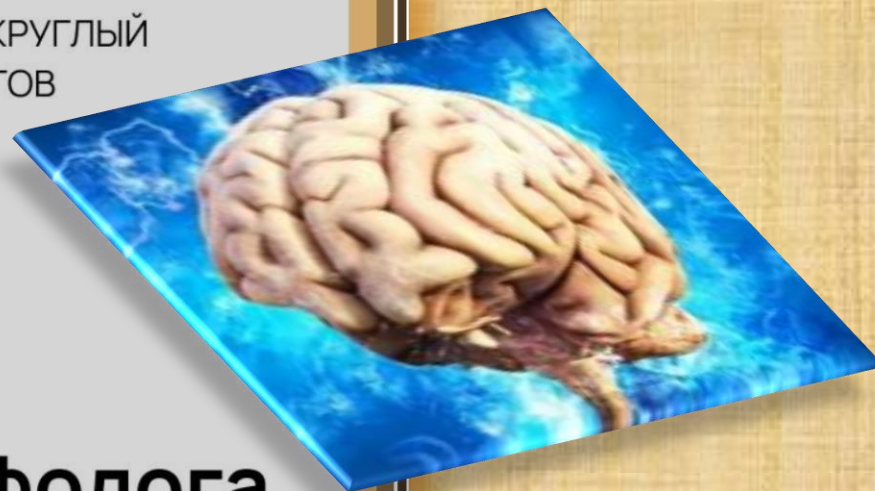




АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ

V МЕЖДУНАРОДНЫЙ КРУГЛЫЙ
СТОЛ ПОЛИГРАФОЛОГОВ
И ПРОФАЙЛЕРОВ



25 сентября, 16:25-16:45

Кейс для полиграфолога. Когнитивные искажения у ОЛ



Ирина Таланкина
Клинический психолог, полиграфолог



Словами Алексея Филатова:
«Как мы можем оценивать и
анализировать чье-то
поведение, а тем более
предпочтения и характер,
если мы упускаем ... как
работает наш мозг и
мышление при анализе
ситуаций!»

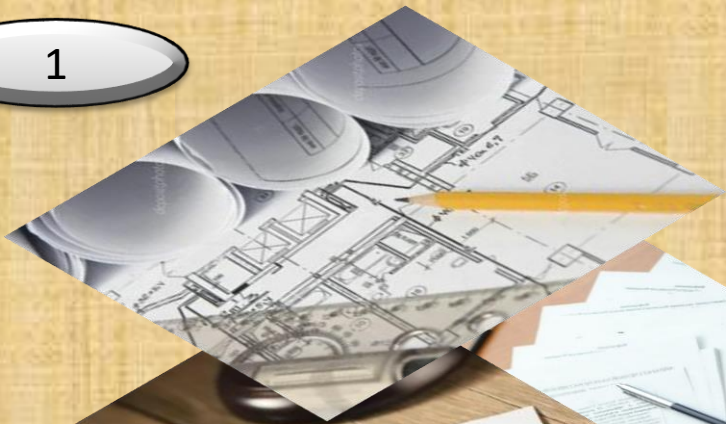


2



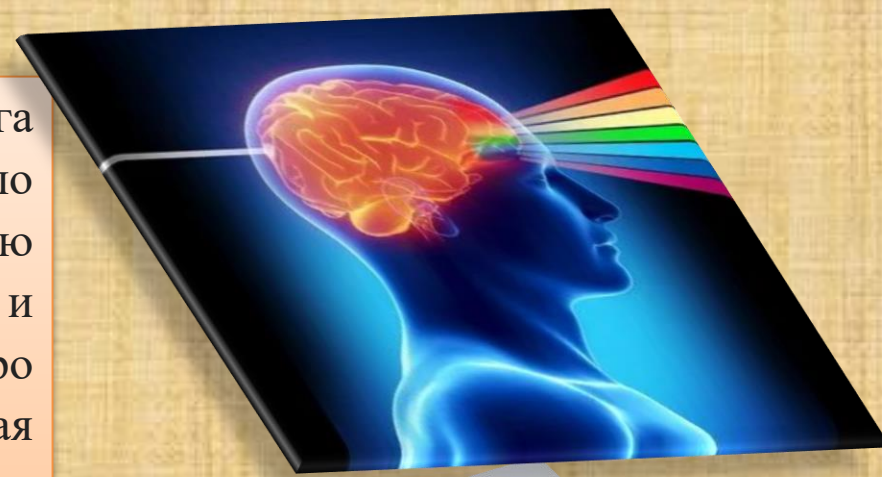
2

1



1

Поскольку энергетические ресурсы мозга ограничены, он всегда старается идти по пути наименьшего сопротивления. Всю жизнь он строит себе «рельсы» с гладкой и прямой поверхностью, по которым быстро приходит к нужному выводу. Но обратная сторона ускорения мышления – частые ошибки, которые мы не замечаем. Ошибки не всегда означают дефекты нашего мыслительного процесса.



