

Можливості візуальної діагностики у психологічному забезпеченні організації

Т.В. Дектярьова
кандидат психологічних наук,
ВНЗ «Університет економіки та права
«КРОК»

У статті розглянуто можливості візуальної діагностики у вирішенні завдань психологічного забезпечення ефективності діяльності організацій, оцінки щирості партнерів по спілкуванню. Актуальним є науково-теоретичне обґрунтування цього методу та питання забезпечення його надійності й валідності.

В статье рассмотрены возможности визуальной диагностики в решении задач психологического обеспечения эффективности деятельности организаций, оценки искренности партнеров по общению. Актуальным является научно-теоретическое обоснование этого метода и вопросы обеспечения его надежности и валидности.

The article considers the possibility of diagnostic imaging in solving the problems more efficiently to ensure the psychological activities of organizations that assess the sincerity of partners in communication. Relevant is the scientific study of this method and issues of reliability and validity.

Ключові слова: візуальна діагностика, партнери по спілкуванню, діагностика хибних повідомлень, кінесика, такесика, проксемика.

Постановка проблеми

Діяльність організації залежить від безперервної та ефективної діяльності всіх її структурних складових, а також від діяльності кожного співробітника як носія безпеки та небезпеки одночасно. Найактуальнішою складовою безпеки організації є її психологічна складова. Психологічна безпека визначається як інтегративна категорія, оскільки містить низку складових: у якості процесу, стану, характеристик особистості; а також на декількох рівнях: на рівні суспільства, локального середовища мешкання, особистості.

Дієздатність організації також визначається щирістю та відвертістю її співробітників, оскільки люди, які працюють разом, повинні прогнозувати спільні дії, створювати гармонічні та позитивні відносини. Нерідко зниження ефективності діяльності організації відбувається через співробітників із низькими моральними якостями та сумнівними етичними нормами.

Методи забезпечення психологічної безпеки організації є досить поширеними й ефективними, вони постійно вдоскона-

люються й аналізуються з метою підвищення якості та розширення можливостей їх використання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Спілкування протягом усього існування людства було найважливішим аспектом спільної діяльності. Методи оцінки щирості співрозмовників є різноманітними, до них належить і візуальна діагностика. У широкому розумінні вона призначена для оцінки індивідуально-психологічних особливостей людей за допомогою невербальних засобів комунікації, під якими розуміється все те, про що людина «говорить», не використовуючи мову, тобто – поза, міміка, жести, хода, манери тощо.

Вивчення невербальних засобів комунікації має багаторічну історію, оскільки на емпіричному рівні люди їх використовують стільки, скільки існує спілкування за допомогою мови рухів тіла, тобто протягом більш ніж мільйона років. Наріжним каменем у вивченні цієї проблеми стали роботи Ч. Дарвіна, що стимулювали сучасні дослідження в галузі «мови тіла», а багато його ідей і спостережень визнані

на сьогодні дослідниками всього світу. Відтоді вченими було виявлено й зареєстровано понад 1000 невербальних знаків і сигналів. Наукове вивчення цього явища активно розпочалося із 70-х рр. XX ст., з'явився новий тип ученого – фахівець у галузі невербаліки.

Не вирішені раніше частини загальної проблеми

У сучасній літературі недостатньо розроблені та визначені методи візуальної діагностики у вирішенні завдань психологічного забезпечення ефективності діяльності організацій та методики оцінки щирості партнерів по спілкуванню.

Формулювання цілей статті

Метою статті є визначення найбільш продуктивних і перспективних напрямів дослідження в галузі візуальної діагностики, методів їх реалізації для подальшого практичного використання у поєднанні з іншими психологічними, психодіагностичними та психофізіологічними методами обстеження особистості.

Виклад основного матеріалу дослідження

Метод візуальної психодіагностики призначений для оцінки психологічних характеристик людей за їхніми зовнішніми проявами [1]. Невербальні прояви, як довільні, так і мимовільні, спочатку будучи доцільною реакцією в ситуаціях захисту (неприйняття, відторгнення), нападу (прийняття, присвоєння), зосередження (очікування, ритуали, перехідні стани), у передвербальний період еволюції людини були самостійним засобом комунікації, а у вербальному періоді закріпилися як напівсвідомий виразний засіб, зберігши функції попередніх етапів. Фахівці дійшли висновку, що 60-80% інформації в процесі взаємодії людей передається за допомогою невербальних засобів спілкування й лише 20-40% – за допомогою слів. Невербальні ознаки в 1,4-4 рази є більш інформативними, ніж вербальні.

