## Введение

В настоящей работе предпринята попытка разработать и экспериментально обосновать методику профессиональной мотивации в целях психологического отбора специалистов, основанную на изучении ее ценностно-смысловых конструктов и использовании статистического аппарата анализа для изучения влияния профессионального психологического отбора на эффективность деятельности организации.

Цель исследования – исследовать влияние профессионально-психологического отбора кадров на эффективность деятельности организации.

Задачи:

* изучить понятие профессионально-психологического отбора, провести анализ научной литературы в области профессионально-психологического отбора;
* рассмотреть основные методики проведения профессионально-психологического отбора;
* определить необходимость, практическую значимость проведения профотбора для фирмы
* описать процедуру проведения профессионально-психологического отбора.
* подвести итоги.

Анализ работ в области профессионального психологического отбора (А.Д. Глоточкин, К.М. Гуревич, М.И. Дьяченко, Е.А. Климов, Ю.В. Котелова, Н.И. Майзель, Г.С. Никифоров, К.К. Платонов, А.Ф. Шикун, П.Я. Шлаен и др.) показал, что одним из перспективных путей проведения процедуры психологического отбора является изучение психологической готовности человека к деятельности. Психологическая готовность человека к деятельности рассматривается как особое достаточно устойчивое состояние, включающее ряд компонентов: мотивационно-ориентировочный, операционный, оценочный, волевой и др.

## 1. Личностные и профессиональные качества персонала

## 

## 1.1. Описание проблемы

В зависимости от того, какими чертами характера обладает человек, можно предсказать его поведение в организации.

Уверенность в себе. Люди, которые считают, что в их жизни все контролируется свыше (экстерналы) в меньшей степени удовлетворены своей работой и проявляют меньшую вовлеченность в работу, чем интерналы (люди, которые сами контролируют свою судьбу). Прямой связи между уверенностью в себе и текучестью нет. Интерналы преуспевают при выполнении сложных задач, однако экстерналы являются более послушными и дисциплинированными. [3]

Люди, ориентированные на достижение лучше выполняют работу сложную, дающую быстрый результат и позволяющую работнику контролировать ее ход (торговля, спорт, управление).

Авторитарность. Авторитарные личности неэффективны на тех должностях, где требуются деликатность, способность к адаптации в сложных ситуациях. С другой стороны, там, где работы высокоструктурированы и успех зависит от выполнения инструкций и правил, авторитарный служащий отлично справится.

Чувство собственного достоинства – это чувство связано с ожиданием успеха, это степень любви человека к самому себе. Такие работники легче идут на риск при выборе работы, предпочитают нестандартную работу и меньше подвержены чужому влиянию. Их можно использовать на управленческих должностях.

Самоконтроль. Люди с развитым чувством самоконтроля хорошо адаптируются к внешним ситуациям и легко корректируют свое поведение. Они способны преодолевать противоречие между своими личными интересами и интересами дела и т.д.

Попытки классификации людей по их физическому типу предпринимаются со времен Гиппократа. Отдельно стоит психофизическая типология И.Павлова, различающая 4 типа личностей, и психоаналитическая типология описывающая 5 подобных типов. Психиатр Юнг предложил характеризовать психологические особенности индивида через понятия экстроверсия и интроверсия:

Экстроверсия указывает на такие психологические особенности, когда индивид сосредотачивает свои интересы на внешнем мире. Им свойственны импульсивность поведения, активность в жестах, проявление инициативы, социальная адаптивность, открытость и т.д.

Интроверсия характеризуется фиксацией внимания личности на своих интересах, в своем внутреннем мире. Для них характерны замкнутость, пассивность, склонность к самоанализу, невысокая социальная адаптивность.

Сочетание интроверсии и экстроверсии с эмоциональными характеристиками определяет темперамент личности. Гипократ в 5-ом веке до н.э. ввел такие виды темперамента: сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик.

Темперамент – это совокупность индивидуальных особенностей личности, характеризующих динамические и эмоциональные стороны их деятельности и поведения.

Знание индивидуальных психологических особенностей работника помогает правильно выбрать форму поведения с ним.

Знание способностей и личностных качеств работников позволяет правильно управлять ими. Например:

* использование внутренних потерей для уменьшения абсенализма, с помощь которого поощряются лучшие работники, показывающие наивысшее качество обслуживания при отсутствии пропусков работы;
* поощрение не болеющих работников. Отсюда повышается производительность и удовлетворенность работой;
* поддержание дисциплины среды работников.
* программа научения поведения. Для того, чтобы новому сотруднику успешно войти в организацию, ему необходимо изучить системы ценностей, правил, норм и поведенческих стереотипов, характерных для нее. Установление системы таких норм и ценностей и соответствующее их описание являются важной задачей руководства, в частности лиц, ответственных за работу с персоналом [1, с.28-29]

## 1.2 Обзор подходов к решению проблемы

Попытки научно различить личностные типы начались еще в античные времена. Так, около 400 до н.э. Гиппократ предложил типологию характеров: сангвиник, холерик, меланхолик, флегматик.

Другая типология принадлежит Теофрасту (372-287 до н.э.). Он предложил различать 30 типов характера.

Зигмунда Фрейда часто сравнивают с Коперником и Дарвином, так как все они немало сделали для разоблачения божественного происхождения человека. Коперник продемонстрировал, что Земля не является центром вселенной, Дарвин, что у человека и обезьян общие предки. Фрейд показал, что многое в поведении человека управляется отнюдь не сознанием.

Постулаты поведенческой психологии были сформулированы как альтернатива неудачам в классической ассоцианистской психологии. Интроспективный метод классической психологии не удовлетворял научным критериям, давая нестабильные и неповторяемые результаты. Поэтому бихевиористы предложили отказаться от таких непроверяемых научными методами понятий как сознание, ассоциация, чувство и рассматривать лишь те человеческие проявления, которые могут быть надежно зарегистрированы и повторены в условиях лабораторного эксперимента.

Несмотря на своеобразную терминологию в этом направлении все же были получены многие интересные результаты. Поэтому поведенческая психология включена в число направлений, предлагающих данные относительно личностных проявлений.

