

ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЛИЧНОСТИ КАК «ФИЛЬТР» ФОРМИРОВАНИЯ ШТАТА ПРЕДПРИЯТИЯ И КОМАНД ПРОЕКТА (ЧАСТЬ 1)

В данной статье рассматривается такой редко учитываемый аспект формирования проектной команды, как личные качества ее участников. Автор приводит конкретные примеры из практики набора персонала, наглядно иллюстрирующие, как осуществляется психолингвистическая идентификация личности.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: методы формирования команд проектов, штата предприятия, кадровый отбор, психолингвистическое распознавание личности, роль языка в менеджменте

*Qualis vir, talis oratio*¹

ВВЕДЕНИЕ

В управлении проектами менеджер проекта более трех четвертей своего основного ресурса — времени — тратит на процессы взаимодействия, коммуникации [1, 2], т.е. профессиональный уровень менеджера определяется прежде всего качеством и профессионализмом планирования, организации и исполнения этих процессов, с помощью которых он осуществляет управление. В свою очередь основополагающими в процессе коммуникации является речь и эффективное использование языка: способность успешно осуществлять речевые акты, владение большим словарным запасом (пассивным и активным), риторическими приемами, способность адекватно доносить свои мысли адресату и проводить анализ, подтверждающий адекватность восприятия, последующих действий реципиента,



Неизвестный Сергей Иванович — к. ф.-м. н., член ИРМА, РМИ, СОВНЕТ, других международных организаций, сертифицированный специалист по управлению проектами (г. Москва)

¹ Каков человек, такова и речь (лат.). — *Прим. авт.*

объекта управления. Этим определяются возможности прогнозирования поведения сотрудников предприятия, членов команды, а значит, и качества планирования и реализации проекта, бизнес-процесса, также как и эффективность менеджмента в целом. Роль языка в менеджменте не ограничивается только проектным менеджментом, но охватывает все его составляющие, от чего она становится еще более значимой. Таким образом, очевидно, что при определении качества трудовых ресурсов, профессионализма специалистов, при формировании штата предприятия, построения команд проектов анализ владения средствами коммуникаций, языком может быть важным элементом в процессе создания прибыльного бизнеса, эффективного управления проектами и предприятием в целом.

В современном проектном менеджменте подходы к оценке успешности проекта серьезно отличаются друг от друга. В качестве примера приведем факторы, влияющие на успешность проекта в США, перечисленные по степени важности:

- поддержка руководством организации;
- участие пользователей;
- опытный руководитель проекта;
- четкие деловые (коммерческие) цели;
- минимизация содержания;
- стандартная инфраструктура программного обеспечения;
- четкие базовые требования;
- формальная методология;
- надежные оценки;
- другие критерии, такие как небольшие (промежуточные) вехи, должное планирование, компетентный персонал и его участие в ответственности за счет приобретения акций [3].

Однако в других странах приоритетность факторов успеха может быть иной, более того, и сами они тоже могут существенно отличаться. Так, например, одним из ключевых результатов работы китайских исследователей [4] было то, что *управление взаимоотношениями* считается в Китае наиболее важным фактором успеха проектной деятельности. Многие специалисты полагают, что

основным в успешности предприятия, проектной деятельности является именно качество организационной структуры предприятия (ОСП) и построения внутрикомандного взаимодействия.

Современные тенденции создания прибыльного, высокопроизводительного бизнеса постепенно заставляют руководство компаний вкладывать все больше средств в интеллектуальную составляющую, в качественный, профессиональный трудовой ресурс. От оптимального построения штатного расписания, от того, все ли минимально необходимые для реализации основного бизнес-процесса функциональные позиции предусмотрены в нем, как выстроена иерархическая структура, в каком подчинении находятся функции управления, зависит максимально возможная теоретическая величина возврата инвестиций, прибыльности предприятия. Практические же значения эффективности работы предприятия в значительной степени определяются уровнем профессионализма сотрудников. Плохо продуманная и реализованная организационная структура предприятия, проекта не может дать на системном уровне высокие показатели доходности, производительности труда, возврата инвестиций. Основопологающим в процессе построения эффективной организационной структуры является формирование профессиональной команды. В этой связи на руководство предприятия, службу по подбору персонала ложатся две основные обязанности:

1) разработать эффективную конструкцию ОСП, а также принципы субординационного взаимодействия в ней;

2) создать эффективный «входной фильтр», позволяющий предоставить для данной ОСП оптимальный кадровый состав.

