

УДК 015.12

Алла Лігер,
здобувач вищої освіти, спеціальності
«Економіка», УПБМ-16-Г1 Навчально-
наукового інституту менеджменту та
психології ДВНЗ «Університет
менеджменту освіти», м. Київ (Україна)

Науковий керівник:
Ольга Постосва,
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри економіки,
підприємництва та менеджменту
Навчально-наукового інституту
менеджменту та психології ДВНЗ
«Університет менеджменту освіти»,
м. Київ (Україна)

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Анотація. В публікації розглядається проблема управління персоналом в сучасних підприємствах, необхідність застосування соціально-психологічних технологій управління, що ґрунтуються на використанні моральних стимулів до праці, психологічних прийомів з метою перетворення адміністративного завдання у внутрішню потребу людини.

Ключові слова: соціально-психологічна технологія, психотехнологія, управління персоналом.

Alla Liger

MODERN TECHNOLOGIES OF PERSONNEL MANAGEMENT

Abstract. The publication is dedicated to a problem of human resource management in modern enterprises, necessity of applying socio-psychological management technologies based on the use of moral incentives for work, psychological methods with aimed at transforming the administrative task into the inner needs of person.

Key words: socio-psychological technology, psychotechnology, human resource management.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Для досягнення практичних цілей управління виникає необхідність у розробці спеціальних прийомів, підходів, що дозволяють цілеспрямовано використовувати досягнення теорії.

Таким чином, для того щоб вплив на колектив був найбільш результативним, необхідно не тільки знати моральні і психологічні особливості

окремих виконавців, соціально-психологічні характеристики окремих груп і колективів, але і здійснювати управлінський контроль. Для цих цілей застосовуються соціально-психологічні технології, які являють собою сукупність специфічних способів впливу на особистісні відносини, що виникають в трудових колективах, а також на соціальні процеси, що є в колективах. Технології засновані на використанні моральних стимулів до праці, впливають на особистість за допомогою психологічних прийомів з метою перетворення адміністративного завдання у внутрішню потребу людини. Це досягається за допомогою прийомів, які носять особистісний характер (особистий приклад, авторитет).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукової літератури з проблем управління персоналом показав, що велика кількість наукових праць таких вчених як Г. Азоева, В. Авдєєнка, І. Багрової, Т. Бурлаєнко, О. Брусєнцєвої, А. Градова, Г. Дроздової, П. Зав'ялової, І. Іващук, І. Кірцнера, Ф. Котлера, Ю. Макогона, М. Мєскона, Л. Михайлової, М. Морозової, М. Нікітіна, В. Новицького, В. Нижника, В. Окрепілова, І. Піддубного, М. Познера, М. Портера, Ф. Рут, Ю. Токареєва, Р. Фатхутдінова, Ф. Хайєка, Й. Шумпетера, А. Юданова присвячена сутності, оцінці та організації управління персоналом.

Метою статті є висвітлення теорії і практики застосування сучасних технологій управління персоналом.

Виклад основного матеріалу дослідження. Технологія – це визначена послідовність робіт, що складають зміст діяльності цієї організації. Оскільки головна діюча особа в бізнесі – підприємець, що створює принципово нові товари або послуги і просуває їх на нові ринки, то і поняття «технологія» у даному контексті трактується не просто як спосіб виробництва певного продукту в умовах підприємства, а ширше: як сукупність знань, способів і методів, що задовольняють життєві потреби людей в енергії, навчанні, харчуванні, товарах побуту, лікуванні, розвагах тощо.