Американец Гордон Олпорт определил личностную черту как образующий блок психологической организации, служащий объединению реакций на различные стимулы. Наиболее часто изучаемые черты - экстраверсия - интроверсия, тревожность, ригидность.

Основные свойства черты личности:

* степень выраженности,
* трансситуативность,
* потенциальная измеримость.

Олпорт различил отдельные черты, позволяющие сравнивать людей между собой, персональные диспозиции, представляющие собой уникальные для каждого человека сочетания отдельных черт.

Последующие успехи в этом направлении принадлежит Раймонду Кэттеллу. Сначала он сократил список Олпорта до 200 слов, убрав из него низкочастотные слов и синонимы. Затем с помощью факторного анализа Кэттелл выделил 16 факторов общего значения.

Следующий шаг принадлежит Гансу Айзенку. Его подход был аналогичен логике Кеттела. Однако он применил более прогрессивный вид факторного анализа и получил еще более компактное пространство признаков. Ведущими в этом пространстве оказались факторы экстраверсия-интроверсия, фактор нейротизм и фактор психотизм.

Вопрос о числе факторов, определяющих личностные особенности еще далеко не закрыт. Разные исследователи, используя разные методы, называют разные числа. Спирмэн - 1, Терстоун -7, Гилфорд - более 150.

Поскольку личность - это важный определяющий фактор человеческих мыслей, чувств и поведения, было бы нелишним различать типы личности. Исследователи потратили немало времени и сил в попытках определить эти типы. Один из наиболее важных способов изучения личности, найденный учеными, - это описание его черт. Черта - это особая составляющая личности, которая описывает определенные склонности человека в отношении его образа мыслей, чувств и поведения, например, склонности к застенчивости или общительности, недоверчивости или доверчивости, обязательности или беспечности. Таким образом, говоря о личности человека, мы в действительности называем совокупность черт, описывающих общее направление мыслей, чувств и поведения человека. [6]

Ученые определили множество черт личности, и большинство психологов согласны с тем, что черты, составляющие личность человека, могут быть представлены в виде иерархии. В иерархической модели личности "Большая пятерка" сверху можно расположить пять основных черт: экстраверсия, невротизм, уживчивость, добросовестность и открытость опыту. Каждая черта "Большой пятерки" состоит из различных особых черт. Например, экстраверсия (склонность к положительному отношению к жизни), состоит из таких специальных черт, как положительный эмоциональный настрой, общительность и душевность. Черты "Большой пятерки" и специальные черты, расположенные в иерархии ниже, универсальны. Их можно использовать для описания личности человека независимо от его возраста, пола, расы, этнической принадлежности, религии, социально-экономического уровня или страны проживания.

Каждая из общих и специальных черт представляет собой континуум, в который может быть помещен некоторый аспект личности. Любая черта личности человека может располагаться в этом континууме сверху, внизу, посередине или где угодно. В табл. 1.1. показана схема личности человека, у которого экстраверсия расположена низко, невротизм - высоко, уживчивость и добросовестность - посередине, открытость опыту - относительно высоко. Чтобы лучше понять, что означает модель "Большая пятерка", мы опишем крайности, присущие каждой черте личности. Но помните, что личностная черта человека может находиться в своем континууме где угодно (см. табл. 1.1).

Таблица 1.1 - Иерархическая схема личности

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Аспекты личности модели "Большая пятерка" | Экстраверсия | Невротизм | Уживчивость | Добросовестность | Открытость опыту |
| Особые черты, относящиеся к «Большой пятерке» | Положительный эмоциональный настрой  Общительность  Душевность | Беспокойство  Застенчивость  Уязвимость | Доверчивость Прямота  Отзывчивость | Компетентность  Любовь к порядку  Самодисциплина | Фантазия  Действия  Идеи |

Экстраверсия или положительный эмоциональный настрой, это черта характера, благодаря которой человек испытывает положительные эмоции, хорошо чувствует себя в социуме и положительно думает об окружающих. Экстраверты - люди с высоким показателем экстраверсии, обычно они общительны, мягки и дружелюбны. Интроверты - люди с низким показателем экстраверсии, они испытывают меньше положительных эмоций и хуже взаимодействуют с другими людьми. На работе экстраверты чаще, чем интроверты, испытывают положительные эмоции, чувствуют удовлетворение от своей работы и в целом их мнение об организации и окружающих людях положительное. Экстраверты быстрее идут на контакт с сослуживцами. Они могут отлично работать там, где требуется часто контактировать с людьми, например, в области продаж или в сфере обслуживания клиентов.

В отличие от экстраверсии, невротизм, или отрицательный эмоциональный настрой, говорит о том, что человек склонен к негативным эмоциям, депрессии, и в целом воспринимает самих себя и окружающих негативно.

Это схема личности человека с низким показателем экстраверсии, высоким показателем невротизма, средними показателями уживчивости и добросовестности и относительно высоким показателем открытости опыту. [4]

Таблица 1.2 - Схема личности «Большая пятерка»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Низко | Экстраверсия | Высоко |
| Низко | Невротизм | Высоко |
| Низко | Уживчивость | Высоко |
| Низко | Добросовестность | Высоко |
| Низко | Открытость опыту | Высоко |

Люди с отрицательным эмоциональным настроем испытывают чувство беспокойства и в целом негативно относятся к себе и к окружающим. Люди, в большой степени склонные к невротизму, чаще, чем те, кто склонен к нему менее, испытывают отрицательные эмоции и переживают длительный стресс по различным поводам. Люди, склонные к невротизму, чаще испытывают отрицательные эмоции на работе, чаще переживают стрессы и в целом отрицательно относятся к ситуации на работе. Часто термин "невротик" используется в средствах массовой информации и популярных изданиях применительно к людям с психологическими проблемами. На самом деле невротизм - это черта характера, которая в той или иной степени присуща всем нормальным и психически здоровым людям.

