

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ ПРОБЛЕМ

УДК 338.2:005.7:519.86

А. В. Діоба, В. В. Ушкальов

*Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова,
Харківський національний економічний університет імені С. Кузнеця*

УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОВИМИ РИЗИКАМИ НА ПІДСТАВІ РЕФЛЕКСИВНОГО ПІДХОДУ

Для забезпечення потрібного рівня безпеки в діяльності було досліджено процес управління ризиками, пов'язаними із поведінкою персоналу, на підставі рефлексивного підходу. Обґрунтовано потребу розглядати систему управління поведінковими ризиками на підприємстві як об'єктивну складову загальної системи управління персоналом, спираючись на виявлення й оцінку ризикових подій на підставі рефлексивного підходу.

Ключові слова: ризик, персонал, поведінковий ризик, рефлексивний підхід, система ризик-менеджменту на підприємстві.

Стаття посвячена дослідженню процесу управління ризиками, пов'язаними з поведінкою персоналу, на основі рефлексивного підходу з метою забезпечення необхідного рівня безпеки діяльності підприємства. Обґрунтовано необхідність розглядати систему управління поведінковими ризиками на підприємстві як об'єктивну складову загальної системи управління персоналом, спираючись на виявлення й оцінку ризикових подій на основі рефлексивного підходу.

Ключевые слова: риск, персонал, поведенческий риск, рефлексивный подход, система риск-менеджмента на предприятии.

The article is dedicated to examining the process of management of behavioral risks, associated with the personnel behaviour, on the basis of reflexive approach employed with the purpose of solidifying the necessary level of security in enterprise activity. The paper substantiates the requirement to consider the enterprise system of managing behavioural risks as an objective constituent of the general human resource management system dwelling upon exposure and assessment of risk events on the basis of reflexive approach.

Keywords: risk, personnel, behavioral risk, reflexive approach, behavioural risk management system of the enterprise.

Складність, динамічність і невизначеність соціально-економічного стану як української, так і світової економіки в цілому формують значну кількість ризиків, що становлять загрозу ефективному функціонуванню та розвитку сучасних підприємств. Актуальність розв'язання цих проблем посилюється в умовах, коли вплив внутрішніх організаційних факторів на результативність діяльності підприємства збільшується. Серед них особливе значення мають ті, що пов'язані з якістю персоналу та ефективністю системи його управління. Саме ці фактори в сучасних умовах зумовлюють досягнення поставлених стратегічних цілей діяльності підприємства, але вони зумовлюють і виникнення певних ризиків, які, на думку багатьох фахівців, є основною формою ризику в діяльності підприємств.

Однак на українських підприємствах не лише не розроблено методи управління ризиками, пов'язаними із поведінкою персоналу, а часто відсутні навіть

розуміння потреби їх врахувати в діяльності організації. І в науці ця проблема поки не отримала цілісного концептуального осмислення і методичного рішення, що значно гальмує розвиток теорії і практики управління такими ризиками.

Таким чином, відсутність науково обґрунтованих методів управління ризиками, пов'язаними із поведінкою персоналу, визначає актуальність обраної теми дослідження.

Вивчення можливостей застосування рефлексивного підходу до управління ризиками, пов'язаними із поведінкою персоналу, ґрунтується на теоретичних положеннях, розроблених у працях багатьох авторів [1–8]. Так, Л. Бевзенко досліджував можливості формування ефективних стратегій управління ризиком, Н. Серафим розглядав роль поведінкових ризиків персоналу в управлінні торговельним підприємством, А. Митрофанова охарактеризувала кадрові ризики в роботі з персоналом [1; 6; 8]. Однак, можливість рефлексивного управління суб'єктивними чинниками ризику досліджено недостатньо, отже, актуальність подальших досліджень зумовлено потребою у визначенні ключових аспектів застосування рефлексивного підходу до оцінки ризиків із метою формування ґрунтованих основ для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

Метою статті – дослідити процес управління ризиками, пов'язаними із поведінкою персоналу, на підставі рефлексивного підходу для забезпечення необхідного рівня безпеки в діяльності підприємства.

