

МЕТОДОЛОГИЯ

УДК 159.923.2

Ермак В. Д.

**ИСКУССТВО ВОПРОСОВ
И НЕКОТОРЫЕ ОШИБКИ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ
В ПРОЦЕССЕ ИДЕНТИФИКАЦИИ ТИМА ПСИХИКИ**

Рассмотрены особенности идентификации ТИМа психики методом интервью. Приведен перечень наиболее важных качеств эксперта-соционика, а также основные ошибки, допускаемые в интервью начинающими интервьюерами. Показано, что знание модели ТИМа психики и умение интервьюера задавать вопросы, подбирая формулировку, соответствующую психической функции, является одним из важнейших условий, во многом определяющих результативность интервью.

Ключевые слова: соционика, тип информационного метаболизма, ТИМ психики, интервью, методика, искусство вопросов.

Язык интервью должен, на наш взгляд, отвечать следующим требованиям, обращенным к самому психологу:

- не сгущай краски в оценках...
- ориентируйся на ключевое слово...
- не навязывай свою точку зрения...
- употребляй простые слова и образы...
- говори кратко и ясно...

Г. С. Абрамова

Идентификация ТИМа психики (определение типа, типирование, диагностика и др. менее удачные названия) безусловно важная и труднейшая проблема современной соционики¹. Совершенно ясно также то, что достоверная идентификация требует надежного *инструментария* и отработанной *методики*.

Основой соционики и её инструментального арсенала является **модель ТИМа психики**, поэтому знание модели, умение пользоваться её структурой и функциями, глубокое понимание семантики информационных аспектов совершенно необходимо для успешной, достоверной идентификации ТИМа психики [1].

Методической основой идентификации ТИМа психики могут служить некоторые методы психологии и социологии, адаптированные к специфике соционики:

- отработанный в практической психологии *метод интервью* или *беседы* [2];
- используемый в условиях затруднённой коммуникации *метод наблюдения* [3];
- широко применяемый в социологии *метод анализа документов* [3].

Тестовые методики и наборы признаков (в том числе и дихотомийные), практикуемые в типоведении, как свидетельствует опыт, показали свою полную непригодность для идентификации ТИМа психики в соционике и потому здесь не рассматриваются [1, 4]. Метод наблюдения и метод анализа документов целесообразно рассмотреть в отдельных работах. Ниже рассмотрены особенности *метода интервью (беседы)*

Специфика беседы как метода идентификации ТИМ психики

Беседа — взаимный разговор, общительная речь между людьми, словесное их сообщение, обмен чувств и мыслей на словах.

Словарь В. И. Даля

Для успешной идентификации ТИМа психики в реальных условиях безусловно

¹ Изложение доклада на XXII международной конференции “Соционика – 2006”, г.Киев, 16 – 23 сент. 2006 г.

необходимо владеть *искусством ведения беседы*. И этому можно научиться ну хотя бы по книгам Д. Карнеги, В. Леви и др. *Метод беседы (интервью)*² является одним из тех инструментов, владение которым относится к числу необходимых навыков практикующего соционика и может служить критерием его профессиональной подготовленности и квалификации.

Беседа, в том или ином её варианте, включена практически во все виды человеческой деятельности и образует естественный её фон. Такая органичность и универсальность беседы нередко порождает иллюзию простоты и доступности этого метода, что, в свою очередь, приводит к тому, что беседа рассматривается лишь как второстепенный, вспомогательный приём. Это довольно распространённое заблуждение не только препятствует использованию широких возможностей беседы как инструмента идентификации ТИМа психики, но может стать источником существенных ошибок в работе эксперта-консультанта. Умение грамотно и квалифицированно проводить беседу расценивается как профессионально необходимое качество для эксперта-консультанта [5].

В основе проведения беседы лежит ряд общих принципов. Однако практика показывает, что организация и проведения беседы в процессе идентификации ТИМа психики имеет немало и специфических особенностей. Так, например, учёт *возрастных особенностей* взаимодействия человека с окружающим миром в процессе верификации модели ТИМа психики совершенно обязателен.