Если первая составляющая обычно находится в ведении руководства предприятия, то вторая является главной ответственностью службы по подбору персонала. Данная статья посвящена вопросу, основополагающему для формирования системы эффективного отбора кадров при построении команды проекта, — идентификации

личности, т.е. проверке, действительно ли профессиональные качества претендента находятся на высоком уровне, или же он завышает самооценку.

1. ЛИЧНОСТЬ В ПСИХОЛОГИИ, СОЦИОЛОГИИ, ЛИНГВИСТИКЕ И МЕНЕДЖМЕНТЕ

Определения личности во всех упомянутых в заголовке дисциплинах в значительной мере совпадают, однако наряду с общими характеристиками данного понятия мы приведем и особенности.

В *психологии* личность — это восприятие человеком собственной индивидуальности, духовное «я»: стержнем личности является самооценка, которая строится на оценках индивида другими людьми и его оценивании этих других.

Итак, личность:

- отличается самостоятельностью в поступках;
- способна нести ответственность и решать проблемы;
- контролирует поведение, обладает силой воли;
- способна изменяться с течением времени.

Различают несколько уровней развития личности:

- задатки — врожденные психологические, духовные и анатомо-физиологические особенности человека;
- склонность — первый и наиболее ранний признак зарождающейся способности;
- одаренность — совокупность способностей, которые обуславливают успешную деятельность человека в определенной области;
- талант — высокая степень одаренности, реализованная человеком в определенной области;
- гениальность — высшая степень одаренности, позволяющая осуществить принципиально новое в той или иной сфере деятельности; неординарная, «нестроевая» личность (о различиях между «строевой» и «нестроевой» личностью см. ниже).

Личность — это психоэмоциональная, нравственная характеристика человека, которая

позволяет прогнозировать его поведение в тех или иных условиях. У шизофреников может наблюдаться «расщепление» личности, а у олигофренов ее отсутствие.

В *социологии* личность — относительно устойчивая система поведения индивида, построенная прежде всего на основе включенности в социальный контекст, принадлежности какой-либо социальной группе. В данном случае понятие личности подразумевает человека как социальную единицу, субъекта гражданского права. В социологии разделяют понятия *личность*, *индивид*, *индивидуальность*. Индивид выражает общие свойства человека как биологического вида. Индивидуальность выражает специфические качества отдельного человека, причем специфика эта может носить наследственный или случайный характер. Личность же является результатом процесса воспитания и самовоспитания: личностью не рождаются, но становятся. Дети не обладают личностью, поскольку ответственность за их поступки должны нести их родители. В отличие от ребенка личность характеризуется такими понятиями, как самодостаточность и саморазвитие, это индивид, осознающий свою индивидуальность.

В *лингвистике* используется понятие *языковой личности*, т.е. набор языковых способностей для создания речевых выражений, различающихся:

- степенью структурно-языковой сложности;
- глубиной и точностью отражения действительности;
- определенной степенью целевой направленности.

В данном случае важным аспектом является индивидуальное употребление синонимии и полисемии слов, грамматических структур языка. Это позволяет выразить в речи какое-либо содержание практически бесконечным числом возможных вариантов высказываний. «Вариативность человеческого языка приводит к тому, что мысль может быть высказана разными грамматическими структурами, а за одной и той же грамматической формой могут скрываться разные мысли» [5]. Слово «личность» не заимствовано из

других языков, оно принадлежит русскому. В это слово влились многие смысловые оттенки, которые развивались в разных европейских языках в многочисленных группах слов, восходящих, например, к латинским *persona*, *individuum*, греческим *πρόσωπον*, *ατομικόν* [6]. Слово «личность» наиболее характерно для российской культуры и не имеет однозначных и полных аналогов в иностранных языках, не поддается точному адекватному переводу. Этимология этого слова раскрывается метонимическим рядом: *лик* → *личный* (*человек*) → *личность человека* → *личность* [7]².