Результати дослідження свідчать про відсутність системності у сучасній теорії та практиці у розв'язанні питань управління поведінковими ризиками персоналу на підставі рефлексивного підходу. Але надійність безпеки підприємства безпосередньо пов'язана з повнотою уявлень про поведінкові ризики персоналу, що, у свою чергу, вимагає подання їхньої вичерпної системної характеристики.

Деякі дослідники ставлять під сумнів раціональну природу людської поведінки, вивчаючи ризик як фактор, що формує поведінковий простір індивіда [1]. Так, Н. Луман пояснює ризик через розрізнення, наявне у спостерігача. Ситуації, що позначаються як ризик, в одному понятті концентрують множину розрізень, що формується іншою множиною випадковості, контингенції. Таким чином, ризикована поведінка є далеко не завжди результатом свідомого рішення суб'єкта.

Під суб'єктами ризику розуміють усі індивідуальні та колективні актори, які приймають рішення, під об'єктами – ті індивіди або соціальні групи, які відчують на собі наслідки прийнятих рішень [1]. Суб'єкти ризику можуть відчувати на собі наслідки власних рішень, тобто бути одночасно і об'єктами ризику.

Проблемні ситуації, пов'язані ризиком, виникають у результаті необхідності прийняття рішення за умов неможливості точної оцінки ситуації і наслідків, що зумовлено станом зовнішнього середовища, спонтанністю природних процесів, обмеженістю ресурсів під час прийняття та реалізації рішень. Таким чином, аналіз ризику в термінах раціональної поведінки індивіда, а, значить можливості передбачення наслідків дії, не цілком адекватний. Повністю виміряти ризик неможливо. Дослідник Н. Луман вважає, що важливо побачити в цьому випадку соціальну сторону, і пропонує реалізувати підхід, за яким зміст ризикованих рішень визначається ставленням людини до ризику, яке залежить від оцінки самого середовища і можливих наслідків рішення [1, с. 13].

Деякі автори вказують на те, що характер ризикованої поведінки пов'язаний з вольовими якостями, фокусом контролю, мотиваційної спрямованості і рівнем домагань особистості, проте повною мірою не обумовлюється ними [1, с. 13]. Однак необґрунтований ризик може бути результатом неадекватного сприйняття небезпеки.

Джерелом поведінкових ризиків виступає поведінка персоналу на підприємстві. За теорією раціонального вибору, поведінка людини відбувається на підставі раціонального аналізу та оцінювання всіх наявних факторів впливу. Провідними теоретиками цього напрямку є М. Олсон, Г. Беккер, Д. Коулман [2]. Поведінку людини в межах цієї теорії розглядають як дію, орієнтовану на досягнення визначеної мети, у ній присутні дві форми раціональності: інструментальна, що забезпечує вибір мети відповідно до принципу її корисності для індивіда; когнітивна, що полягає в тому, що для досягнення такого корисного результату діяч здійснює певні аналітичні операції, оцінюючи варіанти вибору відповідно до критерію корисності, вибираючи найоптимальніший із них [2].

Однак зростання щільності невизначеності та підвищеного ризику зумовлює умови, за яких когнітивні процеси набувають якісно інших характеристик, переходячи з режиму повільного та послідовного опанування ситуації, у режим паралельного її відстеження [3]. У ситуаціях екстремальності, ризику дієздатність моделей раціонального вибору заперечується когнітивною раціональністю, тому що виникає ризик прийняття неправильного рішення як наслідок неможливості однозначного моделювання ситуації, конфлікту можливих інтерпретацій [4].

Поняття меж раціональності, обумовлених принциповою нездатністю особистості абсолютно відповідати умовам довкілля, досліджуючи цю проблему, увів Г. Саймон [5]. Фактором невизначеності є дефіцит часу на прийняття рішення і дефіцит інформації. Обмежено й можливості одночасної взаємодії між великою кількістю підсистем, тому що людина за своєю природою ближче до послідовної системи обробки інформації [6]. Отже, деякі вчені ставлять під сумнів абсолютну раціональну природу людської поведінки [3–6].

Так, Н. Серафим зазначає, що поведінкові ризики – це своєрідний спосіб розв'язання особистістю внутрішнього та зовнішнього конфлікту шляхом відходу від системи загальноприйнятих норм і правил. Наслідками прояву поведінкових ризиків можуть бути низький рівень продуктивності праці персоналу, погіршення психологічного клімату, поступове підвищення показників абсентеїзму й плинності, зменшення прибутку підприємства. Негативними наслідками для підприємства є втрата репутації, позицій на ринку, а також додаткові витрати на утримання персоналу, що входить до групи ризику [7].

