

Теоретические положения темы

3.8.4 Вербальное и невербальное влияние

Проблемные вопросы:

1. Особенности вербального воздействия в общении.
2. Особенности воздействия при невербальной коммуникации.
3. Искусство проксемики.

При осуществлении профессиональной деятельности сотрудники ОВД должны уметь контролировать свое невербальное поведение, а также автоматически анализировать невербальное поведение лиц, представляющих оперативный интерес. Знание этих психологических особенностей и умение их распознавать поможет сотрудникам оперативных подразделений более эффективно решать стоящие перед ними задачи.

Невербальное поведение – это прямые видимые реакции, указывающие на наличие сопротивления или отступления лица. Эти реакции указывают на одну из пяти ответных реакций, возникающих в стрессовых ситуациях. Причем наличие этой реакции означает состояние гнева, депрессии, отрицания, торга, а ее отсутствие – состояние признания.

Невербальное поведение, или язык телодвижений, демонстрируемый лицами, представляющими оперативный интерес, достаточно разнообразен. По сравнению с вербальными реакциями он более богат. Основная причина этого – в ослабленном контроле людей за своими невербальными реакциями.

Человек лучше контролирует свои вербальные реакции, нежели невербальные.

Кроме того, арсенал невербальных реакций намного богаче вербальных. Сотрудник ОВД должен улавливать показательные реакции, отличая их от менее важных симптомов, а также фиксировать время прохождения реакции на стрессовый раздражитель.

Исследования языка телодвижений подтверждают, что нет такого универсального телодвижения, которое само по себе свидетельствовало бы о лживости субъекта. Язык телодвижений точнее всего определяется как соответствие невербальных симптомов той информации, которую субъект формулирует вербально. Если вербальная и невербальная речи субъекта не соответствуют друг другу, он лжет.

Симптомы языка телодвижений напоминают измерительные приборы в автомобиле. Они информируют водителя о скорости движения, пройденном расстоянии, наличии топлива, температуре воды и т.д. В общем, приборы сигнализируют о том, как машина функционирует.

Если оперативный сотрудник внимательно читает язык тела и сопоставляет его с вербальной информацией, он сможет точнее определить психическое состояние субъекта. Множество рассматриваемых невербальных симптомов могут затруднить его декодирование. Человеческое тело также может быть рассмотрено как приборная доска. Поэтому можно условно разделить его на четыре части: голову, глаза, руки и ноги.

Психологический анализ невербальных сигналов головы

Контроль за движениями головы является для субъекта самым легким по сравнению с другими частями тела. Обычно человек яснее осознает, какую информацию выдает именно его голова, а не ноги или руки. Результатом того, что человек не в состоянии контролировать все свои невербальные симптомы, является их своеобразное просачивание через фильтр контроля. Как только это происходит, наблюдатель замечает несоответствие в различных типах информации, выдаваемой телом.

Наблюдение за движениями головы собеседника имеет преимущество, поскольку при разговоре эта часть тела видна лучше других. Наблюдатель интуитивно обращается к ней для диагностики личности субъекта.

Позиция головы

Человек, заинтересованный в разговоре и внимательно слушающий, может начать покачивания головой из стороны в сторону. Для сотрудника это является хорошим знаком, показывающим, что субъект хотя бы слушает. Минимальная цель сотрудника – заставить лицо, представляющее оперативный интерес, слушать нас, когда мы пытаемся противостоять его отрицаниям или другим негативным реакциям.

Отрицательное состояние демонстрирует абсолютно неподвижная голова, без наклонов. Это положение может являться признаком гнева, другое указывает на иные реакции и состояния. Если сотрудник заметил, что лицо наклонило голову к груди и его подбородок почти касается тела, это является признаком либо депрессии, либо готовности к признанию. При этом и глаза должны быть также опущены.

При диагностике состояний депрессии и признания сотрудник должен помнить, что язык тела в обоих случаях аналогичен. Лучший путь диагностики этих двух реакций – внимательно наблюдать за вербальными клише, которые используются лицом. Как уже обсуждалось ранее, вербальные симптомы этих состояний различны.

Например, субъект, наклонивший голову и направивший глаза прямо на сотрудника, вероятнее всего, находится в состоянии гнева, особенно если смотрит поверх очков или насупив брови.

Цвет лица

Иногда, несмотря на все усилия человека скрыть стрессовое состояние, его выдает изменение цвета лица. Сотрудник ОВД может заметить, что лицо и шея субъекта становятся мертвенно бледными. В состоянии стресса в организме часто происходит сужение капилляров, резко снижающее поступление крови к внутренним органам, а также в сосудистую систему кожи, что и является причиной побледнения кожных покровов.

То же самое происходит при стремительном понижении кровяного давления. Это напоминает состояние перед обмороком и также является демонстративным симптомом стресса.

Может произойти и обратная реакция: после вопроса сотрудника субъект вдруг начинает краснеть. Кровяное давление резко повысилось,

подкожные капилляры расширились, что позволяет подходить к поверхности кожных покровов большему количеству крови.

