

KOMITET BEZPIECZEŃSTWA PAŃSTWOWEGO
przy RADZIE MINISTRÓW ZSRR.

WYBRANE ASPEKTY
SZKOLENIA OPERATORÓW W ZAKRESIE
WPLYWU PSYCHOLOGICZNEGO NA OBCOKRAJOWCÓW
PODCZAS PROCEDURY POZYSKIWANIA

OPRACOWANIE NAUKOWE

opracowanie materiału:
ostatniastacja.pl
szary

1989

Jeśli zawarty tu materiał Cię zainteresował, chcesz więcej,
masz chęć wynagrodzić wykonaną przeze mnie pracę...
możesz postawić mi kawę, dzięki ☺

<https://buycoffee.to/ostatniastacja.pl>

Opracowanie przygotowano w celach edukacyjnych i rozwojowych.

Dopuszczam korzystanie z opracowania, w tym jego cytowanie, za podaniem źródła. Dopuszczam wykonanie wydruku na użytek własny.

Pozostałe regulacje zgodnie z Konwencją berneńską w art. 5 ust. 2 (akt paryski Konwencji berneńskiej o ochronie dzieł literackich i artystycznych, Dz. U. z 1990 r. Nr 82, poz. 474)

UWAGI WSTĘPNE

W niniejszej publikacji przedstawiono niektóre aspekty oddziaływania psychologicznego na osobowość cudzoziemca, który jest obiektem zainteresowania wywiadu państwowego. Zdefiniowano tu koncepcję wpływu, opisano główne jego rodzaje. Podano charakterystykę właściwości osobowości, które sprzyjają wywieraniu wpływu. Omówione zostały także konkretne techniki oddziaływania psychologicznego, jakie mają zastosowanie podczas budowania relacji z cudzoziemcami.

WPROWADZENIE

Oddziaływanie psychologiczne jest ważnym elementem zarządzania zachowaniem konkretnych osób, które znajdują się w kręgu zainteresowania wywiadu. Bez opanowania szczególnych technik tego typu wpływu, nie da się, tak naprawdę, opanować procesu pozyskiwania, rekrutacji, budowania z kontaktami relacji opartych na zaufaniu, pracy z agentem, skutecznego wdrażania środków aktywnych itp. Jest to szczególnie ważne w procesie osobistych kontaktów między operatorem a różnymi kategoriami cudzoziemców.

Zasadność stosowania psychologicznych technik kierowania zachowaniem w praktyce działalności wywiadowczej stale rośnie, w związku z rosnącą złożonością sytuacji agenturalno-operacyjnych w krajach objętych co raz szczelniejszym reżimem kontrwywiadowczym, co przekłada się na potrzebę pracy wywiadowcy z kontaktami w oparciu o co raz bardziej wyrafinowane i umiejętności techniki. Szczególne znaczenie ma także ogólny wzrost kultury społecznej i psychologicznej wśród ludności rozwiniętych krajów kapitalistycznych. Na Zachodzie rozpowszechnione są obecnie różnego rodzaju kursy, grupy, ośrodki służące kształceniu umiejętności komunikacyjnych, rozwijaniu wewnętrznej i społecznej wrażliwości, co przekłada się na wzrost umiejętności lepszego rozumienia motywów i przyczyn własnych działań, jak również działań innych ludzi. Na tego typu kursach w USA i innych wiodących krajach kapitalistycznych przeszkolono setki tysięcy ludzi /6/. Personel operacyjny wywiadu zagranicznego KGB stoi obecnie w obliczu konieczności pogłębienia wiedzy o istocie i mechanizmach, prawach, środkach, metodach i specyficznych technikach psychologicznego oddziaływania na osobowość.

Na gruncie międzynarodowej psychologii, szeroko badane są różne aspekty stosowanego wpływu psychologicznego /10, 9, 12/. Każdego roku ukazują się liczne prace poświęcone perswazji, sugestii, presji psychologicznej wywieranej na ludzi w różnych sytuacjach /2/. Ostatnio wzrosło zainteresowanie omawianym zagadnieniem także wśród radzieckich naukowców. Ukazało się wiele książek zajmujących się bezpośrednio lub pośrednio wpływem psychologicznym /4, 5, 7/. Badane są również problemy oddziaływania wychowawczego, kierowniczego i propagandowego.

W specjalistycznej literaturze wywiadowczej problem wpływu psychologicznego wciąż nie znajduje wystarczającej reprezentacji. Jest on, po części tylko, poruszany w opracowaniach dotyczących innych zagadnień operacyjnych. Wiele ciekawych faktów z praktyki działań agencji operacyjnych wymaga pogłębionej analizy teoretycznej i uogólnienia w celu sformułowania odpowiednich zaleceń.

Celem niniejszego opracowania jest przybliżenie, z perspektywy szkolenia, niektórych spośród bardziej upowszechnionych technik psychologicznego oddziaływania na jednostkę, jakie mają zastosowanie w realizacji zadań wy-

wiadomościach różnych kategorii. Praca opiera się przede wszystkim na przeglądzie otwartej literatury krajowej i zagranicznej. Sprawozdania naukowe z wyników badań były wykonywane także w ramach niektórych oddziałów operacyjnych Dyrekcji Generalnej /PGU tzw. Gławka, w ramach szkolenia czekistów.

Praca przeznaczona jest dla kadry kierowniczej i operacyjnej.

ISTOTA ODDZIAŁYWANIA PSYCHOLOGICZNEGO

W słowniku języka rosyjskiego, słowo „wpływ” definiowane jest jako działanie skierowane na kogoś lub coś, realizowane celem osiągnięcia czegoś lub zainspirowania do czegoś /8/. Wpływ na człowieka może być fizyczny (na ciało) i psychologiczny (na umysł). Przykładami wpływu fizycznego są operacje chirurgiczne lub oddziaływanie leków, które zakłócają pracę organizmu. Rezultatem jest organiczna zmiana i modyfikacja zachowania osoby (jako następstwo działania psychochirurgicznego lub psychofarmakologicznego). Celem a zarazem rezultatem oddziaływania psychologicznego na człowieka jest zmiana jego poglądów, przekonań, motywów postępowania, postaw, stanów psychicznych itp. Należy zauważyć, że wpływ fizyczny również może zawierać w sobie efekty manifestujące się w obszarze psychologicznym. Na przykład bolesne doznania podczas tortur mogą prowadzić do restrukturyzacji postaw psychologicznych jednostki.