Люди с высокой степенью невротичности часто более критичны к себе и к своей работе, чем те, у кого этот показатель ниже. Это качество позволяет им работать лучше, и потому они способны проявить себя в сферах контроля качества, где необходимо критическое мышление и умение давать критическую оценку. Люди с высоким показателем невротизма могут оказывать отрезвляюще воздействие на решение группы, указывая на отрицательные аспекты принимаемого решения. Люди с низкой степенью невротизма редко испытывают отрицательные эмоции и не столь критичны и пессимистичны, как их высоко невротичные коллеги.

Уживчивость - это черта личности, которая ставит человека между теми, кто хорошо ладит с другими людьми и теми, кто ладит с людьми плохо. Приятность в общении в целом и способность думать о других характерны для людей с высокой уживчивостью. Люди с низкой уживчивостью несговорчивые, недоверчивые, они не умеют сочувствовать, не любят быть в коллективе и грубы. Низкая степень уживчивости может быть полезной в таких профессиях, которые требуют от человека несговорчивости, - например, сборщик налогов или сержант для муштры роты. С уживчивыми людьми в целом легко ладить, они "командные игроки". Уживчивость может быть ценным качеством в сферах, где требуется налаживать хорошие отношения с людьми.

Добросовестность - это то, насколько человек осторожен, скрупулезен и упорен. Люди с высокой степенью добросовестности организованны и очень дисциплинированны. Людям с низкой степенью добросовестности может недоставать целеустремленности и самодисциплины. Добросовестность важна во многих сферах деятельности и считается хорошим предиктором качественного выполнения работы во многих областях деятельности [14].

Последняя из личностных черт модели «Большая пятерка», открытость опыту, показывает, насколько человек оригинален, открыт для большого разнообразия стимулов, насколько широк круг его интересов и насколько он готов к риску, в противоположность узкому кругозору и боязни риска. Люди, открытые опыту, могут получить преимущество в областях, где происходит быстрая смена обстановки, где нужны нововведения или есть необходимость брать на себя существенные риски. Чтобы перевести открытость опыту в творческое и инновационное поведение, организации нужно убрать препятствия с дороги инноваций. Кроме того, должность и должностные обязанности не должны быть узко определены, чтобы позволить использовать открытость опыту для создания новых идей. Предприниматели, которых часто характеризуют как любителей риска, зачастую открывают свое дело, потому что крупные организации, в которых они работали, накладывали на их действия слишком много ограничений и выдавали слишком незначительные поощрения за риск и нововведения.

Хотя открытость опыту, безусловно, является преимуществом и для предпринимателей, и в областях, где необходимо новшество, все же организациям также требуются люди, которые четко выполняли бы свою работу и не слишком много вольнодумствовали. В дополнение, организации порой опасаются брать сотрудников, которые могли бы преуспеть благодаря рискам.

Проведенные исследования показывают, что личностные черты "Большой пятерки" важны для понимания взаимоотношений и типов поведения на работе, и, таким образом, для понимания в целом организационного поведения. Ученые обнаружили, что люди с сильным отрицательном эмоциональным настроем более склонны к ощущению стресса на работе и его переживанию. Исследования также показали, что люди с положительным эмоциональным настроем склонны чувствовать себя на работе хорошо, испытывать удовлетворение от своей работы, а также чаще всего хорошо выполняют работу, например, в области управления и продаж), где требуется взаимодействие с другими людьми.

Существует ряд способов, с помощью которых можно выделить различные типы личностей, а также измерить силу какой-либо характерной черты поведения, типичной для данного индивида. [10]

Метод Айзенка. Один из наиболее известных подходов к изучению личности разработан X. Айзенком (см. [16]) и состоит в измерении характеристик индивида с помощью непрерывной шкалы, например построенной по принципу интроверсия - экстраверсия. Данные изме-рений ассоциируются с запросами или качествами, необходимыми члену организации для выполнения определенного круга работ или для выработки поведения в конкретных рабочих ситуациях. Однако опыт показывает, что непрерывность шкалы измерения характеристик лич-ности не позволяет создать ее ярко очерченные типологии, так как люди постоянно меняются в рамках этой непрерывности, причем изме-нения являются частью ситуации и их не удается учесть при изучении личности.

Опросник Кэттелла. Для упорядочивания типологии психологи-ческой структуры членов организации более полезен метод, основан-ный на использовании черт личности, т.е. таких характеристик инди-вида, которые остаются постоянными во времени в разных ситуациях. Наиболее известный опросник для определения типов личности - 16-факторный опросник Д. Кэттелла, составленный на основе факторного анализа по результатам опроса большого числа людей. Кэттелл (см. [16]) выделил 16 факторов ключевых черт личности, лежащих в основе наблюдаемых моделей поведения, которые в свою очередь соответствуют определенным типам личностей:

Сдержанность - несдержанность

Конкретное мышление - абстрактное мышление

Эмоциональная нестабильность - эмоциональная стабильность

Покорность - напористость

Благоразумность - импульсивность

Целесообразность - честность

Скромность - отчаянность

Несговорчивость - зависимость

Доверчивость - подозрительность

Практичность - непрактичность

Открытость - скрытность

Самоуверенность - тревожность

Консерватизм - экспериментаторство

Зависимость от группы - самодостаточность

Недисциплинированность - самоконтроль

Расслабленность - напряженность

Приведем результаты двух исследований, выполненных Кэттеллом и его учениками в колледжах по управлению персоналом. В первом исследовании сравнивались личностные черты бухгалтеров и менеджеров. Выяснилось, что бухгалтеры предпочитают принимать решения самостоятельно, следуя правилам и не торопясь, а для менеджеров характерны недоверие к другим членам организации, нетерпеливость, стремление обойти правила, если соответствующие действия могут привести к достижению поставленных целей. Во втором исследовании было обнаружено, что бухгалтеры более критичны и точны, чем менеджеры, и в меньшей степени способны к конкурентной борьбе, а менеджеры по персоналу способны к адаптации и чувствительности, замедляют принятие решений в группах и имеют более богатое воображение относительно перспектив развития, чем другие группы обследуемых. Эти примеры свидетельствуют о возможности использования черт личности для решения проблем подбора и расстановки кадров в организации.

