

ФИЗИОЛОГИЯ

УДК 159.98+159.9:331.108.2+612.821+614.2

К. А. Панчулазян

Психологическое и психофизиологическое исследование персонала в кадровой стратегии предпринимательской деятельности

(Представлено академиком М.А.Давтяном 21/І 2012)

Ключевые слова: *психологическое обеспечение деятельности, комплексный психологический опрос, психофизиологическое анкетирование, положительная летная мотивация, бесконтактная оценка достоверности информации, база персональных данных*

В настоящее время для организации профессионального отбора кадров существует множество методик оценки персонала с помощью психологического тестирования (ПТ) индивидуально-психологических структурных компонентов личности индивида: типа личности и эмоционально-волевой сферы, характера и акцентуаций, уровня интеллекта и креативности, восприятия, внимания и памяти, уровня конфликтного потенциала, психосоциальной адаптивности, межличностных отношений и др. Эти методики подбираются психологом в зависимости от поставленных задач и ожидаемых результатов. Однако известно, что независимое одно- или многофакторное ПТ является субъективной, ситуативной, непроверяемой экспериментально и весьма аморфной группой психологических методик подсознательного, умозрительного уровня с достоверностью результатов 68 – 80%. Достоверность результатов ПТ дискретно изменяется в зависимости от доминирования тех или иных индивидуально-психологических особенностей (ИПО) исследуемого, эмоциональной стабильности и интеллектуальной лабильности, устойчивости поведения, мотивации, характера трудовой деятельности, бессознательного желания «улучшить», а по сути исказить результаты ПТ. Надежность ПТ низкая, поскольку при одинаковых условиях эксперимента повторное измерение может показать существенно разные результаты [1,2].

Метод ПТ позволяет количественно оценивать полученные результаты и сравнивать их с данными обследования других авторов и экспериментаторов. При этом нарушение основных условий тестирования (учет особенностей индивидуальных переживаний, уникальности человеческой личности, ее неповторимости и нестандартности) может привести к недостоверности результатов исследования. Поэтому ПТ следует рассматривать не как самостоятельный метод, а как часть целостного исследования [3]. Низкая достоверность ПТ как метода независимого исследования индивидуально-психологических и профессиональных особенностей личности не обеспечивает объективную психологическую безопасность компании при найме, расстановке и управлении персоналом.

Опрос по методикам ПТ может служить дополнением к проводимому психофизиологическому исследованию (ПФИ) с достоверностью результатов 95 – свыше 99%, например, опрос с использованием полиграфа (ОИП), регистрации своевременности и адекватности возбuditельно- тормозных и неспецифических психовегетативных условнорефлекторных реакций исследуемого [4-6].

С 2007 г. в ООО авиакомпании (а/к) «Армавиа», национальном авиаперевозчике Республики Армения, функционирует подразделение психологического обеспечения деятельности (ПОД) на основе научно-исследовательской триады: 1) прикладная психология; 2) психофизиология; 3) полиграфология, в частности, бесконтактная оценка достоверности информации (БОДИ). С целью многостороннего исследования человеческого фактора в гражданской авиации в соответствии с нормами Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и методами авиационной психологии, организации профессионального отбора, обеспечения психологической безопасности компании при найме, расстановке и управлении персоналом разработана адаптированная к специфике а/к качественно новая многоцелевая система взаимодополняющих психологических и психофизиологических методик комплексного психологического опроса (КПО) персонала а/к. В интегральную систему КПО нанимаемого и работающего персонала входят: наблюдение, изучение прошлой трудовой деятельности, предтестовое собеседование, ПТ по различным дифференцированным психологическим методикам, тестовая БОДИ, послетестовое собеседование, определение соматотипа, эксперимент на обнаружение закономерности причинно-следственной связи и адекватности вербальных и вегетативных ответных реакций исследуемого, исследование поведенческих и психофизиологических неспецифических реакций организма на условнорефлекторные вербальные раздражители и другие континуальные компоненты психологического, психофизиологического и психосоциального свойства. Например, соматотип индивида остается постоянным в течение всей жизни; меняются внешний вид и размеры тела, но не соматотип. Гипо- или гипертрофия мышц изменяют очертания тела, но не соматотип; опытный глаз исследователя часто фиксирует больше, чем измерительный инструмент [7].