Oddziaływanie na psychikę człowieka może być materialne i środowiskowe, werbalne i złożone. Oddziaływanie materialno-środowiskowe dokonuje się głównie przez zmianę materialnych warunków życia obiektu, celowe stwarzanie pewnych sytuacji, stosowanie czynników środowiskowych, które kształtują wyobrażenia, uczucia, nastroje obiektu itp. Chodzi tu o wywieranie wpływu np. poprzez zmianę warunków pracy celu, wręczanie mu prezentów, wypłacanie wynagrodzenia, organizowanie wyjazdów, wizyt itp.

Wpływ werbalny (słowny) wywierany jest głównie przez osobistą komunikację z celem poprzez nadawanie w jego kierunku odpowiednich informacji, za pośrednictwem mowy. Metoda ta przyjmuje formę, informowania, wyjaśniania, perswazji i sugestii. Złożone oddziaływanie polega na połączeniu zmiany warunków materialnych podmiotu z przekazaniem celowej informacji słownej. Nie ulega wątpliwości, że jest to najskuteczniejsza forma wpływu.

Wpływ psychologiczny może być sklasyfikowany w oparciu o jego kierunek:

- w kierunku świadomości figuranta, jego racjonalnego umysłu, logicznego myślenia, ideologii, światopoglądu. Wpływ ten nazywany jest zwykle perswazją.
- w kierunku emocji, uczuć, nieuświadomionych postaw. Wpływ ten nazywany jest sugestią lub przymuszeniem (presją psychologiczną)

W prawdziwym życiu presja psychologiczna jest realizowana w sposób złożony. Jej przedmiotem są zwykle zarówno racjonalne, jak i emocjonalne składniki psychiki. Znaczący to tyle, że perswazja, sugestia i przymus są stosowane łącznie

Reorganizacja osobowości pod wpływem presji psychologicznej może mieć różny wymiar. Podczas bezpośrednich spotkań z figurantem, oficer operacyjny może np. osiągnąć zmianę jego poglądów na daną kwestię. Jest to stosunkowo subtelna zmiana osobowości i orientacji behawioralnych. Głębsza zmiana następuje wtedy, gdy poprzez psychologiczny wpływ operatora figurant stanie się np. przekonany zwolennikiem marksizmu-leninizmu.

Zmiany zachodzące w człowieku w wyniku oddziaływania psychologicznego mogą być chwilowe, przemijające, ale mogą być trwałe, utrzymujące się przez wiele lat.

Oddziaływanie psychologiczne w procesie komunikacji nie jest jednostronne. Zawsze ma charakter obustronnej relacji. Oficer operacyjny usiłuje wpłynąć na obcokrajowca, celem przekonania go do współpracy. Z drugiej jednak strony, to obcokrajowiec wpływa na oficera, dążąc do zrealizowania swoich osobistych interesów. Czasami, ten wpływ odbywa się również na poziomie nieświadomym.

Oddziaływanie psychologiczne na jednostkę w warunkach wywiadowczych jest uwarunkowane celami politycznymi, a więc zawsze zawiera komponentę ideologiczną, klasową. Nie może być neutralne. Jako polityczny bojownik partii, radziecki oficer wywiadu przekazuje obiektowi wpływu (figurantowi) postępowe idee, poglądy i dążenia.

Wyjątkowo ważną rolę dla efektywności wpływu psychologicznego odgrywa osobowość operatora, jego właściwości moralno-polityczne, społeczno-psychologiczne i zawodowe. Ogromne znaczenie mają przekonania ideologiczne oficera wywiadu, jego dojrzałość polityczna, moralna wyższość nad przeciwnikiem, oraz zdolność do trafnej oceny ludzi, pozwalająca uwzględnić najdrobniejsze ich osobliwości, ich stan w danym momencie, zdolność do nawiązania odpowiednio głębokiej relacji opartej na zaufaniu. Ważne są także: kultura, erudycja, zdolność do kreatywnego myślenia i znajdowania oryginalnych rozwiązań dla różnych problemów, nad to emocjonalne wysycenie w wypowiedziach, mimice i gestach.

Współczesne, zagraniczne, teorie podejmujące tematykę wpływu psychologicznego na osobowość społeczeństwa burżuazyjnego, wychodzą z założenia, że jednostka ma potrzebę aktywnego, samodzielnego wyboru postępowania i pragnienie samostanowienia /10/. Dążąc do osiągnięcia celu, ludzie oczekują uzyskania korzyści (nagroda) i uniknięcia straty, szkody (kara). Co ważne, o postrzeganiu i ocenie przez człowieka danej informacji decyduje jego wewnętrzne nastawienie do niej. Przypomina to załamywanie informacji w pryzmacie wewnętrznego świata, systemu motywów i orientacji, wartości. Wpływ przynosi skutek, gdy jest realizowany z uwzględnieniem psychologicznych cech osobowości obiektu, jego poglądów, ocen, wartości, samoświadomości, pozycji życiowej. Na człowieka może tak naprawdę wpływać tylko to, co jest zgodne z jego wewnętrznymi postawami, zgodne z jego podstawowymi aspiracjami życiowymi.

Jednocześnie, w większości przypadków, osobowość osób poddanych oddziaływaniu i aktywna rola ich świadomości w odbiorze informacji wywierających wpływ jest często niedoceniana, a czasem nawet całkowicie pomijana w praktyce. Takie podejście traktuje proces wywierania wpływu nazbyt jednostronnie, mechanistycznie. Uwzględniana jest jedynie aktywność nadawcy, natomiast obiekt oddziaływania, biorca, przedstawiany jest jako bierny przedmiot, którym można manipulować. Prowadzi to do rażąco błędnych wyobrażeń, które ignorują wzorce społeczno-psychologiczne i możliwość zmiany zachowań i myśli ludzi wbrew ich woli, przekonaniom i interesom. W praktyce więc tego typu podejście często redukuje wpływ ograniczając go w zasadzie jedynie do przymusu.

Zgodnie z powyższymi założeniami teoretycznymi można stwierdzić, że przymus w ogóle, a w pracy operacyjnej w szczególności, jest mniej skuteczny niż perswazja. W praktyce wywiadowczej zdarza się, że pod naciskiem pracownika operacyjnego obiekt zgadza się na propozycję, ale po wymknięciu się spod kontroli zaczyna unikać dalszych kontaktów.

Perswazja różni się od przymusu tym, że umożliwia figurantowi dokonywanie swobodnych wyborów i wyrażenie własnej woli. Organizacja wpływu perswazyjnego składa się z szeregu powiązanych ze sobą etapów: dokładnego rozpoznania figuranta; określenia jego pragnień i trudności w ich spełnieniu; nawiązania relacji i stosunków osobistych opartych na zaufaniu; podsunięciu figurantowi dobrze uzasadnionej metody osiągnięcia pożądanego celu.

