**Панкратьев Вячеслав Вячеславович**

# **М Е Т О Д И Ч Е С К О Е П О С О Б И Е**

#

**Корпоративная**

**безопасность**

**ОПЕРАТИВНАЯ ПСИХОЛОГИЯ.**

**ЛИЧНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ.**

**Москва**

**2023**

**ОПЕРАТИВНАЯ ПСИХОЛОГИЯ. ЛИЧНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ.**

***Основы оперативной психологии***

*Способы воздействия на работника с целью заставить его совершить действия или разгласить информацию (вербовка) возможны по следующим мотивам:*

* на основе материальной заинтересованности (в первую очередь на основе денег)
* страсть (любовь к деньгам);
* долги (официальные и неофициальные);
* привыкание к образу жизни, предполагающий большие денежные траты;
* компенсация за совершение противоправных или неэтических действий;
* большая трата денег (на лечение, на строительство жилья, на учебу и т.д.)
* на основе убеждений
* идеология;
* морально - этические взгляды;
* выполнение гражданского долга;
* религия;
* выполнение различных миссий;
* национальные особенности и национальная солидарность
* на основе амбициозности и значимости
* стремление к власти;
* самоутверждение и самореализация;
* тщеславие и честолюбие (а вам слабо?);
* карьера;
* месть (обида), в том числе сведение счетов с организацией или человеком;
* страх (угрозы) за себя и за значимых людей;
* реализация планов и мечтаний;
* хобби (коллекционирование, увлеченность и т.д.)
* на основе компромата
* на основе соверенных в прошлом негативных поступках;
* на основе интимных связей;
* на основе компрометирующей информации
* на основе решения личных проблем работника
* решение различных текущих житейских вопросов;
* решение проблем, которые могут возникнуть в будущем (например, в связи с потерей работы);
* заботы о близких и друзьях (семья, дети);
* заботы о здоровье
* на основе чувств
* любовь;
* сострадание;
* жалость;
* личная преданность;
* корпоративная солидарность
* используя психологические особенности личности и применяя психологические приемы воздействия
* используя соответствующее эмоциональное состояние человека (депрессия, состояние аффекта, эйфории, восторженности и т.д.);
* используя внутренний авантюризм человека;
* манипулирование;
* применяя элементы гипноза и нейро-лингвистического программирования;
* болтливость;
* используя состояние алкогольного опьянения;
* используя такие психологические черты человека, как импульсивность;
* увлеченность работой
* используя субъективный фактор
* психологическая поддержка работника;
* выстраивание доверительных отношений;
* создание человеку обязательств, которые он не может не выполнить;
* совпадение взглядов
* используя взаимный интерес
* получение взамен интересующей информации
* совершение ответных действий

*Процесс «вербовки» включает в себя десять этапов:*

* выявление кандидата «вербовки»;
* оценка его способностей и мотивации;
* первичный контакт;
* период установления доверия, создание расположения к вербующему;
* привлечение к сотрудничеству объекта вербовочной разработки;
* закрепление оперативного контакта;
* проверка завербованного работника;
* обучение завербованного работника;
* руководство деятельностью завербованного работника;
* завершение работы (в случае, если по каким-то причинам завербованный работник окажется непригодным или ненужным для дальнейшего сотрудничества)

*Наиболее пригодны для «вербовки»:*

* обладающие какими-либо человеческими слабостями или пороками (страсть к алкоголю, развлечениям, наркотикам и т.д.) или же имеющие негативные случаи в биографии;
* имеющие долги;
* сильно привязаные к кому-либо (чему-либо);
* по каким-то причинам (затруднения в карьере, сложности в личной жизни, взгляды на проводимую политику на предприятии и т.д.) очень сильно раздражены или обижены

*Приемы знакомства с физическими лицами для дальнейшего получения от них информации:*

* провоцирование на оказание помощи со стороны объекта;
* оказание помощи объекту;
* знакомство через общих знакомых;
* знакомство на мероприятиях, где присутствует объект;
* знакомство на основе хобби;
* знакомство через детей;
* обнародование некой информации, которая заинтересует объект

*Получение информации через «человеческий фактор» возможна:*

* через уволившихся работников;
* при контактах с коллегами по работе;
* при контактах внутри семьи;
* при ведении аккаунтов в соцсетях;
* при контактах работников с представителями государственных органов;
* при контактах работников в рамках договорных отношений предприятия с контрагентами;
* через внедренного работника.

*Психологические основы выведывания информации:*

* используя ассоциации (демонстрация предметов, воспоминания и т.д.);
* используя смежные темы для разговора;
* используя чувство значимости;
* проявляя равнодушие (проявление безразличия к важной, с точки зрения собеседника информации, пренебрежение ею, задевают его самолюбие и тем самым побуждают к высказыванию дополнительных данных, подчеркивающих значимость этой информации);
* проявление участия;
* оказание помощи;
* ссылка на авторитеты;
* введение собеседника в эмоциональный стресс (постановка неожиданного вопроса, неточное или ложное заявление, сообщение «важных» сведений,
* показ своей осведомленности

*Разглашение информации через работника возможна:*

* с умыслом;
* по неосторожности

*Психологические приемы воздействия на личность:*

* информирование (формирование убеждения, что это можно и нужно сделать);
* разъяснение;
* доказательство;
* опровержение;
* беседа;
* принуждение (запрещение, категорическое требование, предупреждение, угроза и т.д.);
* внушение

*Модели контактов при общении:*

* симметричная модель - подразумевает равенство (возрастное, интеллектуальное, социальное) общающихся сторон (что позволено одному, то дозволено и другому);
* несимметричная модель утверждает неравенство и фиксирует дистанцию общения.

