

УДК 159.925.2
ББК 88.53
Ф51

Филатов, Алексей.
Ф51 Психодиагностика. Как разбираться в людях и прогнозировать их поведение/ Ф. Алексей. – Москва: Издательство АСТ, 2019. – 416 с. – (Практический тренинг).

ISBN 978-5-17-110909-7.

Умение разбираться в людях и выстраивать с ними эффективную взаимовыгодную коммуникацию сегодня является одним из наиболее востребованных жизненных навыков. Большинство жизненных сложностей, неприятностей и конфликтов возникает на фоне взаимного непонимания между партнерами. Способность услышать и понять друг друга позволяет не только решать межличностные проблемы и настроить эффективное взаимодействие, но и заранее прогнозировать и предотвращать возможные сложности.

УДК 159.925.2
ББК 88.53

ISBN 978-5-17-110909-7.

© Филатов А., текст
© ООО «Издательство АСТ»

БЛАГОДАРНОСТИ

Книга, которую вы держите в руках, является результатом многолетней работы и практической деятельности. Она была бы невозможна, если на своем жизненном пути я бы не встретил важных, знаковых для меня людей, с которыми я имел удовольствие и честь когда-либо общаться, учиться, сотрудничать и работать в области профайлинга и смежных темах.

Я также выражаю глубокую благодарность всем своим ученикам, коллегам и учителям, которые прямо или косвенно участвовали в создании этой работы. Помню о вас всех и благодарю за совместную и плодотворную работу.

Филатов Алексей

ДЛЯ КОГО ЭТА КНИГА

Книга будет интересна широкому кругу читателей. Умение разбираться в людях и выстраивать с ними эффективную взаимовыгодную коммуникацию сегодня является одним из наиболее востребованных жизненных навыков. Большинство жизненных сложностей, неприятностей и конфликтов возникает на фоне взаимного непонимания между партнерами. Способность услышать и понять друг друга позволяет не только решать межличностные проблемы и настроить эффективное взаимодействие, но и заранее прогнозировать и предотвращать возможные сложности. Знания профайлинга будут полезны для:

1. Руководителей и управленцев. Управленческая коммуникация требует подробных знаний о том, на какую «кнопку» нужно нажать, чтобы сотрудник мотивированно делал то, что, по идее, он делать не хочет. Собственно, в этом и заключается искусство менеджмента. Профайлинг предоставит вам исключительные инструменты, позволяющие использовать самые тонкие струны мотивации ваших сотрудников для того, чтобы создать мотивированную сплоченную и профессиональную команду, необходимую для достижения поставленных вами целей.
2. Кадровых работников и специалистов по обучению персонала. Профайлинг представляет собой практическую методику составления психологического портрета человека, что будет весьма полезно при проведении интервью, собеседовании, обучении и развитии талантов. Это позволит вам быстро увидеть потенциал сотрудника и развить его на благо компании, а значит, иметь лучшую профессиональную команду рынка.
3. Собственникам бизнеса и переговорщикам. Точное знание об истинных мотивах и приоритетах ваших партнеров по бизнесу даст вам возможность заранее просчитать перспективность новых проектов и изначально понимать все возможные риски в области взаимодействия с партнерами. Если вы наперед будете знать намерения и уровень лояльности ваших партне-

ров, вы сможете более прагматично оценивать новые и текущие проекты и не тратить зря время на тех людей, с которыми не по пути.

4. Полиграфологам и профайлерам. В книге впервые представлена полная модель составления метапрограммного профиля и его прикладного использования в практической деятельности. Эти знания значительно повысят качество вашей работы и позволят вам более эффективно проводить проверки и получение признания.
5. Психологам и коучам. Умение найти индивидуальный подход к каждому человеку, понимать основы его характера и актуальные ценности необходимо для любого практикующего психолога и коуча. Большинство внутриличностных проблем клиентов концентрируется вокруг сложных аспектов их характеров и инструментов их трансформации. Четкое понимание этих особенностей позволит вам более эффективно и просто решать задачи клиентов и быстро достигать желаемого результата.
6. Всем интересующимся профайлингом. Если вам интересна тема прикладного профайлинга и «чтения людей» – эта книга будет для вас новым открытием, поскольку в нем представлена комплексная структура описания психологического портрета человека и показаны практические инструменты его использования.

