

Гвоздев В.А.
государственный судебный эксперт
ФБУ Читинская ЛСЭ Минюста России

СООТНОШЕНИЕ ОБЩЕПСИХОЛОГИЧЕСКИХ И ЭКСПЕРТНЫХ КРИТЕРИЕВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ (НА ПРИМЕРЕ МАРКЕТИНГОВОЙ КОММУНИКАЦИИ)

В статье обсуждается проблема криминального психологического воздействия; подчеркивается значимость проблемы для экспертной практики. Предлагаются возможные направления ее разработки на основе синтеза общепсихологических и юридических категорий. Статья содержит в качестве примера анализ случая криминального психологического воздействия.

Ключевые слова: криминальное психологическое воздействие, судебная экспертиза, юридические и психологические критерии, экспертные понятия.

V. Gvozdev

State forensic examiner Chita Laboratory of Forensic Science of the Ministry of Justice of the Russian Federation

RELATIONSHIP BETWEEN THE GENERAL PSYCHOLOGY AND FORENSIC PSYCHOLOGY CRITERIA OF PSYCHOLOGICAL INFLUENCE (MARKETING COMMUNICATION CASE STUDY)

The paper discusses the issue of criminal psychological influence, and highlights the importance of the problem in the context of forensic practice. Several possible strategies for tackling this problem are proposed, based on the synthesis of categories from general psychology and law. To illustrate the approach, the author analyzes an case of criminal psychological influence.

Keywords: criminal psychological influence, forensic assessment, legal and psychological categories, forensic notions.

В последнее время на фоне возрастающих угроз психологической безопасности человека правоприменитель вынужден все чаще обращаться к специальным знаниям для экспертного решения вопросов, связанных с психологическим воздействием.

Общепсихологические подходы к разработке проблемы существуют достаточно давно; определен понятийный аппарат, раз-

работаны критерии анализа, основанные на регистрации изменений в психической реальности адресата: психологических характеристик личности [3], субъективных характеристик человека [4], психических характеристик или состояния адресата [2]. Однако, во-первых, эти исследования носят общепсихологический характер и в судебной экспертизе могут быть применены с

ограничениями. Во-вторых, ретроспективная экспертная оценка динамики психической реальности адресата в процессе коммуникации является достаточно проблематичной по ряду причин.

В теории и практике судебно-психологической экспертизы существует аналог обозначенного выше критерия – негативные изменения психической деятельности как психологическое содержание морального вреда. В то же время механический перенос этой формулы (воздействие – негативные изменения) из гражданских правовых отношений в область уголовного процесса представляется не вполне обоснованным, так как отсутствие негативных изменений психической деятельности означало бы отсутствие и психологического воздействия (по аналогии с моральным вредом), что происходит не всегда: воздействие может иметь место, но по каким-либо причинам не приводит к негативным изменениям психической деятельности адресата (не достигать цели).

Менее разработанной является проблема юридически релевантного (криминального) психологического воздействия, составляющего предмет судебно-психологической экспертизы.

Согласно понятию, предложенному коллективом авторов, криминальным психологическим воздействием является «антисоциальное по направленности и деструктивное по характеру психологическое воздействие, оказываемое преступником (преступниками) на потерпевшего (потерпевших) в ситуации совершения преступления» [5, 7].

Как следует из приведенного понятия, критерии анализа уже заложены в его определении. Если в общепсихологических исследованиях акцент делался на результативном аспекте воздействия – фактических изменениях в психической деятельности адресата, то здесь на передний план выступает содержательный аспект – потенциальная способность воздействия привести к таким изменениям. Конкретизируется их знак – негативные изменения. В этой связи психологическое воздействие должно обладать определенным деструктивным потенциалом, то есть быть в высокой степени способным привести к негативным изменениям психической деятельности адресата. При наличии этого облигатного признака мы можем говорить о криминальном психологическом воздействии.

Причем психическую деятельность следует трактовать широко – как содержание психического, чтобы отнести к ней когнитивные изменения (ошибочные представления), эмоциональные (реакции растерянности, тревожно-фобические состояния, психическая напряженность), ценностно-смысловые (изменение иерархии) и изменения в неосознаваемых структурах психики (новые установки). Соответственно исследование потенциала воздействия будет включать в себя выявление мишеней: когнитивная сфера, эмоциональная сфера и далее по аналогии. Помимо собственно негативных изменений (в виде реальных психологических новообразований, зафиксированных экспертным путем или в виде мишеней), необходимо исследовать стратегии, приемы и средства воздействия, при помощи которых эти изменения формируются (внушение более деструктивно, убеждение – менее и т.п.). Уровень потенциала воздействия будет также зависеть от иных факторов: целевой адресат (воздействие на детей и подростков – более деструктивно, особенно при сексуальных правонарушениях), инструментальное оснащение воздействия (подготовленное воздействие – более деструктивно), характер взаимоотношений коммуникантов (воздействие со стороны субъективно значимого лица – более деструктивно) и многих других.