*«Вербовочный» подход бывает следующих видов:*

* горячим - вербовщик делает прямое предложение о сотрудничестве, иногда после долгой обработки, а иногда сразу;
* холодным - неизвестный человек как бы случайно и «издалека» выстраивает отношения;
* бесконтактным - влияние осуществляют без непосредственного контакта, прибегая к сообщениям в мессенджерах;
* обратным - объект сам предлагает свои услуги, хотя обычно ему нужно «подсказать», к кому он может обратиться

*Подход к объекту «вербовки»:*

* под своим собственным именем;
* легендированный

*Уровни «агентурного» внедрения:*

* присутствие на предприятии в качестве наблюдателя;
* участие в деятельности предприятия;
* назначение на руководящие должности предприятия

*Приемы при «агентурном» проникновении:*

* заведение личного знакомства с работниками предприятия;
* контакт с работниками предприятия с предложением перспективного делового сотрудничества, обоснованием своей полезности, сообщением важной информации и т.д.;
* предъявление реальных или сфабрикованных рекомендаций от иных лиц, не работающих на предприятии, но уважаемых ее руководителями;
* действие в роли представителя известной организации (метод ревизора);
* действие в роли представителя несуществующей или специально созданной организации;
* активное воздействие - шантаж, подкуп, убеждение - на уязвимого работника предприятия, предписывая ему решить вашу проблему;
* афишированная "измена" сопернику или противнику;
* использование (или создание) личных трудностей работнику предприятия с эффективным оказанием ему неожиданной помощи;
* побуждение работника предприятия самому искать контакт с подставляемым ему человеком

*Способы удержания «завербованного» работника:*

* материальное вознаграждение;
* взаимная помощь;
* дезинформация;
* страх разоблачения

*Проверка «агента» осуществляется:*

* дублированием задания;
* поручением добыть информацию, которая уже известна

*Рекомендации по противодействию установления «вербовочного» контакта*

* не ввязываться в ссоры и скандалы (это привлекает ненужное внимание и может быть провокацией);
* не проявлять избыточной осведомленности в чем-либо, за исключением, когда это требуется в деловых контактах;
* хранить коммерческие тайны от своих близких и друзей (в том числе и от родственников);
* с определенной настороженностью воспринимать попытки сблизиться;
* быть осторожными со всеми, кто предлагает как бы бескорыстные услуги;
* проанализировать всю свою жизнь и выделить опасные моменты, которые могут использоваться для шантажа или дискредитации;

- выяснить свои слабости и психологические особенности и помнить, что их всегда могут использовать как мотив воздействия;

- не ввязываться в сомнительные проекты

*Психология безопасного поведения*

Безопасность первых лиц предприятия во многом зависит от их безопасного поведения в процессе общения с различными людьми (компаньонами, конкурентами и т.д.). Для обеспечения безопасности в общении, а также для достижения успеха в переговорах необходимо учитывать ряд психологических особенностей.

*Готовясь к разговору с людьми (коллегами, конкурентами и т.д.), необходимо иметь ввиду:*

* располагаясь за столом друг против друга вы создаете атмосферу конкуренции, снижая этим шансы на успех переговоров;
* ненужное присутствие незаинтересованных лиц и всякие непредусмотренные отвлечения (звонок по телефону, внезапный шум, случайный посетитель и т.д.) мешают доверительному общению, ломая устанавливаемый настрой беседы;
* сидящий человек обычно откровеннее стоящего, но если поручается задание, рассчитанное на решительность и быстроту - пусть визави всегда стоит;
* если хотите, чтобы собеседник был откровенен, повторите последнее слово, которое он произнес. Это позволит втянуть его в разговор;
* чтобы собеседник запомнил некоторый факт, информация подается в самом начале разговора, чтобы собеседник что то сделал - поручение оставляется на конец беседы;
* не очень приятные моменты и факты желательно чередовать с благоприятными, а начало и конец беседы должны быть обязательно позитивными;
* первым чаще всего вынужден говорить более слабый;
* малюсенькая ложь способна породить большое недоверие;
* люди болезненно относятся к напоминаниям о тех ошибках, которые они уже не совершают;
* критические замечания принимаются, если объект осознает, что критикующий сочувствует ему, или критика выражается в тактичной форме;
* в процессе проведения переговоров желательно не делать никаких выводов, никаких обещаний, никаких решений. «Мы подумаем» – вот самое большее, что следует сообщить своим визитерам, сколь бы заманчивым вам ни показалось их предложение;
* продумайте окончание разговора, исходя из того, что:
* нечеткий и невыразительный конец беседы способен развеять благоприятное впечатление от всех ваших высказываний;
* последние фрагменты разговора запоминаются прочнее всего;
* необходимо уметь вовремя остановиться, иначе эффективность проведенного контакта значительно снизится.

