

РАЗДЕЛ 4 - ГОСТИ (НЕ ЕВРОПЕЙСКИЙ РЕГИОН)

JEL Classification: K42, I21, I23

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА В СФЕРЕ
ТАМОЖЕННОЙ И ПОГРАНИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МЕТОДИЧЕСКИХ ПРИЕМОВ ПО
РАСПОЗНАВАНИЮ УГРОЗ**

Ли Вейкфилд

Международная корпорация Сентир, Соединенные Штаты Америки

Акшей Поттахил

Государственный университет Сан-Диего, Соединенные Штаты Америки

Аннотация

Статья посвящена умению распознавать угрозы. Данный навык крайне необходим сотрудникам правоохранительных, таможенных и пограничных органов. В исследовании, описанном в этой статье, основное внимание уделяется вопросам, имеющим отношение к интеллектуальному потенциалу человека и его невербальному поведению. Авторы делают акцент на том, что понимание невербальной коммуникации может повысить эффективность обеспечения таможенной и пограничной безопасности. Применяя навыки, полученные во время профессионального обучения невербальному поведению, паралингвистическим сигналам и распознаванию мимики, сотрудники таможенных и пограничных служб стали бы намного опытнее в быстром и верном понимании эмоций и намерений тех, кто пересекает границу. Для сотрудников таможенных органов правильное интерпретирование невербальных сигналов, несомненно, поможет предотвращать контрабанду, торговлю людьми и транспортировку незаконного оружия/грузов через государственную границу.

Ключевые слова: невербальное поведение, профессиональное обучение, понимание невербальной коммуникации, распознавание угроз, методические приемы по распознаванию угроз, таможенная и пограничная безопасность.

Введение

За последние два десятилетия наблюдается значительный рост интереса к пониманию невербальных средств коммуникации. Такие знания находят свое применение в различных сферах, например, в ходе боевой подготовки морских пехотинцев и

военнослужащих сухопутных войск, при подготовке Министерством внутренней безопасности личного состава полиции и персонала службы безопасности, а также при проведении деловых встреч и мероприятий. Значительный процент того, что человек воспринимает во время общения, приходится на невербальные сигналы. Распознавание этих сигналов является одновременно навыком и врожденным, и приобретенным. Умение считывать невербальную информацию является отличным способом, позволяющим установить соответствие между речью и невербальным поведением, а также верно понять эмоциональное состояние человека в конкретной ситуации.

В течение последних двух десятилетий в сфере таможенного дела было предложено и имплементировано множество решений, ориентированных на использование технических средств, таких как сканеры, международных баз данных и разнообразных систем видеонаблюдения для мониторинга мероприятий. Во многих случаях, сотрудники таможенных служб не придавали должного значения самой лучшей системе распознавания. Это – интеллектуальный потенциал человека. Авторы данной статьи убеждены, что именно обучение таможенников распознавать угрозы, будь то экономического характера, или те, которые относятся к терроризму и торговле людьми, может стать наиболее эффективным инструментом в борьбе с незаконной деятельностью.

Повышение эффективности в работе таможенников при выявлении и предотвращении незаконных грузоперевозок улучшит бизнес-климат между странами и обеспечит более существенные иностранные инвестиции. Поскольку торговля является движущей силой мировой экономики, таможенники выступают основными представителями политики государства ответственными за соблюдение международных, региональных и национальных торговых политик. Также таможенники часто находятся на “первой линии обороны” в борьбе с целым рядом незаконных действий, которые в значительной мере можно сократить.

Существует множество технических средств и методических приемов, включающие в себя различные аспекты этой сферы деятельности, однако все они не в состоянии интегрировать адаптивную платформу правоохранительных органов, которая делает эффективным процесс обнаружения незаконных грузов, задержание этих грузов и защиту границ от внешних и внутренних угроз. Простая платформа, которая использует Географическую информационную систему (ГИС), структурированные данные, базу данных правоохранительных органов с открытым и закрытым доступом, а также краудсорсинг смогут обеспечить значительное преимущество государственным ведомствам (более того, даже информационное превосходство) в борьбе с пограничными и таможенными нарушениями.

1. Ключевые характеристики невербальных средств коммуникации и сфера их применения

Любое упоминание о невербальных средствах общения должно соответствовать наблюдаемой ситуации. Термин “*ключевые характеристики*” используется нами, когда подразумевается возможность оценить то, что человек видит и распознать то, что сообщается невербальным путем. Такие невербальные сигналы широко распространены и понятны тем, кто желает проанализировать, что же они означают, и что в некоторых случаях пытается скрыть разум.

“Смотреть на предмет, но не видеть его”.¹ Такой феномен называют *слепотой невнимания*. Данное явление определяет, что мы видим и фиксируем сознательно, и что мы видим, но не в состоянии заметить.² Два человека могут наблюдать за одной и той же ситуацией, но уйти с абсолютно разными воспоминаниями о происшедшем. Фактически, нет никакой гарантии того, что происходящее вокруг нас мы воспринимаем достоверно.³ На языке математики для человека внимание представляет собой уравнение с нулевой суммой: когда обращаешь внимание на одно событие или действие, уменьшается способность принимать во внимание другие действия. Таким образом, актуальность данного исследования заключается в том, как с максимальной выгодой управлять ресурсами нашего внимания.⁴

В рамках данной статьи используются ключевые характеристики невербальных средств общения и их составляющие, а именно биометрия, проксемика, кинесика, атмосфера. Их взаимодействие предусматривает когнитивную оценку наблюдаемой и или развивающейся ситуации. Эти характеристики дают возможность оценить многообразие невербального поведения в конкретной ситуации.

Верное оценивание происходящего и вовремя принятое решение сотрудниками таможенных и пограничных служб могут иметь решающее значение для спасения жизни людей. Такая оперативность также поможет сократить количество незаконных грузоперевозок, выявить в толпе террориста и определить правдоподобность сказанного во время прохождения таможенного контроля.

Биометрия это и наука, и технология измерения физиологических характеристик человека, таких как отпечатки пальцев, радужная оболочка глаз, тембр голоса или изображение лица с целью идентификации личности и обеспечения безопасности.⁵ В данной статье биометрия рассматривается как ряд функций вегетативной нервной системы или произвольных изменений в организме человека, которые не поддаются контролю, например, расширение зрачков, частота моргания или покраснение лица.

Частота моргания – это метод распознавания поведения человека, указывающий на наличие стресса, тревоги или же на нормальное состояние. Обычная частота моргания у человека составляет 15-20 раз в минуту, то есть примерно 3 раза в секунду.

Частота моргания связана с когнитивным процессом, таким образом, когда человек часто и быстро моргает, это может означать то, что он переживает какую-то внутреннюю борьбу.⁶ Частота моргания не восстановится, пока не пройдет предполагаемая угроза или тревога. Обман и мошенничество – те два примера, когда уровень моргания значительно увеличивается, и при внимательном наблюдении это можно заметить.

Проксемика: Согласно Эдварду Холлу, проксемика это “изучение восприятия человеком пространственных отношений и их использование”; в данной статье мы рассматриваем проксемику как объяснение пространственного расстояния, которого мы придерживаемся при общении друг с другом в зависимости от социального или

¹ Hallinan, JT 2009, *Why We Make Mistakes*, Broadway Books, New York, pp. 81-83

² Chabris, C & Simons, D 2010, *The Invisible Gorilla*, Crown Publishers, New York, pp. 38-39

³ Medina, J 2008, *Brain Rules, 12 Principles for Surviving and Thriving at Work, Home and School*, Pear Press, Seattle, p. 206

⁴ Chabris, C & Simons, D, *The Invisible Gorilla*, p. 39

⁵ "Biometrics", last modified October 2008, <http://searchsecurity.techtarget.com/definition/biometrics>

⁶ *Ibid.*, p.183

культурного контекста. В своей классической книге по антропологии «Беззвучный язык», написанной в 1959 году, Холл развил идею личного пространства человека.⁷ Он описал 4 различные пространственные зоны коммуникации: общественная, социальная, личная и интимная (рис. 1). Следует отметить то, что личное пространство различается в зависимости от культурного контекста. Когда люди нарушают нашу личную зону общения,



Рисунок 1

мы сразу же испытываем мощную лимбическую реакцию.

