

Раздел II.

**Оценка
достоверности
информации
на основе
анализа
невербальных
признаков
в мимике,
жестах и речи**

Использование невербальных признаков для оценки правдивости высказываний человека или, другими словами, достоверности сообщаемой им информации, хорошо известно и часто (гораздо чаще, чем следовало бы) применяется людьми на интуитивном уровне. В литературе можно встретить много описаний различных методических приемов выявления так называемых признаков лжи, однако для большинства из них характерен примитивный антропоморфный подход к выбору этих признаков и ориентация на их индивидуальное, а не комплексное использование. Описываемая ниже технология, получившая название «Психофизиологическое сканирование», основана на системном подходе, суть которого заключается в одновременном анализе большого количества информативных невербальных признаков неискренности, имеющих разную природу. В таком полном виде указанная технология описывается практически впервые. Тем не менее, авторы книги уже давно применяют ее на практике и подтверждают ее полную работоспособность при условии правильного использования.

Глава 4. Введение в психофизиологическое сканирование

В основу рассматриваемого подхода к оценке достоверности высказываний человека положен сопоставительный анализ особенностей его речи и поведения, который позволяет получать объективную оценку динамики психоэмоциональных процессов, сопровождающих речевую деятельность, и на этой основе различать эпизоды ложных и правдивых высказываний, а также выяснять предметы речи, вызывающие у собеседника состояние повышенной психоэмоциональной напряженности. При этом под сопоставительным анализом понимается:

- сравнение речи и поведения человека в ходе обсуждения некоторого перечня тем и вопросов, имеющих для него различную степень значимости на основе использования объективных параметров;
- сопоставление информационно-смыслового содержания высказываний человека с сопровождающими их невербальными проявлениями, выявляемыми на основе объективного анализа его речи и поведения.

Особенностью описываемого подхода является то, что он может применяться в самых разнообразных условиях и ситуациях, которые могут возникнуть в процессе проведения какой-либо беседы. Ввиду фундаментального характера лежащих в его основе психофизиологических явлений, сфера его практического применения фактически не имеет языковых ограничений, т. е. он может использоваться для выявления лжи в речевых сообщениях носителей практически любого языка, представителей любых национальных культур и социальных групп.

Естественнонаучная основа рассматриваемого метода оценки достоверности информации определяется тем фактом, что в процессе порождения ложных высказываний, как показывают многочисленные экспериментальные данные и обыденный практический опыт, у человека возникает состояние психоэмоциональной напряженности той или иной силы. Это состояние обуславливается как комплексом сопряженных внутренних переживаний (так называемых «эмоций лжи»), так и определенными интеллектуальными затруднениями, зависящими от сложности построения излагаемой легенды и сопутствующих акту лжи обстоятельств. При этом, в рамках данного подхода одним из основных источников получения информации о психоэмоциональном состоянии человека является его речевая деятельность. Поэтому помимо классических, хорошо известных и изученных психофизиологических признаков, сопровождающих эмоциональные сдвиги, особенно важное значение имеет выявление признаков, характерных для изменения целенаправленной деятельности в состоянии эмоционального напряжения вообще.

Состояние психического и эмоционального напряжения, сопровождающее ложь, может быть объективно зарегистрировано по ряду внешних признаков и соответствующим образом интерпретировано. Как и в случае любого другого прикладного психо-

физиологического метода, в основе описываемого способа оценки достоверности сообщаемой человеком информации лежит регистрация и интерпретация психофизиологических изменений. Однако в этих целях используются не специальные физиологические датчики и устройства, например, применяемые в ходе тестирования на полиграфе, а обычные средства видео- и звукозаписи. Принимая во внимание, что в норме человек способен контролировать только 20% невербальной активности собеседника, осуществление видео- и звукозаписи такой беседы является обязательным требованием. Без этого невозможен последующий объективный анализ и надежное выявление признаков, свидетельствующих о лжи. Для записи собеседований могут использоваться как бытовая аппаратура, так и специализированные аудиовидеокомплексы, производимые некоторыми фирмами специально для осуществления контроля речи и поведения человека в процессе проведения собеседования с ним. Например, профессионально провести процедуру психофизиологического сканирования можно с помощью компьютерного видеокomплекса «Диана-видео», выпускаемого компанией ЗАО «Поликониус-Центр» (см. вклейку). Данный комплекс предназначен для регистрации и анализа поведенческих реакций и реакций мимики человека в процессе проведения структурированного интервью. Комплекс обеспечивает высокое качество регистрируемых сигналов и надежность результатов их обработки.