Rozpoznanie i uwzględnienie aktywnej roli osobowości figuranta/obiektu w procesach wywierania na niego wpływu, jego wolności w wyborze tego co akceptuje, co odrzuca, z tego co podsuwa mu oficer, ma pozytywny wpływ na osiągnięcie zamierzonego celu. Odpowiednio zorganizowany proces perswazji, w konsekwencji powinien zmienić się w autoperswazję figuranta, gdzie on sam siebie będzie przekonywał do określonego działania, sam znajdzie uzasadnienie. Perswazja przechodząca w formę autoperswazji, jest znacznie skuteczniejszą formą wpływu, a jej rezultaty, czyli zmiany zachowań w pożądanym kierunku, są znacznie trwalsze i pewniejsze.

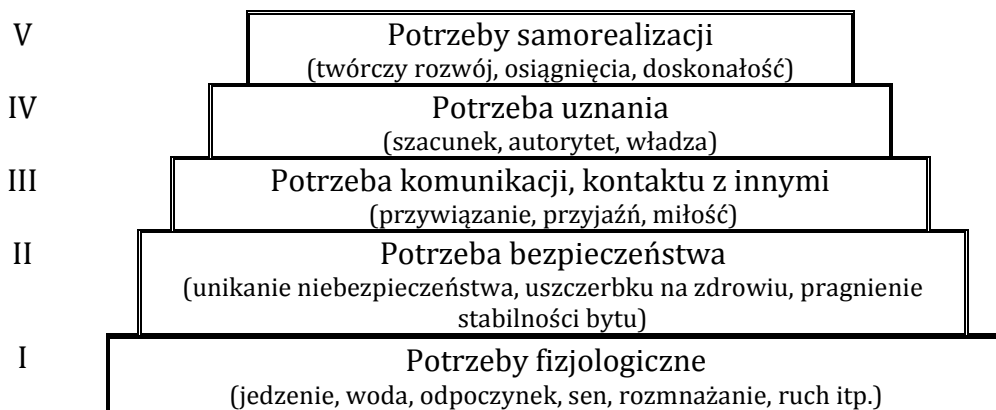
JEDNOSTKA JAKO PRZEDMIOT WPŁYWU

Ludzie są w różnym stopniu podatni na wpływy zewnętrzne. O ich podatności decydują czynniki zewnętrzne: sytuacja, siła oddziaływania, znaczenie i autorytet rozmówcy, przewidywane konsekwencje itp. Rolę odgrywają również czynniki wewnętrzne: charakterystyczne cechy osobowości ofiary. Operator musi znać cechy osobowości osób, na które próbuje wpłynąć, i brać je pod uwagę. „Aby działać z jakąkolwiek szansą powodzenia - pisał Marks - trzeba znać materiał, na który ma się wpływać" /1, 0.195/.

Aby zgodzić się na tajną współpracę, jednostka musi być przygotowana wewnętrznie. Musi mieć zarówno możliwości jak i chęci do wykonywania zadań wywiadowczych. Zadaniem wywiadowcy jest znalezienie potencjalnych współpracowników i zachęcenie ich do podjęcia decyzji o współpracy.

Do najważniejszych cech osobowości wpływających na podatność (lub oporność) na wpływy rekrutacyjne należy motywacja zachowań i działań podejmowanych przez jednostkę. Motywacja jest tym, co wewnętrznie rządzi zachowaniem danej osoby, motywuje ją do podejmowania pewnych działań, nadaje sens temu, co jednostka robi lub o co jest proszona. Powstawanie i uświadamianie sobie motywów jest bardzo złożonym procesem psychologicznym. Często jest tak, że trudno jest określić, do czego dana osoba dąży, jaki jest jej cel.

U podstaw motywacji leży system potrzeb, które wyrażają zależność człowieka od zewnętrznych (fizycznych i społecznych) warunków jego egzystencji. Na Zachodzie stosunkowo powszechna jest koncepcja zorientowanej indywidualnie, hierarchicznej piramidy potrzeb jednostki: od biologicznie uwarunkowanych popędów (podstawa piramidy) do dążenia do wyższych celów społecznych (wierzchołek piramidy). Potrzeby wyższego rzędu są zaspokajane dopiero po zaspokojeniu potrzeb niższego rzędu /13/. Bardziej szczegółowo ta pięciostopniowa piramida wygląda jak następuje:



Ryc. 1 Piramida potrzeb jednostki

Ogólny schemat dążenia jednostki do aktywności wygląda następująco. Niezaspokojona potrzeba rodzi pragnienie. Na drodze do spełnienia pragnienia, z reguły, pojawiają się pewne trudności. Powstaje więc problem, jak pokonać te trudności. Po rozwiązaniu problemu, pragnienie zostaje zaspokojone. Kiedy tak się stanie, rozpoczyna się nowy cykl.

Cykl motywacyjny:

potrzeba -> pragnienie -> problem -> rozwiązanie) / zakończenie -> rozpoczęcie nowego cyklu

Wzmocnieniu ulegają nawykowe sposoby realizacji celów, potrzeb i oczekiwań, które następnie prowadzą do kształtowania się postaw. Stanowią one wewnętrzną gotowość, predyspozycję osoby do działania w określonych uwarunkowaniach.

Są to charakterystyczne stereotypy zachowań, które odzwierciedlają wcześniejsze doświadczenia jednostki, preferowany przez nią sposób postępowania, do którego się odwołują aby osiągnąć swoje cele. Postawy często wpływają na zachowanie jednostki poza jej wolą i świadomością. Pod wpływem tych postaw, jednostka nieświadomie postrzega daną ideę w sposób pozytywny lub negatywny i reaguje w taki czy inny sposób na zdarzenia i fakty oraz na działania jednostek. Postawy leżą u podstaw uprzedzeń, które są założonymi z góry wyobrażeniami o rzeczach lub zjawiskach. Działają one jak psychologiczny filtr przez który musi przejść każda informacja.

Zespół postaw jednostki, wobec społeczno-politycznych, moralnych i materialnych wartości tworzy jej orientację wartościującą, która jest jedną z najbardziej stabilnych cech osobowości. Orientacje wartościujące człowieka wyznaczają jego ogólną linię postępowania i jednocześnie regulują jego codzienne zachowania. System orientacji wartościujących, jakim kieruje się jeden człowiek, może obejmować takie wartości jak: godność człowieka, wolność, sprawiedliwość, uczciwość itp., inny może być ukierunkowany na takie wartości jak pieniądze, władza, przyjemność itp. Jest oczywiste, że te dwie osoby będą inaczej postrzegać proponowany sposób postępowania i zupełnie inaczej zachowają się stojąc przed wyborem sposobu działania. Przy opracowywaniu strategii i taktyki wpływu na osobowość cudzoziemca należy przede wszystkim wziąć pod uwagę jego system orientacji wartościujących.