С точки зрения *менеджмента* личность — это человек, поведение которого поддается прогнозированию: топ-менеджер или менеджер должен быть уверен, что в определенной ситуации, в определенных условиях его сотрудник поведет себя так, а не иначе. В противном случае невозможно планировать действия данного сотрудника, т.е. условия для работы с ним в команде, принципиально отсутствуют. Именно поэтому необходимо очень тщательно и вдумчиво работать над формированием команд проектов из личностей, способных брать на себя ответственность за свои поступки и обоснованно делегировать ответственность другим членам команды.

В менеджменте поведение личности разделяют по степени осознанности.

1. Человека можно считать личностью, если в его мотивах существует иерархия в одном определенном смысле, а именно если он способен преодолевать собственные побуждения ради чего-то другого (опосредованное, не прямое осознанное поведение).

2. Характеристика человека как личности — способность к сознательному руководству собственным поведением. Это руководство осуществляется на основе осознанных мотивов-целей и принципов. От первого критерия второй отличается тем, что предполагает именно сознательное соподчинение мотивов. Просто опосредованное

поведение (первый критерий) может иметь в своей основе и стихийно сложившуюся иерархию мотивов, и даже «стихийную нравственность»: человек может не отдавать себе отчета в том, что заставило его поступить именно таким образом, и тем не менее поступить нравственно. Таким образом, хотя во втором признаке также имеется в виду опосредованное поведение, подчеркивается сознательное опосредование. Оно предполагает наличие самосознания как особой инстанции личности [8].

Кроме того, в менеджменте различают требования, предъявляемые к сотрудникам, занятым в производственной и проектной деятельности, которые отражают отличия данных видов деятельности: «строевая» личность, «нестроевая» личность, т.е. те, кто обладают исполнительскими или креативными качествами. Безусловно, такое разделение не является абсолютным, т.к. в каждом из нас присутствует и исполнительность, и креативность. Речь идет о том, что в случае производственной деятельности в личности сотрудника должны доминировать исполнительские качества, в случае проектной — креативные.

2. ТРАДИЦИОННЫЕ МЕТОДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ ЛИЧНОСТИ

Большинство современных традиционных методов профессиональной идентификации личности сводится к интервьюированию, к проведению тестов, экзаменов, направленных на определение профессиональной ориентации, уровня знаний, способностей, навыков. С помощью значительной части тестов можно определить психологические параметры испытуемых, их интеллектуальные способности, нервно-психологическую организацию, устойчивость психики, а также способность работать в коллективе, принимать на себя ответственность и т.д.

² Автор рассматривает не семантическую, а этимологическую сторону данной последовательности. — *Прим. ред.*

В последнее время сотрудники служб кадрового учета и работники служб по набору персонала предприятий часто используют популярные полупрофессиональные, а то и дилетантские тесты и методы отбора. Часто сами сотрудники этих служб оказываются неспециалистами в своем деле. Такая ситуация объясняется прежде всего фактическими задачами, поставленными руководством предприятий перед кадровыми подразделениями. В России обычно типичные руководители предприятий сводят задачи отбора персонала к определению уровня лояльности к начальству, уточнению пула знакомств и связей кандидата на вакансию. Распространенное явление протекционизма по существу сводит работу многих подразделений по работе с персоналом к формальному уточнению административных данных о принимаемом на работу сотруднике: паспортных данных, информации об образовании, трудовом стаже; реже о состоянии здоровья, еще реже о криминальной, кредитной и др. истории кандидата на вакантную должность. По существу работа таких сотрудников служб по набору персонала может быть полностью автоматизирована (сбор, копирование, перенос информации в определенном формате и определенной компоновке и т.д.), а сами эти подразделения упразднены. На некоторых предприятиях, работающих «по-белому» и действительно заботящихся о повышении производительности труда и возврата инвестиций, служб по работе с персоналом как таковых нет, хотя это редкий случай в российской практике. Однако еще реже можно встретить предприятия, имеющие подразделения по работе с персоналом, в которых есть система отбора и развития персонала, профессиональные сотрудники, организующие и развивающие профессиональную «фильтрацию», т.е. отбор и развитие кадров.