Метод проективных тестоd. В этих тестах используются такие многозначащие стимулы, как место действия картины, а в тесте Роршаха - даже чернильные пятна. Испытуемый рассказывает (устно или письменно) на основании сцены из картины, что происходит и что может произойти в будущем, или об образе, который ассоциируется у него с данным чернильным пятном, фрагментом картины. Воспринимая по-своему намеки из нарисованного действия, изображенных на картинке людей, их одежды и т.д., испытуемые приписывают им определенные характеристики. Приписываемые характеристики (проекции) можно понимать как указание на склонность испытуемого к определенным реакциям, которые составляют основу моделей поведения, характерного для данного человека. При изучении достаточно больших групп появляется возможность выявить те типы ответов, которые соотносятся с определенными личностными чертами.

Руководству организации важно установить, как будет себя вести тот или иной работник при выполнении заданий. Но личностные типы могут быть и не связаны с успехами в той или иной области деятельности (например, работники, показавшие хорошие результаты при тестировании, не всегда добиваются успехов в будущей трудовой деятельности); кроме того, нет точных описаний взаимосвязи трудовой деятельности с предпочтительными для этих позиций личностными типа-ми, а сама работа может в известной степени изменять тип личности. В связи с этим руководству организации полезно понять значение тестирования и выявления личностных типов членов организации, для чего нужно знать преимущества и недостатки психологического тестирования.

Преимущества психологического тестирования:

· тесты позволяют сравнивать индивидов по одному критерию;

· с помощью тестов можно сравнивать поведение индивида в разные промежутки времени, а их запись позволяет установить, действительно ли индивид ведет себя так, как предполагалось ранее;

· тесты дают менее двусмысленную и более точную оценку, чем письменные рекомендации, которые могут быть субъективны, при-страстны вследствие, например, нежелания прежнего руководства дан-ного индивида точно и объективно оценивать его качества и характе-ристики;

· тесты более справедливы, поскольку они исключают фаворитизм и использование старых связей;

· тесты всесторонни, они охватывают все аспекты поведения и достаточно точно измеряют определенные личностные качества индиви-да, т.е. все без исключения качества могут быть измерены, а некоторые из них - с очень высокой степенью точности;

· тесты научны, они основаны на последних достижениях психологической науки, используют тщательно разработанные модели личности, проходят серьезную экспериментальную проверку.

Недостатки психологического тестирования:

· результаты психологического тестирования можно искусственно изменить, например в тестах, где нет шкалы <ложь> для проверки достоверности ответов испытуемых;

· точные описания чувств и поведения требуют адекватной самооценки, которую может провести далеко не каждый; например, человек с низким уровнем культуры просто не сможет понять, чего от не добиваются;

· стрессы, усталость, переживания или боль могут повлиять на надежность результатов;

· тесты в действительности не измеряют того, что должны изме-рять, так как они не могут предсказать поведение индивида в буду-щем;

· с помощью тестов можно оценить очень важные личностные черты, но не степень доверия или возможности совершения прогулов или других проступков;

· те, кто проводит тестирование, должны быть грамотными специалистами, профессионалами, в совершенстве владеть методиками тестирования, уметь правильно интерпретировать результаты и донести их до руководства организации. На практике это получается далеко не всегда;

· поскольку большинство тестов разработано и апробировано в США и других западных странах, они очень часто не срабатывают в российских условиях;

· возникают опасности искажения результатов тестирования у представителей этнических меньшинств (например, выходцев из Средней Азии или Кавказа) - носителей иной культуры, в связи с чем тесты требуют адаптации.

Таким образом, имеются существенные ограничения в практике применения психологического тестирования при подборе персонала в организациях. Вместе с тем в некоторых случаях (например, работа, требующая определенных черт характера) психологическое тестирование оказывается просто необходимым; например, при подборе сотрудников правоохранительных органов, летчиков, пожарных и др.

## 2. Методологические аспекты решения проблемы

## 2.1 Характеристика объекта исследования

Сервисный центр ООО «КВЕСТ» обеспечивает необходимым техническим обслуживанием клиентов г.Новосибирска и п.Краснообска. Наличие запасных частей и повышение квалификации персонала сервисного центра позволяет поддерживать постоянно высокий уровень сервиса.

Сотрудники сервисного центра прошли обучение у ведущих производителей оборудования (EPSON, RICHO, XEROX, Intel), все они являются специалистами высшей категории и готовы применить свой профессиональный опыт на благо клиентов. Определяющий принцип работы сервисного центра компании - помочь клиентам в решении технических проблем в минимально короткие сроки.

Созданная в 1994г компания «КВЕСТ» прошла большой по российским меркам путь становления и развития. На данный момент штат сотрудников компании насчитывает больше 30 высококвалифицированных менеджеров и инженеров. Компания планомерно развивает несколько направлений своей деятельности:

1. Компьютеры и Оргтехника

2. Домашние кинотеатры BBK

3. Электромонтажное оборудование Legrand, Defem, ZPAS.

4. Проектирование и монтаж CКС любой сложности.

5. Продажа и монтаж климатического оборудования.

Цель проведения исследования – изучения влияния профессионально-психологического отбора на эффективность деятельности компании.

Актуальность проведения исследования сводится к тому, что основной штат сотрудников – это программисты и системные администраторы, а набор сотрудников с низким уровнем профессиональной мотивации может привести к материальным и статусным проблемам компании, что в свою очередь может привести к потере клиентуры и партнеров. Компания заинтересована в подборе квалифицированных программистов, системных администраторов, менеджеров, со знанием ПК, ПО и т.п. с высоким уровнем мотивации. Необходимыми критериями подбора персонала, прежде всего понимается наличие для программистов таких качеств, как способность к абстрагированию и пониманию отношений между элементами, гибкость мышления, критичность, склонность к планированию, анализу и систематической работе, готовность пополнять знания и переучиваться; признаются существенными и вербальные, и невербальные компоненты мышления. На качественно различных этапах работы программиста (анализ задачи, составление блок-схемы, разбиение на модули, кодирование, отладка, стыковка модулей, документирование, сопровождение и т.п.) перечисленные свойства представлены в разных соотношениях.