*Психофизиологические аспекты ведения разговора с людьми (коллегами, конкурентами и т.д.):*

* смысл фраз, составленных более чем из 13 слов (по другим данным из 7 слов), сознание обычно не воспринимает, поэтому нет смысла их применять;
* в первые 30 секунд общения для создания коммуникации обращают внимание на три вещи – улыбку, имя собеседника и комплимент;
* речь можно понимать лишь при ее скорости не превышающей 2,5 слов в секунду;
* фраза, произносимая без паузы дольше 5-6 секунд, перестает осознаваться;
* мужчина в среднем слушает других внимательно 10-15 секунд, а после начинает думать, что бы ему добавить к предмету разговора;
* любое эмоциональное возбуждение (но только не сопереживание) обычно затрудняет понимание других;
* в холодные и сухие дни человек лучше работает, тогда как слишком жаркая или влажная погода заметно притупляет интеллект;
* мгновенный переход от дружелюбия к немотивированной враждебности способен вызвать растерянность, оцепенение, страх и даже эмоциональный шок;
* когда нужно воздействовать на чувства человека - ему говорят преимущественно в левое ухо, когда на логику - в правое;
* активность благоприятного восприятия в огромной степени зависит от способности полученной информации разбередить в памяти человека таящиеся там приятные воспоминания;
* известию, полученному первым, гораздо больше доверяют, чем всем полученным в дальнейшем;
* люди обычно преувеличивают информационную ценность событий, подтверждающих их гипотезу и недооценивают информацию противоречащую ей;
* человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, а слушающие его воспринимают лишь 70% из этого, понимают - 60%, в памяти же у них остается от 10 до 25%;
* правило запоминания разговора: лежа – 25% информации, сидя – 50%, стоя – 75% (обычно слушатели запоминают только 7% из прослушанного на лекции);
* формула Меграбяна гласит, что при первом впечатлении сканируется образ целиком - 56% того, как мы выглядим, 37% - как мы говорим, 7% - что мы говорим;
* лучше всего память работает между 8-12 часами утра и после 9 часов вечера, хуже всего - сразу после обеда;
* лучше всего запоминается последняя часть информации, несколько хуже - первая, тогда как средняя - чаще всего забывается;
* память человека способна сохранить до 90% из того, что человек делает, 50% из того, что он видит и 10% из того, что он слышит;
* прерванные по тем или иным причинам действия (прерывание шаблона) запоминаются в два раза лучше, чем законченные;
* слишком значительный объем информации сбивает с толку и препятствует ее переработке;
* стоящий человек имеет некое психологическое преимущество над сидящим;

*При общении с людьми, представляющими опасность, в своем поведении следует иметь ввиду:*

* приветливая доброжелательная улыбка способствует возникновению доверительности, сметая недоверие и недопонимание;
* в районе 19 часов нервно-психическое состояние людей становится довольно неустойчивым, что может проявиться в излишней раздражительности и вспыльчивости;
* людей, охваченных внезапным гневом, заметно легче рассмешить, чем в обычном настроении, в этом состоит один из ценных способов нейтрализации конфликтов;
* честное, твердое, мужественное рукопожатие в сочетании с прямым взглядом в глаза создает чувство уверенности;
* энергичная выразительная жестикуляция отражает положительные эмоции и воспринимается поэтому как признак заинтересованности и дружелюбия;
* в конфликтных ситуациях накал эмоций зачастую удается снять, дав человеку просто высказаться;
* собеседник, который смотрит в глаза, симпатичен, однако пристальный или неуместный взгляд в глаза создает неблагоприятное впечатление, ибо воспринимается как признак враждебности;
* начав беседу, попытайтесь организовать благожелательную атмосферу такими вопросами, на которые человек ответит "да" с заметным удовольствием; тем самым завоевывается доброжелательное отношение;
* на первый план в ходе общения необходимо выдвигать суждения и устремления собеседника (вместо "я бы хотел..." - "вы хотите...");
* чтобы наладить взаимопонимание при контакте, желательно копировать позу и жесты собеседника; такое "отзеркаливание" сообщает визави, что Вы поддерживаете его мнения и взгляды, и предрасполагает человека к вам;
* простейшие нейтральные слова ("конечно", "разумеется"...) с сочувственным наклоном головы, успокаивает собеседника и вызывают у него желание уладить конфликтную ситуацию;
* немалое значение для приведения объекта в доброжелательное состояние всегда имеет вовремя сказанный комплимент.

Оптимальную манеру общения с опасными людьми лучше выбирать, сообразуясь с хорошо известными (или предполагаемыми) индивидуальными особенностями объекта, причем можно рекомендовать:

* с особо чувствительными и болезненно ранимыми - избегать всего, что неприятно им, соблюдая, впрочем, меру, иначе они станут тиранами;
* с недоверчивыми и подозрительными - быть предельно осторожным и терпеливым;
* со сварливыми - быть твердым и решительным, а если нужно, то дать отпор;
* с теми, кто капризен - разговаривать спокойным тоном и не обращать внимание на их капризы;
* с хвастливыми и самоуверенными прибегать к иронии;
* с лицами застенчивыми или без чувства юмора - избегать какой-либо иронии.

*Если нужно отказать человеку используйте следующий алгоритм отказа:*

* я не могу этого сделать;
* потому, что…..;
* сожалею (мне жаль).

*Социальная инженерия для манипулирования людьми использует следующие черты людей:*

* доверчивость;
* любопытство;
* жадность;
* боязнь;
* желание помочь;
* вина

*Профайлинг (оценка человека на предмет говорит он правду или лжет)*

* ложь это ложная коммуникация, предположительно приносящую пользу коммуникатору. Ложь является всегда умышленным актом. Ложь всегда стресс для человека, а при стрессе у человека формируется три типа реакции - беги (это любое дистанцирование и уклонение от разговоров или действий), стой(это любое замирание в мыслях, словах и делах) и бей (любая агрессия, гнев в мыслях, словах и делах). Самообман не является ложью;
* существует две основные формы лжи - умолчание и искажение. Существует два типа признаков обмана – утечка информации (оговорки и т.д.) и признаки обмана (мимика, телодвижения, голос и т.д.)
* ложь определяется по совокупности признаков: по невербальному поведению (мимика, жесты), по вербальному поведению (как говорит человек) и по психолингвистической структуре речи (что говорит человек)

