



МагоЛего

Актуальные проблемы конкурентной (деловой)
разведки

Лекция, 4 часа

7

Люди как источник информации для деловой разведки

Содержание лекции:

1) Вводная часть

2) Человеческое существо как объект изучения психологии, социальной психологии и социологии

- Человеческое существо, как объект информационной экспансии
- Общение, как процесс взаимного влияния и обмена информацией
- Формы, средства и методы получения информации
- Ролевая деятельность субъектов информационной экспансии
- Особенности асоциальных групп
- Типовые ситуации получения информации

3) Библиография

Вводная часть

Все ли могут общаться?



Незнакомые люди

Новый сотрудник

Однажды ко мне направили выпускника ВУЗа. Он должен был официально познакомиться с коллективом подразделения одного из государственных учреждений. С этими незнакомыми ему ранее людьми следовало установить нормальные человеческие отношения, общаться и получать от них... информацию.

Новый сотрудник выслушал задачу и спросил: «А если они не захотят со мной разговаривать?»

цитата

«Это огромное удовольствие – приобретать новых друзей. Если мы знаем, какие правила игры при этом следует соблюдать, то любой незнакомый человек может стать другом. Знакомства становятся более глубокими, сложные клиенты превращаются в «ручных», а новых привлекать все легче. Незнакомые люди, которых вы, возможно, знаете только по телефонным разговорам, готовы творить для вас чудеса. Они могут организовать для вас столик в ресторане, когда все места давно зарезервированы, или отремонтировать вашу машину поздно вечером в предпраздничный день. И самое главное, от сделанного эти люди чувствуют удовлетворение и радость. Так же, как и вы. А вы потому, что именно вами определяется ход событий.

Спецслужбы ничего не пускают на самотек, там не бывает случайностей. В этой книге их тоже нет».

А если кому-то нужна просто информация, без приобретения новых друзей?

Хакер похитит требуемую информацию без разрешения, либо уничтожит ее из «любви к искусству»

Следователь допросит свидетеля, обвиняемого или подозреваемого, проведет выемку или обыск

АНБ США перехватит электронную переписку французской компании с потребителем, который интересен и американской фирме. Перехватит и использует для поддержки национального бизнеса.

Арбитражный суд оценит собранную информацию и примет решение в пользу истца, не приняв во внимание аргументы ответчика.

Транснациональные корпорации получают достаточно информации о потенциальных конкурентах, проводя технический анализ на фондовом рынке, однако им всегда интересны живые носители информации.

кейс





Акопян Ашот
Абгарович



Фишер Вильям
Генрихович



Африка Де лас Эрас
Гавиади



Бертони Джованни
Антонио

Советские разведчики-нелегалы показали прекрасные образцы умения общаться с людьми



Молодой Конон
Трофимович



Дейч Арнольд
Генрихович

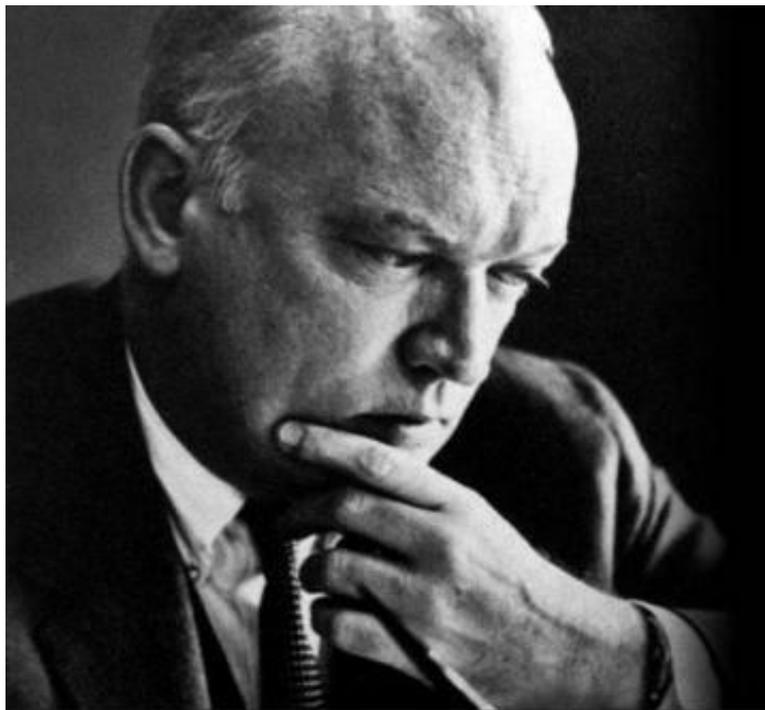


Коротков Александр
Михайлович



Филби Ким

Какие личные качества разведчика увидел его адвокат?



Незнакомцы на мосту

Джеймс Donovan

Адвокат Рудольфа Ивановича Абеля
(Фишера В.Г.)

Донован знал советского разведчика под вымышленной фамилией «Абель Рудольф Иванович». Фишер В.Г. взял себе в качестве псевдонима данные своего умершего друга.

Джеймс Donovan, во время Второй мировой войны сотрудник американской разведки, сначала отнесся к Абелью предвзято.

Однако вскоре в его дневнике появляются новые записи:

«Он свободно говорил по - английски и прекрасно ориентировался в американских идиоматических выражениях... Знал еще пять языков, имел специальность инженера — электроника, был знаком с химией и ядерной физикой, был музыкантом и художником, математиком и криптографом».

И далее: «Рудольф — интеллигентный человек и джентльмен, обладающий чувством юмора. В обществе друг друга мы чувствовали себя все лучше, и я находил его интересной личностью. Как человека его просто нельзя было не любить».

Более поздний период – взгляд американской контрразведки

- Группа Уолкера (Walker) действовала в ВМС более 17 лет, передала советской разведке криптографические материалы, которые позволили прочитать миллион сообщений, направленных кораблям и подводным лодкам ВМС США, находившимся в море;
- Группа Конрада (Conrad) – действовала в сухопутных войсках США более 18 лет, выдала планы обороны Западной Европы. Судья, рассматривавший дело Конрада, отмечал, что «если бы между НАТО и Варшавским договором разразилась война, Запад ожидало бы неминуемое поражение»;
- Олдрич Эймс (Aldrich Ames) – высокопоставленный сотрудник контрразведки ЦРУ, работал с 1985 г. на СССР, а затем, до ареста в 1994 г. – на Россию, выдал сотни агентурных операций ЦРУ, РУМО и ФБР, в результате чего по меньшей мере 10 граждан Советского Союза и стран Восточной Европы, по американским оценкам, были казнены, другие посажены в тюрьму, и фактически вся агентурная сеть, развернутая США против советского блока, была ликвидирована в разгар «холодной войны»;
- Роберт Хансен (Robert Hansen) – сотрудник ФБР, в течение двух десятилетий, до ареста в 2001 г., работал на советскую, а затем российскую разведку и выдал секретные программы и разведывательные возможности, которые стоили правительству США 22 млрд. долл. И могли бы быть использованы так, чтобы в случае войны уверенно нанести поражение США»...



Представитель
разведки

Разведцентр знает о новом образце военной техники, владеет информацией о ее внешнем виде и тактико-технических данных (ТТД), установил место производства и места испытаний. Нужна информация о результатах испытаний. Что делать?

Установить носителя требуемой информации.

Установлен водитель-испытатель. Как получить информацию у него?

Страна вероятного противника

Захватить в плен и допросить

Применить психотропное средство

Применить выведывание

Установить долговременные отношения



Водитель



Секретный образец военной техники

Разведцентр знает о новом образце военной техники, владеет информацией о ее внешнем виде и ТТД, установил место производства и места испытаний. Нужна информация о результатах испытаний.



Разведцентр



3



Связник



Задания – отчеты о выполнении



Агент



Возможное использование денег



Секретные образцы военной техники

*Человеческое существо как объект изучения
психологии, социальной психологии и социологии*

Последовательность целевого изучения личности

Общая информация

Объект
изучения

Сильные стороны

Особенности психологии

Недостатки

Возможные неврологические
патологии

Что препятствует

Возможные психологические
патологии

Что способствует

Особенности Я-концепции

Водитель

Выработка решения



Общая информация

- Максимально полные персональные данные
- Образование, квалификация, место работы и занимаемая должность, материальное положение
- Семейное положение, максимально полные данные о членах семьи
- Дружеские связи, предпочтительные контакты по работе и вне работы
- Увлечения, наклонности, возможные слабые стороны, скрываемые факты
- Возможные комплексы, неудовлетворенности, потребности...