Четыре пространственные зоны коммуникации по теории Холла показаны на рисунке 1. Необходимо быть осторожным при определении дистанций в различных культурах, так как расстояние может быть разным, а влияние в этих зонах коммуникации довольно существенным. Иллюстрация выполнена Ником Николсом.

Четыре пространственные зоны коммуникации по теории Холла показаны на рисунке 1. Необходимо быть осторожным при определении дистанций в различных культурах, так как расстояние может быть разным, а влияние в этих зонах коммуникации довольно существенным. Иллюстрация выполнена Ником Николсом.

*Бихевиоризм – это наука, изучающая поведение человека для лучшего понимания преступников и террористов – кто они, как они думают, почему они делают то, что делают. Бихевиоризм выступает как вспомогательное средство в раскрытии преступлений и предотвращении террористических атак.*⁸

Кинесика это способ общения посредством жестов, которые отражают чувства, отношения и намерения человека. При внимательном наблюдении человек получает информацию, с помощью которой можно прочесть мысли другого человека или предугадать реакцию в определенной ситуации, а также можно предвидеть какие-либо угрожающие действия. Наука о невербальных средствах коммуникации не является точной наукой и не должна рассматриваться вне контекста наблюдаемых движений и жестов или

⁷ Hall, ET 1959, The Silent Language, Anchor Books, New York

⁸ "'Serial Killers' by the FBI's Behavioral Analysis Unit", last modified March 26, 2013, <http://wfocitizensacademy.org/?cat=5>.

же ситуаций, в которых они происходят. Понимание невербальных средств общения включает в себя интерпретацию как минимум 3 последовательных знаков для осуществления конкретных умозаключений.

Существуют два основных проявления невербальной коммуникации, которые являются универсальными: комфорт/дискомфорт и умиротворенное поведение.⁹ Когда человек ощущает дискомфорт в отношении другого человека или ситуации, лимбическая система головного мозга отвечает тем, что отправляет сигналы через невербальные средства общения, которые отражают негативные чувства. В той же степени верно и обратное. Невербальная коммуникация также может отражать и позитивные чувства в отношении человека или ситуации.¹⁰ Толкование огромного количества сигналов, которые человек демонстрирует в зависимости от настроения, уровня тревоги или расслабленности, часто может помочь понять его мысли и поведение. Умиротворенные действия почти всегда следуют за угрожающими или негативными событиями, которые только что пережил человек.¹¹ Эта естественная реакция на травму известна как “умиротворенное поведение”, которое является подсознательной попыткой восстановления гомеостаза или нормального физиологического и психологического функционирования организма. Такой тип невербального поведения предоставляет наблюдателю достаточно информации для определения психического состояния человека в данный момент.¹²

Атмосферика это настроение в коллективе или атмосфера отдельно взятой обстановки: звуки, ощущения, запахи в процессе обычной деятельности. Основной принцип заключается в установлении критерия нормальной деятельности, к примеру, схему и время движения транспорта в пограничных пунктах, поведение большинства пассажиров в момент приближения к таможенникам на контрольно-пропускном пункте в аэропорту или же тип/модель грузовых транспортных средств на определенном пограничном пункте. На основе данного критерия наблюдатель может определить, было ли что-либо добавлено или удалено, что могло бы изменить поведение наблюдаемого. Такие изменения согласно установленному критерию называются “аномалиями”. Поиск аномалий – это тот ключ, который может помочь в предсказании будущих событий, как негативных, так и позитивных. Целью является наблюдение за окружающей обстановкой, обнаружение аномалий и понимание их смысла в контексте ситуации.

Как известно, все люди подвержены феномену под названием “слепота к изменениям”.¹³ Неспособность человека заметить изменения после краткого нарушения в поле его зрения – это и есть “слепота к изменениям”. Как правило, какой-то незначительный, но, возможно, решающий момент происходящего остается незамеченным. Поле зрения всех животных ориентировано на обнаружение движения. Зрительный обзор человека охватывает более чем 180 градусов, но качественное зрение обеспечивает лишь маленький процент этого обзора. Человеческий глаз может обеспечить высокое зрительное

⁸ 'Serial Killers' by the FBI's Behavioral Analysis Unit", last modified March 26, 2013, <http://wfcitizensacademy.org/?cat=5>.

⁹ Navarro, J, 2008, *What Every Body is Saying*, Harper, New York, p. 35

¹⁰ Ibid., pp. 34-35

¹¹ Ibid., p. 35

¹² Ibid., p. 37

¹³ Hallinan, *Why We Make Mistakes*, p. 14

разрешение под углом только в два градуса.¹⁴ То, что мы видим, во многом зависит от того, что мы ожидаем или надеемся увидеть. Способность видеть является очень сложной умственной работой, особенно, когда мы внимательно рассматриваем что-то необычное.

По мнению доктора Вольфа из лаборатории Бригамской женской клиники по развитию зрительного внимания в г. Бостон, если человек что-то ищет и не находит, то он склонен отступить. Таким образом, та грань, когда мы прекращаем поиски, напрямую связана с успехом или неуспехом этих поисков. Далее Вольф рассказывает о том, как в наш мозг поступают сигналы и как появляется рационалистическое объяснение того, почему неразумно уделять огромное количество времени и усилий, пытаясь найти то, что не существует.¹⁵ На первый взгляд ситуация не выглядит критической, если только дело не касается безопасности людей, когда таможенник, просматривая содержимое багажа пассажиров на мониторе рентгеновского аппарата, не заметит, например, оружие, а что еще хуже – оружие массового уничтожения.

Еще одной сложностью является слепота невнимания как результат рассеивания внимания человека между двумя или более несопоставимыми задачами.¹⁶ В принципе, человеческое восприятие срабатывает с максимальной эффективностью, и, чтобы добиться этого эффекта, мы что-то оставляем без внимания. В то же время, такая эффективность должна восполняться за счет скрупулезности.¹⁷ Что-то мы замечаем, а что-то нет. По мнению Халинан, как только какая-то ситуация становится обычной или знакомой, человек склонен переходить на “автопилот” и меньше замечать аномальных явлений.¹⁸ Конкретная ситуация помогает определить, “замечаем” ли мы что-либо или кого-либо в процессе поиска.¹⁹ Специалисты этой области знаний сходятся во мнении, что чрезвычайно важно на сегодняшний день наблюдать желание и готовность сотрудников таможенных и пограничных служб уделять больше времени совершенствованию таких навыков. Их критерием должна стать практика, практика и еще раз практика.

2. Когнитивная деятельность и внимание

Мы ежедневно имеем дело с многочисленными мыслительными иллюзиями. Иллюзия внимания – прекрасный пример того, как нам кажется, что мы обращаем внимание или же нам следует обращать внимание и помнить намного больше из того, что мы действительно делаем.²⁰ Концепция “смотреть, но не видеть” абсолютно не соответствует тому, как по нашему мнению, работает мозг и как сохраняется в памяти информация.