В некоторых случаях при сильном стрессе сотрудник может заметить, что у субъекта темнеет кожа в области рта и вокруг глаз. Это могут быть черные, синие или темно-коричневые круги, означающие высокое содержание в крови кислорода и питательных веществ – признак возрастания уровня метаболизма, возникающего при стрессе. Субъект может оказаться в болезненном состоянии, близком к сердечному приступу или инфаркту миокарда.

Выражение лица

Ни одно выражение лица не является подтверждением того, что субъект лжет, но оно может помочь сотруднику определить его эмоциональное состояние. В совокупности с вербальными сигналами и телодвижениями выражение лица позволит сотруднику диагностировать ложь.

В момент, когда субъект знакомится с обвинением, сотрудник может видеть выражение удовольствия, имеющее некоторый оттенок пренебрежения. Это – показатель гнева.

Признаком гнева является также холодный, тяжелый взгляд субъекта при ответах на вопросы сотрудника. Причем в данном случае интенсивность гнева выше, чем в предыдущем.

Один из симптомокомплексов поведения, указывающих на реакцию отрицания, включает выражение лица и положение рук и ног. Так, если выражение лица субъекта означает вызов, а его ноги и руки скрещены, это является признаком отрицания.

В состояниях депрессии и признания выражения лица могут совпадать, как и положения головы.

Зная, что опытный наблюдатель способен многое прочесть по выражению лица, субъект может попытаться овладеть выражением лица. Как результат этого усилия проявляются другие симптомы.

Во-первых, оперативный сотрудник может столкнуться с тем, что называют “каменным лицом”. Субъект в данном случае пытается “заморозить” выражение своего лица — “надеть маску”, пытаясь ввести сотрудника в заблуждение.

Во время разговора выражение лица беседующих часто меняется. Это можно объяснить стремлением говорящего придать своим словам большую эмоциональную выразительность. Изменение выражения лица слушателя связано с реакцией на то, что говорит собеседник. Если выражение лица слушателя не меняется, это означает, что он либо не слушает, либо пытается “владеть” лицом, а также ходом своих мыслей и эмоциональными реакциями.

Если сотрудник наблюдает у субъекта “каменное” выражение лица, он может интерпретировать его поведение как лживое. Очень часто такое выражение обратно тому, что субъект чувствует в реальности.

Существуют и другие виды поведения, к анализу которых следует относиться очень вдумчиво. Если субъект овладел выражением лица, пытаясь скрыть от сотрудника свою реакцию на происходящее, то другие проявления, например, движения рук и ног и т.п., выдадут отсутствие конгруэнтности сигналов организма. Подобные наборы поведенческих реакций являются признаками лживости субъекта.

Лицевой тик – это резкое ритмичное сокращение мышц лица и шеи. Подобные формы тика могут наблюдаться также на руках и ногах. В большинстве случаев тик является симптомом стрессового состояния и лжи. Тик длится обычно от четверти до половины секунды и не контролируется. Он является следствием химических изменений, происходящих в организме человека.

Нос

Нос – часть лица, наиболее чувствительная к стрессу. Как отмечалось ранее, стресс сопровождается многочисленными физиологическими изменениями, включая нарушения сердечного ритма и кровяного давления. Эти изменения резко воздействуют на чувствительные ткани носа. В результате у человека возникает необходимость стимулировать мембраны носа с помощью почесывания, подергивания, массажа.

В наиболее важные моменты допроса следует наблюдать, насколько часто субъект дотрагивается до лица. Обычно до 50 % касаний локализуется в зоне так называемой “лицевой мишени”, которая начинается у переносицы и заканчивается под нижней губой.

Лживые субъекты, как правило, чаще дотрагиваются до лица, чем правдивые.

Касания лица подозреваемого могут иметь две цели: убрать воздействие стрессовых факторов на ткани носа и прикрыть рот (значение этого жеста будет описано позже).

Если в процессе допроса вы обсуждаете важные вопросы или вещественные доказательства, обратите внимание на то, как часто подозреваемый трогает лицевую мишень. Подобные прикосновения – результат того, что ему не нравится услышанная информация и он пытается справиться с волнением, возникшим по этому поводу.

Если же субъект утверждает, что он не участвовал в обсуждаемом деле или приводит свое алиби, то касания в зоне лицевой мишени имеют обратное значение. Субъект знает, что то, о чем он говорит, – ложно или неправдоподобно.

Рот

Как указывалось, вербальные сигналы являются самыми легкими для декодирования и интерпретации, и субъект в большей степени заботится о том, что он говорит, нежели о том, что он при этом делает.

Следует обсудить различные механизмы и невербальные клише, которые формируются в области рта.

При обсуждении вербальных сигналов торга отмечалось, что субъект может быть очень дружелюбен с сотрудником. Это предпринимается для

того, чтобы произвести на него хорошее впечатление и, возможно, добиться послаблений. Невербальным знаком в этом случае будет являться “фальшивая улыбка” – широкая, показная. Она обычно открывает верхние зубы, десны и клыки. В животном мире такое выражение считается оборонительным, означающим, что животное не собирается нападать, но будет энергично защищать себя от любой атаки (звериный оскал).