Особенности психологии

- Биологические основы психики
- Познавательные психические процессы (ощущение, восприятие, мышление, память)
- Язык и сознание
- Эмоции (интерес, радость, удивление, горе, страдание и депрессия, гнев, отвращение, презрение, страх, стыд и застенчивость, вина)
- Социализация личности
- Мотивация поступков
- Особенности характера
- Деятельность и способности
- Особенности общения

Типы темперамента	Психологические характеристики	
	Положительные	Отрицательные
Халерик - сильный, неуравновешенный тип	Энергичность Увлеченность Трудоспособность Целеустремленность	Горячность Невыдержанность Нетерпеливость
Сангвиник - сильный, уравновешенный тип	Мобильность Оптимизм Жизнерадостность Трудолюбие	Склонность к зазнайству Легкомыслие Поверхностность
Флегматик - сильный инертный тип	Устойчивость Постоянство Терпеливость Надежность	Медлительность Невыразительность
Меланхолик - слабый неуравновешенный тип	Высокая чувствительность Мягкость Человечность Доброжелательность Способность к сочувствию	Низкая работоспособность Мнительность Ранимость

Дополнение Типологии Юнга

ЭКСТРАВЕРСИЯ

этики
(холерики)

сенсорики
(сангвиники)

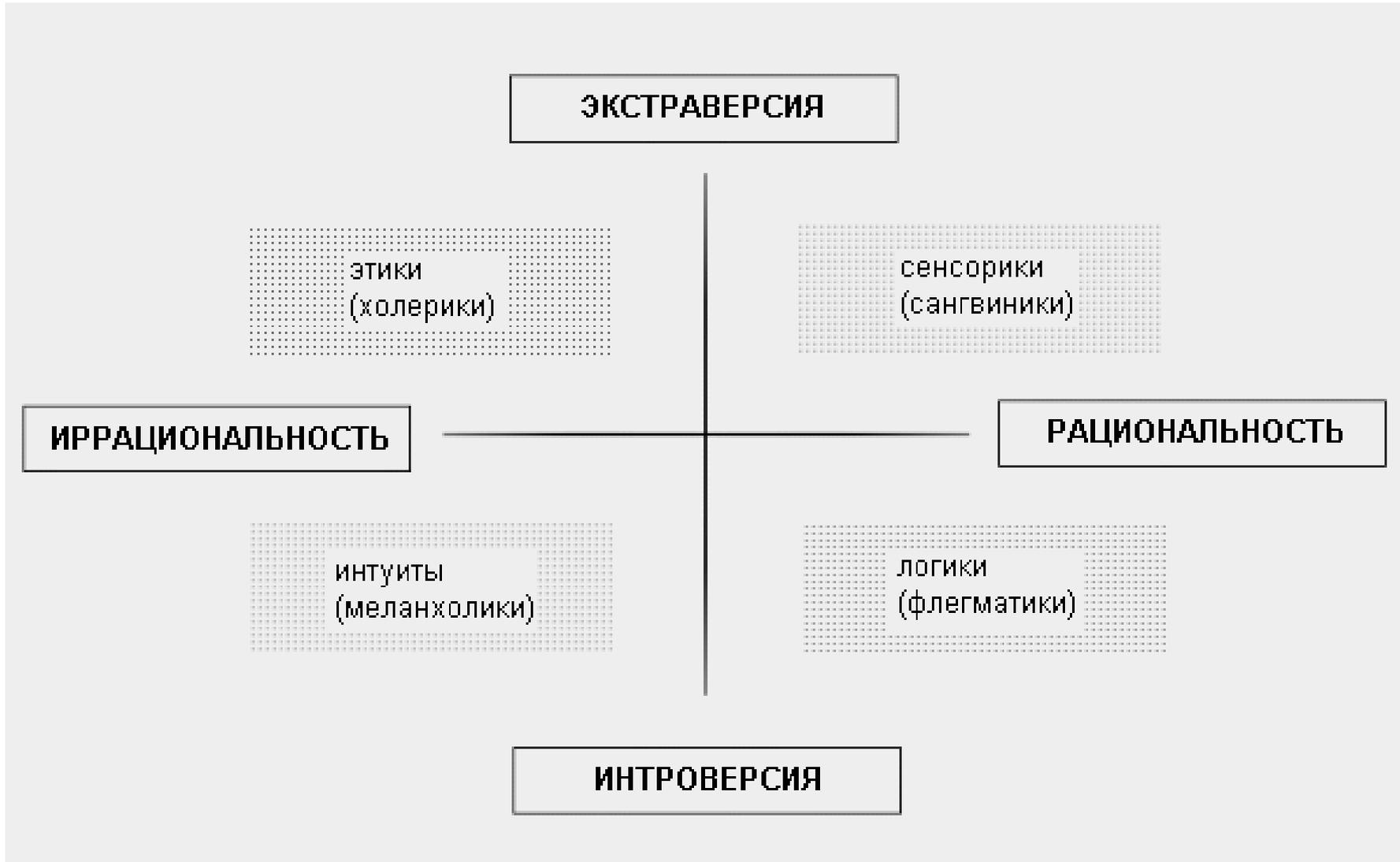
ИРРАЦИОНАЛЬНОСТЬ

РАЦИОНАЛЬНОСТЬ

интуиты
(меланхолики)

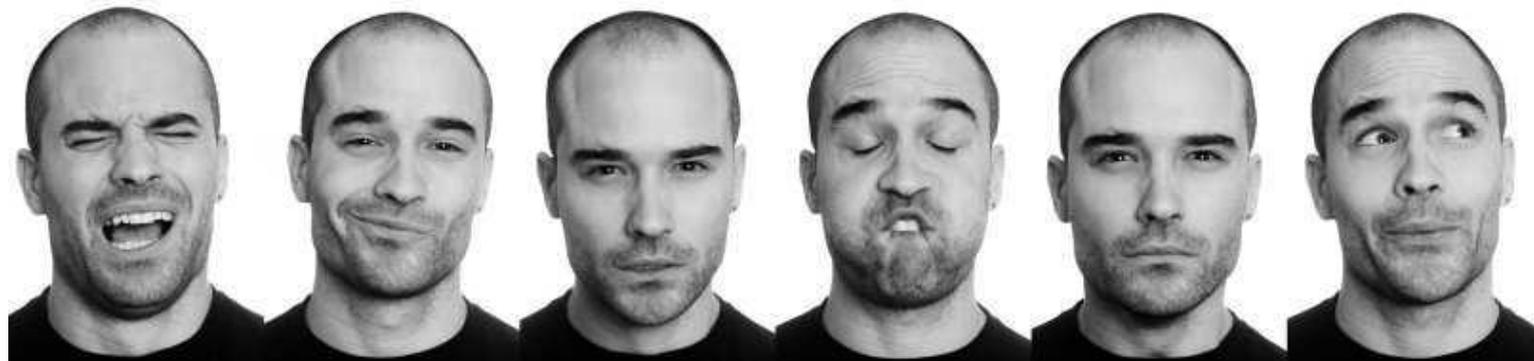
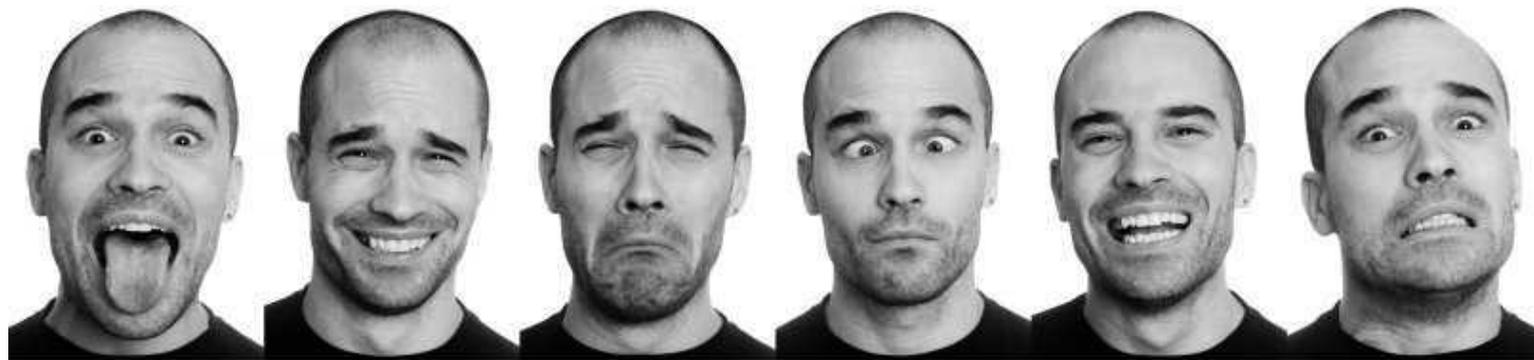
логики
(флегматики)

ИНТРОВЕРСИЯ



Тип личности	Характеристики	Рекомендуемые профессии
Художественный	<p>Предпочитает творческую деятельность и искусство: музыку, театральное и изобразительное искусство.</p> <p>Экспрессивный и независимый</p>	<p>Композитор, дизайнер одежды, литературный редактор, врач, преподаватель искусства, дизайнер по графике</p>
Конвенциональный	<p>Любит структуру, порядок и работу с числами</p> <p>Систематичен и организован</p>	<p>Библиотекарь, банковский работник, работник почты, судебный пристав, оценщик собственности, секретарь</p>
Предпринимательский	<p>Любит руководить, убеждать, быть успешным</p> <p>Амбициозен и общителен</p>	<p>Менеджер, юрист, агент по недвижимости, продавец, директор школы</p>
Исследовательский	<p>Любит математику и предметы научного цикла</p> <p>Интеллектуален и требователен</p>	<p>Архитектор, биолог, стоматолог, метеоролог, фармацевт, геодезист, ветеринар</p>
Реалистический	<p>Любит работать с техникой и животными, не с людьми</p> <p>Практичен</p>	<p>Плотник, полицейский, электрик, пожарный, летчик, слесарь, механик</p>

Все люди разные, но можно выделить основные психотипы



ЖОЗЕФ МЕССИНЖЕР



СЛОВАРЬ



ЖЕСТОВ



КАК ЧИТАТЬ МЫСЛИ БЕЗ СЛОВ

ozon.ru

Профайлинг



Пирамида мотивации личности по А. Маслоу





Личности, мотивированные на успех

В деятельности обычно активны, инициативны. Если встречаются препятствия, ищут способы их преодоления. Продуктивность деятельности, активность в меньшей степени зависят от внешнего контроля. Отличаются настойчивостью в достижении цели. Склонны планировать свое будущее далеко вперед.