Podczas oceny osobowości figuranta zasadnicze znaczenie ma określenie stopnia jego niezadowolenia z sytuacji życiowej, sukcesów, które osiągnął, konfliktów wewnętrznych.

Niezadowolenie może dotyczyć poszczególnych aspektów życia figuranta lub może mieć charakter bardziej globalny. Badania naukowe wykazały, że jednostka niezadowolona, pozostająca w konflikcie wobec społeczeństwa, wobec najbliższego otoczenia społecznego, lub wobec siebie samego jest najbardziej podatna na nowe pomysły i idee, ponieważ poprzez nie upatruje

możliwość zmiany sytuacji w której się znajduje w kierunku pożądanego przez siebie stanu.

Aby znaleźć strefy niezadowolenia należy przeanalizować osobowość figuranta w aspekcie ideologiczno-politycznym, socjo-psychologicznym oraz emocjonalno-wolicjonalnym.

Konflikt w sferze orientacji ideologiczno-politycznych.

Obiektem najbardziej narażonym na psychologiczny wpływ oficera radzieckiego wywiadu jest figurant, który z natury rzeczy pozostaje w konflikcie z oficjalną ideologią i stanowiskiem politycznym. Uwikłanie to może przejawiać się w otwarcie krytycznym zachowaniu wobec zewnętrznej i wewnętrznej polityki kół rządzących, w rozczarowaniu burżuazyjnymi „wolnościami” lub w pozytywnym stosunku do ZSRR i socjalistycznego sposobu życia. Pośrednim wyrazem tej sprzeczności jest brak przekonań ideologicznych i obojętność polityczna.

Charakterystyczną cechą tej sprzeczności jest to, że figurant może bardzo starannie ukrywać swoje prawdziwe poglądy ideologiczne i polityczne, pozwalając sobie na ujawnienie jedynie wobec tych, którym ufa. W tym względzie należy zwrócić szczególną uwagę na tych, którzy wykazują taką „podwójną moralną księgowość”. Występuje ona wtedy, gdy na zewnątrz, w formalnym otoczeniu, figurant zachowuje się w sposób „społecznie akceptowalny” wyrażając „dobre i pożądane” oceny, ale wewnątrz, nastawienie do tego, co mówi i co pokazuje, jest u niego dokładnie odwrotne.

Niedostosowanie społeczno-psychologiczne

Niedostosowanie społeczno-psychologiczne występuje wtedy, gdy figurant jest przeciwny (lub tak się czuje) wobec tego co wyraża społeczeństwo, czuje że „nie pasuje” lub jest „nie na miejscu” w swoim środowisku społecznym. W środowisku swoich współpracowników jest wyobcowany, nie rozumie i nie komunikuje się z kierownictwem itp. Wskaźnikiem dysadaptacji jest brak bliskich przyjaciół i silnych więzi emocjonalnych (z rodzicami, innymi krewnymi, własną rodziną). Diagnostyczne są także liczne związki pozamałżeńskie.

Niedostosowanie społeczno-psychologiczne przejawia się także w niezadowoleniu figuranta z zajmowanego stanowiska, tj. w jego poczuciu, że treść wykonywanej przez niego pracy nie odpowiada jego zdolnościom i możliwościom twórczym. Objawia się także poprzez uskarżanie na niesprawiedliwość oceny pracy przez kierownictwo, brak awansu, zwłaszcza na tle szybkiego „wzrostu” innych (mniej zdolnych) pracowników oraz na niepewność pozycji zawodowej.

Niezadowolenie z pracy i życia rodzinnego jest ściśle związane z wiekiem.

Młodzi ludzie, np. pracownicy instytucji rządowych do 35 roku życia, są zazwyczaj energiczni i ambitni. Przyszłość widzą w różowych barwach, nie borykają się z większymi kłopotami finansowymi, nie deklarują problemów zdrowotnych. Chętnie i w każdy możliwy sposób, udowadniają swoją lojalność wobec instytucji lub firmy.

Pracownicy w wieku powyżej 50 lat są minimalnie bardziej, choć wciąż ledwie tylko podatni, ponieważ jest mało prawdopodobne, że u schyłku swojej kariery będą chcieli się narażać. Głównym celem życia zawodowego dla wielu urzędników w tym wieku jest spokojne doczekanie do emerytury.

Najbardziej narażone są osoby w wieku od 36 do 45 lat, które piastują stanowiska niskiej rangi. Ich zapal do pracy dawno wygasł, mogą borykać się z problemami rodzinnymi. Narastają trudności finansowe: potrzebne są środki na edukację dzieci, spłatę hipoteki, spłatę rat za nowy samochód, sprzęty domowe, czy inne poniesione wydatki. Pracownicy tacy nie czują się pewnie, tracą wiarę w swoje siły. Rozwijają się u nich uczucia niepokoju, niechęci i pretensji do przełożonych. Aktywnie szukają wyjścia z sytuacji i dlatego są bardziej otwarci na nowe propozycje.

Badanie FBI dotyczące motywów współpracy Amerykanów z zagranicznymi agencjami wywiadowczymi wykazało, że chęć pomszczenia osobistej urazy wobec szefa może skłonić współpracownika do sprzedaży wrażliwych informacji obcemu państwu. W sprawozdaniu pada twierdzenie: "Kilku Amerykanów, skazanych lub uwięzionych za szpiegostwo, podczas przesłuchań przyznało, że zostali niesprawiedliwie potraktowani przez kierownictwo, zaś ich skargi do odpowiednich agencji rządowych pozostały bez odpowiedzi; czuli się więc usprawiedliwieni, chcąc zemścić się na swoich krzywdzicielach, sprzedając obcemu państwu tajne informacje lub próbki najnowszych dóbr" /11/.

Niestabilność emocjonalno-wolicjonalna

Niestabilność emocjonalno-wolicjonalna wyraża się zwiększoną wrażliwością, podatnością na zranienie oraz narażeniem na negatywne emocje: zazdrość, zawiść, gniew i strach. Niestabilność emocjonalno-wolicjonalna może wynikać z obecności pewnych cech bliskich nieprawidłowościom psychologicznym: skrajnej powściągliwości, nieufności, hipochondrii (lęku o swoje zdrowie), nadużywania alkoholu, narkomanii, homoseksualizmu itp.

