

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ПОДГОТОВКИ ОПЕРАБОТНИКА
К ОКАЗАНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ
НА ИНОСТРАНЦЕВ В ПРОЦЕССЕ ЕГО РАЗРАБОТКИ

Научный отчет

1985

А Н Н О Т А Ц И Я

В работе освещаются некоторые аспекты психологического воздействия на личность иностранца - объекта заинтересованности советской разведки. Определяется понятие воздействия, описываются его основные виды. Дается характеристика особенностей личности, облегчающих процесс оказания на нее целенаправленного влияния. Рассматриваются конкретные приемы психологического воздействия на иностранца в ходе его разработки.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Сущность психологического воздействия	6
2. Личность как объект психологического воздействия	10
3. Техника психологического воздействия	18

Психологическое воздействие является важным компонентом управления поведением конкретных лиц, представляющих интерес для разведки. Без овладения конкретными приемами этого вида воздействия невозможно эффективно организовать процесс вербовочной разработки, установление доверительных отношений со связями, работу с агентом, успешное проведение активных мероприятий и т.д. Особенно велико его значение в процессе личных контактов оперативного работника с различными категориями иностранцев.

Актуальность использования в практике разведывательной деятельности психологических приемов управления поведением возрастает и в связи с неуклонным усложнением агентурно-оперативной обстановки в разведываемых странах, необходимостью для разведчика более тонкой и квалифицированной работы с людьми. Особое значение имеет общее повышение в развитых капиталистических странах социально-психологической культуры населения. На Западе в настоящее время получили широкое распространение различные курсы, группы, центры по тренировке навыков общения, развитию внутренней и социальной чуткости, умений глубже понимать мотивы и причины как собственных поступков, так и поступков других людей. На этих курсах прошли подготовку сотни тысяч людей в США и других ведущих капиталистических странах /6/. Оперативному составу внешней разведки КГБ нужны в настоящее время глубокие знания о сущности и механизмах, закономерностях, средствах, способах и конкретных приемах реализации психологического воздействия на личность.

Различные прикладные аспекты проблемы психологического воздействия широко исследуются в зарубежной психологии /10, 9, 12/. Ежегодно публикуется большое количество работ по вопросам убежде-

ния, внушения, оказания психологического давления на людей в различных ситуациях /2/. В последнее время наблюдается повышение интереса советских ученых к рассматриваемой проблеме. Появилось значительное количество книг, в которых прямо или косвенно затрагиваются вопросы психологического воздействия /4, 5, 7/. Исследуются проблемы воспитательного, управленческого и пропагандистского воздействия.

В специальной разведывательной литературе проблема психологического воздействия освещается пока недостаточно. Она рассматривается лишь частично в исследованиях, посвященных другим оперативным вопросам. Многие интересные факты из практики агентурно-оперативной деятельности требуют углубленного теоретического анализа и обобщения с целью выработки соответствующих рекомендаций.

Цель предлагаемой работы состоит в том, чтобы с точки зрения подготовки оперативного работника описать некоторые наиболее общие вопросы психологического воздействия на личность при решении различных разведывательных задач. Она подготовлена главным образом на основе изучения открытой отечественной и зарубежной литературы. По материалам проведенного исследования в некоторых оперативных подразделениях Главка в рамках чекистской учебы были сделаны научные сообщения.

Работа предназначена для руководящего и оперативного состава подразделений Главка.

I. Сущность психологического воздействия

В словаре русского языка слово воздействие определяется как действие, направленное на кого-либо или на что-либо с целью добиться чего-нибудь, внушить что-нибудь /8/. Воздействие на человека может быть физическим (на организм) и психологическим (на психику). Примером физического воздействия являются хирургическое и медикаментное вмешательство в деятельность организма. Его следствие - органические изменения и модификация поведения человека (при психохирургическом или психофармакологическом воздействии).

Целью и результатами психологического воздействия на человека является изменение его взглядов, убеждений, мотивов поведения, установок, психических состояний и др. Следует отметить, что и в физическом воздействии содержатся элементы психологического. Например, болевые ощущения при пытках могут привести к перестройке психологических установок личности.

Воздействие на психику человека может быть материально-средовым, вербальным и комплексным. Материально-средовое воздействие осуществляется в основном путем изменения материальных условий жизни объекта, преднамеренного создания определенных ситуаций, использование факторов внешней среды, формирующих у него соответствующие идеи, чувства, настроения и т.п. Сюда относится воздействие, оказываемое, например, посредством изменения условий работы объекта, преподнесения ему подарков, выплаты денежного вознаграждения, организации поездок, визитов и др.

Речевое (вербальное) воздействие осуществляется в основном в процессе личного общения с объектом путем передачи ему соответствующей информации с помощью слов. Оно проводится в виде инфор-

мирования, разъяснения, убеждения и внушения.

Комплексное воздействие предполагает сочетание изменений материальных условий жизни объекта с передачей целенаправленной вербальной информации. Очевидно, что этот вид воздействия является наиболее эффективным.

По направленности психологическое воздействие может быть адресовано:

- к сознанию, разуму человека, его логическому мышлению, сфере идей, мировоззрению. Такое воздействие обычно называется убеждением:

- к эмоциям, чувствам, неосознаваемым установкам. Это внушение или принуждение (психологическое давление).

