

### Тема 3. Изучение психологии граждан сотрудниками милиции общественной безопасности

#### 1. Психологические механизмы восприятия сотрудниками граждан.

Если бы каждый сотрудник милиции всегда располагал полной, научно обоснованной информацией о людях, с которыми он вступил в общение, то он мог бы строить тактику взаимодействия с ними с безошибочной точностью. Однако в повседневной жизни субъект, как правило, не имеет подобной точной информации, что вынуждает его приписывать другим причины их действий и поступков.

Живя в мире людей, вещей, предметов и событий, мы, посредством органов чувств, получаем информацию о различных характеристиках, того, с чем сталкиваемся. Органы чувств отражают отдельные свойства предмета, вызывая у нас определенные ощущения. В зависимости оттого, какие органы чувств у нас лучше развиты, мы в большей степени накапливаем именно эти ощущения, которые в последствии формируют наше восприятие и его эмоциональную окраску.

У человека насчитывают свыше пятидесяти видов ощущений, которые можно распределить на следующие группы:

- внешние (зрение, слух, осязание, обоняние, вкус);
- двигательные — положение в пространстве тела и его частей;
- общего состояния — обмен веществ и состояние внутренних органов;
- расчетные — ощущения процесса мышления (узнавание, вспоминание и др.).

*Эмоции* — показатель величины произошедших, происходящих и прогнозируемых в будущем изменений в организме, которые основываются на «старых» ощущениях и влияют на «новые».

Д. А. Зарайский в этой связи выделяет три вида эмоций:

- эмоции, присутствующие в первичной (из среды) записи сигнала и его связей — здесь они отражают фактически происходившие изменения — безусловные эмоции;
- эмоции, присваиваемые новым связям, образующимся в процессе ассоциирования отражений, здесь они присутствуют в снятом виде — условные эмоции;
- эмоции, как показатель рассогласования при расчете поведения — здесь они могут быть оценены, как показатель вероятности расчетные эмоции.

Данное описание является предварительным. Применительно к внешним объектам эмоции означают их положительную или отрицательную окраску, как предвосхищение определенных изменений. Совокупный фон просчитываемых и исполняемых эмоциональных моделей образует настроение. Эмоция лежит в основе создания отношения к человеку, предмету, явлению и миру в целом. Таким образом, накопленные ощущения при эмоциональном сопровождении оформляются в **восприятие**, которое отражает в нашем сознании предмет или явление целиком.

Очень важно не только знать себя, особенности своего восприятия, но и уметь настроиться на своего собеседника, понять его действия. С чего следует начинать? На основе увиденного поведения мы, по словам известного психолога С.Л. Рубинштейна, как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. В ходе познания мы оцениваем эмоции, делаем попытки понять поступки собеседника, и основанные на этом стратегии его поведения. Обобщив все имеющиеся данные, мы выстраиваем свое поведение.

Как происходит восприятие собеседника? Как формируется его образ? Что влияет на наше восприятие?

Первой ступенью познания является чувственный образ, который выступает строительным материалом в процессе создания изображения. Если проводить аналогию со

строительством дома, то чувственный образ — кирпич, а дом — целостный образ восприятия. По словам психолога А.А. Бодалева, образ человека есть совокупность элементов (кирпичей), находящихся в определенном соотношении с совокупностью элементов, составляющих облик отражаемого человека. Здесь можно провести параллель с конкурсами красоты, проходившими в начале прошлого века, когда устроители на сцене выставляли вырезанный из фанеры трафарет женской фигуры размером, соответствующим стандартам красоты того времени. Претендентки должны были проходить сквозь трафарет. Не «вписавшиеся» в предложенный трафарет конкурсантки выбывали из конкурса, а прошедшие, продолжали участвовать в состязании. Так и мы, увидев человека в первый раз и не обладая необходимой о нем информацией, неосознанно накладываем на него свой трафарет (шаблон, эталон), который сформирован у нас в процессе жизни, деятельности, общения и является нашим опытом. Таким образом, мы осуществляем поиск **сходства с шаблоном**, который характеризуется с одной стороны объективностью, а с другой субъективностью.

**Какими характеристиками обладает наше восприятие?** Предлагаю более детальный рассказ о целостности и структурности, осмысленности, активности и избирательности восприятия для лучшего понимания себя и управления этими процессами.

Первыми в списке стоит такие характеристики как **целостность и структурность**.

Основой **целостности** (Рис.1) и **структурности** (Рис.2) восприятия является отражение формы (контура) предмета, которая выделяет его из окружения. Очертание лица, общий силуэт тела, а также ракурс восприятия являются важнейшими опознавательными признаками человека для воспринимающих его людей.

