

УДК 159.9

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ ПОТЕНЦИАЛЬНО ОПАСНЫХ АВИАПАССАЖИРОВ

Л.Г. ШУМКОВА, И.В. КУЗНЕЦОВА, В.М. ИЛЬИН

В статье рассматриваются проблемы идентификации невербальных признаков авиапассажигов при обеспечении авиационной безопасности. Опасность представляют не только пассажиры, целенаправленно подготавливающие акты незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации, но и неуравновешенные пассажиры, обладающие повышенной тревожностью, невербальные признаки которых зачастую совпадают. Обеспечение безопасности на земле и в воздухе зависит от своевременной передачи информации о потенциально опасных пассажирах от профайлеров службы авиационной безопасности бортпроводникам.

Ключевые слова: авиационная безопасность; невербальные признаки потенциально опасных пассажиров; профайлинг

Современные аэропорты являются важнейшими транспортными узлами, обеспечивающими национальные и международные связи, и характеризуются большим пассажиропотоком. Нахождение на территории аэропорта пассажиров, а также их сопровождающих, возлагает особую ответственность на службу обеспечения авиационной безопасности. Служба обеспечения авиационной безопасности наделена функциями и владеет методами выявления потенциально опасных пассажиров и предотвращения готовящихся актов незаконного вмешательства или противоправных действий. Таковыми могут быть как террористические акты, так и пассажиры, не являющиеся террористами, но которые могут действовать на борту самолета неадекватно, чему есть многочисленные примеры. На наш взгляд, самым важным при обеспечении безопасности пассажиров, является предотвращение противоправных и неадекватных действий потенциально опасных пассажиров [1].

Для обеспечения безопасности высокого уровня специалисту необходимо уметь устанавливать в толпе людей террориста или агрессивного настроенного пассажира на основании собственных навыков, позволяющих выявить особенности жестикюляции рук, выражения лица, речи, походки и других невербальных признаков. Умение читать невербальные сигналы и правильно их идентифицировать позволит максимально эффективно пресекать преступления террористического характера, а также выявлять пассажиров с высоким уровнем тревожности, которые с высокой вероятностью могут вести себя неадекватно на борту воздушного судна.

В современных условиях высокий уровень авиационной безопасности обеспечивается организационными и техническими средствами. Наряду с традиционными способами авиационная безопасность обеспечивается и методами профайлинга.

Профайлинг – технологии, направленные на предотвращение актов незаконного вмешательства посредством выявления потенциально опасных лиц и ситуаций при проведении мероприятий по обеспечению безопасности с применением методов прикладной психологии [2]. В настоящее время в соответствии с «Правилами проведения предполетного и послеполетного дозора» профайлинг применяется как метод выявления потенциально опасных пассажиров [3].

Методы профайлинга базируются на вербальных и невербальных признаках, которые отражают задуманные противоправные действия и могут быть обнаружены путем их анализа с позиций потенциальной опасности. Определенные признаки, в том числе и невербальные, выступают идентификаторами возможной связи субъекта с готовящимися актами незаконного вмешательства или иным противоправным действием [4]. В этом случае рассматривается группа «осведомленных» террористов, знающих об угрозе, которую они несут, и поведение которых, как правило, самоуверенное и агрессивное. К этой же группе можно отнести террористов-смертников, знающих об угрозе, но отличающихся спокойным отрешенным поведением, уходом в себя и концентрацией на цели [2, 5].

Невербальное общение – это «язык жестов», формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы. Более половины межличностного общения проходит на невербальном уровне. Невербальная информация точно соответствует мыслям, эмоциям и желаниям человека, и эту информацию практически невозможно искусственно исказить, так как она происходит на подсознательном уровне. Изучение внешних проявлений поведения человека позволяет читать его мысли и намерения, понимать язык жестов пассажиров, что необходимо при обеспечении безопасности в аэропорту [6].

Для правильного понимания душевного состояния и намерений подозреваемого надо учитывать весь комплекс невербальных сигналов и их соответствие той обстановке, при которой ведется наблюдение за данным лицом; нужно оценивать соответствие вербальных (словесных) и невербальных (жесты, поза, мимика, взгляд) сигналов.

Некоторые люди неплохо контролируют мимику и жесты, при разговоре – тщательно подбирают слова, однако существуют и другие невербальные признаки (интонация и окраска голоса, расширение зрачков, частое моргание, частое дыхание, покраснение кожи и другие микровыражения), которые не поддаются контролю. Поэтому невербальные каналы дают достоверную информацию об эмоциональном состоянии и намерении человека [7].