В процессе отбора претендентов в штат предприятия или в команду проекта с целью качественного

отбора профессионалов, в соответствии с положениями должностных инструкций и требованиями к компетенциям, при отсутствии протекционизма и ангажированности важным являются не формальные данные, не сведения из дипломов, сертификатов, трудовых книжек и пр. Основным в данном случае является сопоставление требуемых от сотрудника характеристик с объективными данными соискателя на вакантную позицию, верификация заявленных претендентом профессиональных, морально-этических, коммуникационных и других качеств. Для этого существует не так много входных инструментов, основными из которых являются тесты и экзамены.

Как правило, в формулировках экзаменационных вопросов отражается субъективизм их автора, который предполагает оценку правильности ответов исходя из собственных представлений. Экзамен является инструментом оценки знаний, навыков³, традиционных для современной образовательной системы, а также взглядов разработчиков экзамена. Этот инструмент относительно удовлетворительно работает, если целью ставится массовая «фильтрация» испытуемых, но его применение в индивидуальном порядке малоэффективно. Если же речь идет об отборе высокопрофессиональных претендентов, лидеров в своей области, то сотрудники кадровых служб работают, выражаясь профессиональным языком самих кадровиков, «поштучно».

Тесты — средство быстрой сортировки групп людей, принадлежащих к одной биологической популяции и социокультурной группе. Большинство результатов тестов не имеют репрезентативного характера и требует дополнительного инструментария для повышения достоверности сортировки. Выделяют тесты *интеллекта способностей, личностные*, а также тесты *достижений*, при помощи которых определяется уровень знаний, умений и навыков в конкретных учебных

³ В России до появления экзаменов в XVIII в. для отбора чиновников использовались публичные испытания, пробные работы и другие технологии. Российская система образования долго не принимала экзамены, традиционные для западной культуры и навязываемые в процессе общей европеизации русской жизни. Российские педагоги указывали на формализм и необъективность экзаменационной практики, причавшей школьников к механической зубрежке. Искренним противником экзаменов был, например, Л.Н. Толстой, один из столпов российской педагогической школы. После 1918 г., во времена нэпа, экзамены в России были полностью упразднены и восстановлены лишь в годы начала репрессий. — *Прим. авт.*

дисциплинах. Разработка профессиональных тестов предполагает их статистическую проверку по критериям валидности, надежности, однородности, дифференцирующей силы, достоверности и прогностичности.

Тестирование и экзамены не являются адекватными инструментами при отборе в штат или команду, поскольку, с одной стороны, как показывает жизнь, это принципиально неэффективные «фильтры», многие претенденты относительно легко подстраиваются под их пропускную способность, с другой — всякий тест и экзамен содержат в себе элемент унижения для личности. Таким образом, традиционные «фильтры» кадрового отбора не являются качественными. Последствия работы таких «фильтров»: низкая (в лучшем случае средняя) производительность труда, значительный управленческий хаос, низкая корпоративная культура, высокая текучесть кадров, неудовлетворительный возврат инвестиций в персонал. Как следствие этого предприятия, применяющие подобные «фильтры» и работающие по «белым» схемам, имеют в России неустойчивый статус бизнеса. Для стабильного ведения бизнеса они вынуждены переходить на «серые» или «черные» схемы. В результате в современной России практически отсутствуют предприятия, работающие «по-белому», с прозрачными бизнес-процессами и упорядоченным системным менеджментом. Тем не менее такие предприятия есть, они используют опыт лучших российских и зарубежных менеджеров-личностей. Несмотря на непрозрачные схемы менеджмента окружающей бизнес-среды, такие менеджеры сохраняют человеческие, нравственно-духовные ценности, хотя в современном мире быть менеджером и оставаться человеком крайне сложно.

3. ПОЧЕМУ ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ?

Более качественными являются те «фильтры», которые строятся на основе сопоставления

самооценки претендентов на вакантные должности, результатов выполнения контрольных заданий и пробных испытаний и проведения собеседования. Важнейшим из этих элементов является собеседование. Профессионалы, ответственные за процесс отбора при формировании штата и команд проектов, проводящие собеседование, используют в своем арсенале такой мощный инструмент, как психолингвистическая идентификация личности.