Поведінковий ризик зумовлено індивідуально-психологічними рисами характеру працівника, низькою здатністю до соціально-психологічної адаптації в колективі, пригніченим чи депресивним станом нервово-психічної системи [7]. Ризик також проявляється в зниженні здатності працівника до навчання, в невмінні спілкуватися із співробітниками та клієнтами, девіантній поведінці, незацікавленості персоналу в кінцевих результатах роботи підприємства, безвідповідальності за прийняті рішення.

Передумовами поведінкових ризиків можуть бути конфліктні ситуації між особистісного характеру, розрив між потребами в матеріально-товарних цінностях і можливістю їх реалізації тощо. Також можна навести класифікацію за видами: деструктивної поведінки персоналу – порушення техніки безпеки, крадіжки і шахрайство, руйнування морального клімату; неефективної роботи відділу роботи з персоналом – за відсутності моніторингу, хибності висновків, відсутності системи контролю [8].

Таким чином, результати теоретичного аналізу дозволяють виділити основні характеристики поведінкових ризиків персоналу на підприємстві, що наведено на рис. 1.

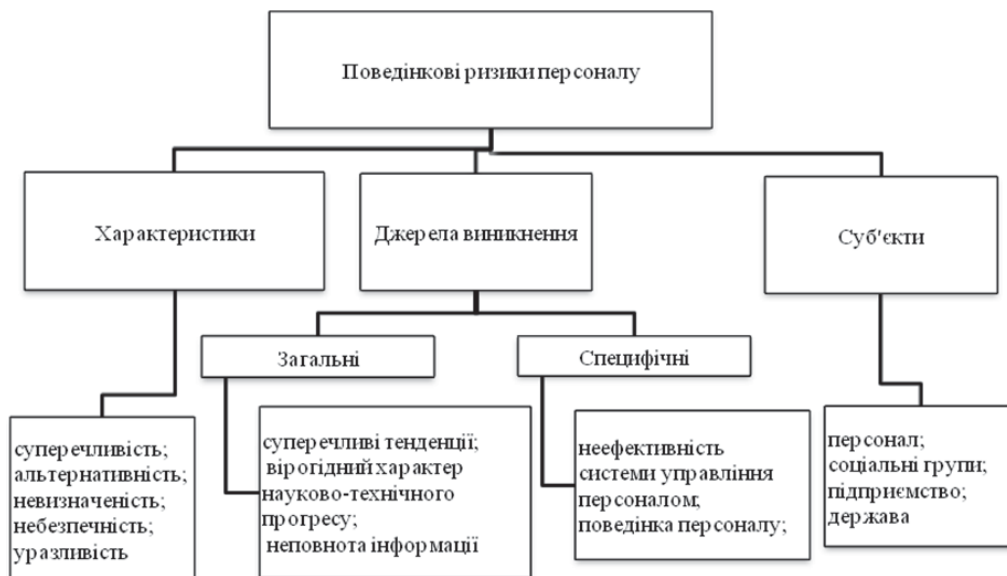


Рис. 1. Основні характеристики поведінкових ризиків персоналу
(джерело: склали автори на підставі [1; 6; 8])

Отже, потрібно враховувати те, що значна частина ризиків, пов'язаних із поведінкою персоналу підприємства, зумовлена рівнем відповідності наявного в персоналі образу діяльності, характеру його індивідуальних очікувань щодо діяльності на підприємстві. Це обґрунтовує висновки про те, що управління поведінковими ризиками з метою їх мінімізації доцільно реалізувати на підставі застосування рефлексивного управління через комплекс певних рефлексивних заходів, а саме: формування цілей персоналу; формування доктрини поведінки, уведення групових норм, традицій, етикету тощо; організацію інформаційних потоків, що орієнтують когнітивні процеси персоналу на організаційно значимі або ж нейтральні цілі [8; 9].

