

HUMancode

ПСИХОДИАГНОСТИКА ДЛЯ
УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Приемы получения
дополнительной информации
в ходе интервью и опроса

- Щербатых Олег Вячеславович



АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



Щербатых Олег Вячеславович

- **Полиграфолог** с 2002 года
- **Президент** ассоциации полиграфологов «Уральское Бюро Полиграф»
- **Эксперт** НЭУ «Независимая экспертиза»
- **Преподаватель** школы подготовки полиграфологов.
- **Организатор и спикер** международных конференций по детекции лжи и профайлингу.
- **Редактор** журнала «Детекция Лжи»

1

ФУНКЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ УСТАНОВКИ

Предтест – это не пассивный процесс «просто знакомства».

Исходя из целей сознания оптимальной психологической установки, роль полиграфолога состоит в даче таких установок исследуемому лицу, которые в зависимости от ситуации, вида проверки и особенностей исследуемого, в значительной степени способствуют достижению цели повышения точности всего исследования и результата проведенного интервью.

А также получения признаний по ходу беседы

**Психологические
установки формируются
на основе опыта,
общения с другими
людьми, воспитания и
мировоззрения человека.**

- Некоторые из них помогают человеку, а другие ограничивают, мешая адаптироваться к новым ситуациям.
- Установки могут быть как сознательными, так и бессознательными. Именно неосознанные самые сильные — они действуют автоматически и часто управляют решениями, даже когда человек этого не замечает.



“

Нельзя работать без создания
оптимальной психологической
установки на опрос

Сказал кто-то из великих

Этапы создания установки при проведении беседы

УСТАНОВИТЬ КОНТАКТ
ПОСЕЯТЬ СЕМЕНА ПРАВДЫ
ГИПЕРБОЛИЗИРОВАТЬ ПРОБЛЕМУ
ПРЕДПОЛАГАЮЩИЕ ВОПРОСЫ
ПОДЕЛИТЬСЯ
ПОХВАЛИТЬ
ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРОЕКТИВНЫЕ ВОПРОСЫ
ВЗЯТЬ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ГОВОРИТЬ ПРАВДУ



Установить контакт\рапорт

Перед тем как начать опрашивать человека нужно ему понравиться, найти общие ценности.

Установить симметричный рапорт
Похожие люди нравятся друг другу!

Мы с тобой одной крови, ты и Я!



Опрашиваемый понимает, что этот человек похож на меня.

- Симметричный rapport позволяет быть априори хорошим человеком, так как люди придерживающиеся тех же ценностей , что и мы не могут быть плохими.
- Вы откуда?
- Из Екатеринбурга?
- Классно, неоднократно там был, мне там больше всего понравилось.....
- Какой у Вас автомобиль?
- Тойота.
- Хорошая марка, у меня тоже Тойота

2 уровень ☺ Екатеринбург (Дом Ипатьева \ Ипатьевский монастырь)

Если нет прямых совпадений ищите «косвенные» Спорт, Хобби, Места отдыха и т.д.
Или всегда хотел побывать, мне рассказывали и т.д.



Эта процедура предназначена для выявления
1 из 10 сотрудников, совершивших серьёзные
проступки или подставивших себя под удар.

9 из 10 могут пройти хорошо.

Но проходят только 7.

2 должны были пройти, но не проходят, поскольку
они не говорят всю правду во время проверки.

Затем во время теста они проваливаются по темам
моментам, которые они нам не пояснили.

ПРОДОЛЖАЕМ СЕЯТЬ СЕМЕНА ПРАВДЫ

Обычно это мелочи, которые если бы они нам рассказали не имели бы никакого значения.

Однако, это показывает, что им не хватает искренности и зрелости и скорее всего они не сделали выводы из своих прошлых ошибок.