Моргание глазами

Моргание является “тахометром” мозга, показывающим, с какой скоростью мозг перерабатывает информацию. Моргание значительно учащается, когда человек находится в состоянии волнения, быстрого обдумывания чего-либо.

Иногда же моргание может почти прекратиться. Это значит, что в этот момент субъект вовлечен в сложный внутренний диалог с самим собой. Сотруднику иногда приходится окликать субъекта по имени или повторять вопрос, чтобы прервать этот процесс.

Брови

Если глаза – “окна в душу”, то брови – “занавески на этих окнах”. Они увеличивают выразительность глаз и лица.

Когда субъект находится в состоянии гнева, дуги его бровей складываются в “V”, над переносицей опускаются вниз и почти срастаются. Это, как правило, делает взгляд тяжелым.

Если сотрудник замечает, что брови субъекта высоко подняты, а рот слегка приоткрыт, он может сделать вывод: субъект переживает шок или удивление, возможно, вследствие непродуманного им заранее ответа на вопрос сотрудника.

Психологический анализ невербальных сигналов тела

Плечи

Сотрудник должен наблюдать за положением плеч в разные моменты допроса. К примеру, когда субъект только заходит в помещение, следует обратить внимание, не поднято ли одно его плечо выше другого. Часто можно наблюдать, что ближнее к вам плечо выше. Это означает, что субъект находится в состоянии гнева, не готов к общению с вами и будет лгать.

При задавании важного вопроса следует пронаблюдать: субъект поднял оба плеча или одно. Это явление часто описывается как пожимание плечами и предполагает, что субъект реагирует в форме отрицания.

Когда субъект находится в состоянии депрессии или близок к признанию, положение плеч изменяется: они опускаются, и субъект начинает горбиться или наклоняться вперед. В данном случае следует ожидать проявления речевых симптомов, что позволит осуществить правильную диагностику состояния субъекта.

Когда субъект ведет себя вызывающе, что является признаком состояния гнева и агрессии, его плечи (или одно плечо) должны быть откинuty назад, а спина и шея — напряжены. Это значит, что субъект занял оборонительную позицию в ответ на атаки сотрудника.

Локти

У человека, находящегося в состоянии комфорта, положение локтей будет очень сильно отличаться от положения локтей человека, испытывающего состояние стресса. Когда человек расслаблен, его локти свободны и расположены удобно, достаточно далеко от торса.

В отличие от этого тело человека, находящегося в состоянии стресса, начинает инстинктивно защищать себя. Основной зоной защиты является торс, так как именно там расположены все жизненно важные органы. Таким образом, локти, участвуя в защите тела, прижимаются к торсу, как будто человек обнимает себя. Нередко эти движения сопровождают и некоторые другие защитные невербальные реакции.

Скрещивание рук

Обычно скрещивание любых частей тела предполагает защитную реакцию субъекта. Этот тип реакции может также быть подтверждением чувства страха перед ситуацией или наличия стресса.

Во время обсуждения острых вопросов оперативный сотрудник может увидеть, что субъект скрестил руки, спрятав кисти, часто сжатые в кулаки. Это означает, что он не собирается сотрудничать и находится в состоянии гнева.

Руки в скрещенной позиции похожи на барометр. Чем выше они подняты, тем сильнее защитное чувство субъекта. Если, к примеру, руки подняты почти к шее, значит, субъект собирается усилить свою враждебность.

Если руки субъекта скрещены и он покачивается, это означает, что им демонстрируется реакция отрицания, что повышает готовность к сотрудничеству.

В состоянии депрессии субъект может “обертывать” себя руками. Он прижимает руки близко к телу, его голова наклонена; глазной контакт почти отсутствует.

Не все позиции со скрещенными руками сигнализируют о лжи. Субъект может скрестить руки, если ему холодно (в этом случае субъект прячет раскрытые кисти рук под мышками) или у него болит спина и т.д. Некоторые люди, не уверенные в себе, в определенных ситуациях могут скрещивать руки на груди, что является жестом комфорта или самоподдержки. С другой стороны, такое положение рук в сочетании с демонстрируемыми большими пальцами свидетельствует о высокомерии субъекта.

Если оперативный сотрудник разговаривает с жертвами изнасилования или другого насильственного преступления, то при обсуждении происшедших событий те, вероятно, скрестят руки, что подтверждает полученную ими эмоциональную травму.

Кисти рук

Степень активности рук субъекта может стать показателем уровня его стресса. Некоторые субъекты в состоянии стресса начинают барабанить по столу пальцами (ручкой, карандашом, каким-либо щелкающим механизмом и

т.д.), поглаживают одежду, снимают с нее ворсинки, расстегивают или застегивают пуговицы. Активизирование этих действий означает усиление напряжения. Иногда это продолжается до момента завершения разговора на острую тему. Субъекты могут играть драгоценностями, часто смотреть на наручные часы или просто вертеть их. Мужчины иногда вытаскивают занозы или чистят ногти, женщины сдирают с ногтей лак. Все это делается субъектом для избежания глазного контакта с сотрудником.

