

ПРИНЦИПЫ И МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ НАДЕЖНОСТИ ПЕРСОНАЛА

Талашманова К.А.

Российский технологический университет – МИРЭА

Аннотация. На фоне трансформирующейся реальности важным аспектом является своевременное сопоставление актуальных принципов с используемыми методами исследования. Профессиональная надежность в достаточной степени анализируется с позиции психологии труда, при этом универсальную модель надежного специалиста возможно построить, к примеру, ориентируясь на частные исследования, в рамках конкретных профессий. В большинстве исследований основной упор сделан на профессии повышенной опасности, где надежность специалиста требуется в связи с экстремальными условиями труда и повышенным уровнем моральной ответственности. Так называемые массовые профессии в условиях бытового типа не исключают ответственность за совершаемые ошибки, что касаясь остальных аспектов – модель надежности будет отличаться. В статье сделан упор на значимость анализа первоисточников, а также возможных способов исследования надежности персонала совместно с изучением современных реалий профессиональной деятельности. Проанализирована программа “Критический анализ надежности сотрудника”, разработанная ближе к концу 20 века Дж. Л. Борофски, на основе которой предложена батарея диагностических методик профессиональной надежности. В том числе представлен обзор по каждой из методик с обоснованием причин наличия общего основания.

Ключевые слова: профессиональная надежность, диагностические методики.

Введение

Объективные трудности по обеспечению необходимого уровня профессиональной надежности у персонала сподвигли полагать, что проведение профилактических и коррекционных мероприятий связано с внутренними характеристиками человека. Другое объяснение феномена ненадежного поведения в некоторых случаях обусловлено стечением обстоятельств. Термин надежность обычно определяется как вероятность того, что человек правильно выполнит некоторую требуемую системой деятельность в течение заданного периода времени (если время является ограничивающим фактором) без выполнения какой-либо посторонней деятельности, которая может ухудшить работу системы [11]. Таким образом совершается отсылка на потенциальные способы диагностики надежности персонала. Данный подход возможен в рамках профессий повышенного риска и в тех случаях, когда результат неправильных действий слишком пагубен. В не экстремальных видах профессий наличие ошибок допустимо в той или иной степени и порой положительно влияют в случаях, когда ошибки приводят к необходимым или позитивным результатам [8].

По причине зависимости принципов и методов исследования от точности определения профессиональной надежности - встает вопрос о необходимости уточнения термина [3]. Первоначально в инженерной психологии была обозначена проблема надежности деятельности человека-оператора отечественными учеными и предполагала такое выполнение специалистом своих обязанностей, при котором достижение результатов в процессе профессиональной деятельности происходит без ошибок и за необходимый временной промежуток [8]. В данном случае специалист оценивается по таким показателям как уровень профессиональной подготовки, опыт, физические и психические особенности личности.

В спортивной психологии делается акцент на том, что в условиях соревновательной деятельности под надежностью понимается устойчивость функционирования всех психических механизмов. В юридической психологии надежность обозначена как способность трансформировать в процессе деятельности задачи и цели исходя из влияния профессиональной этики, долга и совести.

В общем виде профессиональную надежность также возможно представить в виде системного свойства, выражающегося в использовании субъектом потенциального резерва в качестве поддержания соответствия (профессиограмме) профессиографическим нормам (требованиям) с целью достижения результата профессиональной деятельности.

В современном мире основной причиной для разработки единого метода оценки уровня профессиональной надежности выступает сокращение рисков для работодателя. Снижением рисков может стать понимание: в связи с чем одни сотрудники становятся надежными, с продолжительным опытом работы на одном месте, выполнением своих обязанностей безопасным и законным способом, а другие нет. В этой связи большинство работодателей регулярно используют процедуры отбора перед приемом на работу, чтобы определить кандидатов, которые подходят для конкретной должности.

Целью анализа надежности персонала является оценка вероятности того, что конкретные действия человека (которые могут предотвратить ошибку) не будут предприняты, когда это необходимо или другие действия человека, которые могут вызвать возникновение ошибки (само по себе или в сочетании с другими условиями).

Краткий анализ исследований

Надежность сотрудников первоначально понималась довольно узко. К примеру, анализировались риски умышленного причинения компании материальных убытков. Следовательно, процедуры проверки персонала, направленные на выявление явного антисоциального поведения, по большей части игнорируют ряд других показателей ненадежности, к которым относятся: злоупотребление алкоголем, непрофессиональное поведение, прогулы, различные формы пассивной агрессии, достижение результатов в процессе профессиональной деятельности противозаконными средствами и т.д. [23].