Останнім часом все частіше використовуються технології, засновані на використанні новітніх досягнень психологічної науки, технічної кібернетики, психолінгвістики, нейрофізіології, програмуванні і розвитку комп'ютерної техніки. Головна задача сучасних психотехнологій полягає в тому, щоб об'єднати інтереси всіх співробітників у напрямку реалізації досягнення основних цілей цієї організації, скорегувавши ступінь збігу або розбіжності інтересів конкретних виконавців з їх посадовими функціями, а також між усіма рівнями і структурами організації. Сучасні психотехнології призначені для рішення таких основних задач:

- робота з персоналом (технології добору, оцінки, розвитку, навчання, психофізіологічного забезпечення професійної діяльності, психологічного здоров'я і безпеки особистості);

- забезпечення максимальної ефективності бізнесу (технології об'єднання колективу, формування команд для досягнення цілей організації, мобілізації внутрішнього потенціалу і ресурсу, підвищення мотивації персоналу, освоєння способів збільшення обсягів продажів, набуття практичних навичок роботи з важкими клієнтами, керування методами виявлення і зняття факторів, що заважають успіхові, психологічного супроводу змін в організаціях);

- забезпечення безпеки бізнесу й охорона комерційної таємниці (технологія виявлення приховуваної інформації за допомогою, наприклад, психофізіологічного тестування на поліграфі «детекторі неправди»).

Психотехнологія – технологія управління психікою.

Психологічна технологія дозволяє людині:

- змінювати ті або інші особисті якості, здійснивши само-програмування;
- блокувати себе від нагромадження негативних емоцій;
- ефективно використовувати внутрішні ресурси;
- мотивувати себе на досягнення довгострокових цілей;
- здійснювати “погляд” з майбутнього тощо;

Ці технології розроблені й успішно застосовуються в психотерапевтичній

практиці, як комунікативні технології і можуть бути застосовані в самоменеджменті.

Зовсім недавно на ринку психологічних послуг з'явилася добре відома в світі, але зовсім нова в нашій державі психологічна технологія – проведення психофізіологічного тестування на поліграфі (іноді званому «детектором брехні»). Обстеження на поліграфі в інтересах забезпечення безпеки бізнесу сьогодні є корисною послугою не тільки в Україні, але й у цілому світі.

Методика тестування на поліграфі ґрунтується на виявленні приховуваної інформації шляхом фіксації фізіологічних реакцій обстежуваного у відповідь на пропоновані вербальні або невербальні подразники, наприклад, питання, фотографії, які-небудь предмети і т.д.

Психотехнологія поліграфного тестування з метою забезпечення безпеки бізнесу застосовується в основному по наступних напрямках:

- кадрове – тестування найманого на службу персоналу (так званий скрінінг) на предмет виявлення пагубних пристрастей, або зроблених раніше протиправних дій і т.п.;

- профілактичне – періодичне обстеження персоналу організації для виявлення нелояльності до керівництва або передачі конфіденційної інформації стороннім;

- психологічне – виявлення конфліктних зон у колективі й індивідуальних рівнях тривожності окремих категорій співробітників;

- спеціальне – тестування на поліграфі при проведенні службових розслідувань з метою виявлення приховуваної інформації посадовими особами й ін.

Іншою перспективною психотехнологією є метод комп'ютерного психосемантичного аналізу. Розроблена академіком І. В. Смирновим.

Дана унікальна методика значно перекидає можливості традиційного психоаналізу по точності дослідження і швидкості одержання результатів. Метод комп'ютерного психосемантичного аналізу (КПСА) використовує

прямий доступ у пам'ять (підсвідомість) людини. Психосемантика – галузь психологічної науки, яка досліджує походження, будову, формування і функціонування індивідуальної системи значень, що опосередковує в діяльності людини всі інтелектуальні процеси (сприймання, пам'ять, мислення, вибір мети, прийняття рішення). Унікальність методу є в тому, що він дає можливість оперувати надточними вимірвальними методами дослідження.

Методика такого «діалогу з підсвідомістю» дозволяє на відміну від звичних психометричних тестів одержати багатофакторний психологічний портрет особистості обстежуваного по категоріях: ступінь ризику неблагонадійності, рівень стресостійкості, рівень лідерських амбіцій, ступінь самостійності в прийнятті рішень, ступінь навченості, ступінь стомлюваності і концентрації уваги, здатність підтримувати ефективну діяльність в умовах монотонної роботи, рівень тривожності, наявність прихованої схильності до алкоголізму, наркоманії і т.д., ступінь деморалізації, ступінь криміналізації, прихований хворобливий стан та ін.