Личности, мотивированные на неудачу

В деятельности менее инициативны. При выполнении ответственных заданий ищут причины отказа от них. Предпочитают ставить экстремальные цели: выбирают задания либо заниженно легкие, либо нереалистично высокие по трудности. При выполнении заданий проблемного характера в условиях дефицита времени результативность ухудшается.

Психологическая совместимость



Совместимость с закрепленным координатором в ЦУПе



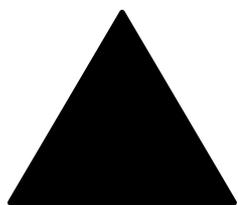
В 1970-е годы, по крайней мере в нескольких экипажах космических кораблей, отношения между командиром и бортинженером во время длительных полетов были, мягко говоря, не идеальными. Однажды дело дошло до того, что командир потребовал только через него передавать на станцию все сообщения из Центра управления полетами (ЦУП), в том числе и касающиеся сугубо технических вопросов, за которые отвечает бортинженер. Члены другого экипажа после возвращения не поддерживали и до сих пор не поддерживают никаких отношений - не встречаются, не разговаривают, стараются обходить друг друга на официальных мероприятиях. В сложных ситуациях от работников Центра управления требовались при проведении сеансов связи дипломатические способности, чтобы возникшая в экипаже напряженность не переросла в масштабный конфликт, при котором продолжение полета стало бы невозможным.

**Международный стандарт кадрового менеджмента
APT (Association for Psychological Type)**

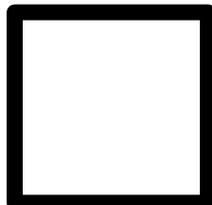
(ST) Менеджеры (SF)		(NT) Специалисты (NF)	
хард-менеджеры	софт-менеджеры	исследователи	гармонизаторы
ESTP Маршал	ESFP Политик	ENTP Новатор	ENFP Инициатор
<i>Управители</i>		<i>Концептуальные эксперты</i>	
ETSJ Администратор	EFSJ Энтузиаст	ETNJ Предприниматель	EFNJ Наставник
<i>Высшие организаторы</i>		<i>Бизнес-эксперты</i>	
ITSJ Инспектор	IFSJ Хранитель	ITNJ Аналитик	IFNJ Гуманист
<i>Организаторы</i>		<i>Системные эксперты</i>	
ISTP Мастер	ISFP Посредник	INTP Критик	INFP Романтик
<i>Руководители малых групп</i>		<i>Бизнес-эксперты</i>	

Эксперты по кадровому менеджменту, PR и рекламе

Символы соционики

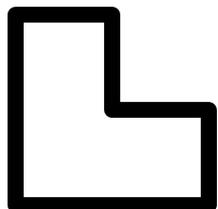


1

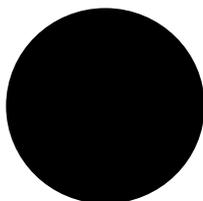


2

Эго

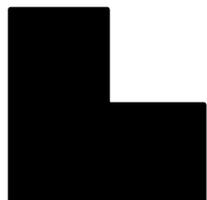


4

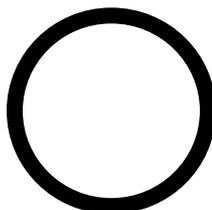


3

Супер-эго

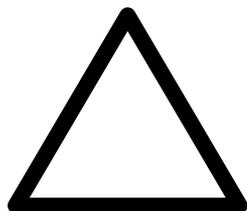


6



5

Суперид



7



8

Ид

1 функция — **«базовая»** (программная), она определяет доминирующие сферы приложения сил и «программу действий» человека.

2 функция — **«творческая»**, она определяет механизм деятельности и стиль реализации программной функции.

3 функция — **«ролевая»** (нормативная), по ней человек обычно старается показать себя компетентным, но разрешать сложные ситуации и долго работать в режиме этой функции человеку сложно.

4 функция — **«болевая»** (мобилизационная), точка наименьшего сопротивления; по болевой функции человек болезненно воспринимает информацию и нуждается в тактичной помощи, желательно без лишних слов.

5 функция — **«внушаемая»** (суггестивная), по ней человек воспринимает информацию некритично и с благодарностью, нуждается в помощи и советах. В то же время, человек плохо осознаёт свои потребности по данной функции вплоть до возникновения конкретных проблем — «чего-то хочется, а чего конкретно — непонятно».

6 функция — **«активационная»** (референтная), по ней человек ориентируется на ближайшее окружение, положительно реагирует на воздействие.

7 функция — **«наблюдательная»** (контрольная, ограничительная, рамочная), по этой функции человек хорошо воспринимает и обрабатывает информацию, но предпочитает скорее критиковать ошибки других по данной функции, чем самому проявлять по ней инициативу. С её помощью человек ограничивает нежелательное воздействие на себя, выражает несогласие или отказ.

8 функция — **«демонстративная»** (эталонная, фоновая), она обычно проявляется без слов на деле, органично и естественно, без лишних объяснений.

«Бальзак»

«Критик» — интуитивно-логический интроверт

“Воображение управляет мной”. Обладаете сильным, интеллектуальным воображением. Хорошо видите будущее. Всё знаете заранее.

“Пасторское бесстрашие”. Почти никогда не проявляете эмоций, оберегаете от них своих близких. Искренне убеждены, что слишком сильные страсти несут человеку гибель.

Глубокий аналитик. Вы уверены, что если не отдавать себе отчета в порядках, царящих в мире, то невозможно жить. Предпочитаете цинизм лицемерию.

“Он, прежде всего, добр”. При всем вашем негативизме, вы по натуре своей человек очень мягкий. Любите людей сильных, хорошо знающих свою дорогу.

Неразговорчивы, не произносите комплиментов. И поэтому, создаёте впечатление недостижимости. Вы человек, который в своих чувствах очень постоянен, не склонен к приключениям, желает полной зависимости от требовательного любимого.



«Гамлет»

«Наставник» — этико-интуитивный экстраверт

Быть или не быть? Отличаетесь серьезностью, сосредоточенностью на глобальных проблемах. Мир видится вам в драматических и даже трагических красках. Ждете всяческих неприятностей.

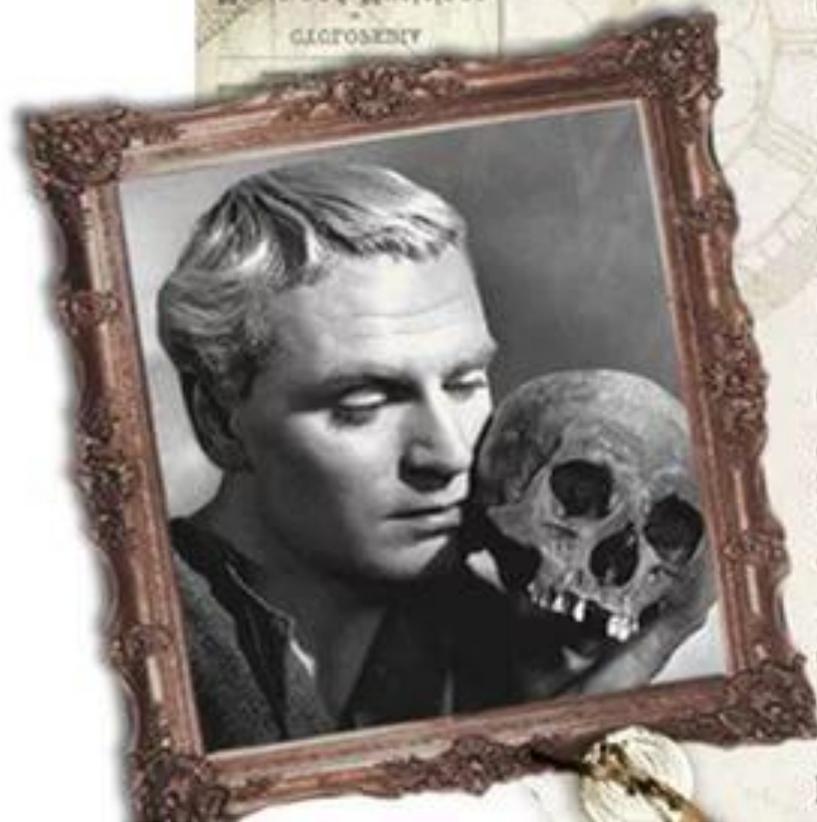
Романтик. Воспринимаетесь окружающими как неуравновешенная, легко возбудимая личность. Не любите проявлять инициативу. Чувства ставите выше разума.

Смело входите в ситуацию, если хорошо с ней познакомитесь, тщательно всё подготовили. К работе относитесь серьезно, с большой ответственностью.

