

УДК 316.354.2

О. І. Святокум

ЕМПІРИЧНІ ІНДИКАТОРИ АНОМАЛЬНОЇ ПОВЕДІНКИ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ

Проаналізовано діагностичні ознаки розладів особистості. Здійснено емпіричну інтерпретацію видів розладів особистості, описано їх емпіричні еквіваленти (зразки поведінки) з метою подальшої розробки методичних матеріалів для соціологічної діагностики стану кадрової безпеки організації.

Ключові слова: кадрова безпека, розлади особистості та їх види, організаційні девіації, емпіричні індикатори, аномальна поведінка.

Основна умова узгодженості дій персоналу і відносної безконфліктності відносин полягає в дотриманні схвалюваних суспільством норм, традицій, правил, приписів і управлінських впливів, які склалися в організації. Їх дотримання забезпечується системою санкцій, позитивних і негативних. Припущення, що працівник буде продуктивно працювати, базується на переконаності, що він мотивований отриманням від організації певних благ, матеріальних і нематеріальних. Це припущення співвідноситься з поняттям «норми» і вірою в детермінованість цими благами поведінки середньої людини.

На етапі відбору персоналу за допомогою різноманітних засобів здійснює пошук таких людей, які мають необхідний рівень професійної підготовки та будуть вести себе відповідно до системи вимог організації. На цьому етапі себе позиціонує і організація, обіцяючи майбутньому працівникові якісь блага за сумлінну роботу. З цього моменту починають закладатися перспективи різних композицій майбутніх відносин роботодавця та потенційного працівника. Вони залежать від повноти інформації, якою сторони обмінюються, та реалізації в майбутньому їх взаємних очікувань. Якщо відхилення від очікувань будуть незначними, ймовірність тривалості та взаємної корисності відносин зростатиме. Разом із цим, в будь-якій організації (навіть якщо вона виконує зобов'язання перед персоналом) можуть з'явитися працівники, які є джерелом загроз її безпеці. Небезпечна поведінка може бути обумовлена як особистісними якостями індивіда, так і впливом зовнішніх відносно нього факторів (всередині організації та поза її межами).

Поведінку, яка відхиляється від загальноприйнятих норм, в соціології називають девіантною. Те, що в повсякденному житті може вважатися нормою, в організації буде розцінюватися як девіація, якщо поведінка персоналу тягне за собою невиконання покладених на них функціональних обов'язків. Відповідно, всі

© Святокум О. І., 2013

поведінкові акти, які ведуть до дисфункції працівника, ми можемо назвати організаційною девіацією.

Практичний досвід свідчить, що втрати, які несуть сучасні підприємства та установи, значною мірою пов'язані з організаційними девіаціями персоналу. Це явище стимулювало розвиток науково-практичного напрямку, присвяченого кадровій безпеці, яку більшість вчених і практиків розглядають як процес запобігання та мінімізації загроз і ризиків, що пов'язані з діяльністю персоналу організацій.

Спираючись на теорію і результати наукових досліджень, або керуючись здоровим глуздом, кадрові служби розробляють і впроваджують різні засоби, спрямовані на підвищення лояльності співробітників, формування позитивної мотивації до праці і професійного зростання. Система цих впливів розрахована на особистість, яка має більш-менш гармонійний розвиток і здатна адекватно сприйняти і оцінити увагу до себе. До характеристик нормативного та гармонійного поведінки відомий медичний психолог В. Менделевич відносить: збалансованість психічних процесів (на рівні властивостей темпераменту); адаптивність і самоактуалізацію (на рівні характерологічних особливостей); духовність, відповідальність і сумлінність (на особистісному рівні) [1, с. 351].