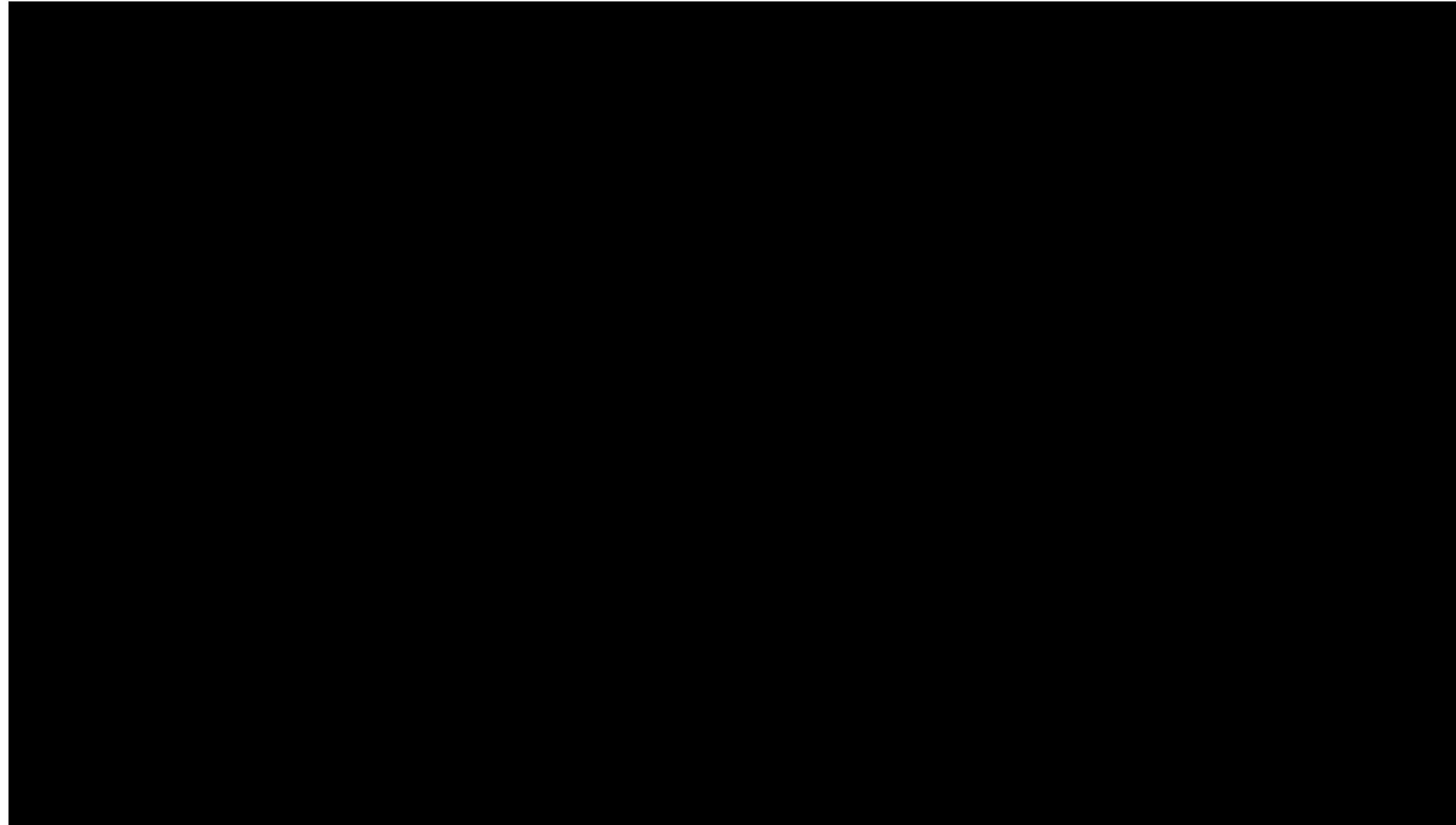
Все мы совершили ошибки и Мы ожидаем искренности от наших сотрудников.

Если они не хотят быть честными на темы того, что они совершили в прошлом, как мы можем доверить им их работу в будущем?