В реальной жизни психологическое воздействие осуществляется комплексно. Его объектом, как правило, являются и рациональные и эмоциональные компоненты психики. То-есть, и убеждение, и внушение, и принуждение применяются в сочетании.

Перестройка личности под давлением психологического воздействия может быть различной по широте. В ходе личных встреч с объектом оперативный работник может, например, добиться изменения его взглядов по какому-то определенному вопросу. Это относительно узкая перестройка личности, ее поведенческих ориентаций. О более общих изменениях можно говорить тогда, когда в силу психологического воздействия оперативного работника объект становится, например, убежденным сторонником марксизма-ленинизма.

Изменения личности вследствие оказываемого на нее психологического воздействия могут быть временными, переходящими, а могут быть стойкими, сохраняющимися на долгие годы.

Психологическое воздействие в процессе общения не является односторонним. Оно всегда имеет взаимный характер. Оперативный ра-

ботник стремится оказать влияние на иностранца, чтобы побудить его к сотрудничеству. В свою очередь, иностранец оказывает влияние на оперативного работника, пытаясь реализовать свои личные интересы. Иногда это воздействие осуществляется и на неосознаваемом уровне.

Психологическое воздействие на личность в разведке определяется политическими целями, поэтому оно всегда имеет идеологическое, классовое содержание. Оно не может быть нейтральным. Будучи политическим бойцом партии, советский разведчик передает объекту воздействия передовые, прогрессивные идеи, взгляды и устремления.

Исключительно важную роль в эффективности оказания психологического воздействия играет личность оперативного работника: его морально-политические, социально-психологические и профессиональные качества. Огромное значение имеют идейная убежденность разведчика, политическая зрелость, моральное превосходство над противником, способность хорошо разбираться в людях, учитывать их особенности и состояние в данный момент времени, умение достичь нужной степени доверительности в отношениях. Важны общая культура, эрудированность, умение творчески мыслить, находить оригинальные варианты решения возникающих задач, эмоциональная ответственность речи, мимики, жестов и т.п.

Современные зарубежные теории психологического воздействия на личность буржуазного общества /10/ исходят из представления о том, что людям свойственны потребность в активном самостоятельном выборе линии поведения и стремление к самоопределению. Стремясь к достижению цели, люди рассчитывают получить выгоду (награду), избежать потерь, ущерба (наказаний). Существенным обстоятельством является то, что восприятие и оценка человеком той или иной инфор-

мации определяются его внутренним к ней отношением. Она как бы преломляется через призму его внутреннего мира, систему мотивов и ценностных ориентаций. Воздействие тогда эффективно, когда оно ведется с учетом психологических особенностей личности объекта: его взглядов, оценочных суждений, самосознания, жизненной позиции. На человека может по настоящему повлиять только то, что созвучно его внутренним установкам, отвечает его основным жизненным устремлениям.

В то же время в большинстве случаев на практике нередко недооценивается, а иногда даже полностью игнорируется личность объекта воздействия, активная роль его сознания в восприятии воздействующей информации. Процесс воздействия при таком подходе рассматривается односторонне механистично. Учитывается лишь активность субъекта воздействия, в то время как объект представляется в роли пассивного предмета для манипулирования. Это приводит к грубо ошибочным представлениям, игнорирующим социально-психологические закономерности, о возможности изменения поведения и образа мыслей людей против их воли, убеждений и интересов. Таким образом, на практике воздействие нередко сводится по существу только к принуждению.

В соответствии с вышеприведенными теоретическими положениями можно сделать вывод о том, что принуждение вообще и в оперативной работе в частности, менее эффективно по сравнению с убеждением. В разведывательной практике иногда бывает так, что под нажимом оперативного работника объект дает согласие на то или иное предложение, но, выйдя из-под контроля, начинает избегать дальнейших контактов.

Убеждение отличается от принуждения именно предоставлением объекту возможности свободного выбора, проявления собственной воли. Организация убеждающего воздействия складывается из ряда взаимосвязанных этапов: тщательное изучение объекта; выявление круга его желаний и трудностей на пути к их удовлетворению; установление с ним доверительных межличностных отношений; обоснованное предложение ему способа достижения желаемых целей.

Признание и учет активной роли личности объекта в процессе оказания на него воздействия, его свободы принимать или отвергать то, что ему предлагается, позитивно сказывается на достижении конечной цели. Правильно организованное убеждение должно превратиться, фактически, в самоубеждение объекта. Убеждение, трансформированное в самоубеждение, оказывается значительно более эффективной формой воздействия, а его результаты, т.е. изменения поведения в нужном направлении, наиболее прочными, стойкими.

2. Личность как объект психологического воздействия

Люди в разной степени восприимчивы к внешнему воздействию. Податливость воздействию определяется внешними факторами: сложившейся ситуацией, силой воздействия, личностной значимостью предполагаемых последствий и т.п. Игруют роль и внутренние факторы: характерные индивидуально-психологические особенности личности объекта воздействия. Оперативному работнику необходимо знать и учитывать индивидуально-психологические особенности тех, на кого он собирается оказывать воздействие. "Чтобы действовать с какими-либо шансами на успех, - писал К.Маркс, - надо знать материал, на который предстоит воздействовать" /1, с.195/.

