

88

п. 24

УЧЕБНЫЕ ИЗДАНИЯ ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

Н. О. Перепелкина,
Е. П. Мутавчи, Н. И. Ермакова

ПСИХОДИАГНОСТИКА

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Серия «Учебные издания для бакалавров»

**Н. О. Перепелкина, Е. П. Мутавчи,
Н. И. Ермакова**

ПСИХОДИАГНОСТИКА

Учебное пособие



Москва

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»

2017

УДК 159.9
ББК 88.3
П27



Издание подготовлено совместно
с Издательским центром IPR MEDIA
www.iprmedia.ru

Авторы:

Н. О. Перепелкина — кандидат педагогических наук, доцент Балтийского федерального университета им. И. Канта;
Е. П. Мутавчи — старший преподаватель Балтийского федерального университета им. И. Канта;
Н. И. Ермакова — кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и образовательных технологий Высшей школы педагогики Балтийского федерального университета им. И. Канта.

Перепелкина Н. О.

П27

Психодиагностика: Учебное пособие для бакалавров / Н. О. Перепелкина, Е. П. Мутавчи, Н. И. Ермакова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017. — 224 с.

ISBN 978-5-394-02623-2

В учебном пособии раскрыты основные понятия, предмет и функции психодиагностики, задачи психодиагностики в сервисной деятельности. Изложены представления о методах психодиагностики, конкретных методиках и тестовых процедурах. Рассмотрены основные закономерности и профессионально-этические принципы проведения психологического исследования; требования, предъявляемые к выбору методов и методик психодиагностики, их организации и проведению. Проанализированы потребности и мотивы человеческого поведения, структурная организация личности потребителя (социально-психологический портрет), психологические механизмы межличностного и межгруппового взаимодействия.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки «Сервис», преподавателей и специалистов, а также для всех, кто интересуется проблемами современной психодиагностики.

ISBN 978-5-394-02623-2

© Перепелкина Н. О., Мутавчи Е. П.,
Ермакова Н. И., 2015
© ООО «Ай Пи Эр Медиа», 2015
© ООО «ИТК «Дашков и К^о», 2015

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	6
Глава 1. ПСИХОДИАГНОСТИКА КАК РАЗДЕЛ ПСИХОЛОГИИ.....	8
1.1. Психодиагностика как научная отрасль психологии.....	8
1.2. Функции психодиагностики	14
1.3. Задачи психодиагностики в сфере сервисной деятельности	16
1.4. Профессионально-этические принципы в психодиагностике.....	21
Глава 2. ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О МЕТОДАХ В ПСИХОЛОГИИ	27
2.1. Психодиагностический метод, его основная направленность и требования к нему	27
2.2. Наблюдение и эксперимент	31
2.3. Метод анкет. Беседа.....	36
2.4. Особые методы: визуальная психодиагностика	42
2.5. Особые методы: диагностика личностных качеств по речи	48
2.6. Особые методы: диагностика личности по почерку (графология).....	55
Глава 3. МЕТОДИКИ ПСИХОДИАГНОСТИКИ.....	61
3.1. Характеристика видов психодиагностических методик, используемых в сервисной деятельности	61
3.2. Методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя	65

Глава 4. СОВОКУПНОСТЬ И СУЩНОСТЬ ЯВЛЕНИЙ, СОСТАВЛЯЮЩИХ ОСНОВУ ПСИХОДИАГНОСТИЧЕСКОГО ПОЛЯ ЛИЧНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ	70
4.1. Теоретико-методологические подходы к исследованию личности, ее структуры: психоаналитический подход, гуманистический подход	70
4.2. Личность в контексте теорий черт, акцентуаций, психологических типов	76
4.3. Личностные опросники как совокупность методических средств, используемых для выявления и оценки отдельных свойств и проявлений личности	84
4.4. Виды личностных опросников: типологические, опросники черт личности, мотивов, ценностей, интересов, установок	85
4.5. Сущность явлений, составляющих основу психодиагностического поля потребителя	123
Глава 5. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ПОТРЕБИТЕЛЯ	129
5.1. Индивидуально-психологические особенности потребителя	129
5.2. Типология потребителей	131
5.3. Стратегия поведения потребителей в ситуации взаимодействия	142
5.4. Эмоциональная, когнитивная, поведенческая характеристики установок потребителя	149
Глава 6. ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА ВЕРБАЛЬНЫХ И НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ ОБЩЕНИЯ	160
6.1. Определение категорий: язык, речь, общение (коммуникация)	160
6.2. Способы общения и их различия. Выявление барьеров эффективного общения	165

6.3. Диагностика параметров невербального общения. Такесика. Проксемика. Кинетика.....	170
6.4. Диагностика сигналов глаз и выбор оптимальной стратегии и тактики взаимодействия с клиентом.....	178
6.5. Распознавание эмоционального состояния клиента по его мимике. Диагностика жестов, поз. Жесты лжи и обмана.....	180
Глава 7. ГЛАВНЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ.....	184
7.1. Основные приемы изучения личности потребителя.....	184
7.2. Первое впечатление, экспектация, эмпатия, общительность и их роль в процессе продаж.....	186
7.3. Иерархия потребностей клиента и их диагностика. Методы выявления потребностей и возможностей потребителя: вербальные, невербальные.....	192
7.4. Методика корректного определения возможностей и потребностей потребителя.....	198
ГЛОССАРИЙ.....	201
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	219