Интервью (беседа) отличается от обычного разговора тем, что его содержание разворачивается вокруг довольно узкой темы, в данном случае — идентификации ТИМ психики и его взаимодействия с окружающим миром. Кроме того, особенностью интервью является специфическое распределение ролей и обязанностей между интервьюером (экспертом-консультантом) и респондентом³ (опрашиваемым). Это связано с асимметричностью позиций партнёров: интервьюер выступает, как правило, в роли *ведущего* (задающего вопросы и слушающего), а его собеседник — в роли *ведомого* (отвечающего).

В отличие от других методов получения и анализа словесных сообщений, специфика беседы заключается в том, исследователь вступает с опрашиваемым *в непосредственное взаимодействие*. Это является существенным преимуществом такого метода, так как позволяет исследователю использовать для получения данных не только информацию, напрямую содержащуюся в ответах на вопросы, но и множество дополнительных факторов, образующих живую ткань процесса взаимодействия. Это, прежде всего, невербальные проявления некоторых характеристик респондента (интонация, мимика, жесты, позы и т. п.), помогающие уточнить сообщаемую им информацию, раскрыть её истинное содержание, которое иногда может противоречить словесному сообщению, выявить его отношение к тем или иным ситуациям и т. п. [5]. Достоинством интервью является также возможность гибко менять формулировки вопросов с учётом личности опрашиваемого и содержания предшествующих ответов, ставить дополнительные, уточняющие, контрольные, наводящие, поясняющие и др. вопросы.

Интервью (беседа) — сложный, многогранный коммуникативный процесс, успешность которого определяется множеством факторов. Первостепенная роль среди них принадлежит наличию у эксперта-консультанта необходимых личностных установок и специальных навыков проведения беседы. Достоверное *знание собственного ТИМа* психики для эксперта-консультанта обязательно. Эксперт должен уметь, при необходимости, «сыграть» коммуникативную модель любого ТИМа психики

Одной из необходимых способностей, требуемых от практикующего соционика при проведении интервью, является умение создать *психологический климат*, помогающий свободному протеканию процесса коммуникации. Для этого эксперт должен начинать беседу с

² *Интервью* (англ. interview.) — целенаправленный разговор, цель которого — получить ответы на вопросы, предусмотренные задачами исследователя.

³ *Респондент* (англ. respond — отвечать) — тот, кто отвечает на вопросы *интервьюера*, тот у кого берут интервью; русские эквиваленты — опрашиваемый, опрошенный (Словарь иностранных слов).

вопросов, позволяющих установить с респондентом контакт, создать у него соответствующую установку, способствовать снятию напряжения, скуки, усталости, неуверенности, синдрома профессионального «выгорания» и т. п. Поскольку выяснение личностных характеристик носит явно интимный характер, крайне нежелательно присутствие на интервью третьих лиц, даже если это родители, супруги, близкие друзья и др. — беседа должна вестись «с глазу на глаз». Большую роль могут играть особенности личности самого эксперта-соционика: ТИМ психики, коммуникабельность, «направленность на другого», тактичность и др. В этой связи немецкая исследовательница Э. Ноэль указывает на особую «драматургию беседы», включающую, в частности, способность эксперта произвести на респондентов хорошее впечатление, пробудить их интерес к беседе, завоевать доверие, подтвердить их уверенность в собственных силах, не дать им отвлечься и тем самым заставить отвечать на вопросы искренне и с удовольствием. Эксперт должен обладать установкой на позитивное, толерантное отношение к респонденту, полное принятие его личности и избегать какого-либо осуждения по поводу сообщаемых респондентом данных. Известный психолог Дж. Мерфи отмечает, что собственные ожидания и установки интервьюера не должны влиять на восприятие сообщаемой ему информации. Интерпретация данных должна проводиться интервьюером только в интересах идентификации ТИМа психики — она не предназначена для передачи респонденту. На основе выявленного ТИМа психики эксперт, при необходимости, разрабатывает *рекомендации*, сообщаемые опрашиваемому или заказчику как результат интервью. Эти установки необходимо развивать и укреплять в процессе практики.