Таким образом, эта книга будет полезной для всех, кто имеет прямое отношение к работе с «человеческим фактором» – фактором, который может превратить любой дело в удовольствие или муку. Знания, представленные в книге, позволят вам превратить безличностный человеческий фактор в эффективный и прибыльный человеческий капитал.

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КНИГОЙ

В книге представлено наиболее полное и подробное описание метапрограмм – важнейшего инструмента профайлинга. Каждая глава посвящена одной метапрограмме – ее общей характеристике, влиянию на характер человека, его личные и профессиональные интересы, а также факторы адаптации и дезадаптации в профессии. В заключении книги раскрываются принципы составления комплексного метапрограммного профиля, а также основы его определения по внешнему виду человека и странице в социальной сети. Текст сопровождается понятными и доступными примерами и разъяснениями, которые позволяют объединить представленные в книге знания в технологию. Книга написана простым языком, к тому же для удобства читателей мы разместили словарь специальных терминов.

Вы можете начать чтение книги с любой главы, однако для общей интеграции мы рекомендуем завершать ее прочтением последней главой.

ПРОФАЙЛИНГ: ПЕРВОЕ ЗНАКОМСТВО

Профайлинг – это практическая методика «чтения людей», позволяющая быстро считать с человека его личностные характеристики и привычки, ценности, мотивы и убеждения, а также спрогнозировать его поведение в интересующем вас контексте или ситуации.

Инструменты профайлинга впервые стали использоваться специальными службами для решения задач составления психологического портрета преступника и прогностики его дальнейшего поведения. Однако в настоящее время профайлинг стал использоваться более широко и активно применяется в тех случаях, когда требуется быстрая оценка личности и ее основных характеристик для прикладного использования этих знаний в целях построения эффективной коммуникации.

Профилирование человека осуществляется на основе комплексной оценки его вербального и невербального поведения, что при правильной подготовке позволяет составить подробный психологический портрет человека, полностью отражающий все важнейшие аспекты его личности. Эта книга и посвящена тому, как научиться правильно создавать такой портрет, понимать людей, прогнозировать их поведение и умело использовать эти знания в коммуникации с ними. Для ваших целей.

Сегодня прикладные технологии профайлинга успешно применяется там, где мы сталкиваемся с «человеческим фактором» – в кадровой работе: консалтинге, управлении, оценке, обучении и развитии персонала; в деловой коммуникации – продажах, переговорах и презентациях; в связях с общественностью и массовых коммуникациях, в создании отношений и семейной жизни. Знание психологического профиля позволяет найти индивидуальный подход к каждому человеку и предоставляет инструменты для влияния на его поведение, мотивацию и приоритеты. Профайлинг оказывает существенную помощь в оценке деловых и личностных качеств партнеров, их благонадежности и лояльности, истинных мотивов и планов. Важность такой информации невоз-

можно переоценить, поскольку она позволит не только избежать ненужных ошибок и разочарований, но и в самом начале четко понимать перспективы сотрудничества с тем или иным партнером. Успех в бизнесе во многом зависит от того, насколько вы умеете устанавливать партнерский контакт с интересующим вас человеком. Согласитесь, что деловой человек, хорошо разбирающийся в людях и умеющий наперед понимать и прогнозировать их поступки, безусловно, в своей практической работе будет иметь весомые преимущества перед остальными.

Не менее важным является направление профайлинга, ориентированное на изучение индивидуальной психологической совместимости людей и целых коллективов. Дружеские или более близкие отношения между людьми всегда нуждаются в особом внимании и понимании, ведь именно они порой доставляют так много хлопот и удовольствия. При этом близкие отношения неизбежно завершатся, если их стороны перестанут слышать и понимать друг друга. С помощью инструментов профайлинга вы сможете не только сохранить ваши личные отношения от ссор и недопонимания, но и получать от них гораздо больше удовлетворения, чем раньше.