## 2.2 Методы и средства сбора исходной информации

В настоящем исследовании использован репертуарный тест личностных конструктов (РТЛК) или техника репертуарных решеток (РР), разработанные Дж. Келли. Метод РР предназначен для описания и изучения уникальных и изменчивых личностных свойств. Он представляет собой индивидуально ориентированный подход к субъективному шкалированию и дает возможность реконструировать индивидуально определенную систему смысловых расчленений, противопоставлений и обобщений, лежащих в основе субъективных оценок, отношений и предсказаний, а также воссоздать целостные системы представлений человека о различных сферах реального мира и самом себе. РР отличается от стандартизированных психометрических методик тем, что в ней присутствуют не заданные извне, а собственные, "вызванные" у самого испытуемого конструкты, которые используются в качестве инструмента анализа индивидуальной структуры личности человека.

## 3. Анализ и оценка личностных и профессиональных черт работников

## 

## 3.1 Анализ полученных данных

При разработке варианта методики оценки профессиональной мотивации были предусмотрены следующие этапы:

I) формирование ролевых списков для выявления ценностно-смыслового пространства личности;

2) проведение тестирования для подбора испытуемым персонажей под заданные ролевые позиции с дальнейшим преобразованием матрицы отношений в факторное пространство диагностических подсистем;

3)интерпретация результатов с позиций ранее обобщенных "архетипов" базовых вариантов диспозиций личности будущего профессионала;

4)количественный прогноз устойчивости профессиональной направленности по выбранным критериям на основе стеновых шкал.

4)количественный прогноз устойчивости профессиональной направленности по выбранным критериям на основе стеновых шкал. Используя психодиагностический подход Дж.Келли и исходя из особенностей контингента испытуемых и целевой направленности настоящего исследования, в список символьно-ролевых диспозиций личности были включены следующие элементы: 1) "Я в настоящем"; 2) "Я в прошлом" (до принятия решения о поступлении в технический вуз по специальности Информатика и ВТ); 3) "Я в будущем" (каким я буду после окончания вуза); 4) "Мой отец"; 5) "Моя мать"; 6) "Друг детства"; 7) "Друг"; 8) "Мой начальник (учитель)"; 9) "Человек, на которого я не хочу быть похожим"; 10) "Человек, достигший успеха в программировании (системном администрировании и т.п.)"; 11) "Человек, который, по моему мнению, не сможет стать офицером"; 12) "Человек, достигший успеха в бизнесе или иной деятельности, не связанной со специальностью"; 13) "Неудачник"; 14) "Я глазами окружающих"; 15) "Я - каким бы хотел быть" ("Я-идеальное"); 16) "Человек, достигший успеха в спорте"; 17) "Больной человек"; 18) "Человек, которого я люблю". Данный ролевой список позволяет концентрировать систему вызванных конструктов вокруг сферы предстоящей профессиональной деятельности.

После предъявления испытуемому ролевого списка в качестве стимульного материала он заполнял репертуарную решетку по определенной схеме. Вначале следовало на каждую безымянную роль из списка подобрать конкретный персонаж из числа своих знакомых или известных деятелей, которые, но мнению испытуемого, наиболее полно соответствуют данной роли, и обозначить этот персонаж в РР. На следующем этапе испытуемому предлагалось работать с выделенными экспериментатором и отмеченными в РР (знак "О") триадами ролей по заданному алгоритму: сравнивая персонажи, соответствующие ролям каждой триады, необходимо найти такое качество (признак, характеристику, свойство), которое присуще двум персонажам данной триады и отличает их от третьего. Вызванный в процессе поиска сходства и различия внутри триады конструкт биполярен (например, добрый - злой, решительный - нерешительный и т.п.). Затем испытуемый использует "метод полного контекста", а именно вызванный биполярный конструкт, для выявления наличия (знак "+") или отсутствия (знак "-") качества, характеристики, свойства у всех остальных персонажей, включенных им в ролевой список и не представленных в триаде соответствующей строки РР. На последующих этапах алгоритмы заполнения решетки повторяются для последующих строк матрицы, формирующей РР3 Образец заполнения регистрационного бланка представлен в табл.3.1.

Таблица 3. 1 - Перечень вызванных конструктов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| РАНГ | НАИМЕНОВАНИЕ КОНСТРУКТОВ | Представленность в выборке в (%) |
| 1 | Понимание проблем | 27,0 |
| 2 | динамичность и изменчивость | 25,5 |
| 3 | Интеллект | 24,0 |
| 4 | Смысловая адекватность | 21,0 |
| 5 | Веселый | 20,0 |
| 6 | Щедрый | 12,0 |
| 7 | Ответственный | 9,0 |
| 8 | Спокойный | 7,5 |
| 9 | Выносливый | 7,0 |
| 10 | Сильный | 6,5 |
| 11-13 | Целеустремленный | 6,0 |
| 11-13 | Волевой | 6,0 |
| 11-13 | Мягкий | 6,0 |
| 14-15 | Надежный | 5,0 |
| 14-15 | Спортивный | 5,0 |
| 16-17 | Вежливый | 4,5 |
| 16-17 | Патриотичный | 4,5 |
| 18 | Общительный | 4,0 |
| 19 | Стойкий | 3,5 |
| 20 | Впечатлительный | 3,0 |

Анализ вызванных конструктов осуществлялся программным обеспечением на основе корреляционного, факторного и дискриминантного анализа. Его алгоритм соответствует формализованной постановке задачи Ф. Франселлом и Д. Баннистером, что позволило оценить силу и направленность связей между конструктами, выявить наиболее важные и субъективно значимые параметры (глубинные конструкты), лежащие в основе конкретных оценок и отношении. Данный анализ выстраивает целостную систему конструктов, позволяющую сформировать оценки и отношения испытуемого к различным сферам реального мира и самого себя. Значительным преимуществом указанного программного обеспечения является наглядность графического изображения результатов обследования, отражающая наиболее выраженные корреляционные зависимости различных конструктов. Используемые программы статистической обработки предполагают несколько последовательных процедур. Сформированная матрица наблюдений - репертуарная решетка - представляет собой исходную базу данных для различных методов статистического анализа.