Перед руководством предприятия стоит важная задача: определить истинные личностные характеристики претендента на вакантную должность, те, что скрыты за маской, которую каждый из нас носит в повседневной жизни. Психолингвистические технологии помогают разглядеть истинное лицо человека, позволяют создать наиболее объективные «фильтры» отбора с помощью известной триады: психика — мысль — язык. Цельность и органичность языковой личности не зависит от интеллекта, образования и нравственности. При всей вариативности в способе формирования и формулирования мысли есть некоторое ядро, которое сохраняется во времени и в разных условиях деятельности, что придает индивидуальную неповторимость речевому высказыванию [9]. Спонтанный характер устной речи заключается в том, что говорящий не отдает себе отчет в том, как он говорит и воспринимает звучащую речь, раскрывая тем самым свои личностные качества [10]. Претендент, сам того не подозревая, попадает в ситуацию, описываемую в пословице «Язык мой — враг мой». Профессиональные сотрудники кадровых подразделений мастерски могут создавать условия и вести собеседование, когда эта спонтанность реализуется максимально. Более того, для четкой определенности и уверенности в результате собеседования наряду с лингвистическими технологиями они применяют психологические приемы. Ведущий собеседование использует всю информацию, поступающую по основным каналам чувств: зрительному, слуховому и даже осязательному и обонятельному. Во время собеседования, как и в другом

коммуникативном акте, различаются следующие уровни взаимодействия:

- разумный (осознанно управляемый);
- инстинктивный;
- реактивный;
- вазомоторный⁴ (физиологический).

Лингвистические технологии используются в основном на первых трех уровнях, а психологические — на всех четырех.

3.1. Пример работы «фильтра» кадрового подразделения

Предположим, в одном из подразделений вашего предприятия открылась вакансия менеджера проекта. Руководитель подразделения поступает в соответствии с обычной практикой, т.е. пишет заявку в кадровое подразделение. Далее сотрудники этого отдела начинают искать претендентов на вакансию, и результатом их работы является назначение собеседования с очередным кандидатом.

Поскольку речь идет о менеджере проектов, то естественно предположить, что претендент имеет определенные знания и опыт в управлении проектами (УП), в том числе владеет элементами психоанализа, и в частности эмпатией — способностью сопереживать, вживаться в другой образ. Скорее всего, он знает основы УП и подходит к собеседованию как к задаче, мероприятию проекта: он проводит собственный предпроектный анализ, готовится к предстоящей встрече. Для него цель мероприятия заключается в получении вакантной должности. Он провел самооценку, самоанализ и понял, что не совсем удовлетворяет требованиям вакансии, а значит, вероятность его успеха невелика. Как достичь цели в такой ситуации? Претендент проводит детальное предпроектное обследование и приходит к выводу: он хорошо владеет психоанализом и этот мощный ресурс необходимо использовать полностью. Таким образом, для достижения цели он должен выстроить ответы на

вопросы собеседования, максимально приближаясь к ожиданиям того, кто их задает.

Итак, собеседование. Из предпроектного обследования претендент знал, что на данном предприятии в основном придают значение содержанию, а форму ставят на второе место: в резюме, во внешнем виде (прическе, костюме, парфюмерии) он решил быть очень скромным. Первый же взгляд на сотрудницу кадрового подразделения подтвердил правильность его предположений. Получив ее вежливое предложение присесть, он интенсивно начал вживаться в образ экзаменатора, благо собеседование она проводила одна. Девушка посоветовалась с претендентом, сколько времени, на его взгляд, им потребуется для собеседования, в итоге остановились на 15 минутах.

Менеджер-претендент отвечал на вопросы быстро и по существу, кончики пальцев его рук не дрожали, взгляд не бегал, разве что в этом взгляде было несколько больше, чем нужно, пыливости, стремления к познанию, изучению. Однако, с другой стороны, это было похвально: форма соответствовала содержанию. С риторикой у претендента было все в порядке, быстрый ум при вроде бы ненапускной скромности. С точки зрения профессионального уровня все соответствовало резюме и «погонам», т.е. дипломам, сертификатам, записям в трудовой книжке и пр., которые он представил. Он владел терминологией, профессиональным сленгом. Казалось бы, все соответствовало требованиям, предъявляемым к менеджеру проекта, но что-то совершенно неуловимое настораживало сотрудницу кадрового подразделения. Именно это удержало ее от соблазна поставить галочку «годится», несмотря на обаяние (а может быть, и применение элементов внушения, гипноза) претендента. Она все-таки проверила его на скрытое лукавство, задав в быстром темпе набор заранее подготовленных вопросов. Претендент отвечал на каждый из них по существу, и все ответы были в целом