До цього методу належать декілька напрямів досліджень [1]:

1. Кінесика – (від грец. кінесис – рух), вивчає відображення поведінки людини

в її невербальних проявах, яке може бути значущим в інтерпретації вербальної інформації: міміка – рух м'язів обличчя; пантоміміка – рух усього тіла; вокальна міміка – інтонація, тембр, ритм, вібраторного голосу; просторовий малюнок – територіальне розташування; експресія – виразність, сила прояву почуттів.

2. Такесика – спеціальна галузь психології невербальної поведінки, що вивчає жести-дотики і базується на двох основних елементах – фізичному контакті й розташуванні тіла в просторі. Фізичний контакт у вигляді дотиків, погладжувальних, поцілунків, поплескувань є важливим засобом взаємодії між людьми. Незважаючи на те, що тактильно-кінестетична система дає менш точну, ніж зір, інформацію про іншу людину, у ряді випадків є можливим її пріоритет в організації процесу спілкування.

3. Проксеміка (від англ. proximity – близькість) – галузь соціальної психології та семіотики, що займається вивченням просторової та часової знакової системи спілкування, у якій простір і час організації процесу спілкування мають значення навантаження як компоненти комунікативної ситуації. Антрополог Едвард Холл (Edward T. Hall) у 1950-х рр., досліджуючи особистісний простір людини в її повсякденній поведінці, позначив цим терміном міжсуб'єктну відстань у ході спілкування, комфортність якого залежить від багатьох культурно детермінованих факторів (наприклад, східні культури допускають меншу відстань у процесі спілкування, ніж західні). Холл виділив чотири міжсуб'єктні зони: інтимну (0 – 0,5 м), персональну (0,5 м – 1,2 м), соціальну (1,2 м – 3,65 м), суспільну (3,65 м і більше).

Учений А. Штангель [2], досліджуючи метод візуальної психодіагностики, дійшов висновку, що в його основі лежить принцип єдності тіла й душі людини й сформулював закон прояву:

1. Кожен душевний рух щільно пов'язаний із тілесним рухом.

2. Кожен тілесний рух втілює властиве спонукання, яке притаманне сприйнятому почуттю.

3. Кожен тілесний рух у своєму спонуканні спрямований на мету душевного переживання.

Невербальна поведінка є відображенням несвідомої психічної діяльності й у порівнянні з мовною набагато меншою мірою контролюється свідомістю. Цей факт пояснює те, що аналіз невербальних реакцій людини є одним із найбільш результативних методів діагностики широти співрозмовників. На думку А.В. Коврова [3], це обумовлено психічною діяльністю підсвідомості, що працює поза особистісним контролем людини, тому невербальні сигнали дуже важко підробити, це дає можливість довіряти такій мові більше, ніж словам. Вербальні й невербальні реакції збігаються в такій мірі, що добре підготовлений фахівець із голосу може визначити, який рух робить людина під час проголошення певної фрази.

Науковці В.А. Пронніков та І.Д. Ладанов, досліджуючи людську поведінку з тієї позиції, що вона є не хаосом рухів, а детермінованою системою дій, визначили шкалу нещирості [4]: фізіологічні реакції (почервоніння й збліднення обличчя, сльози, виділення поту на різних ділянках тіла, почастішання дихання, перехоплення подиху, тремтіння в колінах, сухість у роті); рух ніг (перебирання ногами, вистукування дробу по підлозі, удари ногами по ніжках столу, інших предметах); сигнали корпусу тіла; суперечлива жестикуляція; рухи обличчя (усмішка, рух бровами, рухи губами, звуження й розширення зіниць очей, напруження м'язів чола, зміна контуру губ, рота); вербальні реакції (мовлення).

Розглянемо найбільш інформативні ознаки з погляду діагностики неправди.

1. Особливості голосу й мовлення. На думку низки авторів [5; 4; 2; 6], ця ознака віднесена до найбільш характерних ознак стресу, що проявляється під час передачі хибної інформації, а саме: поява пауз у відповідях на запитання, які не повинні були викликати ускладнень; мимовільна зміна інтонації, темпу мовлення та тембру голосу; поява тремтіння в голосі та хрипоті; заковтування слів, складів; заїкуватість,

неясні звуки; неадекватний наголос на окремих складах; занадто швидкі відповіді на запитання, які повинні змусити замислитися; поява в мовленні висловлювань, нетипових для цієї людини у звичайному спілкуванні; демонстративне підкреслення (виділення) за допомогою мовних засобів (інтонації, паузи), яких-небудь фрагментів переданої інформації, маскуючи або спотворюючи дійсне відношення до неї.

