

PERSONU PROFILĒŠANAS METOŽU PIELIETOJUMS PERSONĀLA VADĪBĀ

Application of Person Profiling Methods in Personal Management

Juris Madžuls

Rezekne Academy of Technologies, Latvia

Abstract. *The present study explores the specificity and implementation of person profiling methods applied in personal management. Conducting serious negotiations and signing contracts, selecting personnel and carrying out internal investigations – all these processes force today's managers to use law enforcement methods. The method of person profiling is becoming an indispensable tool in economy, in processes of transactions and managing personnel, selecting personnel and determining their motivation.*

The main aim of the paper is to clarify and scientifically substantiate the necessity for the introduction of profiling as a method in personal management, secondly to determine the content of the person profiling method as a component of personnel management. In order to increase a degree of reliability of the results obtained by the applied profiling methods, the author performed an analysis and evaluation of documents, scientific, personnel management and psychological literature. Based on the analysis, conclusions on the need to implement the profiling method and the possibilities of staff evaluation will be summarized.

The study was conducted in the State Border Guard using scientific, pedagogical and psychological literature analysis and evaluation and document analysis research method.

The author brought the forward conclusion that profiling methodology allows to receive information that shows not only the organization management problems in the personnel management system, but also allows to make immediate, appropriate and adequate solutions to the management style adjustment, which will undoubtedly lead to the increased efficiency of staff and the whole organization.

Keywords: *management, method, non-verbal, personal, profile, profiling, verbal.*

Ievads

Introduction

Nopietnu pārrunu vadīšana un līgumu parakstīšana, personāla atlase un iekšējo izmeklēšanu veikšana – visi šie procesi šodienas vadītājiem liek izmantot tiesībsargājošo dienestu metodes. Personu profilēšanas metode kļūst par neaizstājamu palīglīdzekli ekonomikā, slēdzot darījumus un personāla vadībā, atlasot personālu un nosakot to motivāciju.

Pētījuma mērķis ir noskaidrot un zinātniski pamatot profilēšanas, kā metodes ieviešanas nepieciešamību personālvadībā, kā arī noteikt personu profilēšanas metodes saturu, kā vienu no personāla vadības sastāvdaļu. Lai paaugstinātu pielietoto profilēšanas metožu iegūto rezultātu ticamības pakāpi, autors veica dokumentu, zinātniskās, personāla vadības un psiholoģiskās literatūras analīzi un izvērtēšanu. Pamatojoties uz analīzi, tiks apkopoti secinājumi par profilēšanas metodes ieviešanas nepieciešamību un personāla vērtēšanas iespējām.

Literatūras apskats *Literature Review*

Šodien jebkuras organizācijas vai arī uzņēmuma vadība sapņo par savas uzņēmējdarbības idejas ilgtspējīgu pastāvēšanu. Ilgtspējīgums tiek balstīts uz pamata vērtībām un galveno pastāvēšanas mērķi/misiju. Lai atbildētu uz mainīgās pasaules ietekmi, organizācijas mērķim, darbības praksei, kā arī biznesa stratēģijai ir pastāvīgi jāmainās. Organizācijas pastāvēšanas mērķim papildus naudas pelnīšanai ir jāsaturs daudz dziļāku pastāvēšanas jēgu un nozīmi gan organizācijas darbiniekiem, gan sabiedrībai kopumā. Lielākā daļa cilvēku, kas strādā organizācijā, papildus atalgojumam sagaida kādu jēgu no sava darba, proti piederību un nozīmi.

Darba devējam ir ļoti svarīgi novērtēt katra darbinieka profesionālas iemaņas un spējas, kā arī nodrošināt darbinieka atbilstību pieejamai darba vietai.