При истолковании невербальных сигналов необходимо учитывать следующие факторы:

1) все сигналы нужно трактовать в совокупности, в цепочке, не сосредотачиваться на одном симптоме;

2) если слова и жесты противоречат друг другу, приоритет отдают жестам, так как слова поддаются контролю, а жесты – нет, так как являются сложной системой микросигналов;

3) поведение следует рассматривать с учетом условий окружающей среды: если в помещении холодно, человек невольно может принимать закрытые позы, потому что замерз;

4) чем моложе человек, тем более явно он подает невербальные сигналы.

Потенциально опасный пассажир, имитируя какой-либо набор невербальных признаков, не сможет воспроизвести все поведенческие нюансы безопасного пассажира (например, не контролируется расширение или сужение зрачков, испарина).

Пассажиры авиатранспорта, которые намерены совершить противоправные действия, предположительно обладают совокупностью поведенческих признаков, которые выдают обман. Данное предположение базируется на том, что человек, заранее задумавший противоправное действие, старается не выдать своих намерений, скрыть правду о своих действиях, то есть обмануть персонал службы авиационной безопасности. Такое поведение характерно для «осведомленных» террористов, но в меньшей степени отражает признаки террористов-смертников, которые отличаются неагрессивным поведением, меньшей жестикуляцией и контактом с окружающими.

Исследователи невербальных признаков П. Экман, О. Фрай выяснили, что при обмане испытуемые проявляли признаки страха и вины [7, 8].

Вокальные характеристики:

– запинки при разговоре: использование междометий «а-а», «э-э», «хм» и т. п.;

– речевые ошибки: повторение слов или предложений, измененные и неполные предложения, оговорки и т. д.;

– высота голоса: изменение (повышение или понижение) тона голоса;

– скорость речи: число слов в единицу времени;

– латентный период: продолжительность молчания между вопросом и ответом;

– частота пауз: частота встречаемости периодов молчания в речи;

– продолжительность пауз: длительность периодов молчания.

Лицевые характеристики:

– взгляд: направленность взгляда на лицо собеседника;

– улыбка: улыбчивость и смешливость;

– моргание.

Движения:

- самоманипуляции: почесывание головы, запястий и т. д.;
- иллюстраторы: функциональные движения кистей и рук, предназначенные для изменения и/или подтверждения сказанного устно;
- кисти и пальцы: нефункциональные движения кистей или пальцев при относительной неподвижности рук в целом;
- ноги и стопы;
- голова: кивание и мотание головой;
- туловище: движения туловища (как правило, сопровождающие движения головы);
- смена позы: движения, направленные на смену положения на стуле (обычно – в сочетании с движениями туловища и ног) [7, 8].

Существуют проблемы при идентификации невербального поведения лжецов: первая проблема связана с объективными, или истинными, индикаторами лжи – с элементами невербального поведения, которые связаны с ложью; вторая проблема имеет отношение к субъективным индикаторам лжи – с элементами невербального поведения, которые наблюдатель трактует как ложь, вне зависимости от того, являются ли они проявлением лжи в действительности или нет. Поэтому однозначно интерпретировать невербальное поведение человека как лжеца невозможно. Исследователь невербального поведения человека при обмане Олдерт Фрай делает вывод о том, что нет однозначного типичного невербального поведения, которое бы сопровождало обман [8, 9].

Невербальные признаки, характерные для поведения лжеца, сходны с признаками тревожности. Тревожность – свойство человека приходить в состояние повышенного беспокойства, испытывать страх и тревогу в специфических социальных ситуациях. Под личностной тревожностью понимается устойчивая индивидуальная характеристика, отражающая predisposition субъекта к тревоге и предполагающая наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий «веер» ситуаций как угрожающие, отвечая на каждую из них определенной реакцией.

Тревога – это предчувствие опасности, состояние беспокойства. Наиболее часто тревога проявляется в ожидании какого-то события, которое трудно прогнозировать и которое может угрожать своими неприятными последствиями.

Тревога в большей мере присуща людям с развитым чувством собственного достоинства, ответственности, долга и повышено чувствительным к своему положению и признанию среди окружающих. В связи с этим тревога выступает и как пропитанное беспокойством чувство ответственности за жизнь и благополучие как свое, так и близких людей.

Тревожность часто сопровождается физиологическими симптомами, такими как сердцебиение, испарина, учащенное дыхание. Эти физические признаки появляются как при осознанной тревоге, так и при неосознанной. Тревожность, как и страх, является эмоциональной реакцией на опасность. В отличие от страха тревожность характеризуется прежде всего расплывчатостью и неопределенностью.