Когнитивные
искажения

Когнитивное
интервью

Тест ОРДС

Полиграф

Цвета теста М.Люппера

ABC
14

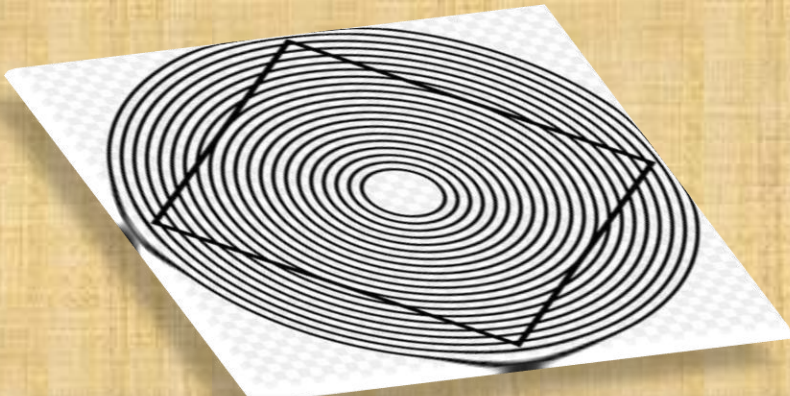


Когнитивные искажения



Когнитивные искажения – это отклонения в поведении, восприятии, мышления обусловленные субъективными убеждениями и стереотипами социальными, моральными, эмоционально-волевыми причинами, сбоями в обработке и анализе информации, а также физическими ограничениями и строением мозга.

Когнитивные искажения они же когнитивные ошибки
(ошибки мышления)



искажения:

1. Универсальны;
2. Физиологически и/или физически обусловлены;
3. Эмпирически верифицируются;
4. Выполняют функцию адаптации к окружающей среде.



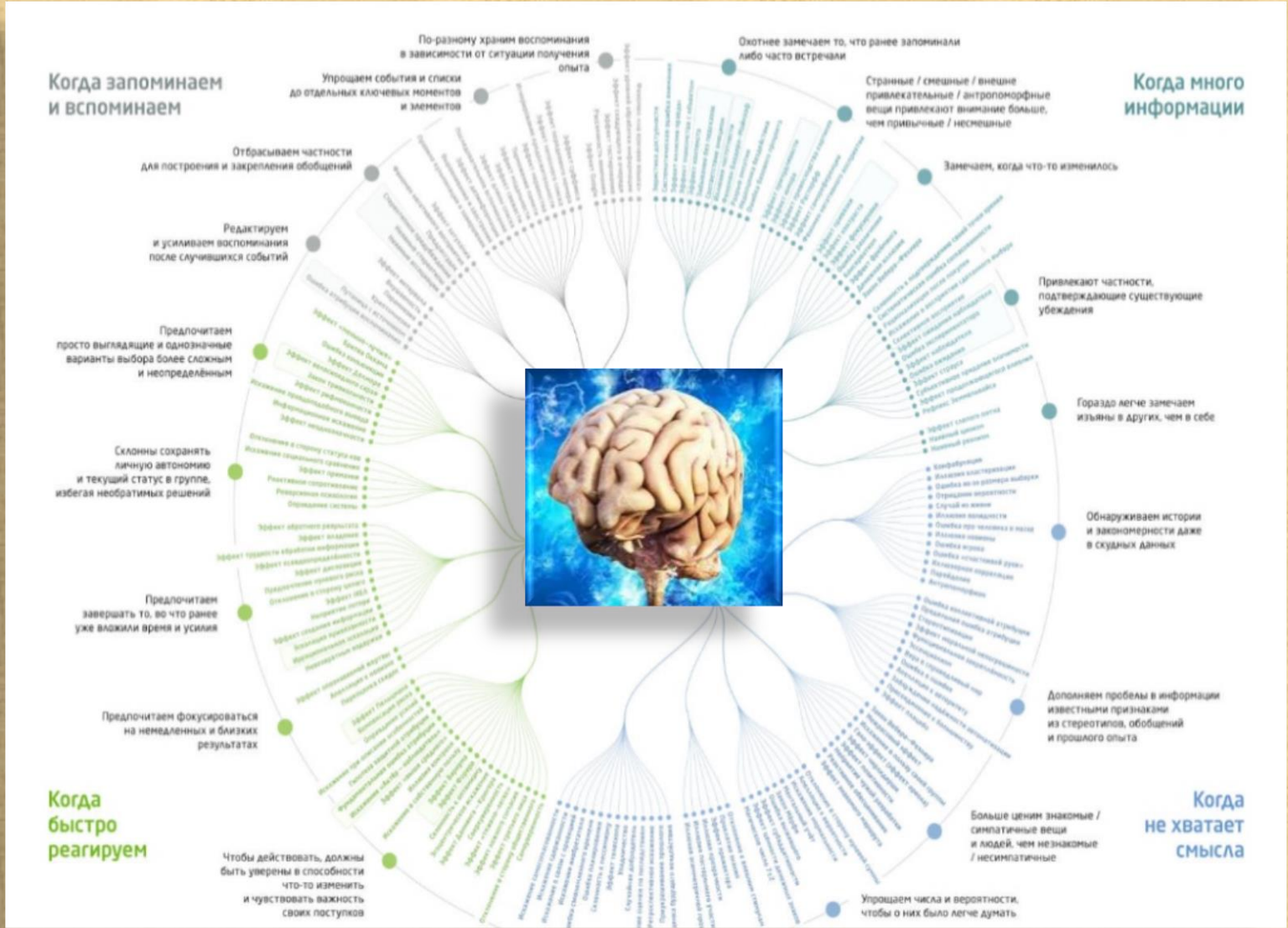
ошибки:

1. Индивидуальные;
2. Связаны с особенностями прижизненного опыта;
3. Обусловлены предпочитаемыми схемами мышления;
4. С трудом осознаются человеком (сопротивление).





Виды когнитивных искажений



Почему люди совершают ошибки мышления?

Предпосылки имеют философские, социальные и психологические объяснения, тесно связанные с познавательными процессами — восприятием, мышлением, памятью, вниманием. При этом подключаются и эмоционально-мотивационные аспекты, а также личностные и культурологические.

1. Когнитивные ошибки приводят к недопониманию между людьми;
2. Создают трудности прогнозирования развития ситуации;
3. Порождают конфликты;
4. Ломают судьбы.

высокая

уверенность

низкая

новичок

мудрость (знания + опыт)

гуру

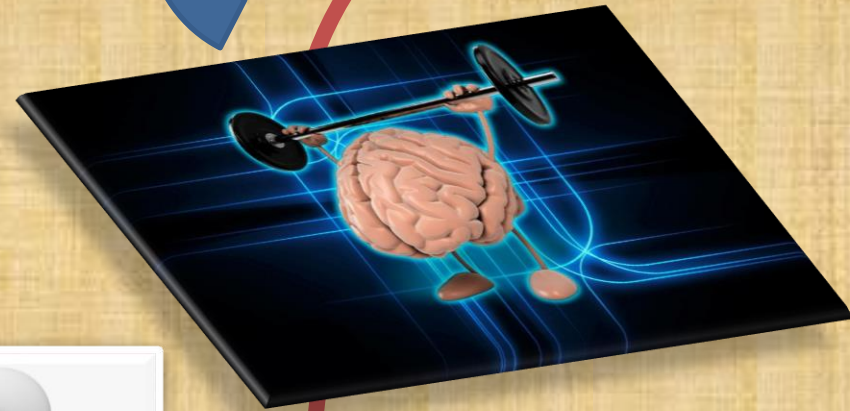


Незнание — сила. Когнитивная
ошибка, которая заставляет нас
верить, что мы эксперты во всем