Остання ознака віднесена до групи прийомів, що свідомо використовуються для дезорієнтації, і може бути використана як індикатор неправди при зіставленні з іншими даними. У повсякденній практиці про такі випадки говорять, що людина «переграла», намагаючись що-небудь довести іншій.

Однією з причин, за якої аналіз змін голосу сприяє успішній індикації нещирості є та, що людина через акустику черепа й інших особливостей сприйняття власного мовлення чує себе інакше, ніж говорить насправді. Люди, які намагаються збрехати, прагнуть контролювати поведінку, у тому числі звучання голосу, але не можуть точно знати, наскільки їм це вдалося, оскільки здійснити повний контроль за звучанням свого голосу досить важко [7]. Це можна перевірити, записавши власну промову на будь-який електронний носій.

Також існують немовні виразні якості голосу, що свідчать про емоційне забарвлення: специфічні звуки – сміх, кашель, подихи, шепіт, плач тощо; нульові звуки – паузи; звуки супроводу – «е-е-е», «хм-хм» тощо. Так, П. Екман звертав увагу не те, що в голосі найбільш відомими вокальними показниками хибності є паузи (занадто тривалі або занадто часті) та мовні помилки, наприклад, звуки «а-а-а», «е-е-е», повтори на зразок «я, я, я гадаю, я дійсно...», частини слів «мені дій-дійсно подобалося це» [6]. Найбільш документально підтвердженим показником емоційного переживання є висота голосу. Понад 70% людей у стані стурбованості підвищують голос. Однозначно не вивчено, чи змінюється висота голосу при хвилюванні, стражданні, відразі, презирстві. Деякі вчені вважають, що голосне, швидке мовлення характер-

не для гніву або страху, а більш тихе й повільне – для суму.

2. Рух очей та міміка обличчя. На відміну від голосу, людині краще вдається контролювати власне обличчя. На думку американських дослідників П. Екмана та В. Фрізена [8], обличчя краще пристосоване до неправди, оскільки має значну інформаційну ємність.

Учені В.А. Пронніков та І.Д. Ладанов пропонують таку схему оцінки нещирих рухів обличчя [4]: морфологія рухів обличчя; тривалість експонування; доречність рухів; мікроекспресії. Якщо емоції виникають, зміни відбуваються автоматично, без свідомого вибору або довільної регуляції, люди не можуть цілеспрямовано обирати, коли їм відчувати ту чи іншу емоцію, а також демонструвати або ні власну експресію. Не існує такої кнопки, на яку можна було б натиснути та перервати емоційні реакції, за власним бажанням досить складно управляти, контролювати й маскувати свою поведінку. Більшість людей вважає, що саме слова й експресія обличчя є найінформативнішими індикаторами хибності, що піддаються контролю. Люди переконані в тому, що відповідатимуть за слова, а не звучання голосу, експресію обличчя або рухи тіла. При цьому мовлення контролюється краще, ніж обличчя, тому що слова легше відрепетувати. Експресія обличчя – це система, що складається із двох частин: довільної й мимовільної. Обличчя напряму пов'язане із зонами мозку, які включені в емоцію, а слова – ні. Коли виникає емоція, м'язи обличчя починають збуджуватися мимоволі, експресії обличчя, що виникають безпосередньо після виникнення емоції, є спонтанними, тому можуть бути такими складними, змішаними й загадковими.

Учені, досліджуючи невербальні ознаки хибності, виділили такі [9; 84 11; 12; 14; 22]:

- «погляд, що бігає» – це найбільш поширена за використанням ознака, обумовлена тим, що людині, яка не звикла до неправди або відчуває тривогу з інших причин, під час повідомлення хибної інформації важко витримувати погляд партнера

по спілкуванню, й через це вона відводить погляд убік;

- легка усмішка – вона часто супроводжує хибне висловлення та дає змогу приховувати внутрішнє напруження, однак не завжди виглядає досить природно, також може бути формою прояву індивідуального стилю спілкування;

- мікронапруженість м'язів обличчя – під час повідомлення хибної інформації по обличчю начебто «пробігає тінь», зумовлена короточасним напруженням у виразі обличчя, що триває долі секунди;

- концентрація уваги на обличчі партнера по спілкуванню під час повідомлення хибної інформації – намагання оцінити, наскільки успішно вдалося ввести його в оману;

- вегетативні реакції – почервоніння обличчя або його окремих частин, посмикування губ, розширення зіниць ока, прискорене моргання й інші зміни, характерні для почуття сорому й інших емоцій, що супроводжують хибність на підсвідомому рівні в людей, які до цього не звикли та відчувають незручність;

- рухи зіниць очей.

