

Юлія Леонідівна **ЧИРКОВА**

к.е.н., доцент, Національний університет "Львівська політехніка"

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7315-9520>

e-mail: yuliya.l.chyrkova@lpnu.ua

Мар'яна Григорівна **БОРТНІКОВА**

к.е.н., доцент, Національний університет "Львівська політехніка"

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2346-8007>

e-mail: mariana.h.bortnikova@lpnu.ua

ПРОФАЙЛІНГ ЯК СУЧАСНИЙ МЕТОД УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ СУБ'ЄКТІВ ЗЕД

Статтю присвячено розкриттю ролі профайлінгу в управлінні бізнес-процесами суб'єктів ЗЕД. Визначено сутність самого поняття «профайлінг», що дало змогу встановити, що під даним поняттям варто розуміти своєрідний комплекс методів оперативного оцінювання зовнішніх ознак, вербальних та невербальних проявів індивіда з метою визначення та подальшого прогнозування моделі її поведінки. Наведено види профайлінгу та основні його завдання. З'ясовано, що профайлінг у сфері ЗЕД передбачає здійснення підготовки та супровід бізнес-переговорів і аргументації найбільш раціонального їх вирішення, з'ясування таємних планів та дій, проведення службових розслідувань, забезпечення належного рівня безпеки суб'єктів ЗЕД та захисту їх інтересів, а також розв'язання дискусій та конфліктних ситуацій на суспільному рівні.

Ключові слова: профайлінг, суб'єкти ЗЕД, види профайлінга, завдання профайлінга, бізнес-переговори

ВСТУП

Протягом останніх років все більшої популярності набуває «профайлінг» практично у всіх сферах суспільної життєдіяльності. Попри відсутність одностійності думок науковців стосовно сутності цього поняття, на нашу думку, під профайлінгом варто розуміти своєрідний комплекс методів оперативного оцінювання зовнішніх ознак, вербальних та невербальних проявів індивіда з метою визначення та подальшого прогнозування моделі її поведінки. Профайлінг можна реалізовувати не лише за прямої комунікації, але й в опосередкованій формі, коли у вираженні конкретних психологічних ознак, властивих індивіду, необхідно застосовувати результати її роботи, стенограми або аудіо- та відео- записи тощо. Стосовно підвищення дієвості взаємовідносин між різними суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД) досить важливе значення має неінструментальний профайлінг за безпосереднього контактування. Однак й інші форми профайлінгу можна активно застосовувати у прямих та опосередкованих видах взаємовідносин у сфері ЗЕД.

Проблематику розвитку профайлінгу та визначення можливостей активації його застосування в сучасних умовах досліджували такі науковці, як М. Деєв [1], М. Дідковська-Бідлок [2], О. Дручек [3], К. Калюга [1], О. Кривопишина [4], О. Пархоменко-Куцевіл [5], Т. Подзолкова [6], Є. Порядін [4], Г. Спіцина [6], Ш. Шарве [7], І. Шинкаренко [6] та ін.

Оскільки профайлінг ще не набув достатнього розвитку у наукових джерелах, тому нині виняткової актуальності набуває проблематика, пов'язана із застосуванням профайлінгу у ЗЕД.

МЕТА роботи – розкриття ролі профайлінгу в управлінні бізнес-процесами суб'єктів ЗЕД.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

У підготовці статті застосовано такі методи: аналіз, синтез, індукцію, дедукцію, порівняння, формалізацію,

абстрагування, групування, систематизації та узагальнення, діалектичний та логічний методи; системний та комплексний підходи.

РЕЗУЛЬТАТИ

Зважаючи на передовий досвід зарубіжних країн, на сьогодні визначальним вважається забезпечення ефективної діяльності сфери ЗЕД, запобігання контрабандним явищам, а також забезпечення належного захисту економічних інтересів кожної країни. Тому для визначення реальних мотивів до вчинення тих чи інших дій людини замало усвідомлення загальних концепцій і закономірностей, оскільки у цьому разі потрібно застосовувати індивідуальні технології з урахуванням новітніх психофізичних діагностик, найважливішим з яких вважається профайлінг. Розкриємо сутність самого поняття «профайлінг».