Помимо названных выше, к профессионально важным качествам интервьюера, определяющим успешность процесса интервьюирования, относятся следующие [5]:

- умение точно воспринимать информацию: эффективно слушать и наблюдать, адекватно понимать вербальные и невербальные сигналы, различать смешанные и замаскированные сообщения, видеть несоответствия между вербальной и невербальной информацией, без искажений запоминать сказанное респондентом;
- способность критически оценивать информацию, учитывая качество (адекватность модели гипотетического ТИМа психики) ответов респондента, их согласованность;
- умение увидеть и учесть факторы, вызывающие защитную реакцию респондента или наработанную коммуникативную модель, препятствующие его включаемости в процесс взаимодействия;
- стрессоустойчивость, способность длительно выдерживать получение и обработку больших объемов информации;
- внимательность к уровню утомления и тревожности респондента, без колебаний устранять мешающие интервью внешние факторы (особенно, присутствие посторонних);
- умение правильно сформулировать и вовремя задать вопрос, своевременно обнаруживать и корректировать непонятные для респондента вопросы, быть гибким в формулировании речевых конструкций.

Сложный характер требований к интервьюеру (эксперту-консультанту) не должен вызывать у начинающих экспертов поспешных выводов и разочарований в собственных возможностях и возможностях соционики — *достоверные положительные результаты в интервьюировании и идентификации ТИМа психики являются, в первую очередь, следствием достаточного опыта.*

Искусство беседы состоит в том, чтобы в ориентации на поставленную *цель* знать, о чём именно спрашивать, как спрашивать, какие задавать вопросы и, наконец, как убедиться в том, что можно верить полученным ответам.

В этом отношении идентификация в чём-то близка *майеневтике* (от греч. — повивальное искусство) — предложенному Сократом искусству извлекать скрытое в человеке правильное знание с помощью искусных наводящих вопросов... Специфика метода интервью заключается в том, что источником информации для эксперта-консультанта является словесное сообщение, вербализованное суждение человека. В связи с этим возникают проблема

однозначности понимания экспертом сообщений респондента и не менее сложные проблемы достоверности и надёжности информации, получаемой методом интервью. Эксперту-консультанту, приступая к интервью, очень важно знать: действительно ли респондент *хочет* отвечать на поставленные вопросы и *может ли* он, в принципе, на них ответить. Интервьюер должен стремиться к тому, чтобы опрашиваемый искренне ответил на поставленные вопросы. Респондента заверяют в анонимности ответов и, если это необходимо, предъявляют свой статус профессионала [3].

Первое условие успешного интервью — создание дружеской, доверительной атмосферы. Вступительные слова интервьюера должны быть краткими, обоснованными и уверенными. Интервью может начинаться со вступления, заданного экспертом: «Слушаю Вас...», «Расскажите о себе...», «Что привело Вас ко мне...». Для респондента создаётся возможность разговора о себе и своих проблемах. Есть люди, которые неохотно идут на свободный контакт. Тут уж продолжение интервью зависит от опытности и профессионализма эксперта.

При установлении контакта необходимо использовать имя собеседника при обращении к нему. Как известно, имя и его употребление — это средство управления респондентом, один из «ключиков» к человеку [2]. Исключительно важно, чтобы интервьюер в процессе беседы постоянно сохранял нейтральную позицию. Он ни в коем случае не должен высказывать или в той или иной форме выявлять своё собственное отношение к ответам респондента, например, удивление или неодобрение по поводу сказанного опрашиваемым или радостно поддакивать, услышав подтверждение своих предположений. Однако нейтральность интервьюера не следует понимать как отстранённость. С целью поддержания контакта интервьюер может адекватно реагировать на шутки опрашиваемого, делать замечания, поддерживающие разговор, вроде: «Это очень интересно», «Я хорошо вас понимаю» и т. п.