Техника РР была использована при проведении психологического отбора 30 кандидатов на обучение менеджеров по продажам ПО и студентов технического вуза (юноши в возрасте 18-23 лет, обучающиеся по специальности Информатика и ВТ) и оценки их направленности.

Динамическое наблюдение и сбор психологической и профессиональной информации об испытуемых осуществляли в течение двух лет их обучения. Было выделено более 300 первичных конструктов, среди которых только около двадцати повторялись у различных испытуемых более чем в 3% наблюдений (табл. 3).

Из табл. 3 следует, что одни и те же предложенные стандартные элементы РР вызывают у разных испытуемых многообразные по спектру значений конструкты. При столь низкой представительности в выборке однородных конструктов в ходе реализации данного подхода применялась качественная оценка полученных результатов.

Как показали результаты дальнейших исследований, валидные и более надежные показатели, обеспечивающие диагностику ценностно-смысловых компонентов профессиональной направленности, можно получить при анализе графических результатов обследования. При реализации этого приема может быть выделено практически неограниченное число диагностических шкал. В зависимости от характера практических задач и обследуемого контингента имеется возможность изменять диапазон вызываемых конструктов за счет ввода в ролевой список элементов, наиболее значимых для достижения конкретных целей исследования. При интерпретации каждого конкретного результата (высказывания, суждения) с целью оценки профессиональной направленности учитывалась близость или удаленность элемента "Я" и элементов, наиболее адекватных поставленной задаче (например, "Человек, достигший успеха на рынке информационных услуг" и "Человек, который не сможет стать Билом Гейтсом"). Данный пространственно-метрический подход распространяется и на все другие шкалы, отражающие отношения "здоровье-болезнь", "успешность-неуспешность", "экстернальность-интернальность" и т.д. Таким образом, графическое изображение индивидуальной системы конструктов, полученное на основе первичной обработки матриц, демонстрируют личностное пространство обследуемого, которое в дальнейшем распознается и интерпретируется с помощью разработанных модельных карт.

Для каждой из модельных карт определен конкретный "архетип". Однородные по диагностируемым признакам модельные карты (архетипы) были сведены в девять диагностических подсистем, каждая из которых обеспечивает оценку испытуемого по конкретной диагностической шкале, а в совокупности они формируют целостную диагностическую систему. Были выделены следующие подсистемы:

1-я - "Я в динамике своего развития" охватывает различные временные отрезки жизни, обозначенные тремя элементами: "Я в прошлом", "Я в настоящем" и "Я в будущем";

4-я - "Я - мой начальник (учитель)" представлена биполярной осью отношений со значимым лицом в сфере труда, образования или воспитания;

5-я - "Моя принадлежность к будущей профессии";

6-я - "Я - глазами окружающих" призвана выявить уровень самооценки испытуемого, его способность увидеть или почувствовать свои достоинства и недостатки с точки зрения окружающих;

7-я - характеристика адекватности самооценки, уровня притязаний, перспектив личного роста;

8-я - сфера интересов и ценностных ориентации личности, способность к целенаправленной, планомерной интеллектуальной деятельности, духовность личности (диагностика осуществлялась не по графической форме отражения данных исследования, а на основе качественного анализа результатов заполнения репертуарной решетки);

9-я - биполярная ось "здоровье-болезнь".

Выбор диагностических подсистем осуществлялся на основе экспертных заключений преподавателей, командиров, воспитателей с учетом возможности получения достаточно полной (но не избыточной) информации о факторах, определяющих наиболее значимые сферы межличностного общения, ценностно-смысловые конструкты личностного восприятия себя, других людей, объектов внешнего мира, отношений между ними, которые определяют систему профессиональной мотивации и, в частности, ее направленности. Учитывались также временные ограничения процедуры обследования в условиях проведения психологического отбора.

## 3.2 Выводы и рекомендации по решению проблемы

В данной работе предпринята попытка разработать и экспериментально обосновать методику профессиональной мотивации в целях психологического отбора специалистов на примере фирмы «Гордиан» ООО, основанную на изучении ее ценностно-смысловых конструктов и использовании статистического аппарата анализа для изучения влияния профессионального психологического отбора сотрудников на эффективность деятельности организации.

Очень важно для организаций типа «Квеста» ООО выявлять людей с низким уровнем профессиональной направленности на этапе профессионального психологического отбора. Предлагаемая методика, как и возможные варианты ее модификации, позволяют решать поставленную задачу.

В структуре каждой диагностической подсистемы выделено от 4 до 5 архетипов. Архетип "1А" характерен для испытуемых всех категорий (по критериям успешности обучения и здоровья) и интерпретируется как поступательное развитие профессионально важных качеств обследуемого в его субъективной иерархии профессиональных ценностей на отрезках "прошлое-настоящее-будущее". По своей представленности в выборках "зачисленных в вуз" и "успешных в обучении" этот архетип является одним из самых значимых и наиболее часто встречается (82% случаев). Понятие "Я в прошлом" задавалось экспериментатором во временном отрезке, ограниченном периодом зарождения и утверждения желания стать офицером. Все время обучения в вузе охватывал период "Я в настоящем", а оценка "Я в будущем" приходилась на момент назначения на первичную офицерскую должность. В ходе учебно-воспитательного процесса в вузе меняется система ценностных ориентации и качеств, однако результаты лонгитюдного исследования показали, что этот процесс не влечет за собой изменение вектора "Я в прошлом-настоящем-будущем" и не оказывает существенного влияния на динамику и устойчивость профессиональной направленности абитуриентов. Отсюда следует, что принадлежность к архетипу "!А" можно считать основанием для прогнозирования устойчивой положительной профессиональной направленности.