Ян Гамильтон составил шкалу невербальных признаков тревожности: ерзанье на стуле, беспокойная жестикуляция и походка, тремор, нахмуривание лица, напряженное выражение лица, вздохи или учащенное дыхание, частое сглатывание слюны; ощущение напряжения, вздрагивание, легко возникающая плаксивость, дрожь и др. (шкала тревоги Гамильтона) [10, 11].

В табл. 1 представлен перечень невербальных признаков, возникающих при обмане и состоянии тревоги человека.

При сравнении невербальных признаков поведения при обмане и тревожного состояния человека можно сделать вывод о том, что во многом эти признаки идентичны. Поэтому при распознавании невербального поведения авиапассажира нельзя однозначно сделать вывод – лжет человек о своих намерениях, или он боится полета, или тревожится о решении своих личных проблем.

Таблица 1

Невербальные признаки при обмане и тревожном состоянии

Признаки при обмане	Признаки тревожности
<i>Беспокойство</i>	<i>Беспокойство</i>
Речь быстрая или прерывистая (запинки при разговоре)	Неадекватное эмоциональное реагирование
Длительные паузы	Возрастание тревожного и агрессивного состояния
Частое моргание	Враждебность, грубость, неуравновешенность, истеричность
Покашливание	Внутреннее напряжение, суетливость
Усиленная мимика рта, кивание головой	Беспокойная жестикуляция и походка
<i>Частая перемена позы</i>	<i>Частая перемена позы</i>
<i>Частое облизывание губ или сглатывание слюны</i>	<i>Частое облизывание губ или сглатывание слюны</i>
<i>Нервное теребление части одежды, ручки</i>	<i>Нервное теребление части одежды, ручки</i>
<i>Дрожание рук</i>	<i>Дрожание рук</i>
Потливость (особенно руки)	Вздохи или учащенное дыхание
Скованные движения	Стремление произвести впечатление, себялюбие, высокомерие
<i>Сосредоточенность</i>	<i>Замкнутость</i>
Избегание контакта глаз	Нахмуренное лицо, напряженное выражение лица
Улыбчивость и смешливость	Раздражительность и агрессивность

Наблюдения за поведением пассажиров проводились в феврале 2014 года в ОАО «Международный аэропорт Сочи» и феврале 2015 года в аэропорту ОАО «Ульяновск». Пассажиропоток был велик, а время для наблюдения очень мало. Несмотря на высокую загруженность, проведено исследование поведения примерно девяноста законопослушных пассажиров. Для наблюдения невербальных признаков разработан перечень, в котором каждому признаку присвоен номер [12].

При наблюдении у каждого пассажира выявилось сочетание нескольких (от 2 до 5) невербальных признаков. Наиболее часто у авиапассажиров наблюдались следующие признаки: суетливость, нервное теребление одежды, раздражительность и агрессивность, беспокойство, несколько реже – высокомерие и пренебрежительное отношение к окружающим, грубость, дрожь конечностей, покашливание, быстрая и прерывистая речь.

Наиболее часто у законопослушных авиапассажиров встречаются признаки тревожного неуравновешенного состояния. Однако признаки тревожного неуравновешенного поведения не являются признаками пассажиров, целенаправленно готовящихся предпринять противоправные действия, но могут говорить о том, что тревожность пассажира может при определенных условиях перерасти в грубое и агрессивное действие (например, на борту воздушного судна), которое отражается на безопасности полета.

На пассажиров, обладающих повышенной тревожностью, персоналу службы авиационной безопасности также нужно обращать внимание и отмечать их в списке пассажиров. Для обеспечения безопасности полета службе авиационной безопасности необходимо взаимодействовать с бортпроводниками, чтобы они могли заблаговременно успокоить тревожного пассажира и в течение полета контролировать его поведение.

В стрессовой ситуации потенциально опасный пассажир обладает определенным набором невербальных признаков, которые должен достоверно идентифицировать специалист-