Постановка проблемы в таком контексте отвечает потребностям судебно-психологической экспертизы. На наш взгляд, разработка проблемы (применительно к нуждам СПЭ) должна вестись в плоскости изучения характеристик криминального психологического воздействия как такового. Как указывалось выше, ретроспективная оценка динамики психической деятельности адресата представляет собой крайне сложную, а подчас и невыполнимую для эксперта задачу. Кроме этого, данные об особенностях психической реальности адресата, характеризующейся субъективным преломлением воспринятого внешнего воздействия и обилием опосредующих этот опыт наслоений, представляются нам менее надежным источником информации по сравнению с объективно зафиксированными характеристиками (потенциалом) носителя воздействия (в речи, тексте и т.п.).

Итак, в качестве основных критериев криминального психологического воздействия ученые, занимающиеся проблемой в рамках СПЭ, выделяют: деструктивный

характер (нанесение ущерба), антисоциальную направленность, наличие элементов управления сознанием адресата [5, 6]. Кратко рассмотрим эти критерии.

При анализе правонарушений против личности, подпадающих, например, под ст. 110 УК РФ (доведение до самоубийства) или ст. 206 УК РФ (захват заложников) деструктивность и антисоциальность воздействия не вызывает сомнений. Иначе обстоит дело с правонарушениями против собственности, где истинные намерения злоумышленника часто оказываются завуалированными и реализуются посредством более мягких приемов. Бывает сложно разграничить юридически релевантное психологическое воздействие и «допустимое» влияние, например, в активных продажах. Как известно, основная задача «активной продажи» состоит в преодолении возражений клиента, что требует применение со стороны контрагента достаточно «агрессивных» техник. Разработке и внедрению подобных техник посвящены многочисленные тематические тренинги, пользующиеся стабильно высоким спросом.

Следующий критерий анализа – наличие в коммуникации элементов управления сознанием адресата. Следует отметить, что управление сознанием адресата в той или иной степени присутствует в дискурсах современного общества (например, дискурс маркетинговых коммуникаций, массмедийный дискурс). У каждого человека найдутся примеры из повседневной жизни, когда он менял свое отношение к продукту, лицу, мнению, проблеме и др., то есть к какому-либо стимулу; причем нередко отношение менялось за считанные минуты после интенсивного «общения» с продавцом. Криминальное психологическое воздействие, однако, не исчерпывается процессами социального влияния.

В последнее время в практике судебно-психологической экспертизы фиксируется значительный рост числа случаев оказания воздействия на процессуальное лицо: при допросах, иных следственных действиях. Проблема криминального психологического воздействия становится одной из наиболее обсуждаемых тем семинаров и школ, проводимых в системе судебно-экспертных учреждений Минюста России.

Исследования проблемы психологического воздействия показали, что элементы криминального воздействия обнаруживаются в широком спектре преступлений

против личности и собственности: доведение до самоубийства (ст. 110 УК РФ), при оскорблениях (ст. 130 УК РФ), понуждении к действиям сексуального характера (ст. 133 УК РФ), мошенничестве (ст. 159 УК РФ). [1, 5, 10].

Представляется, что назрела необходимость в разработке проблемы криминального психологического воздействия на уровне экспертных понятий – категорий, занимающих промежуточное положение между общепсихологическими представлениями и юридическими терминами и релевантных решению вопросов уголовной ответственности и наказания [8, 11]. В судебно-психологической экспертизе операционализированы и широко используются такие экспертные понятия, как аффект, индивидуально-психологические особенности, значения, законодательно запрещенные для публичного выражения и др.

Применительно к проблеме криминального психологического воздействия в условиях маркетинговых коммуникаций соответствующие правовые эквиваленты могут быть найдены, например, в содержании постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 27 декабря 2007 г. №51, раскрывающего особенности судебной практики по делам о мошенничестве, присвоении и растрате.

Законодатель определяет мошенничество как деяние, совершенное путем обмана и злоупотребления доверием, под воздействием которых лицо передает имущество или права на него другим лицам. Обман – умышленное действие с использованием различных обманных приемов, направленных на введение лица в заблуждение. Злоупотребление доверием заключается в использовании с корыстной целью доверительных отношений с лицом. Появляются новые частные категории, наполненные психологическим содержанием: умышленное действие, различные обманные приемы, корыстная цель, использование доверительных отношений и заблуждение.