Одной из самых трудных задач интервьюера является получение от респондента точных и полных ответов на задаваемые вопросы. Часто возникают ситуации, когда респонденты уклоняются от выражения своих собственных мыслей, неправильно интерпретируют вопрос, вступают в неуместные дискуссии, уходя от основной темы беседы, в чём-то противоречат себе и т. п. Во всех этих случаях интервьюер, будучи предельно внимательным, должен настойчиво и упорно стремиться получить требуемую информацию, разумно дозируя воздействия на респондента. Для последующего анализа, особенно в сложных случаях, можно использовать диктофон для записи интервью (впрочем, обычно заранее неизвестно, какой случай окажется сложным, поэтому записывать или не записывать — каждый интервьюер решает сам). Запись интервью может быть очень полезной на начальной стадии освоения премудростей идентификации ТИМа психики. Однако, во-первых, для этого необходимо получить согласие респондента, а во-вторых, не выставлять диктофон напоказ — многие боятся микрофона, даже согласившись на запись.

Наиболее распространённые приёмы, используемые в интервью для стимулирования ответов респондентов и получения полной и точной информации, следующие [3]:

- Выражение согласия (внимательный взгляд, кивок, улыбка, словесное одобрение).
- Использование коротких пауз.
- Повторение основного вопроса.
- Частичное несогласие («Вы говорите, что... Однако многие люди полагают иначе...»).
- Требование пояснения («Мне не совсем ясно... Не могли бы вы пояснить...»).
- Уточнение путём намеренно неправильного повторения ответа респондента («Правильно ли я понял, что...», «Можно ли на основе сказанного утверждать, что...»).
- Осторожные указания на противоречие в ответах респондента.
- Повторение последних слов респондента (метод «эхо»).
- Требование дополнительной информации («Расскажите об этом подробнее...»).

После откровенно выраженного сомнения или несогласия с ответами респондента и добавочных пояснений на этот счёт интервьюер должен подчёркнуто выразить своё пони-

мание, согласие, удовлетворение, одобрение («Вы правы, теперь мне ясно, что вы имели в виду...»).

Если респондент ответил «Не знаю» или «Затрудняюсь ответить», интервьюер должен попытаться выяснить, что скрывается за этим ответом:

- действительное незнание;
- непонимание смысла вопроса;
- неумение вербально выразить своё мнение;
- боязнь публично, «вслух» выразить своё личное мнение;
- боязнь дать «неправильный» ответ.

При выяснении истинного значения ответа «не знаю» интервьюер должен быть очень осторожным, чтобы своим сомнением не спровоцировать любой, произвольный ответ респондента, который будет нести заведомо ложную информацию [3].

Практика соционических экспертиз и консультаций показывает, что интервьюеры, особенно начинающие, допускают ошибки, снижающие эффективность беседы, а значит, и достоверность (достаточную верность) идентификации ТИМа психики. Некоторые возможные ошибки экспертов в интервью такие:

- Отсутствие чёткой цели интервью — гипотеза или верификация модели ТИМа психики.
- Отсутствие личного обращения к интервьюируемому.
- Использование специальной, редко употребляемой в быту терминологии.
- Уход от профессионального взаимодействия в бытовое.
- Излишняя личная заинтересованность в содержании интервью.
- Стремление интервьюера занять собой, своими личными проблемами и высказываниями большую часть времени интервью.
- Навязывание своего мнения опрашиваемому.
- Эмоциональное воздействие через оценку качеств интервьюируемого.
- Уличение интервьюируемого в неискренности, стремление «поймать» его.
- Постоянные апелляции к мнению или авторитету других людей.
- Поучения, очевидные и банальные советы.