Усі зусилля HR-менеджерів можуть бути безрезультатними, якщо їх діяльність і вплив спрямовані на людей з аномаліями, дисгармонією в особистісному розвитку. Цю категорію персоналу доцільно віднести до групи ризику. Йдеться про людей, які мають певні патології характеру. Ступінь патологій може розміщуватися в континуумі від акцентуацій (крайне положення норми) до особистісних розладів (застаріла назва – психопатії). Вчасно виявити і розробити заходи з адаптації таких співробітників в організаційному просторі, попередити організаційні девіації можна засобами соціологічного аналізу.

Метою нашого дослідження є пошук емпіричних індикаторів небезпечної поведінки персоналу та використання їх для попереднього соціологічного прогнозу стану кадрової безпеки організації.

Свого часу психолог і психіатр Карл Ясперс ввів у науковий обіг клінічної психології «ідеальні типи» соціолога Макса Вебера як метод класифікації тих психічних розладів, для яких не вдавалося виявити чіткої органічної етіології, – психопатій [2, с. 83]. Сьогодні ж доцільно використовувати досвід психологів у соціологічній практиці. До теперішнього часу клінічна психологія накопичила великий матеріал про моделі поведінки таких людей. Використання цього досвіду дозволить збагатити уявлення соціологів про природу девіантної поведінки, допомогти в розробці соціальних технологій у сфері безпеки організацій у цілому і кадрової безпеки зокрема.

Ефективним засобом забезпечення кадрової безпеки є соціологічний моніторинг як форма проведення діагностичного дослідження, що забезпечує постійне отримання достовірної та релевантної інформації про організаційну поведінку персоналу. У рамках загальної процедури моніторингу для отримання попередніх оперативних відомостей про наявність представників груп ризику в трудовому колективі доцільним є застосування методу спостереження.

Сфера прояву психічних порушень є категоріальною ознакою особистісних розладів в сучасній міжнародній класифікації хвороб МКХ-10 та класифікаторі психічних розладів Американської Психіатричної Асоціації DSM-IV-TR. Виділяють наступні сфери психічних порушень: когнітивну, емоційну, вольову. Відповідно, в сучасній клінічній психології виділяють три групи розладів особистості:

- з переважанням порушень мислення (шизоїдні, шизотипичні і параноїдні особистості) – ексцентричні;
- з переважанням емоційних порушень (диссоціальні/антисоціальні, емоційно нестійкі – імпульсивний і межовий тип, а також істеричні особистості) – демонстративні;
- з переважанням вольових порушень (ананкастні, залежні особи) – тривожно-астенічні [3, с. 4].

Проблеми небезпечної поведінки персоналу з патохарактерологічним розвитком особлива увага приділяється, насамперед, зарубіжними фахівцями, які детально описують моделі поведінки цієї категорії людей. Доцільно скористатися їх практичним досвідом для опису основних емпіричних індикаторів аномальної поведінки працівників організацій. Базовим інструментом для зарубіжних дослідників є згаданий класифікатор DSM-IV-TR. Він дає опис десяти типів особистісних розладів, які віднесені до трьох кластерів А, В, С.

У кластер А входять параноїдний, шизоїдний і шизотипичний розлади. Ці розлади об'єднують дивну або ексцентричну поведінку. Особистість із параноїдальним розладом надмірно підозріла і недовірлива до мотивів оточуючих. Особистість із шизоїдним розладом дистанціюється від інших і уникає соціальних стосунків. Особистість шизотипичного типу частіше ексцентрична. Для неї підходять такі визначення, як «дивна» і «ненормальна».

Для кластера В характерні неадекватність, імпульсивність, емоційно драматичні прояви; вона включає антисоціальний, межовий, нарцисичний та істеричний особистісні розлади. Особистість із нарцисичним розладом характеризується гіпертрофованими самооцінкою і вимогами. Люди цього типу доволі часто досягають високих посад. Істеричний розлад особистості включає такі симптоми, як підвищена емоційність, поверховість у відносинах і постійна потреба уваги. Особистість з антисоціальною патологією характеризується відсутністю моралі та уваги до благополуччя оточуючих. Люди межового типу мають напружені і бурхливі відносини,

запальні й схильні до швидких змін настрою (іноді схильні до суїциду). У них відсутня самоідентифікація. Такі особистості створюють найбільші труднощі для людей, які контактують з ними на роботі.

