

• психологические методики, представленные преимущественно психологически-ми тестами, выступают как объективные инструменты, истина в последней инстанции.

Сохранение этого мифа в организации неизбежно ведет к ситуации, когда руководитель организации без психологического образования зачастую не имеет представления о том, какой уровень коммуникативных компетенций должен иметь менеджер, не способен пользоваться результатами психологических исследований, понимать язык, на котором говорит психолог. В то же время психолог, не имеющий ясного представления о бизнес-процессах, функциональных профессиональных обязанностях, уровне квалификации, необходимой для выполнения этих обязанностей, не способен объективно оценить ценность каждого работника и правильно использовать психологические знания для принятия решений.

Литература и источники:

1. Айзенк Г.Ю. Проверьте свои интеллектуальные способности / Пер. с англ. – Рига: Виеда, 2002. – 176 с.
2. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике. – СПб.: Питер Ком, 1999. – 528 с.
3. Frank L. Schmidt, University of Iowa, John E. Hunter, Michigan State University «The Validity and Utility of Selection Methods in Personnel Psychology: Practical and Theoretical Implications of 85 Years of Research Findings». Psychological Bulletin, 1998, Vol. 124, No. 2, pp. 262–274.
4. Charles Murray. IQ and economic success. Public Interest, 1997, Vol. 128, No. 1, pp. 21–35.

ИГРОВАЯ АДДИКЦИЯ В АСПЕКТЕ КАДРОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Г.Н. Серикова, А.Л. Сериков

Обеспечение безопасности является одной из важнейших проблем любого предприятия. Наиболее опасными и распространенными являются "преступления" со стороны менеджеров и работников компаний. Сотрудник предприятия может найти доступ к активам предприятия, преодолеть систему охраны объекта, защиту баз данных, добыть нужную информацию и затруднить выявление случившегося.

Целью управления персоналом в системе безопасности предприятия является устранение риска и угроз со стороны сотрудников. Кадровая безопасность является одной из составляющих безопасности (наряду с другими – финансовой, силовой, информационной, технико-технологической, правовой, экологической).

Кадровой безопасностью занимается не только служба безопасности, но и служба персонала. Вся деятельность служб персонала может быть разложена на этапы (поиск, отбор, прием, адаптация и т.д. вплоть до увольнения и далее) и на каждом этапе присутствует масса вопросов безопасности, решаемых именно сотрудниками службы персонала. Любое действие менеджера по персоналу на любом этапе – это либо усиление, либо ослабление безопасности компании по главной ее составляющей – кадрам.

Статистика служб безопасности говорит о том, что 50 % работников готовы нарушить закон, если есть уверенность в безнаказанности или ждет мягкое взыскание, а

20 % готовы нарушить закон при любых обстоятельствах [4]. В жизни каждого человека происходят разные неприятные события, которые могут повлиять на его лояльность к фирме, где он работает. Тяжелая болезнь детей, родственников, неоплаченные долги, обязательства могут подвигнуть работника на отчаянные поступки. Судебная практика показывает, что 9 из 10 краж внутри фирмы совершают сами работники, хорошо знающие ее слабые места [1].

Важный аспект кадровой работы – это так называемые “группы риска”. Для любого предприятия крайне нежелательно присутствие в коллективе — на производстве и в органах управления – работников, которые входят или потенциально могут войти в ту или иную группу риска.

Одна из важных групп риска – зависимости или аддикции. Аддиктивное поведение связано с желанием человека уйти от реальности путем изменения состояния своего сознания, стремления к искусственному изменению психического состояния, получению субъективно приятных эмоций. Таким образом, создается иллюзия решения проблемы. Подобный способ борьбы с реальностью закрепляется в поведении человека и становится устойчивой стратегией взаимодействия с действительностью. В зависимости от того, посредством чего осуществляется уход из реальности, различают химические и нехимические зависимости.

Химические – это такие зависимости как наркомания, алкоголизм, табакокурение и токсикомания. Многие из химических зависимостей хорошо изучены.

Нехимические (психологические) зависимости включают компьютерные, сексуальные и любовные зависимости, работоголизм, пищевые зависимости. В последнее время быстро распространяется разновидность нехимических аддикций – патологическая зависимость от азартных игр или гэмблинг. Особенности этой зависимости являются:

- поражение всех возрастных категорий преимущественно мужского пола;
- быстрая десоциализация этих людей со значительным прямым и косвенным экономическим ущербом для них, их семей и общества в целом;
- высокая общественная опасность этого расстройства – криминализация и виктимизация зависимых;
- отсутствие единого понимания природы, психопатологии, клинической динамики, подходов к терапии и профилактике данного расстройства.

Азартные игры могут быть разделены на легальные (лотереи, бинго, казино, ставки на бегах, спортивные ставки и видео лотереи) и нелегальные (ставки у нелегальных букмекеров, нелегальные игорные заведения для игры в карты и рулетку, казино в Интернете). Азартные игры могут носить индивидуальный характер (игрок против казино, непрофессиональная игра на бирже) и социальный (политические, спортивные, денежные, бильярдные денежные пари и ставки между друзьями, коллегами).