При ПТ часто допускается ошибка, известная как «капкан Брокау», когда уклончивость при психологическом опросе не всегда признак лжи и

стабильность эмоциональности и высоты голоса не всегда признак правды, а результат отсутствия информации об индивидуально-психологических и психофизиологических особенностях исследуемого. Анализ и синтез обнаруженных достоверных индивидуальных психологических и психофизиологических экспериментальных данных научно объективной системы КПО позволяет избежать «капкана Брокау» и обосновать заключение о личности кандидата на профпригодность к работе в а/к. В отличие от многих компьютеризованных ПТ, при КПО непосредственное соотношение исследователь – исследуемый существенно повышает вероятность получения надежных и достоверных результатов.

Интегральная система КПО эффективно действует в трех областях: исследовательской, восстановительной, психологического обеспечения безопасности бизнеса (ПОББ). Достоверные результаты КПО ПОД а/к «Армавиа» в исследовании человеческого фактора в гражданской авиации наряду с дополнительной специальной информацией входят в конфиденциальную базу персональных данных (БПД).

ПОД а/к «Армавиа» функционирует по адаптированной к специфике а/к многоступенчатой схеме, проводит многосторонние взаимодополняющие исследования человеческого фактора в гражданской авиации в психологическом, психофизиологическом, интеллектуально-профессиональном, психосоциальном плане. Работы проводятся по следующим пяти основным научно-прикладным направлениям.

1. Психологическое и психофизиологическое исследование нанимаемого на службу и работающего персонала включает в себя: определение ИПО кандидата на профпригодность; составление психологического портрета личности по качественной корреляции психофизиологических и психосоциальных компонентов; обнаружение и психодиагностика психических отклонений, акцентуаций характера личности; исследование ориентировочной реакции индивида при собеседовании: порога непроизвольного подкоркового и объемность, сукцессивность, интенсивность и устойчивость произвольного корково-ретикулярного внимания; сопоставление индивидуальных психофизических качеств кандидата с требованиями профессиограммы, включающей в себя углубленную кадровую беседу (УКБ), психофизиологическое анкетирование (ПФА) и ПТ. Устный опрос, в отличие от письменного, позволяет конструировать профессиональный контакт с исследуемым, глубже проникать в его психоэмоциональную сферу, выявлять индивидуальную психологическую конституцию, определять интеллектуально-профессиональный статус; все это требует специальной подготовки, обучения и большего времени на проведение исследования [8].

2. Исследование индивидуальных психофизиологических, психофизических, психологических и психосоциальных особенностей персонала летного состава и службы борпроводников. Страх в разумных границах перед полетом был и всегда будет нормальной человеческой реакцией на случайности и опасности полета, что обязывает пилота проявлять большую осторожность и успешно справляться со своими обязанностями; положительная летная мотивация и нормальные психологические защитные

механизмы обычно уравнивают отрицательные последствия эмоционального стресса в полете [9]. По специальным методикам осуществляется дифференцированное многостадийное психологическое и психофизиологическое тестирование летного состава с целью поддержания положительной летной мотивации пилотов до и после ввода в строй в качестве командира или второго пилота воздушного судна. Тестирование проводится в рамках планового и выборочного исследования, в частности, после сложных видов полетов технического, метеорологического или психологического характера, стресса внутри- или межличностного свойства. При существенном положительном результате стадии тестирования, обнаружившей нестабильное психологическое и психофизиологическое состояние организма, пилот или бортпроводник возобновляет свои служебные обязанности после психологической реадaptации – прохождения психокоррекции и наличия достоверных нормальных психологических и психофизиологических результатов повторного полного тестирования. Индивидуальный и групповой психологический тренинг летных экипажей и бригад бортпроводников периодически корректно реализуется в межполетном интервале и не совпадает во времени с предполетной индивидуальной аутогенной психологической подготовкой, когда на подкорковом и корковом уровнях головного мозга происходит рефлекторная психоэмоциональная и профессиональная мобилизация положительной летной мотивации. Психологический мониторинг ведется в динамике служебных обязанностей персонала летного состава и службы бортпроводников.