Оперативный сотрудник может заметить учащение движений руками в области головы или в зоне лицевой мишени (к примеру, субъект может демонстрировать целый набор прихорашивающих жестов: поправлять волосы или макияж).

Другой формой движений кистей рук является дотрагивание, почесывание одного или обеих ушей – признак того, что субъект пытается частично или полностью блокировать уши и не желает слышать о проблемах, обозначаемых в это время сотрудником.

Субъект может прикасаться и к шее. Некоторые субъекты проявляют свое состояние стресса, прикасаясь к горлу, как бы защищая его от атаки. Этот тип поведения характерен для женщин. Это не означает, что допрашиваемая лжет, но с очевидностью доказывает, что она находится в стрессовом состоянии.

Потирание или почесывание субъектом задней части шеи является признаком того, что он раздражен и рассержен сотрудником или тем, что он говорит. Иными словами, сотрудник затронул острую тему и должен решить, целесообразно ли поддерживать непродуктивное состояние гнева субъекта или лучше несколько снизить напряжение, возникающее в ходе беседы. Можно пронаблюдать и жесты рук, демонстрирующие превосходство субъекта.

Если субъект пытается дотронуться до сотрудника, это может быть показателем двух совершенно различных реакций. Если его касания легкие, это является признаком реакции торга, цель которых – налаживание контакта с сотрудником. Другой вид подобного поведения означает попытку доминировать над сотрудником. В этом случае субъект потянется к сотруднику и надавит на его руку или плечо. Если субъект при этом удерживает руку и нажимает сильно – это признак скрытого гнева. Иногда этим субъект дает понять, что он устанавливает над сотрудником эмоциональный контроль. Иницируя сильные прикосновения, он демонстрирует этот контроль.

Другие движения руками свидетельствуют о реакции отрицания. Человек, желающий уйти от проблемы, будет размахивать руками, словно отгоняя от себя нечто. Если в комнате есть окно или дверь, эти движения могут направляться в их сторону, как бы “выталкивая” проблему вон.

Жесты рук в комбинации с вербальными сигналами демонстрируют готовность субъекта к признанию. Понятно, что в этом психическом состоянии субъект настроен на правдивый рассказ, а оперативный сотрудник

должен правильно диагностировать его состояние и использовать появившуюся возможность.

Ноги

Занимающиеся спортом знают, что упражнения с ногами сжигают максимальное количество калорий. То же самое происходит и при расходовании стрессовой энергии. Поэтому во время нарастания стрессового состояния субъекта в ходе допроса увеличивается и количество движений, производимых ногами. Например, когда субъект садится, положив ногу на ногу, а затем меняет позу, не скрещивая при этом ног, можно сделать вывод о том, что он, вероятно, не слишком напуган вопросом сотрудника и чувствует себя достаточно свободно. Если субъект просто меняет ноги, необходимо обратить внимание на позу его тела. Возможно, он использовал этот маневр, чтобы отстранить тело от сотрудника, как бы “отгородиться” от него.

Другой формой баррикады, которая может быть использована субъектом, является подтягивание ног к стулу. В одной из вариаций субъект перекрещивает ноги, поднимая их вверх, к стулу. Эта поза напоминает наблюдателю человека, медитирующего в позе лотоса.

Колени

Движения ногами являются типичным признаком стрессового состояния субъекта. Это состояние может быть акцентировано движениями колен.

Оперативному сотруднику заметно дрожание колен субъекта при определенных вопросах. Его колени начинают ритмически двигаться, как будто субъект готов станцевать чарльстон. Причем, чем сильнее стресс, тем быстрее эти движения.

Субъект может демонстрировать состояние стресса и другими движениями колен, например, подпрыгиванием. При этом он поднимает ноги на носки и двигает коленями. Иногда колени могут двигаться синхронно, в других случаях – в обратных направлениях. Такое поведение можно наблюдать на экзаменах, когда студенты, преодолевая трудности поставленных задач, стараются добиться наилучшего результата.

Стопы

Как уже было отмечено, большинство людей может контролировать только ограниченное количество телодвижений. Сознание того, что тело выдает волнение и стрессовое состояние, заставляет нас контролировать телодвижения или даже подавлять их. Тем не менее, наши тела автоматически двигаются, и человек обычно не способен остановить этот процесс. Стопы, находящиеся в отдалении от мозга, являются той частью тела, которую человек менее всего контролирует как возможный показатель стресса.

Некоторые движения стоп напоминают те, что были описаны в отношении колен. Если субъект положил ногу на ногу, целесообразно обратить внимание на ту из них, которая поднята. Она обычно и начинает двигаться, демонстрируя стрессовое состояние субъекта во время беседы или допроса.

Волнение может выдать и другая нога. Сотрудник ОВД иногда замечает, что с нарастанием стрессового состояния стопа субъекта или даже вся его нога начинает покачиваться. Чем быстрее и выше поднимается стопа, тем сильнее волнение.

Особое внимание сотрудников должны привлекать признаки неискренности у объектов профессиональной заинтересованности. За ними зачастую скрываются намерения осуществления манипуляций в отношении самих сотрудников ОВД.