Зависимость от азартных игр присутствует в последней 10-й редакции Международной классификации болезней в рубрике F 63.0 «Патологическое влечение к азартным играм». Диагноз выставляется по следующим критериям:

- повторные эпизоды азартных игр в течение одного года;
- возобновление этих эпизодов, несмотря на отсутствие материальной выгоды, нарушения социальной и профессиональной адаптации;
- невозможность контролировать интенсивное влечение к игре, прервать ее волевым усилием;
- постоянная фиксация мыслей на азартной игре и все, что с ней связано.

На доклиническом этапе у игроков накапливается опыт игрового поведения и формируется определенная предпочтительность азартных игр. Азарт определяется как сочетание чувства риска, опасности и желания получения легких денег. При реализа-

ции желаемого возникает иллюзорное восприятие действительности, что делает ее привлекательной, приводит к увеличению частоты и продолжительности игровых эксцессов [2].

На клиническом этапе игровое поведение достигает своей структурной завершенности и приобретает сходство с синдромами химической зависимости. С этого момента влечение к азартным играм становится непреодолимым, появляются первые признаки дезадаптации личности. Происходит потеря профессиональной и личной репутации, значительное увеличение времени, проводимого за игрой, отдаление от семьи и друзей. Утрачивается приобретенное ранее высокое техническое мастерство игры: игроки делают нерасчетливые ходы, прибегают к неоправданному риску. Игрок достает деньги для игры любыми способами: прибегает ко лжи, растратам, аферам и хищениям. При этом он собирается использовать эти деньги для выигрыша и вернуть долги, но не удерживается и вновь все проигрывает. Возникают угрызения совести, раскаяние, ненависть к другим, паника. Наказания и самообвинения лишь обостряют стремление «поправить» настроение привычным способом.

Неоднократные попытки прекратить играть не удаются. Провоцирующими ситуационными факторами являются посещения мест реализации аномального влечения (казино, салоны игровых автоматов, ночные клубы и т.д., в т.ч. и обилие соответствующей рекламы в общественных местах), встреча с лицами, участвовавшими ранее в игровых эпизодах, разговоры на тему игр, возможности “легкого выигрыша”.

Постепенно человек становится раздражительным, замкнутым, в поисках денег на игру вступает в контакт с преступным миром, теряет друзей, семью, работу, свободу. В финале – уход в себя, безнадежность, злоупотребление алкоголем, аффективные расстройства, суицидальные мысли и попытки. Поведение игрока с длительным стажем приводит к чрезвычайно тяжелым последствиям. Игроки продают дачи, квартиры, машины, гаражи, берут крупные необеспеченные кредиты, занимают деньги у друзей и знакомых. Ценности работодателя для зависимых от азартных игр ничего не стоят и рассматриваются как свои.

Риск для кадровой безопасности при патологической зависимости от азартных игр заключается в следующем:

- Возможность управления работником извне, что может быть направлено на дестабилизацию организации (получение секретов, увод клиентов и т.д.).
- Постоянные попытки зависимого распространить влияние своих пагубных пристрастий, привычек на окружающих, поиск или формирование им круга единомышленников, то есть увеличение количества представителей группы риска в организации.
- Удовлетворение своих зависимостей за счет временных и материальных ресурсов работодателя.
- Разрушение стабильного работоспособного коллектива (команды).
- Склонность к преступным действиям и нарушениям либо ради, либо вследствие удовлетворения своих зависимостей.

Американская ассоциация психиатров провела комплексное исследование этой зависимости и идентифицировала ее как заболевание, которому подвержен неограниченный круг людей, и которое имеет те же последствия, что и алкогольная и наркотическая зависимость. Поиск игровой зависимости у работника должен начинаться при выявлении следующих признаков [3]:

- частые нарушения режима рабочего времени, потери от его неэффективного использования;
- увеличение количества мелких хищений;
- невыполнение ответственных заданий;

- частое одалживание денег у коллег;
- заметная повседневная лживость;
- отстраненность от коллектива;
- внезапное появление денег и вызывающая щедрость, наличие клубных карточек казино;
- захватывающие или постоянные разговоры об азартных играх, крупных выигрышах;
- жалобы членов семьи на низкую зарплату.

Игровая аддикция не менее тяжела, чем наркотическая. Все рассмотренные формы риска для организации будут сохраняться в течение всего времени работы сотрудника. Защитные меры системы безопасности предприятия могут заключаться в следующем:

- в надежном входном контроле пристрастий и зависимостей (проверка заявленных сведений, эффективное собеседование с целью выявления внешних признаков девиантного поведения и др.);
- в тщательном контроле во время срока испытания или адаптации работника;
- в перманентной и постоянной готовности администрации к «безопасному» увольнению работника при четком оформлении событий дисциплинарной практики в виде актов, объяснительных;
- в проведении грамотного внутреннего объяснения коллективу действий служб безопасности;
- в своевременном анализе сложных жизненных ситуаций в жизни работников и участии в нахождении выхода из трудного положения.