Джеральд Л. Борофски предложил за счет создания комплексной программы отбора свести к минимуму возникновение непрофессионального поведения, имущественных потерь или незапланированных увольнений, которая подразумевала выявление пяти основных причин ненадежного поведения [14]:

- недостаточная подготовка или нехватка опыта для адекватного выполнения профессиональных требований;
- наличие неадаптивных свойств личности;
- наличие адаптивных свойств личности, которые противоречат требованиям работы;
- пагубное влияние алкоголя;
- недобросовестность.

Джеральд Л. Борофски продолжительное время занимался разработкой и использованием систем оценки персонала. Методика “Критический анализ надежности сотрудника” (Employee Reliability Inventory - ERI) включает в себя 81 высказывание и разделяется на 7 шкал [15]:

1. Шкала свободы от употребления алкоголя, которая оценивает вероятность того, что производительность работы персонала будет стабильной по причине отсутствия зависимости от употребления алкоголя.

2. Шкала вежливости определяет каким образом взаимодействует сотрудник с клиентами: будет ли его поведение характеризоваться высоким уровнем вежливости и профессиональной этикой.

3. Шкала эмоциональной зрелости отражает наличие или отсутствие неадаптивных личностных свойств, таких как безответственность, отсутствие стрессоустойчивости или самоконтроля.

4. Шкала добросовестности раскрывает насколько сотрудник будет выполнять свою работу продуктивно и добросовестно.

5. Шкала степени доверия, с помощью которой анализируется потенциальная возможность участия в различных формах девиантного поведения.

6. Шкала долгосрочной приверженности работе направлена на выявление вероятности того, что сотрудник возьмет на себя долгосрочные обязательства по выполнению работы и не уволится.

7. При помощи шкалы безопасного выполнения работы определяется каким образом будет выполняться работа с точки зрения рисков появления несчастных случаев на рабочем месте.

Таким образом каждая из шкал оценивает с различных точек зрения степень надежности персонала. При этом опросник, входящий в состав методики не переведен на русский язык и не имеет русскоязычных аналогов. Опираясь на концепцию Джеральд Л. Борофски, возможно соотнести шкалы с потенциально возможными подходящими методиками, которые адаптированы в России:

1. Опросник оценки вовлеченности Gallup Q12. Адаптация: Е. И. Кудрявцева.

2. Тест “Определение групповой сплочённости К. Сишора”. Адаптация: Ю. Л. Ханина.

3. Тест на выявление созависимости Д. Фишер, Л. Спенн. Адаптация В.Д. Москаленко.

4. Тест определения самоэффективности Дж. Маддукса и М. Шеера. Адаптация: Л. Боренцева и Р. Кричевский.

5. Опросник внимательности и осознанности (Mindful Attention Awareness Scale, MAAS). Авторы: К. Браун, Р. Райян. Адаптация: А. М. Голубев.

6. Краткий личностный опросник TIPI-RU (Ten-Item Personality Inventory). Авторы: С. Гоэлинг, П. Рентфру, В. Свонн. Адаптация: А. С. Сергеева, Б. А. Кириллов, А. Ф. Джумагулова.

7. Экспресс-диагностика состояния стресса (ДСС). Автор: Кристан Шрайнер. Адаптация: Н.Е. Водопьянова.

В качестве обоснования выбора данных методик в том числе использовались многолетние исследования Д. Дэнисона [13], доказавший наличие взаимосвязи между экономической эффективностью компании и такими показателями как: осознанное понимание сотрудником своих профессиональных задач, степень адаптивности, вовлеченность, последовательность и стабильность в поведении, высокий уровень интеграции в коллективе [12].

Методики

Вовлеченность персонала является актуальной проблемой в изучении управления человеческим ресурсом. Большое количество исследований показывает, что преданные своему делу сотрудники сильно влияют на показатели эффективности бизнеса [27]. Уровень вовлеченности напрямую связан с личным поведением и эффективностью деятельности, тем самым определяя конкурентоспособность компании. Осведомленность и понимание ситуации совместно с вовлеченностью способствует поддержанию профессиональной надежности персонала и повышению эффективности бизнеса.

Вовлеченность – отличный инструмент, помогающий любой компании получить конкурентное преимущество перед другими [18]. Факторами низкого уровня вовлеченности выступают недостаток признания, уровень вознаграждения, а также отсутствие баланса между работой и личной жизнью. Измерить вовлеченность возможно посредством опросника Gallup Q12. По данным Gallup, существует 3 типа сотрудников:

1. Вовлеченные – ориентированные на эффективную работу, проявляющие повышенный интерес к результатам организации, способные к выходу за рамки привычного функционала для повышения качества профессиональной деятельности.

2. Невовлеченные – те, кто направлен на выполнение необходимых задач, придерживаясь формальных требований.

3. Активно отключенные – те, кто демонстрируют в коллективе недовольство собственным положением в компании, работой и организацией.