Слепота невнимания является самой распространенной, когда мы что-то ищем и поэтому вряд ли заметим то, что не ожидаем увидеть. В зависимости от того, насколько сфокусировано наше внимание, даже светоотражающая жилетка на мотоциклисте может остаться незамеченной. Поскольку предполагаемые детали или события легко заметить, то естественно было бы допустить, что они должны быть очевидными, хотя и не

¹⁴ Hallinan, *Why We Make Mistakes*, p. 17

¹⁵ Hallinan, *Why We Make Mistakes*, p. 23

¹⁶ Ibid., p. 81

¹⁷ Ibid., p. 110

¹⁸ Hallinan, *Why We Make Mistakes*, p. 113

¹⁹ Ibid., p. 114

²⁰ Chabris, C & Simpons, D, *The Invisible Gorilla*, pp. 8-9

ожидаемыми.²¹ Согласно Чабрису и Саймонсу, существует мало доказательств, подтверждающих то, что мы не замечаем при слепоте невнимания. Это вызвано тем, что внимание сконцентрировано на предполагаемом событии или объекте, а не на неожиданном и, соответственно, незамеченном событии или объекте. Таким образом, Чабрис и Саймонс приходят к заключению, что внимание – это как в ситуации с нулевой суммой: когда обращаешь внимание на одно, уменьшается возможность сосредоточиться на другом.²² В принципе, когда дело касается сосредоточенности и внимания невозможно иметь и то, и другое. Непредвиденные события происходят редко и не так страшен тот факт, если они бывают незамеченными. Однако, если в основном направлении работы, а это может быть обеспечение таможенной и пограничной безопасности, не замечать непредвиденные события, то может произойти нечто угрожающее для жизни.²³

В отношении памяти человека, Чабрис и Саймонс утверждают следующее: “то, что хранится в памяти, является не точной копией действительности, а всего лишь ее воссозданием.” Таким образом, все, что мы извлекаем из памяти часто является сочетанием запомнившихся деталей и наших предположений о том, что, по нашему мнению, должно было случиться или все-таки случилось.²⁴ Это приводит к феномену под названием “слепота к изменениям”, то есть неспособность заметить то, чего изначально не было. Большинство людей глубоко убеждены, что они замечают изменения, однако только немногие подтверждают это во время экспериментов.²⁵ Каким образом все сказанное выше связано с распознаванием и обнаружением угроз? Ответ заключается в следующем: для обеспечения безопасности и своевременного выявления контрабанды, а также с целью распознавания личностей, занимающихся разведывательными действиями на пограничном контрольно-пропускном пункте, умение замечать изменения является достаточно важным навыком для сотрудников таможенных и пограничных служб.

3. Невербальное поведение и невербальное общение

Невербальное поведение в основном относится к языку телодвижений (кинесика), но также включает в себя мимику, жесты, стиль речи и осанку, иконографию, например татуировки или граффити. Каждый из этих аспектов невербального поведения может составлять до 60-65 % всей межличностной коммуникации. Исследователи обнаружили, что невербальное поведение оказывает в 5 раз больше влияния, чем вербальная коммуникация. Если между невербальными и вербальными посланиями есть противоречивость, то женщины склонны больше доверять невербальным сигналам, так как они знают, что вербальная коммуникация может быть обманчивой.²⁶ Люди часто даже и не подозревают о том, сколько информации они выдают через невербальное общение. На самом деле невербальное поведение может раскрывать намерения человека и точнее передавать его эмоциональное состояние на данный момент.²⁷

Также как и любой навык, который развивается со временем, считывание

²¹ Chabris, C & Simons, D, *The Invisible Gorilla*, p. 35

²² Ibid., pp. 37-38

²³ Ibid., p. 49

²⁴ Ibid., p. 49

²⁵ Ibid., p. 55

²⁶ Pease, B & Pease, A 2006, *The Definitive Book of Body Language*, Bantam, New York, p. 23

²⁷ Navarro, *What Every Body*, pp. 2-4

невербальной информации требует подготовки и постоянной практики, чтобы максимально увеличить способность человека не только распознавать сигналы, но и соответственным образом реагировать на них для смягчения угрожающих ситуаций. Прежде всего, мы должны осознать то, что люди способны проецировать тысячи невербальных поступков. В силу этого, подготовленный специалист решает, какие поступки несущественны, а какие достаточно важны и требуют особого внимания в изучении их причин.²⁸ Понимание физиологической и биологической основы для невербального поведения является предпосылкой к полному пониманию как работают сигналы разум-эмоция-тело. Ценность данной информации заключается в том, что она применима ко всем людям вне зависимости от расы, религии или национальности. Представитель любой человеческой расы продемонстрирует эти качества в большей или меньшей степени. И только подготовленный специалист сможет распознать и правильно интерпретировать значение невербальных сигналов. Итак, сколько же из 60-65% невербального поведения остается незамеченным или не распознанным таможенниками?

В технических средствах видеонаблюдения используется программное и техническое обеспечение для звукозаписи и/или фиксирования движений человека. Большинство таких видеосистем не обеспечивают всесторонний анализ невербального поведения. Немногие ведомства, у которых есть доступ к передовым системам, используют системы, фиксирующие аномалии. Вполне выполнимой является задача по включению алгоритмов для расчета таких изменений, что может быть интегрировано в общую облачную платформу по работе с существующими видеосистемами, тем самым сокращая высокие расходы на замену камер или на инвестирование в новые технологии. Эти системы будут весьма эффективны, если они к тому же будут использоваться подготовленными аналитиками.

4. Функциональность мозга и его связь с невербальным поведением

Как и в изучении языка, практика и понимание являются ключами для объяснения человеческого поведения. Так и сигналы невербального поведения являются универсальным языком политики, бизнеса, медицины, военного дела и правоохранительных органов. Знание только одного языка можно сравнить с проживанием в однокомнатном доме. Можно жить комфортно и в одной комнате, но быть закрытым от происходящего вне этой комнаты. Рискнуть выйти из комнаты довольно затруднительно, но это развивает навыки в изучении двух и более языков, что открывает дверь в другие комнаты к новым событиям. Те, кто решились выйти из дома, обнаруживают, что их дом стал больше, а их жизнь – намного богаче. В то же самое время распознавание невербальных способов общения увеличивает наши возможности понимать поведение человека, реагировать и действовать соответствующим образом.

Поведение человека – это демонстрация его мыслей, эмоций и отношение к данной ситуации. Для полного понимания того, как мозг контролирует тело в отображении эмоций в невербальном поведении, нужно детально исследовать когнитивный центр человека. В головном мозге человека есть три основных компонента: лимбический мозг, мозговой ствол и неокортекс. Понимая, какую уникальную роль играет каждый из этих компонентов,

²⁸ Ibid., pp. 17-18.

исследователи могут лучше истолковать невербальное поведение человека и определить, что разум хочет сказать внешнему миру.²⁹

Лимбический мозг – это один из трех компонентов человеческого головного мозга, который отвечает за выживаемость. Поэтому лимбическая система не отвлекается на хорошее поведение, а демонстрирует постоянное, правдоподобное, искреннее невербальное поведение, что в свою очередь, верно отражает намерения, чувства и даже мысли. Она является эпицентром человеческих эмоций, который посылает сигналы мышцам и отображает поведение. Так как деятельность лимбической системы происходит без влияния со стороны неокортекса, отвечающего за осознанное мышление, то такие ее действия рассматриваются как объективные показатели того, что на самом деле чувствует человек. Это и является краеугольным камнем невербального поведения человека.

В переводе с латинского языка *лимбический* означает “граница, край”. Лимбическая система действительно является границей между неокортексом и подкорковой структурой мозга. Миндалины – это центр эмоционального поведения и мотивации. По мнению доктора Биатрис Де Гелдер, профессора Тилбургского университета в Нидерландах, миндалина играет важную роль в поведенческой реакции.³⁰ Лимбическая система, в частности миндалина, отвечает за “интуитивные чувства или инстинкты” и за совместную работу памяти и эмоций.