2

Для того, чтобы согласиться на секретное сотрудничество, иностранец должен быть внутренне готов к этому. Он должен быть способен и одновременно хотеть выполнять задания разведки. Задача оперативного работника состоит в том, чтобы найти лиц, потенциально способных пойти на сотрудничество с разведкой, и содействовать принятию ими такого решения.

✓

Важнейшее значение среди особенностей личности, влияющих на устойчивость (податливость) к вербовочному воздействию, имеет мотивация поведения и деятельности. Мотивация — это то, что изнутри как бы управляет поведением личности, побуждает к совершению тех или иных поступков, придает смысл тому, что индивид делает, или тому, о чем его просят сделать. Формирование и осознание мотивов — очень сложный психологический процесс. Нередко бывает трудно определить, ради чего тот или иной человек стремится к достижению определенной цели.

В основе мотивации лежит система потребностей, выражающих зависимость человека от внешних (физических и социальных) условий его существования. На Западе широко распространена концепция индивидуалистически ориентированной иерархической пирамиды потребностей личности: от биологически обусловленных влечений (основание пирамиды) до стремления к высшим социальным целям (вершина пирамиды). Потребности более высокого уровня удовлетворяются лишь после того, как удовлетворены потребности более низкого уровня /13/. В более подробном виде эта пятиступенчатая пирамида выглядит следующим образом.

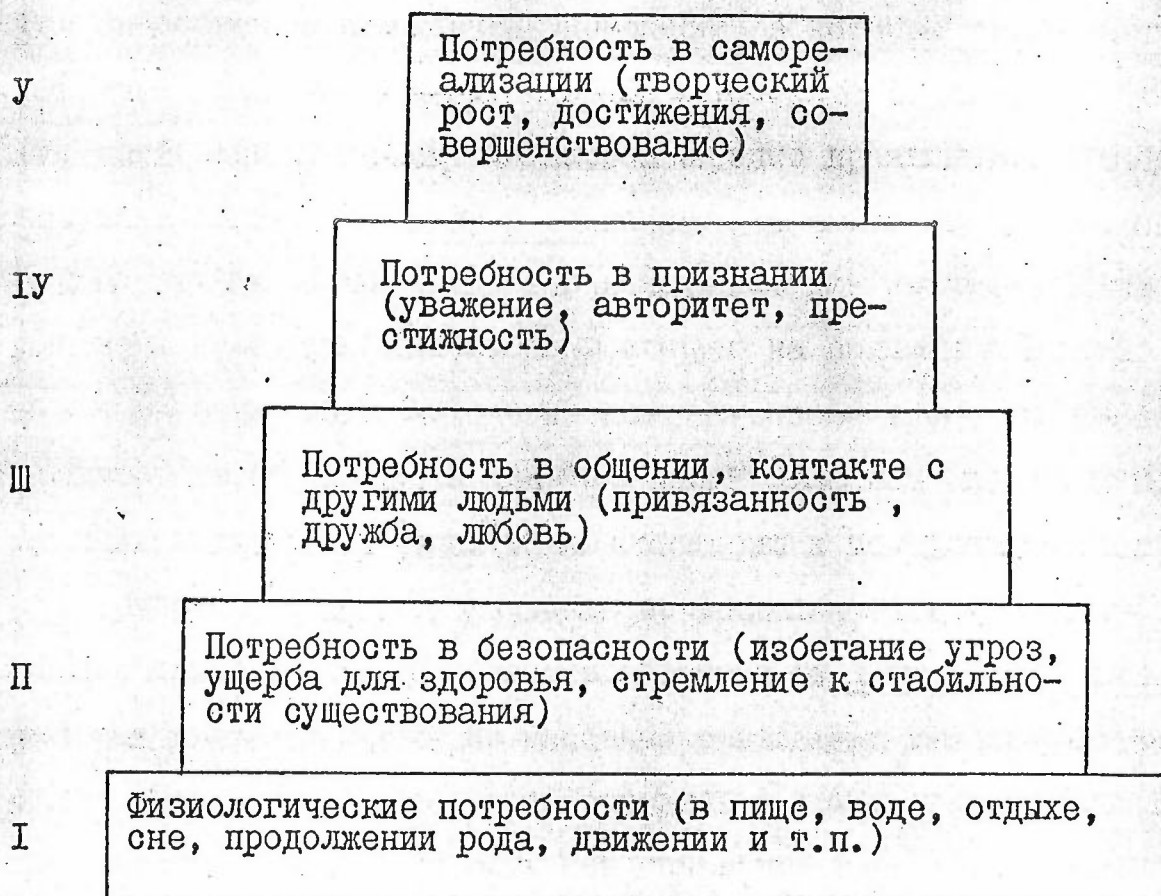


Рис. 1. Пирамида потребностей личности.

Общая схема побуждения личности к деятельности выглядит следующим образом. Неудовлетворенная потребность приводит к появлению того или иного желания. На пути выполнения желания, как правило, возникают определенные трудности. Таким образом, создается проблема, как преодолеть эти трудности. Когда проблема решена, желание исполняется. Мотивационный цикл (потребность —> желание —> проблема —> решение) завершается. После этого начинается новый цикл.

Привычные способы достижения целей, удовлетворения потребностей закрепляются, вследствие чего формируются установки. Они представляют собой внутреннюю готовность, предрасположенность человека действовать определенным образом в определенных обстоятельствах.