Засееваем все поле и..... гиперболизируем нарушения

И так, если Вы скажете, что Вы не сделали ничего дурного или Вы не покрываете других сотрудников, а другой сотрудник признается, что он видел, как Вы совершили, что-то плохое или что он совершил что-то о чём Вы знали, то скорее всего Вас уволят, а его оставят на работе.

Ну конечно, если Вы расскажете что украдли (миллионы) миллиарды или разорили все предыдущие места работы, или вы ежедневно употребляете тяжелые наркотики, я Вас поблагодарю за откровенность, но тогда вас вряд ли возьмут (оставят) на работу.



АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ

HUMANCODE

ПСИХОДИАГНОСТИКА ДЛЯ
УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ПРЕДПОЛАГАЮЩИЕ ВОПРОСЫ

Задавайте вопросы, которые предполагают, что человек совершил подобные действия и требуют от человека сказать вам, что они не делали.

Не спрашивайте: «За время работы, Вы делали что-либо нечестное?»

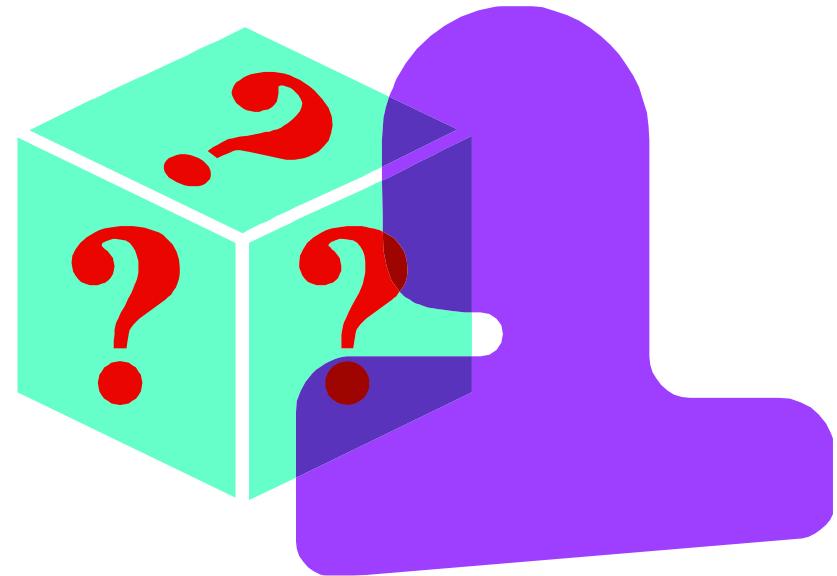
Спрашивайте: «За время работы какую самую нечестную вещь Вы совершили?»

Не спрашивайте: «Вы употребляли какие-либо наркотики?»

Спрашивайте: «С какими наркотиками Вам приходилось взаимодействовать?»