Нашему восприятию присуща и такая черта, как **активность**. Ее особенность состоит в том, что только в результате активных, «ощупывающих» движений глаз, отражение зрительного образа остается на сетчатке. Исследования А.Л. Ярбуса показали, что объект, изображение которого падает на неподвижную точку сетчатки, перестает восприниматься уже через 2—3 секунды. Для устойчивого зрительного восприятия объекта необходимо перемещать изображение по сетчатке, что достигается с помощью микро- и макроскопических движений глаз. В.П. Зинченко и Б.Ф. Ломовым было установлено, что макродвижения глаз «схватывают» пространственные признаки объектов: их формы, величины, положения, а также выполняют функции построения, измерения и контроля. Другими словами, **динамика** в поведении собеседника привлекает наше внимание. Это и становится основой в построении образа и влияет на формирование первого впечатления. Наиболее же динамичными атрибутами лица при общении выступают глаза и мимика, которые большую часть времени и находятся в поле нашего внимания.

Восприятие собеседника характеризуется **осмысленностью**, которая сочетается тесной связью с мышлением, пониманием сущности предметов.

Посредством слов, которыми обозначают воспринимаемого (строитель, врач, ученый, студент, менеджер и т.п.), в его образ включается обобщенное знание о данной категории людей, сложившееся в результате общественной практики и более или менее усвоенное воспринимающим человеком. Исследования показывают, что данный факт отмечен у людей с развитой знаковой (слуховой) системой восприятия. При одномоментном получении слуховой, чувственной и зрительной информации в 89% случаев человек больше доверяет и принимает то, что слышит. Кроме того, при одновременном получении информации от нескольких источников, в поле восприятия и запоминания остается та, которая исходила от положительно настроенного собеседника. Причем, положительно настроенный собеседник находится в фокусе нашего восприятия, тогда как отрицательный — оказывается фоном и стирается из памяти значительно быстрее.

Очень интересный опыт был проведен Янушем Рейковски, который попытался выяснить влияние эмоционального возбуждения на восприятие собеседника. Как оказалось, возбужденный человек, критически оценивает привлекательность собеседника и дружеское к нему расположение, а настроение расценивает как плохое.

Если собеседник, с которым вы хотите решить важный вопрос, находится в состоянии тревоги, напряжения, то обращение к нему в данный момент может дать отрицательно окрашенную реакцию. Если общения не избежать, предложите ему решение вашей проблемы, которое не потребует от него больших затрат (умственных и физических).

В рамках исследования этой же проблемы В. Виттрайх провел эксперимент, в котором участвовали новобранцы, воспринимавшие в одних случаях своих сотоварищей, в других — своих прямых начальников, через анисейконические линзы. Изменения во внешности сослуживцев отмечались сразу. Искажений же во внешности начальника новобранец не видел, или требовались более сильные искажающие линзы, чтобы образ восприятия начальника у него изменился. В. Виттрайх считает, что чувство страха по отношению к начальнику, преклонение перед ним могут оказать и оказывают сильное влияние на воспринимающих лиц.

Следующая характеристика нашего восприятия, которая важна для общения — **избирательность**. В зависимости от нашего состояния, опыта и интереса мы обращаем внимание на одни предметы и упускаем из поля зрения другие. Может оказаться, что таким образом мы обратим внимание на неважные моменты и упустим ключевые. Как влиять на восприятие собеседника речь пойдет в последующей главе.

К. Готтшальдт проследил интересный момент в работе с испытуемыми, которым показывали фотографии с их изображением, в которых силуэты были искаженными более или менее расширенными или суженными. Глядя на себя в зеркало, они должны были выбрать свои фотографии с нулевым искажением. Испытуемые отыскивали ту фотографию, где их облик был более привлекателен. По мнению исследователя, в этом факте проявляется определенное притязание личности.

Исследования, проводимые известными психологами Бодалевым А.А. и Ковалевым Г.А., показывают, что при встрече и начале процесса общения люди обращают внимание, прежде всего, на определенные внешние признаки. Если принять за 100% общее число фиксирования всех элементов внешности испытуемых, то отражение особенностей физического облика составляет 82,5%, экспрессии — 13,6, оформления внешности — 3,9%.

Таким образом, воспринимая других людей и воссоздавая затем их облик, собеседники обращают внимание на рост, глаза (цвет), волосы (цвет), мимику (выражение глаз и лица), нос, особенности телосложения. Все другие признаки при словесном воссоздании внешности отмечаются реже. **Рост, цвет глаз и волос** являются наиболее **значимыми отличительными элементами** облика человека.

Важными признаками **во внешнем облике** являются также общий контур тела и форма лица воспринимаемого человека. Роль их как опознавательных признаков в практике общения велика. Тем не менее, в портретах они выделяются испытуемыми не в первую очередь.

Из особенностей, характеризующих **экспрессию** воспринимаемого человека, чаще всего выделяют мимику (общее выражение лица, глаз другого человека), реже отмечается типичная для человека поза, еще реже — другие особенности выразительного поведения. В отличие от признаков, характеризующих физический облик или оформление внешности, особенности выразительного поведения включаются испытуемыми в «портреты» часто по памяти.

Ни походку, ни голос, ни речь, ни некоторые из жестов тех, чей облик надо было воспроизвести, испытуемые в момент опыта не воспринимали, тем не менее, некоторые, используя результаты прошлых наблюдений за этими людьми, отметили в их облике и

названные признаки. После опыта эти испытуемые пояснили, что в их сознании облик описываемых обязательно связывается и с названными особенностями выразительного поведения. Поэтому они отмечают наиболее типичное для воспринимаемого человека выражение лица, позу, особенности походки, любимые жесты, характерную для него манеру говорить.