⁴ Естественная реакция мимики, контролируемая и неконтролируемая реакция губ, бровей, движений глаз, изменение цвета лица, дрожь кончиков пальцев и др. — *Прим. авт.*

правильными. Однако сопоставление ответов на все вопросы дало странный результат: лукавство со стороны претендента действительно было, он явно хотел выдать себя за того, кем он в душе не являлся. Кажется, он немного занервничал: по-видимому, из-за того, что у него не хватало ресурса времени для проведения полного перекрестного анализа согласованности ответов во всей выборке вопросов. Для того чтобы окончательно убедиться, кто перед ней сидел, сотрудница подразделения «бросила наживку» претенденту.

— Ну а как Вы относитесь к MS Office?

— Да без проблем. Знаю. И Word, и Excel, и Outlook. Да и с грамматикой все в норме, да и тексты пишу 200 знаков в минуту...

— Отлично! Это очень важный момент, эти способности очень нужны менеджеру. Вот представим себе ситуацию, когда вам, руководителю проекта, менеджеру проекта, руководство дает задачу: срочно представить отчет, текст на две страницы. У вас в команде есть офис-менеджер, секретарь — молоденькая, неопытная, что называется «со школьной скамьи». Она вам будет печатать две страницы три часа и ошибок много сделает, а руководство ждет результат в течение 20 минут. Как вы в такой ситуации поступите?

— А я не боюсь работы. Сяду и постараюсь качественно и быстро выполнить поручение руководства. Меня черновая работа не страшит, и с меня не убудет, тем более что задача поставлена сверху...

— Понятно... В резюме Вы пишете, что заканчивали...

Диалог продолжается еще 10 минут. В заключение девушка благодарит претендента, желает ему всего доброго. Он понимает, что должность он не получит, и идет уже ва-банк:

— Почему, собственно, моя кандидатура не устраивает?

Сотрудница кадрового подразделения, кандидат психологических наук, «бросила наживку», и претендент с легкостью ее «заглотил». Она вытащила «рыбку из мутной воды» и рассмотрела ее со всех сторон. «Значит, говоришь, менеджер

проектов! Ну-ну, сейчас мы на тебя посмотрим. Сам, значит, сядешь и две страницы текста напечатаешь. А где же твоя команда? Она тебе совсем не нужна? А что у тебя с основными качествами менеджера — делегировать ответственность и уважительно относиться к членам команды, заботиться о них?! Да, ресурс ограниченный, но ты же знаешь, что проект — это работа с ограниченными ресурсами. Тебя не волнует один из важнейших моментов менеджмента: забота об устойчивости команды, забота о повышении профессионального уровня членов команды, об их обучении, о том, чтобы в трудную минуту помочь, подставить плечо... Ты же делаешь наоборот: дистанцируешь человека, отодвигаешь его, показываешь, что он здесь «пятое колесо телеги». Тебя не волнует проект в целом, его команда, коллектив предприятия. Ты индивидуалист, желающий выслужиться перед начальством, показать свою готовность выполнить быстро любое поручение, особо не задумываясь об окружающих людях. Ты карьерист в плохом смысле слова, собака на коротком поводке начальника. А что же та молодая секретарша? Она же видит, что она в команде лишняя, ее игнорируют, ресурс ее не востребован, у нее развивается комплекс неполноценности. Так где же обязанность опытного менеджера заботиться о том, чтобы в команде была здоровая рабочая атмосфера, психически здоровые сотрудники? Ты же разрушаешь зарождающуюся команду, проект. Ты не менеджер! Опытный менеджер поступил бы совсем по-другому. Например, озвучив важность задачи, сказал бы, что хочет помочь молодой секретарше выполнить ее работу, но, поскольку мы одна команда, а руководство ждет, сядем и сделаем работу в четыре руки. И пусть по факту ты сделаешь эту работу на 90% сам, не беда, потому что вы сделали эту работу в командном режиме. Ты показал секретарше, что у нее есть проблемы с профессиональным уровнем и что ей надо учиться, что ты посылаешь ее на курсы повышения квалификации не потому, что она глупа, а потому, что в том есть объективная потребность. Она не обижается на