*Признаки, по которым можно определить, что собеседник врет:*

* *по глазам* - бегающие глаза, стремление отвести взгляд или не встретиться взглядом с собеседником. Если человек смотрит вверх и влево относительно вас, то он конструирует, придумывает картинку. Если смотрит вверх и направо – то он обращается к визуальной памяти, т.е. вспоминает реальное событие. Глядя влево относительно вас, человек придумывает, направо – вспоминает то, что он слышал. У обманывающего расширяются зрачки. Взгляд направлен вниз налево – человек проверяет свои чувства и эмоции, вниз и направо – размышляет над ситуацией. При разговоре с левшой следует помнить, что у него стороны меняются местами и интерпретировать нужно наоборот;
* *по движению тела* – переминается с ноги на ногу, делает шаг назад, потом вперед, передергивает плечами, вертит головой, переплетает пальцы рук или начинает их прятать (в карманы, за спину). Признаки лжи – барьеры, которые человек ставит между говорящими. Такими барьерами могут быть руки в области носа и рта при частом зевании, кашле и т.д. Если при вопросе человек отстраняется назад – его тело выдает желание уйти. Очень часто если человек дергает одним плечом – то это признак лжи;
* *по лицу в целом* - уголки губ напряжены и слегка дрожат, рот невольно кривится. Во время лжи лицо человека становится асимметричным – один глаз меньше другого, один уголок рта ползет в улыбке, в то время как другой остается неподвижным, одна бровь приподнята, другая нет и т.д.;
* *по слюноотделению* – у человека, который обманывает происходит ослабление слюноотделения. Он как правило просит пить и совершает жесты прикосновения к лицу, губам и носу;
* *по рукам* – сложил руки в замок, потирает их, хрустит пальцами. Поглаживает или трогает пальцами то подбородок, то макушку, то щеку, трет шею, как бы ослабляя галстук. Это все говорит о том, что ему отчего-то неловко, вполне возможно, что он врет, потому, что эти жесты – жесты самоуспокоения. ;
* *по манере речи* - когда человек врет, его речь становится сумбурной, а рассказ начинает изобиловать излишними подробностями и ненужными мелочами. Но если ваш собеседник прерывает свой рассказ, чтобы дополнить его каким-то фактом или уточнением, это наоборот свидетельствует о его искренности. Между произносимыми словами появляется чуть больший интервал, чем обычно (паузы). У обманывающего меняется голос, так как расслабляются бронхи, появляется подвздох, дыхание становится неровным. Когда же человек говорит неправду, он излагает последовательность событий в виде большого числа глаголов в тексте. Также при лжи могут появляться речевые запинки (гм, ну, я имею ввиду и т.д.). При обмане частота голоса обычно возрастает. Признаком обмана может служить бесстрастный голос, что говорит о том, что человек себя контролирует;
* *по жестам* – при обмане человек часто прикасается к себе, тем самым пытаясь себя успокоить. Особенно прикосновение ко рту или потирание подборотка. Также признаком лжи может быть нахождение чего-либо в руках;
* *по эмоциям* - лжец, выражает свои эмоции и реакцию весьма замедленно, в сравнении с тем, как привычно ведет себя человек. Начинается с паузами, проходит более беспокойно и резко заканчивается. У человека говорящего правду эмоции будут идти наряду со словами. Когда врун выражает эмоции, у него участвует не все лицо, а только какая-то его часть. Например, улыбается он только ртом, не задействую при этом мышцы носа, глаз и щек;
* *по положению в пространстве* - говорящий неправду внешне пытается занять, как можно меньше пространства, прижимая руки к себе, а ноги одну к другой;
* *по тактике разговора* - врун будет оправдываться в разговоре, вместо того, чтобы идти в «атаку». Зачастую врун не дает четкого ответа на поставленный вопрос. Часто врущий человек, чтобы обойти тему будет использовать юмор и сарказм;
* *по реакциям* - чрезмерная медлительность движений свидетельствует о возможной лжи: человек медленно устраивается в кресле, выдерживает паузу, чтобы закурить, переспрашивает вопрос.

*Что сделать для проверки искренности собеседника*

* прямо заявите собеседнику, что он неискренен. Если человек говорил правду, он, скорее всего, будет хмуриться, раздражаться и смотреть вам прямо в глаза. Если человек лжет, он будет испытывать неудобство и смущение, отворачиваться и смотреть в сторону;
* спровоцируйте собеседника. Лжец всегда выдаст себя тем, что при резкой смене темы разговора испытает облегчение, а не удивление. Искренний человек всегда попытается вернуться к незавершенной теме;
* для проверки искренности попросите собеседника повторить рассказ в обратном порядке.

*Методы психологического воздействия*

Логико-семантический анализ-синтез множества психологических методов воздействия на человека позволил выделить четыре основных, базовых метода психологического воздействия:

* *психологическая атака* - это метод разнообразного, изменчивого; быстрого, активного; многословного, многозначного; подвижного, пантомимического воздействия на психику человека с целью отключения логического мышления: произведения или неотразимого впечатления, или введения в состояние растерянности, с последующим побуждением человека к нужной реакции**;**
* *психологическое программирование* - это метод однообразного, константного; точного, настойчивого, однозначного, уникального; неподвижного, инертного воздействия на психику человека с целью создания алгоритмов его интеллекта и формирования стереотипов поведения;
* *психологическое манипулирование* - это метод двойственного, композиционного, ловкого, решительного; двузначного, двусмысленного; равновесного, сбалансированного воздействия на психику человека с целью постановки его в неудобное положение необходимого выбора своего поведения между двумя альтернативами (между хорошим и плохим, хорошим и более хорошим, плохим и более плохим, хорошим и нейтральным, плохим и нейтральным);
* *психологическое давление* - это метод представительного, внушительного, сильного, интенсивного, указующего, утвердительного, устойчивого, стабильного воздействия на психику человека с целью принуждения его к действиям и размещения на нижней ступени социальной иерархии.