Одержання відповідей на питання здійснюється методом підбору блоків тестів кластерами, що згруповані по відповідних темах: виявлення співробітництва з кримінальними структурами і конкурентами, наявність особистих прихованих боргів, проблеми з азартними іграми, прихована судимість, надання недостовірної інформації, у тому числі про стан здоров'я тощо.

Спроби управляти людиною, групою людей і іншими людськими спільнотами нерідко зустрічають опір останніх. У цьому випадку перед ініціатором управлінського впливу відкриваються два шляхи: спробувати змусити виконати нав'язану їм дію, тобто зломити опір (відкрите управління); замаскувати управлінський вплив так, аби він не викликав заперечення (приховане управління).

Застосувати другий спосіб після провалу першого неможливо – намір розгаданий і адресат насторожі. До другого способу звертаються тоді, коли

передбачають опір, і тому відразу роблять ставку на прихованість впливу.

Фактично в кожній групі людей є особа, що впливає на інших, причому часто непомітно, й усі несвідомо підкоряються їй.

Приховане управління здійснюється проти волі адресата і допускає можливу незгоду останнього з тим, що пропонується (інакше ініціатору немає причин приховувати свої наміри).

Маніпуляції можуть здійснюватися як на шкоду тому, ким маніпулюють, так і на користь йому. Чи морально таємно управляти іншою людиною проти її волі? Це залежить від моралі маніпулятора і від ступеня моральності його цілей. Якщо його ціль – одержати особисту вигоду за рахунок жертви, то, безумовно, аморально. Якщо ж ціль – ненав'язливо, непомітно спрямувати дії того, ким маніпулюють, в потрібне русло, то така маніпуляція не травмує іншу людину й може бути цілком виправдана.

Таким чином, маніпулювання – це вид прихованого управління, зумовлений егоїстичними, непорядними цілями маніпулятора, що завдає збитки (матеріальні чи психологічні) своїй жертві.

Приховане управління може, однак, мати і цілком шляхетні цілі. Наприклад, коли керівник замість наказів непомітно і безболісно керує підлеглим, ненав'язливо спрямовуючи його до дій у потрібному напрямі. У цьому випадку об'єкт управління зберігає свою гідність і свідомість власної волі.

Для ефективного психологічного впливу важливий облік індивідуальних особливостей підлеглих. Аналіз темпераменту, характеру, здібностей, інтересів, потреб, поведінкових стереотипів дозволяє виявити певну типологію об'єктів психологічного впливу.

Знання цієї типології дозволяє знайти правильний ключ до ділової розмови, а сам головне - дає рекомендації, як поводитися з таким співрозмовником. Ця класифікація, зрозуміло, не безгрішна; як і будь-яка інша, вона не може охопити всього різноманіття, та й у житті навряд чи зустрічається

«чистий тип». Однак вона дозволяє орієнтувати керівника на вибір, певної стратегії впливу.

Для того щоб вплив на колектив був найбільш результативним, необхідно не тільки знати моральні і психологічні особливості окремих управлінців, соціально-психологічні характеристики окремих груп і колективів, але і здійснювати керуючий контроль. Для цих цілей застосовуються соціально-психологічні технології, які являють собою сукупність специфічних способів впливу на особові відносини і зв'язки, що виникають в трудових колективах, а також на соціальні процеси, що є в колективах. Технології засновані на використанні моральних стимулів до праці, впливають на особистість за допомогою психологічних прийомів з метою перетворення адміністративного завдання в усвідомлений борг, внутрішню потребу людини.

Підтримка психологічних інновацій, які є не менш важливими, ніж соціальні та економічні. Орієнтація управління на людину, її індивідуальні, психофізіологічні особливості, інтелектуальні здібності й професійні можливості; розвиток здібностей працівників організації та ефективно їх використання на всіх рівнях управління; посилення і розвиток мотивації працівників.