Изучение литературы по данной проблеме, проведение собственных исследований, анализ поведения лиц, совершивших правонарушения, позволили выделить следующие основные блоки, которые составляют основу для выявления неискренности и стремления манипулировать партнером по общению: особенности голоса и речи; движение глаз и мимика лица; соответствие жестов и поз содержанию передаваемой информации; особенности содержания и техники передачи информации.

В большинстве случаев, пытаясь определить степень искренности партнера по общению, люди стремятся его видеть. Исследования Де Пауло и Р. Крауса показали, что из 251 опрошенных только 7 предпочли для распознавания лжи телефонный разговор личному контакту. Однако, эти ученые считают изменения голоса даже более надежными индикаторами, чем выражение лица.

Действительно, голос и особенности речи являются чрезвычайно информативным показателем эмоционального состояния человека. Не случайно самостоятельным направлением американских ученых по выявлению лжи с помощью технических средств стала разработка, так называемого, «определителя стресса по голосу», в основе действия которого лежат измерения физиологических параметров речевой волны. К ним относятся: характер дыхательных движений; пульсация голоса, связанная с кровотоком; изменения основного тона голоса; анализ вибраций мышц голосового аппарата. В отличие от классических полиграфов анализаторы стресса по голосу действуют бесконтактно и человек может не подозревать, что его речь проверяется с помощью

«детектора лжи». Подобные приборы позволяют фиксировать изменения плохо поддающиеся сознательному контролю и показывают состояния человека, которые явно не проявляются в поведении.

Еще одна причина, по которой анализ изменений голоса способствует успешной индикации лжи, заключается в том, что человек из-за акустики черепа и других особенностей восприятия собственной речи, слышит себя иначе, чем говорит на самом деле. Это достаточно отчетливо может зафиксировать каждый в тот момент, когда приходится слышать свой голос, записанный на магнитофон. Люди, пытающиеся солгать, стремятся контролировать свое поведение, в том числе и звучание голоса, но они не могут точно знать в этот момент насколько им это удалось, так как

осуществить полный самоконтроль звучания собственного голоса достаточно трудно.

Изучение литературных источников и проведение специальной серии тренинговых занятий с последующей обработкой результатов, позволило нам выделить следующие наиболее характерные признаки неискренности, в том числе волнения, проявляющегося в голосе и речи при передаче ложной информации:

- произвольное изменение интонации;
- изменение темпа речи;
- изменение тембра голоса;
- появление дрожи в голосе;
- появление пауз при ответах на вопросы, которые не должны были вызвать затруднения;
- слишком быстрые ответы на вопросы, которые должны заставить задуматься;
- появление в речи выражений нетипичных для данного человека в обычном общении или исчезновение типичных для него слов и оборотов;
- демонстративное подчеркивание (выделение) с помощью речевых средств - интонацией, паузами и др. каких-либо фрагментов передаваемой информации, маскируя или искажая истинное отношение к ней.

Последний признак относится к группе приемов, сознательно используемых лгушим для дезориентации другого человека, и может служить в качестве индикатора лжи при сопоставлении с другими данными. В обыденной практике, когда удается убедиться, что это именно прием, о таких случаях говорят, что человек «переиграл» пытаясь что-либо внушить другому.

В отличие от голоса человеку лучше удается контролировать свое лицо. Ориентироваться только на лицо затруднительно, так как лицо имеет слишком много параметров, требующих анализа при индикации лжи. Американские исследователи Экман и Фризен высказали предположение о том, что успешность лжи связана с емкостью канала, который участвует в передаче ложной информации. По их мнению, лицо лучше приспособлено ко лжи (в отличие от голоса или тела), так как обладает значительной емкостью. Разнообразная мимика, движения глаз, направление взгляда, перемещение лица человека в ходе общения, а главное - неоднозначность проявлений различных состояний человека «во вне» часто приводят к неправильным выводам о степени искренности человека. Таким образом, путем самоконтроля и управления внешними проявлениями психических реакций, эмоций, чувств с помощью мимики, взгляда и других «параметров» лица, можно достаточно успешно вводить в заблуждение другого человека. С другой стороны, заметить ложь удастся во многих случаях именно благодаря анализу выражения лица.

Ориентируясь на лицо партнера по общению для индикации лжи, чаще внимание наблюдателя обращается на следующие параметры:

- «бегающий взгляд». Это традиционно отмечаемый признак, связанный с тем, что человек не привыкший ко лжи или испытывающий по другим причинам тревогу в ходе ложного заявления, с трудом «держит взгляд» партнера по общению и отводит глаза в сторону;

- легкая улыбка. По данным исследований часто сопровождает ложное высказывание, хотя может быть лишь формой проявления индивидуального стиля общения. Улыбка сопровождающая ложь позволяет скрывать внутреннее напряжение, однако, не всегда выглядит достаточно естественной;