Архетип "1B" (1.6% случаев) отряжает неустойчивость профессиональной направленности, сомнения в правильности выбора профессии программиста, что подтверждается данными экспертных заключений, анкетирования, успешности обучения и т.п. Лица, принадлежащие к этому архетипу, чаще других проявляют стремление использовать полученные знания и приобретенный статус для продолжения учебы и профессиональной реализации знаний в коммерческих структурах. Следует отметить, что оценка профессиональной направленности абитуриентов с архетипом "1В" традиционными методами (ориентационная, дифференциально-диагностическая и биографическая анкеты, индивидуальная беседа и т.д.) выявила их безусловное желание приобрести профессию программиста. Архетип "1C" (2.1% случаев) характерен для абитуриентов, не уверенных в собственных силах, с заниженной самооценкой, дезадаптированных к трудным условиям сдачи вступительных экзаменов, сложностями, сопряженными с изучением точных дисциплин (высшая математика, физика). Лица данного типа остро переживают внутриличностный конфликт в правильности выбора профессии, способности адаптации на рынке информационных продуктов и т.д.

Архетип "1Д" (4.3% случаев) объединяет лиц, которые не включены в перечисленные выше, но обладают некоторыми чертами, характерными для их представителей.

Для проверки гипотезы о том, что использование разработанных приемов изучения ценностно-смысловых компонентов профессиональной направленности позволяет определять успешность обучения и вероятность отчисления из вуза, проведено исследование характера распределения студентов по архетипам выделенных диагностических подсистем. Было установлено, что 1-я. 5-я, 6-я и К-я диагностические подсистемы являются наиболее прогностически ценными для этих целей. В табл. 3 представлены результаты распределения различных категорий студентов по архетипам 1-й диагностической подсистемы.

Из табл. 3 видно, что отнесение испытуемых к архетипу "IA" наиболее благоприятно с точки зрения их профессиональной пригодности (благодаря высокой профессиональной направленности), а лица с архетипом '"1C" и "1Д" - наименее профпригодны (вероятность их отчисления высока). Обращает на себя внимание тот факт, что системные администраторы, менеджеры по продажам ПО, программисты с архетипом " 1 А" значительно чаще представителей других архетипов страдают функциональными расстройствами психосоматического и невротического характера. Можно предположить, что высокий уровень профпригодности студентов с архетипом "1А" у некоторых из них может обеспечиваться ценой высокого перенапряжения функциональных ресурсов психики и организма, следствием чего и является развитие указанных расстройств, т.е. можно говорить о латентно протекающем процессе формирования у этих лиц профессиональной непригодности. Положительная профессиональная мотивация к освоению рассматриваемой профессии, по-видимому, способствует достижению высокого уровня успешности обучения у некоторых студентов с низкой психоэмоциональной устойчивостью и недостаточным уровнем функциональных ресурсов, что приводит в конечном итоге к нарушению механизмов регуляции их нервно-психической сферы. Таким образом, благоприятный характер архетипа "IA" таит в себе потенциальную и реальную опасность снижения профессиональной пригодности, вследствие чего при общем положительном прогнозе успешности обучения следует обращать внимание на уровень психоэмоциональной устойчивости организма и психики курсантов, возможности снижения функциональной надежности у некоторых из них.

На основе методики оценки профессиональной мотивации, ее ценностно-смысловых компонентов получены результаты, свидетельствующие о выраженной тенденции к повышению качества принятия решения о профпригодности студентов в процессе их психологического отбора, о более точной диагностике уровня развития профессионально важных качеств и, в частности, профессиональной направленности.

Из табл. 31. видно, что применение метода оценки профессиональной направленности на основе техники репертуарных решеток Дж. Келли позволило снизить (и среднем на 5.8%) количество отчисленных студентов по причинам неуспеваемости, недисциплинированности, заболеваний, низкой мотивации и т.п. и на 15% - с нежеланием учиться.

Вот почему так важно выявлять людей с низким уровнем профессиональной направленности на этапе профессионального психологического отбора. Предлагаемая методика, как и возможные варианты ее модификации, позволяют решать поставленную задачу.

Одним из наиболее эффективных вариантов решения данной проблемы, вероятно, можно было бы считать введение в штаты коммерческих структур психологов-профессионалов, которые наряду с вопросами формирования благоприятного психологического климата, разрешения конфликтных ситуаций в коллективах, отработки подходов психологического менеджмента также занимались бы вопросами профессионального отбора кандидатов на работу.

Другим вариантом при профотборе могло бы стать использование автоматизированных систем и комплексов психологического тестирования на средствах вычислительной техники. В этом случае очевидна необходимость установления договорных отношений со специализированными фирмами и центрами психологической поддержки, которые, однако, получают в таком случае доступ к весьма чувствительной информации коммерческой структуры, что необходимо учитывать при отработке режима анализа и последующего использования результатов тестирований.

## Заключение

Наиболее точные результаты в оценке личностных и профессиональных качеств персонала дают методики психодиагностики.

Проблема применения психодиагностики в оценке персонала в последние годы стала актуальной для многих предприятий и организаций. Одним из способов исследования этой проблемы в работе явилось рассмотрение теоретических основ в оценке персонала, основных этапов работы с ним. Проведен анализ существующих подходов к определению роли психодиагностики в работе с кадрами предприятия, определены основные методики в психодиагностике оценки.

В результате проделанной работы были сделаны следующие выводы:

Психодиагностика в современном обществе является необходимым инструментом в любой области решения задач, и особенно актуальна в вопросах оценки кадров организации.

Психологические тесты как необходимый компонент психодиагностики позволяет оценить как личностные, так и профессиональные качества человека.

В системе оценки персонала большое значение имеют психологические методы управления организацией, которые дают наилучшую возможность для изучения профессионального поведения работников.

Трудно прогнозировать и даже оценивать профессиональную значимость того или иного мотива или цели деятельности, но на уровне системы отношений личности, в рамках целостного личностного пространства можно построить эталонную модель профессионала и использовать ее для определения характера профессиональной мотивации.