Условно-рефлективное замирание, скажем, при виде змеи, аллигатора или африканского льва – результат работы лимбической системы, ответственной за инстинкт выживания посредством миндалины. Именно тут и проявляется парная работа двух импульсов – вид льва и условно-рефлекторная реакция страха. Понимание сигналов, вырабатываемых лимбической системой, имеет решающее значение с точки зрения предупредительных действий.³¹ Два заметных симптома – учащенное сердцебиение и дыхание является реакцией лимбической системы на страх. Первой нашей реакцией на увиденное в кустах что-то черное, тонкое и свернутое в клубок, похожее на змею, – отпрыгнуть назад. Если же это окажется шлангом, мы, вероятно, почувствуем себя глупо, но вздохнем с облегчением. Путь от потенциальной опасности проходит через глаза к таламусу и далее к миндалине, которая отвечает за мгновенную реакцию на предполагаемую опасность.

Концепция оцепенения перед лицом опасности разоблачает людей, когда те пытаются блефовать или когда их уличают во лжи. Как и раньше люди замирают перед опасностью, отсюда и хорошо всем известное выражение “застыть на месте”. Такое лимбическое оцепенение также может проявляться в момент опроса таможенником на пункте въезда. Испугавшись чего-то, человек начинает дышать поверхностно или даже задерживать дыхание. Эти действия спонтанны и произвольны, однако достаточно очевидны для того, кто умеет видеть такого рода признаки.

Как правило, такая лимбическая реакция проявляется у человека, которому есть, что скрывать при столкновении с опасностью. После того, как предполагаемая опасность миновала, он сделает глубокий выдох и уйдет. Именно в этот момент, второй сотрудник,

²⁹ Ibid., pp. 21-23.

³⁰ Swenson, R, "Review of Clinical and Functional Neuroscience", viewed 15 September 2013, http://www.dartmouth.edu/~rswenson/NeuroSci/chapter_9.html

³¹ Dougherty, P, "Chapter 3: Central Control of the Autonomic Nervous System and Thermoregulation", viewed 20 September 2013, <http://neuroscience.uth.tmc.edu/s4/chapter03.html>

наблюдающий происходящим, должен остановить пассажира и проверить документы еще раз. Уверенный в том, опасность миновала, пассажир будет застигнут врасплох и новые эмоции дадут о себе знать. Последующий опрос даст возможность разоблачить обман или контрабанду.

Хорошо известно, что женщины более способны к использованию и пониманию невербальных сигналов, чем мужчины. Магнитно-резонансная томография мозга подтверждает то, что у женщин от 14 до 16 областей головного мозга, отвечающих за понимание поведения, тогда как у мужчин их 4-6.³² Первой причиной данного явления является биологическая, так как в каждом обществе именно женщины заботятся о младенцах. Мать должна уметь понимать сигналы младенца, который не умеет ни сказать, ни показать жестами, в чем он нуждается. Хотя мужчины в своей профессиональной деятельности и испытывают дефицит считывания невербальной информации, на самом деле они в ней и не нуждаются. Отличие на биологическом уровне между мужчинами и женщинами относительно распознавания невербального поведения является решающим для таможенных органов. В силу врожденной способности женщин к лучшему считыванию и пониманию невербальной информации, авторы рекомендуют привлекать больше женщин к работе в таможенных органах.

Основная задача лимбической системы – обеспечить выживание путем программирования человеческого мозга избегать дискомфорта или риска, а также искать безопасность.³³ Когда человек чувствует опасность или тревогу, его тело будет сигнализировать об этом. То же самое правдиво и для человека в расслабленном состоянии. Невербальные сигналы, которые подает тело, будут указывать на комфорт и спокойствие. Наблюдая более внимательно, в особенности за невербальным проявлением дискомфорта и комфорта, можно лучше оценить намерения человека, уровень его стресса и даже его мысли. Это и есть тот самый навык, необходимый для военнослужащих и полицейских, а также для сотрудников аэропортов, морских портов и других служб, имеющих отношение к пересечению границ. Эти поведенческие сигналы, указывающие на комфорт или дискомфорт, существенно помогают в предсказании ситуации “За шаг до угрозы”, то есть до того, как взорвется бомба или совершится незаконное действие.

Умиротворенное поведение – это попытки лимбической системы мозга восстановить баланс в организме и привести его к нормальному состоянию.³⁴ Понимать умиротворенное поведение важно для определения эмоционального состояния человека. Это помогает определить, когда человек ведет себя непринужденно или, наоборот, реагирует негативно на происходящее с ним в данный момент еще даже до того, как он поймет, что выдает себя таким поведением.

К примеру, обсуждая с водителем грузовой манифест у стойки регистрации, сотрудник таможенной службы должен постоянно наблюдать за признаками такого поведения. Если водитель негативно реагирует на вопросы или комментарии, такая реакция может указывать на недействительные документы. Если же и другие вопросы вызывают подобную реакцию, таможенник может быть уверен в том, что есть нарушения, требующие дальнейшего расследования. В данной ситуации следует обратить внимание как минимум

³² Pease and Pease, *The Definitive Book*, p. 14

³³ Navarro, *What Every Body*, pp. 34-35

³⁴ *Ibid.*, p. 35

на 3 признака невербального поведения, которые раскроют мысли водителя.

Какая последовательность толкования невербальных сигналов является наилучшей, и какие части тела выдают наиболее/наименее достоверную информацию? Логично было бы начинать осмотр сверху вниз (с головы до ног).³⁵ Неосмотрительно в таком подходе обращать внимание только на лицо, так как это наиболее обманчивая часть тела, в которой содержится более 40 различных мышц.

Люди часто поворачиваются спиной к происходящему или к другим людям, которые им не нравятся или которые представляют для них угрозу, и поворачиваются к тем, с кем они согласны или к тем, кто вызывает у них симпатию. Такое поведение может быть прямым сигналом или признаком того, что один человек чувствует по отношению к другому в групповой динамике.³⁶ Если ступни человека направлены к выходу, прочь от людей, то это можно объяснить как уход от разговора (едва уловимый сигнал, но заметный и существенный).

5. Доминирующие сигналы поведения

У животных демонстрация территориальности проявляется, когда они чувствуют угрозу или пытаются запугать других. Такое невербальное поведение используется, чтобы установить контроль и показать свое доминирующее положение. В отличие от животных человек не будет “метить” территорию и “обгрызать” кору с деревьев, для того, чтобы завладеть территорией. Он просто займет больше места. Когда самец немецкой овчарки чувствует опасность или когда кто-то вторгается на его территорию, первая невербальная реакция собаки – это взъерошенная шерсть на спине, и передние лапы, расставленные шире, чем ширина плеч. Так собака кажется больше, чем она есть на самом деле, и делает она это, чтобы отпугнуть соперника. В случае противостояния полицейского водителю при выписывании штрафа полицейский может продемонстрировать власть, расставив ноги носками наружу, а руки положив на пояс или ремень для ношения оружия (рис. 2). Такая поза является демонстрацией полномочий, самоуверенности и контроля. Когда человек

Рисунок 2.



На рисунок продемонстрирована поза полномочий и контроля.

³⁵ Ibid., p. 55

³⁶ Navarro, *What Every Body*, p. 61

напуган или в обстановке конфронтации, положение ног будет шире, чем обычно. Это будет сигнализировать о возможной проблеме в попытке запугать оппонента (все как у немецкой овчарки, кроме обозначения границ территории).