- микронапряжение лицевых мышц. В момент ложного сообщения по лицу как - бы «пробегают тень». Видеосъемка позволяет зафиксировать при этом кратковременное напряжение в выражении лица, длящееся доли секунды. По мнению американского исследователя Р.Беннета эта произвольная реакция - очень надежный индикатор лжи;

- контроль партнера в момент ложного высказывания. На этот признак впервые мы обратили внимание в ходе тренинговых занятий. Сообщая ложь некоторые участники на короткое время концентрировали свое внимание на лице партнера, как бы пытаясь оценить насколько успешно им удалось ввести его в заблуждение. Подобная реакция наблюдалась в дальнейшем и в других ситуациях;

- движения зрачков глаз. Согласно данным специалистов по нейролингвистическому программированию /НЛП/, имеются определенные зоны /две из девяти/, в которые произвольно попадает зрачок глаза при, так называемом, конструировании /термин НЛП/ информации, что в ряде случаев является разновидностью неискренности, так как речь идет о сознательных искажениях при выполнении каких-либо заданий, ответах на вопросы и т.д. В наших опытах чаще «срабатывало» не столько

наблюдение за зоной конструирования, а анализ несовпадений движений зрачка глаза по модальностям с содержанием информации. Например, когда обсуждение касалось каких-либо образов, зрачок находился не в визуальной, а аудиальной зоне. Последующее обсуждение подтверждало, что участник, у которого это фиксировалось, действительно не старался представить образ, а был занят другими мыслями.

- вегетативные реакции. Покраснения лица или его отдельных частей, подрагивание губ, расширение зрачков глаз, учащенное моргание и другие изменения характерные для чувства стыда, страха и иных эмоций, сопровождающих неискренность на подсознательном уровне у людей не привыкших лгать и испытывающих неловкость.

При анализе мимики и других параметров, связанных с реакциями человека, на предмет выявления возможности присутствия неискренности, важно использовать индивидуальный подход к определению, так называемого, «фоновое» состояния человека. Известно, что при процедуре испытания на полиграфе оператор предварительно замеряет общий фон нормальной реакции испытуемого, задавая ему вопросы нейтрального характера. Кроме них задаются также контрольные вопросы, вызывающие

состояние тревоги, и, наконец, значимые вопросы, имеющие непосредственное отношение к расследованию. Именно сопоставление результатов ответов на разные типы вопросов дает возможность сделать определенные выводы. Нечто подобное может происходить и при непосредственном общении. Сознательно или подсознательно партнеры отмечают индивидуальные особенности естественного поведения друг друга и делают для себя выводы о личностных особенностях и состоянии другого, отмечая отклонения от обычного стиля общения. Таким образом, практически любая реакция партнера по общению может интерпретироваться по-разному, в зависимости от того является ли она естественным проявлением индивидуального стиля общения и возможна для данного человека в данной ситуации, или же эта реакция вызвана иными причинами, в том числе, желанием скрыть истинное отношение к обсуждаемому вопросу. Так, например, видеосъемка тренинговых занятий по распознаванию неискренности позволила обнаружить у некоторых участников следующую характерную реакцию: в момент ложного сообщения они чуть кивали головой, как - бы усиливая достоверность своих слов (то же самое касалось и улыбки). Однако, подобные реакции не были характерны всем участникам занятий, как признаки неискренности.

Проблема фиксации естественности поведения и соотнесения его с другими элементами наблюдаемой ситуации возникает и при анализе жестикуляции и поз человека. Исследователи направления, которое получило за рубежом название «язык тела», подчеркивают, что интерпретация жестов, мимики, поз и других невербальных компонентов общения, должна осуществляться в контексте с анализом всей ситуации. Именно на несоответствии содержания высказывания внешним проявлениям отношения к данному высказыванию зачастую строятся предположения о присутствии неискренности. Так, заявление типа «мне это очень интересно» в сочетании с «отсутствующим», несфокусированным на партнере взглядом, перекрещенными руками и ногами или иронической улыбкой, позволяют думать о возможности присутствия неискренности.

Аллан Пиз берет на себя смелость выделить отдельно ряд жестов, которые, по его мнению, сопровождают ложь, сомнение и мошенничество:

- жест «рука к лицу»; подтвержден экспериментом, в ходе которого наблюдалось, что медсестры лгущие пациентам о состоянии их здоровья, гораздо чаще подносили руку к лицу, чем сестры, которые говорили правду.

- жест «прикрытие рта»; прикрывание рта ладонью, пальцами или кулаком, а также покашливание с прикрытием рта. В случаях, когда подобный жест связан с оценочными позициями, сомкнутая ладонь лежит на щеке, а указательный палец часто показывает вверх.

- жест «прикосновение к носу»; легкое потирание носа или быстрое прикосновение к нему, которые, в отличие от действительного почесывания носа, выглядят не так явно.

- жест «потирание глаза»; при крупной лжи мужчины склонны отводить глаза и потирают их, а женщины склонны легко касаться глаза и

потирать область под глазом. Этот жест может сочетаться со стиснутыми зубами и фальшивой улыбкой.

- жест «оттягивание воротника»; А. Пиз ссылаясь на исследования Д. Морриса связывает этот жест с легким раздражением в чувствительных тканях лица и шеи, возникающим во время ложного заявления из-за выделения пота¹.