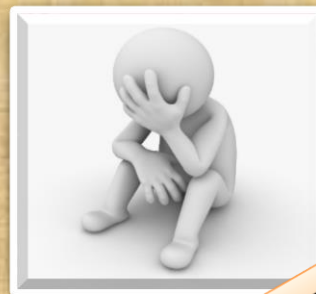
Пик глупости



Плато стабильности



Долина отчаяния

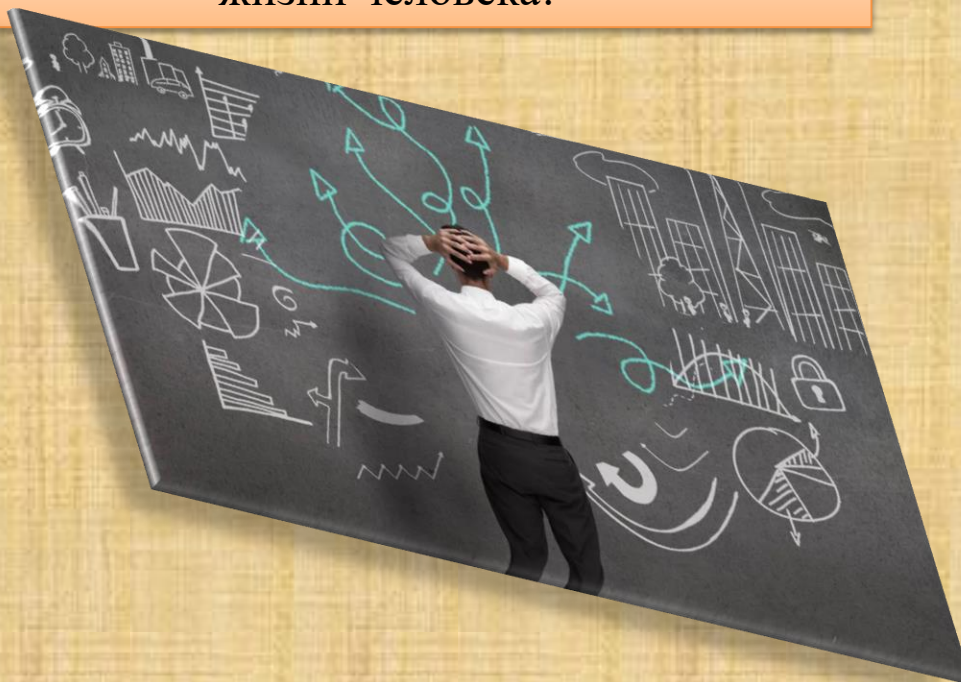




Принятие решения неотъемлемая часть жизни человека!



Словами Татьяны Владимировны Черниговской: «Мозг принимает решение за 30 секунд до того, как человек это решение осознает!»



ситуация

МЫСЛИ

О чем Вы думали?

поведение

Что Вы сделали? Как отреагировали?

ЭМОЦИИ

Что Вы почувствовали?

телесные ощущения

Как отреагировало Ваше тело?



Сбор информации


Заказчик

ОЛ

**Фабула
дела**

**Когнитивное
интервью**







Объект исследования: Ситуация, где были выявлены нарушения при работе с учетной системой с занесением данных для проведения оплаты.

Субъект исследования: Сотрудник компании (ОЛ).

Цель исследования: Выяснить действительно ли, ОЛ поленилась и не стала оформлять новый договор и внесла информацию, как будто за обучение и не приложила подтверждающие документы или ее, попросили дать такое пояснение?



Когнитивное интервью

Весь этот мир – только то, что человеку кажется в этот момент времени.

Следовательно, наше поведение определяется тем, как мы интерпретируем мир.



Людей тревожат не сами события, а их мысли по поводу этих событий.

Цель когнитивного интервью – активизировать различные слои памяти ОЛ при помощи определенных приемов.



Четыре приема для актуализации важных фактор, обстоятельств, моментов, признаков:

1. Мысленное, а затем вербальное восстановление контекста события;
2. Детализация;
3. Припоминание обстоятельств в различной последовательности;
4. Смена перспективы.

Анализ индивидуально-психологических особенностей ОЛ по данным когнитивного интервью

Избирательное абстрагирование



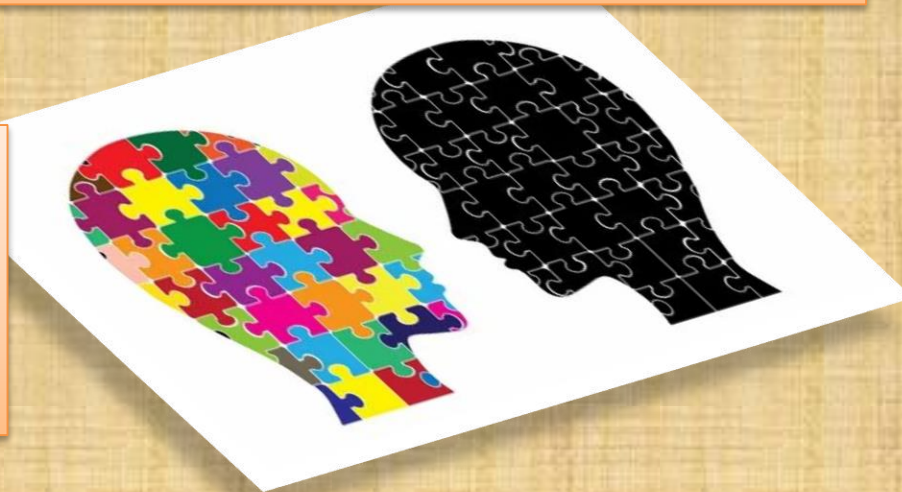
Фокусирование внимания индивида на каких-либо деталях ситуации наряду с игнорированием всех остальных её особенностей.

Адаптивность группы

Наша психика в результате эволюции научилась адаптироваться. Минимум усилий при уже знакомой, привычной, одобренном авторитетом группы (автопилот).