На рис. 1 показана схема компоновки комплекса «Диана-видео», размещенного в двух помещениях: базовом и операторском.



Рис. 1. Схема компоновки видеокomплекса «Диана-видео»

В базовом — устанавливается оборудование непосредственного аудио- и видеоконтроля процесса проведения беседы. В операторском — оборудование удаленного аудио- и видеонаблюдения, обеспечивающее работу специалиста по невербальному сканированию.

На рис. 2 показан фрагмент процедуры тестирования на полиграфе с использованием видеоконкомплекса «Диана-видео».



Рис. 2. Фрагмент тестирования на полиграфе с применением видеоконкомплекса «Диана-видео»

На рис. 3 изображено рабочее окно программы «Диана-видео» в процессе тестирования на полиграфе. На мониторе крупным планом отображено лицо и положение тела обследуемой, ее заявление о добровольном согласии на тестирование, а также фрагмент полиграммы, зарегистрированной на компьютерном полиграфе «Диана-02+». Заявление загружено в компьютер в режиме Online с помощью специализированной координатной ручки, входящей в состав полиграфа.

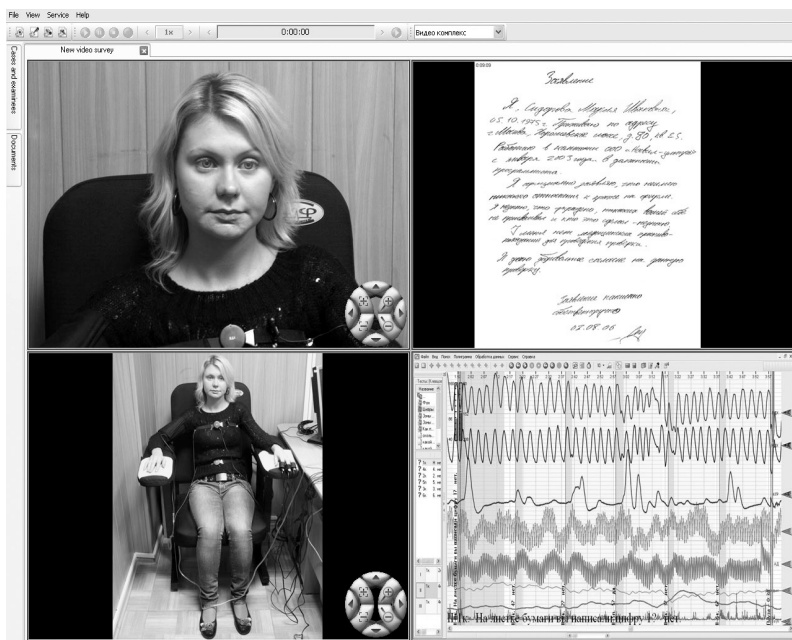


Рис. 3. Рабочее окно программы «Диана-видео»

Какая бы техника ни применялась для записи собеседования с работником или кандидатом на работу, чтобы не нарушать закон необходимо получить от него добровольное согласие, предпочтительно в письменном виде. Необходимость осуществления видеозаписи структурированного интервью или простого собеседования можно объяснить ему тем, что это является формой защиты его прав, гарантией того, что в процессе собеседования ему не будут задаваться неправомерные вопросы или допускаться какие-либо иные действия, ущемляющие его права и свободы.

Как уже отмечалось выше, одной из принципиальных особенностей рассматриваемого способа оценки достоверности информации является то, что он нацелен не на выявление каких-то единичных, пусть даже очень ярких признаков неискренности, а на их многоуровневую регистрацию, статистическое накопление и вероятностный анализ.

Как правило, применение технологии оценки достоверности сообщаемой человеком информации на основе анализа его невербального поведения состоит из двух последовательных этапов:

- 1) проведения целенаправленной структурированной беседы, сопровождаемой аудио- и видеорегистрацией;
- 2) последующего анализа полученных материалов.

Надежность выводов по результатам данной работы в значительной мере определяется безусловным соблюдением ряда методических требований, описываемых ниже. Это связано с тем, что все основные психофизиологические признаки, по состоянию которых делается вывод о правдивости высказываний или лжи, могут появляться и приобретать требуемую информативность только при создании вполне определенных условий, обеспечивающих запуск порождающих их механизмов, к числу которых, в частности, относятся наличие серьезных факторов риска и угрозы, дефицит времени и т. д. Практически оценку надежности выводов, получаемых по результатам такой работы, можно было бы схематически выразить следующей формулой:

$$H = I \times B,$$

где H – надежность вывода (или суммарное количество подтверждающих его признаков неискренности);

I – интенсивность переживаемых эмоций и других затруднений, связанных с изложением лжи;

B – продолжительность времени обсуждения темы или вопроса, в отношении которых изучаемое лицо вынуждено сообщать ложную, не соответствующую действительности информацию.

