ПРОБЛЕМА У СТАВЛЕННІ ПЕРСОНАЛУ ДО ПОЛІГРАФОЛОГІЧНИХ ПЕРЕВІРОК. ЗАПРОВАДЖЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ТЕСТУВАННЯ НА ПОЛІГРАФІ З “НУЛЯ” У БІЗНЕС-СТРУКТУРІ[1]

Бойко В. М.

DOI: 10.53672/ej.5.2018.03[1] Check for updates

Анотація. Шахрайство й зловживання найманих працівників завдають бізнесу відчутних збитків, проте власники компаній нерідко остерігаються запроваджувати перевірки на поліграфі, побоюючись масового відтоку кадрів. Бойко В. М. описує річний досвід запровадження «з нуля» поліграфологічного тестування у львівській компанії з продажу цінних товарів, що має десятки магазинів. Теоретичне тло становлять наведені в книзі С. Альбрехта, Дж. Венца і Т. Вільямса оцінки втрат бізнесу від шахрайства персоналу, досліди Д. Аріелі, за якими відсутність контролю збільшує кількість обману в 5 разів, та оприлюднені С. Савенком результати дослідження Kreston GCG: 62 % опитаних українських компаній стикалися із шахрайством, а втрати від нього й халатності персоналу становлять 5–15 % доходу. Автор послідовно розкриває етапи впровадження. Спершу з генеральним директором і керівником з персоналу узгоджено принципи роботи; далі оголошено правила, за якими працівник, що перед тестуванням відверто повідомив про власні зловживання й успішно пройшов опитування, не зазнає санкцій, а ухилення чи негативний результат можуть стати підставою для перегляду трудових відносин; наостанок підбито підсумки. З лютого 2017 р. тестування пройшли 154 працівники, 31 з них повторно (усього 185 тестувань). Перша хвиля виявила місячні втрати на 790 000 грн; за рівнем зловживань персонал поділено на групи А (25 %), Б (28 %) і С (47 %), що автор вважає підтвердженням відомого співвідношення «три, три і чотири з десяти». Звільнено 4 працівників, ще 11 відмовилися від тестування. Середня шкода від одного працівника, яка після першої хвилі становила 5230 грн, у другій хвилі серед 30 керівників знизилася до 696 грн. Анонімне опитування 55 працівників за 11 запитаннями показало, що 61,5 % схвалили рішення прощати зловживання за умови правдивості, 67,2 % не відчували негативу після тестування, 68 % вважають, що процедура зменшує кількість зловживань; водночас частина персоналу сприймає її як приниження гідності й вияв недовіри. Матеріал корисний поліграфологам і керівникам служб безпеки, які планують запровадити поліграф у кадрову політику компанії.

Ключові слова: поліграф, поліграфологічне тестування, кадрова безпека, шахрайство персоналу, зловживання працівників, бізнес-структура, корпоративний стандарт чесності, ставлення персоналу, анонімне опитування, плинність кадрів.

The Problem of Staff Attitudes Towards Polygraph Screening: Introducing Polygraph Testing from Scratch in a Business Organisation

Boiko V. M.

Abstract. Employee fraud causes substantial losses to companies, yet business owners are often reluctant to introduce polygraph testing because they fear mass staff turnover. Boiko V. M. reports one year of experience in implementing polygraph screening from scratch in a Lviv company that sells valuable goods through dozens of shops. The background draws on estimates of fraud losses from the book by W. Albrecht, G. Wernz and T. Williams, on D. Ariely's experiments showing that a lack of control increases cheating fivefold, and on a Kreston GCG survey reported in the Ukrainian press, accord-

ing to which 62 % of the companies polled had encountered fraud and losses from fraud and negligence reached 5–15 % of revenue. The author describes the stages of implementation: agreeing principles with the chief executive and the head of human resources; announcing that employees who disclose their own misconduct before the test and pass it face no sanctions, whereas evasion or a negative result may lead to a review of employment; and evaluating the outcomes. From February 2017, 154 employees were tested, 31 of them twice (185 tests in total). The first wave revealed monthly losses of 790,000 hryvnias, and staff were grouped by level of abuse into groups A (25 %), B (28 %) and C (47 %). Four employees were dismissed and eleven refused testing. In the second wave among 30 managers, the average damage per employee fell from 5,230 to 696 hryvnias. An anonymous survey of 55 employees found that 61.5 % approved of forgiving disclosed abuses, 67.2 % felt no negativity after testing and 68 % believed testing reduces abuse, while some regarded the procedure as humiliating. The findings are relevant to polygraph examiners and corporate security managers.