3. Психоконсультация, психоанализ, психодиагностика и психокоррекция функциональных нарушений нервной системы, таких как острые и хронические стрессы, депрессии, неврозы, фобии различной этиологии, у персонала а/к на фоне контрольной информации БПД на принципе добровольности и конфиденциальности. Исследуется характер обратимого сдвига высшей нервной деятельности – субъективное отражение объективной действительности, содержание психических переживаний и их физиология – вегетативные реакции организма. Соблюдается конфиденциальность – уважение прав работника как индивида и его личной жизни. Если информация работника содержит сведения об опасности, грозящей ему, а/к или обществу, то этические предписания разрешают нарушить конфиденциальность ради безопасности. Однако ответственность психолога перед доверившимся ему работником всегда первична. При психоконсультации работнику дается свобода выбора распоряжаться личной информацией и делает его более открытым для профессионального общения. Последующий курс психокоррекции приводит к нормализации экспериментально проверяемых объективных неспецифических условнорефлекторных психовегетативных реакций организма, сравниваемых с контрольной БПД работника, регуляции состояния и положительной служебной мотивации.

4. Непосредственное психологическое исследование нанятого на службу и работающего персонала в системе ПУББ с учетом психофизиологического и психосоциального статуса, истинного мотива поступления на работу в а/к, категории степени риска индивида по концепции американского исследователя в области коммерческой безопасности Пола Гоф-

фина. Периодическое исследование работающего и просеивающие проверки нанятого персонала на профессиональную пригодность и компетентность с применением методик УКБ, ПФА с БОДИ по невербальным первичным (визуальным) и вторичным (акустическим) признакам речи, поведения и ПТ осуществляются в системе ПОББ для упреждения вероятных умышленных или неумышленных нарушений режима безопасности деятельности а/к. Согласно австралийскому исследователю Аллану Пиза словами передается 7%, акустикой – 38%, а мимикой, жестами и позами – 55% информации, т. е. важнее и информативнее не что говорится, а как говорится [10]. Реализуется исследование неподконтрольных сознанию вегетативных неспецифических реакций и тестовая БОДИ с регистрацией внешних проявлений психовегетативных реакций организма с учетом индивидуальных особенностей функциональной асимметрии полушарий головного мозга исследуемого. В системе ПОББ КПО без компьютерного полиграфа (КП) используется методика «контрольных вопросов» для обнаружения скрываемых исследуемым фактов, когда в качестве регистратора физиологических и двигательных реакций организма выступает не блок сбора данных КП, а профессиональная наблюдательность за невербальными психофизиологическими, мимическими и психомоторными реакциями исследуемого; тестирование методикой «контрольных вопросов» без КП сложнее и менее точно, но служит хорошим подспорьем в исследовательской работе психофизиолога [11]. Получение персональных данных от самого работника и с его добровольного согласия в целях: 1) содействия в трудоустройстве и продвижении по службе; 2) контроля качества выполняемой работы; 3) обеспечения сохранности имущества а/к; 4) служебных перемещений, проверок, расследований [12]. Предполагается оперативное взаимодействие со службой авиационной безопасности а/к в рамках выборочных КПО, служебных расследований и разбирательств, обмена оперативной информацией. Посредством научно-прикладной информации БПД в системе ПОББ осуществляется психологическая защита коммерческой тайны при увольнении сотрудников с целью снижения возможного ущерба от разглашения ими конфиденциальных технических, административных, патентных, юридических, финансовых и других сведений. Учитываются психофизиологический и психосоциальный статус, категория степени риска, занимаемая должность увольняемого (увольняющегося), с которым сохраняется психологический контакт.