В целом вовлеченность персонала -измеряемая степень положительной или отрицательной эмоциональной привязанности сотрудника к своей работе, коллегам и организации, которая сильно влияет на его готовность учиться и выполнять свою работу. Посредством вовлеченности организации стремятся наладить партнерские отношения между сотрудниками для достижения общих целей. Показатели вовлеченности могут проявляться в мотивации на выстраивание доверительных отношений с клиентами, продвижение компании и в целом „выходом“ за обязательный функционал. Работа компании Gallup по вовлечению сотрудников основана на 30-летнем исследовании, в котором приняли участие более 17 миллионов сотрудников. Посредством тщательного исследования Gallup определил 12 основных вопросов, которые прочно связаны с ключевыми бизнес-результатами [29]. Каждое утверждение в вопросе использует 6-уровневую шкалу Лайкерта. Переход от одного блока вопросов к другому для респондента будет комфортен на основе положительных ответов:

Уровень 1 (Что я получаю?) – это первые два утверждения Gallup Q12, которые связаны с пониманием профессиональных задач и наличием/отсутствием необходимых материалов для их достижения.

Уровень 2 (Что я даю?) – утверждения с третьего по шестой вопрос, касающиеся чувства собственного достоинства и самоуважения сотрудника.

Уровень 3 (Мне здесь место?) – это утверждения с седьмого по десятое относятся к тому, насколько сотрудник считает, что его вклад ценится и учитывается коллегами, при этом все сотрудники придерживаются общего вектора развития.

Уровень 4 (Как мы можем расти?) - последние два предложения, которые относятся к повышению квалификации и возможности обсуждать успехи. Одним из важных факторов вовлеченности сотрудников является баланс между работой и личной жизнью, который позволяет, к примеру, изменять время начала и окончания рабочего дня. Внимание к здоровой рабочей среде поощряет удовлетворенность сотрудников и повышает вовлеченность. Комфортная рабочая среда позволяет сотрудникам лучше выполнять свои обязанности.

Тем не менее обратной стороной чрезмерной вовлеченности становится депрессия, которая сказывается на надежности сотрудника. Посредством поддержания личного и профессионального развития сотрудников возможно положительно влиять на уровень вовлеченности.

Групповая сплочённость, которая включает в себя организация, рассматривается многими практиками и исследователями как определяющий фактор организационной эффективности, оказывающий прямое влияние на уровень профессиональной надежности. Важность, придаваемая сплоченности, проистекает главным образом из ее предполагаемого воздействия на производительность группы, то есть высокая сплоченность облегчает или повышает её производительность, в то время как ее отсутствие ограничивает эффективность профессиональной деятельности. Подтверждена положительная корреляция между сплоченностью, удовлетворенностью, взаимодействием и производительностью [25, 22]. Так сотрудников, которых привлекает коллектив, работают усерднее для достижения целей группы. Одним из следствий этого является более высокая производительность за счет более сплоченных групп. Когда члены группы отвергают или не идентифицируют себя с организационными целями, высокий уровень сплоченности может привести к снижению производительности [22].

Т. А. Савицкая, изучая групповую сплоченность на примере студентов, доказала высокий уровень взаимосвязи между быстротой адаптации и сплоченностью группы [9]. По ее мнению, на уровень сплоченности влияет неофициальная организационная структура, которая в свою очередь за счет неформального общения устанавливает более доверительные отношения, направленные на сотрудничество и взаимопомощь.

Диагностика групповой сплоченности соотносится таким образом со шкалой степени доверия Дж. Л. Борофски, что по показателям групповых механизмов возможно выявить индивидуальные признаки наличия или отсутствия девиантного или антисоциального поведения.

Тест для определения индекса групповой сплоченности, разработанный психологом Карл Эмиль Сишора, получил широкое распространение в России. Методика состоит из 5 вопросов, которые были адаптированы Ю.Л. Ханином в 80-х годах прошлого века. Тест позволяет определить степень интеграции группы, уровень ее сплоченности. По завершению теста респондент получает результат от 1 до 5 баллов по индексу Сишора.

Сплоченность прежде всего конструкт группового уровня, который чаще всего рассматривался с точки зрения „снаружи-внутри“. Поэтому либо групповая задача построена таким образом, что она влечет за собой множественные межличностные контакты, что повышает вероятность высокой сплоченности, либо группа противостоит какому-то кризису [26]. Сплоченность представляет собой уровень приверженности членов группы выполнению коллективной задачи. Однако в дефиниции термина есть некоторые недостатки, поскольку не учитывается множество различных вопросов, которые могут повлиять на “приверженность группы”. Исследования показывают, что сотрудник с высокой коллективной самооценкой будет склонен широко использовать социальные группы для развития своей социальной и личной идентичности. Следовательно, эти люди должны иметь благосклонное отношение к групповой солидарности и единству, потенциально рассматривая группу как сплоченную [19].