Savukārt, šis aspekts pieprasa motivēt darbinieku taupot resursus panākt darba kvalitāti. Jebkurā organizācijā, veicamie uzdevumi ir sadalīti starp vairākiem darbiniekiem, bet lai organizācija strādātu efektīvi, darbiniekiem ir jāsadarbojas savā starpā. Tomēr, uzdevumu sadale starp darbiniekiem nav iespējama bez konfliktsituāciju izraisīšanas. Konfliktus var izraisīt atšķirīga uzdevuma izpildes interpretācija vai ierobežotie resursi. Pārmaiņu laikā konfliktsituāciju rašanās risks organizācijās var būtiski pieaugt. Savukārt organizācijas vadītājam ir jāpanāk starp darbiniekiem produktīvu sadarbību. Tāpēc, zināšanas par cilvēka uzvedību ir svarīgs vadītāja zināšanu aspekts. Nav svarīgi cik darbinieku strādā organizācija, katram no viņiem ir savas problēmas, kā arī darbības uzlabošanas iespējas *Russell Connor* (Connor, 2009).

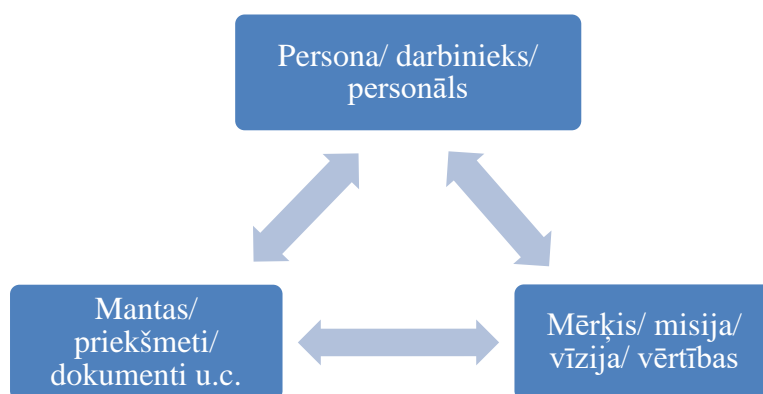
Pēc autora uzskata, profilēšanas metodiku personālvadībā ir iespējams pielietot:

- patiesas informācijas noteikšanai;
- cilvēka psiholoģiskā portreta sastādīšanai;
- personāla atlasei sociālos tīklos.

Patiesas informācijas noteikšana

Savu mērķu sasniegšanai cilvēkiem ikdienas darbā ir daudz iemeslu slēpt un sagrozīt informāciju. Iespēja savlaicīgi iegūt informāciju – ir spēja pieņemt savlaicīgus un pareizus lēmumus, nodrošināt darbības drošību un resursu aizsardzību.

Ar profilēšanas metodiku patiesas informācijas noteikšanā autors saprot personas ķermeņa valodas (Ekman, Friesen, & Scherer, 1976; Zuckerman, DePaulo, & Rosenthal, 1981; Pease, 1981), ārējā izskata, t.sk. līdzī esošo mantu/ priekšmetu/ aksesuāru/ dokumentu atbilstību pašas personas/ organizācijas izvirzītam mērķim/ misijai/ vīzijai (Madžuls, 2017).



1.attēls. Profilēšanas metodika patiesas informācijas noteikšanai (autora veidots)
Figure 1 Profiling Methodology for Determining True Information (created by the author)

Papildus patiesas informācijas noteikšanai profilēšanas metodiku ir iespējams izmantot, lai saprast organizācijas personāla apmierinātības līmeni. To var uzzināt vērtējot:

- situāciju organizācijas auto stāvvietā, kafejnīcā, birojos;
- attiecības sanāksmēs, dzimšanas dienās utt..

Personāla apmierinātības līmeni var ietekmēt vadības atšķirīga reakcija uz padotā personāla vienādiem pārkāpumiem. Darbinieki redz, ka augstākā līmeņa vadītāji deklarē vienu, bet dara ko citu. Arī darbinieku uzvedība ir svarīga, piemēram, cenšanās izmantot biroja tehniku, automašīnu personīgām vajadzībām (Lūse & Kukule, 2011).

Viena no patiesas informācijas noteikšanai visprecīzākajām analīzes metodēm ir novērošana. Par šīs metodes problemātiku var atzīmēt lielas izmaksas, laiktelpīgumu, kā arī to, ka cilvēkiem ir tendence mainīt savu uzvedību gadījumā, ja viņi zina, ka tiek novēroti (Vintiša, 2010).

