

*Комплексные психофизиологические исследования  
с применением полиграфа*

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ  
ПОЛИГРАФ

## **МЕТОД ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ИНТЕРВЬЮ**

**Интервью** (от англ. interview — беседа, встреча) - способ получения социально-психологической информации с помощью устного опроса.

Интервьюирование (от англ. «встреча», «беседа») — метод получения информации в ходе устного непосредственного общения. Предусматривает регистрацию и анализ ответов на вопросы, а также изучение особенностей невербального поведения опрашиваемых.

В отличие от обычной беседы процедура интервьюирования имеет четкую цель, предполагает предварительное планирование действий по сбору информации, обработку полученных результатов.

Возможность применения данного метода в широком диапазоне исследовательских целей позволяет говорить о его универсальности, а многообразие собираемых психологических фактов свидетельствует о значительном потенциале устного опроса. Не случайно интервьюирование издавна используется в работе представителями совершенно различных научных направлений и школ. Более того, трудно назвать сколько-нибудь значимое исследование не только в психологии, но и в любой науке о человеке, где бы ни оказалась пригодной информация, полученная со слов опрашиваемых лиц.

Практика показывает, что метод устного опроса обеспечивает наилучшие результаты, если применяется в комплексе с другими средствами психологического исследования. Кроме того, необходимо сопоставление полученной с его помощью информации с данными наблюдений, экспериментов, официальной или личной документации, материалами опросов других лиц и т.п.

В зависимости от условий проведения данная процедура может быть единичной или многократной, индивидуальной или групповой.

По цели организации, помимо собственно исследовательского интервью, выделяют — диагностическое — используемое на ранних этапах психотерапии как средство проникновения во внутренний мир клиента и понимания его проблем, и клиническое — являющееся терапевтической беседой, способом оказания психологической помощи в осознании человеком внутренних затруднений, конфликтов, скрытых мотивов поведения, путей саморазвития личности.

По форме общения интервью подразделяются на свободные, стандартизированные и полустандартизированные.

Свободное интервью представляет собой беседу, в которой исследователь имеет возможность самостоятельно изменять направленность, порядок и структуру вопросов, добиваясь необходимой эффективности процедуры.

Стандартизированное интервью предусматривает проведение опроса по четко разработанной схеме, одинаковой для всех респондентов.

Полустандартизированное интервью основано на использовании двух видов вопросов. Одни из них — обязательные, основные — должны быть заданы каждому опрашиваемому, другие — «подвопросы», уточняющие — применяются в беседе или исключаются из нее интервьюером в зависимости от ответов на основные вопросы.

Тем самым достигается определенная вариативность опроса, возможность учета индивидуальных особенностей респондентов и изменений коммуникативной ситуации. В то же время полученные таким образом сведения сохраняют значительную сопоставимость. Исследователь активно управляет диалогом, при необходимости фокусируя внимание опрашиваемых на каких-либо дополнительных аспектах обсуждаемых проблем. Однако при этом он не выходит за пределы заранее составленного перечня вопросов.



**Стрессовое интервью** — это собеседование, на котором кандидата пытаются вывести из равновесия, поставить в ситуацию, когда он почувствует себя некомфортно или же просто сделать то, к чему соискатель не готов.

Используется при приёме на должность, предполагающую большое количество стрессовых ситуаций — топ-менеджер, менеджер по продажам, рекламный или страховой агент. Также оно оправдано в случае, если компания развивается столь стремительно, что нужно быть постоянно готовым к смене условий. По сути, наличие стрессового интервью — это своего рода индикатор напряженной, стрессовой работы в этой компании<sup>[1]</sup>.

Примерами стрессового интервью могут служить:

- разговор на повышенных тонах;
- быстрый темп разговора — постоянные вопросы, едва соискатель ответит, ему сразу же задают следующий вопрос, не связанный с первым;
- вопросы о личной жизни кандидата;
- разговор на ходу;
- постоянные помехи во время интервью, присутствие посторонних людей.

Стресс — английское слово, которое произошло от французского *estresse*, что означает угнетенность, подавленность. Это понятие было введено канадским ученым Гансом Селье, он определил стресс как реакцию нервно-психического напряжения, возникающую в чрезвычайных обстоятельствах и призванную мобилизовать защитные силы организма. Сегодня под стрессом все чаще подразумевают стрессовые воздействия: значительные физические и умственные нагрузки, приводящие к стрессу. Способность организма справляться с этими перегрузками как раз и называют стрессоустойчивостью.

Например, шум в call-центре, суeta в торговом зале, ненормированный рабочий день, постоянное общение с большим количеством заказчиков — все это стрессовые ситуации.