Мы рекомендуем внимательно наблюдать за человеком, который стоит лицом к стойке регистрации, в то время как его ступни направлены к выходу. Данное невербальное поведение указывает на желание человека уйти, даже если его туловище, повернутое к таможеннику, пытается скрыть это желание. В особенности этот факт правдив, если человек в грубой форме указывает на то, что ему нечего декларировать.³⁷ Высока вероятность того, что причиной этой грубости является не полет с пересадками или предстоящая встреча, а именно незадекларированные товары, которые, скорее всего, у него имеются. Поэтому, данная ситуация может служить основанием для повторного анализа другим таможенником.

Показателем стресса и тревоги может стать прекращение движения ног и ступней.³⁸ При первом сигнале угрозы лимбическая система сразу же среагировала инстинктом замирания. Следующей задачей таможенников будет определить, что же послужило причиной такой реакции. Что касается движений рук и туловища, лимбическая система тоже задействована. В организме человека есть много важных органов, которые лимбической системе нужно защищать от предполагаемых угроз.

Первый невербальный сигнал исходящий изнутри и, возможно, самый очевидный – это то, как человек отклоняет верхнюю часть тела от того, что ему не нравится, или когда он чувствует угрозу. Проксемику можно исследовать и анализировать по тому, насколько человек отдаляет себя от предполагаемой угрозы или неприятного ему человека. Ведь создание физической дистанции является обычной реакцией человека на сложившуюся ситуацию. Если создание такой дистанции невозможно, человек будет использовать туловище и верхнюю часть тела, чтобы отдалиться от угрозы. Такое поведение является заметным для того, кто наблюдает за ситуацией.

Говоря о проксемике, следует упомянуть еще один яркий индикатор невербального общения. Это движение рук. Во время разговора именно руки экспрессивнее всего выдают невербальное поведение говорящего. Для того, кто не может слышать разговор или видеть выражение лиц, наблюдение за движением рук людей, участвующих в разговоре, обеспечит информацией о том, кто говорит и о том, как реагируют собеседники. Разговор – это процесс взаимных уступок, и человек, который больше всего жестикулирует, обычно и управляет данным разговором.

Лимбическая система человека дает ответ на угрозу тем, что насыщает большие мышцы кислородом, необходимый для так называемой реакции борьбы или бегства. Если человек обнаруживает возможную угрозу, его грудная клетка может расширяться больше, чем обычно, наполняя легкие воздухом.³⁹ Такая реакция является показателем тревоги и гнева внутри человека. То, как люди переносят вещи в руках, тоже свидетельствует об испытываемом комфорте/дискомфорте в данный момент. Наварро рассказывает о том, что таможенники иногда могут определить уровень тревоги у человека по мере того, как тот приближается к стойке регистрации на таможне. По тому, как девушка держит сумочку или

³⁷ Navarro, *What Every Body*, p. 78

³⁸ Ibid., p. 80

³⁹ Ibid., p. 104

мужчина портфель, можно понять ценность содержимого или же наличие незаконных предметов.⁴⁰ В таких ситуациях лимбическая система приказывает рукам охранять то, что ценно.

Неоднократно таможенники обращали внимание на следующий факт. Человек, который пытается противостоять им или отпугнуть их, приближаясь к контрольно-пропускному пункту, кладет руки на стойку регистрации, широко расставив их в стороны. Так проявляется его доминантное поведение. Руки – очень выразительная часть тела, они могут рассказать о едва уловимых изменениях в лимбической системе. По мнению доктора Давида Гивенса, директора Центра исследований невербального поведения в г. Спокан, штат Вашингтон, мозг человека уделяет особое внимание движению рук и пальцев, поскольку они могут представлять опасность.⁴¹ С точки зрения распознавания угрозы, когда человек прячет руки – это означает угрожающее поведение. В силу того, что руки являются неотъемлемой частью большинства разговоров, отсутствие каких-либо движений во время разговора можно также расценивать как признак обмана.

За последние двадцать лет большая часть исследований относительно эмоций и невербального поведения проводилась в клинических и стационарных экспериментах, в ходе которых исследуемые субъекты должны были определить внешнее проявление определенных эмоций путем просмотра ряда фотографий из серии “стоп-кадр”, где можно было остановить и проанализировать каждую фотографию. Как бы там ни было, люди живут в изменчивой и динамичной среде, а не в “стоп-кадре”, когда можно остановиться и определить, что же происходит, какие эмоции присутствуют и есть ли опасность. Чтобы понять, как сама ситуация влияет на способность человека распознавать эмоции, доктор Шарлотта Синке провела исследование на факультете социальных и поведенческих наук Тилбургского университета и Маастрихтского университета в Нидерландах. Доктор Синке доказала, что даже при быстром взгляде (<50 миллисекунд) человек может определить суть происходящего. Такая способность также помогает обнаруживать и распознавать объекты.⁴² В своем исследовании доктор Шарлотта Синке определила, что мозг человека должен одновременно анализировать и объект, и ситуацию.⁴³ Такая деятельность мозга, известная как *параллельная обработка данных*, стала результатом совершенного открытия, которому было противопоставлено широко распространенное мнение о том, что в человеческом мозге центр обработки информации должен оценить один объект, проанализировать его и только потом перейти к следующему, то есть последовательность действий, получившее название *последовательная обработка данных*. Согласно доктору Синке, мозг человека способен выполнять как параллельную, так и последовательную обработку данных.

Успешное распознавание объекта (это может быть лицо, оружие и т.д.) зависит от его контекста. Проанализировав данный контекст, мозг человека требует более точной оценки. То же самое можно сказать и об определении эмоций, которые зависят от контекстуальных признаков, таких как положение тела, голосовые интонации, мимика и

⁴⁰ Ibid., p. 115

⁴¹ Givens, D "Non-Verbal Dictionary", *Center for Non-Verbal Studies*, viewed 12 October 2013, <http://center-for-nonverbal-studies.org/6101.html>.

⁴² Sinke, Ch 2011, "Perception of Emotions from Faces and Bodies and the Influence of Context", (PhD diss., Maastricht University and Social and Behavioral Sciences at Tilburg University, the Netherlands), p. 15

⁴³ Sinke, Ch, "Perception of Emotions", p. 16

социальные ситуации, которые позволяют человеку правильно оценить ситуацию. По мнению доктора Синке, наблюдая за взаимопроникновением культур, люди имеют предрасположенность к поиску общественного значения. Миндалины и веретеновидные клетки коры головного мозга значительно способствуют распознаванию того, что говорит все тело относительно эмоций страха и счастья.

6. Поведение в различных культурах

В 1960 году в своем исследовании доктор Экман обратил внимание на то, что в различных культурах основные эмоции идентичны. Результаты этого исследования он описал в книге "Психология эмоций". Общеизвестным является тот факт, что с глобализацией экономики увеличивается и количество контактов со многими культурами. Уважение к культуре и традициям другого народа, а также знание различий в поведении представителей разных культур является необходимым условием для достижения успеха в вопросах таможенной и пограничной безопасности. Большинство исследований, касающееся эмоций, сосредоточены на изучении мимики лица. Так, доктор Шарлотта Синке указывает на то, что представители одной и той же расы лучше разбираются в различных проявлениях эмоций представителей своей расы, чем представителей других рас.⁴⁴ Она отмечает, что в некоторых культурах эмоции проявляются по-разному или же в зависимости от ситуации. Применяя навыки, полученные во время профессионального обучения невербальному поведению, паралингвистическим сигналам и распознаванию мимики, сотрудники таможенных и пограничных служб стали бы намного опытнее в быстром и верном понимании эмоций тех, с кем они сталкиваются по роду своей деятельности.