На наш взгляд, выделение жестов или поз напрямую связанных с неискренностью слишком рискованно. Другое дело пытаться соотносить их с остальными наблюдаемыми параметрами и содержанием информации. Так, например, на одном из тренинговых занятий по выявлению дезинформирования участник определил подлинный интерес партнера (скрываемый по условиям занятия) благодаря изменению его позы: после выяснения ответа на вопрос действительно интересующий «проколовшегося» партнера, тот продолжил беседу удовлетворенно

откинувшись на спинку кресла, а до этого задавал вопросы подавшись вперед и положив руки на стол. Мы отдаем себе отчет в том, что данный пример можно рассмотреть лишь как частный случай, однако, наши занятия показали, что значительное число участников (свыше 20%) после тренинга «чтения коммуникативных сигналов» успешнее справлялись с заданиями по распознаванию неискренности, ориентируясь на самые разные внешние признаки поведения партнеров по общению.

Что касается анализа содержания информации на предмет выявления неискренности, то полученные нами результаты во многом совпали с «симптомами лжи», выделенными А.Закатовым на основании изучения следственной практики и литературных источников. Ниже приводится система основанная на признаках лжи, исходя из анализа содержания информации:

1. Противоречие высказываний другой, собранной по данному вопросу информации, а также противоречие внутри самой информации.

Ложь трудно продумать во всех деталях, поэтому лжец старается запомнить то, что считает наиболее важным среди осмысленных им обстоятельств. Ряд обстоятельств в процессе подготовки ко лжи вообще им не осмысливается.

Часто ложь носит цепной характер - одна ложь порождает другую, одно искаженное обстоятельство вынуждает вносить коррективы и в другие. Все это требует серьезных усилий и времени, что часто не позволяет лжецу продумать и все это запомнить. Основной прием выявления - уточняющие вопросы с упором на детализацию фактов.

2. Неопределенность, неконкретность сведений, содержащихся в дезинформации.

Причина - изложение того, что не было пережито и поэтому лишь поверхностно закрепилось в памяти или быстро было им забыто (хотя и

обдумывалось при подготовке лжи). Отсутствие реальной деятельности, которая бы включала в себя так или иначе описываемые

события и факты делает изложение лжи лишенным активного компонента (в том числе и на грамматическом уровне).

3. Чрезмерная, нарочитая точность описания событий (особенно отдаленных по времени) - следствие заучивания заранее подготовленной ложной информации.

4. Совпадение в мельчайших деталях сообщений нескольких опрашиваемых.

Обычно несколько человек, которые наблюдали одно и то же событие не дают его одинаковых описаний. Это имеет несколько причин: индивидуально-психологические различия, различия в психическом состоянии в момент разворачивания событий, различия в мере активной включенности в происходящие события, различия в точках наблюдения за событиями, селективность внимания и восприятия. Как следствие этого - внимание каждого из участников более или менее одинаково привлекают наиболее яркие и «крупные» признаки, детали же ими воспринимаются максимально индивидуально, что должно оказывать влияние на характер передаваемой информации.

5. Отсутствие в описании несущественных подробностей и деталей (с учетом естественного для опрашиваемого стиля изложения и интеллектуальных особенностей).

Выдуманное прошлое пассивно, искусственно, но не пережито субъектом. Единственная цель конструирования такого «прошлого» введение в заблуждение, что и приводит к одностороннему описанию и селекции деталей. Исчезают несущественные добавки и те «добавки», которые типичны для данного человека при реальном переживании сходных событий.

6. Различное (необъяснимое ничем, кроме желания обмануть) объяснение одних и тех же событий на разных этапах общения.

Часто трансформация объяснений вызвана забыванием человеком деталей своих прошлых вымышленных объяснений, побуждая его давать новые истолкования событиям.

7. Исключительно позитивная информация о самом себе и отсутствие малейших сомнений в трактовке событий (не обусловленное соответствующими личностными особенностями).

Правдивость человека не заставляет его останавливаться и перед изложением того, что может его невыгодно характеризовать (возможна частичная маскировка «негатива»). Правдивые люди обычно не скрывают и возникающие у них сомнения в объяснении некоторых фактов, что обычно несвойственно лжецу.

8. Настойчивое, неоднократное (навязчивое) инициативное повторение каких-либо утверждений (не обусловленное нейтральными причинами). Восточная пословица гласит: «Ты сказал мне в первый раз, и я поверил. Ты повторил - и я усомнился. Ты сказал в третий раз - и я понял, что ты лжешь».

9. «Проговорки» (оговорки) в ходе общения, то есть невольное сообщение достоверной информации как следствие конфликтного

соперничества в сознании человека правдивых и ложных вариантов объяснения или описания события.

10. Не типичные для данного человека (с учетом уровня общего развития и образования) выражения, термины и фразеологические обороты - свидетельство заучивания информации (возможно подготовленной другим).

11. Обедненность эмоционального фона высказываний - как следствие отсутствия реальных эмоций в момент развертывания «реального» события.