Если уж соционик-любитель решил стать профессионалом, ему следует углублять свои знания соционики и смежных наук и постоянно совершенствовать своё мастерство в искусстве беседы (интервью) и, в частности, в *искусстве вопросов*.

Искусство вопросов

На дурацкий вопрос можно
получить только дурацкий ответ
Научная мудрость

Вопрос является основным элементом беседы и главным средством получения необходимой информации от респондента. Умение интервьюера задавать вопросы, подбирая формулировку, соответствующую верифицируемой функции или блоку, является одним из важнейших условий, во многом определяющих результативность беседы. Однако в беседе, имеющей целью идентификацию ТИМа психики, процедура «спрашивания» не сводится только к технике опроса. По существу, формулирование каждого вопроса является для эксперта-консультанта своеобразной мини-задачей, успешное решение которой возможно лишь при учёте множества факторов и их тончайших оттенков, составляющих целостную ситуацию беседы. Эти факторы могут относиться к *респонденту* (уровень его мотивации, актуальное эмоциональное состояние, личностные особенности, общий уровень развития, степень утомления и пр.), к самому *эксперту* (уровень знания и владения моделью ТИМа психики, знания семантики информационных аспектов, наблюдательности и т. п.), к *обстановке интервьюирования* (наличие помех, посторонних людей, продолжительность беседы и пр.). Учитывая всё это, умение эксперта-соционика задавать вопросы при проведении беседы справедливо было бы назвать особым искусством [5].

Одной из важных характеристик вопросов является *открытость* — *закрытость*:

- *Открытые вопросы* предоставляют респонденту самостоятельно выстроить ответ.
- *Закрытые вопросы* содержат в себе формулировку ответа или его варианты и предоставляют выбор респонденту.

Другим важным параметром вопроса является мера его непосредственной направленности на интересующий эксперта предмет:

- *Прямые вопросы* непосредственно направлены на выяснение исследуемого предмета (психической функции, блока, суперблока модели). Например: «Что такое ком-форт?».
- *Косвенные вопросы* используются для изучения эмоциональных реакций и отношений в тех случаях, когда существует опасность внушающего воздействия на респондента при прямом вопросе или когда можно прогнозировать возникновение защитных реакций, коммуникативных моделей и искажённых ответов при обсуждении тем, связанных с культурными нормами и табу. Например: «Вы вошли в салон автобуса — ваши действия?».
- *Проективные вопросы* применяют тогда, когда можно предполагать затруднения в осознании опрашиваемым своих чувств и переживаний или в их выражении, потому что слишком сильны культурные запреты и условности. Применение проективных вопросов основано на предположении, что респондент, идентифицируя себя с гипотетическим персонажем, выражает свои собственные переживания и мотивы поступков. Например: «Женщина кормит грудного малыша. Входит мужчина. Что он сделает? Что подумает? Что он при этом чувствует?» [5].

Известно, что между ответом опрашиваемого на вопрос, что он сделал бы в такой-то ситуации, и его действительным поведением возможно существенное различие. Отвечая на подобные вопросы, респонденты могут проявлять неискренность или уклоняться от ответов. Это происходит потому, что эти вопросы, в общем, труднее для восприятия, чем вопросы, направленные на выявление фактов [3]. Высказывая мнения о фактах, опрашиваемые обычно стремятся, чтобы ответы были социально приемлемыми, исходя из своего понимания общественных норм и ценностей. Поэтому получение достоверной информации во многом зависит от знания модели ТИМа психики и искусства интервьюера.