Добро и зло. Никогда не сделаете того, что считаете злом, очень нетерпимы к злу в других.

Внимательны к людям, стараетесь помочь в тяжелую минуту. Окружающим с вами нелегко: в вас нет легкости восприятия жизни. Чаще вы хороший семьянин.

Не любите работать на людях. Имеете своеобразную, как бы высокомерную манеру держаться. Неплохой руководитель.



«Джек»

(«Джек Лондон»)

«Предприниматель» — логико-интуитивный экстраверт



Время не ждет. Вы неутомимый труженик, с удовольствием занимаетесь наукой или любым другим объективным делом. Делаете все очень скоро, работа кипит у вас в руках.

Романтик. Вас влекут дальние дали, вы первым бросаетесь во все сомнительные предприятия. Обожаете демонстрировать свое бесстрашие.

Рассеянный профессор. Из-за развитого абстрактного мышления вы невнимательны к внешности. Можете ходить растрепанным, полностью доверяете вкусу партнера.

Оптимист. Быстро реагируете на все, вызывающее эмоции, особенно положительные. Постоянно излучаете положительные эмоции. Вам легко обратиться к незнакомому человеку.

Жизнелюб. Вы ищете постоянных, неизменных человеческих отношений. Не очень разбираетесь в чувствах и влечениях другого человека. Очень цените человеческую жизнь.

«Штирлиц»

«Администратор» — логико-сенсорный экстраверт



Быстрый, ясный, трезвый мозг. Умеете разумно и логично действовать. Прирожденный разведчик. Все что я делаю - я делаю хорошо. Инициативный, решительный, вы любите быть в центре внимания. Страстный борец за качество, основательность работы. Хороший офицер.

"Яркость - великий бог сильных людей". Считаете, что излишние эмоции утомляют людей. Ярость - ваше прибежище в экстремальной ситуации, с которой самостоятельно не можете справиться.

Вера в честную игру. Считаете подчинение правилам сильной чертой, проявлением характера. Вы не терпите хитрости и коварства, ненавидите жуликов и ловкачей. Любите порядок. Вы адепт честного труда.

"Свойственная военным сдержанная сила". Внешне всегда подтянуты, отличаетесь выправкой, даже если никогда не служили. Одеваетесь хорошо и элегантно, но не наряжаетесь. Вы эстет.

Особенности социальной психологии личности

Я-концепция

Социальные убеждения

Поведение и установки

Степень конформности

Сопrotивление убеждению

Симпатии и антипатии

Объект
изучения



Водитель

Состояния агрессии

Влечение, дружба, любовь

Помощь другим

Конфликт и примирение

- Социальное познание и проблемное поведение
- Социальная психология и правосудие
- Социальная психология и профессиональная деятельность
- Социальная лень
- Групповая поляризация
- Огруппленное мышление...

Социальные нормы и нормативное поведение

В зависимости от сфер жизнедеятельности

Организационно-административные нормы

Экономические нормы

Правовые нормы

Технологические нормы

Моральные нормы

В зависимости от предписываемой жесткости

Нормы-рамки

Нормы-идеалы

Нормы-дозволения

Нормы-запреты

кейс



- ❑ Мама бросила нас и ушла к другому мужчине. Мне было всего 10 лет, когда отца в Сибири убил пьяный земляк.
- ❑ Когда ко мне, двадцатилетней девушке, посватался женатый мужчина, дедушка выдал меня замуж второй женой.
- ❑ Через три месяца мужа убили (не связано с войной).
- ❑ Семья мужа меня и родившуюся дочь оставила у себя, но убедила подписать отказ от ребенка, что я и сделала.
- ❑ Когда дочке исполнилось 1,5 года, мне запретили с ней общаться.
- ❑ Я украла дочку, драгоценности у бабушки и попыталась бежать. Нас поймали в аэропорту.
- ❑ Я стала отверженной для всех родственников, мне стало незачем жить, так как мне даже запретили выходить из дома.
- ❑ Меня обязали вернуть деньги вместо драгоценностей, которые я использовала для приобретения авиационных билетов.
- ❑ Как раз в это время ко мне обратилась соседка и предложила избавиться от долга. Она предложила мне стать шахидкой.
- ❑ Жизнь своей я не дорожила, а о том, что погибнут невинные люди я в этот момент просто не задумывалась. Просто появилось предложение разом решить две проблемы – уйти из жизни и рассчитаться с долгом.
- ❑ В июне 2003 года на меня одели «пояс шахида» и поручили взорвать автобус с военными, ехавшими в Моздок.
- ❑ Только здесь, глядя на стоящих на остановке людей, до меня дошел весь ужас порученного мне дела.

Зарема Мужахоева, террористка



Цитата

Зарема Мужахоева,
Выдержки из прошения о
помиловании на имя Президента
Российской Федерации
2009 г.

1

Мать

Бросила семью

2

Отец

Умер



Зарема Мужахоева

Сирота в 10 лет

На попечение деда

3

В 20 лет

Дед

Выдал замуж

Второй женой

4

Муж

Убит через 3 месяца после свадьбы

5

Родила дочь

Родственники мужа

Убедили подписать отказ от дочери

Запретили общаться с дочерью

6

Украла дочь

Украла драгоценности

Пыталась улететь из региона

Поймали в аэропорту, забрали дочь, заставили возратить деньги

7

Не знала что делать

Жизнью не дорожила

Соседка предложила стать смертницей

Сдалась

8

Особенности патологической психологии личности

Нарушения сознания

Нарушения восприятия

Нарушения памяти

Нарушения мышления

Нарушения эмоциональной и
волевой сферы

Нарушения личности

Объект
изучения



Водитель

Шизофрения

Эмоциональное снижение, диссоциация эмоциональной сферы, эмоциональная тупость, волевое оскудение, аутизм, негативизм, спонтанная речь, нарушения мышления, бред воздействия, преследования, отношения, бред отравления, заражения, ревности, величия, поведение в стиле «плохого актера» (нелепая дурашливость, грубое кривляние, утрированные гримасы, нелепое веселье, патетический тон, демонстративное сюсюканье, изощренная брань, намеренное коверканье слов, стереотипно повторяющиеся бесцельные действия и немотивированная импульсивная агрессия, бессмысленное упорное сопротивление, обездвиженность с полным молчанием в сочетании с крайним напряжением всех мышц либо восковой гибкостью...

Девиантное поведение

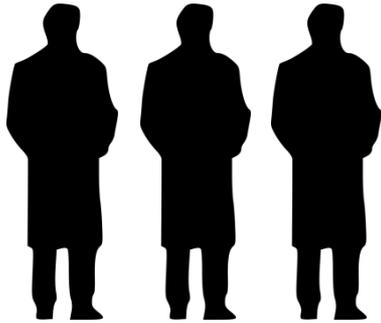
Под девиантным поведением понимается поведение, которое не согласуется с нормами, не соответствует ожиданиям группы или всего общества



Девиантное поведение может выражаться в форме:

- a) Поступка (например, ударить человека по лицу)
- b) Деятельности (например, постоянное занятие вымогательством или проституцией)
- c) Образа жизни (например, преступный образ жизни организатора мафиозной группы, грабительской шайки, других видов асоциального образа существования)

Одним из психологических механизмов формирования девиаций выступает аддиктивная модель поведения. **Аддиктивное поведение** выражается в стремлении к уходу от реальности путем изменения своего психического состояния посредством приема некоторых веществ (алкоголя, наркотиков), постоянной фиксацией внимания на определенных предметах (переедание или голод), видах деятельности (азартные или компьютерные игры), что сопровождается развитием интенсивных эмоций.



Темная триада «дурных характеров»

Клинические и субклинические расстройства личности

Макиавеллизм

В поведении выраженной доминантой является осознанное манипулирование с целью достижения личной выгоды, с применением утонченных техник лести, обмана, подкупа и подлога. Отношение к другим людям презрительное, эмоционально отчужденное, с ориентацией не на личность социального партнера, а на результат взаимодействия. Игнорирование социальной морали, когда она мешает достижению лично значимой цели...

Психопатия

Особый вариант антисоциального расстройства личности, выражающийся в бессердечии по отношению к окружающим, сниженной способности к сопереживанию, неспособности к искреннему раскаянию в причинении вреда другим людям, лживости и эгоцентричности. Сочетание повышенной чувствительности, ранимости, впечатлительности – и эмоциональной холодности и отчужденности от людей. Стремление к самоутверждению, безапелляционная категоричность суждений и поступков. Самоуверенность и чувствительность к игнорированию их мнения окружающими...

Нарциссизм

Расстройство личности, характеризующееся убежденностью в собственной уникальности, особом положении, превосходстве над остальными людьми, завышенном мнении о своих талантах и достижениях, поглощенностью фантазиями о своих успехах, ожиданием безусловно хорошего отношения и безусловного подчинения от окружающих. Для таких людей имеет значение поиск восхищения окружающих для подтверждения своей уникальности. Неумение проявлять сочувствие. Ожидание зависти других. Собственная свобода от любых правил.

Тяжелые случаи профессиональной деформации

Психолог



Группа испытуемых – оперативные работники МУР



1974 год

Тестирование показало, что через 2 года службы офицеры в разговорной речи чаще применяют криминальный жаргон, чем литературную русскую речь. Через 5 лет службы большинство оперативных работников мыслят как представители профессиональной уголовной среды.