Технологии профайлинга также могут быть направлены не только на окружающих вас людей, но и на самого себя. За годы практики мы сотни раз сталкивались с людьми, которые совершенно не могли понять самих себя! Это означает не только, что они не знают своих сильных и слабых сторон, но и то, что порой они даже не понимают причины своих поступков, а значит – собственных жизненных приоритетов. Психология говорит, что в какой-то момент это приведет к личностному кризису, потере интереса к жизни и разочарованию во всем. С другой стороны, – умение понять себя, свой характер, привычки, приоритеты и цели, а также знать, как на это повлиять, может быть весомым подспорьем в формировании собственных правильных и эффективных жизненных стратегий.

Подводя итоги, мы еще раз подчеркнем широкую точку приложения профайлинга в деловой коммуникации. Знания профайлинга помогут увеличить эффективность деловой коммуникации с партнерами, личного общения

с близкими людьми, но и лучше понимать собственные мотивы и отличия.

Таким образом, мировоззренческие установки профайлинга великолепно описываются бессмертной фразой великого китайского полководца Сунь-Цзы: «Если ты знаешь своих врагов и знаешь себя, ты можешь победить в сотнях сражений без единого поражения. Если ты только знаешь себя, но не знаешь своего оппонента, ты можешь как победить, так и получить поражение. Если ты не знаешь ни себя, ни своего врага, ты всегда будешь создавать для себя опасности.

А теперь пришло время познакомиться поближе.

ИНСТРУМЕНТАРИЙ ПРОФАЙЛИНГА

Профайлинг является хорошо структурированной дисциплиной с собственным инструментарием и технологиями. Качество использования этих инструментов во многом зависит от двух моментов – наблюдательности и умения делать выводы из собранной информации. Поскольку в профайлинге информация о человеке чаще всего собирается в ходе непосредственного общения с ним, профайлер – человек, осуществляющий профайлинг, должен быть очень внимательным к внешним проявлениям и действиям своих партнеров по общению. Однако, сами по себе сведения о том, как интересующий вас человек ведет себя там, где вы уже с ним общаетесь, мало что могут вам дать, если вы не умеете на основе этой информации строить прогнозы на его поведение в интересующей вас ситуации.

Итак, обобщенно весь инструментарий профайлинга можно разделить на 3 составляющих:

- А) Оценка невербального поведения человека;
- Б) Оценка вербального поведения человека;
- В) Оценка особенностей контекста, в котором происходит; профилирование и факторов, оказывающих влияние на него.

Для того чтобы составить профиль человека, профайлеру будет вполне достаточно анализа вербального и не-

вербального поведения исследуемого человека. Полный профиль раскрывает информацию практически обо всех аспектах жизни и содержит в себе следующие сведения:

- ✓ Индивидуальные привычки мышления, поведения и восприятия информации с прогностикой его поведения в значимых контекстах и ситуациях.
- ✓ Список базовых личностных качеств и актуальных для него ценностей.
- ✓ Эмоциональный профиль личности – какие события будут его эмоционально задевать, а какие – нет. Что его «цепляет» и «раскачивает» на эмоции? В какие эмоциональные переживания он больше склонен погружаться? Какие его «рабочие» эмоциональные состояния?
- ✓ Развернутое описание картины мира человека и его убеждений. То, во что он верит, и то, в чем сомневается? Основные верования и предрассудки, которые влияют на его ежедневную деятельность и интересы.
- ✓ Его актуальные цели и привычные способы их достижения. Какие у него истинные цели и отличаются ли они от заявленных?
- ✓ Привычные стратегии лжи и сокрытия информации. Как человек обманывает других и не обманывает ли он вас?
- ✓ Особенности характера человека, его основные и второстепенные свойства. Какой он на самом деле и как представляется в обществе? Его основные внутриличностные конфликты и комплексы, а также как и где они проявляются.
- ✓ Привычные способы принятия решений, обучения, самомотивации и творчества. Как он будет вести себя в конфликтных ситуациях?
- ✓ Ведущие стратегии создания и поддержания личных и профессиональных отношений.
- ✓ Уровень лояльности и факторы риска. Насколько он лоялен системе, в которой существует, и что нужно сделать, чтобы он из нее ушел?
- ✓ Перспективы его профессиональной деятельности в интересующей вас области. Профессиональный потенциал и карьерные перспективы.