Именно при рассмотрении целостной системы отношений личности представляется возможным не только выявить общие для определенной группы субъектов ценностно-смысловые компоненты профессиональной мотивации, но и специфику взаимосвязи и взаимоотношения этих компонентов в пространстве системы отношений конкретного субъекта. Получить "изображение" данного пространства позволяет математический аппарат, разработанный Дж. Келли в рамках предложенной им теории индивидуальных личностных конструктов и метода репертуарных решеток. По мнению В.И. Похилько и Е.Д. Федотовой, свою психологическую определенность техника репертуарных решеток приобретает в системе теоретических и методических схем современной экспериментальной психосемантики. Авторы рассматривают РР как более общий (по сравнению с традиционными) метод субъективного шкалирования - метод с максимальным числом степеней свободы.

В связи с тем, что методики Дж.Келли и различные варианты ее статистической обработки не могут быть использованы непосредственно в авторском варианте, диагностика профессиональной направленности (профессиональной мотивации) потребовала разработки оригинального диагностического аппарата. В предложенном варианте методики биполярность конструктов позволила получить матрицу взаимоотношений между ними, обеспечивающую проведение различных процедур латентного анализа. В ходе анализа выявлялась структура смысловых параметров, лежащих в основе восприятия конкретным человеком себя и других людей, объектов и отношений в системе выбранной профессии. Была предусмотрена также возможность оценки влияния выявленного уровня ценностно-смысловых компонентов профессиональной направленности на развитие неблагоприятных функциональных состояний.

## Список литературы

1. Вахрушев А.И. Психологическое тестирование в организациях. – М.: ИНФРА – М, 2005. – 268с.
2. Гайда В.К., Захаров В.П. Психологическое тестирование. – СПб.: Питер, 2004. – 306с.
3. Галькович Р.С. Основы менеджмента. – М.: ИНФРА – М, 1998. – 175с.
4. Гейци Э.Д. Психодиагностика. – Новосибирск, 2001. – С. 6.
5. Гурович К.М., Борнеева Е.М. Введение в психодиагностику – М.: Наука, 1998. – 156с.
6. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. – 208с.
7. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме. – М.: Гардарика, 1997. – 296с.
8. Кудряшов А.Ф. Лучшие психологические тесты. – Петрозаводск: Селена, 1996. – 306с.
9. Кулагин Б.В. Основы профессиональной психодиагностики. – СПБ.: Питер, 2000. – 196с.
10. Михалева Е.П. Менеджмент. – М.: Юрайт, 2004. – 175с.
11. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1999. – 292с.
12. Управление в организации: Методическое пособие / Е.П.Михалева. – М.: ИНФРА – М, 2005. – 148с.
13. Аминов Н.А. Дифференциальный подход к исследованию организации главных компонентов педагогических способностей //Вопросы психологии. – 1998. – №5. – С.71-77
14. Анастази А. Психологическое тестирование. М.: Педагоги­ка, 1982. - Т. 1,2.
15. Бечтолд Х.П. Отбор /Экспериментальная психология. В 2-х т. Т.2. Сост. С.Стивенс. Пер. с англ./Под ред. П.К.Анохина, В.А.Артемова. – М.:Изд-во иностранной литературы, 1963. –1136с.: ил.
16. Бодров В.А. Проблемы профессионального психологического отбора //Психологический журнал. – 1994. – Т.6. – №2. –С.85-94
17. Брайон М., Модха С. Тесты для профессионального отбора.. Издательство: Питер Год издания: 2005, с: 142Козлова И. Н. Личность как система конструктов. - В кн.: Системные исследования. Ежегодник. 1975. М., 1976. с., 128-146
18. Гинзбург М.Р. Психологическое содержание жизненного поля личности старшего подростка //Мир психологии и психология в мире. – 1995. - №3. - С.21-28
19. Глоточкин А.Д., Забродин Ю.М., Сосновский Б.А. Базовая психологическая модель личности учителя //Педагогическое образование. - Вып.4. – М.: Прометей, 1991
20. Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А. Краткий психологический словарь: Личность, образование, самообразование, профессия. – Минск: Хэлтон, 1998. – 399с.
21. Климов Е.А. Психология профессионала. Избр. психол. труды. – М.: Институт практической психологии, Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 400с.
22. Климов Е.А.Введение в психологию труда: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп.М., Изд-во: МГУ; Академия 2004 г.с. 336
23. Кулагин Б.В. и др. Психологическая оценка и прогнозиро­вание профессиональной пригодности военных специалистов. М., Во­ениздат, 1988. - 263 с.
24. М.И. Тарарухина, М.В.Ионцева. Техника репертуарных решеток Дж.Келли. // Социология: 4М. 1997. N 8. С. 114-138.
25. Майзель Н.И., Небылицын В.Д., Теплов Б.М. Психологические вопросы отбора /Инженерная психология /Под ред. А.Н.Леонтьева, В.П. Зинченко, Д.Ю. Панова. – Изд-во Московского университета, 1964. – 396с.
26. Митина Л.М. Учитель как личность и профессионал. – М.: Дело, 1994. – 216с.: ил.
27. Мясищев В. Н. Психология отношений Избранные психологические труды (Серия "Психологи России").М.: МОДЭК, МПСИ.2004, с.-400
28. Платонов К.К. Краткий словарь системы психологических понятий: Учебное пособие. – М.: Высшая школа, 1981. – 175с.
29. Похилько В.И., Федотова Е.О. Техника репертуарных решеток в экспериментальной психологии личности. Вопросы психологии N3 1984, с.151-157
30. Резапкина Г.В. Искусственный отбор. Пособие для менеджеров по работе с персоналом. М.: Изд-во: Генезис.: 2004 с.171
31. Резапкина Г.В.Искусственный отбор: Пособие для менеджеров по работе с персоналом. Издательство: Генезис 2004, с.170
32. Шикун А.Ф., Лейбович Х.И. Эмоции, чувства, стрессы и формирование психологической устойчивости: Конспект лекций. - Тверь, 1991
33. Шкуратова И.П. Руководство по применению репертуарного теста Д.Келли для диагностики межличностных отношений Пособие по спецкурсу "Диагностика индивидуальных особенностей общения" Ростов-на-Дону, 1998