Для кластера С типові тривога і боязкість. До нього відносяться обсессивно-компульсивний, залежний розлад і розлад уникнення. Кластер включає людей, які відрізняються підвищеною тривожністю. Люди з обсессивно-компульсивним розладом особистості (невроз нав'язливих станів) надають настільки велике значення порядку, досягненню досконалості й контролю, що втрачають гнучкість, безпосередність і працездатність. Люди із залежними розладами надмірно покладаються на інших, шукаючи у них підтримки і поваги. Вони здаються нездатними приймати незалежні рішення і глибоко страждають, коли хтось залишає їх, як, наприклад, у випадку розлучення. Особистість манакально-педантичного типу схильна до моралізаторства, критики і перфекціонізму. Вони можуть бути настільки одержимими деталями, що упускають головну мету завдання [4, с. 29–30].

Рональд Дж. Комер виділяє головні (діагностичні) та помітні особливості розладів особистості, які згруповані в табл. 1 [5, с. 429].

Таблиця 1

**Помітні і головні (діагностичні)
особливості 10 розладів особистості, що виділяються DSM-IV**

Особливості розладів	Параноїдний	Шизоїдний	Шизотипічний	Антисоціальний	Межовий	Гістроїдний	Нарцисичний	Уникнення	Параноїдний	Обсессивно-компульсивний
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Проблеми у спілкуванні	*	+	+	*	+	*	*	+	+	*
Підозрілість / недовірливість	+		*	*	*		*	*	*	*
Ворожість	*			*	*	*	*			*
Звинувачення інших	*			*	*		*			*
Брехливість				+	*	*	*			
Контролювання / маніпуляція оточуючими	*			+	*	*	*		*	
Ревнощі	*				*	*	*			
Вразливість	*		*		*	*	*	+	*	
Відчуження / ізоляція	*	+	*	*			*	*		
Заглиблення в себе	*	*	*	*	*	*	+	*		*
Зайва самокритика					*	*		*	+	*
Імпульсивність / ризик				*	*	*				

Закінчення табл. 1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Манія величі / егоцентризм	*		*	*	*	+	+			
Емоційна нестійкість	*			*	+	*	*			
Підвищена емоційність					*	+	*			
Пригніченість / безпорадність	*		*	*	*	*	*	*	*	*
Тривожність / напруженість	*		*		*	*		*	+	*
Когнітивний / перцептивний егоцентризм	*		+			*	*	*		*
Нездатність зосередитися / дефіцит уваги			*	*	*		*			

(+ – головні особливості; * – помітні особливості)

У результаті емпіричної інтерпретації діагностичних ознак особистісних розладів були виявлені їх емпіричні еквіваленти (див. табл. 2), які можна використовувати для підготовки інструментарію стандартизованого спостереження (карти спостереження)

Таблиця 2

Емпіричні індикатори особливостей особистісних розладів, що виділяються DSM-IV

№	Діагностична ознака	Емпіричний індикатор
1	Проблеми у спілкуванні	Соромиться попросити про щось, наприклад, про допомогу
		Не спілкується з оточуючими з власної ініціативи
		Мова невиразна. Щось бурмоче, особливо тоді, коли з ним вітаються
2	Підозрілість / недовірливість	Озирається на людей, що проходять повз нього
		Забирає свої речі, виходячи ненадовго з приміщення
		Уточнює інформацію у інших людей, прислухається до розмов, не беручи участі в них
3	Ворожість	Не приховує поганого настрою. Робить різкі рухи у хвилини роздратування
		Роздратовано реагує на зауваження та критику.
		Свариться з колегами через дурниці
4	Звинувачення інших	Звинувачує інших, якщо у нього щось не виходить
		Критикує оточуючих з будь-якого приводу. Намагається перебільшити свої заслуги
		У роботі виявляє низький рівень організації, має труднощі на етапі підготовки до неї. Затягує виконання робочих завдань до останньої можливості
5	Брехливість	Любить говорити про свої пригоди, досягнення і заслуги
		Не бентежачись, придумує будь-які причини запізненя на роботу
		Легко знаходить причини невиконання своїх обіцянок
6	Контролювання / маніпуляція оточуючими	Намагається перекласти свої обов'язки на інших
		Відверто намагається схилити до себе оточуючих
		Скаржитись на життєві негаразди і труднощі. Не бентежачись, просить про допомогу навіть у найпростіших випадках. Може надмірно висловлювати подяку за допомогу