Это своеобразные стереотипы поведения, в которых зафиксирован прошлый опыт человека, предпочитаемая им система действий по достижению поставленных целей. Установки нередко проявляются в поведении человека помимо его воли и сознания. Под влиянием установок человек безотчетно воспринимает в позитивном или негативном плане ту или иную идею, так или иначе реагирует на события и факты, действия конкретных лиц. Установки лежат в основе предубежденности, предвзятого отношения к тому или иному явлению. Они выступают в роли психологического фильтра по отношению к поступающей информации.

Система установок личности на социально-политические, нравственные и материальные ценности образует ее ценностные ориентации, которые являются одной из наиболее стабильных характеристик личности. Ценностные ориентации определяют генеральную линию поведения личности, вместе с этим они управляют и ее повседневным поведением. У одного человека система ценностных ориентаций включает такие ценности как человеческое достоинство, свобода, справедливость, честность и т.п. У другого — деньги, власть, удовольствия и т.п. Ясно, что эти два человека по-разному будут воспринимать предлагаемый способ действий, вести себя совершенно по-иному в ситуации выбора линии поведения. Разрабатывая стратегию и тактику оказания воздействия на личность иностранца, следует прежде всего принимать во внимание систему его ценностных ориентаций.

Важнейшее значение при оценке личности объекта воздействия имеет учет степени его неудовлетворенности жизненной ситуацией, достигнутыми успехами, внутренней конфликтности. Неудовлетворенность может касаться отдельных сторон жизни объекта, а может иметь глобальный характер. Научные исследования показывают, что неудовлетворенный, находящийся в состоянии конфликта с обществом, ближайшим

окружением или самим собой человек в наибольшей степени восприимчив к новым идеям, так как усматривает в них возможность изменения в желательную сторону сложившегося положения. Для поиска зон не-удовлетворенности необходимо подвергнуть анализу личность объекта в идейно-политическом, социально-психологическом и эмоционально-волевом аспектах.

Конфликт в сфере идейно-политических ориентаций. В наибольшей степени может быть подвержен психологическому воздействию со стороны советского разведчика такой объект, у которого существует внутреннее противоречие с официальной идеологией и политическими установками. Указанное противоречие может выражаться в открытом остро критическом отношении к внешней и внутренней политике правящих кругов, разочаровании в буржуазных "свободах", в позитивном отношении к СССР, социалистическому образу жизни. Промежуточной формой выражения этого противоречия является отсутствие прочных идейных убеждений, политическая индифферентность.

Характерная особенность состоит в том, что истинный идейно-политический облик объект может самым тщательным образом скрывать, высказывая свои подлинные взгляды только в условиях доверительного общения. В связи с этим следует обращать особенно серьезное внимание на лиц, руководствующихся "двойной моральной бухгалтерией". Она имеет место тогда, когда внешне, на словах, в официальной обстановке демонстрируется "социально приемлемое" поведение, высказываются "нужные" суждения, а внутреннее отношение к высказываемому и демонстрируемому прямо противоположное.

Социально-психологическая дизадаптация имеет место тогда, когда объект противопоставлен (или ощущает себя противопоставленным) социальному окружению, когда он чувствует себя "не вписанным"

в окружающую его социальную среду. Испытывает состояние отчуждения в коллективе сотрудников, не находит взаимопонимания с руководством и т.п. Показателем дизадаптации служит отсутствие у объекта близких друзей, прочных эмоциональных привязанностей (к родителям, другим родственникам, собственной семье). Об этом же говорят многочисленные внебрачные связи.

Социально-психологическая дизадаптация проявляется и в неудовлетворенности объекта своим служебным положением, т.е. в ощущении несоответствия содержания выполняемой работы его способностям и творческим возможностям, в жалобах на несправедливость оценок руководством результатов труда, на отсутствие продвижения по службе особенно на фоне быстрого "роста" других (менее способных) сотрудников, на непрочность служебного положения.

Неудовлетворенность работой и семейной жизнью связана с возрастом. Молодые люди, например, сотрудники государственных учреждений в возрасте до 35 лет, как правило, полны энергии и честолюбия. Будущее представляется им в розовом цвете, нет еще пока серьезных финансовых трудностей, проблем со здоровьем. Они стремятся всячески доказать свою лояльность учреждению или компании.

Так же мало уязвимы сотрудники в возрасте старше 50 лет, поскольку они, вряд ли, будут рисковать своим положением на закате карьеры. Главной целью профессиональной жизни у многих государственных служащих в этом возрасте является + спокойное ожидание пенсии.

Наиболее уязвимы сотрудники в возрасте от 36 до 45 лет, занимающие невысокие служебные ранги. У них уже не высок энтузиазм на работе, могут быть проблемы в семье. Возникают финансовые трудности: необходимы средства на обучение детей, покрытие долгов за

купленные в кредит дом, автомобиль, бытовую технику и другие вещи. Такие сотрудники теряют уверенность в себе. У них нарастают чувства тревоги, недовольства и обиды на начальство. Они активно начинают искать выход из создавшегося положения, поэтому наиболее восприимчивы к новым предложениям.