В рамках данного вопроса следует особо отметить влияние на восприятие такого атрибута как **одежда**. Дж. Т. Моллой отмечает, что уверенную походку, выразительные жесты, доброжелательную улыбку и многие другие невербальные сигналы преуспевающего делового человека мы воспринимаем как должное соответствие. То же самое можно сказать о внешнем виде.

Таким образом, хотя система восприятия у каждого индивидуальна, имеются общие закономерности оценки собеседника, к которым относятся физические и поведенческие характеристики, отражающие определенные представления об его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях и установках.

Так как в этот процесс включены как минимум два человека, и каждый сопоставляет себя с другим, принимая в расчет не только потребности, мотивы и установки другого, но и то, как этот другой понимает его потребности, мотивы и установки. Каждый из участников, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации поведения, в частности его причин. В обыденной жизни люди сплошь и рядом не знают действительных причин поведения другого человека или знают их недостаточно. Тогда в условиях дефицита информации они начинают приписывать друг другу причины поведения либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации.

Очень важным является тот факт, что человек осознает себя через взаимодействие с окружающими, используя, следующие механизмы межличностного восприятия:

- 1) познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция);
- 2) познание самого себя в процессе общения (рефлексия);
- 3) прогнозирование причин поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

**Идентификация** — это способ познания другого человека, при котором предположение об его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению. Иногда в жизни из-за неправильной трактовки поведения собеседника возникают курьезные моменты, которые становятся анекдотами. Вот один из них:

«Симпатичная велосипедистка проезжает перекресток на красный свет. Постовому пришлось несколько раз свистнуть, прежде чем она остановилась.

— Вы слышали, как я вам свистел? — строго спросил милиционер.

— Да, но сегодня я занята!»

**Эмпатия** — это эмоциональное сопереживание другому человеку. Эмпатия основана на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, что он переживает, как оценивает окружающий мир.

**Аттракция** (дословно — привлечение) — представляет собой форму восприятия другого человека, основанную на формировании устойчивого позитивного чувства к нему. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружескому или более глубокому интимно-личностному отношению.

**Рефлексия** — это механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Приведу один эксперимент, в котором раскрывается этот механизм самопознания.

«Трем людям с завязанными глазами надевают красные колпаки и говорят, что у каждого из них на голове может оказаться либо красный, либо белый колпак.

Повязку снимают, и дают задание: поднять руку, если они увидят, хотя бы один красный колпак, а если кто-то догадается, какого цвета на нем колпак — тот пусть выйдет из комнаты.

В первый момент все поднимают руку, но потом возникает пауза. Наконец, один из участников выходит.

Ход мысли может быть примерно таким:

«На мне белый колпак?»

— «Нет, если бы он был белым, один из нас увидел бы это и подумал бы, что третий участник видит красный колпак лишь на нем самом, и потому поднимает руку. Тогда он должен выйти, но он не выходит. Значит, на мне красный колпак».

Этот участник рассуждал за одного и другого из партнёров, в то время как в рассуждение третьего участника было включено рассуждение только одного из них.

**Каузальная атрибуция** — механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта).

Исследования показывают, что у каждого человека есть свои «излюбленные» схемы причинности, т.е. привычные объяснения чужого поведения:

1) люди с личностной атрибуцией склонны находить виновника случившегося, приписывать причину произошедшего конкретному человеку.

2) в случае пристрастия к обстоятельству атрибуции люди склонны, прежде всего, винить обстоятельства, не в состоянии, а может быть и, не утруждая себя поисками конкретного виновника.

3) при стимульной атрибуции человек видит причину случившегося в предмете, на который было направлено действие (ваза упала потому, что плохо стояла) или в самом пострадавшем (сам виноват, что поверил этому человеку).

При изучении процесса каузальной атрибуции выявлены различные закономерности. Например, причину успеха люди чаще всего приписывают себе, а неудачу обстоятельствам. Характер приписывания зависит также и от меры участия человека в обсуждаемом событии. Оценка будет различна в случаях, если он был участником (соучастником) или наблюдателем. Общая закономерность состоит в том, что по мере роста значимости люди склонны искать причину случившегося в осознанных действиях личности.

Успешное общение предполагает обратную связь — получение субъектом информации о результатах взаимодействия. Сообщая что-то другому человеку, приказывая или обращаясь с просьбой или вопросом, взаимодействуя с ним, сотрудник все время получает необходимую информацию об эффективности своего обращения к нему. Роль обратной связи в общении особенно отчетливо осознается, если сама ее возможность получения оказывается в силу каких-то причин недоступна. Если невозможно воспринимать собеседника зрительно, обедняется жестикация, возникает скованность движения. Сигналы, получаемые при восприятии поведения собеседника, становятся основанием для коррекции последующих действий и высказываний субъекта. Таким образом, обратная связь в процессах межличностного восприятия выполняет осведомительную функцию и функцию саморегуляции.