*Основы невербального общения с людьми*

При передаче информации лишь 7% от нее сообщается посредством слов (вербально), процентов 30 выражается звучанием голоса (тональностями, интонацией...) и более 60% идет по прочим невербальным (взгляд, жесты, мимика...) каналам.

*Мимика лица*

Некоторые основы определения состояния человека по его мимике лица:

* об искренности человеческой эмоции обычно говорит симметрия в отображении чувства на лице: чем сильнее фальшь, тем сильнее разнятся мимикой его правая и левая половины;
* улыбка на лице, как правило, выказывает дружелюбие или потребность в одобрении. Улыбка для мужчины - это хорошая возможность показать, что он во всякой ситуации владеет собой. Улыбка женщины значительно правдивее и чаще соответствует ее фактическому настроению. Так как улыбки сплошь и рядом отображают разные мотивы, желательно не слишком полагаться на их стандартное истолкование. Некоторые общие правила:
* чрезмерная улыбчивость - потребность в одобрении;
* кривая улыбка - знак контролируемой нервозности;
* улыбка при приподнятых бровях - готовность подчиниться;
* улыбка при опущенных бровях - выказывание превосходства;
* улыбка без подъема нижних век - неискренность;
* улыбка с постоянным расширением глаз без их закрывания - угроза.
* типичные выражения лица, сообщающие об испытываемых эмоциях, таковы:
* *радость*: губы искривлены и их уголки оттянуты назад, вокруг глаз образовались мелкие морщинки;
* *интерес*: брови немного приподняты или опущены, тогда как веки слегка расширены или сужены;
* *счастье*: внешние уголки губ приподняты и обычно отведены назад, глаза спокойные;
* *удивление*: поднятые брови образуют морщины на лбу, глаза при этом расширены, а приоткрытый рот имеет округленную форму;
* *отвращение*: брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой, глаза как бы косят; человек словно подавился или сплевывает;
* *презрение:* бровь приподнята, лицо вытянуто, голова возвышена, словно человек смотрит на кого-то сверху вниз; он как бы отстраняется от собеседника;
* *страх*: брови немного подняты, но имеют прямую форму, их внутренние углы сдвинуты и через лоб проходят горизонтальные морщины, глаза расширены, причем нижнее веко напряжено, а верхнее слегка приподнято, рот может быть открыт, а уголки его оттянуты назад, натягивая и распрямляя губы над зубами (последнее как раз и говорит об интенсивности эмоции...); когда в наличии лишь упомянутое положение бровей, то это - контролируемый страх;
* *гнев:* мышцы лба сдвинуты вовнутрь и вниз, организуя угрожающее или нахмуренное выражение глаз, ноздри расширены и крылья носа приподняты, губы либо плотно сжаты, либо оттянуты назад, принимая прямоугольную форму и обнажая стиснутые зубы, лицо часто краснеет;
* *стыд*: голова опущена, лицо отвернуто, взгляд отведен, глаза устремлены вниз или "бегают" из стороны в сторону, веки прикрыты, а иногда и сомкнуты; лицо довольно покрасневшее, пульс учащенный, дыхание с перебоями;
* *скорбь*: брови сведены, глаза тусклы, а внешние углы губ иной раз несколько опущены.

*Взгляд и глаза*

Откровенно говорят о внутренних переживаниях человека его глаза, недаром опытные "игроки" пытаются скрывать их выражение за стеклами темных очков.

Людей обычно выдают:

* какие-либо изменения в обычном выражении глаз – возникновение некой эмоции, сигнал реагирования на стимул;
* непроизвольные движения глаз (заметно "бегающие глаза") - тревога, стыд, обман, страх, неврастения;
* блестящий взгляд - горячка, возбуждение;
* остекленелый взгляд - чрезвычайная слабость;
* увеличение зрачков - ощущение интереса и получение удовольствия от информации, общения, фотографии, партнера, пищи, музыки и прочих внешних факторов, принятие чего-либо, но также и сильное страдание; употребление некоторых лекарств и наркотиков (марихуаны, кокаина);
* сужение зрачков - накатывание раздражения, злобы, ненависти и сходных отрицательных эмоций, непринятие чего-либо; действие определенных наркотиков (морфия, героина);
* сумбурные движения зрачков - знак опьянения (чем больше таковых движений, тем человек пьянее);
* усиленное моргание - возбуждение, обман.

Общие правила невербального общения при помощи глаз:

* люди всегда предпочитают смотреть на тех, кем они явно восхищаются, или на тех, с кем у них близкие взаимоотношения, с близкого расстояния; женщины при этом проявляют больший визуальный интерес, чем мужчины;
* в ходе общения чаще всего смотрят партнеру в глаза когда слушают, а не когда говорят, хотя осуществляя внушение, иной раз применяют прямой взгляд в глаза в момент произнесения диалога;
* субъект, который смотрит Вам в глаза заметно меньше одной трети всего периода общения, либо не честен, либо пытается скрыть что-то; тот же, кто нескрываемо упорно вглядывается в глаза испытывает к Вам повышенный интерес (зрачки расширены), выказывает откровенную враждебность (зрачки сужены) или стремится доминировать.