Исследование ФБР мотивов сотрудничества американцев с иностранными разведками показало, что желание отомстить своему шефу за какую-либо нанесенную ему лично обиду может побудить сотрудника продать секретную информацию иностранному государству. В указанном исследовании утверждается: "Так, несколько американцев, осужденных или арестованных за шпионаж, показали при допросах, что с ними несправедливо обошлось руководство фирмы, их жалобы в соответствующее правительственное учреждение остались без ответа, поэтому они считали себя вправе отомстить обидчикам продажей иностранному государству секретной информации или образцов новейших изобретений" /11/.

Эмоционально-волевая неустойчивость объекта выражается в повышенной чувствительности, ранимости, обидчивости, подверженности влиянию отрицательных эмоций: ревности, зависти, гнева, страха. Эмоционально-волевая неустойчивость может быть обусловлена наличием некоторых качеств, близких к психологическим отклонениям: чрезмерной замкнутости, мнительности, ипохондрии (повышенной озабоченности состоянием своего здоровья), склонности к злоупотреблению спиртными напитками, наркомании, гомосексуализма и т.п.

При эмоционально-волевой неустойчивости, как правило, имеет место неадекватность самооценки, проявляющаяся в стремлении к превосходству, которое выражается в завышенном самомнении, амбициозности, желании любой ценой выдвинуться, высокомерии и надменности

(особенно с теми, кто ниже по положению). Лица, переоценивающие свою значимость, претендуют на особое к ним отношение, имеют ненасыщаемую потребность в успехе и признании. Когда под влиянием объективных обстоятельств их карьера рушится, семейная жизнь не приносит удовлетворения, они особенно близки к отчаянию, озлоблению, болезненно реагируют на несправедливость и способны в этот момент встать на путь отмщения конкретным лицам или системе в целом, не дающей им возможности для удовлетворения значимых потребностей.

Поэтому одной из важных задач оперативного работника в процессе изучения и разработки иностранца является определение признаков, свидетельствующих о его подверженности психологическому воздействию. Этого можно достичь лишь в ходе углубленного изучения особенностей поведения иностранца в различных жизненных ситуациях и в различных аспектах. Под углом зрения поиска социально-психологической уязвимости необходимо рассматривать особенности внешности, привычки, манеры поведения, состояние здоровья, отношение к курению, спиртными напитками, еде, характер отношений к другим людям, поведение в обществе, отношение к семье, тщательно выяснить устремления в личной и профессиональной жизни и т.п.

Следует отметить, что в ЦРУ выработана научно обоснованная система поиска и работы с объектами вербовочной разработки. Она предусматривает направление оперативных усилий прежде всего на морально-психологически уязвимых лиц. Главное внимание уделено определению основы разработки, ее укреплению и расширению, выявлению у объекта мотивов сотрудничества с ЦРУ. Материалы, получаемые в ходе разработки объекта, тщательно анализируются и систематизируются. В состав некоторых резидентур включены психологи, которые поддерживают постоянный контакт с оперативными работниками и выско-

зывают им свои рекомендации по делу. Иногда они принимают участие в личных встречах с объектами в проверке их на возможность подставы. В резидентурах ведутся досье, в которых фиксируются все, даже самые мельчайшие сведения об объекте. Собранные материалы направляются в штаб-квартиру ЦРУ, где специалисты выносят заключение об объекте разработки.

3. Техника психологического воздействия

Основная задача воздействия состоит в том, чтобы не навязывать то или иное решение, а помочь объекту самому прийти к нему. Поэтому процесс воздействия начинается с выявления доминирующих потребностей объекта, его актуальных желаний. Необходимо иметь в виду, что стремясь к удовлетворению потребностей, люди в буржуазном обществе хотят достичь успеха (прибыли в делах, признания окружающих, удовольствий и т.п.) и избежать неприятностей (наказания, потерь, боли, осуждения и т.п.). Кроме этого, люди значительно легче принимают предлагаемую им идею, когда чувствуют, что предлагающий по-настоящему понимает их проблемы и трудности. Важно добиться доверительности в отношениях. Если мы хотим привлечь человека на свою сторону, то сначала нужно убедить его в том, что мы его искренние друзья.

Оказания^e воздействия на личность можно выразить следующим образом: ПОНЯТЬ человека —> ПОМОЧЬ ему решить его проблемы —> помочь ему ХОРОШО при этом ВЫГЛЯДЕТЬ.

В понимании объекта как личности огромное значение имеет способность оперативного работника поставить себя на его место, используя возможности собственного воображения. Необходимо мысленно как бы проникнуть во внутренний мир объекта, представить его жела-

ния, проблемы и "увидеть" их решение. Такая способность является одним из мощных инструментов психологического воздействия. Она развивается в процессе практической работы разведчика с людьми.

В сфере межличностных отношений проявляется закон психологической взаимности. Его следствием является то, что большинство людей испытывает симпатию и положительные эмоции к тем, кто выражает к ним сочувствие, понимание, соглашается с ними, одобряет их действия и т.п. И, наоборот, большинство людей избегает тех, кто не выражает согласия с ними, не одобряет их поступков, критикует, противоречит и т.п. Поэтому, всякий раз, когда собеседник говорит то, с чем можно согласиться, нужно дать ему это понять. У него, в свою очередь, возникает потребность ответить согласием на слова партнера, говоря по-иному, проявить взаимность.

Закон психологической взаимности — это самый главный компонент искусства психологического воздействия на людей.