Типы стрессоустойчивости

Каждый соискатель вкладывает свой смысл в понятие «стрессоустойчивость» — в зависимости от профессии и функциональных обязанностей. Менеджеры по продажам понимают устойчивость к стрессам как умение спокойно реагировать на негатив со стороны клиента, а аудиторы — на «горящий» план или работу на дому. Претендент на должность секретаря таким образом сообщает работодателю, что может ладить с авторитарным руководителем. Кандидаты на топовые позиции имеют в виду способность трезво анализировать ситуацию и принимать правильные решения в условиях постоянной нестабильности и смены приоритетов, не упуская при этом из зоны внимания стратегическую цель. Но эйчар не может читать между строк! По статистике, на обработку одного резюме у него в среднем уходит порядка 5 секунд. Если раздел «Личные качества» представляет собой перечень «модных» характеристик, подсмотренных в чужих резюме, не обижайтесь, что рекрутер не придаст им в лучшем случае никакого значения. Вместо того чтобы указывать в CV абстрактное понятие «стрессоустойчивость», менеджеры по подбору персонала рекомендуют отмечать конкретные достижения и примеры, прямо или косвенно свидетельствующие о том, что кандидат обладает способностью достойно выходить из стрессовых ситуаций. Тем более что в каждой профессии существуют свои виды нервных напряжений.

Соционика — наука о переработке информации человеческим интеллектом, позволяющая прогнозировать поведение человека в самых разнообразных ситуациях, в том числе стрессовых. Отдельный ее блок - теория стрессоустойчивости, все люди делятся на 4 группы:

- стрессонеустойчивые;
- стрессотренируемые;
- стрессотормозные;
- стрессоустойчивые.



## ПРОФАЙЛИНГ - МЕТОД

Это понятие, обозначающее совокупность психологических **методов** и **методик** оценки и прогнозирования поведения человека на основе анализа наиболее информативных частных признаков.

Профайлинг (от английского «profile» - профиль) – это совокупность методик оценки достоверности сообщаемых сведений и построения поведенческого прогноза, основанная на оценке невербального поведения и психологических особенностей личности.

Помимо анализа поведения, профайлинг - это еще и комплекс проективных методик, которые позволяют оценить *характер человека по внешности*.

Одежда, прическа, аксессуары, мимика, жесты, цвета и другие элементы свободного выбора - все это маркеры личностных особенностей конкретного человека. Они позволяют сделать прогноз его поведения, как в бизнесе, так и в межличностных отношениях.

### Объекты исследования профайлера:

мимика; жесты; позы; речевые особенности; движения глаз; походка; одежда; аксессуары; поведенческие особенности.



Нужно знать, что в поведении нет прямых признаков лжи. Каждый человек имеет индивидуальную модель реагирования на собственную ложь. Она напрямую связана с его профилем личности. Именно поэтому для профайлера так важны знания методик скрытой диагностики.

### Методы профайлинга:

Структурированное интервью с оценкой рисков.

Формализованная процедура, направленная на оценку личностных компетенций и проверку наличия скрываемых фактов биографии по факторам риска: алкоголь, наркотики, азартные игры, денежные долги и т.д.

Для обследуемого, данная оценочная процедура выглядит как обычное собеседование. Однако технология ее проведения дает возможность в течение 10-15 минут выстроить четкий профиль личности объекта, определить сильные стороны личности, уязвимые места, инструменты стимуляции и специфику взаимодействия.

Алгоритм интервью позволяют получить от обследуемого максимально правдивые комментарии по факторам риска интересующим работодателя либо четкие указания на умышленно скрываемые факты биографии.

**Преимущества методики:**

- доступна для быстрого обучения сотрудников HR, СБ или линейных руководителей;
- исключает демотивирующее воздействие на персонал;
- позволяет существенно сократить время на принятие решения при отборе персонала;
- объединяет две процедуры: построение профиля личности и анализ рисков.

Структурированное интервью с оценкой достоверности по заданному факту.

Процедура оценки достоверности сообщаемой информации по расследуемому факту: хищение, откат, несанкционированная передача коммерческой информации и т.д.

Проводится без применения инструментальных методик (полиграф, майндридер, голосовой анализатор и т.д.) и при этом имеет аналогичную степень достоверности.

Время проведения может варьироваться от 15 до 60 минут в зависимости от специфики поставленной задачи.

**Преимущества методики:**

- практически исключает возможность противодействия;
- может проводиться под видом обычной беседы;
- не имеет медицинских противопоказаний к проведению.

Интервью при увольнении.

Структурированная система аргументов, позволяющая провести переговоры о досрочном прекращении трудовых отношений в кратчайшие сроки и с минимальными финансовыми и имиджевыми потерями для компании работодателя.

Проводит переговоры специалист-профайлер. В отдельных случаях требуется участие непосредственного руководителя того сотрудника, с которым проводятся переговоры о расторжении трудовых отношений по соглашению сторон.

**Преимущества методики:**

- позволяет избежать демотивации внутри коллектива;
- экономит время и деньги компании;
- практически исключает имиджевые риски, связанные с негативными отзывами о работодателе.

**Легендированный опрос.**

Методики оценки достоверности информации интегрируются в структуру бизнес-переговоров или иного коммуникативного контакта (деловой обед, вечеринка, прием и т.д.).

Опрос может проводить специалист-профайлер или представитель заказчика. В этом случае составляется список вопросов и требуется видеофиксация диалога.