Дихотомичное мышление

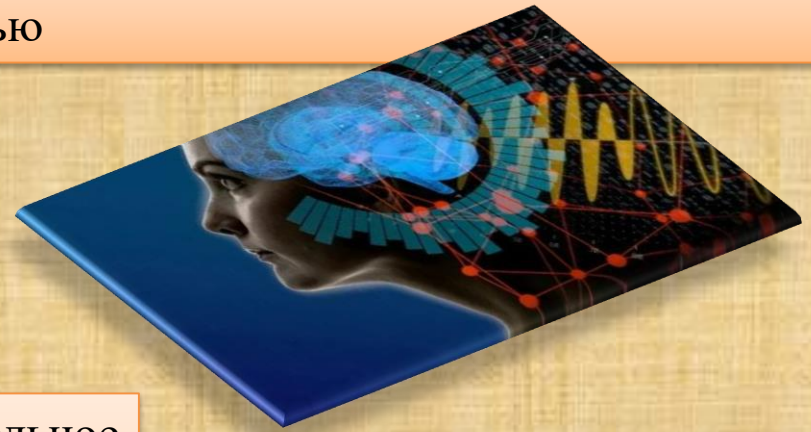
Причисление себя или какого-либо события к одному из двух полюсов, положительному или отрицательному (в абсолютных оценках): *или пан, или пропал.*



Анализ индивидуально-психологических особенностей ОЛ по данным когнитивного интервью

Ошибки восприятия, внимания

Эмоциональные ошибки



Ошибка подтверждения и избирательное восприятие. Мы склонны выбирать из всего массива информации только ту, которая подтверждает нашу изначальную точку зрения. Информацию, противоречащую ей, мы обычно игнорируем.

Сведения о предмете накапливаются постепенно, и их интерпретация определяется эмоцией, связанной с первым впечатлением.

Эвристики и когнитивные искажения ощущений, восприятия и внимания редактора мозга: домысливаем картинку при недостатке информации; ассоциативные связи выстраивание наилучшей возможной истории в соответствии с клише, не учитывая отсутствующую информацию.

При решении любой задачи человек всегда использует методы, сокращающие путь к решению.

Опосредованная ретроспективная диагностика психического состояния (тест - ОРДПС)



1. Получение субъективных эталонов эмоциональных состояний;
2. Получение субъективных эталонов в соответствии с задачами;
3. Корреляция.

Тест ретроспективной диагностики психического состояния позволяет на высоком уровне достоверности выявить динамику и специфику состояния, а также описать это состояние в определенный период времени.

В качестве стимульного материала был использован основной набор 8 цветов теста Люшера.

Проективный и невербальный характер метода позволяет исследовать глубинные уровни эмоциональных отношений обследуемого лица к анализируемым событиям.

Получая обобщенную «цветовую» картину состояний, переживаний и эмоций, наиболее часто используемых в качестве «эталонных» параметров психического состояния обследуемого лица, мы имеем возможность получить картину психического состояния в конкретных исследуемых ситуациях.

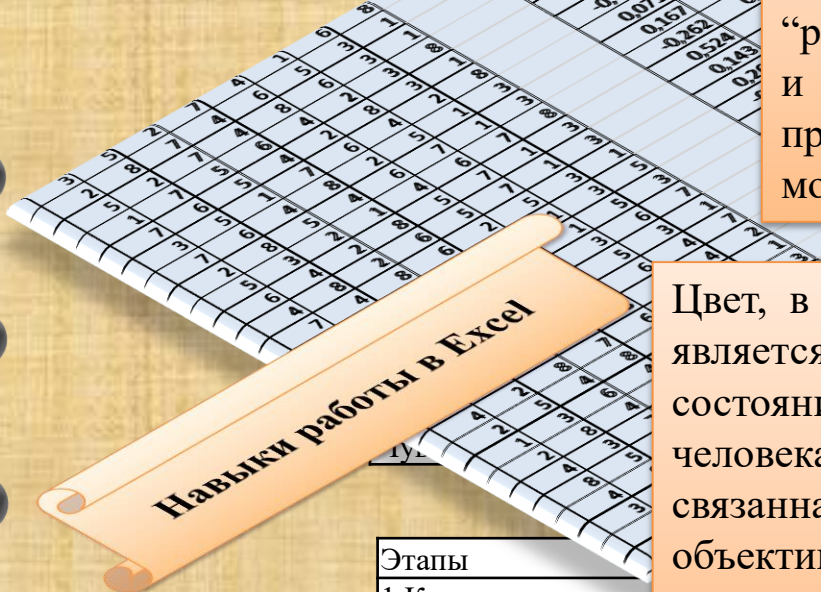
Полученные значения коэффициента ранговой корреляции свидетельствуют о близости состояния обследуемого лица тем или иным эмоциональным переживаниям и состояниям.