*Поза и ее детали*

Возможные привязки положений тела к психическому состоянию человека таковы:

* руки заложены за спину, голова высоко поднята, подбородок выставлен - чувство уверенности в себе и превосходства над другими;
* корпус подан вперед, руки (подбоченясь) на бедрах – уверенность в своих силах и готовность к активным действиям, агрессивность, взвинченность при разговоре, стремление отстаивать свою позицию до конца;
* стояние, опираясь руками о стол или стул - ощущение неполноты контакта с партнером;
* руки с расставленными локтями заведены за голову - осознание превосходства над другими;
* закладывание больших пальцев рук за пояс или в прорези карманов - знак агрессивности и демонстрируемой уверенности в себе;
* высовывание больших пальцев рук из карманов - знак превосходства;
* скрещенные конечности - скептическая защитная установка;
* не скрещенные конечности и расстегнутый пиджак - установка доверия;
* наклон головы в сторону - пробуждение интереса;
* наклон головы вниз - отрицательное отношение;
* легкий наклон головы назад - знак агрессивности;
* сидение на кончике стула - готовность вскочить в любой момент чтобы: либо уйти, либо действовать в создавшейся ситуации, либо унять скопившееся возбуждение, либо привлечь к себе внимание и подключиться к разговору;
* закидывание ноги на ногу со скрещиванием рук на груди - знак "отключения" от разговора;
* забрасывание ноги на подлокотник кресла (сидя на нем) - пренебрежение к окружающим, потеря интереса к разговору;
* скрещенные лодыжки у сидящего - сдерживание неодобрительного отношения, страх или взволнованность, попытка самоконтроля, негативное защитное состояние;
* положение (сидя или стоя) с ногами ориентированными на выход - явное желание прекратить разговор и уйти;
* частая перемена поз, ерзанье на стуле, суетливость – внутреннее беспокойство, напряженность;
* вставание - сигнал о том, что некое решение принято, беседа надоела, что-то удивило или шокировало;
* сцепленные пальцы рук - разочарование и желание скрыть отрицательное отношение (чем выше расположены при этом руки, тем сильнее негатив);
* кисти рук соединены кончиками пальцев, но ладони не соприкасаются - знак превосходства и уверенности в себе и в своих словах;
* руки опираются локтями о стол, а их кисти расположены – перед ртом - скрывание своих истинных намерений, игра с партнером в кошки-мышки;
* поддерживание головы ладонью - скука;
* пальцы, сжатые в кулак расположены под щекой, но не служат для опоры головы - признак заинтересованности;
* подпирание большим пальцем подбородка - знак некоей критической оценки;
* обхватывание своего бокала двумя руками - замаскированная нервозность;
* выпускание дыма от сигареты вверх - положительный настрой, уверенность в себе;
* выпускание дыма от сигареты вниз - негативный настрой, со скрытыми или подозрительными мыслями.

*Ладони*

* если для собеседника характерен жест «ладонью вниз», то есть достаточно большая вероятность, что он склонен к доминированию над другими людьми, к агрессивности; он скорее всего характеризуется как «пристройка сверху» в отличие от того, чья ладонь чаще всего повернута кверху: это характеризует человека как относящегося с уважением к людям, либо — как крайний вариант — как «пристройку снизу», зависимого, склонного к подчинению. Пожав руку визави и обратив внимание на его очень слабое («вялое») рукопожатие, попробуйте решить: боится ли он вас (как студент-двоечник — профессора) или же просто не желает иметь с вами дело, проявляя неуважительное к вам отношение. Ну а если он шутя сдавил вашу ладонь до боли — сублимирует агрессию… А если вы имеете дело с «влажной ладошкой», то общайтесь с ним как с человеком, который в данный момент испытывает явное нервное напряжение

*Жесты и телодвижения*

При определении мыслей и эмоций индивида следует отмечать лишь непроизвольную жестикуляцию:

* демонстрация открытых ладоней - показатель откровенности;
* сжатие кулаков - внутреннее возбуждение, агрессивность (чем сильнее сжимаются пальцы, тем сильнее сама эмоция);
* прикрывание рта рукой (или бокалом в руке) в момент речи - удивление, неуверенность в произносимом, ложь, доверительное сообщение, профессиональная подстраховка от чтения по губам;
* прикосновения к носу или легкие почесывания его – неуверенность в сообщаемом (как собой, так и партнером), ложь, поиск в ходе дискуссии нового контраргумента;
* потирание пальцем века - ложь, но иной раз - ощущение подозрительности и лжи со стороны партнера;
* потирание и почесывание различных фрагментов головы (лба, щек, затылка, уха) - озабоченность, смущение, неуверенность;
* поглаживание подбородка - момент принятия решения;
* суетливость рук (теребление чего-либо, скручивание и раскручивание авторучки, троганье частей одежды) - настороженность, нервозность, смущение;
* пощипывание ладони - готовность к агрессии;
* покусывание ногтей - внутреннее беспокойство;
* всевозможные движения руки поперек тела (поправить часы, прикоснуться к запонке, поиграть пуговицей на манжете) - маскируемая нервозность;
* собирание "ворсинок" с одежды - жест неодобрения;
* оттягивание от шеи явно мешающего воротничка - человек подозревает, что другие распознали его обман, нехватка воздуха при гневе;
* протирание стекол очков либо помещение дужки их оправы в рот - пауза для обдумывания, просьба подождать;
* снятие очков и бросание их на стол - чрезмерно острый разговор, трудная и неприятная тема;
* гашение или откладывание сигареты - период максимального напряжения;
* слишком частое сбивание пепла с сигареты - тягостное внутреннее состояние, нервозность;
* наклон головы набок - пробуждение интереса;
* быстрый наклон или поворот головы в сторону - желание высказаться;
* постоянное отбрасывание якобы "мешающих" волос со лба - беспокойство;
* явное стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо - ощущение сложности и неприятности момента, неразумение того, как выкрутиться из создавшегося положения (всякая опора повышает уверенность в себе...).