Термін «профайлінг» походить від англійського слова «profile», що перекладається як «профіль» або «профілювання» – складання психологічного портрета. Профайлінг – це поняття, що означає сукупність психологічних методів та методик об'єктивного оцінювання, прогнозування поведінки людини на основі аналізу найбільш інформативних ознак, характеристик зовнішності, невербальної та вербальної поведінки [4].

Профайлінг – це напрям психологічної науки, що дає змогу розпізнавати невербальні компоненти, які застосовуються у міжособистісному спілкуванні. Технологія профайлінгу застосовується у сфері бізнесу з метою ефективного проведення переговорів. Профайлери (спеціально підготовлені фахівці) спостерігають за жестами, проявом емоцій, тобто – невербалікою людини. За певних умов профайлінг як технологія може включати в себе додаткове опитування з метою виявлення тих чи інших прерогатив у поведінці особи, тобто – вербальну компоненту. Профайлери відзначають невідповідність (неконгруентність) між вербальним і невербальним способами поведінки [5, с. 65].

Профайлінг – новий напрям психології, сферою

вивчення якого є прогнозування поведінки людей на підставі аналізу вербальних і невербальних ознак з метою виявлення брехні без задіяння спеціальних пристроїв (детектора брехні). Це комплекс методів, розроблених для складання та оцінювання психологічного портрета особи з метою визначення її стереотипної поведінки і застосування їх у прикладних задачах [1, с. 68].

Сучасний профайлінг – комплекс безінструментальних психологічних методів, розроблених для складання та оцінювання психологічного портрета людини з метою визначення її стереотипної поведінки та застосування їх у прикладних задачах: виявлення замовчуваної, прихованої людиною інформації, її намірів (часто злочинних), нещирості, брехні, невідповідності вимогам до шукачів під час їхнього працевлаштування, запобігання скандалам, конфліктам, витоку важливої корпоративної та комерційної інформації, пліткам, авантюрам та іншим негативним проявам людського чинника у виробництві, прогнозування кадрових і управлінських ризиків, виявлення лояльності до встановлених правил і нормативів, припущення основних моделей соціальної, економічної, фінансової і електоральної поведінки [4].

Отже, профайлінг є досить новим методом в управлінні бізнес-процесами суб'єктів ЗЕД. Його активно застосовують у проведенні бізнес-переговорів з метою з'ясування правдивості планів та дій бізнес-партнерів. Профайлінг у сфері ЗЕД передбачає здійснення підготовки та супровід бізнес-переговорів й аргументації найбільш раціонального їх вирішення, з'ясування таємних планів та дій, проведення службових розслідувань, забезпечення належного рівня безпеки суб'єктів ЗЕД та захисту їх інтересів, а також розв'язання дискусій та конфліктних ситуацій на суспільному рівні.

З огляду на набуття зацікавленості фахівців у різних сферах комунікативної діяльності стосовно визначення надійності персоналу та виявлення загроз з боку різних суб'єктів, можна констатувати наявність таких видів профайлінгу:

- транспортний;
- прикордонний;
- етно-географічний;
- готельний;
- бізнес-профайлінг;
- кримінальний;
- аудит-профайлінг;
- адвокатський;
- кадровий;
- сімейний [2, с. 21].

Найперше термін «профайлінг» почав широко застосовуватись як «авіаційний профайлінг» і передбачав опитування пасажирів та спостереження за ними для виявлення потенційно небезпечних осіб. А підготовку профайлерів для запобігання терористичним актам започаткували в Ізраїлі, ще у 1980-х рр. Завдяки застосуванню профайлінгу авіакомпанія Ель-Аль (EL-AL) отримала статус однієї з найбезпечніших у світі [3, с. 133].