Дж. Л. Борофски одной из первых шкал обозначил свободу от употребления алкоголя, считая, что данное обстоятельство является в достаточной мере разрушительным и влияющим на показатели надежности сотрудника. Принимая во внимание, что честного ответа на прямой вопрос о количестве употребления алкоголя получить достаточно затруднительно, возможно рассмотреть диагностику такого конструкта, как созависимость, которая означает неспособность сказать “нет” влиянию поведения другого человека. Первоначально валидность и надежность теста по оценке уровня созависимости была исследована на выборке, состоящей из женщин, которые жили с родными, зависимыми от алкоголя [24]. Дж. Е. Дир, Ч. М. Робертс и Л. Ланге предположили, что созависимость имеет четыре основные характеристики: внешняя направленность, самопожертвование, контроль над другими и подавление индивидуальных чувств [Dear, G.E., Roberts, C.M., & Lange, L.]. В первую очередь тест был направлен на выявление созависимых отношений от людей с определенной степенью зависимости. К.Л. Уитфилд уточнил, что созависимость возникает, когда человек начинает подавлять свои эмоции и реакции [33]. Созависимые люди могут испытывать различные проблемы из-за того, что игнорируют собственные потребности и постоянно пытаются решить проблемы других людей.

Л. Спенн и Дж. Фишер определяют созависимость как психосоциальное состояние, в основе которого лежит невозможность открытого выражения чувств, ориентацией на “внешнее”, а также попытка достижения чувства собственной значимости за счет отношений. Модифицированная шкала созависимости Линды Спенн и Джудит Фишер (ШСЗ СФ) определяет степень выраженности созависимости. Тест состоит из 14 утверждений, которые оцениваются по шестибальной шкале Лайкерта, где 6 – “полностью согласен”, а 1 – “полностью не согласен” [1]. В зарубежных исследованиях шкала созависимости – пожалуй, наиболее часто используемый инструмент, показавший хорошие психометрические данные. На основании отечественных исследований была доказана гипотеза о том, что на степень созависимости людей влияет способность к регуляции эмоций. В целом адаптированный тест продемонстрировал высокие показатели внутренней и внешней валидности [2].

Понятие самооффективности Д. Маддукс и М. Шеер определили как представление о собственных знаниях, умениях, навыках, и возможность корректно сопоставить наличие предыдущего опыта с предстоящей деятельностью [4]. Специалисты, с уровнем самооффективности ниже среднего, владеют частичным представлением о собственных профессионально важных качествах и чаще всего демонстрируют неуверенность в возможности пользоваться ими как функциональным средством в своей профессиональной деятельности. Как описывалось ранее, шкала добросовестности по мнению Дж. Л. Бандуры подразумевает, что сотрудник способен

работать продуктивно и честно. Соотнести данные предикаты возможно с понятием самоэффективности [28].

Тест определения уровня самоэффективности – одна из методик исследования самосознания и самооценки личности. А. Бандура ввел понятие самоэффективности не столько для объяснения, сколько для целенаправленной работы по психокоррекции. В данное понятие вкладывалась возможность оценивать умение людей осознавать свои способности и использовать их наилучшим образом. При этом особое внимание придавалось тому, что при более чем скромных способностях умелое их использование позволяет человеку достичь высоких результатов. В то же время присутствие высокого потенциала автоматически не гарантирует высокие результаты, если человек не верит в возможность применить этот потенциал на практике.

Данная диагностическая методика разработана Дж. Маддуксом и М. Шеером и направлена на определение уровня самоэффективности. Перевод теста и его модификация осуществлены Л. Бояринцевой под руководством Р. Кричевского. Речь идет об оценке человеком своего потенциала в сфере предметной деятельности и в сфере общения, которым он в действительности может воспользоваться. Тест состоит из 23 утверждений, которые оцениваются по 11-балльной шкале.

Первоначальная формулировка теории самоэффективности предполагала, что низкие ожидания самоэффективности могут привести к апатии и низким показателям инициации поведения, к отсутствию интереса и настойчивости по отношению к должностным обязанностям, а также к чувству бесполезности и неадекватности [5]. В пересмотренной А. Бандурой теории самоэффективности была предоставлена более подробная информация о наличии взаимосвязи между самооценкой, ожидаемым результатом, ценностью результата и депрессией. Согласно этой переформулировке вероятность низкой самоэффективности и появления депрессии велико в условиях ожидания конкретного высокого результата. Когда сотрудники считают, что желаемая цель (высокая ценность результата) достижима через выполнение определенного поведения (высокая ожидаемая продолжительность результата) и считают, что они неспособны (по сравнению с другими) выполнять необходимое поведение (низкое ожидание самоэффективности), они демонстрируют низкие показатели поведенческой инициализации и настойчивости, самооценивания. Соответственно, создание позитивного настроения повышает самоэффективность. Таким образом негативное настроение взаимосвязано с ожиданием от себя низких показателей в то время, как повышенный фон настроения поддерживается пониманием уровня своих возможностей и тех показателей, которые возможно достичь. Сотрудники, которым не хватает стратегий управления или регулирования негативного аффекта могут быть более уязвимы к длительным негативным состояниям настроения, чем те, кто способны использовать данные стратегии и которые верят в их эффективность.