Анализ информации на уровне подпорогового внимания – это неосознанный сбор данных из того, что окружает человека и фильтрация важной информации для выживания или для выполнения определенных задач. Примером этого может послужить поиск определенных деталей пазла из числа других. Мозг человека отбрасывает те детали, которые не подходят. То же самое происходит и с оператором досмотровой службы в аэропорту, следящим за монитором рентгеновского аппарата для осмотра ручной клади. Используя принцип анализа на неосознанном уровне, и обращая внимание только на то, что представляет интерес, оператор просматривает багаж на мониторе. Стоит отметить, что в этом методе также есть подводные камни, так как мозг очень легко может переключиться на "автопилот" и пропустить важную информацию.

На данном этапе необходимо рассмотреть некоторые универсальные жесты вместе с теоретическими основами кинесики. Оказывается, что невербальные послылы и эмоциональное состояние человека тесно связаны. Понимание невербальных средств коммуникации и невербальных сигналов помогает определить эмоциональное состояние человека на тот момент. А что такая информация не может определить относительно наблюдаемых сигналов, так это их причину. Научные исследования, которые проводились в отношении слепых людей, подтверждают тот факт, что большая часть невербального поведения на самом деле является универсальной. Ввиду того, что слепой человек не мог

⁴⁴ Sinke, Ch, "Perception of Emotions", pp. 28-29

научиться такому поведению, наблюдая и подражая, проявление таких сигналов подтверждает их универсальность для всех людей, не учитывая особенностей культур.⁴⁵

В дополнении к этому, доктор Пол Экман доказал, что произвольное выражение лица как форма невербальной коммуникации проявляется у людей слепых от рождения. Экман обнаружил, что мимика, наблюдаемая в пяти различных культурах, – одинакова, таким образом, она присуща всем людям.⁴⁶ Кроме мимики, пожимание плечами также является общепринятым жестом, который означает, что человек не знает или *не понимает*, о чем идет речь. В пожимании плечами существует определенный нюанс, заслуживающий внимания: симметрично приподнятые брови говорят о подчинении, сутулые плечи оберегают сонную артерию в случае нападения, а раскрытые ладони, демонстрируют то, что скрывать нечего. Существует множество культурных отличий, однако вне зависимости от того, в какой части света находится человек, пожимание плечами имеет одно и то же значение.

Барбара Пиз и Алан Пиз, авторы книги “*Язык телодвижений*”, выделяют три основных правила в понимании языка жестов.

- Интерпретируйте жесты в совокупности
- Ищите конгруэнтность (соответствие слов человека и его жестов)
- Истолковывайте жесты в контексте

Использование технологий, как усовершенствованных, так и элементарных, может значительно помочь в изучении сигналов невербального общения. Принцип, который помогает аналитику правильно интерпретировать видимые невербальные сигналы группы людей, основан на дедуктивных умозаключениях и может помочь выявить руководителя группы. Если такой принцип сформирован заранее и зафиксировано больше наблюдений, тогда можно и понять структуру управления, что особенно полезно в качестве метода понимания протестующих, толпы (особенно возле административных зданий, на границе или в местах массового сбора людей). Это обеспечит технологическую платформу для аналитиков и технических специалистов в их совместной работе по обнаружению неявных моделей поведения, что станет ключом в решении проблемы децентрализации организационных структур. Собранные данные могут служить в качестве учебных материалов, чтобы автоматизировать данный процесс сбора и анализа информации.

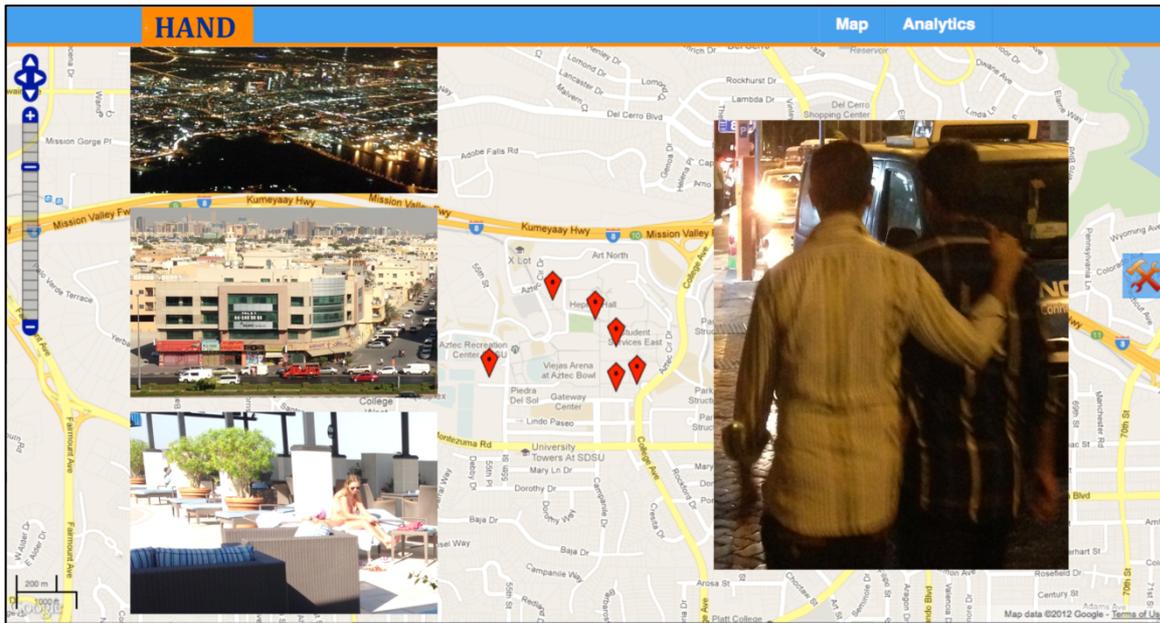
Различия в культуре существуют, и им необходимо уделять должное внимание в учебной литературе, которая может влиять на доведение специальных навыков до автоматизма. Например, граждане Индии (Республика Индия) качают головой из стороны в сторону с наклоном при ответе “да”, и также, но без наклона, при ответе “нет”. Без специального навыка, американец может интерпретировать эти два сигнала как “нет”. В Соединенных Штатах Америки ответ “да” – это движение головы вверх-вниз. Это может показаться незначительной проблемой, когда мы – сторонние наблюдатели. Однако если мы сами вовлечены в процесс наблюдения с использованием системы дистанционного слежения, чтобы узнать, планируется ли операция с применением оружия через несколько дней, тогда мы оценили бы серьезность данной ситуации в большей мере. Когда мы говорим о культурных различиях, достаточно важно иметь навыки в понимании невербальных средств общения, а не действовать интуитивно.

⁴⁵ Ekman, *Emotions Revealed*, p. 17

⁴⁶ Ibid., p. 21

Непрерывное обучение должно проводиться для практиков экспертами, которые имеют соответствующее образование, а также опыт работы в районе боевых действий. Для того, чтобы поделиться знаниями и опытом следует разработать целенаправленный курс, который может принести пользу и безопасность стране, организовавшей такую поддержку. В целом курс должен быть определен по значимости сфер интересов с целью показать не только сильные, но и слабые стороны. Он станет прекрасной возможностью для технических специалистов, фокусирующих свое внимание на знаниях предметной области.

Рисунок 3. Скриншот сетевого детектора, анализирующего поведение человека



Следует отметить, что технические средства также помогают в процессе толкования динамики поведения человека. Программа с применением сетевого детектора (рис. 3), анализирующего поведение человека, – это платформа, которая может быть запущена совместно со странами, участвующими в этом процессе. Такая платформа сможет работать через главный сервер или закрытую облачную сеть как часть технологии Grid, позволяя при этом распознавать различные угрозы путем обмена и совместного анализа информации, что будет являться практическим и ценным опытом.