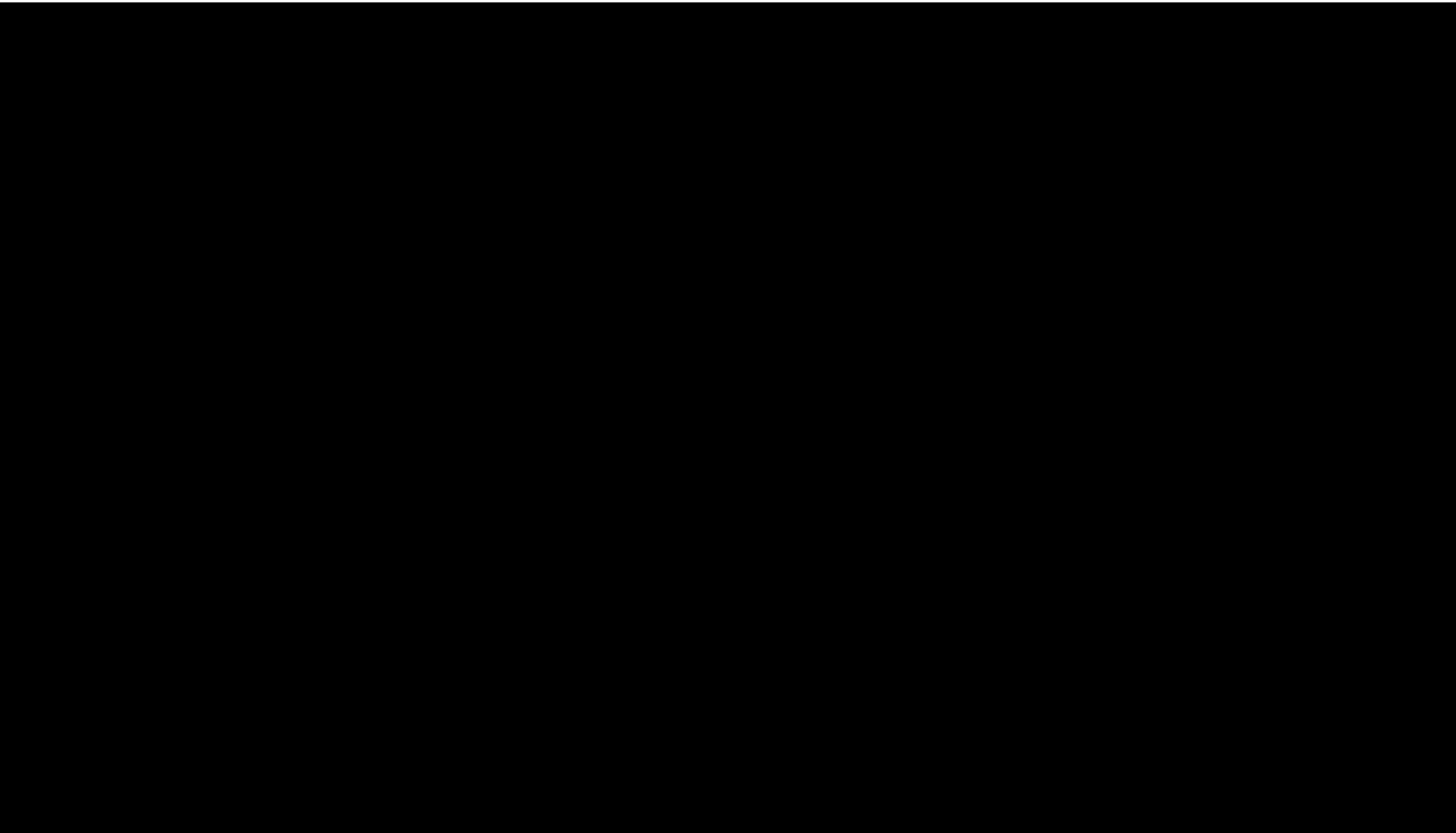
ПРЕУВЕЛИЧИВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Если у человека есть проблемы с опозданиями (20 раз опоздал на работу) и Вы его спросите: «Сколько раз ты опоздал За время работы?», какова вероятность того, что Вы получите правильное число?



Если проверяемого спросят: «За время работы как часто Вы опаздывали на работу – 100, 50, 20, 10, 5?»

Преувеличивая проблему 20 уже не кажется таким уж большим числом!



АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ

HUMANCODE

ПСИХОДИАГНОСТИКА ДЛЯ
УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

ДЕЛИМСЯ

Когда мы делимся, это позволяет достичь 2 целей для повышения сбора информации:

1. Многие люди боятся рассказать Вам что-либо, потому что они боятся, что они Вам не понравятся.

Поделившись чем-то с ним, поможет преодолеть этот страх!

2. В общении есть негласный закон, «Закон обоюдности». Он гласит, что если вы рассказали секрет, в обмен они тоже должны рассказать секрет.

Вы крали что-либо за время работы в компании?

против.

