## Лекция 10. Наблюдение и опросные методы в психодиагностике персонала: методы и методики



### *Наблюдение*

***Наблюдение*** – метод психологической диагностики, основанный на регистрации и анализе поведения людей в определенных условиях

Свойства наблюдения

* Преимущества наблюдения:
  + возможность использования в естественных условиях
  + скрытый характер.
* Недостатки – субъективный характер:
  + избирательность
  + пристрастность
  + неадекватная интерпретация
  + присутствие или вмешательство наблюдателя

Требования к наблюдению

* Целенаправленность
* Подготовленность
* Регистрация поведения в различных условиях
* Описательный характер и отказ от интерпретации поведения
* Систематичность
* Скрытность
* Невмешательство наблюдателя
* Категоризация и схематизация

Виды наблюдения

* Открытое и скрытое,
* Невключенное и включенное

Типы ориентации людей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ориентация | Вербальные признаки | Невербальные признаки | Интерпретация |
| К людям  Изображение выглядит как Человеческое лицо, человек, улыбка, одежда  Автоматически созданное описание | * Большие продолжительность ответа, количество и развернутость высказываний * Высокий темп речи * Громкость голоса * Богатые интонации * Поддерживающие реплики («угу», «да») * Вопросы * Слушание * Возвраты к теме | * Открытая поза * Наклон тела, поворот и взгляд на собеседника * Уменьшение дистанции * Активная жестикуляция * Живая мимика * Улыбка * Расслабленность мышц * Кивание * Прикосновения к собеседнику * Прихорашивание | * Интерес, значимость темы, позитивное отношение, симпатия, стремление к контакту * Баланс возбуждения и торможения, уверенность * Экстравертированность, жизнерадостный или демонстративный тип личности |
| От людей  Изображение выглядит как человек, Человеческое лицо, губа, ресница  Автоматически созданное описание | * Длительный латентный период ответа * Большое количество и продолжительность пауз * Тихий голос * Затруднения дыхания, вздохи, покашливание * Ошибки, повторы, оговорки, поправки, пропуски слов, незаконченные предложения, заикание * Использование слов-паразитов (э, ну, вот, значит) * Неуверенность (в общем, в целом, в принципе, достаточно) * Самооправдание * Игнорирование вопроса * Уход, уклонение от темы, рассуждение на общую тему | * Закрытая поза, сцепление или скрещивание рук, * Прятанье рук * Прикрывание рта, прикосновение к себе, почесывание * Отворачивание от партнера, взгляд в сторону * Увеличение дистанции * Сморщивание лица * Покусывание или облизывание губ * Скованность, зажатость * Дрожание рук * Побледнение кожи * Потоотделение | * Сложность темы, недоверие, стремление к защите, наличие внутренних конфликтов, преобладание рефлексии * Неуверенность, тревога, торможение, утомление * Замкнутость, педантичный тип личности |
| Против людей  Изображение выглядит как человек, Человеческое лицо, улыбка, Зуб  Автоматически созданное описание | * Быстрые ответы * Громкий голос * Высокий тембр голоса * Крик, смех, фырканье * Прерывание речи партнера * Междометия * Брань * Критика * Угрозы * Требования, запреты | * Сжатые кулаки * Размахивание руками, преувеличенная жестикуляция * Указующие жесты * Раскачивание телом * Постукивание * Нахмуривание * Стискивание зубов * Взгляд исподлобья * Покраснение кожи * Хватание собеседника | * Стремление к нападению * Перевозбуждение, волнение, раздражение, агрессия * Импульсивность, возбудимый тип личности |
| Против себя  Изображение выглядит как человек, Человеческое лицо, портрет, одежда  Автоматически созданное описание | * Глубоко вздыхает * Голос тихий и монотонный * Темп речи замедленный * Часто молчит * Отвечает на вопросы не сразу, иногда может не слышать обращений к нему, не всегда понимает смысл вопросов * Критикует и обвиняет самого себя | * Редко поднимает глаза * Мимика бедна * Движения вялые * Походка замедленна * Сутулится, плечи опущены, руки висят вдоль туловища, закрывают лицо или поддерживают голову. | * Утрата побуждений, интересов, безразличие, пессимистическая оценка перспектив * Печаль, расстройство, чувство вины, депрессия, аутоагрссия * Подавленный тип личности |