7. Раскрытие обмана

Психология лжи является популярным предметом обсуждения на протяжении последних 20 лет. В процессе толкования языка жестов и понимания невербального поведения, мимика лица может выявить значительное количество информации. Лицо человека имеет более 40 отдельных мышц, способных совершать более 100 различных мимических движений.⁴⁷

Способность “читать лица” и интерпретировать эмоции усиливает или дополняет

⁴⁷ Sherwood, S, "How Many Muscles Are in Your Face," *Neuroscience Psychology*, viewed 21 October 2013, <http://curiosity.discovery.com/question/how-many-muscles-in-face>

другое невербальное поведение для того, чтобы с большей достоверностью определить, лжет человек или нет. У полицейских обычно развивается способность “прочитывать” и людей, и ситуации после уличных дежурств на протяжении пары лет. Насколько было бы эффективнее, если бы они с первого рабочего дня могли понимать, какую роль играет невербальное поведение во время допросов подозреваемых или при определении потенциальных угроз до того, как они произойдут. Таким образом, знакомство с психологией лжи и когнитивным подходом к пониманию этого аспекта человеческого поведения является решающим для полицейских, военнослужащих, таможенников и пограничников.

В 2012 году в своем докладе Ассоциация сертифицированных специалистов по расследованию хищений оценила, что типичные организации и предприятия коммерческой деятельности теряют до 5% ежегодного дохода в результате мошенничества и обмана. В мировом масштабе потери превышают 3,5 трлн долларов, и в 20% из этих случаев потери составляют как минимум 1 млн долларов. Среди отраслей наиболее подверженных риску – банковское дело, финансовые услуги, государственная деятельность по договору и промышленность.⁴⁸ Очень важно в коммерческой деятельности выявить обман и понять невербальное поведение сотрудников внутри самой организации с целью защиты прибыли. Повышение эффективности в работе таможенников при выявлении и задержании противозаконных грузов может улучшить бизнес-климат между странами и привлечь значительные иностранные инвестиции.

Чтобы раскрыть обман необходимо обладать рядом навыков, которые обеспечат несколько очевидных показателей успеха. В глобальной экономической среде с наличием почти мгновенных способов связи стало намного важнее чувствовать, что представляет собой человек или компания, предлагающие заключить контракт. Учитывая данные упомянутого выше доклада, следует помнить, что при принятии деловых решений, направленных на выявление обмана, быть предупрежденным значит быть вооруженным.

Как показывает время, наука испытывает недостаток в основательных теоретических исследованиях относительно когнитивного процесса позволяющего определить, когда человек обманывает. Доктор Уильямс из Кардиффского университета в Англии изучала различия между правдой и обманом во время когнитивного процесса.⁴⁹ Недавние исследования с применением метода функциональной магнитно-резонансной томографии (фМРТ) показали, что префронтальная кора головного мозга особенно активна, когда человек говорит неправду.⁵⁰ Связь между интенсивной деятельностью префронтальной коры головного мозга и усиленными исполнительными процессами указывают на активизацию когнитивных процессов, необходимых для совершения обмана. Доктор Уильямс также отмечает, что разные виды лжи вызывают разную деятельность префронтальной коры головного мозга.⁵¹ Она предполагает, что необходимо также ожидать проявления различного невербального поведения, поскольку активизируются разные участки головного мозга.

⁴⁸ Association of Certified Fraud Examiners, "2012 Report to the Nations", viewed 23 October 2013, <http://www.acfe.com/rtn.aspx>

⁴⁹ Williams, EJ, 2012, "Lies and Cognition: How Do We Tell Lies and Can We Detect Them?", (PhD diss., Cardiff University School of Psychology)

⁵⁰ Ibid., p. 51

⁵¹ Ibid., p. 52

Пока в человеческом мозге анализируется вопрос, в кратковременной памяти активизируется правда. Затем осуществляется анализ риска/ощущения, и, если выбран обман, то из долгосрочной памяти восстанавливается информация для придумывания лжи.⁵² Схема обмана как медленный, так и, по мнению Эммы Уильямс, затратный процесс по использованию интеллектуальных ресурсов и памяти. Вместе с работами доктора Экмана, Барбары и Алана Пиз и Джоу Наварро исследование доктора Уильямс подтверждает то, что при обмане человек всегда задерживается с ответом, так как придумывание лжи – это определенный мыслительный процесс. Также в ее исследовании освещается тот факт, что в процессе придумывания лжи активизируются дополнительные участки головного мозга, имеющие отношение к совершению обмана.⁵³ Они задействованы в работе кратковременной памяти, а также в процессах, тормозящих с ответной реакцией и отвечающих за переключение задач. В этот момент подавляются действия, не соответствующие данному контексту и препятствующие целенаправленному поведению.⁵⁴

Большую часть своей истории люди общались именно вживую. Отчасти это является причиной того, что во многом общение людей имеет невербальный характер.

*Разум порождает мысль, Мысль порождает чувство, Это чувство “просачивается” через невербальное поведение, Вы понимаете невербальное поведение, и, следовательно, Вы понимаете разум.*⁵⁵

И вербальное, и невербальное поведение, которые сигнализируют об обмане, являются частью неточной науки.⁵⁶ Следовательно, использование трех основных правил Пиза “З-С”: соответствие (слов и жестов), ситуативность (в определенном контексте) и совокупность (жестов) очень важно для обнаружения обмана. И лжец, и говорящий правду преследуют одну и ту же цель: выглядеть как можно честнее.⁵⁷ Именно здесь и появляется возможность для полицейских, таможенников и пограничников применить свои знания и умения на практике.

8. Выражение лица и эмоции

Лицо – это наиболее выразительная часть тела, в которой содержится более 40 активных мышц.⁵⁸ Доктор Пол Экман является одним из ведущих экспертов в сфере изучения эмоций и их проявлений. Во многих случаях сознание человека не предполагает, что мозг проецирует эмоциональное поведение.⁵⁹

Доктор Экман изучал эмоции, потому что они определяют качество нашей жизни, являются общей особенностью и по-разному влияют на ежедневную жизнь. К тому же эмоции могут выдавать наши намерения и мысли.

В целом доктор Экман определил 7 основных эмоций, которые имеют универсальное

⁵² Ibid., p. 23

⁵³ Ibid., pp. 28-29

⁵⁴ "Response Inhibition," viewed 20 September 2013, http://www.cognitiveatlas.org/term/id/trm_4a3fd79d0af66

⁵⁵ Borg, J 2011, *Body Language*, Prentice Hall Life, Edinburgh, XVIII

⁵⁶ DePaulo, BM & Morris, WL 2004, *Discerning Lies from Truths: Behavioral Cues to Deception and the Indirect Pathway of Intuition, The Detection of Deception in Forensic Contexts*, ed. Par Anders Granhag and Leif A. Stromwall, Cambridge University Press, Cambridge, UK

⁵⁷ DePaulo, BM & Morris, WL 2004, *Discerning Lies from Truths*, p. 17

⁵⁸ Borg, *Body Language*, p. 62

⁵⁹ Ekman, *Emotions Revealed*, XVIII.

проявление. Понимание этих семи эмоций в сочетании с другим невербальным поведением поможет точно определить эмоциональное состояние человека в конкретный момент времени. К этим семи универсальным эмоциям относятся грусть, гнев, удивление, страх, отвращение, презрение и счастье.⁶⁰ Доктор Экман изучал эмоции, потому что они определяют качество нашей жизни, являются общей особенностью и по-разному влияют на ежедневную жизнь. К тому же эмоции могут выдавать наши намерения и мысли.

