
И МЫ НАЧАЛИ ИГРАТЬ...

Психологические методы обучения интервьюеров¹

Т.Б. Мудрец, В.А. Морев

(Кемерово)

Авторы рассказывают об опыте применения психологических методов в отборе и обучении интервьюеров. Для диагностики деловых качеств и обучения профессиональным навыкам использовались имитационные игры: «Знакомство», «Отражение», «Игра в интервьюера», «Глухой телефон». Для анализа и обсуждения результатов была сделана видеозапись хода игры.

Ключевые слова: опрос, интервью, имитационные психологические игры, психологическая диагностика, деловые качества интервьюера, игровые тренинги.

Начали мы с вопросов, которые вставали перед нами с неимоверной скоростью и требовали столь же высоких скоростей в поиске и формулировании ответов. Вопросы были разные: «Кто такой интервьюер, и чем он отличается от других людей? Что за специфический набор качеств необходим, чтобы стать хорошим интервьюером, и что такое - хороший? Где и как его найти?» и т.д.

Изучили литературу. Получили два портрета. Так сказать, «международный» и наш - бывший советский. Про наших же сибирских нам было известно мало. Но они были... Вот с ними и решили провести психологическую игру в интервьюера. В психологической практике такие игры носят название имитационных.

Игра планировалась как диагностическая. Хотели определить, какими качествами наделены наши интервьюеры, нельзя ли, в

¹ Тренинг и обучение интервьюеров проводились по заказу Независимого центра изучения общественного мнения при МП «Наталья» в 1992 году.

соответствии с этими качествами, выделить более специализированные группы для их эффективного использования в работе, а также выяснить проблемы, с которыми сталкиваются интервьюеры в процессе интервью, и как мы можем способствовать их решению. Таким образом, обозначились следующие цели игры: диагностика качеств реальных интервьюеров, выявление проблем в их работе.

Задачи - определить умение входить и выходить из контакта, слушать и говорить, умение адекватно воспроизводить информацию; оценить возможности памяти и внимания, профессиональных навыков в целом.

Игра проводилась с использованием видеоаппаратуры.

План игры

1. Вступительное слово ведущего.

Игра проводится первый раз, поэтому, во-первых, дает нам шанс поближе узнать друг друга, а, во-вторых, выяснить наши общие проблемы, найти пути и способы их решения. Возможно, кто-то из Вас обнаружит и свои личные проблемы или способы их разрешения. Игра проводится первый, но не последний раз. С сегодняшнего дня работа в этом направлении станет регулярной.

2. Знакомство.

По кругу друг за другом называем свои имена. Каждый следующий игрок называет имена предыдущих и добавляет свое.

Игра дает возможность познакомиться, снять напряжение и зажимы (самые грубые и явные) и чуть-чуть разыграться, то есть проникнуться атмосферой игры, раскрепощенности, фантазии.

Здесь следует отметить, что атмосфера игры должна присутствовать с первого мига, как только участники переступают порог игрового зала. Это забота ведущих.

Наше знакомство позволяет ненавязчиво, незаметно оценить (первая прикидка) возможности памяти и внимания.

3. Игра «Отражение».

Проводится также по кругу. Первый игрок рассказывает второму о чем угодно, например, о себе в 7-10 предложениях. Причем так, чтобы передать главное, важное, то, что сейчас «болит» или актуально.

Второй дает обратную связь: «Если я тебя правильно понял, ты...» - и воспроизводит полученную информацию.

Затем сам, поворачиваясь к третьему игроку, становится рассказчиком и т.д. Эта игра позволяет оценить и продиагностировать различные умения:

- умение кратко и содержательно говорить;
 - умение эффективно слушать (то есть когда не просто слушают, но еще и слышат);
 - умение адекватно воспроизвести полученную информацию;
 - умение говорить от своего «Я», от своего лица, а не от третьего, что так часто встречается в нашей советской культуре и как бы позволяет освободиться от личной ответственности за сказанное или сделанное;
- игра позволяет определить уровень умения вступить в первичный контакт, верно подобрать нужную информацию для такого контакта, чтобы заинтересовать и увлечь респондента.

После игры был просмотр видеозаписи, обсуждение и анализ. Уже на этом этапе все игроки обратили внимание на сильное влияние субъективного фактора при приеме и передаче информации. Это искажает информацию, придает ей другую эмоциональную окраску. Происходит переосмысление, специфический отбор и анализ, и при обратной связи игрок возвращает не полученную информацию, а свою интерпретацию этой информации, где зачастую сильно искажается даже смысл.

Здесь же игроками было замечено, что почти никто из игроков не говорит от своего лица, наблюдается тенденция говорить «он, она, мы».

Следует отметить, что эта игра дала возможность снять еще один уровень «зажимов» в общении. Частично это происходит

непосредственно в игре, частично при анализе, где участники наблюдают за игрой, видят себя и других (видеозапись) и высказывают свои мнения, замечания.

В результате игры игроки перестали бояться, раскрепостились, стали увереннее друг перед другом и перед камерой.

А для нас было важно, что они стали самими собой и этим способствовали решению скрытой диагностической задачи.