*Автор конспекта: И.Л. Соломин*

### *Опросные методы. Понятие и специфика опроса*

***Опрос*** - метод психологической диагностики, основанный на регистрации и анализе ответов человека на вопросы.

Свойства опроса

* Преимущества опроса:
  + не требует сложных средств,
  + пригодно для исследования представлений и отношений большого количества людей.
* Недостатки опроса:
  + иллюзия доступности,
  + низкий уровень валидности,
  + субъективный характер ответов, их зависимость от характеристик опрашивающего, респондента, их отношений и ситуации,
  + невозможность использования при исследовании маленьких детей, животных.

Требования к опросу:

* Подбор и подготовка опрашивающих,
* Планирование опроса,
* Адекватность содержания, формы и последовательности вопросов,
* Выбор времени и продолжительности опроса,
* Создание условий,
* Конфиденциальность,
* Добровольность,
* Вступление в контакт,
* Корректное поведение опрашивающего,
* Регистрация ответов,
* Завершение контакта,
* Обработка результатов.

Проблема объективности опроса:

Содержание высказываний ≠ Содержание представлений о фактах ≠ Содержание фактов (подлинных переживаний, отношений, поведения)

Причины искажений результатов опроса:

* Стремление респондента соответствовать ожиданиям и требованиям окружающих, производить желаемое впечатление
* Демонстрация своих чувств, мнений и поступков
* Недоверие интервьюеру
* Страх перед негативными последствиями откровенных высказываний и некорректным использованием результатов интервьюирования
* Установки, привычки, убеждения и предубеждения респондентов
* Недостаточное понимание причин поведения, чувств, побуждений и отношений
* Степень выраженности таких качеств личности как конформность, неискренность, неспособность к рефлексии

Виды опроса:

* Интервью и анкетирование
* Неструктурированный и структурированный опрос
* Индивидуальный и групповой опрос

К опросным методам относится метод интервью и анкетирования.

### *Интервью в психодиагностике: условия применения, возможности и ограничения метода опроса*

**Интервью** - один из методов психологической диагностики, устная форма опроса, использующая регистрацию и анализ ответов людей на вопросы, предназначенная для выявления представлений и отношений людей, их состояния и индивидуальных особенностей

Сферы использования интервью:

1. Психология
2. Консультирование и психотерапия
3. Медицина
4. Педагогика
5. Социология
6. Журналистика
7. Менеджмент
8. Маркетология
9. Юриспруденция

Факторы эффективности интервью:

1. Характеристики интервьюера
2. Характеристики респондента
3. Характеристики отношений между интервьюером и респондентом
4. Характеристики ситуации

1. Характеристики интервьюера:

* Статус, профессия, должность, национальность
* Внешность и привлекательность
* Темперамент и характер личности
* Интеллектуальный уровень
* Квалификация, коммуникативные навыки, опыт проведения интервью
* Выражение отношений и чувств
* Состояние и поведение

2. Характеристики респондента:

* Статус
* Темперамент и характер
* Искренность
* Уверенность
* Потребности и интересы
* Состояние

3. Характеристики отношений между интервьюером и респондентом:

* Соотношение ролей, взаимные ожидания
* Сходство интересов и привычек
* Степень знакомства
* Степень доверия, уровень симпатии и уважения
* Конфиденциальность интервью
* Добровольность участия респондента

4. Характеристики ситуации:

* Цели и задачи интервью
* Социальные нормы, правила, образцы, ритуалы, стереотипы поведения
* Время и продолжительность интервью
* Место проведения интервью, организация пространства, дистанция между интервьюером и респондентом, их взаимное расположение, внешняя обстановка, изолированность

Этапы интервью:

1. Подготовка
2. Вводная часть
3. Основная часть
4. Заключительная часть
5. Обработка и анализ результатов

1. Подготовка к интервью:

* Формулирование цели
* Разработка опросника
* Выбор места и времени, организация встречи с респондентом

2. Вводная часть интервью:

* Представление себя
* Знакомство с респондентом
* Побуждение к интервью, достижение договоренности, информирование об условиях, продолжительности, конфиденциальности, последствиях
* Подстройка к респонденту
* Установление контакта, формирование доверия

3. Основная часть интервью:

* Проведение интервью и регистрация результатов

Дейл Карнеги (1888-1955)

* Американский писатель
  + «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» (1936)
  + «Если вы стремитесь стать хорошим собеседником, станьте, прежде всего, хорошим слушателем»

Изображение выглядит как Человеческое лицо, портрет, текст, одежда

Автоматически созданное описание

Вопросы интервью:

* Открытые
* Закрытые

Открытые вопросы

* Преополагают свободное формулирование респондентом своих мыслей
* Включают вопросы «Кто …», «Что …», «Как …», «Почему …», «Зачем …», «Когда …», «В каких случаях …» и т. п.
* В интервью являются основными, не ограничивают респондента в продолжительности, количестве и составе вариантов ответов, побуждают к глубоким и развернутым ответам

Закрытые вопросы

* Предполагают выбор респондентом одного из двух или нескольких альтернативных вариантов ответов
* В интервью играют дополнительную роль:
  + уточнение полученной информации
  + снижение напряженности респондента
  + ограничение активности и торможение потока высказываний респондента

Приемы углубления информации:

* **Перефразирование** («Иными словами, …», «То есть, Вы считаете, что …», «Правильно ли я понимаю, что …»)
* **Выяснение отношений, чувств, мотивов, причин, условий, последствий** («Что еще послужило причиной Вашего решения?», «Почему Вы так считаете?», «В каких случаях Вы испытываете это чувство?», «Каким образом возникла эта ситуация?», «К чему это приводит?»)
* **Повторение последних реплик респондента** («Вам нравится?», «Вы полагаете?»)
* **Просьба развить свою мысль** («Не могли бы Вы рассказать об этом поподробнее?», «Хотелось бы узнать о Вашем отношении к этому», «Приведите, пожалуйста, пример», «Продолжайте, пожалуйста» )
* **Выжидательное молчание**

4. Заключительная часть интервью:

* Завершение контакта
* Снятие напряжения
* Подведение итогов
* Благодарность
* Пожелания
* При необходимости планирование продолжения
* Прощание

5. Обработка и анализ результатов:

* Кодирование ответов
* Качественный анализ и классификация
* Количественный анализ, контент-анализ

Виды интервью:

* Стандартизированное (формализованное) и свободное (неформализованное)
* Индивидуальное и групповое (фокус-группы

Причины ошибок интервью:

* Личные качества интервьюера (замкнутость, чрезмерная разговорчивость, стремление к превосходству, невнимательность, неуверенность в себе, импульсивность, недостаток тактичности)
* Недостаток подготовки интервьюера, неумение слушать, недостаток наблюдательности
* Несоответствие статуса интервьюера респонденту
* Нарушение конфиденциальности, разглашение результатов интервью
* Принудительный характер интервью
* Неудобное время проведения интервью
* Дефицит времени на проведение интервью, спешка
* Чрезмерная продолжительность интервью в целом и при обсуждении отдельных тем
* Неподходящие условия проведения
* Отвлекающие факторы, присутствие посторонних, посетители, телефонные звонки
* Отсутствие цели интервью
* Отсутствие плана интервью
* Неадекватность обсуждаемых тем, их недоступность для респондента, отсутствие интереса с его стороны или, напротив, чрезмерная значимость и болезненность темы
* Отсутствие предварительного контакта с клиентом
* Недоверие респондента к интервьюеру
* Некорректное поведение интервьюера в процессе интервью, навязывание своего мнения, наводящие вопросы, оценки, одобрение или критика, комментирование ответов, споры или возражения
* Неадекватная форма вопросов, избыточное количество закрытых вопросов, наводящие, оценочные, двусмысленные, непонятные, комбинированные вопросы
* Неадекватная последовательность вопросов, отсутствие связи между вопросами, отсутствие повторных, уточняющих и выясняющих вопросов
* Отсутствие непосредственной регистрации ответов