Еще немаловажным аспектом в процессе восприятия собеседниками друг друга является, по мнению М. Аргайла и А. Кендона, «самоподача или самопрезентация». Для успешного общения этот прием эффективен в трех случаях:

- если ваш собеседник недостаточно осведомлен о вас, и вы дополняете эту картину выгодными для вас моментами;
- для самоутверждения. Присутствующие элементы неуверенности растворяются, когда проговоренная неоднократно про себя и вслух формула убеждает, что человек на самом деле такой, каким себя представляет;

- профессиональная необходимость (так, например, для сотрудника исключительно важно, чтобы в глазах гражданина он выглядел достойно).

Каждый из нас, встречаясь с различными людьми, задавал себе вопрос, почему с одними нам приятно общаться, к другим мы относимся нейтрально, а при виде третьих возникает отрицательный эмоциональный фон.

Этот феномен в психологии носит название **«первого впечатления»**.

А.А. Бодалев определяет первое впечатление как сложный психологический феномен, включающий в себя чувственный, логический и эмоциональный компоненты, в который входят значимые особенности облика и поведения человека, оказавшегося объектом познания. Оно содержит также более или менее осознаваемые и обобщенные оценочные суждения, эмоциональную окраску по отношению к тому человеку, который оказался предметом восприятия.

Первое впечатление может формироваться как при специальном намерении оценить человека с какой-либо позиции, так и при отсутствии такого намерения. Существенными факторами при оценке собеседника являются особенности внешнего облика и его поведения.

В психологии выделяется **три фактора формирования первого впечатления о человеке**:

- фактор привлекательности партнера,
- фактор превосходства,
- фактор отношения к собеседнику.

Очевидно, что в реальном процессе взаимовосприятия эти три фактора действуют в теснейшем единстве.

Исследователи Дж. Боссом и А. Маслоу установили также, что уверенные в себе люди часто оценивают других людей как доброжелательных и расположенных к ним. В то же время лица, не уверенные в себе, имеют обыкновение смотреть на других людей как на тяготеющих к холодности и не расположенных к ним.

При оценке другого человека большую роль играет сформированность системы ценностей. Данная система у человека постоянно воздействует на характер впечатления, которое складывается у него о любом другом лице.

Таким образом, точность и правдивость первого впечатления о собеседнике можно сравнить с фотографией.

«Фотографические снимки, — писал Ф.М. Достоевский, — чрезвычайно редко выходят похожими, и это понятно: сам оригинал, т.е. каждый из нас, чрезвычайно редко бывает похож на себя. В редкие только мгновения человеческое лицо выражает главную черту свою, свою самую характерную мысль... Фотография же застаёт человека, как есть, и весьма возможно, что Наполеон, в иную минуту, вышел бы глупым, а Бисмарк нежным».

Первое впечатление самое сильное. Исследования показали, что оно у человека формируется в течение 1—1,5 минуты. Т.е. нам отведено это время для того, чтобы произвести на собеседника благоприятное впечатление и создать в последующем комфортные отношения. Что надо предпринять, чтобы справиться с этой задачей?

1. Будьте естественным. Улыбайтесь открыто, выражайте свою доброжелательность. Представьте, что вы искренне желали встречи с человеком. Он для вас уже многое сделал, и вы хотите ему сказать об этом.

2. Скажите в его адрес несколько приятных слов, подчеркивающих его заслуги, положение.

3. Старайтесь согласовать свое поведение с поведением собеседника. Будьте как он.

4. Когда интересы или поведение двух или более людей совпадают, то говорят, что эти люди достигают согласия друг с другом. Речь идет о доверии, которое может возникать в ответ на проявленный интерес или когда вы сами находитесь в подобной

ситуации или обстоятельствах. Когда мы настроены на то, чтобы установить доверие, мы целенаправленно уменьшаем дистанцию и различие между другим человеком и собой, находя общие точки соприкосновения. Когда это происходит, мы ощущаем естественную связь с другим человеком, потому что мы становимся похожими друг на друга.

5. Все, что вам необходимо в вашей системе управления, это ваше отношение, ваш внешний вид, ваше тело, выражение вашего лица, ваш талант выстраивать слова в приятную беседу и раскрытие вашего дара видеть другого человека в благоприятном свете. Добавьте к этому способность слушать и наблюдать других людей и очень большую помощь любознательности.

Таким образом, зная механизм построения нашего образа у собеседника, можно сформировать на бессознательном уровне позитивную картину и в последующем ее закрепить.

## **2. Внешние проявления граждан и их невербальные средства общения в практике сотрудников ОВД.**

В общении, помимо универсального речевого средства, включены и другие знаковые системы, называемые **невербальной коммуникацией**.

Проведенные психологические исследования говорят о том, что непосредственно в общении слова занимают лишь 7 %; 38 % - это звуки и интонация, а 55 % - жесты мимика, поза и зрительный контакт.

Почему так происходит?