Наилучший способ заставить человека говорить о себе — это вопросы, выражающие неподдельный интерес к нему. Умело поставленный вопрос может помочь объекту открыть и четко уяснить то, что он на самом деле хочет, обрисовать проблемы, которые ему нужно разрешить, чтобы получить желаемое, осознать, что предлагаемый ему вариант действий — наилучшее средство для решения проблем.

Наиболее эффективны для целей оказания воздействия открытые вопросы или вопросы типа "А каково Ваше мнение?". Их суть в том, что они подразумевают развернутые ответы. При их постановке полезно ссылаться на высказывания других людей, особенно тех, кого объект ценит и уважает, считает для себя образцом, признанным авторитетом. Ниже приводятся некоторые примеры вопросов открытого типа.

1. "Мистер Лоу, каково Ваше мнение о значении политических убеждений ученого в наше время?".

2. "Мистер Смит, недавно я прочел в торговом еженедельнике интервью преуспевающего бизнесмена Джона Петерсона. Он, между прочим, сказал: "В наши дни успех в мире бизнеса, достижение выдающихся результатов в борьбе с конкурентами во многом зависит не только от удачи и везения, но и от способности пойти на риск". Насколько правомерно это высказывание, как Вы считаете?".

3. "Мистер Браун, большинство людей, с которыми мне довелось беседовать о финансовых проблемах, говорили, что больше всего они беспокоятся о том, как обеспечить свое будущее. Хотят иметь на го-тове приличную сумму, чтобы при случае не упустить возможности вложить ее в выгодное дело, и стремятся обеспечить себе безбедную и комфортную старость, чтобы не быть никому в тягость на склоне лет. А что Вы думаете по этому поводу?".

Открытые вопросы можно подразделить на "вопросы к желаниям" и "вопросы к проблемам". Первые нацелены на актуализацию того, что хочет человек, вторые направляют его в проблемную область, которую необходимо разрешить, чтобы удовлетворить желание. Ниже приводятся несколько типичных окончаний подобных вопросов.

1... Вы находите это справедливым?

2... Имеет ли это какое-нибудь значение лично для Вас?

3... Как Вам кажется, есть ли в этом какой-нибудь смысл?

4... Случалось ли с Вами нечто подобное этому?

5... Как Вы считаете, проблема состоит именно в этом?

6... А Вас лично это беспокоит?

7... Что Вы думаете по этой проблеме?

8... Вы считаете это разумным?

Задав вопрос, нужно дать объекту возможность полностью выговориться. Чем больше он говорит, тем больше проясняет свои желания и проблемы. Тем больше у оперативного работника возможностей впоследствии, перефразировав его высказывания, укрепить объекта в определенном мнении. Когда объект может связать достижение своей цели, исполнение желания с необходимостью решить определенную проблему, тогда он и начинает искать это решение. Именно в этот момент, а не раньше, он внутренне готов к тому, чтобы принять то или иное предложение в качестве возможного варианта достижения своей цели.

Понятно, что в процессе разработки объекта редко удается сразу прямо перейти от желаний к проблемам, а от них к поиску решений. Здесь возможны блуждания, отклонения и т.п. Вместе с этим человеку свойственно неотвязно следовать за тем, чего ему хочется. Чем сильнее желание, чем яснее существо проблемы, тем сильнее хочется ее разрешить. Поэтому, чем в большей мере оперативный работник вынуждает объекта в процессе беседы с ним "перемещаться" между областями желаний и проблем, тем в большей мере он побуждает его сделать требуемый выбор.

Выявив доминирующие мотивы поведения, желания и проблемы объекта, оперативный работник должен привлечь его внимание к себе как к лицу, способному помочь в реализации желаний, разрешении проблем. Для этого он должен воспользоваться заранее продуманными "воздействующими идеями", т.е. предложениями о том, как выйти из создавшегося положения. Эти идеи также могут быть сформулированы в виде вопроса. В качестве заготовок к таким вопросам можно назвать: "Хотелось бы Вам иметь...?", "Известно ли Вам, что...?", "Можете ли Вы себе представить, что...?" и т.д. Воздействующие идеи нужно уметь преподносить интересно, с определенным артистизмом, эмоционально, ярко, с энтузиазмом. В каждом конкретном случае

оперативный работник с учетом личности объекта и сложившейся у него жизненной ситуации должен уметь подобрать ключевое предложение — воздействующую идею. В этом проявляется творчество мышления оперативного работника, его искусство как вербовщика и разведчика.

Разрабатывая стратегию и тактику оказания психологического воздействия на иностранца, следует иметь в виду постепенность продвижения к большой конечной цели. Начинать нужно с малого (но не ограничиваться им, не топтаться на одном месте, а постепенно продвигаться вперед). Если удалось вовлечь человека в ту или иную ситуацию, хотя бы в незначительной степени, то уже намного проще убедить его окончательно.

Важно добиться со стороны разрабатываемого лица широты восприятия того или иного отношения: если объект допускает нечто для себя в "порядке исключения", то имеется большая вероятность того, что он одобрит и более крайние позиции.