Так, необхідно зазначити, що суб'єктивно міру невизначеності ситуації ризику можна розглядати як відношення рівнів інформованості про наявні наслідки поведінки; модифікація образу діяльності у персоналі та збільшення невизначеності у оцінці зовнішнього середовища за рахунок цілеспрямованого інформування можуть вплинути на стабільність виробничої поведінки працівників. Таким чином має бути отримано зменшення ризиків, що пов'язані з поведінкою персоналу. У подальших дослідженнях варто визначити ефективну тривалість та обсяги інформаційних потоків, що забезпечують стабільну поведінку персоналу [8].

Це обґрунтовує доцільність розгляду системи управління поведінковими ризиками на підприємстві як об'єктивної складової загальної системи управління персоналом, зміст якої зумовлено поетапним процесом управління поведінковими ризиками з метою забезпечення необхідного рівня безпеки діяльності підприємства на підставі певних принципів, функцій і завдань [10].

Запропонований підхід дозволяє враховувати принципові ознаки процесу управління поведінковими ризиками підприємства, який реалізують на всіх рівнях управління підприємством, він спирається на стратегію управління персоналом, є безперервним процесом і орієнтований на виявлення й оцінку ризикових

подій, з метою забезпечення необхідного рівня безпеки діяльності підприємства для досягнення поставлених цілей.

Схематично основні складові системи управління поведінковими ризиками на підприємстві наведено на рис. 2.