**Ранее я уже работал в ритейле и знаю, что всем когда-либо приходилось
что-то тайно съедать, если бы Вам пришлось заплатить за те вещи,
которые Вы тайно взяли себе на работе, то сумма была бы более 500
рублей или менее 500 рублей?**

Хвалим - одобрение за честность

- Манипуляция похвалой через одобрение действительно направлена на удовлетворение потребностей опрашиваемого в принадлежности и безопасности. Полиграфолог использует одобрение как инструмент контроля, создавая у опрашиваемого ощущение, что ее ценность и успех зависят от мнения интервьюера. Это может привести к тому, что он начинает чувствовать себя зависимым от одобрения, что затрудняет принятие собственных решений и веру в свои силы.
- - "Я был так впечатлен твоей честностью! Значит ты сделал выводы и не повторишь своих ошибок в дальнейшем!"
- - «Ты молодец что это сказал, не каждый может признать свои случайные ошибки»

Почему это работает? Четыре гормона удовольствия

1

Серотонин

– создает человеку хорошее настроение. Подсаживая человека на серотониновую иглу, манипулятор будет говорить жертве об ее исключительности, уникальности. Таким образом, насыщая жертву, накачивая гормоном до предела, манипулятор превращает собеседника в гордого и довольного собой серотонинового наркомана.

2

Эндорфин

– гормон радости, делает человеку просто приятно. Получая регулярные порции комплиментов, похвалы от манипулятора, его жертва перестает критично воспринимать ситуацию, расплывается и теряет бдительность.

3

Дофамин

– гормон предвкушения радости, связан с надеждой на благодарность за какие-то заслуги. Насыщая жертву какими-то приятными обещаниями, манипулятор превращает человека в наркомана. И с этой иглы жертва не слезет, пока не получит обещанное или не поймет, что перед ним манипулятор и то были пустые слова.

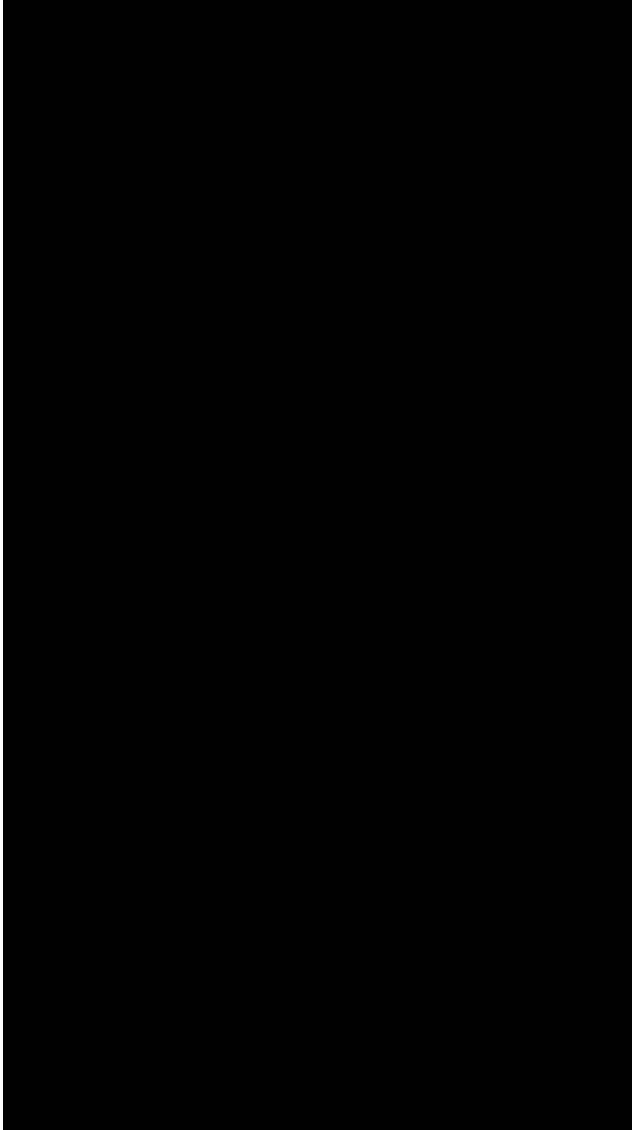
4

Окситоцин

– гормон близости, объятий. Манипулятор входит в доверие к человеку, эмоционально привязывает к себе, говоря о духовной близости с ним, родстве душ, редкостном взаимопонимании.