Keywords: polygraph, polygraph screening, personnel security, employee fraud, workplace misconduct, business organisation, corporate honesty standard, staff attitudes, anonymous survey, staff turnover.

Вперше оприлюднено: *сайт журналу «Судово-психологічна експертиза», 16.07.2018; у номері — 31.10.2018; DOI:* ***10.53672/ej.5.2018.03***[1].

Повний текст

Текст статті.

У бізнес-середовищі завжди було актуальним питання боротьби з шахрайством та нечесності персоналу. Адже через корисливість працівників великих збитків можуть зазнати компанії, які нехтують фінансовою безпекою. У книзі “Шахрайство. Промінь світла на темні плями бізнесу” описано (Стів Альбрехт, Тім Уільямс), що досить складно знайти консолідовані статистичні дані стосовно втрат бізнес-структур від шахрайства працівників. Такі загальні дані збирались лише федеральною службою США (ФБР), проте подібні розслідування більше стосувались банківських шахрайств та фінансових зловживань в медичній системі. Також подібні дані збирались фірмами та компаніями, які постраждали від шахрайства. Проте ці дані не повні через те, що самі фірми не бажають виносити подібну інформацію на загал. Статистичні дані страхових компаній також важко брати до уваги, оскільки такі фірми страхують лише невеликий відсоток жертв, які постраждали від шахрайства. Проте автори книги все ж опублікували дані із відкритих джерел про втрати через шахрайство. За інформацією Торгової палати США - втрати від зловживань найманих працівників становить від 20 до 40 мільярдів доларів щорічно. Такі цифри ставлять на перше місце шахрайство працівників у порівнянні з крадіжками та розбоями. ФБР та інші федеральні служби оцінюють загальні щорічні втрати у бізнесі через шахрайство працівників у розмірі від 60 до 200 мільярдів доларів щорічно.

З різних джерел зрозуміло, що компанії США та всього світу досить серйозно страждають від шахрайства. У більшості зарубіжних наукових робіт вказується, що власники бізнесів втрачають від 0.5 до 2 відсотків своїх прибутків.

Якщо дану проблему розглянути в Україні, то загальну офіційну статистику важко знайти, через подібні проблеми. Проте існують українські журналістські дослідження про шахрайство у вітчизняних компаніях. Зокрема у статті “Не спійманий - не злодій?

Про шахрайство в українських компаніях" наведені наступні дані: за результатами дослідження компанії "Kreston GCG" з'ясувалося, що 62% опитаних в Україні компаній стикалися з фактами шахрайства. А 40% компаній стикалися з фактами розкрадання активів і фіктивними втратами. Втрати від шахрайських дій та халатності персоналу становлять від 5 до 15% доходу українських компаній. За оцінками 60% опитаних вітчизняних компаній, річні втрати від шахрайських схем становлять до 100 тис. дол., обсяг втрат у 20% компаній складав від 100 тис. до 5 млн доларів.

З вищеописаного помітно, що бізнес-структури в Україні також досить відчутно страждають від шахрайства власного персоналу. Наукові досліди, які згадані в книзі "Шахрайство. Промінь світла на темні плями бізнесу", вказують на те, що кожні три працівника з десяти шукають методи щось вкрасти. Інші троє з тої ж десятки будуть красти лише тоді, коли з'явиться така нагода. А четверо з десяти не будуть красти при будь-якій нагоді взагалі. Подібні досліди на студентах проводив Ден Аріелі [1]. Автор описав досить багато дослідів, в яких дійшов висновків, що відсутність контролю збільшує кількість обману у 5 разів більше, а також наявність у групі особи, яка демонстративно обманює систему збільшує рівень шахрайства серед інших членів групи у 8 разів. Перед власниками бізнесу постійно постає питання у якісному контролі персоналу. Для виявлення та усунення шахрайства компанії використовують різні методи від фінансових аудитів до аналізу матеріалів відеонагляду. Одним з альтернативних методів виявлення та боротьби з шахрайством є введення поліграфологічного тестування. Проте не кожна бізнес-структура бажає вводити таку процедуру як обов'язковий стандарт для персоналу.