Правое полушарие головного мозга человека отвечает за целостное восприятие окружающего мира, эмоциональный фон и интуицию, наглядно-образное мышление, тогда как левое - за знаковую информацию (чтение, счет, речь), словесно-логическое мышление. Способность анализировать предметы и явления, расчленять их на отдельные элементы и составлять логические цепочки - прерогатива также левого полушария. Правое полушарие предрасположено к синтезу, создает возможность одномоментного «схватывания» взаимосвязи различных свойств предмета и их взаимодействие со свойствами других предметов, а также позволяет увидеть объект сразу в нескольких смысловых плоскостях. Оно обеспечивает целостность восприятия. Импульсы, возникающие в правом полушарии, направляются в левую часть нашего тела и реализуются через сокращения или расслабления различных групп мышц, активизируя мимику, жестикуляцию и т.д. Такие же процессы связывают левое полушарие головного мозга с правой частью тела. В зависимости от конкретных условий может сложиться относительное доминирование лево- или правополушарного мышления. А это во многом определяет психологические особенности человека, которые проявляются через мимику и жесты, звуки и интонацию и несут значительную информацию не только о собеседнике, но и о его отношении к вам, теме разговора. По определенным телодвижениям можно, в некоторых случаях, предугадать ответ собеседника и до оглашения постараться его скорректировать.

Как правило, лучше это удастся людям с хорошо развитой интуицией или, если говорить с помощью научных терминов, - с доминирующим правым полушарием, которое позволяет отслеживать жесты, мимические коды другого человека и сравнивать их с тем, что говорит наш собеседник. Соответствие вербальной речи и жестов дает информацию об искренности партнера, а их несоответствие показывает обратное.

Так, например, основатель психоанализа Зигмунд Фрейд однажды заметил в разговоре с собеседницей, что она все время пыталась убедить его в том, что очень счастлива в своем замужестве, и в то же самое время бессознательно снимала и надевала на палец свое обручальное кольцо. Фрейд обратил внимание на этот бессознательный жест и был несколько не удивлен, когда оказалось, что замужество не такое уж и удачное.

Наблюдения за действиями собеседника и их соответствие словам являются

ключом к правильной интерпретации состояния и поведения партнера по коммуникации.

Например, что может нам сказать взгляд собеседника? В обиходе, мы очень часто используем такие фразы, как: «Проницательный взгляд», «Глаза как омут», «Обворожительный взгляд», «Обманчивы ее бегающие глаза», «Странный блеск его глаз», или «Меня сглазили». Произнося их, мы невольно говорим о размере зрачка и о том, как человек смотрит. В своей книге «Говорящие глаза» Гесс пишет, что глаза наиболее честно и точно показывают отношение человека, потому что они являются как бы центром тела. К тому же, глаза являются самой динамичной частью лица и поэтому привлекают к себе большее внимание.

При сильном волнении, страхе зрачки увеличиваются примерно в четыре раза по сравнению с нормальным размером. С другой стороны, если человек сердится или негативно реагирует на ситуацию, то зрачки сокращаются. Обычно мы называем такие глаза «глаза-бусинки» или же говорим, что у человека змеиный взгляд.

Прямой взгляд в глаза собеседнику показывает желание сообщить информацию. Для установления хороших отношений с человеком, наряду с использованием известных приемов (улыбка, жесты расположения, комплименты, кивание головой в соответствии с темпом речи собеседника), необходимо смотреть в глаза от 60 до 70% времени разговора. Неудивительно, что нервным и застенчивым людям, которые смотрят в глаза менее одной трети времени разговора, очень редко доверяют. Общение в темных очках считается невежеством, поэтому бытует мнение, что человек, подобным образом, скрывает истинные намерения или пытается исподтишка наблюдать за собеседником.

Контакт глазами может указывать и на эмоциональные отношения партнеров. Длительный взгляд может быть знаком влюбленности. Дело в том, что прямой взгляд в глаза можно сравнить с прикосновением, он психологически сокращает дистанцию между людьми. Иногда такой взгляд может оказаться неуместным и вызвать у того, на кого смотрят, беспокойство, страх, раздражение.

В целом, как показывают исследования, максимальное время, в течение которого прямой взгляд незнакомого человека переносится без дискомфорта, не превышает трех секунд. Не очень уверенные в себе люди начинают ощущать напряжение и беспокойство раньше. Наиболее оптимально мягкое «прикосновение» взглядами.

Особым образом характеризуются направления взглядов. Так, взгляд в район лба собеседника носит название делового. У собеседника складывается впечатление, что вы действительно хотите с ним общаться, и, таким образом, создается серьезная и конструктивная атмосфера в разговоре. Отсутствие же реального контакта глаз помогает избежать гипнотического воздействия.

Проведенные исследования показали, что во время различных вечеров и приемов собеседники, общаясь, чаще всего распределяют свое внимание между глазами и ртом человека. Такой взгляд предполагает непринужденное общение и называется светским.

Интимный взгляд «блуждает» между грудью и глазами, если расстояние до собеседника не превышает двух метров. При увеличенной дистанции взгляд идет от глаз к нижней половине тела и обратно. Мужчины и женщины используют такой взгляд, чтобы показать свою заинтересованность друг в друге.