Несмотря на некоторые проблемы с измерениями и некоторые противоречивые результаты, в целом исследования показывают, что убеждения в самоэффективности ассоциированы с подавленным настроением. В целом, существует положительная взаимосвязь между самооценкой, ожидаемым результатом и их независимым влиянием на настроение.

Таким образом, представления о самоэффективности, заложенные в данную методику, предоставляют возможность получить не только информацию о самооценке личности, не только сведения о степени ее самореализации, но и создают определенный импульс к саморазвитию. Тем самым методика позволяет операционализировать попытки личности достичь высоких результатов в предметной деятельности и межличностном общении, безусловно, оказывая влияние на потенциальный уровень профессиональной надежности сотрудника.

По мнению Дж. Л. Борофски безопасное выполнение работы выступает показателем надежности специалиста и проявляется в отсутствии аварий на рабочем месте по вине сотрудников. Тем не менее безопасность профессиональной деятельности может быть обеспечена и расширена за счет осознанности, которая позволяет распознавать потенциальные трудности, гипотетические сложности и возникшие ошибки, с возможностью моделирования деятельности, более

быстрого обучения и возможности применения полученного опыта на новые ситуации. Опросник внимательности и осознанности (Mindful Attention Awareness Scale, MAAS) – одна из самых популярных диагностических методик, демонстрирующая многообещающие психометрические свойства. Первоначально было разработано 184 пункта, которые в процессе были сокращены до 15 утверждений. MAAS измеряет наличие или отсутствие внимания и осознания того, что происходит в настоящем - считается, что это качество формирует основу осознанности [31]. При этом MAAS имеет политомический формат ответов, а именно, шестибальную оценочную шкалу, где каждое из предлагаемых утверждений согласно К. Браун и Р. Райан измеряет позиционную внимательность. Пример утверждения: “Кажется, что я “действую на автопилоте”, не особо осознавая, что именно я делаю”. При прохождении опроса необходимо ответить, как часто у респондента был опыт, на который ссылается каждый пункт по 6-балльной шкале Лайкерта от “почти всегда” до “почти никогда”. Тот факт, что более общие вопросы демонстрируют лучшую дифференциацию уровней черт, может объясняться трудностями, связанными с возможностью дать себе самоотчет о бездумных состояниях. Другое важное ограничение заключается в том, что MAAS не различает внимание и осознание [32].

Оценка осознанности необходима по нескольким важным причинам - одна из которых связана с тем, что осознанность позволяет быть открытым новому опыту за счет ориентации на текущих событиях и впечатлениях. MAAS измеряет наличие или отсутствие внимания и осознания того, что происходит в настоящем. Считается, что это качество формирует основу осознанности.

Присутствует существенное различие между вниманием как особой когнитивной способностью и осознанием как управляемой единицей. Расширение поля сознания возможно на основе практики осознанности, которая основана на гибкости распределения между первичным вниманием к переднему плану и вторичным вниманием к фону. Недавние исследования метасознания и внимания показывают, что блуждание ума (обычно бездумное состояние) связано с отсутствием метасознания (осознания того, что человек не осознает).

Внимательность, восприимчивое внимание к настоящему моменту и его осознание – зависят от уровня стресса, эмоционального благополучия [30]. Кроме того, осознанность взаимосвязана с управлением межкультурными конфликтами, качеством жизни и устойчивостью внимания.

Осознанность повышает самосознание, что облегчает распознавание дезадаптивных познаний, эмоций и поведения, что в своей совокупности влияет на высвобождение потенциальных резервов (пусковых механизмов). Кроме того, осознанность положительно коррелирует с эмоциональным интеллектом, состраданием к себе и отрицательно с неврозом [30].

За счет развития полноты сознания возможно добиться повышения эмоциональной устойчивости, способности дифференцировать когнитивный и аффективный опыт, анализировать причинно-следственные связи между чувствами, мыслями и действиями.