*Интонации голоса*

Расшифровывая сообщение, обращайте внимание как на силу, так и на высоту голоса:

* явно высокий - энтузиазм, радость, недоверие;
* высокий, в широком диапазоне силы, тональности и высоты – гнев и страх;
* чрезмерно высокий, пронзительный - беспокойство;
* мягкий и приглушенный, с понижением интонации к концу каждой фразы - горе, печаль, усталость;
* форсирование звука - напряжение, обман.

*Особенности лексики*

Анализируя особенности лексики человека, имейте в виду:

* быстрая речь - очевидная взволнованность или обеспокоенность чем-то, страстное желание убедить или уговорить кого-то, разговор о личных трудностях;
* медленная речь - высокомерие, усталость, угнетенное состояние, горе;
* прерывистая речь - неуверенность;
* появление особой "гладкости" речи - возбуждение;
* лаконичность и решительность речи - явная уверенность;
* заикание - напряженность или обман;
* нерешительность в подборе слов - неуверенность в себе или намерение внезапно удивить чем-то;
* появление речевых недостатков (повторение или искажение слов, обрывание фраз на полуслове и т.д.) - несомненное волнение, но иной раз и желание обмануть;
* опускание речевых пауз - напряжение;
* слишком удлиненные паузы - незаинтересованность или несогласие;
* появление в речи пауз, заполняемых словами-паразитами ("ну...", "так сказать"..., "э"...) - нерешительность и затруднение в выражении мысли, поиск выхода из положения;
* вклинивание в произносимое слово уменьшительно-ласкательных суффиксов ("ясненько"...) - эмоциональное или физическое напряжение;
* возрастание числа тривиальных наборов слов, проговариваемых быстрее чем обычно - эмоциональное возбуждение, напряжение;
* умолкание или скупость в словах - обида;
* постоянное прерывание других - напряжение;
* переход внутренней речи во внешнюю ("мысли вслух") – чрезмерное волнение.

*Непроизвольные реакции*

Эти реакции обычно плохо поддаются контролю (хотя различными приемами пытаются их маскировать) и потому весьма информативны.

Стандартное прочтение этих реакций таково:

* покраснение лица (иной раз пятнами) - стыд, гнев;
* побеление лица - страх, признак виновности;
* расширение зрачков - интерес, удовольствие, согласие, сильная боль;
* сужение зрачков - неудовольствие, отвергание;
* усиленные биения пульса на венах рук или артериях шеи (поддергивание галстука на шее из-за активного сердцебиения) - тревога, страх, стыд, обман;
* снижение частоты пульса - повышенное внимание;
* быстрое или поверхностное дыхание - внутреннее напряжение;
* короткое дыхание через нос - злость;
* нарушенность дыхания, спазматические движения горла и рефлекторные сглатывания слюны - тревога, стыд, обман;
* пересыхание рта (сглатывания, облизывание губ, жажда) - страх, обман;
* внезапное обнажение зубов - признак ярости, агрессивность;
* испарина, пот - гнев, смущение, нервозность, обман;
* дрожь (в пальцах рук и ног, мышцах лица) - внутреннее напряжение, страх, обман;
* частое моргание - возбуждение, обман;
* урчание в животе - страх;
* скрип зубами - сильнейшая нервозность, стресс, отсутствие возможности осуществить задуманное.

*Определение общего фонового настроения собеседника*

* *осознание своей силы (уверенность в себе) -*  стабильная прямая поза, дополненная выставленным подбородком, руки при этом могут: сцепляться за спиной, располагаться на бедрах ("подбоченясь"), засовываться в карманы при оставлении больших пальцев снаружи, активно демонстрировать тылы кистей, в то время как большие пальцы помещаются за пояс. "Оседлание" стула, или небрежное забрасывание одной ноги на подлокотник кресла. Руки порой закладываются за голову либо соединяются концами пальцев при разведении ладоней. Глаза подчас почти прикрыты веками, так что смотреть приходится при запрокинутой назад голове. Улыбка с приспущенными бровями. Решительность и лаконичность речи. Скупость в передаче деловой информации и расточительство фактурой при устанавливании контакта. Повышенная заинтересованность проблемами, целями и обязанностями других. Спокойствие;
* *осознание своей слабости (отсутствие уверенности в себе)* - чрезмерная жестикуляция, а также убирание рук за спину с захватыванием одной рукой запястья другой; стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо. Улыбка в сочетании с приподнятыми бровями. Сомнения в подборе слов и прерываемая речь. Поспешность и готовность в выдаче информации, а также склонность обстоятельно и досконально аргументировать свои поползновения. Суетливость;
* *воля к сопротивлению* - средняя громкость голоса, твердый холодный тон, четкая артикуляция, медленный темп и ритмичное течение речи, точная дикция;
* *внутреннее напряжение* - зажатость в позах и движениях, стремление опереться или прислониться к чему-либо, скрещенные лодыжки у сидящего. Предельно сцепленные между собой руки, излишне частое сбивание пепла с горящей сигареты. Изменение тембра голоса, форсирование звука, внезапные спазмы гортани, скрип зубами, заикание, несоответствующий моменту хохот, постоянное перебивание других. Увеличение числа шаблонных фраз, высказываемых быстрее, чем обычно, пренебрежение речевыми паузами, использование в речи слов с ласкательными и уменьшительными суффиксами;
* *усталость или угнетенность* - тусклый и остекленелый взгляд, замедленная речь, мягкий и приглушенный голос, с падением интонации к концу отдельной фразы;
* *враждебность* - отодвигание от партнера, сжимание кулаков при скрещенных руках, отклон всей головы назад и обрывание чужой речи. Пристальный или настойчивый взгляд в глаза с резко уменьшенными зрачками. В возможном варианте смотрят искоса при опущенных бровях, лоб нахмурен, уголки губ опущены;
* *нервозность и неуверенность* - суетливость, частая перемена позы, чрезмерная жестикуляция, движения руки поперек тела (взять или поправить что-то), покусывание ногтей, отбрасывание "мешающих" волос со лба, усиленная мимика рта, закусывание губ. Высокий и пронзительный голос, быстрая речь, "высказывание мыслей вслух". Испарина, пот;
* *хорошее настроение (положительные эмоции*) - улыбка на лице, активная жестикуляция, расширенные зрачки, расстегнутый пиджак, бодрое насвистывание какой-либо мелодии. Пускание дыма от сигареты вверх, общительность;
* *плохое настроение (отрицательные эмоции)* - походка с волочением ног, заметно суженные зрачки, взгляд устремленный к земле. Пускание дыма от сигареты вниз, замедленная речь, угрюмое молчание, раздраженный голос. Придирки к совершенно безобидным словам и провоцирование на ссору, враждебность, неконтактность.