Dažāda veida intervijas palīdz profilētājam iegūt nepieciešamās verbālās un neverbālās emocijas. Problemātiku veido personāla nevēlme runāt par situāciju organizācijā, kā arī personāla nevēlme kaut ko darīt/mainīt savā uzvedībā, vai pielāgoties organizācijas vērtībām.

Russell Connor (Connor, 2009) kurš specializējās psihometrisko testu un aptauju interpretācijā un administrēšanā, savu pieeju balsta uz ķermeņa valodu, kā sociotehniskās sistēmas (Jaques & Clement, 1994) daļu. Šīs sistēmas ietvaros, cilvēki un darbs savstarpēji ietekmējot viens otru tiek uztverti, kā viens veselums.

Cilvēka psiholoģiskā portreta izstrāde

Personas profesionalitāti nosaka personisko īpašību komplekss. Šis komplekss sastāv no personības iezīmēm (psihofizioloģisko, psiholoģisko un sociāli psiholoģisko līmeni), personai optimāliem darba organizatoriskiem apstākļiem un darba stimulēšanas sistēmu. Organizācijai aktuālo attīstītu personisko īpašību klātbūtnes noteikšana un to saistība ar darba organizatoriskiem apstākļiem prasa sarežģītu psihodiagnostisko darbu.

Ar personāla profilēšanas palīdzību var radīt cilvēka psiholoģisko portretu, jeb profilu. Sastādot profilu tiek analizēts konkrēta darbinieka intelekts, rakstura iezīmes, vadošais psiho tips, bāzes emocijas un stresa faktori, motīvi un motivētāji, vērtības un pārliecības. Var tikt prognozēta personas uzvedība organizācijai interesējošajā sfērā.

Radīto cilvēka psiholoģisko portretu organizācijās ir iespējams pielietot:

- izstrādājot amata profilu;
- izstrādājot efektīvu sistēmu darbības rezultātu novērtēšanai, nosakot vai persona der organizācijas izvirzītiem standartiem; pārbaudot persona spējas mijiedarboties ar citiem organizācijas komandas locekļiem. Pareizs personas novērtējums var atvieglot darbinieka karjeras plānošanu, jo tiek dota iespēja izvēlēties attīstības virzienu, kurā cilvēks varēs būt tikpat veiksmīgs un rezultatīvs;
- jauna darbinieka adaptācijai, nosakot darbinieka efektivitātes nosacījumus un termiņus, izvēlēties piemērotāko darbaudzinātāju. Jau sākotnēji var prognozēt, cik veiksmīgi konkrēts cilvēks var tikt pielāgots organizācijā pastāvošajam psiholoģiskajam klimatam un vadības stilam;
- veicot informācijas pārbaudi, ko kandidāts nav norādījis (piemēram, spēļu atkarība, sodāmība, lielo parādu esamība);
- sastādot sākotnējo ieteikumu par kandidāta lojalitāti, uzticamību un potenciāliem draudiem;
- nosakot personas individuālo motivētāju sistēmu un sastādot praktisku motivētāju karti.
- atvaļinot augsta ranga darbiniekus, var tikt īstenots pasākumu kopums, lai mazinātu iespējamo kaitējumu organizācijas interesēm un attīstības reputācijai.

Profilēšana ir arī ļoti noderīga, veicot organizācijas personāla sociāli psiholoģisko pētījumu.

Personāla profilēšanas rezultātā tiks iegūta personāla vadības procesam svarīga informācija, kas ietvers informāciju par:

- pašreizējo sociālo un psiholoģisko klimatu komandā, darbinieku attieksmi;
- notiekošiem acīmredzamiem un latentiem procesiem komandā, kas pozitīvi un (vai) negatīvi ietekmē profesionālās darbības efektivitāti;
- katra speciālista potenciālu, lomu un ietekmes pakāpi komandā notiekošajos procesos.

Profilēšanas laikā ir svarīgi saprast deklarētu vērtību atbilstību reālai situācijai organizācijā. Autors uzskata, ka profilēšanas metodika ļauj saņemt informāciju, kura ne tikai parāda organizācijas vadībai problemātiku personāla vadības sistēmā, bet ļauj veikt tūlītējus, atbilstošus un adekvātus risinājumus vadības stila korekcijai, kas neapšaubāmi novedīs pie personāla un visas organizācijas darba efektivitātes pieauguma.