5. Решение задач конфликтологии в коллективе, которое включает: проведение ПТ на оценку уровня конфликтности личности; поддержание здорового микроклимата в коллективе, внутри- и межличностной совместимости сотрудников и оперативной профессиональной взаимосвязи между подразделениями; выявление наиболее и наименее успешных сотрудников, а также конфликтных зон в коллективе; определение присутствующих сотрудникам индивидуальных сильных и слабых сторон личности, способствующих или препятствующих выполнению служебных обязанностей; изучение факторов, сдерживающих потенциал и результативность работы в качестве руководителей подразделений; предупреждение, разрешение конфликтных ситуаций и восстановление взаимного доверия в выстраивании

здоровых межличностных взаимоотношений; проведение перманентного психологического мониторинга персонала.

Координация пяти научно-прикладных взаимодополняющих направлений триады КПО обеспечивает квалифицированный отбор кадров, психологическую безопасность а/к при найме, расстановке и управлении персоналом, оперативное исследование психологических, психофизиологических и интеллектуально-профессиональных особенностей человека с целью решения основной для работодателя психологической задачи – определения уровня доверия к работнику.

КПО прошли около 500 кандидатов на профпригодность, некоторые из них – с неудовлетворительным результатом. Не соответствовали требованиям должностей следующие ИПО личности: неадекватность психовегетативных условнорефлекторных реакций, запаздывание и несбалансированность возбuditельно-тормозных реакций, низкая стрессовая толерантность, асоциальная акцентуация характера, высокий уровень конфликтного потенциала, завышенная самооценка профессиональной компетентности, склонность к искажению значимых фрагментов своей прошлой трудовой деятельности; обнаруженные личностные данные индивидуально сочетались и имели внутреннюю логику этиологии и развития. Отдельные сотрудники а/к обратились за психологической помощью по поводу функциональных обратимых нарушений нервной системы. Первые сеансы психокоррекции вызвали ремиссию фрустрации у этих сотрудников; методики и количество сеансов определялись исходя из ИПО личности БПД, характера и степени психологических нарушений. Курс индивидуальной психокоррекции у обратившихся за психологической помощью содействовал нормализации неспецифических условнорефлекторных реакций организма, регуляции состояния (аппетита, сна, стрессоустойчивости), восстановлению положительной летной и служебной мотивации, реадaptации в трудовом коллективе. Нормальное состояние организма дополнительно подтвердилось контрольными результатами КПО БПД. В системе ПОББ КПО методика «контрольных вопросов» по продолжительности и дискретности психовегетативных, мимических и психомоторных проявлений выявила скрываемые значимые фрагменты биографии, устойчивые вредные привычки, участки неискренности относительно своей профессиональной компетентности у отдельных кандидатов на профпригодность. Психологический мониторинг, идентичные экспериментальные данные повторных исследований подтвердили научную объективность системы КПО и обосновали достоверность результатов методик УКБ, ПФА и ПТ. Многоцелевая информация БПД служит контролем в исследовании динамики психологического и психофизиологического состояния персонала в решении задач ПОББ и конфликтологии. Результаты КПО имеют научно-практическое значение в оперативном исследовании ИПО персонала и способствуют укреплению и развитию предпринимательской деятельности. Система дифференцированных интегральных методик прикладного КПО перманентно совершенствуется – заменяется эквивалентными и дополняется новыми, актуальными для деятельности а/к компонентами и методами ПФА с целью многостороннего и глубокого исследования человека как лично-

сти в ее анатомо-физиологическом, интеллектуально-профессиональном и психосоциальном проявлении.

Выводы. 1. Комплексный психологический опрос, по сравнению с одно- или многофакторным психологическим тестированием, является более сбалансированной и более достоверной системой многостороннего психологического и психофизиологического исследования индивидуально-психологических особенностей индивида.

2. Бесконтактная оценка достоверности информации в системе психологического обеспечения безопасности бизнеса с регистрацией неспецифических вегетативных, мимических и психомоторных реакций организма позволяет научно обоснованно верифицировать искренность высказываний кандидата на профпригодность.

3. Комплексный психологический опрос является интегральным триггером психологической и психофизиологической реактивности организма на вербальный раздражитель в кадровой стратегии предпринимательской деятельности.