Несмотря на свою простоту, эта эмпирическая формула отражает глубинные закономерности протекания познавательных (когнитивных) процессов и позволяет сделать один важный практический вывод: если в ситуации беседы невозможно создание условий, необходимых для появления сильных эмоций или усиления факторов угрозы и риска, то повысить надежность получаемых результатов можно только за счет увеличения продолжительности обсуждения интересующих тем. Тогда при относительно низкой частоте (вероятности) появления признаков неискренности их все же можно будет накопить в достаточном количестве для получения надежного окончательного вывода.



Глава 5. Основные принципы построения структурированного интервью с целью анализа невербальных признаков

Многочисленные исследования показывают, что между эффективным и неэффективным способом проведения собеседования в форме структурированного опроса, если судить по критерию качества получаемой информации, существуют очевидные различия, обусловленные, прежде всего, тактикой поведения опрашиваемого лица (лица, ведущего беседу). Первое и наиболее типичное различие состоит в том, что тактически правильно действующий опрашивающий задает преимущественно широкоплановые вопросы, побуждая опрашиваемого говорить большую часть времени, отведенного на собеседование.

В то же время при плохо организованном и проведенном собеседовании ведущий, в основном, говорит сам и задает преимущественно прямые, узконаправленные, а зачастую и наводящие

вопросы. И здесь всегда необходимо соблюдать уже упоминаемое выше правило: вопросы и высказывания ведущего не должны превышать по продолжительности 20% от общего времени беседы.

К сожалению, при непрофессиональном проведении структурированного интервью часто встречаются три основных вида типичных ошибок:

- 1) ведущий беседу без необходимости часто прерывает собеседника в процессе изложения им информации. Исследования показывают, что в среднем такое неоправданное вмешательство наступает примерно через 8 секунд после начала ответа на вопрос;
- 2) опрашиваемому задается чрезмерно большое количество узконаправленных и наводящих вопросов. Так, например, в ходе обычного опроса, проводимого полицейскими в США, ставится в среднем всего 3 широкоплановых вопроса и 26 узконаправленных. Как это не покажется странным, но узконаправленные, конкретные вопросы, являются менее ценными с точки зрения получения информации, чем широкоплановые, особенно когда они задаются слишком часто, поскольку в итоге приводят к менее детальным ответам;



- 3) последовательность задаваемых вопросов часто бывает заранее не продумана и не спланирована и, как правило, не учитыва-

ет состояние и особенности мыслительных процессов опрашиваемого. Более того, часто случается так, что неуместные и неожиданные вопросы оказываются как бы препятствием для нормальной работы памяти и воспроизведения из нее интересующего материала.

Существует ряд и других недостатков при проведении опросов, связанных, как правило, с плохим формулированием вопросов и несвоевременной их постановкой.

Глава 6. Рекомендации по проведению структурированного собеседования

На сегодня не существует единого стандарта проведения структурированного интервью, а имеется несколько различных подходов, предлагаемых разными авторами и школами. Ниже приводятся некоторые общие принципы и приемы его проведения, которые, прежде всего, нацелены на улучшение качества информации, сообщаемой человеком, говорящим правду в процессе беседы, с одной стороны, и ухудшение условий для построения легенды человеком, который говорит ложь в ответ на задаваемые вопросы, с другой. Поскольку рассматриваемая технология оценки достоверности сообщаемой информации имеет разнообразное применение в мероприятиях по обеспечению кадровой безопасности и может использоваться не только при проведении собеседований с кандидатами на работу и структурированных интервью по компетенциям, но также и при проведении разного рода служебных разбирательств, описываемые ниже приемы построения собеседования надо рассматривать именно в этом широком ракурсе. Какая-то часть из них может быть полезна при проведении, например, кадровых собеседований, другие — при беседах в ходе разбирательств и т. п.

Собеседование, проводимое с использованием перечисленных ниже принципов и подходов иногда еще называют **«когнитивным интервью»**. Знакомясь с этими приемами, представьте, что вы планируете беседу с кандидатом, подозреваемым в том, что он предъявляет фиктивный диплом о высшем образовании, или

с экспедитором, потерявшим деньги, о которых говорилось в самом начале книги.