Готовность действовать					
Тревога					
Напряжени					
Растеряннос.					
Слабость					
Спокойствие					
Неопределенность					
Опасность					
Решительность					
мление					
Отчаяние					
Безвыходность					
Гнев					
Ненависть					
Внезапност					
Страх					
Р					



Диагностика состояния само по себе является сложным исследованием поскольку объектом в данном случае является психическое явление. Мы имеем дело не с текущим состоянием ОЛ, а “реконструируем” состояние по фабуле заказчика и результатам когнитивного интервью по прошествии длительного периода времени с момента исследуемого события.



Этапы
1.Кластер
2.Рентные периоды

Цвет, в силу его воздействия на эмоциональную сферу, является индикатором физиологических и психических состояний человека. При этом, динамика состояния человека (как интегративной характеристики), тесно связанная с его отношением к различным сторонам объективной действительности, проявляется в определенных изменениях отношений к цветам и цветовым стимулам.

Анализ результатов экспериментально-психологического тестирования

В ситуации (К1): Руководитель звонит днем, что в ближайшее время скинет документ и вам необходимо будет завести его в уч. систему

по значению коэффициента ранговой корреляции	
(+): значимые переживания, чувства есть	(-): низкий уровень активации, состояния нет
Внезапность, ненависть, гнев	Тревога, опасность, страх, безвыходность

В ситуации (К2): Руководитель присылает счет, который вам необходимо завести в уч. систему и произвести платеж в кратчайшие сроки, произвести координацию данного платежа для согласования и проведения оплаты

по значению коэффициента ранговой корреляции	
(+): значимые переживания, чувства есть	(-): низкий уровень активации, состояния нет
Напряжение, утомление, слабость, безвыходность, безнадежность	Готовность действовать, растерянность, успех

В ситуации (К3): Увидела счет в телефоне, в момент СПФТ

по значению коэффициента ранговой корреляции	
(+): значимые переживания, чувства есть	(-): низкий уровень активации, состояния нет
Внезапность, отчаяние, напряжение	Безучастность, успех, растерянность, страх