Только не перехваливаете!!!



АКАДЕМИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ

HUMANCODE

ПСИХОДИАГНОСТИКА ДЛЯ
УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Делам вид что и так знаем (или узнаем)

Мы готовились к данному опросу и собирали (собираем) информацию о Вас из разных источников (важно дать понять, что данные уже проверены или уже проверяются).

- Как вы можете объяснить, почему Ваши данные есть в полицейской базе?
- По какой причине Вы давали показания в полиции?
- Кто с прежнего места работы может сказать что Вас попросили уволиться?
- Кто из Ваших бывших коллег может дать на вас негативный комментарий?
- Почему он так может поступить?

Используйте проективные вопросы

- Это вопросы, которые подталкивают проецировать свое внутреннее состояние на ситуацию, события, других людей. Они провоцируют человека открыть свои установки и убеждения в обход сознательных фильтров.

Например: «Почему люди врут?», или «Унести с работы блокнот – это кражा?».

- Раньше их использовали в психодиагностике, теперь – на интервью в компаниях. Мигрировав из медицины, вопросы преобразились. Они стали больше провокационными, чем проективными.
- И ещё: спрашивающий часто субъективен и может интерпретировать ответы исходя из собственной проекции.

ПРОЕКТИВНЫЕ ВОПРОСЫ

- Рассмотри прошлое поведение сотрудника исследуя его (её) отношение:
- Когнитивный диссонанс.
 - У человека не может быть противоположных по смыслу идей, в отсутствии происходящих изменений.
 - Я не могу верить, что я ненавижу яблоки, в то время как я с наслаждением их ем, без изменения в отношении.
 - Я не могу верить, что мой начальник справедлив и воровать плохо, без изменения своего отношения к нему .

ПРОЕКТИВНЫЕ ВОПРОСЫ

- Для чего проводится эта проверка (интервью)?
- Зачем люди лгут?
- За что человека можно уволить с работы?
- Почему сотрудника могли уволить с из компании?
- Почему люди берут взятки или откаты?
- Какие махинации может совершать человек на вашей должности?



Пример общего проективного вопроса

- Рассмотри прошлое поведение сотрудника исследуя его (её) отношение :
 - Большинство людей считают себя частью большинства, а не меньшинства.
 - Если я честный, то я считаю, что и другие честные.
1. Из 100 сотрудников сколько человек воруют с работы?
 2. Как Вы думаете, что должно произойти, если сотрудника поймают на воровстве?
 3. Если бы Вы владели компанией и поймали сотрудника на воровстве, начиная с какой суммы Вы бы его уволили/сдали властям: 100, 500, 1000 и тд.



Возьмите с человека обязательство о сотрудничестве

«Обязательство и последовательность» — один из шести принципов, описанных в книге «Психология влияния» Роберта Чалдини

Суть принципа: когда человек даёт обещание, он считает своим долгом сделать всё, чтобы его сдержать. Если человек совершает действие, которое не соответствует его убеждениям и ценностям, он может изменить эти внутренние аспекты, чтобы быть последовательным

- Вы знали, что для прохождения интервью необходимо Ваше полное СОТРУДНИЧЕСТВО?
- Верно ли, что если бы Вы говорили правду, то Вы бы хотели сотрудничать?
- Верно ли, что единственный человек, который будет намеренно НЕ сотрудничать, это тот кто собирается лгать?
- Так что если Вы будете намеренно не сотрудничать, Вы будете обозначены как человек, который не говорит правду?
- Если не хотите говорить правду, то лучше откажитесь от проверки (молчите)
- Возьмите обязательство говорить правду устное и письменное
- Подписание согласия



“

Чтобы получить честный ответ, нужно задать точный вопрос человеку, настроенному на откровенность.

Щербатых Олег Вячеславович



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Щербатых Олег Вячеславович.
«Уральское Бюро Полиграф»
8-922-13-20-200
uralburo@yandex.ru





Профиль спикера на сайте
Академии социальных технологий