Психолог

Группа испытуемых – офицеры ФСИН

2007 год

Тестирование младших офицеров из числа персонала мест лишения свободы, достигших возраста 40-42 лет, показало, что их социальный мир резко поляризован, разделен только на «своих» и «чужих». По заключению психологов, для жизни в «нормальном» обществе они нуждались в социальной реабилитации сроком не менее года.



Внутренняя среда предприятия

Межуровневый обмен информацией внутри организации:

- a. Нисходящие потоки информации (решения органов управления, приказы, указания, инструкции, разъяснения, совещания, формальное и неформальное общение менеджеров с подчиненными);
- b. Восходящие потоки информации (отчеты о выполнении заданий, предложения по совершенствованию производства, жалобы на недостаточный уровень оплаты труда, предупреждения о проведении забастовок и иных акций протеста);
- c. Неформальное общение работников с менеджерами.

Горизонтальный обмен информацией:

- a. Совещания руководителей и специалистов взаимодействующих подразделений организации;
- b. Личное общение между руководителями и специалистами смежных подразделений в процессе рабочего взаимодействия;
- c. Неформальное общение между работниками одного предприятия;
- d. Смешанный тип неформальных коммуникаций (к примеру, циркулирование слухов).



Способы убеждения



Аудитория



Один реципиент



или

Группа реципиентов

Коммуникатор

Аудитория

Обработка информации

Убеждение





Коммуникатор,
источник информации



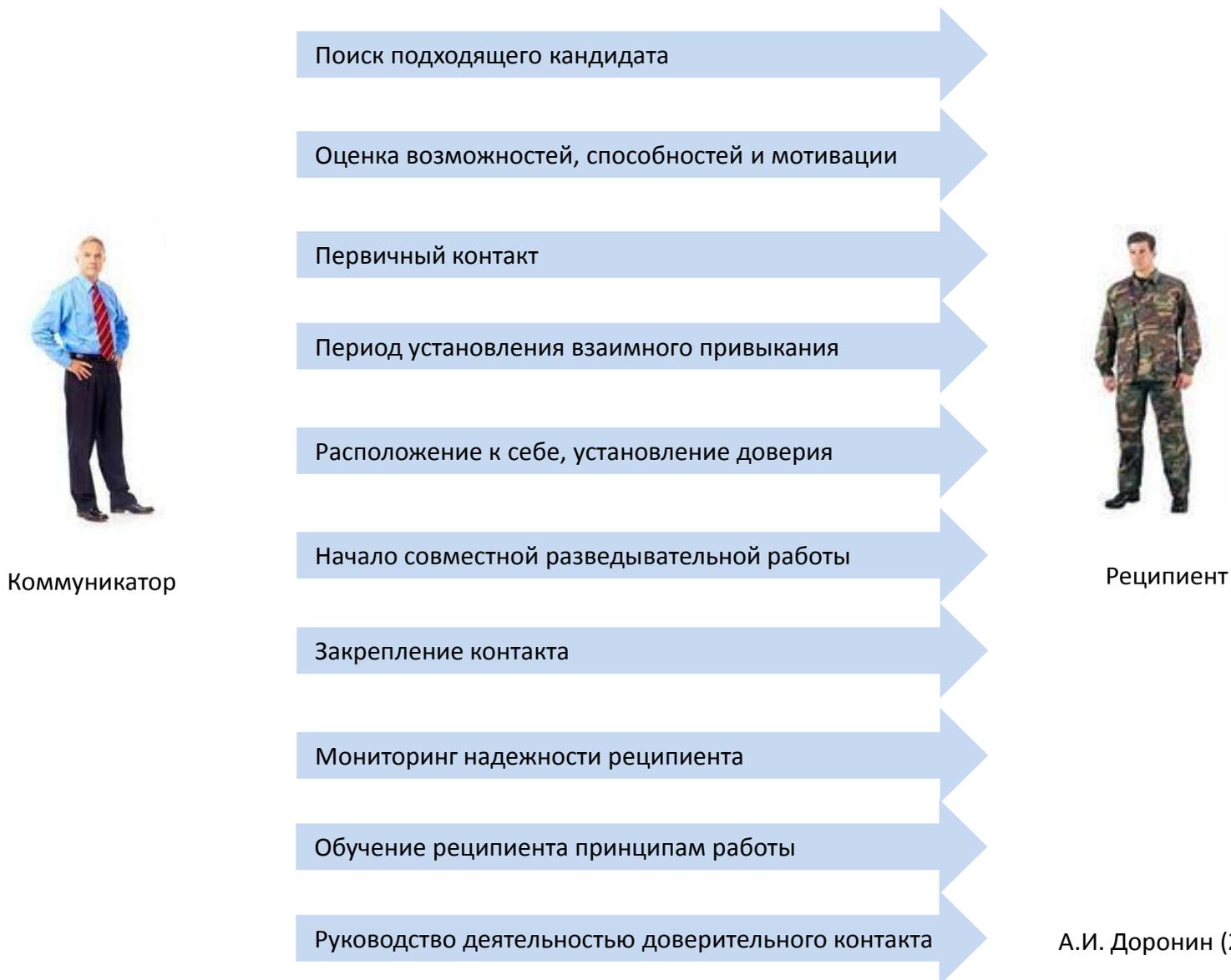
Аудитория – реципиенты
информации

Влияние **фактора доверия** (восприятие источника информации в качестве компетентного и надежного) примерно через месяц снижается. Если сообщение заслуживающего доверия человека убедительно, то по мере того, как сам источник информации забывается или связь «источник – информация» размывается, его влияние может сойти на нет, а влияние человека, не заслуживающего доверия, по тем же самым причинам может со временем укрепиться (если люди лучше помнят само сообщение, а не причину, по которой сначала недооценили его).

Как становятся **компетентными людьми**, экспертами? Один способ заключается в том, чтобы начать высказывать суждения, с которыми согласны слушатели, и тем самым завоевать репутацию умного человека. Второй – быть представленным в качестве специалиста в данной области.

Воспринимаемая надежность. От манеры коммуникатора разговаривать зависит и то, воспринимается ли он как человек, заслуживающий доверия, или нет. Когда в процессе общения люди смотрят в глаза тому, кто задает вопросы, а не вниз, они производят впечатление людей, которым можно доверять. Люди больше доверяют коммуникатору, когда уверены, что у него нет намерения убедить их в чем-либо.

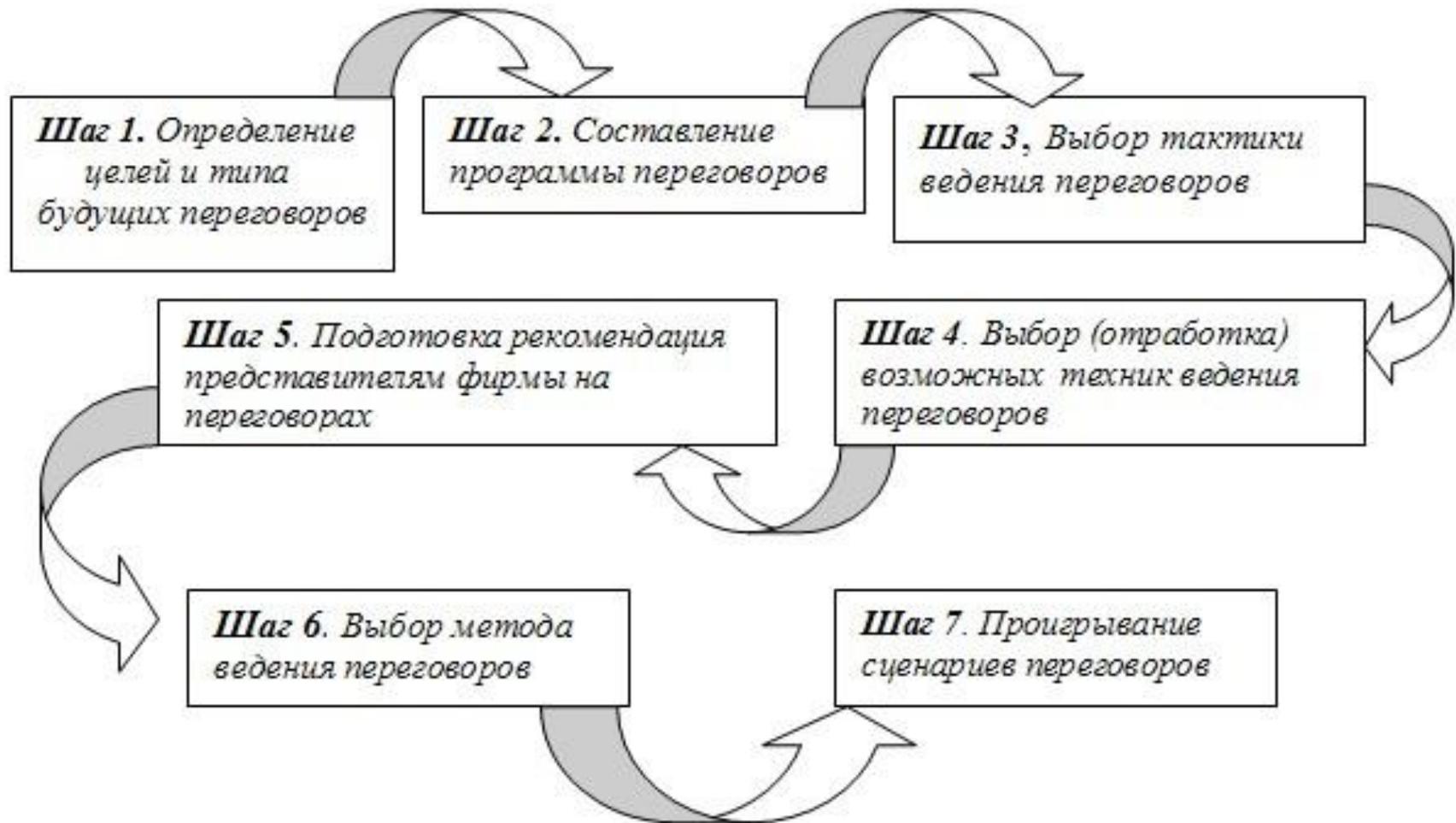
Этапы становления доверительных отношений между людьми



Не забывать о Цели ведения переговоров



Подготовка к переговорам



кейс





Военнослужащие армии США



Представители движения Талибан

Командир подразделения армии США направил на переговоры с представителями одного из формирований движения Талибан двух военнослужащих, владеющих языком дари.