Profilēšana ir efektīva psihodiagnostikas darba metode, kas ļauj uzreiz noteikt darbinieka psiholoģisko profilu, personiskās īpašības, motivācijas sfēras un vērtības, kā arī droši prognozēt viņa uzvedību un atklāt melus.

Cilvēka psiholoģiskā portreta izstrādei pamatā tiek izmantota psihodiagnostiskā testēšana. Testēšana ļauj īsā laikā novērtēt personības iezīmju attīstības līmeni, tās psiholoģiskās īpašības, sociāli psiholoģisko klimatu komandā, konfliktsituāciju klātbūtni. Neskatoties uz testēšanas metodes ērtību, jāatzīmē, ka šai metodei ir vairāki diezgan nopietni trūkumi, piemēram, automātisku kļūdu iespējamība; reprodūktivitāte (gatavu zināšanu standarta pielietošana); nav iespējas atklāt individualitāti; uzticamas vides trūkums; individuālas pieejas neesamība.

Personāla atlase sociālos tīklos

Personas profila, kā arī motivētāju kartes sastādīšanai mūsdienās organizācijas aktīvi var izmantot sociālos medijos pieejamu informāciju. Sociālie mediji ir arī lielisks kanāls pasīvu kandidātu uzrunāšanai. Ir jāņem vērā, ka Vispārīgā datu aizsardzības regula (Nr.2016/679) nepieļauj sociālos tīklos (piemēram, *Facebook* u.c.) fiziskas personas profilēšanu, jo īpaši, lai pieņemtu lēmumus par datu subjektu vai, lai analizētu, vai iepriekš paredzētu datu subjekta personīgās vēlmes, uzvedību un attieksmi.

Tā kā termins “profilēšana” Latvijas uzņēmējdarbībā vēl tikai paradās (atšķirībā no citām valstīm, kur pēc profilētāja pakalpojumiem ir stabils un reizēm pat liels pieprasījums), autors konstatēja, kā arī 2017.gada 23.maijā Ministru kabineta noteikumi Nr.264 „Noteikumi par Profesiju klasifikatoru, profesijai

atbilstošiem pamatuzdevumiem un kvalifikācijas pamatprasībām” šī profesija nav noteikta (Madžuls, 2019).

Papildus tam, ka Profesiju klasifikatorā nav atrunāta šī profesija, Latvijā arī nav mācību iestāžu, kuras apmāca profilētājus un kur tiek piešķirta attiecīgā kvalifikācija. Šobrīd, pastāv iespēja apgūt profilēšanas un melu atpazīšanas apmācības kursus pārsvarā Internetā, vai ārzemēs, bet pastāv varbūtība par lielu dalības maksu iegūt vien vispārējas zināšanas (t.i. tiek ieteikta literatūra, tiek analizēti videoieraksti), bet tās nebūs pilnvērtīgas apmācības (Madžuls, 2019).

Kopīgi izaicinājumi profilēšanas apmācību tirgū Latvijā un citās valstīs ir šādas:

- nav vienota profilētāja specialitātes apmācību standarta, turklāt rīkot mācību kursus par tik atbildīgu profesiju var jebkurš, un apmācāmie nav pasargāti no zemas kvalitātes zināšanu iegūšanu, kas tiek balstītas uz nedrošiem pieņēmumiem;
- docētājiem, kas tiek iesaistīti apmācībās, trūkst praktiskās pieredzes (reālo izmeklējumu). Tas ir saistīts ar salīdzinoši neseno intereses pieaugumu pret disciplīnu, kā arī to, ka ilgstoši tā atradās tikai valsts drošības struktūru atbildībā. Atpazīt neverbālas pazīmes var iemācīties piecu dienu laikā, bet ar datu interpretāciju var būt grūtības.

Secinājumi **Conclusions**

Zināšanu piemērošanas prakse par cilvēkresursu profilēšanas pielietošanas jomu katru gadu pieaug, kas pēc autora domām, liecina par nepieciešamību organizāciju amatu sarakstā ieviest personāla profilētāja amatu. Amerikas Savienotajās valstīs, kā arī rietumu Eiropā, šīs jomas speciālistu pakalpojumi jau sen ir ļoti populārs produkts, Latvijas biznesa vidē – šī prakse gandrīz nepastāv, bet eksistē nepieciešamība pēc šīs jomas speciālistiem. Tā ir diezgan šaura specializācija un cilvēki, kuriem ir nepieciešamās iemaņas, tiek augsti vērtēti.