В целом доктор Экман определил 7 основных эмоций, которые имеют универсальное проявление. Понимание этих семи эмоций в сочетании с другим невербальным поведением поможет точно определить эмоциональное состояние человека в конкретный момент времени. К этим семи универсальным эмоциям относятся грусть, гнев, удивление, страх, отвращение, презрение и счастье.⁶¹

По существу, эмоции – это автономная система оценивания, которая, так же как и наземная радиолокационная станция, непрерывно сканирует то, что нас окружает, с целью распознавания движений, способные негативно повлиять на наше благополучие. Так как разум может оценить ситуацию за миллисекунды, тело, как правило, реагирует раньше, чем осознает, что именно произошло, и на лице человека соответственно появляется ответ в виде одной из семи универсальных эмоций, перечисленных выше. Постоянно тренируясь, можно научиться распознавать эмоции. Этот навык поможет при выявлении потенциального обмана, угрозы или обычной тревоги в определенной ситуации.

Поскольку эмоции меняются в зависимости от того, как мы смотрим на мир и интерпретируем поведение других, понимание этих эмоций значительно облегчает распознавание сказанного. Первым шагом этого процесса является определение того, что послужило поводом такого эмоционального ответа, и какие воспоминания заставляют мозг человека сделать считанную информацию активной частью постоянной памяти. Доктор Экман обнаружил, что чем выше ставки, тем больше эмоций проявляется.⁶² Многие эмоции выступают сигналами для выражения того, как человек себя чувствует и что важно для него в данный момент. Проявляются эти эмоциональные сигналы всегда интенсивно, демонстрируя ощущения человека и степень интенсивности конкретной эмоции. Ввиду того, что эмоциональные сигналы появляются в момент возникновения эмоции (часто до того, как человек это осознает), такие эмоции могут стать признаками предполагаемого поведения.⁶³

Люди отлично умеют контролировать свои скелетные мышцы, но с мышцами лица все по-другому, ими в большей мере управляет мозг человека.⁶⁴ Проявления эмоций могут быть едва уловимыми, и люди, как правило, не опыты в распознавании таких неявных эмоциональных сигналов. Чем точнее таможенник сможет определить эмоциональное состояние человека, вызывающего сомнения, тем быстрее будет принято оптимальное решение. И здесь чрезвычайно важным является обучение не техническим средствам, а пониманию невербального поведения человека.

⁶⁰ Ibid., p. 58

⁶¹ Ibid., p. 63

⁶² Ekman, *Emotions Revealed*, p. 52

⁶³ Ibid., p. 56

⁶⁴ Ibid., pp. 62-63

Выводы

В заключении хотелось бы подчеркнуть важность профессиональной подготовки по распознаванию невербальных сигналов, выявляющих угрозы в поведении человека в конфликтных ситуациях. Такую подготовку следует проходить всем сотрудникам таможенных, пограничных и правоохранительных органов. Подготовленный специалист распознает невербальные сигналы, указывающие на опасность, еще до того, как возникнет необходимость применить силу или усилить контроль со стороны сотрудников служб.

Основная идея данной статьи сфокусирована на обнаружении и распознавании угроз, а также на их роль в понимании разнообразных человеческих взаимоотношений.

Разделы статьи о невербальном поведении и процессах принятия решений при распознавании невербальных сигналов рассматривают то, как слепота невнимания влияет на неспособность человека заметить важную информацию. При этом верное толкование невербальных сигналов является необходимым условием для повышения эффективности систем таможенной и пограничной безопасности. Тот факт, что женщины лучше понимают невербальное поведение, является веским основанием для привлечения большего количества женщин для работы в таможенных органах. Одно только это изменение может повысить уровень выявления преступной деятельности в пунктах пересечения границы. Функциональность мозга человека и его связь с невербальным поведением объясняет, почему люди предрасположены к слепоте невнимания, особенно в опасных ситуациях. Понимание невербальной коммуникации увеличивает способность сотрудников правоохранительных, таможенных и пограничных служб правильно интерпретировать поведение человека. Другим важным навыком для них является умение распознавать угрозы.

Как мы уже отмечали выше, применение технических средств также помогает в процессе толкования невербального поведения человека. Однако на сегодняшний день совсем немногие организации оснащены передовыми технологическими разработками и располагают базами для проведения обучения на международном уровне. Применение таких технологий потребует долгосрочного сотрудничества между поставщиками услуг, международными правительственными ведомствами, научными сообществами и частными предприятиями. Хотя запуск этой программы, несомненно, потребует вложения больших средств, преимущества от ее использования – очевидны. Довольно часто больше денег уходит на обдумывание и принятие решений, чем на их незамедлительное выполнение. Опыт показывает, что нарушители закона быстрее покупают и запускают новейшие компьютерные технологии, нежели те ведомства, которые ведут борьбу с правонарушителями, и нуждаются в передовых технологиях. Именно сейчас, в эпоху глобализации было бы чрезвычайно важно выработать единое решение по запуску таких программ. Совместные действия будут иметь положительный результат по многим ключевым вопросам, среди них – содействие развитию торговли, борьба против торговли людьми и незаконного перемещения товаров, управление критическими ситуациями, безопасность общества и безопасная деятельность инфраструктур, координация гуманитарных вопросов, оказание помощи в связи со стихийными бедствиями и работа правоохранительных органов в современном обществе.

Литература

1. Hallinan, JT 2009, *Why We Make Mistakes*, Broadway Books, New York
2. Chabris, C & Simons, D 2010, *The Invisible Gorilla*, Crown Publishers, New York
3. Medina, J 2008, *Brain Rules, 12 Principles for Surviving and Thriving at Work, Home and School*, Pear Press, Seattle, p. 206
4. "Biometrics", last modified October 2008, <http://searchsecurity.techtarget.com/definition/biometrics>
5. Hall, ET 1959, *The Silent Language*, Anchor Books, New York
6. "Serial Killers' by the FBI's Behavioral Analysis Unit", last modified March 26, 2013, <http://wfofocitizensacademy.org/?cat=5>
7. Navarro, J, 2008, *What Every Body is Saying*, Harper, New York
8. Pease, B & Pease, A 2006, *The Definitive Book of Body Language*, Bantam, New York
9. Swenson, R "Review of Clinical and Functional Neuroscience," viewed 15 September 2013, http://www.dartmouth.edu/~rswenson/NeuroSci/chapter_9.html
10. Dougherty, P, "Chapter 3: Central Control of the Autonomic Nervous System and Thermoregulation," viewed 20 September, 2013, <http://neuroscience.uth.tmc.edu/s4/chapter03.html>
11. Givens, D, "Non-Verbal Dictionary", *Center for Non-Verbal Studies*, viewed 12 October 2013, <http://center-for-nonverbal-studies.org/6101.html>
12. Sinke, Ch 2011, "Perception of Emotions from Faces and Bodies and the Influence of Context", (PhD diss., Maastricht University and Social and Behavioral Sciences at Tilburg University, the Netherlands)
13. Ekman, *Emotions Revealed*
14. Sherwood, S, "How Many Muscles Are in Your Face," *Neuroscience Psychology*, viewed 21 October 2013, <http://curiosity.discovery.com/question/how-many-muscles-in-face>
15. Association of Certified Fraud Examiners, "2012 Report to the Nations," viewed 23 October 2013, <http://www.acfe.com/rtnn.aspx>
16. Williams, EJ 2012, "Lies and Cognition: How Do We Tell Lies and Can We Detect Them?" (PhD diss., Cardiff University School of Psychology)
17. "Response Inhibition", viewed 20 September 2013, http://www.cognitiveatlas.org/term/id/trm_4a3fd79d0af66
18. Borg, J 2011, *Body Language*, Prentice Hall Life, Edinburgh, XVIII
19. DePaulo, BM & Morris, WL 2004, *Discerning Lies from Truths: Behavioral Cues to Deception and the Indirect Pathway of Intuition, The Detection of Deception in Forensic Contexts*, ed. Par Anders Granhag and Leif A. Stromwall, Cambridge University Press, Cambridge, UK