С. Гослингом и его коллегами был разработан личностный опросник для оценки личностных качеств, который, по сути, является сокращенной версией “Пятифакторной модели” (Five-Factor model) или большой пятерки, являющейся значимой среди современных способов измерений черт личности [21]. Опросник ТІРІ – Ten Item Personality Inventory (в русскоязычной аббревиатуре КОБП), во многом решил проблема экспресс-диагностики основных личностных черт. ТІРІ включает 10 пунктов по восьми балльной шкале от 0 (категорически не согласен) до 7 (полностью согласен) и позволяет оценить пять черт личности: экстраверсия, дружелюбие, добросовестность, эмоциональная стабильность, открытость опыту. “Утверждения английской версии ТІРІ были переведены на русский язык билингом. После перевода утверждений получившийся список был подвергнут обсуждению внутриисследовательской группой, после чего в перевод были внесены небольшие изменения” [10, с. 142]. По данным проведенных исследований [20]:

- сотрудники с высоким уровнем невротизма, как правило, проявляют интенсивную негативную эмоциональную реакцию на фрустрацию и стресс;

- наличие добросовестности свидетельствует о склонности к использованию эффективных стратегий для преодоления трудностей;
- установлена взаимосвязь экстраверсии и открытости с более высоким уровнем положительных эмоций и субъективным благополучием;
- доброжелательность и добросовестность оказались факторами, которые могут способствовать более функциональному использованию защитных механизмов [16].

В целом тест “Большая пятерка” или пятифакторная модель личностных черт является так называемым “золотым стандартом” в исследовании индивидуальных различий. В отличие от большинства инструментов, применяемых в “Большой пятерке”, ТІРІ измеряет не уровень нейротизма, а уровень эмоциональной стабильности. За последние годы наметился интерес к разработке и применению кратких личностных опросников, которые, несколько теряя в надежности, вместе с тем в достаточной мере способны выявить наличие или отсутствие тех или иных личностных черт [7].

По мнению Дж. Л. Борофски шкала эмоциональной зрелости направлена на оценку наличия профессионально важных качеств. Шкалы ТІРІ позволяют охватить базовые качества личности, способные повлиять в своей совокупности на качество профессиональной деятельности.

Другим важным фактором надежности является стресс. Существуют основные четыре типа профессиональных стрессоров: связанные с изменением профессии, с профессиональной фрустрацией, связанные с рабочей нагрузкой [17]. Взаимосвязь между работоспособностью человека и стрессом изучалась различными исследователями на протяжении многих лет. Так, например, “в ходе изучения профессиональной адаптации из проведенного социологического опроса было выявлено, что в качестве примеров стресса молодыми специалистами чаще упоминаются следующие факторы: продолжительность рабочего времени (63%), неуверенность в надёжности своего положения на работе (49%), негативные межличностные отношения с коллегами (41%), чрезмерная загруженность (38%), конкуренция (37%)” [6, с. 124].

Отдельное внимание следует уделить методике экспресс-диагностики состояния стресса К. Шрайнера, которая направлена на выявление особенностей переживания стресса: степень самоконтроля и эмоциональной лабильности в стрессовых условиях. Тест состоит из 9 утверждений с возможностью ответа “да” или “нет”. Выявленный уровень саморегуляции в стрессовых ситуациях будет выступать показателем эффективности трудовой деятельности. В частности, степень быстроты реакции в ответ на незнакомую ситуацию может быть значительно выше в случае, если специалист обладает достаточной степенью лабильности.

Результаты теста делятся на три градации:

- способность справляться со стрессом, выражающаяся в отсутствии раздражения, самообвинения и умении регулировать собственные эмоции;
- частичное наличие способности правильно вести себя в стрессовой ситуации;
- переутомление и истощение, которые влекут к отсутствию самообладания.

Безусловно, принимая во внимание данные аспекты, очевидна взаимосвязь между шкалой вежливости Дж. Л. Борофски и уровнем устойчивости к стрессу.

Выводы и заключение

Примерами ненадежного поведения сотрудников компаний могут послужить [34]: неохотное признание ошибок, неправильное понимание инструкции или регламентов, отсутствие процедуры перепроверки на наличие ошибок, иррациональные реакции на чрезвычайные ситуации, чрезмерная отвлекаемость на посторонние дела, завышенный уровень самоуверенности после достижения каких-либо результатов, склонность к спешке. Как следствие, на основе анализа ошибочных действий существуют многочисленные исследования, подтверждающие, что надежность сотрудника играет решающую роль в успехе профессиональной деятельности.

Поэтому, когда компании нанимают сотрудников, им необходимо предварительно понять личность персонала, мотивацию, ценности и обязанности, прошлый опыт работы, рассмотреть

навыки, необходимые для работы, и посмотреть, соответствуют ли индивидуальные характеристики сотрудников требованиям работы. Кроме того, необходимо учитывать, соответствуют ли кандидаты корпоративной культуре, которая способствует лучшему пониманию целей и задач компании.