Заказчик получает ответы на интересующие вопросы относительно объекта исследования.

**Преимущества методики:**

- не требует уведомления объекта.

Подготовка индивидуальной модели воздействия для переговоров.

Проводится сбор материалов, позволяющих составить профиль личности лиц, принимающих решения: почерк, фотографии, описание кабинета и т.д. Исходя из анализа индивидуальных особенностей, разрабатывается наиболее действенная модель убеждения для конкретного лица.

Исследования показывают, что использование индивидуальных моделей воздействия увеличивает шанс получения желаемого результата на переговорах на 30 % и более.

**Преимущества методики:**

- простота использования;
- простота обучения для переговорщиков и сотрудников отдела продаж.

Анализ видеозаписи.

Оценить достоверность и составить психологический портрет можно и по видеозаписи. Но, если сама беседа, записанная на видео и предоставленная как объект для анализа - не структурирована, то достоверность результатов исследования может быть снижена.

Анализ личности по фото.

При наличии качественных, актуальных фотографий есть возможность построения психологического портрета объекта. В этом случае используются две методики: визуальная диагностика и физиогномика. Результаты исследования по уровню достоверности не уступают структурированному интервью, психографологии или набору тестовых методик.

**Преимущества методики:**

- быстрота проведения (возможно за несколько минут);
- не требует согласия объекта;
- дистанционный формат проведения.



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ  
ПОЛИГРАФ

«АПДЛ»  
Москва, ул. Достоевского 1/21  
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
т. 8 916 959 0719

*Комплексные психофизиологические исследования  
с применением полиграфа*

*Приложение к КПФИ*

## **НЛП - МЕТОД**

**НЛП (Нейролингвистическое программирование)** — это область практической психологии, разрабатывающая прикладные техники, моделирующие приемы и практики знаменитых психотерапевтов и мастеров коммуникаций.

## **Распознавание лжи по мимике лица и глазам**

**Микровыражения.** У человека, который лжет, подсознательно проявляется эмоция бедствия. Внешне это выражается в непроизвольном поднятии бровей, вследствие чего на лбу образуются складки. Судить о неправдивости поможет ассиметрия – разное проявление эмоций на правой и левой частях лица. Эта несогласованность примета, что эмоция выдуманная, а не пережитая.

**Нос и рот.** Утверждают исследователи: лжец гораздо чаще дотрагивается до носа, чем человек, который говорит правду. Это связано с тем, что прилив адреналина в капиллярах носа вызывает зуд. Указывать на ложь может желание человека прикрыть рот рукой или поджатые губы.

**Движения глаз.** Человек чаще моргает, когда врет. Веки остаются дольше закрытыми, чем обычно, во время лжи. У мужчин часто наблюдается желание тереть глаза во время утаивания правды. По направлению взгляда легко определить выдумывает человек информацию или нет. Так, взгляд праворукого человека направленный вверх влево свидетельствует о воображении, а вверх вправо – о воспоминании. Хотя постулат о том, что человек отводит взгляд во время разговора в сторону или вниз, последнее время активно критикуется как инструмент для определения правды, методика довольно интересная.

**Потоотделение.** Выше говорилось, что данный признак не всегда верный, но статистика неумолимо утверждает: человек, который врет, потеет больше чем правдивый.

**Кивки головой.** Обычно, мы киваем непроизвольно, - подтвердить свои слова или согласиться со сказанным. Когда человек лжет, возникает задержка между словами и кивком головой.

**Суетливость.** На воре и шапка горит. Общая суетливость, нервозность, невозможность усидеть на месте, неестественная поза будут подспорьем в определении правдивости слов человека.

**Движения.** Человек, который говорит правду, наклоняется в сторону собеседника, лжец наоборот отдалается. Во время общения многие неосознанно используют *зеркалирование* – повторяют жесты визави. Когда человек лжет, эта подсознательная реакция угнетается. Непокойное положение рук (приглаживание волос, поправка галстука, желание сжать что-нибудь) также выдают лжеца.

**Сглатывание слюны и дыхание.** Учатившееся дыхание может быть свидетельством того, что человек встал на тонкий лед. Он начинает дышать быстрее, чтоб накачать мозг кислородом, который необходим для ориентации в критической ситуации. Избыточное образование слюны связано с выделением адреналина, поэтому частое ее сглатывание может выдать лгуна.

**Голос.** Изменение скорости и тембра голоса могут быть хорошими индикаторами лжи. Таким же свидетельством может быть колебание перед ответом или внезапное заикание, долгие паузы.

**Излишняя говорливость.** Поводом усомниться в искренности человека может послужить факт его ответов на, казалось бы, простые вопросы, требующие прямого и короткого ответа. Вместо этого лжец начинает уточнять излишние детали и при этом часто ищет поддержку вашим согласием с его словами.

**Эмоциональная реакция.** Следите за поведением собеседника во время всей беседы. Правдивый человек, которому нечего скрывать, реагирует не так как лжец, реакция которогоразнится спектрально от притворно-небрежной до агрессивно-возмущенной.<sup>6</sup>

## Ключи глазного доступа