Интересны наблюдения за реакцией людей, на которых смотрят поверх очков. Как правило, это истолковывается как критическое или оценивающее отношение. В этом случае слушатель немедленно принимает закрытую позу: скрещивает на груди руки или сжимает пальцы в замок, закладывает одну ногу на другую и ведет себя настороженно. Для создания располагающей обстановки следует избегать такого взгляда и, по возможности, снимать очки в момент сообщения информации. Надеть их можно для усиления «образа внимательного слушателя». Это не только смягчает обстановку, но и позволяет установить более доверительные отношения.

Взгляд искоса говорит или об интересе, или о враждебности. Когда он соединяется

со слегка поднятыми бровями или улыбкой, то это говорит об интересе и очень часто используется как сигнал ухаживания. Если же он соединяется с опущенными, нахмуренными бровями, или же уголки рта опущены, то это говорит о подозрительном или критическом отношении.

Быстрые, короткие, повторяющиеся взгляды — сигнал к установлению контакта. Стремление избежать взгляда — один из признаков затруднений и барьеров в общении.

Взгляд человека почти не поддается тренировке и поэтому наиболее адекватно выражает эмоционально-психическое состояние партнера. Человек может скрыть на словах что угодно (горе, страдание, радость, гнев), но чтобы скрыть это во взгляде, требуется либо огромная сила воли, либо специальная подготовка.

Наблюдения за поведением людей в ходе общения позволили выявить определенные закономерности взглядов и приоткрыть завесу «языка» глаз.

Так, широко раскрытые глаза свидетельствуют об удивлении, неожиданной встрече. Это может быть сигналом внезапной радости или испуга, большого любопытства или беспомощности (растерянности), неспособности понять или полной наивности.

Полностью открытые глаза говорят о высокой восприимчивости, чувствительности и выражают мечтательность, «сон с открытыми глазами», гипнотический транс, беспредельное доверие. Такой прием могут использовать люди, стремящиеся создать впечатление наивного человека.

Суженный или прищуренный взгляд (круговая мышца лица сокращается так, что остается лишь щелочка для зрения, при этом зрительные оси пересекаются в точке, на которую направлен взгляд) чаще всего, означает пристальное наблюдение, напряженное внимание. А если это взгляд сбоку, то еще хитрость и коварство. Для большинства людей такой взгляд выражает высокую степень душевной концентрации. Вкупе с другими признаками он подчеркивает чрезмерную критичность, черствость и недоброжелательность.

Взгляд, направленный вдаль, чаще всего говорит о задумчивости, сосредоточенности.

Взгляд, направленный «сквозь» партнера, означает подчеркнутое неуважение, возможную агрессивную реакцию.

Взгляд сбоку выражает скепсис, цинизм, незаметное наблюдение, скрываемый интерес, дистанцию, недоверие, озабоченность.

Взгляд снизу (при наклонной голове) означает при малой напряженности и согнутой спине подчиненность, покорность, услужливость. При сильном напряжении может выражать сдержанность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе.

Взгляд сверху вниз выражает чувство превосходства, гордость, высокомерие, презрение.

Твердый, фиксированный взгляд характеризует уверенность в себе.

Жесткий (слишком фиксированный) взгляд, сопровождающийся сужением сектора обзора, означает бесцеремонность, недоверие, иногда — пронизательность, догадку, чаще всего скрытость, агрессивность.

Заслуживает особого внимания вопрос определения по глазам искренности собеседника. Результаты исследований показывают, что глаза — не только зеркало души, они являются еще и связующим звеном с отделами головного мозга, отвечающими за сохранность определенной информации.

Например, для быстрого воспроизведения зрительной картинке наш взгляд произвольно направляется вверх. В этот момент устанавливается незримый «мостик» с отделами головного мозга, отвечающими за сохранность зрительной информации. В считанные секунды воссоздается необходимый образ и по данному «мостику» востребованная картинка мгновенно всплывает в нашем сознании. Затем взгляд переводится на собеседника и начинается рассказ.

Обращение к зрительным воспоминаниям можно определить по движению глаз

человека, направленных вверх, а также вверх и вправо (право и лево для смотрящего на собеседника).

Когда же человек придумывает зрительный образ, фантазирует, то взгляд направляется вверх и влево. Спросив, например: «В чем был одет потерпевший?» мы предполагаем, что человек обратится к своим воспоминаниям, о чем будет свидетельствовать взгляд, который должен пойти вверх и вправо. Но, увидев направление взгляда вверх и влево, мы можем предположить, что собеседник пытается включить свою фантазию и может последовать неискренний ответ.

Очень важно, после услышанного ответа, задать ряд уточняющих вопросов и проследить за движениями глаз. Если взгляд сразу после заданного вопроса направляется вверх и влево, а затем идет сбивчивый рассказ, то достоверность подобных показаний равна нулю.