Ниже сформулированы основные рекомендации, которых желательно придерживаться при проведении беседы.

1. *Сходство ситуации события и опроса.* Память в отношении какого-либо события улучшается, когда общая психологическая обстановка в процессе опроса приближается к той обстановке, которая имела место в процессе протекания этого события. Поэтому ведущий беседу должен постараться восстановить в памяти собеседника максимально возможно все внешние атрибуты (включая обстановку, погодные условия, эмоциональные переживания, сопутствующие мысли и т. д.), которые сопровождали интересующее событие. Конечно, совершенно не требуется помещать человека физически в ту же самую обстановку, о которой идет речь. Вполне достаточно лишь мысленного переноса.

2. *Сфокусированность воспроизведения.* Воспроизведение из памяти, как и всякая психическая активность, требует определенной концентрации усилий. Поэтому одна из задач, стоящих перед ведущим беседу, заключается в том, чтобы непрерывно помогать опрашиваемому концентрировать свои усилия на воспроизведении интересующей информации. Любые факторы, которые могут отвлекать внимание и мешать этому процессу (внешний шум, частые перебивания и т. д.), ухудшают работу памяти по воспроизведению хранящейся в ней информации. Очень часто люди избегают усилий по напряжению своей памяти просто из-за лени. В таких случаях ведущий беседу должен постоянно побуждать опрашиваемого предпринимать такие усилия.

3. *Экстенсивность воспроизведения.* В целом, чем больше попыток предпринимает опрашиваемый для того, чтобы вспомнить какой-то конкретный эпизод, тем больше существенной информации он воспроизводит. Поэтому его нужно постоянно подталкивать и побуждать к тому, чтобы он делал как можно больше попыток вспоминать то, о чем его спрашивают. Многие опрашиваемые, особенно люди пожилого возраста, уже после первой неудачной попытки прекращают усилия по вспоминанию запрашиваемой информации. Поэтому важно, чтобы ведущий постоянно подталкивал собеседника к повторению попыток вспомнить, даже если он утверждает, что больше ничего не помнит.

4. *Подгонка вопросов под собеседника.* Успешное воспроизведение каких-то деталей из памяти отчасти зависит от того, насколько содержание вопросов и форма, в которой они ставятся, соответствуют тем особенностям запоминания, которые характерны для

конкретного человека. Поэтому важно, чтобы ведущий беседу максимально подстраивал свои вопросы под собеседника. Любой унифицированный способ постановки вопросов, единый для разных людей, никогда не будет эффективным стимулятором их памяти, хотя формально может облегчать ведущему процедуру опроса. Гораздо более результативной является гибкая методика опроса, в ходе которой его стиль и направленность изменяются в соответствии с теми психофизиологическими особенностями, которыми обладает конкретное опрашиваемое лицо. Надо подстраивать структурированное интервью под опрашиваемого, а не наоборот. Для этого полезно представить себя на его месте и попытаться понять, как могло осуществляться восприятие им интересующего события и, соответственно, задавать вопросы, которые имеют значение именно с этой точки зрения.

Собеседование всегда желательно строить в форме опроса по каким-то конкретным фактам или событиям, которые опрашиваемый переживал сам лично. При этом опрос обязательно должен начинаться со свободного изложения собеседником описания этих фактов и событий, после чего можно задавать целенаправленные вопросы, уточняющие сказанное, которые, по возможности, должны также носить общий, развернутый характер и побуждать собеседника к развернутым ответам.

Перед тем как предложить опрашиваемому изложить в свободной форме суть интересующих фактов и событий ему следует дать следующие инструкции и комментарии.

1. *Восстановление обстоятельств.* «Постарайтесь восстановить в памяти всю обстановку, которая сопровождала интересующее нас событие. Опишите помещение, освещенность, состояние погоды, запахи, предметы и людей, находившихся поблизости. Вспомните свои чувства и переживания. В процессе рассказа постарайтесь мысленно перенести себя на место происшествия».
2. *Изложение деталей.* «Иногда люди не сообщают всю интересующую информацию потому, что они не считают ее важной. Пожалуйста, не пытайтесь самостоятельно редактировать сообщаемые Вами сведения по критерию их важности. Не опускайте никаких мелочей. Рассказывайте все, даже самые малозначимые на Ваш взгляд детали».
3. *Изменение порядка.* «Обычно считается, что наиболее удобна хронологическая последовательность изложения. Однако попробуйте рассказать все в обратном порядке. Например, начните с того, что на Ваш взгляд было самым поразительным и самым важ-

ным, и далее от этого момента перемещайтесь в своем рассказе как бы в пространстве и времени вперед и назад».