4. «Игра в интервьюера» (вариант первый).

Ситуация начала интервью, в которой респондент не хочет открыть дверь, с появлением третьего лица, заинтересованного в даче интервью (сосед, который уже принимал участие в опросах в качестве респондента, и ему это понравилось; или юная девушка, которая мечтает стать социологом).

Проиграно может быть сколько угодно ситуаций по этому варианту, в зависимости от необходимости и имеющегося времени. После проигрывания ситуаций был просмотр видеозаписи и анализ. При анализе отмечено, что интервьюер теряется в ситуации общения через закрытую дверь, даже забывает, откуда он пришел, название фирмы, цели опроса и т.д.

Сделан вывод о необходимости подготовки интервьюеров к этой и подобным ситуациям и снабжения набором стандартных фраз для представления - кто я, откуда и зачем. Уверенность интервьюера должна чувствоваться через дверь, и этому его нужно обучать специально.

5. Игра «Глухой телефон» (с описанием картинки).

В игре принимают участие одновременно 6-7 человек. Всех, кроме 2-х, выводят в другое помещение. Один из оставшихся описывает предложенную картинку, второй внимательно слушает. Затем входит 3-ий, а 1-ый садится на место. 2-ой игрок (но уже без картинки, она осталась у 1-го) воспроизводит то, что, по его мнению нарисовано на картине, о которой он слышал от 1-го

игрока. Теперь входит 4-ый, и 3-ий рассказывает ему тот же сюжет, так до конца. Когда последний (6-ой или 7-ой) игрок расскажет свой сюжет, ему и всем участникам игры показывают картинку.

Во время этой игры все наглядно увидели процесс утери и искажения информации при передаче ее от одного лица к другому, третьему и т.д. Увидели, как исчезают одни детали, появляются другие. Эта игра еще раз продемонстрировала, насколько велико действие субъективного фактора и личной интерпретации в этом процессе. Так рождаются страшные слухи, сплетни и потрясающие социологические заключения (не имеющие никаких оснований, кроме субъективности). Все это усугубляется неумением эффективно слушать, воспринимать информацию. Доминирует желание услышать то, что ожидаешь, происходит игнорирование того, что не соответствует имеющимся представлениям.

6. «Игра в интервьюера»(вариант второй).

Ситуация интервью в квартире с появлением и активным вмешательством 3-го лица.

Проиграно может быть сколько угодно ситуаций. После игры - просмотр видеозаписи и анализ.

В ходе игровых ситуаций отмечалось недостаточное умение заинтересовать потенциального респондента участием в опросе, растерянность при появлении третьего лица, неумение нейтрализовать третье лицо или тактично выйти из ситуации интервью, если третье лицо продолжает проявлять активность.

и слушания, общения, адекватного приема и передачи информации, внимания, памяти, умения входить в контакт и выходить из него, выработка уверенности в себе, умения брать на себя ответственность за слова и поступки, а так же ряд вопросов по профессиональным знаниям и навыкам.

Учитывая вышеизложенные проблемы, можно рекомендовать создание соответствующих служб, которые занялись бы их решением.

В заключение состоялся обмен мнениями о ходе и результатах всей игры, где высказывались все участники и ведущие. Многие впервые видели себя со стороны (видеозапись), и это произвело на них большое впечатление. Многие говорили о том, что их Я-образ изменился, они стали иначе себя оценивать, увидели в себе что-то новое, неизвестное. Участники игры получили дополнительную наглядную информацию о своих минусах и плюсах. Это дало им стимул к работе над собой как в профессиональном, так и в человеческом плане.

Мы (психологи) поняли, что всегда и всякую игру можно сыграть лучше, чем ее уже сыграли. Наша первая реакция - неудовлетворенность собой. После глубокого анализа с просмотром видеозаписей стало ясно, что, невзирая на наше недовольство собой, цели игры достигнуты, а задачи решены.

Первой целью психологов, *скрытой* для остальных участников, была диагностика личностных и профессиональных качеств интервьюеров для формирования различных групп с целью наиболее эффективного использования и правильной подготовки.

Игра позволила нам выделить 4 группы интервьюеров:

1. интервьюер для анкетных опросов;
2. интервьюер стандартизованного интервью;
3. интервьюер свободного интервью;
4. интервьюер для экспресс-опроса.

Некоторые из участников по своим качествам оказались способными работать в 2-3 группах.

В игре была достигнута и вторая цель, декларируемая для участников, - выявление проблем, влияющих на качество работы и требующих совместного решения с психологами.

В процессе анализа результатов игры была определена одна общая задача - недостаточный уровень психологической подготовки и защиты интервьюеров, которая содержит в себе такие звенья, как *тренировка* навыков эффективного говорения и слушания, общения, адекватного приема и передачи информации,

внимания, памяти, умения входить в контакт и выходить из него, выработка уверенности в себе, умения брать на себя ответственность за слова и поступки, а так же ряд вопросов по профессиональным знаниям и навыкам.

Учитывая вышеизложенные проблемы, можно рекомендовать создание соответствующих служб, которые занялись бы их решением.