При пропозиції послуг поліграфолога власникам бізнесу часто чути у відповідь застереження стосовно ймовірного великого відтоку кадрів через негативне сприйняття процедури працівниками. Введення поліграфологічного тестування та відношення персоналу до даної процедури — будуть основними темами розглянутими в статті.

Нижче викладено реальний досвід введення стандарту поліграфологічного тестування у одній з компаній Львова (близько 250 працівників). Вказана компанія займається продажем цінних товарів, що має десятки магазинів. Протягом 10-ти років керівництво компанії проявляло нетерпимість до працівників, які за допомогою зловживань бажали збагатитись. Кілька разів звільняли весь персонал деяких магазинів, після виявлення реальних фактів зловживань. Протягом трьох років попереджували керівний склад магазинів про можливе введення поліграфу у компанії. Після резонансної ситуації для компанії Генеральним Директором було прийнято рішення про запрошення у штат поліграфолога. На великій нараді перед керівним складом компанії було представлено поліграфолога.

Введення процедури поліграфологічного тестування. Першим етапом стало обговорення з керівництвом (Генеральний Директор та Керівник по роботі з персоналом) основних принципів введення процедури поліграфологічного тестування. Питання, що найбільше хвилювали керівництво — це:

1) Чи буде зменшено кількість зловживань після проходження працівниками тестування?

2) Який відсоток відтоку кадрів можна очікувати через відмови або ж через негативний результат?

Безумовно буде зменшено кількість зловживань, на скільки саме — покаже час. Стосовно втрат персоналу, за прогнозами і спостереженнями поліграфолога втрати не будуть перевищувати 10-ти відсотків від кількості персоналу.

Другий етап — оголошення принципів роботи з результатами поліграфологічних тестувань:

1) Кожен працівник пройде перше тестування, в якому він має себе проявити абсолютно відкрито. До тестування необхідно повідомити про власні зловживання та пройти успішно саме опитування на поліграфі. З позитивним результатом, в незалежності від порушень, працівник може бути впевненим у подальшій співпраці та не остерігатися жодних санкцій.

2) При ухиленні або ж при негативному результаті тестування — трудові відносини з працівником можуть бути переглянуті.

Також було погоджено, що по темі прихованих доходів від роботи будуть прояснятися два параметри: 1) разовий прихований дохід; 2) сумарний дохід за місяць.

Третій епат — підведення підсумків після першої хвилі тестувань. Тестування були розпочаті у лютому 2017 року з керівної ланки компанії. За рік пройшли тестування 154 працівники, 31 з яких проходили повторне тестуваннння [2]. Після першої хвилі тестувань були виявлені місячні втрати на загальну суму 790 000 гривень [3]. Середня сума фінансової шкоди від зловживань одного працівника становить — 5230 гривень. Після аналізу всіх тестувань першої хвилі працівників було поділено на три групи, виходячи із рівня зловживань. Група А — рівень зловживань високий — працівник наносив більше 3000 гривень шкоди компанії за місяць. Група Б — середній рівень зловживань — працівник наносив шкоду у межах від 1000 до 3000 гривень за місяць. Група С — низький рівень зловживань — працівник наносив шкоду до 1000 гривень за місяць.

Група А — 25% працівників.

Група Б — 28% працівників.

Група С — 47% працівників.

Опрацювавши дані компанії, підтвердилась теорія на основі дослідів з згаданої книги, коли 3 з 10 працівників шукають можливості збагатитись через зловживання, інші 3 з 10 працівників зловживають лише за зручної ситуації, а решта 4 з 10 не будуть зловживати. На кінець 2017 року після 154 тестувань працівників було звільнено 4 працівника. Також 11 працівників відмовились приходити на тестування. Після першої хвилі тестувань керівного складу (31 працівників) було виявлено зловживань на загальну суму — 561000 грн. [4]. Кожному працівнику був наданий період близько року для того, щоб усунути зловживання та підтвердити це наступним тестуванням. Друга хвиля тестувань розпочалась з січня 2018 року з керівним складом, кількістю 30 чоловік[5]. Станом на березень 2018 року, після 30-ти тестувань керівного складу сума річних втрат компанії від зловживань становить — 20900 гривень. Середня сума фінансової шкоди від зловживань одного працівника після введення поліграфу — становить 696 гривень. Через рік після введення процедури тестування на поліграфі керівництво компанії переконалось, що даний метод надає можливість ефективно контролювати персонал. Проте в самій компанії

неодноразово працівники зізнавались в тому, що така процедура є приниженням гідності людини або ж демонстрація недовіри керівництва до підлеглих.