Niestabilność emocjonalno-wolicjonalna zwykle charakteryzuje się nieadekwatną samooceną, która przejawia się w postawie nadmiernej pewności siebie, nadmiernej ambicji, dążenia do awansu za wszelką cenę, arogancji i pogardzie (zwłaszcza dla tych, których status jest niższy). Mamy do czynienia z ludźmi, którzy przeceniają swoją wartość, domagają się specjalnego traktowania, mają nienasyconą potrzebę sukcesu i uznania. Gdy ich kariera lub życie rodzinne nie są ze względu na obiektywne okoliczności satysfakcjonujące, stają się oni szczególnie bliscy rozpacz i złości, reagują boleśnie na niesprawiedliwość i mogą wówczas mścić się na konkretnych osobach lub całym

systemie, który w ich mniemaniu, nie pozwala im na zaspokojenie ważnych dla nich potrzeb.

Ze względu na powyższe, jednym z ważniejszych zadań operatora w procesie badania i rozwoju cudzoziemca jest określenie oznak podatności na wpływy psychologiczne. Można to osiągnąć jedynie poprzez dogłębną analizę zachowań cudzoziemca w różnych sytuacjach życiowych i w różnych aspektach. W kontekście poszukiwania podatności społeczno-psychologicznej przede wszystkim należy zwrócić uwagę na wygląd, nawyki, sposób zachowania, stan zdrowia, palenie, picie, jedzenie, stosunek do innych ludzi, zachowania społeczne, stosunek do rodziny, aspiracje w życiu osobistym i zawodowym itp., obszary te powinny być obiektem drobiazgowej oceny.

W miejscu tym, należy zauważyć, że CIA opracowała, oparty na naukowych podstawach, system typowania i postępowania z obiektami rekrutacji. Przewiduje on skierowanie wysiłków operacyjnych przede wszystkim na jednostki wrażliwe moralnie i psychicznie. Skupia się na określeniu podstaw werbunku, wzmocnieniu ich i rozszerzeniu, a także na zidentyfikowaniu motywów figuranta do współpracy z CIA. Materiały zebrane podczas opracowywania obiektu są dokładnie analizowane i systematyzowane. W niektórych stacjach zatrudnieni są psycholodzy, którzy pozostają w stałym kontakcie z oficerami operacyjnymi, celem przedłożenia im swoich rekomendacji. W niektórych przypadkach uczestniczą oni w spotkaniach twarzą w twarz z figurantami, aby sprawdzić prawdopodobieństwo ich ewentualnej nieszczerości. W archiwach stacji znajdują się teczki, które zawierają wszystkie, nawet najdrobniejsze, szczegóły dotyczące celu. Zebrany materiał trafia do kwatery głównej CIA, gdzie specjaliści opracowują wnioski dotyczące celu, jego pozyskania i dalszej współpracy.

TECHNIKI ODDZIAŁYWANIA PSYCHOLOGICZNEGO

Głównym celem wpływu nie jest narzucenie rozwiązania, ale doprowadzenie do tego, aby to figurant sam do niego doszedł. Dlatego proces wywierania wpływu rozpoczyna się od identyfikacji dominujących potrzeb i pragnień figuranta. Należy sobie uświadomić, że w celu zaspokojenia swoich potrzeb ludzie w społeczeństwie burżuazyjnym chcą osiągnąć sukces (zysk, akceptację, przyjemność itp.) i uniknąć problemów (kary, straty, bólu, dezaprobaty itp.). Ludziom znacznie łatwiej jest też zaakceptować jakiś pomysł, gdy czują, że osoba proponująca go naprawdę rozumie ich problemy i trudności. Ważne jest, aby w relacji zbudować zaufanie. Jeśli chcemy kogoś przekonać, musimy najpierw utwierdzić go w tym, że jesteśmy jego szczerymi przyjaciółmi.

Wywieranie wpływu na jednostkę można podsumować jako:

ZROZUMIENIE osoby -> celem udzielenia POMOCY w rozwiązaniu jej problemów -> stawiając ją w DOBRYM świetle podczas wykonywania tego zadania.

Duże znaczenie w zrozumieniu figuranta jako osoby, ma wyobraźnia oficera operacyjnego i jego zdolność do postawienia się w roli obiektu. Konieczne jest mentalne spenetrowanie wewnętrznego świata figuranta, jego pragnień i problemów, tak by móc „zobaczyć” ich rozwiązanie. Zdolność ta jest potężnym narzędziem wpływu psychologicznego. Rozwija się w procesie praktycznej pracy oficera wywiadu ludźmi.

Prawo psychologicznej wzajemności uwidacznia się w sferze relacji międzyludzkich. Wynika z niego, że większość ludzi żywi pozytywne emocje i jest przychylna osobom, które darzą ich sympatią, zrozumieniem, zgadzają się z nimi, aprobują ich działania itd. Przeciwnie, unikają tych, którzy się z nimi nie zgadzają, którzy ich dezaprobuje, krytykują, zaprzeczają im bądź się przeciwstawiają, itd. Dlatego bardzo ważne jest, aby kiedy tylko twój rozmówca powie coś z czym możesz się zgodzić, wiedział o tym, że się z nim zgadzasz. Ze swej strony, będzie on odczuwał wtedy wewnętrzną potrzebę aby zgodzić się z tym, co ty sam mówisz, innymi słowy, pojawi się potrzeba odwzajemnienia, wykazania wzajemności.

Prawo psychologicznej wzajemności jest główną komponentą, sztuki wywierania wpływu, lub jak byśmy powiedzieli, leży u podstaw dźwigni psychologicznej.

Najlepszym sposobem na skłonienie kogoś do opowiedzenia o sobie jest zadanie pytania wyrażającego autentyczne zainteresowanie jego osobą. Umiejętnie postawione pytania mogą sprawić, iż figurant otworzy się, wyjawiając czego naprawdę pragnie, jakie trapią go problemy, które należy rozwiązać aby uzyskać to, czego chce. Uświadamia on sobie wtedy, że możliwość wyko-

nania proponowanych działań, jest najlepszym sposobem na rozwiązanie tych problemów.