В процессе поддержания уровня профессиональной надежности специалиста важно обеспечивать развитие навыков и предоставлять новые возможности для карьерного роста. Это поможет сохранить сотрудников и повысить уровень их удовлетворенности. Регулярные тренинги, семинары или мастер-классы способны укрепить направленность на развитие, чтобы сотрудники вдохновлялись на действия, когда они видят проблему или возможность никогда не отказываться от работы, могли адаптироваться к сложной ситуации или кризису, умели справляться с непредсказуемой или меняющейся рабочей ситуацией. Обучение должно отражать различия, быть научным, интерактивным, обучать сотрудников способностям и психологии, мобилизовывать энтузиазм сотрудников и повышать вовлеченность сотрудников. Предоставляя рекомендации по профессиональному развитию сотрудников, возможно повысить уверенность сотрудников в бизнесе и собственном развитии, тем самым повышая мотивацию сотрудников и их надежность [27].

В заключении стоит отметить об условности разделения по соотношению шкал Дж. Л. Борофски и выбранных диагностических методик по причине существующих общих пересечений между ними в своей совокупности.

Библиография

1. Бердичевский А. А. и др. Регуляция эмоций у лиц, находящихся в созависимых отношениях // *Clinical Psychology*. – 2021. – Т. 10. – №. 4. – С. 185-204.
2. Бердичевский А. А., Падун М. А., Гагарина М. А. Апробация модифицированной версии методики “Шкала созависимости Спенн–Фишер” // *Клиническая и специальная психология*. – 2019. – Т. 8. – № 1. – С. 215–234.
3. Гайдамашко, И. В. Прикладная психологическая диагностика для специалистов кадровых служб: Учебное пособие / И. В. Гайдамашко, М. А. Войткова. – Москва: ОнтОП, 2021. – 272 с.
4. Гончар С. Н., Клименко И. В. Самоэффективность как значимое качество личности педагога-инициатора непрерывного образовательного движения // *Вестник Саратовского областного института развития образования*. – 2015. – №. 4. – С. 123-129.
5. Гордиенко Г. С. К вопросу о самоэффективности личности в контексте профессиональной деятельности // *Современные научные исследования и инновации*. – 2019. – №. 4. – С. 56-56.
6. Ковальковская В. О. Изучение методов совершенствования профессиональной адаптации молодых специалистов в организации // *Минимальные системные требования*. – 2016. – С. 122-126.
7. Корнилова Т.В., Зиренко М.С., Гусейнова Р.Д. Кросс-культурная адаптация краткого опросника Большой пятерки (GPI): сравнение российской и азербайджанских студенческих выборок // *Психологические исследования*. – 2017. – Т. 10. – № 55. – С. 7.
8. Савинков С. Н. Проблема изучения надежности как личностно-профессионального качества личности в психологической науке // *Мир науки. Педагогика и психология*. – 2019. – Т. 7. – №. 2.
9. Савицкая Т. А., Алькина М. В., Стоянова Е. И. Исследование соотношения процесса адаптации с групповой сплоченностью у студентов // *Психологическое здоровье человека: жизненный ресурс и жизненный потенциал*. – 2015. – С. 355-357.
10. Сергеева А. С., Кириллов Б. А., Джумагулова А. Ф. Перевод и адаптация краткого пятифакторного опросника личности (GPI-RU): оценка конвергентной валидности, внутренней согласованности и тест-ретестовой надежности // *Экспериментальная психология*. – 2016. – Т. 9. – №. 3. – С. 138-154.