Доступ к звуковой, знаковой или словесной информации открывается в тот момент, когда глаза движутся по горизонтали. Причем движение влево означает, что собеседник включает свою фантазию, а вправо — обращается к воспоминаниям. Например, спросив у человека: «С кем вы встречались вчера после 14 часов?», следует понаблюдать за движением его глаз. Если взгляд пошел вправо и сразу следует ответ, то собеседник, скорее всего, говорит правду. Почему, скорее всего? Если человек повторит несколько раз придуманную информацию, то она как «легенда» запечатлеется в памяти. Достать ее уже можно, обратившись к воспоминаниям. Тогда направление взгляда будет направлено вправо. Прояснить искренность собеседника можно с помощью уточняющих вопросов.

Скорость движения глаз зависит от типа нервной системы. У людей холерического и сангвинического типа темперамента движения глаз быстрые. Взгляд флегматика и меланхолика замедлен, чаще фиксируется в одной точке.

Взгляд, направленный вниз или вниз и влево, свидетельствует о том, что человек обращается к своим чувствам. Чувства придумать нельзя, их можно только вспомнить и пережить вновь. Поэтому, направляя взгляд вниз, можно только усилить эмоциональные переживания. Например, общее гнетущее состояние или печаль, при таком взгляде, как правило, спровоцирует слезы. Слезы — защитная реакция от чрезмерного, разрушительного воздействия внешних условий на психику, своего рода выход внезапно нахлынувшей негативной энергии.

Зная эти особенности, можно достаточно просто и быстро изменить эмоциональное состояние человека. Так, чтобы успокоить плачущего, достаточно вывести его взгляд из чувственной зоны. Можно, например, обратить внимание собеседника на какой-либо предмет, находящийся выше уровня его глаз, или задать вопросы, связанные со зрительными воспоминаниями (особые приметы человека, рост, одежда, черты лица, походка и т.д.)

Когда взгляд собеседника направлен вниз и вправо, это означает, что включился внутренний контроль. В данный момент человек, испытывая определенный дискомфорт, задает себе, например, следующие вопросы: «Надо ли мне обсуждать данную тему?», «То ли я сказал?», «Почему мне пришла в голову эта мысль?», «Чего ожидать от данной встречи?», «Как я выгляжу в глазах собеседника?» и т.д. Подобное состояние человек испытывает в двух случаях. Во-первых, когда тема разговора неприятна и, во-вторых, когда вы, как собеседник, вызываете напряжение.

Выяснить истинную причину можно следующим образом. Взять инициативу в разговоре и плавно сменить тему. Если взгляд собеседника, перед его репликой, «ушел» из зоны контроля, то виной тому была тема разговора. Продолжающий же «гостить» в данной зоне взгляд свидетельствует о том, что вы держите человека в напряжении. Если в ваши планы не входит поддержание подобного состояния, то лучше завершить разговор и распрощаться.

Все перечисленные позиции взглядов характеризуют людей, у которых ведущая правая рука или их в народе еще называют «правша». Для собеседника — левши данная

схема поворачивается на 180 градусов, где право и лево меняются местами. Проверить, кто перед вами, достаточно просто. Необходимо задать человеку вопрос, связанный с его жизнью или деятельностью, ответ на который вы уже знаете. Другими словами, вы обращаетесь к его воспоминаниям. Собеседник для поиска ответа направит свой взгляд в нужный сектор. Это движение глаз необходимо заметить и запомнить. Если ответ совпал с вашей информацией, значит, человек действительно вспоминал, а не фантазировал. Приложив данную схему на глаза собеседника можно определять его искренность.

Интересны следующие наблюдения. Например, после заданного вами вопроса вы увидели мимолетное движение глаз, а затем слышите ответ собеседника. Это означает, что человек заранее продумывал возможные варианты ответов, выстраивал сценарий беседы, т.е. у него была «домашняя заготовка». Если же, после заданного вопроса, собеседник, не отводя взгляда, сразу начинает говорить, то данная информация неоднократно им повторялась или ответ «лежал» на поверхности.

На формирующееся у нас впечатление о человеке может повлиять принятая человеком поза. Так, в одном эксперименте людей, выступающих в роли объектов формирования первого впечатления, просили в одних случаях во время разговора с теми, чье впечатление оценивалось, наклонять свой корпус вперед, а в других случаях отклонять его, наоборот, назад. Оказалось, что в первом случае и мужчины, и женщины нравились воспринимавшим их людям больше, чем во втором. Кроме того, женщины нравились им сильнее, если они сидели в спокойной позе и с не перекрещенными руками и ногами.

Значимыми для нас могут быть особенности речи и голоса человека. Так, например, напряженность в голосе женщины в одинаковых условиях опыта не способствовала к приписыванию ей негативных характеристик. Напряженность в голосе мужчин обычно заставляла людей думать, что он не очень владеет собой, обладает невысоким интеллектом, уязвим и т.д. Многословие у мужчин воспринимается как серьезный недостаток в их личности, а у женщин — как почти нормальное состояние, не вызывающее предположений о каком-либо личностном изъяне.