Категория заблуждения в постановлении Пленума не раскрывается, однако, она получила исчерпывающую разработку в рамках СПЭ по делам о признании недействительными сделок с пороками воли. Согласно экспертному понятию, предложенному Т.Н. Секераж, заблуждение представляет собой «неадекватное представление субъекта о цели сделки (результат

действий и последствий) возникшее у него вследствие неспособности правильно воспринимать обстоятельства, имеющие значение для принятия решения или недостаточности, недействительности или искаженности данных» [9, с. 137].

Сопоставим критерии мошенничества и психологические критерии криминального воздействия (см. таблицу 1).

Недостаточная методическая обеспеченность данного вида судебно-психологической экспертизы приводит к трудностям дифференциального анализа при встрече эксперта-психолога с категорией дел по фактам мошеннических действий. Криминальное воздействие или нормативное поведение контрагента в рамках активной продажи? Ответ на этот вопрос требует от эксперта-психолога особенно тщательного исследования.

В качестве примера приведем фрагменты психологического анализа одного случая криминального психологического воздействия на адресата в условиях маркетинговой коммуникации.

Психологическая экспертиза была назначена по факту действий сотрудников фирмы, занимающейся распространением косметического продукта. Экспертиза назначена на этапе доследственной проверки, поэтому действия сотрудников фирмы не получили правовой квалификации. Психологическому анализу подлежала аудиозапись продолжительной презентации продукта клиенту (четыре часа). Кроме этого на экспертизу были представлены запи-

си тренинговых занятий и соответствующие предписания сотрудникам.

В ходе психологического анализа коммуникации была выделена условная схема, по которой осуществлялось воздействие на адресата. Произвольность действий сотрудников фирмы была сведена к минимуму, так как практически все их действия регламентировались предписаниями. Схема воздействия включает в себя три основных блока и два вспомогательных (первый и пятый).

Первый блок. Аттракция.

Содержание этого блока не специфично, так как действия сотрудников на этом этапе направлены на установление максимально эмоциональной и доверительной атмосферы презентации – признаки любой пристрастной коммуникации. Поведение сотрудников насыщено элементами техник и приемов из психологии общения, практики НЛП и Эриксоновского гипноза, популярной психологии и др. Это и элементы подстройки, присоединения к собеседнику (например, активное слушание) и неоднократные одобрения, «поглаживания», чрезмерные учтивость и любезность, стимулирование самооценки, вплоть до явной лести и многие другие.

Назначение этого блока воздействия – смещение уровня коммуникации с формально-делового (соответствует презентации, ситуации купли-продажи) на доверительный и неформальный, что может способствовать снижению порога критичности восприятия адресата (в данном случае сни-

Таблица 1. Соотношение критериев мошенничества и психологических критериев криминального воздействия

| Юридические критерии | Экспертные психологические критерии |
|--|--|
| Мошенничество (ст. 159 УК РФ) | - реализация воздействия в ситуации совершения преступления |
| Обман | - направленные (осознанные) действия |
| - умышленное действие | |
| - использование различных обманных приемов, направленных на... | - содержание психологического воздействия (потенциал воздействия: стратегии, приемы, средства не обязательно достигающие своей цели, а также мишени) |
| - заблуждение | - деструктивный характер (негативные изменения психической деятельности, зафиксированные экспертным путем либо в виде мишеней) |
| Злоупотребление доверием | - содержание психологического воздействия (потенциал воздействия): эксплуатация эмоций, чувств, потребностей, ценностей и т.д. |
| - использование доверительных отношений с лицом | |
| - корыстная цель | - антисоциальная направленность |

жается уровень естественной настроенности к новому, неиспробованному).

Второй блок. Формирование проблемы. На этом этапе в представлениях адресата интенсивно формируется проблема: болезненное состояние тела. В ходе беседы происходит сбор информации о состоянии тела адресата (кожи, волос, сосудов) и «навешивание ярлыков». Основываясь на полученных сведениях, сотрудники проводят для адресата «научные экскурсии» – к чему могут привести «диагностированные» у адресата «заболевания».

Односторонний и эмоциональный способ подачи информации не подразумевает возможности выздоровления адресата. Показательна лексика сотрудников, подчеркивающая неблагоприятную перспективу: «необратимые последствия», «очень плачевные», «убиваются», «идет паралич», «страшная картина», «обязательно настигает», «ужас просто», «рак», «большие деньги», «отторжение кожи», «паника», «вы пожалеете», «я за вас переживаю».