Перед ними была поставлена задача убедить моджахедов сложить оружие и перейти к мирной жизни.

Военнослужащие вернулись ни с чем. Они не смогли организовать эффективных совместных переговоров с афганцами. Один все время слушал собеседников и не мог решиться на выполнение поручения командования. Второму моджахеды сделали комплимент за его хорошее произношение. Весь последующий разговор он посвятил раскрытию собственной методики изучения дари.

Особенности асоциальных групп



Общий анализ субкультур:

Экстремизм и его причины. Под редакцией Ю.М. Антоняна.
2013. М. Логос. Стр. 53





Тюремная субкультура

Тюремная субкультура включает нормы, традиции, ритуалы, жаргон и жесты, принципиально отличные от тех, которые предполагает уголовно-исполнительное законодательство и внутренний распорядок тюрьмы.

Сообщество

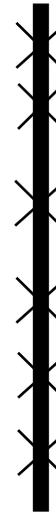


Свои

Культурологические особенности

- Элементы клана
- Сетевая структура
- Персонификация отношений
- Отсутствие четких границ между сферами деятельности
- Несовершенство контроля над насилием
- Дуализм норм
- Незавершенная модернизация

Внешняя агрессивная среда



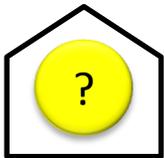
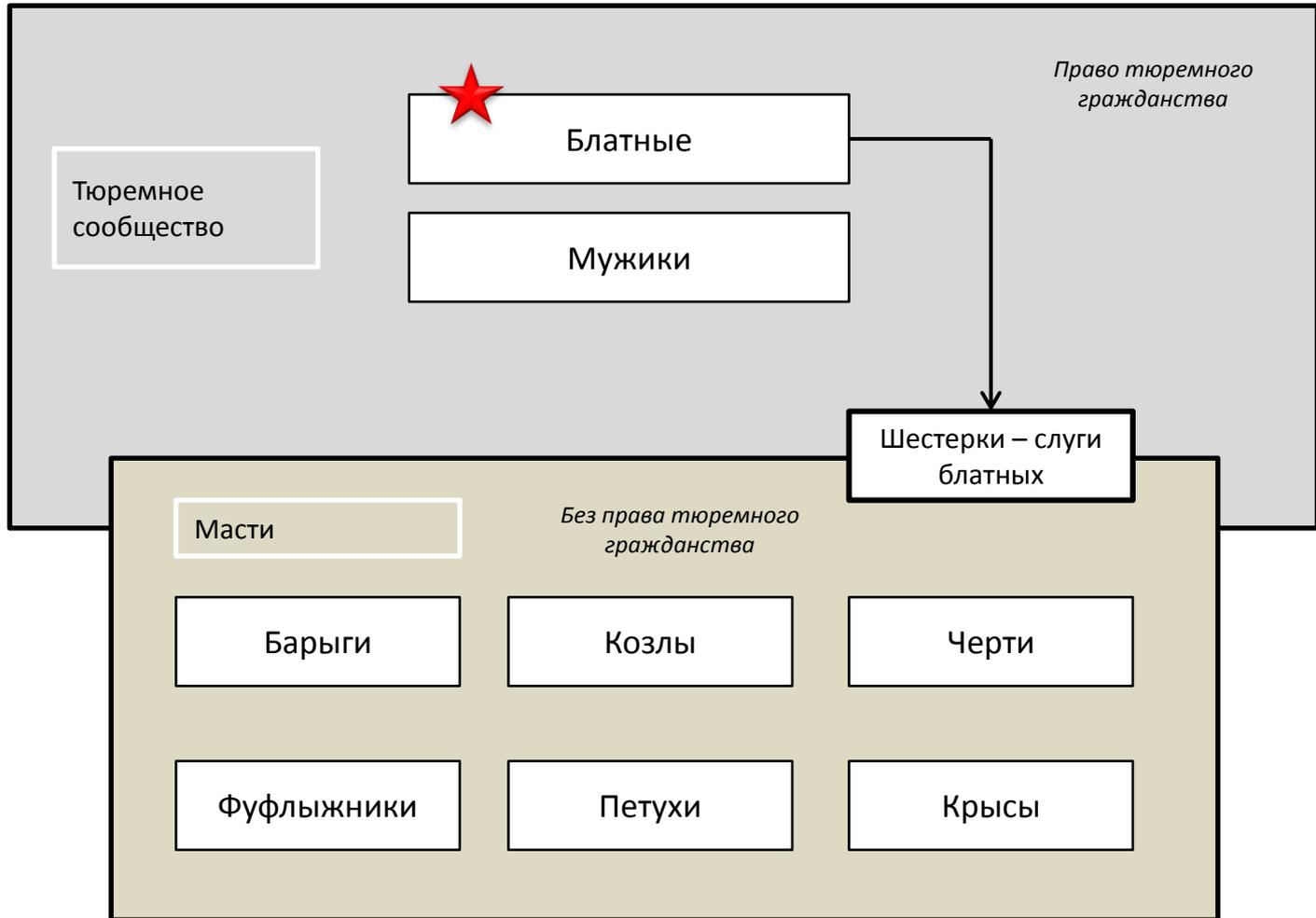
Чужие

Тотальные институты Гоффмана подразумевают солидарность внутри социальной группы и враждебность ее членов по отношению ко всему, находящемуся за ее пределами. «Теневая» жизнь существует и за стенами тюрьмы.

Дуализм в поведении и отношении членов «сообщества» (своих), с одной стороны, и тех, кто находится вне сообщества (чужих)



Неформальные категории осужденных в тюрьме:





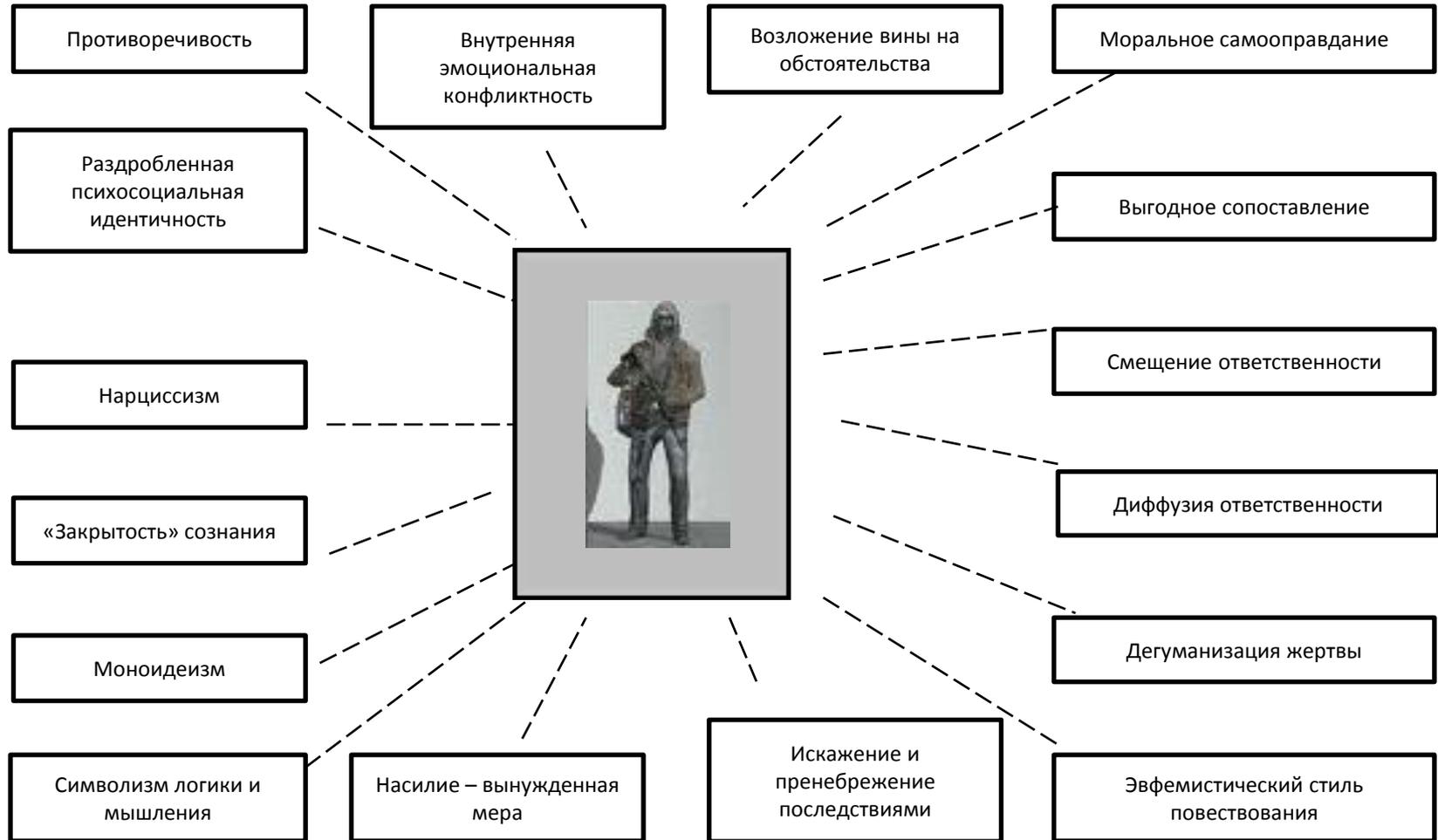
Воровские авторитеты

Отношение воровских авторитетов с пенитенциарной администрацией, взаимодействие двух ветвей тюремной власти, легальной и нелегальной, помогают лучше увидеть двойственную природу института воров в законе.

- 1) Воры в законе являются носителями ценностей и норм тюремной субкультуры
 - Полное отрицание официальных порядков
 - Отказ от работы своими руками
 - Способность адаптироваться к любым обстоятельствам
 - Жестокость по отношению к предателям
 - Честность и порядочность в отношениях с другими ворами в законе
 - Взаимоподдержка
 - Презрение к любой собственности
 - Обширные связи в воровском мире
- 2) Трактовка отдельных норм
 - Презрение к собственности означает жизнь за счет арестантов
 - Русские воры соблюдали обет безбрачия
 - Воры с Кавказа считали, что семья – залог успеха в криминале
 - Некоторые сняли ограничения на сотрудничество с администрацией
 - Ответные меры ортодоксов
- 3) Задачи, решаемые ворами в законе
 - Поддержание порядка среди заключенных в тюрьме
 - Поддержание порядка в криминальном мире за пределами тюрьмы
 - Принятие новых норм в ходе сходов воров в законе
 - Обеспечение воровского правосудия
 - Пропаганда криминального образа жизни
 - Организация «общака» и распределение собранных средств
 - Организация налогообложения субъектов теневой экономики
 - Организация собственной контрразведки и сбор информации



Индивидуальные особенности личности террориста



Характеристики личности террориста	Развернутая трактовка характеристик личности террориста
Противоречивость личности	Одни - высокий интеллект, уверенность в себе, стремление к самоутверждению. Другие – не уверены в себе, неудачники с низкой самооценкой. Для всех характерны высокая агрессивность, самолюбие
Раздробленная психосоциальная идентичность	Террорист десоциализирован везде. Испытывает чувство одиночества и стремление принадлежать к группе в целях поиска идентичности и объяснения своих трудностей, ощущения силы и значимости
Нарциссизм	Завышенная самооценка, представление о своей исключительности, убежденность в правомерности навязывания своей позиции обществу
«Закрытость» сознания	Мир воспринимается только как «абсолютное зло и абсолютное добро». Это порождает враждебность, ненависть, стремление коренным образом и любыми способами изменить реальность
Монодеизм	Стремление навязывать свои взгляды окружающим. Неспособность к диалогу. Если мнение других не совпадает с их точкой зрения, таких людей считают либо врагами, либо глупцами
Символизм логики и мышления	Совмещение в едином целом свободы и насилия. Неконкретность, нацеленность на символы оппонентов, повышенная эмоциональность. Невозможность общения на языке логики
Внутренняя эмоциональная конфликтность	Внутренняя эмоциональная взвинченность и стремление демонстрировать внешнее спокойствие входят в конфликт, создают состояние дискомфорта и эмоциональной неустойчивости, страха и презрения
Моральное самооправдание	При совершении террористического акта преступник трактует свое поведение как необходимое для его народа, что способствует его перевоплощению в борца и героя
Выгодное сопоставление	Еще один метод самооправдания. Свои действия сопоставляются с насильственными поступками других людей, более жестокими. Происходит самореабилитация и создается иллюзия нужности поступка
Смещение ответственности	Попытка отрицать собственную активность в совершении террористического акта. Стремление показать себя в качестве пассивного (подневольного) исполнителя воли другого, авторитетного человека
Диффузия ответственности	Еще один способ самооправдания. Достигается путем разделения обязанностей в группе, дробление процесса на множество мелких (безобидных) частей, групповым принятием решений
Дегуманизация жертвы	Искаженная оценка человеческих качеств позволяет воспринимать жертву не как живого носителя чувств, идей и надежд, а как носителя одних пороков. Любые действия – как признаки агрессии
Эвфемистический стиль повествования	О совершенном поступке говорят в неопределенной форме, насильственные действия облачают в социально приемлемые формы: акция протеста, приведение в исполнение, точка работы и т.п.
Искажение и пренебрежение последствиями	Человеку легче совершать преступления, когда он не видит результата своих действий и страданий жертвы
Возложение вины на обстоятельства	Собственные террористические побуждения оцениваются как неизбежные, продиктованные объективными условиями. Любые иные действия признаются несостоятельными.
Цель оправдывает средства	Насилие – вынужденная и временная меры ради достижения счастья и обеспечения справедливости



Личностные предрасположенности

- Сосредоточенность на защите своего Я путем проекции с постоянной агрессивно-оборонительной готовностью
- Недостаточная личностная идентичность, низкие самооценки, элементы расщепления личности;
- Сильная потребность в присоединении к группе, т.е. в групповой идентификации или принадлежности;
- Переживание социальной несправедливости со склонностью проецировать на общество причины своих неудач, социальная изолированность и отчужденность, определение своего места на обочине общества и потеря жизненной перспективы



Рациональная составляющая

На включение индивида в террористическую деятельность влияет трезвый расчет, субъективная оценка возможных рисков и выгод. Наибольшую роль эта рациональная составляющая играет в криминальном сообществе и особенно в политическом терроризме.

Личностные мотивы

Первая модель – террорист по идеологическим, политическим и религиозным убеждениям. Он искренне считает, что его действия полезны для общества и любые жертвы оправданы.

Вторая модель – террорист это просто крайне агрессивный человек по своим личностным особенностям. Участие его в терроре является следствием природной агрессивности.

Третья модель – личность террориста является случаем психопатологического или социально-патологического развития личности ребенка ввиду ненормальных отношений в семье.

Психологические особенности террористической группы

Лидер



Террористическая группа



- ❖ Повышенная психологическая зависимость от группы, особенно, от ее лидера в сочетании с неполной личностной идентичностью
- ❖ Принадлежность к группе, активное участие в ее «героических» делах повышают самооценку личности, снижают тревожность, формируют смысл жизни
- ❖ Психологическая зависимость от группы еще сильнее, если его преступная активность побуждается игровыми мотивами, склонностью к участию в эмоционально насыщенных ситуациях высокого риска
- ❖ Стандарты внешнего мира становятся чуждыми, скачок в нелегальное состояние предполагает полный разрыв с обществом
- ❖ На внешнего врага, «источник всех проблем», члены группы проецируют свои импульсы ненависти и агрессии, которые усиливаются механизмами подражания и психического заражения
- ❖ Сходство в ценностях и установках является мощнейшим инструментом формирования конформного поведения
- ❖ Исполнители террористических актов считают своим долгом подчиняться указаниям лидера, они не задают вопросов и не испытывают угрызений совести
- ❖ По мере сплочения в группе формируется «групповой дух», признаками которого являются: иллюзия неуязвимости, излишний оптимизм, тяга к чрезмерному риску, коллективное стремление объяснить принимаемое решение, безусловная вера в исповедуемые принципы поведения, стереотипный взгляд на соперников, открытое давление на членов группы и требование лояльности, самоцензура членов группы, иллюзия единодушия, появление охранителей группового духа
- ❖ Выбор наиболее эффективного способа избавиться от сомнений – избавление от сомневающихся

Психологические особенности террористической группы

Лидер



Террористическая группа



Теория когнитивного диссонанса подчеркивает роль такого фактора, как вовлеченность индивида в террористическую деятельность: чем более длительным является пребывание человека в составе террористической группы, тем более возрастает его стремление найти идейные оправдания своих поступков.

В русле концепции социального научения рассматривается роль механизмов подкрепления, социализации и когнитивных искажений в личности преступника (моральное самооправдание, занижение величины ущерба и др.), направленных на сохранение положительной самооценки.

Изолированность террористических групп от остального сообщества определяет особенности их внутригрупповой динамики. С одной стороны, идет формирование у членов группы негативной стереопозиции и предрассудков, группового фаворитизма и межгрупповой дискриминации. С другой стороны, изолированность группы и постоянная угроза преследований усиливают сплоченность, групповое давление, конформность. Влияние лидеров на остальных членов группы приводит к развитию феноменов группового мышления, групповой поляризации, размывания ответственности, недооценки последствий, склонности к совершению рискованных поступков, «туннельному видению». Необходимость конспирации делает непроницаемыми границы группы изнутри: тот, кто покидает группу, угрожает безопасности остальных ее членов и подвергается преследованию. Все это в совокупности ослабляет внешнее социальное влияние на группу.