Стили интервью

* ***Биографическое*** – выявление истории, событий, условий, этапов и сфер жизни
* ***Поведенческое*** - выявление особенностей поведения в различных реальных ситуациях в прошлом
* ***Ситуационное (case)*** - выявление способностей к анализу воображаемых ситуаций и решению проблем («Представьте, что …»)
* ***Компетентностное*** - выявление конкретных знаний, умений и навыков
* ***Проективное*** - выявление скрытых отношений респондента с помощью вопросов про других людей («Что побуждает людей …»)
* ***Мотивационное*** - выявление потребностей, ценностей, мотивов и отношений
* ***Метапрограммное*** – выявление привычных способов мышления и предпочитаемого поведения с помощью анализа используемого респондентом языка
* ***Стрессовое*** – выявление особенностей поведения в сложных ситуациях
* ***Структурированное*** - использование вопросов, сгруппированных по тематическим блокам
* ***Групповое*** – изучение поведения и мнений одновременно группы респондентов
* ***Коллегиальное*** – опрос респондента и анализ его поведения группой интервьюеров

Примеры вопросов профориентационного интервью

* Чем Вы любите заниматься? Каковы ваши увлечения, хобби?
* О чем Вы мечтаете?
* Что Вам больше всего не нравится делать?
* Почему?
* Чему Вам хотелось бы научиться?
* Для чего?
* Что Вы умеете делать? Что у Вас лучше всего получается? К чему Вы способны в наибольшей степени?
* Приведите, пожалуйста, примеры Ваших успехов.
* В чем вы испытываете наибольшие затруднения?
* Почему?
* В каких случаях Вы получали наибольшее удовлетворение?
* Благодаря чему?
* Каковы Ваши цели в жизни?
* С помощью чего Вы смогли бы их достичь?
* Каковы наиболее важные ценности в Вашей жизни?
* Чем Вы можете пожертвовать ради них?

Примеры вопросов ситуационного интервью

* Если в Ваш адрес высказывается резкая критика, как вы будете действовать?
* Представьте себе, что Вам одновременно поступили два предложения от работодателей. Как Вы будете делать выбор?
* Представьте ситуацию, когда в коллективе, которым Вы руководите, есть неформальный лидер, который однозначно пытается конкурировать с Вами за влияние. Ваши действия?
* У сотрудника, ранее дававшего отличные результаты, резко снизилась эффективность работы, при этом формально он выполняет все свои обязанности. Чем может быть вызвана такая ситуация? Каковы будут Ваши действия?

Примеры вопросов проективного интервью

* Что побуждает людей более эффективно работать?
* Что нравится людям в работе?
* Почему человек выбирает ту или иную профессию?
* Что такое хороший руководитель?
* Что такое хороший коллектив?
* Почему люди могут хорошо работать в отсутствие руководителя?
* Что может побудить человека уволиться?
* Почему одни специалисты выполняют свои обязанности, а другие – нет?
* В чем причины конфликтов между людьми?
* В каких ситуациях оправданна ложь?
* Почему одни люди воруют, а другие — нет?

**Метапрограммы** — привычные способы восприятия, представления и мышления, которые проявляются в особенностях используемого языка, определяют принятие решения, мотивацию и предпочитаемое поведение человека.

Примеры метапрограмм

1. Ориентация на чужое или свое мнение в процессе принятия решения
2. Стремление к позитивному результату или избегание негативного
3. Ориентация на процесс деятельности или конечные результаты,
4. Стремление к постоянству или переменам
5. Ориентация на сходство или различие
6. Предпочтение индивидуальной или совместной деятельности
7. Склонность к импульсивным или рефлексивным решениям

1. Примеры вопросов метапрограммного интервью

* Варианты вопросов:
  + Как Вы решаете, какой выбрать вариант работы?
  + Как Вы определяете, что добились в чем-то успеха?
  + Вы хороший специалист? Почему Вы так считаете?
* Ответы:
  + «Другие так считают, говорят»
  + «Сам вижу, чувствую, уверен, знаю»
* Интерпретация:
  + Ориентация на чужое мнение в процессе принятия решения, стремление соответствовать ожиданиям других людей, потребность в одобрении
  + Ориентация на свое собственное мнение, стремление влиять на других, потребность в автономии

2. Примеры вопросов метапрограммного интервью

* Варианты вопросов:
  + Что для Вас важно в работе?
  + Какой коллектив для Вас самый подходящий?
  + Опишите идеальное для себя место работы?
* Ответы:
  + «Хочу, чтобы…»
  + «Не хочу, чтобы…»
* Интерпретация:
  + Стремление к позитивному результату, движение «к», потребность в достижении успеха
  + Избегание негативного (ошибок, угрозы, критики), движение «от», потребность в безопасности