Останню ознаку варто розглянути детальніше, оскільки вона є об'єктом вивчення фахівців із нейролінгвістичного програмування (НЛП). Бендлер і Гриндер у 70-х рр. XX ст. розпочали вивчати патерни рухів зіниць очей людини під час процесу думання та говоріння. Вони дійшли висновку, що реакції руху зіниць очей є найбільш інформативними через наочну репрезентацію внутрішнього світу людини й співвідносяться з певними видами поведінки, пошуку інформації. Ці систематичні патерни поведінки були природно формалізовані в модель, названу «ключами доступу» до актуальної репрезентативної системи.

3. Відповідність жестів і поз змістові інформації. Як вважають фахівці, людське тіло є хорошим індикатором нещирості [10; 11; 1; 8]. Ця думка ґрунтується на тому факті, що підсвідомість людини працює автоматично й незалежно від неї – тіло може демонструвати сигнали, що суперечать вербальній інформації. На думку

П. Екмана, тіло є хорошим джерелом для просочування дійсних переживань, оскільки на відміну від обличчя або голосу більшість рухів тіла прямо не пов'язані із зонами мозку, включеними в емоції. І хоча управляти рухами тіла не складно, більшість людей цього не робить, оскільки вважає, що інформативними є слова та обличчя. Він визначив типи рухів, які можуть бути індикаторами хибної інформації [6]: емблеми – потискування плечима й жести пальцями; ілюстратори – жести, що супроводжують мовлення, під час повідомлення хибної інформації їхня кількість зменшується, як ознака придушення емоцій; маніпулятори – безцільні, хаотичні рухи: потирання, почісування, щипання, стискання, при емоційному збудженні їхня кількість зростає; поза.

Дослідник А. Піз визначив ряд жестів, що, на його думку, супроводжують хибність висловлювань [12]: «рука до обличчя»; «прикриття рота» (долонею, пальцями або кулаком, а також покахикування із прикриттям рота); «дотик до носа»; «відтягування коміра».

Здійснюючи дослідження в галузі невербальної діагностики хибності, А.В. Ковров [3] вивів ряд правил:

- для правильного прочитання всіх сигналів (ознак) хибності необхідно враховувати контекст розмови й попередні жести співрозмовника;
- наявність при відповіді на релевантні запитання жестів, що сигналізують про хибність;
- наявність декількох сигналів, що можуть свідчити про хибність (наприклад: спрямований убік погляд і торкання рукою носа);
- неодноразове використання жестів, що можуть свідчити про хибність, під час відповіді на одне й теж запитання;
- поряд із жестами, що можуть свідчити про хибність слів, при відповіді на релевантне запитання людина змінює свою позу й закривається.

Аналіз використання методів візуальної діагностики свідчить про те, що більшість людей вірить в існування певних ознак хибної інформації, проте надійних інди-

каторів лжі не існує, жодна з ознак (жест, вираз обличчя, посмикування м'язів) сама по собі не свідчить про свідому хибність інформування. Існують лише ознаки, які вказують на те, що людина погано підготовлена та є показники емоцій, які не відповідають її лінії поведінки. Єдиний спосіб, що дає змогу зменшити кількість помилок – це будувати оцінки на основі зміни в поведінці людини. Необхідно порівнювати звичайну поведінку з тим, що вона демонструє під час бесіди.

У процесі оцінки невербальних ознак нещирості співрозмовника варто дотримуватися таких правил:

1. За наявності якоїсь значимої особливості поведінки в тій чи іншій ситуації необхідно зафіксувати її при повторенні ситуації, а також в інших ситуаціях, що відрізняються від первинної. Це дасть змогу відокремити випадкові збіги від стійких закономірних зв'язків.

2. Не поспішати з висновками, оскільки будь-яке припущення щодо психічної реальності, яке зумовило певну поведінку, вимагає перевірки, зіставлення з альтернативними гіпотезами.