Кадровая безопасность нацелена на такую работу с персоналом, на установление таких трудовых и этических отношений, которые можно было бы определить как «безубыточные». Вся эта деятельность не является отдельным направлением в функционале менеджера по персоналу, а лишь органично вписывается в него. И здесь практически не привлекаются какие-либо дополнительные ресурсы, при условии, что в компании присутствуют все этапы организации и управления персоналом.

Как показывает мировой опыт, латентность совершаемых преступлений на производстве очень высока. Тем не менее, можно свести наносимый ущерб собственными работниками к минимуму, если поощрять работников, которые оказывают помощь при проведении служебных расследований по фактам имущественных преступлений. Ведь обычно практически весь коллектив достаточно хорошо осведомлен обо всех этих негативных проявлениях, однако эти факты не становятся достоянием руководства.

Поэтому первейшая задача – постоянно проводить активную политику пропаганды для убеждения персонала в необходимости оказания помощи в этих вопросах. Такого рода сотрудничество должно поощряться по заранее оговоренной схеме, предусматривающей выплату определенного процента от суммы предотвращенного ущерба, который мог бы быть нанесен фирме. Однако это не исключает проверки персонала, которые могут быть:

- регулярными (по заранее определенному графику);
- оперативными (носят спонтанный характер, в случае ЧП, разглашения конфиденциальной информации, подозрения в отношении конкретных работников и т.п.).

Проверки могут быть гласными (соблюдение инструкции по сохранности конфиденциальной информации, учет корреспонденции, проведение ревизий) и негласными (втайне от работника).

Серьезный вред предприятию происходит, когда саботируются указания руководства, умалчиваются факты злоупотребления алкоголем и наркотиками. Окружающие

игромана могут умалчивать о признаках игровой зависимости не только из сознательного саботажа, но также по причине незнания тяжести и опасности этого расстройства.

Благонадежность и лояльность персонала – один из ключевых моментов, позволяющих любой фирме выжить и преуспеть в современном деловом мире. Необходимо овладеть эффективными и надежными методами проверки своих работников, позволяющими сделать правильный и единственно верный выбор из множества кандидатов на вакантное место, сохранить и приумножить свою собственность и в то же время уберечь работника от противоправного деяния.

Литература и источники:

1. Магура М. Поиск и отбор персонала. М.: Интел-Синтез, 2003.– 303 с.
2. Boutin Cl., Dumont M., Ladouceur R. et al. Excessive Gambling and Cognitive Therapy. How to Address Ambivalence // Clinical Case Studies. - 2003.- Vol. 2, No. 4.- p. 259-269.
3. Derevensky J., Gupta R. Prevalence Estimates of Adolescent Gambling: A Comparison of the SOGS-RA, DSM-IV-J, and the G. A. 20 Questions // 10th International Conference on Gambling and Risk-Taking, Montreal. McGill University.- Montreal, 1997. – p. 34-38.
4. Юткина Ю. Как контролировать сотрудников // Личные деньги. Электронный журнал. 2008. URL: <http://hr-portal.ru/article/kak-kontrolirovat-sotrudnikov> (дата обращения 01.10.2013).

БЕНЧМАРКИНГ КАК НАПРАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКОГО МАРКЕТИНГА

Т.В. Смирнова

Бенчмаркинг (англ. bench – место, marking – отметить) представляет собой способ изучения деятельности хозяйствующих субъектов, прежде всего конкурентов, с целью использования их положительного опыта в своей работе [3]. Целью данного изучения является улучшение каких-либо параметров деятельности собственной фирмы. Объектом исследования становится продукция или услуги более сильного конкурента, работающего в той же или смежной области экономики. Технология бенчмаркинга может быть классифицирована, как один из видов маркетинговых исследований, имеющих стратегическую ориентацию.

Некоторые инструменты бенчмаркинга зарождались еще в древние времена. Военачальники и правители всегда интересовались информацией о конкурентах – это позволяло лучше подготовиться к войне, усилить могущество собственной державы.

Сегодня бенчмаркинг представляет собой экономическую разведку. В заимствовании чужого опыта более всего преуспели японцы. В Японии технология бенчмаркинга налажена до мелочей – каждый японец имеет привычку привозить из заграничного путешествия фотоснимки техники, автомобилей, архитектурных объектов, чтобы местные производители могли применить этот опыт в своей стране [2].

В западных странах распространено такое явление, как *аутсорсинг персонала*, позволяющий нанять консультанта по бенчмаркингу, который на профессиональном уровне занимается исследованием опыта работы компаний определенной сферы экономики и адаптированным внедрением его в компании заказчика. Если постоянный и временный персонал фирмы не имеет такого сотрудника, который бы мог заниматься