это и понимает, что ты прав, что о ней заботятся по существу. Она понимает, что даже в случае экстренных важных заданий ее не «задвигают», но, наоборот, дают работу и подставляют плечо, не бросают на произвол судьбы, чтобы по результатам плохо выполненной работы наказать или уволить. Это при условии, когда менеджер работает со сформированной командой, в которую он пришел и которая дана ему как ограниченный ресурс. Можно было бы поступить и по-другому, но это потребует больших ресурсов и большей смелости менеджера. Например, менеджер ставит перед секретаршей ту же задачу, и они вместе работают над ней последовательно. При этом секретарша тратит не 15 минут, а два часа, затем ее работу корректирует еще и менеджер. Он, конечно же, получит от руководства замечание или намек на то, что задание выполнено неоперативно, но как научиться плавать, не входя в воду? В этом случае тоже будет понятно, что секретарше надо работать над собой, учиться, набираться опыта и т.д. И ты хотел мне «навешать лапши на уши», обвести меня вокруг пальца? Психолог! Как бы мы потом с тобой работали, ведь ты же балласт, как бы мы потом от тебя избавлялись, ведь ты же наверняка потенциальный интриган. Кому они нужны, твои «погоны» — кадровик-профессионал смотрит не на «погоны», а в глаза. Вот за счет таких и снижается прибыль предприятия и рост зарплаты работающих сотрудников, профессионалов».

Вслух сотрудница кадрового подразделения с завидной выдержкой вежливо произносит:

— С Вами было интересно побеседовать, но Вы не менеджер. Если хотите, мы Вам можем предложить должность секретаря-машинистки.

В ответ большие глаза и удаляющаяся спина.

В этом мероприятии сошлись два участника, имеющих одну цель: занять / закрыть вакансию. Однако цель сотрудницы кадрового подразделения более сложная: принять на должность профессионала, психически здорового человека, не «шестеренку», не интригана-карьериста, не балласт, но личность. Компании, в которых к кадровому

подразделению относятся как к одному из самых значимых, важнейших составляющих, крайне мало. В большинстве случаев кадровики занимают «учетом», переключением бумаг, рассмотрением резюме, сертификатов, записей в паспортах, трудовых книжках и пр. Причем работают они в большинстве случаев формально, если на предприятии этот процесс работает «по-белому» и у кадровика нет мотивов брать взятку, подарки за прием на работу. Однако в хороших, профессиональных кадровых подразделениях сотрудники работают не как автоматы, проверяя, соответствует ли информация о претенденте на должность, полученная из их резюме, требованиям, предъявляемым к кандидатам на эту вакансию. В вышеприведенном случае «фильтр» сработал профессионально.

Процесс психолингвистической идентификации личности требует высокой подготовки проводящего собеседования и нацелен на определение объективных характеристик претендента на вакантную позицию. Процесс этой идентификации имеет посыл, направленный в обе стороны: от ведущего собеседования к исследуемой личности и обратно. Ведущий собеседование планирует, организует данный процесс и управляет им.

Методика этого мероприятия может строиться на принципах проектного подхода, т.е. уточняется цель мероприятия, максимально объективное изучение состояния объекта до мероприятия (предпроектное обследование), отбор инструментария и технологий, планирование и т.д.

С психологической точки зрения организация данного процесса строится на непосредственном отражении объективной действительности органами чувств (перцепции) как проводящего собеседования, так и испытуемого. Проводящий собеседование организует его условия, ведет его таким образом, чтобы можно было с разных сторон провести анализ и сопоставление вербального и невербального поведения испытуемого. Процесс заключается в изучении конкретных сторон восприятия, в частности в понимании социальных установок человека, в изучении адекватного рас-

познавания и его механизмов в ситуациях, когда целенаправленно создается то или иное психическое состояние испытуемого.

Когда рассматривается проблема восприятия (перцепции) в рамках теории установки, надо допустить, что формирование образа происходит на фоне переплетения осознанных и неосознанных (установочных) процессов. Это подразумевает, что на точность перцепции наряду с осознанными влияют и неосознанные факторы.