***Личная безопасность***

*Неприкосновенность жилища*

* статья 25 Конституции РФ гарантирует – жилище граждан неприкосновенно. Никто не вправе проникать в частные дома против воли проживающих в них лиц, за исключением случаев, установленных законом или на основе судебного решения. Под термином «жилище» понимается любое, пригодное для проживания людей помещение. Под этот термин подпадает и квартира, и комната в общежитии, и частный дом и даже номер в гостинице;

*Кто может входить в жилое помещение без согласия собственника (приживающих граждан)*

*Полицейские*

* статья 15 закона о полиции гласит, что сотрудники полиции не вправе входить в жилые помещения помимо воли проживающих в них граждан иначе как:
* в случаях и порядке, установленных законами;
* для спасения жизни граждан и (или) их имущества, обеспечения безопасности граждан или общественной безопасности при массовых беспорядках и ЧС;
* для задержания лиц, подозреваемых в совершении преступления;
* для пресечения преступления;
* для установления обстоятельств несчастного случая
* при проникновении в жилые помещения, в иные помещения и на земельные участки, принадлежащие гражданам или организациям, сотрудник полиции вправе при необходимости произвести взлом (разрушение) запирающих устройств, элементов и конструкций, препятствующих проникновению в указанные помещения (территории), и осмотр находящихся там объектов и транспортных средств;
* сотрудник полиции, осуществляющий вхождение (проникновение) в жилое помещение обязан:
* перед тем, как войти в жилое помещение, уведомить находящихся там граждан об основаниях вхождения, за исключением случаев, если промедление создает непосредственную угрозу жизни и здоровью граждан или сотрудников полиции или может повлечь иные тяжкие последствия;
* при проникновении в жилое помещение помимо воли находящихся там граждан использовать безопасные способы и средства, с уважением относиться к чести, достоинству, жизни и здоровью граждан, не допускать без необходимости причинения ущерба их имуществу;
* не разглашать ставшие ему известными в связи с вхождением (проникновением) в жилое помещение факты частной жизни находящихся там граждан;
* сообщить непосредственному начальнику и в течении 24 часов представить рапорт о факте вхождения (проникновения) в жилое помещение
* о каждом случае проникновения сотрудника полиции в жилое помещение в возможно короткий срок, но не позднее 24 часов с момента проникновения информируется собственник этого помещения и (или) проживающие там граждане, если такое проникновение было осуществлено в их отсутствии;
* о каждом случае вхождения сотрудника полиции в жилое помещение помимо воли находящихся там граждан письменно уведомляется прокурор в течении 24 часов;
* полиция принимает меры по недопущению доступа посторонних лиц в жилые помещения и по охране находящегося там имущества

*Сотрудники МЧС*

* в рамках экстренной ситуации, такой как пожар, взломать дверь жилища без согласия собственника (проживающих) могут пожарные. В случае потопа сотрудники МЧС в присутствии сотрудников управляющей компании также могут проникнуть в жилище для устранения протечки. После окончания процедур квартиру опечатает участковый.

*Судебные приставы*

* судебные приставы имеют право проникать в частное жилище для того, чтобы изъять имущество по решению суда, но для них есть следующие ограничения:
* судебные приставы должны заранее предупредить должника о своем приходе;
* судебные приставы не имеют право изымать предметы домашнего обихода и имущество, которое приносит хозяину основной заработок, например компьютер, швейную машинку и т.д.

**Информация об авторе:**

**Панкратьев Вячеслав Вячеславович –** полковник юстиции в запасе, заведующий кафедрой безопасности в Университете государственного и муниципального управления, эксперт в области корпоративной безопасности, защите активов и управлению рисками. Преподаватель - консультант, автор и ведущий обучающих семинаров и курсов повышения квалификации по тематикам, связанных с корпоративной безопасностью. Опыт преподавания и консалтинга с 1997 года. Автор книг и методических пособий по безопасности предпринимательской деятельности. Независимый консультант. Разработчик методик аудита безопасности предприятия и создания КСБ – корпоративных стандартов безопасности.

**www.vvpankrat.ru**

**vv\_pankrat@mail.ru**

**+7-963-632-41-20**