Как мы видим, список достаточно длинный и отражает широкий спектр вопросов, которые могут интересовать современного человека. Тем не менее, думая о своих близких, практически каждый задавал себе вопросы из этого списка и отвечал на них в силу собственного опыта и компетенции. Теперь, с технологиями профайлинга, ваши ответы на эти вопросы будут полными и точными.

Для того чтобы ответить на эти вопросы, нам нужно знать **основные инструменты профайлинга**, среди которых особое внимание заслуживают следующие:

Метапрограммы – основные фильтры внимания, определяющие наши привычки мышления и поведения. Они отражают в себе особенности картины мира, убеждений, личностных качеств и основных стратегий и навыков человека – принятия решений, мотивации, обучения, творчества, построения личных отношений. Комплексный метапрограммный профиль позволяет создать подробный психологический портрет человека с рекомендациями по развитию и управлению человеком. Именно искусству определения метапрограмм и будет посвящена эта книга.

Эмоциональное профилирование – определение ведущих эмоциональных реакций человека и их влияния на него. Эмоции всегда связаны с ценностями и убеждениями человека, поэтому, правильно определив эмоциональную реакцию и состояние партнера, вы сможете точно понимать его ценностные приоритеты и стратегии их достижения. Эмоциональному профилированию и его прикладному использованию в деловой коммуникации посвящен второй том «Энциклопедии профайлинга».

Пирамида ценностей и актуальных целей – поведение человека направлено на реализацию его актуальных ценностей и целей. Если они у вас и вашего партнера схожи, то сотрудничество с ним будет складываться благоприятно. Если наоборот, то лучше даже не тратить время. Однако чаще люди либо их не осознают, либо скрывают. Третья книга посвящена методам выявления

истинных намерений и целей человека и инструментам влияния на них.

Характер и его маски – самопрезентация человека часто отличается от того, каким он является на самом деле. В профайлинге имеются технологии, позволяющие отбросить привычные маски и четко понимать, что является правдой, а что наносным. Этому посвящена наша четвертая книга, которая научит вас видеть человека «насквозь» и уверенно отличать социальные роли и маски от его внутренних ориентиров.

Лингвистический и пресуппозиционный анализ речи – является чуть более кропотливой работой, но его результат позволяет описать образ мышления человека, а значит, понять его таланты и уязвимые стороны, устойчивую предрасположенность к решению одного класса проблем и созданию другого, а также выявить его основные жизненные сценарии и установки. Этому посвящена наша пятая книга из серии «Энциклопедия профайлинга».

ГЛАВА 1

МЕТАПРОГРАММЫ

ИСТОРИЯ ПОЯВЛЕНИЯ И ПРИКЛАДНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕТАПРОГРАММ

Каждый верификатор и профайлер, конечно, имеет общее представление о метапрограммах, однако, по нашим наблюдениям, эти представления бывают не только слишком разнообразны, но достаточно расплывчаты и неточны. Между тем при правильном определении метапрограммы могут значительно повысить эффективность в деятельности верификатора и усилить точность психологического профиля интересующей профайлера личности.