Самый доступный и наиболее широко применимый путь получения психологической информации о человеке, представляющем профессиональный интерес для сотрудника милиции, — путь наблюдения за ним, наблюдения со стороны, при разговоре, при профессиональном контакте. Это реализуемо при психологическом наблюдении — особом психологическом действии, которым сотруднику милиции следует владеть.

Психологическое наблюдение — особое психологическое действие, обслуживающее решение правоохранительных задач и предназначенное для изучения психологических особенностей людей, с которыми сотруднику милиции приходится иметь дело.

Психологическое наблюдение дает информацию о человеке, но переоценивать ее достоверность не следует. Человек как объект психологического наблюдения весьма сложен и неоднозначен. Много в нем содержит психологическую информацию: как вошел в комнату, как подошел, как сел, куда дел руки, какую фразу и почему произнес, почему на одном вопросе задержался, другой обошел, почему опустил глаза, когда дрогнули веки, на кого и в какой момент посмотрел и многое другое. Все это составляет язык внешних проявлений психологии человека. Его значения вероятностны и, тем не менее, профессионалу следует понимать их. Этот язык скажет профессионалу больше, чем человек сам о себе. Есть граждане-«артисты», пытающиеся маскировать свои действительные мысли, отношения, качества, состояния, что, конечно, в известной мере затрудняет понимание языка внешних проявлений, прочтение последних. Однако подлинный профессионал достаточно уверенно отличит наигранное от действительного, искреннее от лживого. Дело в том, что «артист» живет двойной внутренней жизнью:

демонстрируемой, рассчитанной на показ, и действительной, «для внутреннего пользования». Постоянные переходы от одной к другой в процессе общения, так или иначе, обнаруживают это раздвоение в многочисленных признаках противоречивости. Даже если профессионалу не удастся составить отчетливого психологического портрета человека, то по результатам психологического наблюдения у него возникают неудовлетворенность, предположения, подозрения, побуждающие его к дополнительным проверкам и, в конечном счете – установлению истины.

Прием выявления в наблюдении качеств личности. По внешности, мимике, пантомимике, продуктам деятельности, словам, речи можно судить о ряде качеств человека.

Правила:

по содержанию высказываний судить о его взглядах, убеждениях, целях, планах, мотивах, потребностях, ценностных ориентациях, интересах и др.;

по словарному запасу, построению речи, изложению мыслей, ответам на вопросы судить о его образованности, культуре, профессиональной принадлежности, умственном развитии, находчивости, правовой осведомленности, особенностях правовой психологии и т.п.;

по произношению оценивать его национальную и региональную принадлежность, возможное место рождения и длительного жительства, образованность;

по темпу речи, интонациям, жестике, выразительности мимики и экспрессивности речи оценивать его тип темперамента, эмоциональную уравновешенность, умение владеть собой, силу воли, самомнение, культурность, систему ценностных приоритетов. Так, человек с холерическим темпераментом быстр, темп речи у него устойчиво высок, мимика выразительна, характерны в поведении порывистость, нетерпеливость, несдержанность;

по вещам и предметам, принадлежащим человеку.

По продуктам деятельности человека (письмам, поделкам, достигнутым результатам и их особенностям) можно судить о его целях, мотивах, интересах, способностях, опыте, профессионализме, уме, воле, самообладании, аккуратности, добросовестности и др.

Правило психологической оценки документов, характеризующих интересующее лицо, удостоверяющих его личность, характеристик, анкетных документов, материалов личного и уголовного дела и других, – также одно из первых, которое можно использовать зачастую еще до личной встречи сотрудника с изучаемым лицом. Естественно, они многое сказать не могут. Анкета – лишь тень человека; она лишь повторяет его силуэт, а содержания его психологии не дает. Они дают лишь некоторую информацию, например, о возрасте, профессии, образовании, национальности, семейном положении, имеющихся судимостях и др. Но и, знакомясь с ними, надо не просто читать бумаги, а стараться понять человека.

Более широкие возможности открываются при личном контакте и общении.

Правило извлечения психологической информации из вещей, принадлежащих человеку, расширяет возможности, как в очном, так и опосредованном контакте с ним. Особенно информативны записные книжки, кошельки, записки, хранящиеся в карманах, украшения, предметы одежды. Пользоваться ими можно при выполнении санкционированных следственных, оперативно-розыскных действий либо попросив гражданина показать предмет, либо рассматривая и оценивая, например, украшения на руках, шее или одежде. Изучая все это, надо стараться понять его вкусы, интересы, потребности, аккуратность, культурность, круг знакомств, претензии, групповую принадлежность, отношения к криминальным символам и многое другое.

Психологически информативны обстановка квартиры, в которой человек живет, домашние условия, порядок, гардероб, стол, портфель или сумочка, записная книжка, дневник, календарь с записями, библиотека, инструменты, предметы увлечения и

коллекционирования, аудиовидеотехника, наборы записей и кассет, журналы и др. Вещи всегда более искренни, чем их владельцы.

Таким образом, развивая наблюдательность и формируя систему знаний о невербальных средствах общения, сотруднику ОВД легче распознавать и правильно интерпретировать действия граждан и более эффективно с ними взаимодействовать.