Анализ результатов экспериментально-психологического тестирования

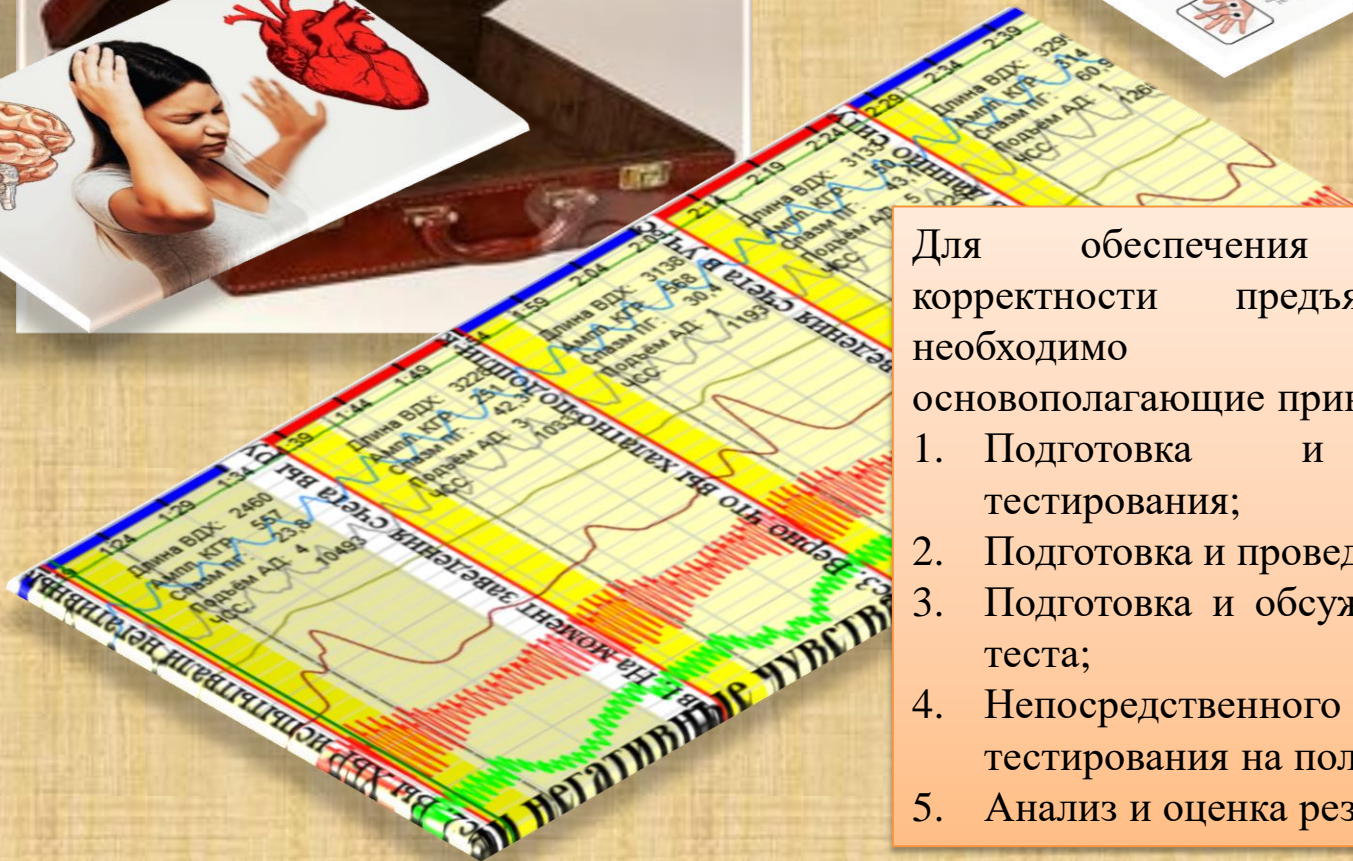
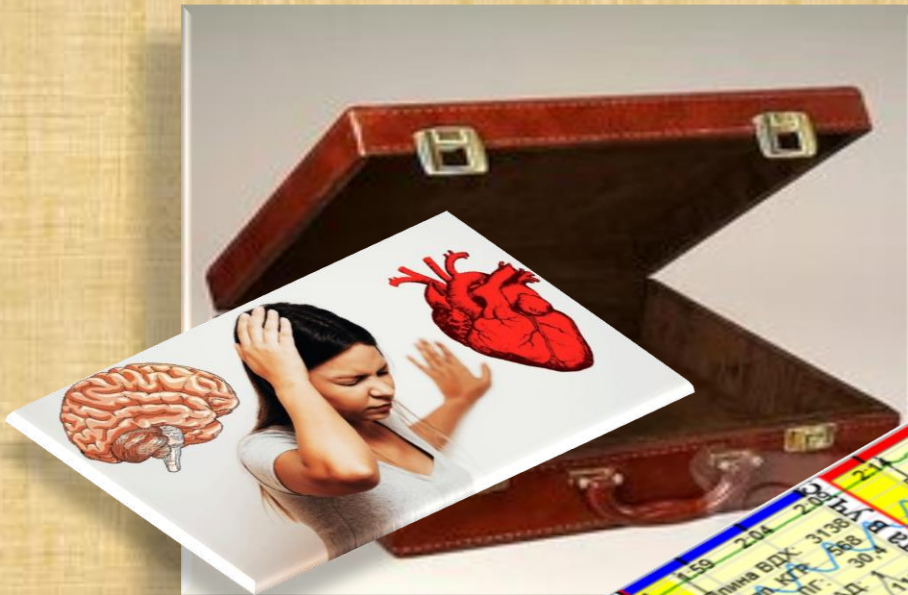


При настоящем тестировании выявлено искажение когнитивных процессов, возникающие в процессе мышления и принятия решений, ориентированных на прояснение психологических механизмов, лежащих в их основе. Когнитивные искажения позволяют быстро принимать решения на основе ограничения времени, предоставленной информации, иллюзии восприятия и ошибки памяти. Когда более предпочтительный вариант выбран автоматически и для изменения процесса мышления требуются усилия, чтобы выбрать иной вариант.

При исследовании эмоционального состояния в момент анализируемого события: «Необходимо скоординировать оплату и срочно произвести платеж по счету». Результат ведущих эмоции — это утомление, слабость и напряжение, что свидетельствует о том, что возможности на усилия для выбора иного варианта затруднено.

Акцент внимания ОЛ был сконцентрирован на статье - травма сотруднику, так как в предыдущей работе опыта такого платежа не было, важность статьи травма сотруднику автоматически привлекла внимание. Таким образом, произошло изменение процесса мышления, запечатление в памяти указания от руководства наиболее окрашенного события по скорости и важности, согласно задачи провести платеж в кратчайшие сроки.

Специальное психофизиологическое тестирование с применением полиграфа



Для обеспечения методической корректности предъявления теста необходимо соблюдать основополагающие принципы:

1. Подготовка и организация тестирования;
2. Подготовка и проведение предтеста;
3. Подготовка и обсуждение вопросов теста;
4. Непосредственного проведения тестирования на полиграфе;
5. Анализ и оценка результатов.