До того как переходить к подробному описанию паттернов метапрограмм, предлагаем читателю слегка углубиться в историю появления самой концепции метапрограмм: ее знание позволит более правильно понимать суть данного феномена. После этого мы представим вашему вниманию полное описание всех метапрограммных полюсов, а также расскажем и покажем их прикладное значение в профилировании личности. Более того, представленная нами в книге **схема описания метапрограмм в таком полном виде до сих пор не была представлено нигде ранее.**

В 1957 года Ноам Хомский в своей работе по трансформационной грамматике, посвященной процессу восприятия, модификации и передачи человеком информации, убедительно доказал, что человек не имеет возможности непосредственно передавать свой опыт (информацию) другому. Когда люди рассказывают друг другу о своем опыте, они не в состоянии передать его в полном объеме

и без изменений. Они могут только представить «карту» или «контур» этого опыта, что составляет лишь часть переживаний и ощущений. Механизм создания этих «карт» в целом одинаков у всего человечества, однако каждый индивидуум, создавая «карты» опыта, имеет свои собственные особенности в рамках общего механизма. Индивидуальные особенности создания и передачи «карт» опыта, по Хомскому, и являются ключом к пониманию психики, мышления, а значит, и поведения человека. Сам же термин «метапрограмма» появился в начале 1980-х годов в результате развития идей Хомского в рамках появившегося в те годы нейролингвистического программирования (НЛП) – нового направления, задачей которого являлось создание моделей описания и изменения субъективного опыта человека. В то время программами в НЛП называли все мыслительные паттерны, приводящие к заранее понятному и прогнозируемому поведению. Метапрограммами стали называть стратегии, контролирующие эти паттерны, понимая под ними именно те индивидуальные механизмы, которые управляют созданием «карт» опыта в терминологии Хомского. Уже скоро в англоязычной литературе и практике метапрограммы получили очень широкое применение – от использования в повседневной коммуникации и психотерапии до переговоров и кадрового консалтинга. Особую известность в кадровом консалтинге и психодиагностике персонала приобрела методика LAB-profile (Language And Behavior profile) – психодиагностическая модель, разработанная Роджером Бэйли в 1986 году. Фактически методика состояла в определении метапрограммного профиля личности на основе его речевых и поведенческих паттернов применительно к профессиональной сфере деятельности. В свое время LAB-profile первой дала толчок интенсивному развитию прикладной психодиагностики и психотипологии персонала в англоязычном мире, породив значительное количество похожих методик, правда, так и не став популярной в России. Сейчас за рубежом методика Роджера Бэйли имеет остаточную популярность при более интенсивном распространении в России. Далее лидерство в эстафете прикладного использования метапрограмм в психодиагностике перешло к компании

CDA Consulting и ее основным партнерам в разработке современных психодиагностических методик – всемирно известным компаниям в этой области CEB SHL Talent Measurement и CMI Maintenance.

В зависимости от продуктов и их версий известные диагностические методики LAB-profile, CDA Consulting, CEB SHL и CMI Maintenance определяют и типологизируют исследуемых по нескольким метапрограммным профилям, и дают рекомендации относительно мотивации, управления и индивидуальных особенностей их характера. Близкое знакомство с этими методиками, при всем их великолепии, рождает критические замечания относительно не совсем четкого описания метапрограммных локусов при их некоторой критериальной неопределенности. В итоге и стало актуальным создание полного и четкого описания каждого локуса метапрограмм с их критериально точным описанием.

Решая эту задачу, в рамках этой книги мы **впервые предложим** вашему вниманию **детализированную структуру описания метапрограмм**, приведем пример такого описания и представим прикладные модели использования метапрограмм в профайлинге.

МЕТАПРОГРАММЫ: ДЕТАЛИЗАЦИЯ ПАТТЕРНОВ

Обращаясь к первоначальному определению того, что такое метапрограммы, мы говорили, что это – **основные принципы, с помощью которых человеческий мозг создает «карты» территорий** (или первоначального опыта). В современном понимании **метапрограммы – это базовые фильтры восприятия человека и фокусирования его внимания, которые применяются ко всему спектру опыта и определяют образ мышления, актуальные ценностные ориентации, личностные качества, стереотипное поведение, привычки и, соответственно, принципы и образ жизни.** Каждая метапрограмма имеет два или более выборов, которые направляют внимание на альтернативные аспекты территории и формируют избирательное развитие опре-