3. Примеры вопросов метапрограммного интервью

* Варианты вопросов:
  + Как бы Вы определили, что такое успешный менеджер?
  + Как Вы организуете свою работу?
  + Опишите свой самый удачный проект.
* Ответы:
  + Глаголы несовершенного вида
  + Глаголы совершенного вида
* Интерпретация:
  + Ориентация на процесс, на то, что происходит, продолжается, потребность в том, чтобы что-то делать, выполнять,
  + Ориентация на результат, на то, чем заканчивается в конечном счете, потребность в конкретных результатах, в том, чтобы что-то сделать

4. Примеры вопросов метапрограммного интервью

* Варианты вопросов:
  + Как Вы будете готовиться к переговорам? Как Вы будете их проводит?
  + Что бы Вам больше хотелось — поддерживать давно существующее направление работы или развивать что-то новое?
  + У Вас есть возможность получить дополнительное образование и сменить вид деятельности на более интересный и перспективный. Что бы Вы выбрали?
* Ответы:
  + Стандартное использование, повторение, традиционность, типовой подход, «как положено»
  + Возможность использования разных вариантов, перемены, экспромт, поиск новых решений
* Интерпретация:
  + Стремление к постоянству
  + Стремление к изменению

5. Примеры вопросов метапрограммного интервью

* Варианты вопросов:
  + Сравните свою специальность по образованию с реальной работой
  + Сравните свое последнее место работы с предыдущим
  + Сравните оптовые продажи с розничными
* Ответы:
  + «И то, и то…»
  + «… отличается от…»
* Интерпретация:
  + Ориентация на сходство, общее, компромиссы, стремление к общению, близости
  + Ориентация различие, специфическое, стремление к конкуренции

6. Примеры вопросов метапрограммного интервью

* Варианты вопросов:
  + Опишите свое самое большое достижение
  + Опишите свой опыт работы на предыдущем месте
* Ответы:
  + Подчеркивание своей собственной роли
  + Подчеркивание роли команды
  + Подчеркивание своей ведущей роли в команде
* Интерпретация:
  + Ориентация на индивидуальную работу
  + Ориентация на подчинение
  + Ориентация на руководство

7. Примеры вопросов метапрограммного интервью

* Варианты вопросов:
  + Опишите Ваш первый день на работе. Перед вами поставлена задача… Опишите свои действия
* Ответы:
  + Глаголы в действительном залоге (делаю, делаем)
  + Модальные глаголы (надо сделать), глаголы в страдательном залоге (будет сделано), безличные глаголы (мне скажут)
* Интерпретация:
  + Активность, обусловленность поведения собственными желаниями и внутренними факторами
  + Реактивность, обусловленность поведения внешними обстоятельствами, вынужденный характер поведения

### *Анкетирование в психодиагностике: условия применения, возможности и ограничения метода опроса*

Анкетирование

* Сферы использования:
  + Социология
  + Социальная психология
  + Экономика
  + Маркетинг
  + Образование
  + Менеджмент
  + Политика
* Диагностика:
  + Представления
  + Отношения
  + Ценности
  + Интересы
  + Побуждения
  + Переживания
  + Удовлетворенность
  + Самочувствие

Виды анкетирования

* Сплошное или выборочное
* Именное или анонимное
* Очное или заочное

Требования к анкетированию

* Предварительная работа по составлению и апробации анкеты
* Корректность формы и содержания анкеты (наличие обращения к респондентам, представления исполнителей, описания цели анкетирования, инструкций, понятность пунктов, достаточное количество вариантов ответов, благодарность респондентам)
* Предварительный контакт с респондентами
* Добровольность заполнения
* Конфиденциальность полученных результатов

Свойства анкетирования

* Преимущества
  + Низкие затраты на проведение опроса
  + Оперативность получения информации
  + Возможность опроса большого количества респондентов
  + Простота процедуры обработки результатов и количественной обработки
* Недостатки
  + Поверхностный характер информации
  + Отсутствие контроля достоверности, возможность фальсификации ответов респондентами
  + Непригодность использования в отношении детей, неграмотных людей, некоторых категорий больных

*Автор конспекта: И.Л. Соломин*