Подобными схемами психологического воздействия руководствуются, в частности, спецслужбы противника /3/. В одном из документов ЦРУ по вопросу вербовки агентуры основной упор делается на втягивание объекта в вербовочную ситуацию путем оказания ему помощи на начальной стадии отношений в виде небольших услуг. Для этого используются различные приемы:

- оказание медицинской помощи либо самому объекту, либо членам его семьи;
- подогревание у объекта настроения недовольства действиями непосредственного начальства;
- оказание финансовой помощи (в небольших размерах) или подведение объекта к мысли о возможности принять финансовую помощь;
- оказание профессиональной помощи (предоставление соответствующих материалов, обмен информацией, организация встреч с компетент-

ными специалистами);

— вызов объекта на открытый разговор "о жизни, как она есть" с целью подогреть его критические настроения.

Весьма эффективным средством психологического воздействия является подкрепление, т.е. выражение заинтересованности и готовности воспринимать то, что говорит объект в ходе беседы с ним. Различают вербальную и невербальную форму подкрепления. Вербальное подкрепление выражается через повторение оперативным работником того, что сказал объект, пересказ его мыслей своими словами, а также через использование слов типа: "понимаю", "хорошо", "да-да" и т.п. Невербальное подкрепление осуществляется посредством кивков, движений навстречу собеседнику, улыбок и т.п.

Когда объект слышит, что оперативный работник пересказывает своими словами или повторяет высказанную им мысль (заинтересованно и доброжелательно), то это в значительной степени повышает его уверенность в значимости и уместности суждений. А главное побуждает его сказать еще больше о том, о чем от него хотят услышать. Невербальные сигналы подкрепления воспринимаются собеседником неосознанно и вызывают у него желание повторять или более подробно осветить те моменты, которые вызвали заинтересованность. Говоря под воздействием подкрепления, объект не только обнаруживает, но и усиливает свои чувства, относящиеся к теме разговора.

Важную роль при постановке вопросов и подкреплении хода мыслей объекта играет умение оперативного работника находить нужные слова. Для того чтобы актуализировать желания объекта, разбудить у него стремление решить стоящую перед ним проблему, необходимо говорить с ним о понятных, знакомых и вместе с этим значимых вещах, используя при этом простые и конкретные выражения, помня о том, что

большинство людей склонно мыслить конкретно. Надо всегда помнить о том, что выгоды и преимущества, которые ожидает получить объект, принимая предложение оперативного работника, должны быть осязаемыми, четко представляемыми. Только научившись делать зримыми и яркими для объекта эти преимущества, оперативный работник из безразличного, или даже внушающего опасения человека превращается в желанного и доброго советчика, предвещающего удачу.

В беседе, цель которой — оказание психологического воздействия, нужно строго придерживаться определенного плана. Воздействие на мышление и чувства объекта должно быть последовательным и плавным. Свои соображения нужно излагать постепенно, убедившись в том, что объект хорошо и правильно понял сообщаемую информацию. Для этого нужно использовать обратную связь, т.е. предоставить собеседнику возможность высказаться о том, какой смысл для него имеют идеи оперативного работника. Ведь сначала объект воспринимает сообщение оперативного работника, затем интерпретирует его с позиции личного опыта, после этого оценивает его в свете своих целей и жизненных перспектив и лишь потом реагирует на него.

Психологически решающим является заключительный этап оказания воздействия на объект. Некоторые оперативные работники не задают объекту "решающий" вопрос, так как опасаются получить отрицательный ответ. Иногда это опасение не осознается, однако его необходимо иметь в виду и быть готовым преодолеть его отрицательное влияние на эффективность психологического воздействия. Для этого нужно проанализировать, что в разработке объекта уже удалось достичь на данный момент. Положим, что оперативный работник помог объекту открыть желания и проблемы, стоящие перед ним, осознать, как можно эти проблемы решить с его помощью. Объект осознал выгоды и пре-

имущества предложения оперативного работника и перешел от страхов и сомнений к разумному пониманию сложившегося положения и перспектив его изменения в желательном направлении. То есть он по существу готов полностью принять предложение оперативного работника, но ему еще нужно помочь.

В результате предпринятых оперативным работником усилий в сознании объекта происходит борьба между "за" и "против". Внимательно наблюдая за ним в ходе беседы, нужно оценить состояние борьбы мотивов и попытаться зафиксировать момент, начиная с которого он делает высказывания или задает вопросы как человек, "уже принявший" предложение. Очень важно не упустить этот решающий момент. Чтобы не делать это слишком прямолинейно, можно начать с уточнения второстепенных деталей, полагая, что объект уже принял требуемое решение. Если же он не отреагирует на такой косвенный подход, то это означает, что он еще не утвердился в своих мыслях и следует предпринять некоторые дополнительные усилия, чтобы помочь ему пройти оставшуюся часть пути.

В процессе воздействия практически постоянно приходится сталкиваться с возражениями со стороны объекта. Необходимо уметь психологически грамотно нейтрализовать их. В литературе описаны рекомендации /12/, касающиеся техники ответов на возражения. Применительно к рассматриваемому вопросу их можно сформулировать следующим образом.

— Прежде всего возражения объекта нужно предвидеть, быть готовым к ним. Приложив минимум усилий, можно заранее представить себе не менее 90% всевозможных возражений на то или иное предложение. Если не думать о возражении, то оно застанет врасплох и вызовет ненужное замешательство, приведет к ошибочным реакциям на него.

- Внимательно и до конца выслушать объекта, дать ему возможность полностью высказать свое возражение. Проявить понимание объекта, признать правоту некоторых его аргументов. При этом следует избегать любых высказываний или действий, которые могут увеличить его беспокойство.