Параметры социальной установки среды определяются путем решения следующих конкретных задач:

- отбор наиболее важных психических характеристик человека, на которые чаще направлено внимание воспринимающего субъекта;
- выбор формы поведения для наблюдения за данным психическим состоянием;
- выявление социальных установок человека (внутренние объективные свойства личности) в формальных параметрах речи; определение характера этих параметров;
- исследование возможности адекватного узнавания социальной установки человека с помощью формальных (неосознанных) параметров речи [11].

Исследование адекватного отождествления социальной установки человека, его идентификация проводится исходя из комплексного подхода к изучению личности по речи. Можно выделить два направления в изучении речевой деятельности и личности: первое раскрывает объективные взаимосвязи речи с индивидуальными особенностями личности, второе исследует возможности других людей извлекать из

речи информацию о ее авторе. Комплексное исследование устной речи как источника информации о человеке привело к необходимости найти взаимосвязь речевой деятельности на трех уровнях, а именно: специфических механизмов речесоздания, индивидуальных типологических особенностей личности; структуры восприятия человека человеком. Познание личности по речи включает социальную идентификацию и социальную интерпретацию.

Совокупность таких параметров, как индивидуальность голоса, индивидуальный стиль речи и уровень культуры речи, является основополагающим фактором в интеграции индивидуальности речи и не только диагностирует характеристики самих параметров, но и влияет на формирование произвольного контроля и над эмоциями, и над физиогномическими предьявлениями индивидуальности [12].

Особенности построения речи, ее стиль связан с культурной многогранностью личности, которая проявляется не только в художественном творчестве, но и в повседневном общении. Стиль — это синтез глубоко личностного и присущего эпохе, духу времени [13]. Выработанный стиль общения служит одним из показателей коммуникативной компетентности. Вместе с тем очень часто стиль общения выбирается самим говорящим в зависимости от преследуемых коммуникативных целей и обусловлен ими. Однако внутренние социальные и культурные установки проявляются с помощью использования пассивного знания словаря, грамматики, фонетики и активного творческого овладения языком, его нормами.

ЛИТЕРАТУРА

1. Light M., Berg T. (2000). *The Project Office: Teams, Processes and Tools*. Gartner group: Strategic Analysis Report. September 27. — www.gartner.com.
2. Gareis R. (1993). *Management by Projects: Specific Strategies, Structures and Cultures of the Project-oriented Company*. Vienna.
3. The Standish Group. *Extreme CHAOS 2001*. — www.standishgroup.com.
4. Dong Ch., Chuah K.B., Zhai L. (2004). «A study of critical success factor of information system projects in China». *Proceedings of PMI Research Conference*.

5. Выготский Л.С. Собрание сочинений: В 6 тт. Т. 6. Научное наследство. Мышление и речь. — М.: Педагогика, 1984. — С. 400.
6. Арутюнова Н.Д. Язык и мир человека. — М.: Языки русской культуры, 1999. — 896 с.
7. Виноградов В.В. Личность // История слов. — М.: Толк, 1994. — 1138 с.
8. Божович Л.И. Личность и ее формирование в детском возрасте. — СПб.: Питер, 2009. — С. 400.
9. Калентьева Т.Л. Психологический анализ речи как способа формирования и формулирования мысли в процессе говорения. Автореф. дис. канд. психол. наук. — М., 1989. — 24 с.
10. Наумов Н.Н. Лингвистическая идентификация личности. — М.: УРСС, 2007. — 240 с.
11. Мшвидобадзе Р.Г. Распознавание социальных установок через грамматические параметры речи: Автореф. дис.. канд. психол. наук. — Тбилиси, 1984. — 17 с.
12. Манеров В.Х. Экспериментально-теоретические основы социальной идентификации и интерпретации говорящего: Автореф. дис. докт. психол. наук. — М., 1993. — 43 с.
13. Головин Б.М. Основы культуры речи. — М.: Высшая школа, 1988. — 320 с.
14. Баранов А.Н. Введение в прикладную лингвистику. — М.: УРСС, 2001. — 360 с.
15. Леонтьев А.А. Психология речевого общения: Автореф. дис. докт. филол. наук. — М., 1975. — 48 с.
16. Карасик В.И. Язык социального статуса. — М.: Гнозис, 2002. — 333 с.

Статья публикуется в редакции автора.