Прошовження табл. 2

№	Діагностична ознака	Емпіричний індикатор
7	Ревнощі	Драгується, коли йому суперечать і заважають отримати бажане
		Не приховує роздратування, коли йому відмовляють в чому-небудь
		Нервус, коли його думка не береться до уваги, коли не може вплинути на ситуацію
8	Вразливість	Болісно реагує на нетактовність, безцеремонність. Може замикається в собі, довго не розмовляти
		Емоційно реагує на новини (хороші й погані), на естетичні впливи (музика, вірші тощо)
		Губиться у незвичній обстановці, у присутності незнайомих людей
9	Відчуження / ізоляція	Намагається швидко закінчити розпочату з ним розмову
		Усамітнюється від колег по роботі
		Намагається пройти повз непоміченим
10	Заглиблення в себе	Не помічає оточуючих. Не чує звернень до себе
		Ухиляється від взаємодії з колегами. Намагається відразу віддалитися після розмови з ким-небудь
		Уповільнено реагує на звернення. Перебуває у стані апатії
11	Зайва самокритика	Не впевнений у собі. Перепитує, чи правильно він робить що-небудь
		Неохоче бере на себе роботу, яка вимагає прийняття самостійних рішень
		Перед тим як приступити до роботи, хвилюється, чи вийде у нього виконати її добре
12	Імпульсивність / ризик	Любить робити роботу, яку можна швидко завершити
		Відразу реагує на звернення, відповідає на питання, не замислюючись
		Швидко приймає рішення, не замислюючись про наслідки
13	Манія величч / егоцентризм	Коли говорить, інших не чує. Позою та мімікою виразно показує, що думка інших його не цікавить
		Легко відволікається від роботи на будь-які розваги, частування тощо
		Охоче приймає допомогу, навіть коли в ній немає необхідності. Безцеремонно користується чужими речами
14	Емоційна нестійкість	Бурхливо проявляє негативні емоції, якщо у нього щось не виходить зробити, отримати бажаний результат
		Відмовляється виконати роботу, посилюючись на погані настрої
		Протягом дня змінює настрої з хорошого на погані. Характер вираження емоцій вибуховий і погано контрольований
15	Підвищена емоційність	Судження залежать від його настрою. Якщо він поганий – його оцінки негативні, якщо він добрий – його оцінки позитивні
		Бурхливо реагує на незначні впливи (легка похвала або незначне зауваження тощо)
		Без особливих причин змінює настрої, плаче або сміється