Najskuteczniejszym narzędziem do wywierania wpływu są pytania otwarte, czyli takie jak "Jakie jest twoje zdanie?", "Co o tym myślisz?" Istota tych pytań polega na tym, że skłaniają do udzielenia szerszych odpowiedzi. Zadając tego typu pytania, pomocnym jest odwołanie się do opinii innych osób, w szczególności tych, które figurant ceni i szanuje, uważając za ekspertów lub wzór do naśladowania. Poniżej przedstawiono przykłady pytań otwartych:

1. Panie Low, co pan sądzi o roli i znaczeniu poglądów politycznych w pracy naukowca?
2. Panie Smith, ostatnio czytałem wywiad z Johnem Petersonem, wyjątkowo skutecznym businessmanem. To co zwróciło moją uwagę to jego przekonanie, iż „obecnie, sukces w świecie biznesu, osiąganie wybitnych wyników na tle konkurencji, zależy w równym stopniu od podejmowania ryzyka, co od szczęścia. Jak Pan myśli na ile prawdziwy jest taki pogląd?
3. Panie Brown, większość ludzi, z którymi rozmawiam o sprawach finansowych, mówi, że rzeczą, o którą martwią się najbardziej, jest zabezpieczenie swojej przyszłości. Chcą mieć w gotowości pewną sumę pieniędzy, aby jeśli tylko nadarzy się okazja, móc je zainwestować w dochodowy biznes, jednocześnie usilnie zabiegają aby zabezpieczyć sobie wygodną starość, tak aby nie być dla nikogo ciężarem. Co Pan sądzi o takim podejściu?

Pytania otwarte można podzielić na "pytania o pragnienia i aspiracje" i "pytania o problemy". Pierwsze mają na celu ustalenie tego, czego dana osoba pragnie, drugie nakierowują osobę na problemy, które muszą być rozwiązane, aby zaspokoić pragnienia. Poniżej przedstawiamy kilka typowych zakończeń takich pytań:

1. Czy uważasz, że to jest sprawiedliwe?
2. Czy to ma dla Ciebie jakieś znaczenie?
3. Czy jest w tym jakiś sens?
4. Czy coś podobnego Ci się kiedyś przydarzyło?
5. Jak myślisz, czy to naprawdę problem?
6. Czy to Ci przeszkadza?
7. Co sądzisz o tym problemie?
8. Czy uważasz, że to rozsądne?

Po zadaniu pytania należy dać figurantowi szansę i możliwość pełnego wyśłowienia się. Im więcej będzie mówił, tym wyraźniejsze staną się jego pragnienia i problemy z którymi się boryka. Tym więcej zarazem, oficer operacyjny będzie miał możliwości aby sparafrazować to, co usłyszał, dzięki czemu wzmacniać będzie opinię obiektu.

Kiedy figurant będzie w stanie zauważyć związek z osiągnięciem swojego celu i zaspokojeniem pragnienia, a potrzebą rozwiązania problemu, zaczynie szukać rozwiązania. To jest dokładnie ten moment, w żadnym wypadku nie wcześniej, kiedy będzie wewnętrznie gotowy by przyjąć propozycję jako możliwą drogę do osiągnięcia swojego celu.

Co zrozumiałe, w procesie pozyskiwania figuranta, wyjątkowo rzadko zdarza się aby od razu przejść od aspiracji i pragnień do problemów, od nich zaś do poszukiwania rozwiązań. Znacznie bardziej prawdopodobne będzie kołowanie, odchodzenie od problemu, dygresje i znów nawracanie itp.. Ponadto, charakterystycznym jest, że ludzie stale powracają do tego czego chcą. Im silniejsze pragnienie, im wyraźniejsza istota problemu, tym bardziej chcą go rozwiązać. Dlatego im bardziej oficer operacyjny dociska figuranta do "poruszania się" pomiędzy obszarami pragnień i problemów, tym bardziej zachęca go do dokonania pożądanego wyboru.

Identyfikując dominujące motywy zachowań, pragnień i problemów figuranta, oficer operacyjny powinien zwrócić uwagę podmiotu na siebie jako na osobę mającą możliwość pomocy w realizacji pragnień i rozwiązaniu problemów. W tym celu musi wykorzystać "patenty na wpływ", opracowane z wyprzedzeniem, sugestie, pozwalające znaleźć wyjście z sytuacji problemowej. Pomysły te mogą być sformułowane w formie pytań. Przykładowe pytania to: "Czy chciałbyś mieć...?", "Czy wiesz, że...?/Wiedziałeś że", "Czy wyobrażasz sobie, że...?" itp. Trzeba umieć przedstawiać pomysły w sposób ciekawy, artystyczny, emocjonalny, żywy i entuzjastyczny, słowem, zachęcający. W każdym przypadku oficer operacyjny musi być w stanie wybrać kluczową ofertę – jest to pomysł w jaki sposób przejąć kontrolę i wpłynąć na figuranta – dostosowując swoje podejście do indywidualnej sytuacji życiowej i osobowości konkretnego obiektu. To jest ten moment, kiedy w pełni ujawnia się kreatywność operatora, jego kunszt zarówno jako werbownika, jak i oficera wywiadu.

Obmyślając strategie i taktyki psychologicznego oddziaływania na cudzoziemca, należy pamiętać o stopniowym dochodzeniu do głównego celu jaki wieńczy całą operację. Zacząć należy od rzeczy małych, (ale nie poprzestając na tym, a stopniowo posuwając się naprzód). Kiedy człowiek zostanie zaangażowany w daną sytuację, choćby tylko nieznacznie, o wiele łatwiej będzie go przekonać do dalszych ustępstw.

Ważne jest, aby osoba, nad którą się pracuje, miała dość szerokie spektrum postaw: jeśli figurant jest otwarty na "wyjątek", to istnieje duża szansa, że zaakceptuje również bardziej skrajne stanowiska.

Podobne wzorce wpływu psychologicznego wykładane są także służbom bezpieczeństwa przeciwnika /3/ Jeden z dokumentów CIA dotyczących rekrutacji agentów skupia się na wciągnięciu celu w sytuację rekrutacyjną poprzez wspomaganie go w początkowej fazie relacji drobnymi przysługami.

W tym celu stosuje się różne techniki:

- udzielanie pomocy medycznej figurantowi lub członkom jego rodziny;
- podsycanie pretensji figuranta do jego bezpośrednich przełożonych;
- zapewnienie wsparcia finansowego (niewielkie kwoty) lub doprowadzenie do sytuacji w której figurant zacznie rozważać przyjęcie wsparcia finansowego;
- zapewnienie wsparcia zawodowego (materiały, wymiana informacji, spotkania z kompetentnymi specjalistami)
- dążenie do prywatnych spotkań, szczerych rozmów „o życiu jakim naprawdę jest”, celem rozpoznania i wzmocnienia krytycznych postaw figuranta

Bardzo skutecznym środkiem wpływu psychologicznego jest wzmocnienie, czyli wyrażenie zainteresowania i gotowości do akceptacji tego, co figurant wyraża podczas rozmowy. Wyróżnia się wzmocnienie werbalne i niewerbalne. Wzmocnienie werbalne wyraża się poprzez powtórzenie przez operatora tego, co powiedział figurant, powtórzenie jego myśli własnymi słowami, a także użycie słów takich jak: "rozumiem", "dobrze", "tak, tak" itp. Wzmocnienie niewerbalne odbywa się poprzez ukłony, ruchy w kierunku rozmówcy, uśmiechy itp.