4. *Изменение перспективы.* «Попытайтесь изложить интересующую нас ситуацию с разных позиций, которые Вы могли бы занимать в ходе события. Представьте себя на месте других участников и постарайтесь воспроизвести все еще раз так, как они могли бы все это видеть и слышать».

Поясним причины необходимости введения предлагаемых инструкций. Дело в том, что хотя механизм функционирования памяти до настоящего времени остается еще далеко не изученным, тем не менее, большинство исследователей соглашаются в том, что, чем точнее воспроизводится пространственно-временной контекст события в процессе опроса, тем точнее и полнее бывают воспоминания. Мысленный перенос человека в обстановку описываемого им события улучшает восстановление информации из памяти.

Побуждение опрашиваемого к тому, чтобы он подробно излагал детали, имеет три положительных аспекта:

- во-первых, известно, что многие люди действительно часто не придают значения отдельным деталям и поэтому при рассказе опускают их;
- во-вторых, иногда воспроизведение незначительных деталей позволяет человеку вспомнить какие-то существенные моменты описываемого события. Такие ассоциации обусловлены тем, что важные детали воспринимаются человеком одновременно с различными малозначащими элементами и совместно откладываются в памяти, и воспроизведение одного из них неизбежно «тянет» за собой другое;
- наконец, в-третьих, и это самое основное, изложение ложных, не существующих деталей представляет для лгущего собеседника весьма сложную задачу и, как правило, приводит к появлению многочисленных невербальных признаков неискренности.

Далее, опыт показывает, что когда события воспроизводятся в обычном, хронологическом порядке, человеку бывает свойственно произвольно, просто желая сделать свой рассказ логичным, додумывать какие-то моменты, которые, по его мнению, должны были бы иметь место для того, чтобы описание было полным и за-

конченным. Такое произвольное реконструирование событий часто приводит к их искаженному воспроизведению. В то же время описание события по блокам в противоположном или в каком-то другом порядке, является менее схематичным и позволяет правильно воспроизводить большее количество деталей, не искаженных домыслами. Мысленное изменение перспективы восприятия в процессе воспроизведения описываемых событий из памяти также делает его более полным и способствует сообщению многих дополнительных деталей.

В дополнение к тому, что определено четырьмя основными принципами, приведенными выше, в ходе беседы можно использовать ряд конкретных специфических вопросов, которые после завершения свободного описания будут способствовать улучшению восстановления из памяти и уточнению отдельных элементов сообщаемой информации. Сферы, охватываемые этими вопросами, в частности, включают:

- *описание физических характеристик.* «Постарайтесь вспомнить, не напоминает ли описываемый Вами человек кого-либо. Если да, то подумайте и скажите, почему. Можете ли Вы отметить что-либо необычное в его внешности?»;
- *имена.* «Если Вы помните, что имя произносилось, но не в силах его вспомнить, постарайтесь восстановить хотя бы первую букву имени, перебрав мысленно все буквы алфавита. После этого попробуйте вспомнить количество букв или же гласных звуков в этом имени»;
- *числа.* «Число, о котором идет речь, было большим или маленьким? Сколько примерно цифр было в нем. Были ли какие-нибудь буквы в номере, и какова была их последовательность?»;
- *особенности речи.* «Вспомните, не напоминал ли Вам голос чей-нибудь еще? Если напоминал, то подумайте и скажите, чем именно. Было ли что-нибудь необычное в голосе?»;
- *содержание разговоров.* «Вспомните свою реакцию на слова собеседника. Вспомните, как реагировали на них остальные присутствовавшие? Было ли что-нибудь необычное в его словах?»

Исследования и опыт показывают, что использование перечисленных выше приемов ведения беседы значительно повышает качество и количество полезной информации, воспроизводимой

искренним проверяемым, по сравнению с обычно проводимым опросом. В то же время качество изложения ложных сведений в этих условиях значительно ухудшается и сопровождается появлением большого числа невербальных признаков, позволяющих уверенно диагностировать эти высказывания как ложные.



Таким образом, смысл применения рассмотренных выше приемов стимулирования памяти в процессе проведения беседы в форме структурированного опроса заключается в дифференциальном воздействии на речемыслительные процессы искреннего и лгущего собеседника. Если у первого они способствуют улучшению и облегчению восстановления из памяти запрашиваемой информации, то у второго усиливают затруднения, связанные с изложением детализированной легенды и приводят к появлению невербальных психофизиологических признаков неискренности.