Надалі термін «профайлінг» став більш широким. Він включає застосування психологічних інструментів з аналізу достовірності інформації, яка повідомляється

людиною, її відповідності невербальній поведінці (жестам, міміці, мікроекспресії). Психологічні методики, які застосовує профайлер, спрямовано на визначення схильності випробуваного до брехні або шахрайства, а також включають аналіз зовнішності, особливостей прояву емоцій, специфіки мови тощо [1, с. 69].

За Ш.Р. Шарве профайлінг може застосовуватися для:

- проведення маркетингових досліджень;
- покращення мотивації клієнтів під час продажів;
- впливу та переконання;
- ведення переговорів;
- консультування та вирішення проблем;
- зміни поведінки [7].

Наукові дослідження, здійснені останніми роками у сфері психології криміналістики, теорії управління та інших прикладних галузях юридичної науки, визначають, що основними завданнями профайлінгу є:

- забезпечення відповідних об'єктів транспорту від зовнішніх та внутрішніх загроз та окремих осіб;
- запобігання, виявлення, припинення та розкриття кримінальних правопорушень на ґрунті типових профілей злочинців;
- виявлення потенційно криміногенних осіб, від яких можливо очікувати вчинення кримінальних правопорушень;
- супроводження окремих видів діяльності;
- створення профілей фігурантів оперативно-розшукового та кримінальних проваджень, а також кримінально активних осіб;
- вивчення особистостей осіб та рівня довіри до них, яким надається доступ до відповідних важливих документів та корпоративної, службової інформації, а також до даних обмеженого користування;
- моніторинг особистісних характеристик на відповідність кандидата запропонованій посаді тощо [6, с. 299].

ВИСНОВКИ

Отже, метод профайлінгу у сфері ЗЕД найчастіше слід застосовувати у проведенні бізнес-переговорів. Цей метод дає змогу здійснити належне оцінювання зацікавленості й емоційного стану співбесідника, тобто бізнес-партнера. А це, зі свого боку, дає змогу більш чіткіше та ефективніше планувати свою діяльність у найближчій перспективі. Водночас за допомогою такого методу стає можливо визначити достовірність інформаційних даних, що надаються бізнес-партнерами. Проте варто зазначити, що ефективність застосування методу профайлінгу у сфері ЗЕД прямо залежить від кваліфікаційного рівня та практичних навичок профайлера, його майстерності володіння навичками у веденні бізнес-переговорів досліджувати усі інформаційні дані у формі вербальних і невербальних ознак. Тому з метою забезпечення дієвої діяльності того чи іншого суб'єкта ЗЕД необхідно залучати спеціально навченого профайлера до процесу ведення бізнес-переговорів, за результатами яких він визначає психологічний образ бізнес-партнера та засвідчує його істинне відношення до предмету переговорів та достовірність наданих ним інформаційних даних.

Список використаних джерел

1. Деев М.В., Калюга К.В. Щодо впровадження профайлінгу в адвокатську діяльність. *Держава та регіони*. 2020. № 4 (70). С. 68-77.
2. Дідковська-Бідюк М.В. Психолого-правові засади використання профайлінгу в діяльності Національної поліції: дис. ... д-ра філософії з психології. Київ, 2021. 189 с.
3. Дручек О.В. Профайлінг як метод забезпечення державної безпеки і громадського порядку: проблеми застосування. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2018. С. 132-136.
4. Кривопишина О., Порядін Є. Особливості розвитку здатності до профайлінгу майбутніх психологів. URL: <https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/49235/1/Кривопишина.pdf>
5. Пархоменко-Кутцевіч О.І. Теоретичні підходи до проблем профайлінгу як основи забезпечення державної безпеки України. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2020. №4 (60). С. 63-67.
6. Шинкаренко І., Спіцина Г., Подзолкова Т. Моральні та правові виклики щодо використання профайлінгу в протидії злочинності. *Науковий вісник ДДУВС*. 2021. № 2. С. 298-306.
7. Charvet S. R. Words That Change Minds: The 14 Patterns for Mastering the Language of Influence. London, 2019. 359 p.