Kiedy obiekt słyszy, jak oficer operacyjny opowiada lub powtarza (w sposób wyrażający zainteresowanie i współczucie), znacznie zwiększa to jego zaufanie do wartości i trafności własnego osądu. Przede wszystkim zachęca to go do mówienia więcej o tym, co rozmówca chce usłyszeć. Niewerbalne sygnały wzmacniające są odbierane przez rozmówcę nieświadomie, zachęcając go do powtórzenia lub rozwinięcia punktów, które wzbudziły zainteresowanie. Mówiąc pod wpływem wzmocnienia, figurant nie tylko ujawnia, ale także wzmacnia swoje uczucia dotyczące tematu rozmowy.

Zdolność oficera operacyjnego do znalezienia odpowiednich słów podczas zadawania pytań i wzmacniania myśli figuranta jest tutaj kluczowa. Aby rozpoznać pragnienia obiektu i wzbudzić w nim chęć rozwiązania problemu, należy mówić do niego o rzeczach zrozumiałych, znanych, a jednocześnie znaczących, używając prostych i konkretnych określeń, pamiętając, że większość ludzi ma tendencję do myślenia na konkretnie, nie abstrakcyjnie. Zawsze należy pamiętać o tym by korzyści i przywileje, które figurant spodziewa się uzyskać przyjmując propozycję operatora, powinny być wymierne i jasno przedstawione. Tylko poprzez poznanie i nabywanie biegłości w tym jak uczynić te korzyści widocznymi i żywymi dla podmiotu, operator przejdzie od bycia kimś kogo się unika, kto budzi niechęć lub niepokój, do roli pożądanego i dobrego doradcy, który wróży szczęście.

W rozmowie przeprowadzanej celem wywierania wpływu psychologicznego należy ściśle przestrzegać planu. Oddziaływanie na umysł i uczucia figuranta musi być spójne i łagodne zarazem. Należy to robić etapami, dbając o to, by obiekt dobrze i prawidłowo rozumiał przekazywane mu informacje. Wymaga to zastosowania informacji zwrotnych, czyli dania rozmówcy możliwości wyrażenia, jaki sens i znaczenie mają dla niego pomysły operatora. W pierwszej kolejności figurant odbiera przekaz oficera operacyjnego, potem interpretuje go w kategoriach osobistego doświadczenia, następnie poddaje ocenie w świetle swoich celów i perspektyw życiowych, a dopiero potem na niego reaguje.

Ostatni etap oddziaływania na cel jest decydujący z psychologicznego punktu widzenia. Niektórzy operatorzy nie zadają "decydującego" pytania figurantowi w obawie przed negatywną odpowiedzią. Czasami ten lęk nie jest rozpoznawany, ale trzeba o nim pamiętać i przygotować się na przeciwdziałanie jego negatywnemu wpływowi na skuteczność własnego oddziaływania psychologicznego. Aby to zrobić, należy przeanalizować, co już udało się osiągnąć na obecnym etapie pozyskiwania figuranta. Załóżmy, że operator pomógł obiektowi odłonić się ze swoimi pragnieniami i problemami, z którymi się boryka, zrozumieć, jak może mu pomóc. Figurant zrozumiał zarówno benefity i szanse jakie niesie wsparcie operatora, przechodząc od obaw i wątpliwości, do pełnego i racjonalnego zrozumienia sytuacji i perspektywy jej zmiany w pożądanym kierunku. Oznacza to, iż osoba ta jest już w istocie gotowa w pełni zaakceptować propozycję oficera operacyjnego, ale nadal potrzebuje pomocy.

Rezultatem zabiegów, jakie podjął operator jest konflikt „za” i „przeciw”, jaki rozgrywa się w umyśle figuranta. Uważnie obserwując go podczas rozmowy, należy ocenić stan owych zmagania i motywację, po czym zarejestrować moment, w którym wypowiada się lub zadaje pytania jako osoba, która "już przyjęła" propozycję. Ważne jest, aby tego decydującego momentu nie przegapić. Aby nie robić tego zbyt wprost, można zacząć od wyjaśnienia drobnych szczegółów, zakładając, że podmiot podjął już wymaganą decyzję. Jeśli figurant nie reaguje na owe niebezpośrednie podchody, znaczy to tyle, że nie ustalił jeszcze swojego sposobu myślenia i że należy podjąć jakiś dodatkowy wysiłek, aby pomóc mu przejść resztę drogi.

W trakcie procesu wpływu prawie zawsze pojawiają się zastrzeżenia ze strony figuranta. Koniecznym jest aby się z nimi rozprawić, umiejętnie neutralizując je psychologicznie. W literaturze /12/ podejmowano już tematykę obejmującą zalecenia dotyczące sposobu reagowania na zastrzeżenia, odpowiedzi na obiekcje. Dla omawianego zagadnienia można je sformułować w następujący sposób:

- Przede wszystkim należy opracować możliwe obiekcje i być na nie przygotowanym. Przy minimalnym wysiłku można z góry przewidzieć co najmniej 90 % wszystkich możliwych zastrzeżeń do propozycji. Jeśli dana obiekcja nie zostanie przemyślana, będzie ona czymś zaskaku-

jącym, wywołując, zupełnie niepotrzebne, zamieszanie i prowadząc do błędnych na nią reakcji.

- Wysłuchaj uważnie, nie przerywając, od początku do końca, dając figurantowi szansę w pełni wyrazić swoje zastrzeżenia. Słuchaj, wykazując zrozumienie tematu i uznając zasadność niektórych argumentów podnoszonych przez figuranta. Unikaj wszelkich wypowiedzi i działań, które mogą zwiększyć niepokój obiektu.

- Nigdy nie zaprzeczaj bezpośrednio temu, co mówi figurant. Celem jest uspokojenie go i pomoc w znalezieniu logicznego, racjonalnego rozwiązania. Bezpośrednia reprimenda nie uspokoi obiektu. Jest to możliwe tylko wtedy, gdy pokażesz mu, że rozumiesz jego stan, że jego obiekcje są czymś dopuszczalnym i naturalnym. Tylko wtedy, gdy osoba badana czuje się uspokojona i wspierana przez operatora, może przewyciężyć swój lęk i niepokój.