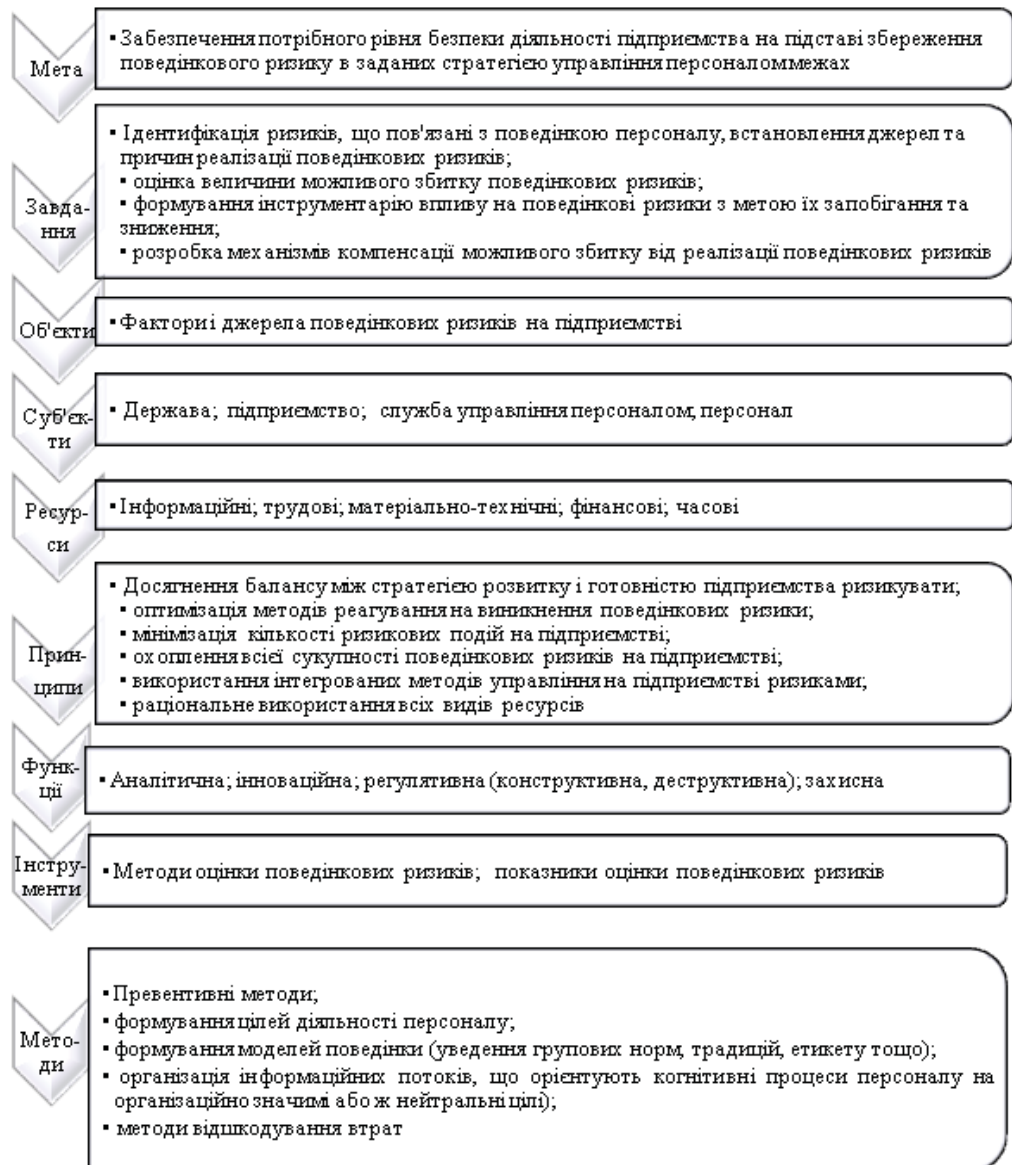


Рис. 2. Основні складові системи управління поведінковими ризиками на підприємстві (джерело: склали автори на підставі [1; 6; 8])

Висновки. Таким чином, суб'єктивну міру невизначеності ситуації ризику можна розглядати як відношення рівнів інформованості про наявні наслідки поведінки. Модифікація образу діяльності в персоналу та зменшення невизначеності в оцінці зовнішнього середовища потрібні для забезпечення необхідного рівня безпеки діяльності підприємства і досягнення поставлених цілей діяльності. Це обґрунтовує доцільність системного цілеспрямованого управлінського впливу

на основі врахування принципових характеристик рефлексивного управління поведінковими ризиками підприємства на всіх рівнях управління підприємством, спираючись на загальну стратегію управління персоналом на підприємстві. Подальші дослідження можуть бути спрямовані на розроблення методичних рекомендацій щодо послідовності дій для впровадження рефлексивного підходу управління поведінковими ризиками у практичну діяльність підприємств з урахуванням особливостей їхньої діяльності.

Бібліографічні посилання

1. **Luhmann N.** Soziologie des Risikos / N. Luhmann. – Berlin; N.-Y. : Walter de Gruyter, 1991. – S. 9–40.
2. **Бевзенко Л.** Суспільство ризику та напрямки пошуку адекватних освітянських стратегій / Л. Бевзенко // Філософія освіти. – 2006. – № 3(5). – С. 34–53.
3. **Haken H.** Towards a Unifying Model of Neural Net Activity in the Visual Cortex / H. Haken // Cognitive Neurodynamics. – 2007. – Vol. 2. – P. 13–65.
4. **Ariely D.** The Upside of Irrationality: The Unexpected Benefits of Defying Logic at Work and at Home / D. Ariely. – OCLC : HarperCollins, 2010. – 352 с.
5. **Саймон Г.** Теория принятия решений в экономической науке и науке о поведении / Г. Саймон // Теория фирмы ; под. ред. В. М. Гальперина. – СПб. : Экономическая школа, 1995. – С. 54–72.
6. **Kenrick D. T.** Deep Rationality: The Evolutionary Economics of Decision Making / D. T. Kenrick, V. Griskevicius, J. M. Sundie, N. P. Li, Y. J. Li & S. L. Neuberg // Social Cognition. – 2009. – №27(5). – P. 764–765.
7. **Серафим Н.** Поведінкові ризики персоналу в управлінні торговельним підприємством / Н. Серафим // Актуальні проблеми економіки. – 2011. – № 2(116). – С. 131–136.
8. Ушкальов В. В., Діоба А. В. // Рефлексивные процессы и управление в экономике : тезисы докладов IV Междунар. научно-практ. конф. (Партенит, 14–17 окт. 2013 г.) ; ред. кол.: Р. Н. Лепа (отв. ред.) и др. – Донецк : ИЭП НАН Украины, 2013. – С. 107–109.
9. **Жариков Е. С.** Риски в кадровой работе: Книга для руководителя и менеджера по персоналу / Е. С. Жариков, А. А. Парамонов. – М. : МЦФЭР, 2005. – 288 с.
10. **Митрофанова А. Е.** Управление кадровыми рисками в работе с персоналом : автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / А. Е. Митрофанова. – М., 2013. – 28 с.

Надійшла до редколегії 08.04.2015