11. Галашманова К. А. К проблеме понимания профессиональной надежности субъекта // Человеческий капитал. – 2020. – №. 3. – С. 239-245.
12. Терещук Е. А. Вопросы измерения эффективности организационной культуры в контексте управления персоналом // Социум и власть. – 2020. – №. 6 (86). – С. 55-66.
13. Фей К., Денисон Д. Организационная культура и эффективность: российский контекст // Вопросы экономики. – 2005. – №. 4. – С. 58-74.
14. Borofsky, G. L. Predicting involuntary dismissal for unauthorized absence, lateness, and poor performance in the selection of unskilled and semiskilled British contract factory operatives: The contribution of the Employee Reliability Inventory // Psychological Reports. 2000. Vol. 87. №. 1. pp. 95-104.
15. Borofsky, G. L. User's manual for the employee reliability inventory screening system. – Bay State Psychological Associates, 1993.
16. Chiorri, C. et al. Psychometric Properties of a Revised Version of the Ten Item Personality Inventory // European Journal of Psychological Assessment. 2015. Vol. 31. №. 2. pp. 109-119.
17. De Felice, F., Petrillo A. Methodological approach for performing human reliability and error analysis in railway transportation system // International Journal of Engineering and Technology. 2011. Vol. 3. – №. 5. – pp. 341-353.
18. Dianisa, N., Bektı, R. Development Plans for Employee Engagement in Banking Institution during the Covid-19 Pandemic // Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. 2021. Vol. 4. №. 2. pp. 257-267
19. Dobbins, G. H., Zaccaro S. J. The effects of group cohesion and leader behavior on subordinate satisfaction // Group & Organization Studies. 1986. Vol. 11. №. 3. pp. 203-219.
20. Gori, A. et al. Which personality traits can mitigate the impact of the pandemic? Assessment of the relationship between personality traits and traumatic events in the COVID-19 pandemic as mediated by defense mechanisms // PloS One. 2021. Vol. 16. №. 5. pp. e0251984.
21. Gosling, S, Rentfrow P.J., Swann W.B. Ten-Item Personality Inventory-(TIPI). J. Res. Pers. 2003. № 37. Pp. 504–528.
22. Greene, C. N. Cohesion and productivity in work groups // Small group behavior. 1989. Vol. 20. №. 1. pp. 70-86.
23. Hogan, J., Hogan R. How to measure employee reliability // Journal of Applied psychology. 1989. Vol. 74. №. 2. pp. 273.
24. Karasar, B. Codependency: An Evaluation in Terms of Depression, Need for Social Approval and Self-Love/Self-Efficacy. Kastamonu Education Journal. 2021. Vol. 29. №1. pp. 117-126.
25. Kaymak, T. Group cohesion and performance: a search for antecedents // E+ M Ekonomie a Management. – 2011. – Vol. 14. – №. 4. – PP. 78-92.
26. Kramer, R. M. Intergroup relations and organizational dilemmas: the role of categorization processes. In CUMMINGS, L. L. AND STAW, B. M. (Eds.). Research in organizational behavior. Vol. 13, pp. 191–228. Greenwich, CT: JAI Press. 1991. ISBN 978-0-7623-1180-4.
27. Liu, Q., Zhao, X. Employee Engagement: The Influencing Factors and Enhancing Strategies // International Conference on Social Science and Higher Education. 2015. pp. 405-408.
28. Maddux, J. E., Meier, L. J. Self-efficacy and depression // Self-efficacy, adaptation, and adjustment. 1995. pp. 143-169.
29. Oktanofa, A. K., Arliawan, F. A., Gustomo, A. Measuring and Improving Employee // IPTEK Journal of Proceedings Series. 2022. №. 1. pp. 425-431.
30. Osman, A. et al. The mindful attention awareness scale: Further examination of dimensionality, reliability, and concurrent validity estimates // Journal of Personality Assessment. 2016. Vol. 98. №. 2. pp. 189-199.

31. Shari, L. Cordon & Sara J. Finney Measurement Invariance of the Mindful Attention Awareness Scale Across Adult Attachment Style, Measurement and Evaluation in Counseling and Development. 2008. Vol. 40. № 4. pp. 228-245.

32. Van Dam, N. T., Earleywine, M., Borders, A. Measuring mindfulness? An item response theory analysis of the Mindful Attention Awareness Scale // Personality and individual differences. 2010. Vol. 49. №. 7. pp. 805-810.

33. Whitfield, C. L. Healing the Child Within: Discovery and Recovery for Adult Children of Dysfunctional Families (Recovery Classics Edition). United States of America: Health Communications Inc. 2006.

34. Woodson, W. E. Human Reliability with Human factors, Pergamon Press, Inc., new York, 1981.

PRINCIPLES AND METHODOLOGY OF RESEARCH OF PROFESSIONAL RELIABILITY OF STAFF

Talashmanova K.A.

Russian Technological University – MIREA

Abstract. Against the backdrop of a transforming reality, an important aspect is the timely comparison of relevant principles with the research methods used. Professional reliability is sufficiently analyzed from the position of labor psychology, while a universal model of a reliable specialist can be built, for example, focusing on private research, within specific professions. In most studies, the main focus is on high-risk professions, where the reliability of a specialist is required due to extreme working conditions and an increased level of moral responsibility. The so-called mass professions in everyday conditions do not exclude responsibility for mistakes made, which, with regard to other aspects, the reliability model will be different. The article focuses on the importance of the analysis of primary sources, as well as possible ways to study the reliability of personnel in conjunction with the study of modern realities of professional activity. The program “Critical analysis of employee reliability”, developed towards the end of the 20th century by J.L. Borofiska, is analyzed, on the basis of which a battery of diagnostic methods of professional reliability is proposed. Including an overview of each of the methods with a rationale for the reasons for the presence of a common ground.

Key words: professional reliability, diagnostic methodology.