Autors secina, ka šodien normatīvajā regulējumā nav noteikti skaidri juridiskie un metodoloģiskie pamati, kas pamatotu personāla un uzņēmējdarbības profilēšanas koncepciju un tās izmantošanu organizācijās. Profilēšana netiek regulēta kā obligāts pasākums, bet visas tās procedūras, kas veic, piemēram, apsardzes darbinieki, tiesībsargājošo iestāžu amatpersonas un citi profilētāji, vienmēr prasa zināmu “psiholoģisko pieeju”, identificējot personas, kuras plāno izdarīt krāpšanas darbības, kas nozīme, ka profilēšanas teorētiskās izpratnes un praktiskās piemērošanas problemātika organizācijās ir ļoti aktuāla un prasa turpmāku tās izskatīšanu.

Summary

The author describes necessity and possibility to use law enforcement methods such as Profiling in personnel management.

By profiling methodology in determining a true information, the author means the conformity of a person's body language, his/her appearance incl. the accompanying personal belongings / objects / accessories / documents to the goal / mission / vision of the person / organization.

Psychodiagnostic testing is basically used to develop a psychological portrait of a person. Testing in a short time allows to assess the level of personal traits, psychological characteristics, socio-psychological climate in the team, the presence of conflict situations. Despite the convenience of the test method, it should be noted that this method has several rather serious drawbacks, such as the possibility of automatic errors; reproducibility (application of ready-made knowledge standard); there is no possibility to reveal individuality; lack of a reliable environment; lack of individual approach.

Today, organizations can actively use information - available on social media to compile a person profile as well as a person motivation card. Social media is also a great channel for addressing the *passive* candidates, however, it should be noted that the General Data Protection Regulation does not allow to conduct the profiling of individual.

Literatūras saraksts

References

- Connor, R. (2009). *Biznesa psiholoģija*, 32-38. Ikšķile. Saules bite.
- Ekman, P., Friesen, W. V., & Scherer K. R. (1976). *Body movement and voice pitch in deceptive interaction*. Semiotica.
- Jaques, E., Clement, S. D., Lessem, R. (1994). *Executive Leadership: A Practical Guide to Managing Complexity Paperback*. Blackwell.
- Lūse, R., & Kukule, I. (2011). *Ilgtspējas indekss*. Rīga. Poligrāfijas grupā Mūkusalā.
- Madžuls, J. (2017). Mūsdienu profilēšanas metodes un to izmantošanas iespējas robežpārbaudēs. *Valsts robežsardzes koledžas un Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmijas konferences "Valsts robežsardze: attīstība, problēmas, risinājumi" rakstu krājums*, 114-121.
- Madžuls, J. (2019). Profilētāju atlase un profesionālā sagatavošana. *Valsts robežsardzes koledžas un Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmijas konferences "Valsts robežsardze: attīstība, problēmas, risinājumi" rakstu krājums*, 75-81.
- Par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) (27.04.2016.) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula Nr.2016/679. Redakcija: 04.05.2016. Brisele: Eiropas Savienības Oficiālais Vēstnesis.
- Par Profesiju klasifikatoru, profesijai atbilstošiem pamatuzdevumiem un kvalifikācijas pamatprasībām (23.05.2017.). Ministru kabineta noteikumi. Redakcija: 29.05.2017. Rīga: Latvijas Vēstnesis.
- Pease, A. (1984). *Body Language - How to read others' thoughts by their gestures*. Sheldon Press.

Madžuls, 2021. Personu profilēšanas metožu pielietojums personāla vadībā

Vintiša, K. (2010). *Cilvēkresursu plānošanas un novērtēšanas metodes mazam un vidējam uzņēmumam*. Latvijas Darba devēju konfederācija.

Zuckerman, M., DePaulo, B. M., & Rosenthal, R. (1981). *Verbal and nonverbal communication of deception*. *Advances in experimental social psychology*. NY.