При формулировании вопросов рекомендуется учитывать следующие правила [3]:

- Каждый вопрос должен быть логически ясным, чётко завершённым и не должен включать, по существу, два и более вопросов.
- Следует избегать малоизвестных слов, узкоспециальных терминов и слов с двойным значением. На первый взгляд, это кажется само собой понятным. Однако на практике часто формулируются вопросы, смысл которых доступен далеко не всем. Например: «Каков менталитет украинцев как нации?».
- Не следует задавать слишком длинные вопросы — опрашиваемый может не запомнить всего вопроса и ответить только на его часть или вообще отказаться от ответа.
- В процессе интервью не следует касаться предмета, с которым опрашиваемый недостаточно знаком. Если в процессе беседы это случилось, желательно кратко пояснить или привести пример.
- Каждый вопрос должен быть конкретным. Предпочтительнее касаться отдельных случаев, а не каких-либо обобщений.
- Следует либо подробно указывать все возможные варианты ответа, которые опрашиваемому необходимо иметь в виду, либо не указывать ни одного.
- Необходимо предлагать опрашиваемому только равноценные варианты ответов.
- Респондент должен быть уверен, что выбор того или иного варианта ответа никак не повлияет на его престиж.
- Вопрос нужно формулировать таким образом, чтобы избегать шаблонных, стереотипных ответов респондента.

- Следует остерегаться в вопросе слов, которые сами по себе могут вызвать негативное отношение опрашиваемых.
- Вопрос не должен содержать элементов внушения. Совершенно недопустимы такие формы вопросов: «*Не согласны ли вы с тем, что...*», «*Не считаете ли вы...*», «*Не кажется ли вам...*» и т. п.

Лучше всего, если эксперту удаётся поддерживать интервью в виде «непринуждённой беседы». В правильно построенном интервью последовательность вопросов только на первый взгляд кажется произвольной. Грамотный интервьюер в процессе беседы старается придерживаться следующих требований [3]:

- *По мере развития беседы интерес респондента должен возрастать.* Необходимо, чтобы уже первые вопросы, по возможности, заинтересовали респондента. Вообще, как говорил Д. Карнеги, старайтесь говорить с человеком о том, что ему более всего интересно... А более всего ему интересен он сам [6]:
- *Более сложные вопросы должны следовать за более простыми.* При этом следует соблюдать разумную продолжительность интервью (не менее 5-10 и не более 45-60 мин); в противном случае опрашиваемый устаёт и достоверность его ответов снижается. Если за это время не удалось идентифицировать ТИМ психики респондента, не следует впадать в панику за свой авторитет — лучше назначить вторую встречу (беседу) и проанализировать диктофонную запись интервью, если он велась.
- *Нельзя спешить, ставя опрашиваемому сугубо интимные вопросы.* Лучше прибегать к концу интервью, когда между участниками уже установится определённый контакт.
- В смысловом отношении *вопросы должны спокойно следовать один за другим так, чтобы последующие вопросы уточняли предыдущие.*

Непринуждённая, искренняя, доверительная атмосфера беседы, умение интервьюера вести её, ставить вопросы обеспечит получение от респондента точной и полной информации и, в конечном итоге, достоверную идентификацию ТИМа психики опрашиваемого.

Л и т е р а т у р а :

1. *Ермак В. Д.* Как научиться понимать людей. Соционика — новый метод познания человека. — М.: ООО «Астрель»: ООО «Издательство АСТ», 2003. — 523, [5] с.: ил.— (Ты и твой тип).
2. *Абрамова Г. С.* Практикум по психологическому консультированию. — Екатеринбург: «Деловая книга», М.: издательский центр «ACADEMIA», 1995. — 128 с.
3. *Городяненко В. Г.* Социологический практикум: Учебно-методическое пособие. — К.: Изд. центр «Академия», 1999.— 160 с. (Альма-матер).
4. *Ермак В. Д.* Крах иллюзий соционики? Нет — типоведения! Некоторые впечатления о днепрпетровском эксперименте // Соционические чтения. — 1999. — №9 (30). — С.9–11.
5. Руководство практического психолога / Под общей редакцией И. В. Дубровиной. — Изд. центр «Академия», 1995. — 134 с.
6. *Карнеги Д.* Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей / Пер. с англ. Ф. П. Красавина. — К.: Наук. думка, 1990. — 224 с.

Статья поступила в редакцию 30.10.2006 г.