3. Розглядати приватні умови появи спостережуваної поведінки у зіставленні із загальною ситуацією (ситуативні чинники, вікові особливості тощо), що дає змогу найбільш точно зрозуміти зміст спостережуваного.

4. Реєстрацію даних спостереження бажано проводити постфактум, щоб не вносити додаткових перекручувань у спостережувану поведінку. Запис повинен бути фактологічним, містити не лише висновки, а й опис ситуації та зафіксованих явищ.

5. Результати візуальної діагностики оцінюються в комплексі з усіма наявними даними про людину.

Висновки

Візуальна діагностика є перспективним та дієвим напрямом психодіагностики і набуває дедалі більшої популярності. Сфери її застосування досить стрімко розширюються та знаходять практичне використання у психологічному забезпеченні

діяльності організації на різних їх етапах. Діагностична гіпотеза за результатами методів візуальної діагностики є орієнтовною, результати візуальної діагностики оцінюються в комплексі з усіма наявними даними про об'єкт обстеження.

Використання методів візуальної діагностики і прийомів одержання й оцінки інформації вимагає обережного підходу й дотримання певних вимог:

- усвідомлено ставитися до них;
- розуміти їхню природу;

- враховувати індивідуальні відмінності людей;
- керуватися засадами системності й цілісності в їхній оцінці;
- враховувати контекст ситуації в характері їхніх оцінок.

Комплексний підхід у вирішенні завдань діагностики достовірності інформації партнерів по спілкуванню, з використанням декількох методів, що взаємодоповнюють і взаємоконтролюють, допоможе уникнути помилок у процесі формулювання висновків.

Список використаних джерел

1. Щекин Г.В. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению / В.Г. Щекин. – К. : МАУП, 1995. – 671 с.
2. Штангель А., Ньуренберг Д. Как читать человека словно книгу. Г. Калеро Язык тела / Штангель А. – Баку, 1992. – 175 с.
3. Ковров А.В. Обман, как его определить в деловом общении / А.В. Ковров. – АРСИН ЛТД, 1996. – 36 с.
4. Пронников В.А., Ладанов И.Д. Язык мимики и жестов / В.А. Пронников. – М., 1998. – 150 с.
5. Аграшенков А.В. Психология на каждый день / А.В. Аграшенков. – М. : Вече, 1997. – 579 с.
6. Эрман П. Психология лжи: руководство по выявлению обмана в деловых отношениях, политике и семейной жизни: пер. с англ. / П. Эрман. – К. : Логос, 1999. – 222 с.
7. Плужников М., Рязанцев С. Среди запахов и звуков / М. Плужников. – М. : Молодая гвардия, 1991. – 328 с.
8. Ekman.P., Friesen.W. Measuring facial movement. – Environmental Psychology and Nonverbal Behavior / Ekman.P., 1976. I(1). P. 56-75.
9. Вельховер Е.С., Вершинин Б.В. Тайные знаки лица / Е.С. Вельховер. – М. : Российский ун-т дружбы народов, 1998. – 327 с.
10. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека / А. Петренко. – М. : Технологическая школа бизнеса, 1994. – 150 с.
11. Популярная энциклопедия: Искусство обмана / сост. Ю. М. Щербатых. – К. : ЭКСМО-Пресс, 1998. – 544 с.
12. Пиз. А. Язык телодвижений / А. Пиз. – Н. Новгород : Ай Кью, 1992. – 262 с.
13. Богатырева Е.Н. Психология обмана. Преимущества и потери / Е.Н. Богатырева. – С.-Пб : Лань, 1998. – 145 с.
14. Пуселик Р.Ф., Люис Б.А. Магия нейролингвистического программирования без тайн. Практическое руководство по общению и позитивному изменению личности / Р.Ф. Пуселик. – С.-Пб : XXI век, 1995. – 232 с.
15. Романов В.В. Юридическая психология / В.В. Романов. – М. : Юрист, 1998. – 627 с.
16. Русалова М.Н. Мимические и вегетативные компоненты эмоционального состояния / Экспериментальное исследование эмоциональных реакций человека / М.Н. Русалова. – М. : Наука, 1979. – С. 115-133.
17. Юнацкевич П.И., Кулганов В.А. Психология обмана. Учебное пособие для честного человека / П.И. Юнацкевич. – С.-Пб : Антон, 1999. – 214 с.