Правильнее говорить о неадекватности эмоционального фона личностному смыслу события, так как кроме схематичности, безликости и эмоциональной бледности может, хотя и реже, встречаться утрированная и нарочитая эмоциональность.

12. Неуместные, неоднократные ссылки на свою добропорядочность и незаинтересованность. Излишнее афиширование подобных добродетелей вызывает сомнение в правдивости информации.

13. Уклонение от ответа на прямой вопрос, попытки создать впечатление, что этот вопрос не понят или «забыт».

14. Соккрытие того, что не может быть не известно данному или забывчивость относительно высоко личностно значимых событий (не объяснимое психологической защитой).

Наличие у человека тенденций к манипулированию другими с помощью лжи формируется, при соответствующих предпосылках воспитания и развития, на протяжении длительного времени. Поэтому и приемы, которыми привыкают пользоваться люди подобного склада очень индивидуальны. Возможны случаи, когда лгуний опережает события, зная, что его могут заподозрить в неискренности, он начинает рассказывать свою версию происшедшего, чтобы сформировать у партнера психологическую установку на последующее восприятие невыгодной для себя информации. Диагностическим элементом выявления этого приема служит анализ уместности высказывания на тему, достоверность изложения которой может подвергаться сомнению.

В ходе проведенных практических занятий по выявлению неискренности мы проанализировали некоторые типичные приемы, к которым прибегали участники для введения в заблуждение партнера по общению:

- рассказывали о событиях, которые хорошо знали, но которые произошли с другими людьми;

- события передавали реальные, но переносили их в другую обстановку или смещали по времени;

- передаваемые сведения разбивали на отдельные блоки, которые передавали сжатыми, продуманными фразами;

- использовали слишком очевидную информацию для лжи, которую легко перепроверить, ожидая, что именно поэтому в достоверности не усомнятся;

- детализировали ложную информацию, чтобы представить ее более реальной;

- ложную информацию по смыслу и логике связывали с достоверной (метод полуправды);

- старались вести себя спокойно, не следили внимательно за поведением собеседника, не отводили взгляд при уточняющих вопросах, старались говорить ровным голосом, быстро и уверенно отвечать на дополнительные вопросы.

Чем более у человека выражена способность к «макиавеллизму», тем меньше вероятность определить у него неискренность по внешним признакам. В таких случаях следует делать больший упор на анализ содержания информации и продумывать тактику задаваемых вопросов. Легче сказать неправду, когда есть возможность к этому подготовиться. Внешние признаки волнения заметнее тогда, когда лгущему приходится сталкиваться с вопросами, ответы на которые он не мог подготовить заранее.

Проблема выявления неискренности является чрезвычайно сложной из-за множественности факторов, которые подлежат анализу. Поэтому опытный человек может зачастую достаточно точно определить ложь, но окажется в затруднении если его спросить, как он это сделал. Попытка систематизации признаков, свидетельствующих о возможности присутствия неискренности, позволяет более целенаправленно подойти к развитию коммуникативной компетентности людей, занимающихся политикой, предпринимательской деятельностью, работающих в системе государственного управления. Учитывая сказанное выше о косвенном характере многих из приведенных признаков, считаем необходимым ввести в деятельность по выявлению неискренности, манипулятивных приемов общения и дезинформации несколько «принципов осторожности», использование которых, на наш взгляд, позволит более объективно подходить к оценке получаемой информации.

1. Необходимость перепроверки. Обратив внимание на то или иное обстоятельство, свидетельствующее о возможности неискренности, не следует сразу делать однозначные выводы - надо постараться проверить информацию, в достоверности которой усомнились.

2. Комплексность в оценке наблюдаемых параметров. Увеличить точность в оценке поведения партнера по общению, можно если ориентироваться не только, скажем, на содержание его информации, а на все, что можно контролировать в данной ситуации.

3. Учет контекста ситуации. Обстановка, в которой происходит общение, характер обсуждаемых вопросов и другие обстоятельства требуют внесения соответствующих коррективов в характер оценки поведения партнера по общению.

4. Учет личностных факторов и, прежде всего, степени выраженности «макиавеллизма». Ложь человека с выраженными манипулятивными тенденциями труднее поддается расшифровке, чем человека, не привыкшего к манипулированию другими с помощью искажения информации.

Благодаря использованию указанных принципов можно снизить влияние собственной установки на обнаружение неискренности.

Исследования Р.Крауса показали, что испытуемые ориентированные на обнаружение лжи интерпретировали долгую паузу как ложь, а нацеленные на правду воспринимали паузу как раздумье и признак правдивости.

Анализ манипулятивных приемов и особенностей поведения лиц, прибегающих ко лжи, как к типичной форме поведения, подводит к более высокому уровню рефлексивной оценки признаков неискренности, что требует дальнейшего изучения данной проблемы. Проведенные нами исследования позволили убедиться в возможности развития качеств личности, способствующих более точной оценке присутствия неискренности у партнера по общению, что, благодаря соответствующей подготовке, повышает коммуникативную компетентность участников специальных семинаров-тренингов.