Скоординована активність співробітників, яка виникає на основі взаєморозуміння, співдружності. Відповідно до цього принципу управлінські відносини згуртованості стають провідними, загальні проблеми співробітників вирішують спільними зусиллями.

Інтегрування інтересів працівників організації навколо загальних цілей.

Повна довіра і повага до працівника, створення передумов для його самостійності в роботі.

Таким чином, можна зробити висновок, що останнім часом все частіше використовуються технології, засновані на використанні новітніх досягнень психологічної науки, технічної кібернетики, психолінгвістики, нейрофізіології, програмуванні і розвитку комп'ютерної техніки. Головна задача сучасних

психотехнологій полягає в тому, щоб об'єднати інтереси всіх співробітників у напрямку реалізації досягнення основних цілей цієї організації, скорегувавши ступінь збігу або розбіжності інтересів конкретних виконавців з їх посадовими функціями, а також між усіма рівнями і структурами організації. Сучасні психотехнології призначені для рішення наступних основних задач:

- робота з персоналом (технології добору, оцінки, розвитку, навчання, психофізіологічного забезпечення професійної діяльності, психологічного здоров'я і безпеки особистості);

- забезпечення максимальної ефективності бізнесу (технології зімкнення колективу, формування команд для досягнення цілей організації, мобілізації внутрішнього потенціалу і ресурсу, підвищення мотивації персоналу, освоєння способів збільшення обсягів продажів, придбання практичних навичок роботи з важкими клієнтами, керування методами виявлення і зняття факторів, що заважають успіхові, психологічного супроводу змін в організаціях);

- забезпечення безпеки бізнесу й охорона комерційної таємниці (технологія виявлення приховуваної інформації за допомогою, наприклад, психофізіологічного тестування на поліграфі «детекторі неправди»).

Таким чином, сучасні психотехнології, що одержують поширення в Україні, використовують останні наукові досягнення з різних галузей знань, таких як психологія, фізіологія, лінгвістика, програмування, комп'ютерне забезпечення і мають важливу перевагу - адаптивність і гнучкість.

Список використаних джерел:

1. Алейнікова О. В. Стратегія макроекономічного регулювання конкурентоспроможності національної економіки / О. В. Алейнікова // Економіка та держава – № 7, 2014, с. 32 - 36

2. Ануфриева Н. М. Социальная психология: Курс лекций / Н. М. Ануфриева, Т. Н. Зелинская, Н. Е. Зелинский. - 3-е изд., перераб. и доп. – К., 2009. – 133 с.

3. Балашова М. Управляти – справа відповідальна / М. Балашова // Дошкільн. виховання – 2007.-№7. – С.12-13.

4. Базилевич Л. А., Соколов Д.В., Франева Л.К. Модели и методы рационализации и проектирования организационных структур управления. Л.: ЛФЗИ, 2001. – 214 с.

5. Балабанов И. Т. Основы финансового менеджмента. Как управлять капиталом. – М., Финансы и статистика, 2004. – 336 с.

6. Бурлаєнко Т. І. Формування економічної компетентності менеджера – шлях до формування управлінської еліти / Т. І. Бурлаєнко // Проблеми освіти – № 80 листопад 2014 р. – С. 42-44.

7. Культура цільового управління в національній системі освіти: гуманістичний контекст (колективна монографія) О. Л. Ануфрієва, Т. І. Бурлаєнко, Г. А. Дмитренко [та ін.]; за заг. ред. Г. А. Дмитренка, В. В. Олійника. Луцьк, видавництво «Вежа-Друк», 2017. 412 с.

8. Лісовський П. М. Маніпуляція свідомістю: сутність, структура, механізм у сучасному трансформаційному суспільстві (соціально-філософський аналіз) / П. М. Лісовський– К.: Видавництво Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова, 2015. – 200 с.

Матеріали подано в авторській редакції