Відношення персоналу до процедури поліграфологічного тестування. У березні 2018 року, після того, як тестування пройшли майже всі працівники компанії, було проведено опитування стосовно сприйняття процедури працівниками. У опитуванні прийняло участь 55 працівників компанії та було задано 11 питань, з кількома варіантами відповіді (детальні результати опитування див. “Додаток 1”).

В ході аналізу результатів опитування виявлені окремі факти, які яскраво демонструють ставлення персоналу до поліграфологічного тестування:

- 36,2% працівників нічого страшного не вбачали в нововведені і вказали, що їм не складно проявляти правдивість перед керівництвом, а 8,5 % працівників відповіло, що першою реакцією був жах та бажання звільнятися; ;
- 61,5% працівників оцінили позитивно рішення керівництва прощати будь-які зловживання у разі правдивості;
- 48% опитаних вказали, що для них мотивуючим фактором у виборі бути правдивим під час тестування була позиція керівництва щодо правдивості;
- 11% працівників вказали, що відчували емоційний тиск у ході тестування, а решта — 89% відчували лише хвилювання від самої перевірки;
- 14% опитаних зазначили, що відчували важкість та сором під час опису власних зловживань;
- 42% працівників після тестування думали про те, що постараються докласти зусиль, щоб подібних зловживань у майбутньому не виникало;
- 67,2% опитуваних не відчували негативу після тестування, 13,5% відчували негатив до себе, 7,5% - до поліграфолога, 11,3% - до керівництва;
- 30,2% опитаних обрали варіант “друге тестування було легшим. Хотілось підтвердити, що зроблені правильні висновки”;
- 68% працівників відповіли, що процедура тестування на поліграфі у більшій мірі може зменшити кількість зловживань по системі;
- 43,4% працівників відповіли, що результатам поліграфологічних тестувань варто довіряти, 9,4% опитаних вважають, що результатам поліграфологічного тестування можна довіряти на 100%, а 5,7% працівників вказали, що довіряти результатам не варто взагалі;

Висновки. З працівників, які віднеслись з жахом до введення процедури тестування на поліграфі у 50% випадках давали відповідь, що відчували тиск з боку поліграфолога та мали на нього негатив після тестування. А з тих працівників, які не вбачали нічого страшного в введені процедуру — 89% опитаних негативу після тестування не відчували, а 11% відчували негатив лише по відношенню себе. З опитуваних, які проходили повторне тестування та надали відповідь, що було соромно розповідати про зловживання у 75% випадках надавали відповіді, що під час повторного тестування було легше та хотілось підтвердити, що висновки зроблені правильні. А з працівників, які проходили тестування повторно та вказали, що нічого не відчували під час опису власних порушень у 20% випадках вказали, що друге тестування було кращим та легшим, а у 80% обрали відповідь про те, що повторне тестування нічим не відрізнялось. З працівників, які відчували

підтримку з боку поліграфолога в тестуванні у 75% випадках відповідали, що довіряють результатам поліграфологічного тестування, у 20% частково довіряють результатам, та 5% не довіряють результатам. А з працівників, які відчували негатив з боку поліграфолога у 75% обирали відповідь, що частково довіряють результатам, а 25% вказали, що взагалі не довіряють. На основі наведених опитувань помітно, що від 7 до 13% опитуваних відчували негатив перед введенням процедури, під час проходження тестування та після завершення тестування.