Закінчення табл. 2

№	Діагностична ознака	Емпіричний індикатор
16	Пригніченість / безпорадність	Рухи мляві, роботу виконує, роблячи великі перерви
		Робочі завдання виконує повільно. Часто робить помилки
		Емоції майже не виявляє, на звернення реагує мляво, або взагалі не звертає увагу
17	Тривожність / напруженість	Скаржиться на поганий настрій і фізичні нездужання (задишка, нестача свіжого повітря, неприємні відчуття у шлунку тощо)
		Неуважний. Скаржиться на складність завдань, неможливість сконцентрувати увагу на роботі, оскільки його всі відволікають
		Метушливий, виявляє нетерпіння (намагається кудись вийти, швидше закінчити розмову тощо)
18	Когнітивний / перцептивний егоцентризм	Коли хтось ділиться з ним своїми думками, він чомусь продовжує міркувати про своє
		Згадує про чийсь недоліки, не помічаючи, що має ті ж недоліки навіть більшою мірою
		Дас категоричні оцінки вчинків людей, не звертаючи уваги на причини та обставини, що їх викликали. Не виявляє співчуття
19	Нездатність зосередитися / дефіцит уваги	Легко відволікається від роботи на різноманітні зовнішні впливи. Може почати робити щось інше, не завершивши попередньої справи
		Робить помилки під час виконання робочих завдань
		Скаржиться, що всі відволікають його від роботи, інших занять

Карту спостереження, яка буде містити описані в таблиці емпіричні індикатори аномальної поведінки, можна використовувати для безпосереднього спостереження у запланований період часу. Також можливе її використання для фіксації експертом (керівником підрозділу, працівником кадрової служби тощо) попередніх вражень про особу працівника та особливості його організаційної поведінки.

Поведінкові еквіваленти діагностичних ознак іноді проявляє будь-яка нормальна людина. Однак коли вони проявляються досить часто і вказують на аномальний прояв рис характеру, є підстави для проведення більш глибокого аналізу особистості працівника в інтересах кадрової безпеки організації. Для цього доцільно вивчити більш ретельно біографію працівника, провести точну діагностику ступеня патології характеру, якщо така виявиться. Відповідно до результатів процедури уточнення необхідно скласти обґрунтоване рішення про доцільність використання його на колишній посаді, переведення на іншу посаду або інших рішень відповідно до чинного законодавства.

Таким чином, метою стандартизованого спостереження буде не діагностика того чи іншого розладу особистості, а виявлення засобами соціологічного аналізу осіб, які значно частіше (або постійно),

ніж інші працівники, демонструють аномальні поведінкові реакції, що збігаються з діагностичними ознаками особистісних розладів.

Список використаних джерел: 1. Менделевич В. Д. Клиническая и медицинская психология : практ. рук. / В. Д. Менделевич. – М. : МЕДпресс, 1998. – 587 с. 2. Основы клинической психологии : учебник / Н. В. Репина, Д. В. Воронцов, И. И. Юматова. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 480 с. 3. Короленко Ц. П. Личностные и диссоциативные расстройства: расширение границ диагностики и терапии : монография / Ц. П. Короленко, Н. В. Дмитриева. – Новосибирск : Изд-во НГПУ, 2006. – 448 с. 4. Каваиола Алан А. Ядовитые сотрудники: коллеги, которые отравляют нам жизнь / Алан А. Каваиола, Нейл Дж. Лавендер; худож.-оформ. А. Киричек. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005. – 272 с. 5. Комер Р. Дж. Основы патопсихологии / Рональд Дж. Комер. – СПб. : Нева, 2001. – 640 с.

Надійшла до редколегії 20.04.2013



Святокум О. И. Эмпирические индикаторы аномального поведения персонала организаций

Проанализированы диагностические признаки расстройств личности. Произведена эмпирическая интерпретация видов расстройств личности и описаны их эмпирические эквиваленты (образцы поведения) с целью дальнейшей разработки методических материалов для социологической диагностики состояния кадровой безопасности организаций.

Ключевые слова: кадровая безопасность, расстройства личности и их виды, организационные девиации, эмпирические индикаторы, аномальное поведение.

Sviatokum O. I. Empirical indicators of the organizations' personnel anomalous behaviour

Analysis of the diagnostic features of the personality dysfunctions is performed. Empirical interpretation of the kinds of personality dysfunctions and description of their empirical equivalents (behaviour examples) are given order to further develop methods for sociological diagnostic of the organization personnel security.

Keywords: personnel security, personality dysfunctions and their types, organizational deviations, empirical indicators, anomalous behaviour.