Методика контрольных вопросов (МКВ). Тест зон сравнения К.Бакстера

Формат теста: Нв1 Жв1 Св1 Вс1 Пв1 Вс2 Пв2 Вс3 Св2

Проверочные вопросы (Значимые)

Пв1. В момент заведения счета в уч. систему Вы знали, что «В» вам должна выслать документы для подкрепления по ст. обучение?

Пв2. На момент заведения счета в уч. систему Вы руководствовались статьей обучения?

Симптоматические вопросы

Св1. Ваш основной мотив в данной ситуации это срочность проведения платежа?

Св2. Вы сомневаетесь в том, что ваш основной мотив в данной ситуации это срочность проведения платежа?



Вопросы сравнения (Контрольные) – вопросы вероятной лжи

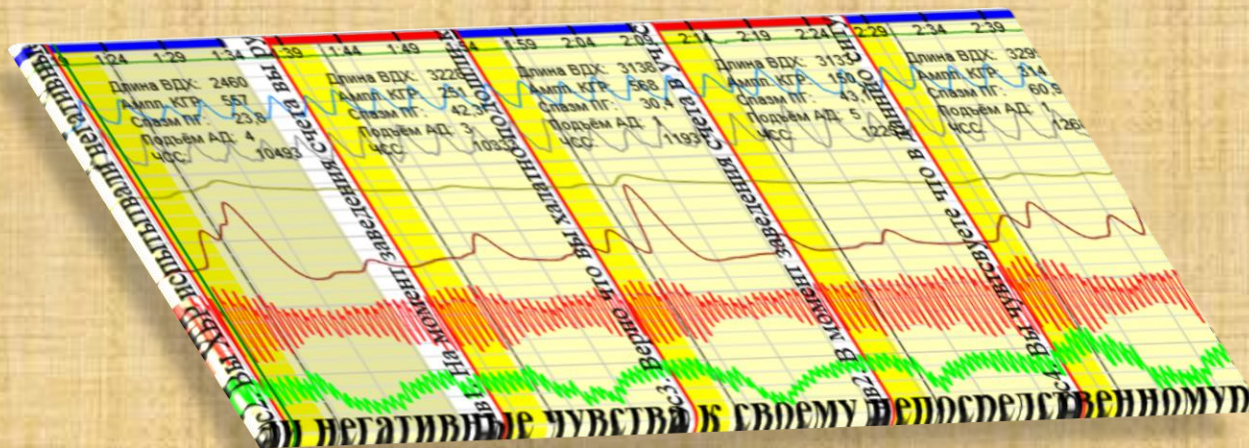
Вс1. Вы ХБР испытывали сильные негативные чувства к своему непосредственному руководителю?

Вс2. Верно, что в данной ситуации есть ваша доля ошибки?

Вс3. Вам свойственно поверхностное (халатное) отношение к работе?

Анализ психофизиологического тестирования с использованием полиграф

Оценка результатов с помощью 7-бальной системы



Номер предъявления	Параметр	Пв1	Пв2	Сумма
I	Дых	+1	-1	0
	КГР	+3	+3	+6
	АД	0	0	0
	ПГ	+2	+2	+4
	Сумма	+6	+4	+10
II	Дых	0	0	0
	КГР	+2	+3	+5
	АД	0	0	0
	ПГ	+1	+2	+3
	Сумма	+3	+5	+8
III	Дых	-2	+2	0
	КГР	0	+1	+1
	АД	0	0	0
	ПГ	0	+1	+1
	Сумма	-2	+4	+2
ИТОГО		+7	+13	+20

При настоящем тестировании выявлено, что присутствует факт нарушения регламента заведения документов в учетную систему. Счет обучения должен был быть подкреплен соответствующими документами. В момент заведения счета для проведения оплаты не выявлено устойчивых физиологических реакций, что ОЛ владела информацией о том, что «В» должна прислать подкрепляющие документы. В силу описанного выше искажения когнитивных процессов мышления акцент был сделан на срочности и быстроте проведения оплаты. Счет был получен от руководителя. В момент заведения счета в учетную систему устойчивых физиологических реакций свидетельствующих, что ОЛ руководствовалась статьей обучения не выявлено.



Словами Виктора Николаевича Федоренко: «Задача установления истины в ходе «детекции лжи» должна быть решена специалистом еще до момента установки датчиков на обследуемого, и задача эта должна быть решена специалистом психологически!»



Словами Сошникова Александра Петровича и Пеленицина Александра Борисовича: «Успех проведенного обследования на полиграфе только на 10% зависит от используемой техники, а остальные 90% – это профессионализм специалиста!»



Спасибо!

E-mail: poligraf_talankina@mail.ru

Контактный телефон: +7(902)261-75-61