- W żadnym wypadku nie należy dawać do zrozumienia figurantowi, że jego obawy i lęki powodują negatywne nastawienie po stronie operatora wskazując na jego słabość, niepewność, czy brak śmiałości itp. W tym przypadku osoba oficer operacyjny musi wcielić się w rolę doradcy, który wyjaśni i poprowadzi, unikając spierania się i nacisku. Dla figuranta jego obiekcje są dobrze uzasadnione i logiczne, więc jeśli werbalnie lub niewerbalnie jego logika lub intelekt zostaną zakwestionowane, sprawę można uznać za przegraną. W tej sytuacji, bardziej niż gdziekolwiek indziej, należy wykazać się taktem, a przede wszystkim pokazać osobie zgłaszającej obiekcje swoje zrozumienie dla jej uczuć i powodów zgłaszanego sprzeciwu.

- W celu uspokojenia obiekcji i uspokojenia figuranta należy stosować następujące formuły: "Rozumiem cię...", "Nie dziwię się, że powiedziałaś to...", "Przewidziałem twoje obawy...", "To dobrze, że o tym wspominasz..." "Gdybym był na twoim miejscu, czułbym się dokładnie tak samo...", "W tym co mówisz jest sporo racji..."

- Należy stworzyć warunki, aby figurant mógł przyjąć, że operator ma rację, zachowując jednak przy tym swoją "twarz". Figurant powinien być przygotowany na przyjęcie kontrargumentów bez utraty poczucia własnej wartości. Można to osiągnąć poprzez spokojne i płynne przejście od luźnych refleksji o naturze jego zastrzeżeń do przedstawienia konkretnego i łatwo zrozumiałego rozwiązania problemu.

Ponieważ większość zastrzeżeń to w gruncie rzeczy pytania, naturalne jest, że próbujemy dowiedzieć się dokładnie, jakie pytanie chce zadać figurant. Najlepszym sposobem doprowadzenia go do zrozumienia, iż tak naprawdę zadaje on pytanie jest powiedzenie czegoś w rodzaju: "Zadałeś bardzo ważne pytanie". "Twoje pytanie trafia w sedno". "Nie zdziwiłem się, że zadałeś to pytanie" itp. Następnie sformułuj obiekcję figuranta w formie konkretnego pytania i zakończ słowami: "To jest to

pytanie, czyż nie?" W ten sposób operator przekazuje obiektowi to, co ten powiedział, ale czyni to własnymi słowami. W tym samym czasie pokazuje, że słuchał i próbował zrozumieć, jednocześnie zgadzając się na podniesienie kwestii w formie pytania i oferując się z odpowiedzią. Zazwyczaj figurant się zgodzi, a jeśli nie, to należy zapytać: "W takim razie, jakie jest twoje pytanie?"

- Czasami zastrzeżenia przyjmują formę, na którą trudno odpowiedzieć, ponieważ to, co jest podnoszone w obiekcjach, nie do końca odpowiada prawdziwej przyczynie wątpliwości i obaw. U podstaw takich zastrzeżeń leży nieświadome uprzedzenie, które trudno wyrazić słowami. Niemniej jednak powinniśmy starać się to robić. Poprzez zadawanie pytań, docierając do sedna i "wydobycząc" ich prawdziwą treść. W tym celu należy zadawać pytania uzupełniające, słuchać, zadawać pytania, słuchać ponownie, i tak dalej.

Dochodzi do takiej sytuacji gdy figurant po prostu boi się podjąć decyzję. Jest powodowany strachem i wątpliwościami przed wykonaniem niewłaściwego ruchu. Chce "zarzucić" operatora pytaniami, obojętnie logicznymi czy nielogicznymi. Najważniejsze w tym krytycznym momencie to zachować pewność siebie i nie dopuścić by sam siebie przekonał, niezgodnie z naszymi zamierzeniami. Należy pamiętać, że kiedy figurant zaczyna wyrzucać z siebie różne nie powiązane ze sobą zastrzeżenia, w rzeczywistości rozmawia sam ze sobą. Trzeba wykazać się tutaj cierpliwością i zyczliwością, a przede wszystkim nie próbować odpowiadać na wszystkie podnoszone kwestie. Dobrym sposobem na poradzenie sobie z zastrzeżeniami w takim przypadku jest po prostu powtórzenie obiekcji jakie zgłasza figurant. Usłyszenie zastrzeżeń od drugiej osoby może doprowadzić do spostrzeżenia, iż zarzut jest bezzasadny. Większość decyzji ma podłoże emocjonalne, dlatego ważne jest, aby przekonać cel ważnymi, konkretnymi i praktycznymi argumentami przemawiającymi za zasadnością proponowanej decyzji.

- Przedstawiając główne argumenty przeciwko podnoszonej obiekcji, pamiętaj, że każdy ma potrzebę bezpieczeństwa, lęk przed porażką i obawę o własny los. Dlatego właśnie figurant potrzebuje uspokojenia, którym powinny być odpowiedzi na jego zastrzeżenia. Ponadto, jeśli figurant nie zgłosił żadnych obiekcji, dobrze byłoby, aby operator sam poruszył tę kwestię i sam sobie na nią odpowiedział.

- Zarówno charakter rozmowy, jak i argumentacja, jaką posługuje się operator zależą od konkretnej sytuacji, natury wątpliwości i obaw, oraz indywidualnych cech psychologicznych figuranta, który poddawany jest wpływowi.

Opisane zalecenia dotyczące przeprowadzania rozmów wywierających wpływ mogą mieć praktyczne zastosowanie, o ile oficer operacyjny posiada odpowiednie umiejętności ich zastosowania w konkretnych sytuacjach. W tym celu warto spróbować pomyśleć wcześniej o możliwych „pytaniach doty-

czących pragnień i problemów”, które można wpleść w przebieg neutralnych relacji, a następnie zadać je przy nadarzającej się okazji. Warto eksperymentować ze zjawiskiem wzmocnienia, aby naocznie przekonać się, że rzeczywiście możliwe jest celowe manipulowanie procesem rozmowy. Przydatne jest również dokładne i praktyczne przećwiczenie przeprowadzania ludzi w rozmowie od ich pragnień do problemów w oparciu o idee wpływu, a także stosowanie zaleceń neutralizujących obiekcje ze strony rozmówcy. Zdobyte w ten sposób umiejętności mogą być w przyszłości wykorzystywane w procesie pozyskiwania i werbunku interesujących nas cudzoziemców.

SPIS RZECZY

UWAGI WSTĘPNE	1
WPROWADZENIE	2
ISTOTA ODDZIAŁYWANIA PSYCHOLOGICZNEGO	4
JEDNOSTKA JAKO PRZEDMIOT WPLYWU	7
TECHNIKI ODDZIAŁYWANIA PSYCHOLOGICZNEGO	12