- Никогда не следует прямо противоречить тому, что говорит объект. Ведь задача состоит в том, чтобы успокоить его и помочь выработать логически обоснованное, рациональное решение. Прямым контрвозражением человека не успокоишь. Это можно сделать, лишь показав ему свое понимание его состояния, допустимость и естественность возражения. Только почувствовав уверенность и поддержку оперативного работника, объект может преодолеть беспокойство и тревогу.

- Ни в коем случае нельзя давать объекту понять, что его возражения и опасения вызывают у оперативного работника отрицательное отношение, свидетельствуют о его слабостях, неуверенности, робости и т.п. Здесь оперативному работнику нужно выступить в роли советчика, задача которого объяснить и направить, а не спорить и оказывать давление. Для объекта его возражения вполне обоснованны и логичны, поэтому если вербально или невербально поставить под сомнение его логику или интеллект, то можно считать дело проигранным. В этой ситуации, как нигде, нужно проявить такт, и прежде всего показать объекту свое понимание его чувств и причин, по которым возникли возражения.

- Для сглаживания возражений и снятия беспокойства целесообразно использовать следующие формулы: "Я Вас понимаю...", "Я не удивлен тем, что Вы это сказали...", "Я предвидел Вашу озабоченность..."; "Хорошо, что Вы заговорили об этом...", "Если бы я был на Вашем

месте, то, видимо, чувствовал бы то же самое...". "В том, что Вы сказали, много справедливого..."

- Нужно создать для объекта условия, при которых он мог бы признать правоту оперативного работника, сохранив свое "лицо". Объекта нужно подготовить к восприятию контрдоводов без потери им собственного реноме. Этого можно достичь путем спокойного, плавного перевода его от неясного страха к пониманию конкретного и вполне доступного решения проблемы.

- Поскольку большинство возражений являются по существу вопросами, то вполне естественно попытаться выяснить, какой же именно вопрос хочет задать объект. Лучший способ дать понять, что он на самом деле задал вопрос, это сказать нечто подобное: "Вы поставили очень важный вопрос". "Ваш вопрос бьет в самую точку". "Я не удивился, услышав от Вас этот вопрос" и т.д. Затем следует сформулировать возражение объекта в виде вопроса и заключить его словами: "Вопрос ведь состоит в этом, не так ли?". Таким образом оперативный работник передает объекту то, что тот высказал, но уже своими словами. Тем самым он показывает, что слушал его и старался понять, а теперь предлагает согласиться с тем, что возражение объекта является вопросом, на который он хотел бы получить ответ. Как правило, объект соглашается, а если нет, то нужно спросить: "В таком случае, в чем же состоит Ваш вопрос?".

- Иногда возражение принимает форму, на которую трудно ответить, поскольку то, что говорит объект, не совсем совпадает с истинной причиной сомнения и беспокойства. В основе подобного возражения лежит неосознаваемое предубеждение, которое трудно выразить словами. Тем не менее нужно постараться сделать это. С помощью вопросов докопаться до него, "высветить" его содержание. Для этого нужно

задавать дополнительные вопросы, выслушивать, вновь задавать вопросы, вновь выслушивать и т.д. Бывает, что объект просто-напросто боится принять решение. Его охватывают страх и сомнения, боязнь совершить ошибочный шаг. Он хочет "забросать" оперативного работника вопросами, любыми: логичными и нелогичными. Главное в этот критический момент проявить твердую уверенность, не дать убедить себя. Следует помнить о том, что когда объект начинает выпаливать бессвязные возражения, то в действительности он разговаривает сам с собой. Тут надо быть очень терпеливым, благожелательным, главное не стремиться отвечать на все возражения. Хороший способ снятия возражений в подобном случае — просто повторить возражения объекта. Услышав их из чужих уст, он, возможно, сам убедится в их необоснованности. Большинство принимаемых решений имеют эмоциональную основу, поэтому весьма важно убедить объект с помощью достаточно веских, конкретных, практических соображений, подтверждающих целесообразность принятия предлагаемого решения.

— Излагая главные доводы против возражения объекта, следует помнить о том, что каждому человеку свойственна потребность в безопасности, боязнь потерь, опасение за свою судьбу. Поэтому объект нуждается в уверениях, которыми должны стать ответы на его возражения. Более того, если объект не выдвинул ни одного возражения, было бы совсем неплохо оперативному работнику самому поднять этот вопрос и самому ответить на него.

— Характер беседы, доводы оперативного работника зависят от конкретной ситуации, от существа сомнений и тревог, индивидуально-психологических особенностей личности объекта воздействия.

Описываемые рекомендации по ведению воздействующей беседы с объектом тогда могут дать практическую пользу, когда оперативный

работник приобретает соответствующие навыки использования их в конкретных ситуациях. Для этого целесообразно попробовать придумать возможные "вопросы к желанию" и "вопросы к проблеме" по отношению к своим нейтральным связям, затем, подобрав удобный случай, задать их. Поэкспериментировать с феноменом подкрепления, чтобы убедиться в том, что, действительно, можно целенаправленно управлять процессом беседы. Целесообразно также попрактиковаться в умении переводить человека от желаний к проблемам с помощью воздействующих идей, в применении рекомендаций по нейтрализации возражений объекта. Приобретенные навыки могут быть в дальнейшем использованы в разработке иностранцев, представляющих интерес для разведки.