профайлер. От умения «читать» невербальные признаки стрессового состояния зависит уровень безопасности авиапредприятия.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Дормидонтов А.В.** Психофизиологические и педагогические аспекты подготовки специалистов инженерно-технического обеспечения авиационной безопасности / А.В. Дормидонтов, Н.Н. Васицкая, И.А. Семенова // Симбирский научный вестник. 2011. № 3 (5). С. 53–56.
2. **Каменева М.Е.** Технологии профайлинга для выявления опасных предметов и веществ // Транспортная безопасность и технологии. 2010. № 2. С. 122–123.
3. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 25 июля 2007 г. № 104 г. Москва (с изменениями на 16 апреля 2012 года) / Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров.
4. **Остапенко П.И.** Некоторые особенности личности террориста // Вестник Владимирского юридического института. 2007. № 2. С. 201–203.
5. **Каменева М.Е.** Способы выявления потенциальных террористов на объектах гражданской авиации // Проблемы безопасности полетов. Науч.-техн. журн. 2011. № 8. С. 35–39.
6. **Моррис Д.** Библия языка телодвижений / Д. Моррис. М.: Эксмо, 2010. 672 с.
7. **Экман П.** Психология лжи. Обмани меня, если сможешь / Пол Экман. СПб.: Питер, 2010. 255 с.
8. **Фрай О.** Ложь. Три способа выявления. Как читать мысли лжеца, как обмануть детектор лжи / Олдерт Фрай. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. 284 с.
9. **Столяренко А.М.** Психологические особенности выявления потенциально опасных лиц с помощью наблюдения за внешними признаками / А.М. Столяренко, Н.Д. Эриашвили // Вестник Московского университета МВД России. 2014. № 11. С. 255–258.
10. **Стюарт-Гамильтон Ян.** Что такое психология. СПб.: Питер, 2002. 304 с.
11. **Немов Р.С.** Психология: Словарь-справочник: В 2 ч. М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. Ч. 2. 352 с.
12. **Кузнецова И.В.** Анализ невербальных признаков потенциально опасных пассажиров на объектах гражданской авиации / И.В. Кузнецова, Л.Г. Шумкова // Вестник НЦБЖД. 2013. № 3 (17). С. 107–111.

NON-VERBAL SIGNS OF POTENTIALLY DANGEROUS AIR PASSENGERS

Shumkova L.G., Kuznetsova I.V., Ilyin V.M.

The paper deals with problem of air passengers' non-verbal signs identification while ensuring aviation security. The danger is not only the passengers intentionally preparing acts of unlawful interference in civil aviation, but also unbalanced passengers with increased anxiety. The non-verbal signs of both passenger categories are frequently identical. Safety control on the ground and in the air depends on the timely transfer in information about potentially dangerous passengers from aviation security profilers to flight attendants.

Key words: aviation safety; non-verbal signs of potentially dangerous passengers; profiling (deception profile).

REFERENCES

1. **Dormidontov A.V., Vasickaja N.N., Semenova I.A.** Simbirskij nauchnyj vestnik. 2011. No 3 (5). Pp. 53–56.
2. **Kameneva M.E.** Transportnaja bezopasnost' i tehnologii. 2010. No. 2. Pp. 122–123.
3. **Prikaz Ministerstva transporta Rossijskoj Federacii (Ministry of Transport of the Russian Federation) ot 25 ijulja 2007 g. № 104 g. Moskva (s izmenenijami na 16 aprilja 2012 goda) / Ob utverzhdenii Pravil provedenija predpoletnogo i poslepoletnogo dosmotrov.**

4. **Ostapenko P.I.** Vestnik Vladimirskogo juridicheskogo institute. 2007. No. 2. Pp. 201–203.
5. **Kameneva M.E.** Problemy bezopasnosti poletov, Moscow. 2011. No. 8. Pp. 35–39.
6. **Morris D.** The Bible of body language. Moscow: Jeksmo, 2010. 672 p.
7. **Ekman P.** The psychology of lies. Lie to me if you can. S-Peterburg: Piter, 2010. 255 p.
8. **Vrij A.** Three ways to identify. How to read the mind of the liar, how to cheat a lie detector. S-Peterburg: Prajm-EVROZNAK, 2006. 284 p.
9. **Stoljarenko A.M., Jeriashvili N.D.** Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii. 2014. No. 11. Pp. 255–258.
10. **Stuart-Hamilton Ian.** What is psychology. S-Peterburg: Piter, 2010. 304 p.
11. **Nemov R.S.** Psychology: a Dictionary-guide. Moscow: VLADOS-PRESS, 2003. Ch. 2. 352 p.
12. **Kuznecova I.V., Shumkova L.G.** Vestnik NCBZhD. 2013. No. 3 (17). Pp. 107–111.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Шумкова Людмила Геннадьевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Обеспечение авиационной безопасности» ФГБОУ ВПО «Ульяновское высшее авиационное училище гражданской авиации (институт)», электронный адрес: lgshumkova@mail.ru.

Кузнецова Ирина Владимировна, кандидат биологических наук, доцент кафедры «Обеспечение авиационной безопасности» ФГБОУ ВПО «Ульяновское высшее авиационное училище гражданской авиации (институт)», электронный адрес: usmendeeva_ira@mail.ru.

Ильин Виктор Михайлович, кандидат военных наук, профессор, заслуженный работник высшей школы РФ, заведующий кафедрой «Обеспечение авиационной безопасности» ФГБОУ ВПО «Ульяновское высшее авиационное училище гражданской авиации (институт)», электронный адрес: oabuvauga@mail.ru.