Из устава боевой организации ПСР

(начало XX века)

1. Член боевой организации должен быть человеком, обладающим безграничной преданностью делу организации, доходящей до готовности пожертвовать своей жизнью в каждую данную минуту.
2. Он должен быть человеком выдержанным, дисциплинированным и конспиративным.
3. Он должен дать обязательство безусловно повиноваться постановлениям общего собрания распорядительной комиссии, если он член или агент комиссии, и распоряжениям комиссии или районного представителя комиссии, если он член местной боевой организации.
4. Прием в члены какого-либо из отделов боевой организации допускается лишь при согласии на то всех членов данной группы.

Требования «Хамас» к боевикам

(конец XX века)

1. Воин Аллаха и борец с неверными обязан безгранично верить в наше общее дело, борьбу за истинную веру и освобождение нашей земли; он готов стать шахидом и в любую минуту отдать свою жизни ради победы.
2. Послушание старшим – святая обязанность воина Аллаха.
3. Тайна организации, подчинение ее решениям, дисциплина – святые обязанности воина Аллаха.
4. Воин Аллаха должен стараться расширить ряды нашей организации, но всякий раз на это нужно получить согласие своих товарищей и руководителей.



КОНФОРМИЗМ

- Принадлежность к группе и участие в ее делах повышают самооценку личности
- Они же снижают тревожность и формируют смысл жизни
- Усиление от игровых мотивов, участия в эмоционально насыщенных ситуациях
- Усиление от ситуаций повышенного риска, где он живет полной жизнью
- Стандарты внешнего мира становятся чуждыми
- Скачок в нелегальное состояние – разрыв с обществом
- Идеализация братства и гармонии собственной группы
- Внешний враг – источник всех проблем, цель ненависти и агрессии

- 1) Не забывайте и не путайте имени партнера
- 2) Говорите на языке партнера
- 3) Подчеркивайте значимость партнера, проявляйте уважение к нему
- 4) Подчеркивайте общность с партнером
- 5) Проявляйте интерес к проблемам партнера
- 6) Предоставляйте партнеру возможность выговориться
- 7) Стремитесь перевести разговор в позитивное русло
- 8) Контролируйте себя и реакцию партнера
- 9) Используйте неявные приемы манипуляторного общения
 - Тактика получения утвердительных ответов
 - Чтобы добиться большего следуйте тактике «нога в двери»
 - Тактика «негативной самооценки»
 - Техника «айкидо» – позволить партнеру реализовать желание и усилить эффект с целью вывода его из состояния равновесия...

Девять главных правил, как наладить контакт с кем угодно

Правило 1. Сместите себя от «черт возьми» к «согласен»

Правило 2. Переключитесь на слух

Правило 3. Добейтесь, чтобы ваш оппонент ощутил, что вы его чувствуете

Правило 4. Будьте заинтересованным, а не интересным

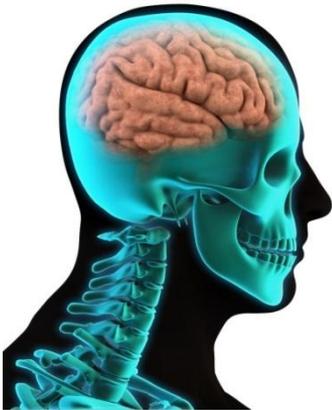
Правило 5. Сделайте так, чтобы люди почувствовали, что вы их цените

Правило 6. Помогите людям дать выход их эмоциям и мыслям

Правило 7. Избавьтесь от противоречий

Правило 8. Откровенность – ваше спасение

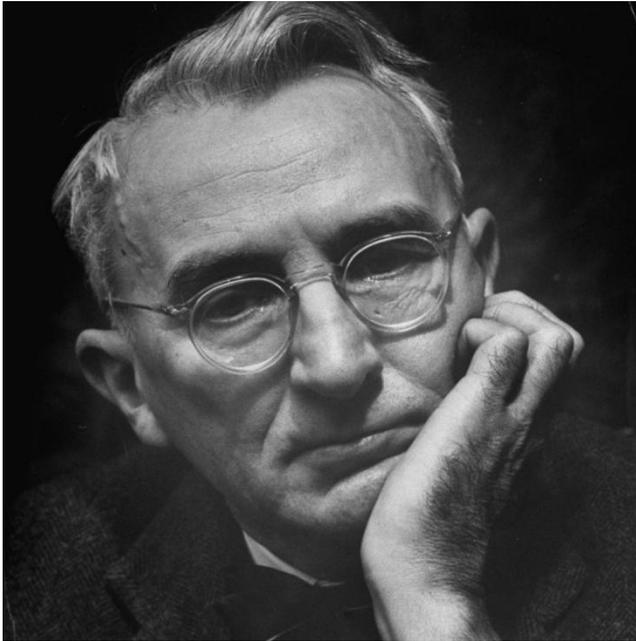
Правило 9. Держитесь подальше от ядовитых людей



Ваш мозг имеет три слоя:

- Мозг рептилии, он отвечает за поведение типа «укусить или убежать»
- Мозг млекопитающего, он отвечает за самые мощные чувства и эмоции
- Мозг примата, он отвечает за логичную и рациональную оценку ситуации и разработку осмысленного плана действий, он анализирует реакции первых двух слоев и принимает практические, умные и этичные решения
- Мы должны помнить, что каждый слой мозга может действовать самостоятельно

Классик жанра



Дейл Карнеги

Как завоевывать
друзей и оказывать
влияние на людей

Если хочешь собрать мед, не опрокидывай улей.

Никогда не начинайте с заявления: Я вам сейчас докажу то-то и то-то. Это плохо. Это равносильно утверждению: «Я умнее вас и заставлю вас изменить свое мнение».

Даже при самых благоприятных обстоятельствах переубедить других людей чрезвычайно трудно. Так зачем еще больше усложнять ситуацию?

Как учил лорд Честерфилд своего сына: «Будь мудрее других, если сможешь, но не говори им об этом».

Магия, самая настоящая магия заключена во фразах: «Я, возможно, ошибаюсь», «Со мной это часто случается», «Давайте проверим факты».

Мартина Лютера Кинга спросили как-то, как он, пацифист, может восхищаться генералом Военно-воздушных сил Дэниэлом Джеймсом, в то время единственным черным офицером высшего ранга. «Я оцениваю человека по его собственным принципам, а не по моим», - ответил Кинг.

Запомните старую поговорку: «Дракой многого не добьешься, а уступая, приобретешь больше, чем ожидаешь».

Ваше ролевое поведение



Какую роль выбрать для получения информации?
Только ту, которая не приведет к провалу.



- 1) Принципы школы актера по Станиславскому
 - Три круга актера
 - Верю – не верю
- 2) Нельзя бесконечно долго играть совершенно другого человека
- 3) Иногда его нельзя играть совсем
- 4) Не все кандидаты в актеры предрасположены к свободному общению
- 5) Не все кандидаты в актеры предрасположены к ролевой игре
- 6) Поведенческая легенда должна быть максимально приближена к реальной ситуации и личному образу
- 7) Многочему можно научиться, если быть старательным учеником...

Библиография

1. Аугустинавичюте А. Соционика. 2016. М. изд. Черная белка;
2. Бабуркин С.А. Контрразведка США на рубеже веков (1991-2012 гг.). 2013. М. URSS;
3. Бердяев Н.А. Самопознание. 2015. СПб. Азбука;
4. Брукс Д. Общественное животное. 2013. М. АСТ;
5. Вейнер Т. ЦРУ. Правдивая история. 2013. М. Центрполиграф;
6. Гоулстон М. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров. 2011. М. Манн, Иванов и Фербер;
7. Долгополов Н.М. Абель-Фишер. 2011. М. Молодая Гвардия;
8. Доронин А.И. Бизнес-разведка. 2010. М. Ось-89;
9. Ефимова Н.С., Литвинова А.В. Социальная психология. 2013. М. Юрайт;
10. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. 2010. Минск. Попурри;
11. Ломброзо Ч. Гениальность и помешательство. 2015. СПб. Азбука;
12. Лоуренс Т.Э. Семь столпов мудрости. 2014. М. Алгоритм;
13. Майерс Д. Социальная психология. 2016. М.-СПб. Питер;
14. Мартин Л. Я тебя завербую. 2013. Минск. Попурри;
15. Мессинжер Ж. Словарь жестов. 2016. М. Рипол классик;
16. Милн Т. Ким Филби. Неизвестная история шпиона КГБ. 2016. М. Центрполиграф;
17. Ницше Ф. Генеалогия морали. 2014. СПб. Азбука;
18. Ницше Ф. По ту сторону добра и зла. 2015. СПб. Азбука;
19. Реан А.А. Психология личности. 2013. М.-СПб. Питер;
20. Сунь-Цзы. Искусство войны. Стратегия и тактика победителя. 2003. М.-СПб. Эксмо;
21. Фрейд З. Тотем и табу. 2015. СПб. Азбука.