Використана література:

1. С. Альбрехт, Дж.Венц, Т. Уильямс "МОШЕННИЧЕСТВО Луч света на темные стороны бизнеса» Перевод с английского Д. Рапопорта / W Albrecht G. Wernz T. Williams «FRAUD Bringing Light to the Dark Side of Business» IRWIN Professional Publishing 1995;

2. Дэн Ариели "Вся правда о неправде. Почему и как мы обманываем". Перевод с английского Павла Миронова / Dan Ariely "The (honest) truth about dishonesty. How we lie everyone – especially ourselves";

3. Стаття, автор Сергій Савенко - "Не спійманий - не злодій? Про шахрайство в українських компаніях". - https://news.finance.ua/ua/news/-/407897/ne-spijmanyj-ne-zlodij-pro-shahrajstvo-v-ukrayinskyh-kompaniyah.

Примітки до статті:

[1] Досліди наведені з книги «Вся правда про неправду».

[2] Станом на березень 2018 року, 31 працівник проходив друге тестування, через рік після проходження першого тестування.

[3] До уваги приймались лише пояснення працівників, без урахування неправдивих відповідей. Період, за який були задані питання — останній рік. Вказана сума базується на повідомлених фактах працівників стосовно прихованих доходів за місяць (одні працівники пояснювали про місячні приховані від керівництва доходи в розмірі 20-30 тисяч гривень, інші вказували про відсутність прихованих доходів).

[4] Критерій оцінювання аналогічний, як і у випадку з підрахунком зловживань по всій системі.

[5] Один з керівників був звільнений у кінці 2017 року.

Анотація: *У даній статті описано досвід введення процедури тестування на поліграфі в одній з компаній міста Львова (близько 200 робочих місць). Описано реакції персоналу на введення нової процедури та заходи, які були обрані керівництвом компанії для прийняття нового корпоративного стандарту щодо чесності. На основі статистичних даних деталізовано те, як змінювався рівень правдивості протягом року, зменшувався рівень зловживань та рівень втрат персоналу через звільнення або ж відмову від проходження тестування. Статистичні дані зібрані з 185 тестувань, які проведені за рік. Також буде наведено результати анонімного опитування працівників компанії. Підведені підсумки щодо доцільності введення поліграфологічного тестування у бізнес-структурі.*

Аннотация: *В данной статье описан опыт внедрения процедуры тестирования на полиграфе в одной из компаний города Львова (около 200 рабочих мест). Описаны реакции персо-*

нала на введение новой процедуры и меры, которые были выбраны руководством компании для принятия нового корпоративного стандарта по честности. На основе статистических данных детализировано то, как менялся уровень правдивости в течение года, уменьшался уровень злоупотреблений и приведен общий уровень потерь персонала из-за увольнения или отказа от прохождения тестирования. Статистические данные собраны на основании 185 тестирований, проведенных за год. Также будут приведены результаты анонимного опроса сотрудников компании. Подведены итоги о целесообразности введения полиграфологического тестирования в бизнес-структуре.

Summary: *The article describes the experience of introducing a procedure of polygraph testing in one of the companies in Lviv (about 200 employees). The reactions of the staff to the introduction of a new procedure are described as well as the measures that were chosen by the company's management to adopt a new corporate standard of honesty. On the basis of statistical data, it is detailed how the level of truthfulness has been changing over the course of the year, and how the level of abuses and the staff losses (due to the dismissal or the refusal to pass the testing) has been reducing. The statistics are compiled from 185 tests conducted during the year. The results of an anonymous survey of company employees will also be presented. The findings on the feasibility of introducing polygraph testing in the business structure are summarized.*

References

1. Boiko V. M. Problema u stavlenni personalu do polihrafolohichnykh perevirok. Zaprovadzhennia protsedury testuvannia na polihrafi z "nulia" u biznes-strukturi [The Problem of Staff Attitudes Towards Polygraph Screening: Introducing Polygraph Testing from Scratch in a Business Organisation]. Sudovo-psykholohichna ekspertyza. Zastosuvannia polihrafa i spetsialnykh znan v yurydychnii praktytsi. 2018. Vol. 3, No. 5 (17). DOI: https://doi.org/10.53672/ej.5.2018.03. URL: https://expertize-journal.org.ua/detektor-lzhi-poligraf/889-bojko-v-m-problema-u-stavlenni-personalu-do-poligrafologichnikh-perevirok-zaprovadzhennya-protseduri-testuvannya-na-poligrafi-z-nulya-u-biznes-strukturi (onovlena versiia vid 08.11.2026). [in Ukrainian].