4. Многостадийное психологическое тестирование на профессиональную деятельность здорового летчика и бортпроводника при комплексном психологическом опросе позволяет выявлять неадекватную летную мотивацию, психологическую несовместимость и патологические эмоциональные реакции на полет.

5. Комплексный психологический опрос позволяет корректно проводить индивидуальный и групповой психологический тренинг и мониторинг персонала летного состава и службы бортпроводников с целью поддержания положительной летной мотивации пилотов и бортпроводников.

6. Континуальность компонентов комплексного психологического опроса позволяет выявлять акцентуации характера, уровень конфликтного потенциала индивида, межличностную психологическую совместимость и выстраивать здоровые межличностные отношения в коллективе при решении задач конфликтологии

ООО авиакомпания «Армавиа» РА

К. А. Панчулазян

Психологическое и психофизиологическое исследование персонала в кадровой стратегии предпринимательской деятельности

Разработана адаптированная к специфике авиакомпании многосторонняя система комплексного психологического опроса для исследования индивидуально-психологических особенностей персонала на профпригодность. Установлено, что комплексный психологический опрос является интегральным триггером психологической и психофизиологической реактивности индивида на вербальный раздражитель в кадровой стратегии предпринимательской деятельности.

Կ. Ա. Պանչուլազյան

Ձեռնարկչության գործունեության կադրային ռազմավարությունում անձնակազմի հոգեբանական և հոգեֆիզիոլոգիական հետազոտումը

Մշակված է ավիաընկերության սպեցիֆիկային ադապտացված կոմպլեքսային հոգեբանական հարցման բազմակողմանի համակարգ՝ անձնակազմի պրոֆայիտանե-լիության անհատական հոգեբանական առանձնահատկությունների հետազոտման համար: Հայտնաբերվել է, որ կոմպլեքսային հոգեբանական հարցումը անհատի հոգեբանական և հոգեֆիզիոլոգիական ռեակտիվության ինտեգրալային գործարկիչն է (տրիգերը) բանավոր գրգռիչի վրա ձեռնարկչության գործունեության կադրային ռազմավարությունում:

K. A. Panchulazyan

Psychological and Psychophysiological Investigation of Personal within Human Resources Strategy for Business Activity

Specially tailored multilateral system of complex psychological survey within the frame of individual psychological characteristics investigation of personnel capabilities according to airline specifics has been developed. It has been found that the complex psychological survey represents an integral trigger for psychological and psychophysiological reactivity of the individual to verbal stimulus in HR strategies within business activity.

Литература

1. *Зароченцев К. Д., Худяков А. И.* В кн.: Экспериментальная психология. М. Проспект. 2005. С. 30-33.
2. *Кречмер Э.* В кн.: Психологические методы исследования. 14. 11. 2008 г. С. 19 – 21.
3. *Боголепов Н. К., Темкова И.* В кн.: Актуальные проблемы невропатологии и психиатрии. М. Медицина. 1974. С. 244 – 245.
4. *Журин С. И.* - Мир и безопасность. 2003. N 5. С. 7-9.
5. *Сошников А. П., Пеленицын А. Б.* В: Материалы VII междунар. научно-практич. конференции [полиграфологов]. Краснодар. 2006. С. 133 – 139.
6. *Harwell E. M.* – Polygraph. 2000. V. 29. N 2. P. 195 – 197.
7. *Харрисон Дж., Уайнер Дж., Тэннер Дж., Барникот Н., Рейнолдс В.* В кн.: Биология человека. М. Мир. 1979. С. 444 – 451.
8. *Панчулазян К. А.* - Вестник МАНЭБ. 2005. Т. 10. N 5. С. 175 – 177.
9. *Levi L.* In: Emotional stress. Stockholm, Försvarsmedicin. 1967. 3, 2. P. 296 – 299.
10. *Пиз А.* В кн.: Язык телодвижений. Как читать мысли других людей по их жестам. М. Эксмо. 2003. С. 117 – 121.
11. *Асямов С. В.* – Щит. 2006. N 1. С. 3 – 4.
12. *Журин С. И., Панин О. А.* - Безопасность информационных технологий. 2003. N 2. С.1-2.