References

1. Dieiev M.V., Kaliuha K.V. Regarding the implementation of profiling in the legal profession. *State and regions*. 2020. Vol. 4 (70). pp. 68-77. (in Ukrainian).
2. Didkovska-Bidiuk M.V. Psychological and legal principles of the use of profiling in the activities of the National Police: diss. ... PhD in psychology. Kyiv, 2021. 189 p. (in Ukrainian).
3. Druchek O.V. Profiling as a method of ensuring state security and public order: problems of application. *Scientific bulletin of public and private law*. 2018. pp. 132-136. (in Ukrainian).
4. Kryvopyshyna O., Poriadin Y. Peculiarities of the development of the ability to profile future psychologists. URL: <https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/49235/1/Кривопишина.pdf> (in Ukrainian).
5. Parkhomenko-Kutsevil O.I. Theoretical approaches to the problems of profiling as a basis for ensuring the state security of Ukraine. *Scientific notes of the "KROK" University*. 2020. No. 4 (60). pp. 63-67 (in Ukrainian).
6. Shynkarenko I., Spitsyna H., Podzolkova T. Moral and legal challenges regarding the use of profiling in the fight against crime. *Scientific Bulletin of the National Academy of Sciences*. 2021. No. 2. pp. 298-306. (in Ukrainian).
7. Charvet S. R. Words That Change Minds: The 14 Patterns for Mastering the Language of Influence. London, 2019. 359 p.

Yuliia CHYRKOVA

PhD in Economics, Associate Professor, Lviv Polytechnic National University
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7315-9520>
e-mail: yuliya.l.chyrkova@lpnu.ua

Mariana BORTNIKOVA

PhD in Economics, Associate Professor, Lviv Polytechnic National University
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2346-8007>
e-mail: mariana.h.bortnikova@lpnu.ua

PROFILING AS A MODERN METHOD OF MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESSES OF FEA SUBJECTS

Introduction. In recent years, "profiling" is gaining more and more popularity in almost all spheres of public life. Despite the lack of unanimity of scientists' opinions regarding the essence of this concept, in our opinion, profiling should be understood as a kind of complex of methods of operative evaluation of external signs, verbal and non-verbal manifestations of an individual in order to determine and further predict the pattern of his behavior. Since profiling has not yet gained sufficient development in scientific sources, the issues related to the use of profiling in the process of foreign economic activity are becoming extremely relevant at the moment.

The purpose of the paper is to reveal the role of profiling in the management of business processes of entities engaged in foreign economic operations.

Results. The essence of the very concept of "profiling" was determined, which made it possible to establish that this concept should be understood as a peculiar complex of methods of operational evaluation of external signs, verbal and non-verbal manifestations of an individual in order to determine and further predict the model of his behavior. Types of profiling and its main tasks are given. It has been found that profiling in the field of foreign exchange involves the preparation and support of business negotiations and the argumentation of the most rational solution to them, the discovery of secret plans and actions, the conduct of official investigations, the provision of an appropriate level of security of subjects of foreign exchange and the protection of their interests, and as well as the resolution of discussions and conflict situations at the social level.

Conclusion. The method of profiling in the field of foreign exchange should most often be used in the process of conducting business negotiations. This method makes it possible to properly assess the interest and emotional state of the interlocutor, that is, the business partner. And this, in turn, allows you to plan your activities more clearly and efficiently in the near future. At the same time, with the help of this method, it becomes possible to determine the reliability of information data provided by business partners.

Keywords: profiling, entities engaged in foreign economic activities, types of profiling, profiling tasks, business negotiations