Внешне построенные по принципу рациональной аргументации и информирования, данные экскурсии имплицитно содержат элементы манипуляции, обращенной к эмоциям адресата. Основным приемом воздействия здесь выступает особая, односторонняя компоновка тем сообщений с чрезмерно эмоциональной ее подачей адресату. Внушение адресату представлений о болезненном (и даже критическом) состоянии тела в высокой степени способно привести к дестабилизации психического состояния: страх за свою жизнь, растерянность, апатия, суицидальные мысли. Мишени воздействия: эмоции, базовые ценности (здоровье, внешний вид). Эксплуатируются достаточно уязвимые по отношению к воздействию переживания (страх смерти, например). Здесь мы можем говорить о высоком деструктивном потенциале психологического воздействия, что позволяет отнести его к криминальному.

Третий блок. Разрушение значимого опыта. Происходит сбор информации о привычных для адресата средствах ухода за внешним видом. У адресата формируются представления о низкой эффективности и вреде привычных для него средств. Вновь в эмоциональном ключе посредством очередных экскурсов сотрудниками подчеркиваются неблагоприятные последствия использования этих средств (например,

экскурс о вреде для здоровья процедуры ботокс). За счет различных приемов («работа с ценой») денежные суммы, обычно расходуемые адресатом на средства для ухода, преподносятся ему как избыточные и несоразмерные результату.

Назначение этого блока воздействия заключается в снижении у адресата доверия к своему прошлому опыту и формирование готовности получить новый опыт.

Четвертый блок. Формирование нового опыта. Косметические процедуры организованы по типу научения. Неоднократно проверяется уровень усвоения адресатом сведений, которые ему сообщаются в процессе презентации (какие препараты? каков эффект? какова дозировка?). После предъявления адресату эталона, он самостоятельно наносит средства. В речи сотрудников используются неоднократные повторы ключевых элементов (характеристики и назначение средства) и реплики, дополнительно фиксирующие внимание адресата («это очень важно», «теперь самое важное»).

Назначение этого блока воздействия – формирование и закрепление готовности адресата к восприятию продукта как единственного и необходимого средства для «выздоровления».

Пятый блок. Фиксация результатов. После принятого решения (изначально не входившего в намерения адресата) со стороны сотрудников поддерживается максимально эмоциональная атмосфера общения; адресата вовлекают в доверительные беседы на темы, способные вызывать у человека положительный эмоциональный отклик (о детях, семье и т.п.).

Назначение этого блока – переключить внимание адресата с ситуации сделки (которая еще не заключена и не оформлена), тем самым отвлечь его от обдумывания ее содержания, а также снизить вероятное психическое напряжение в связи с предстоящей сделкой (успокоить, сохранить представления о правильности намерений заключить сделку).

Таким образом, проблема юридически релевантного (криминального) психологического воздействия весьма актуальна и требует разработки на уровне экспертных понятий. Основная цель статьи состоит в привлечении внимания экспертного сообщества к проблеме. На наш взгляд, общепсихологические подходы нуждаются в адаптации к условиям экспертизы, а существую-

щие экспертные подходы, соответственно, – в уточнении.

Литература

1. Гусева О.Н., Сафуанов Ф.С., Смирнова Т.А., Ткаченко А.А., Филатов Т.Ю. Беспомощное (беззащитное) состояние потерпевших по делам о мошенничестве: клинико-психологические механизмы// Теория и практика судебной экспертизы. – 2008. – №4 (12). – С. 82-91.
2. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: ЧеРо, Изд-во МГУ, 1997. 344 с.
3. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия. М.: Педагогическое общество России, 2000. 384 с.
4. Ковалев Г.А. Три парадигмы в психологии – три стратегии психологического воздействия // Вопросы психологии. 1987. № 3. С. 41-49.
5. Кроз М.В., Ратинова Н.А., Онищенко О.Р. Криминальное психологическое воздействие. М.: Юрлитинформ, 2008. С. 37-38.
6. Кудрявцев И.А., Чижова Д.С. Методологические основы и принципы судебно-психологической экспертизы психологического воздействия: Аналитический обзор. М.: ФГУ «ГНЦССП им. В.П. Сербского» Минздравсоцразвития России, 2011. 24 с.
7. Онищенко О.Р. Криминальное манипулирование при мошенничестве// Теория и практика судебной экспертизы. – 2008. – №4 (12). – С. 114-120.
8. Сафуанов Ф.С. Психология криминальной агрессии. М.: Смысл, 2003. 300 с.
9. Секераж Т.Н. Вопросы диагностики «порока воли» в судебной психологической экспертизе (о психологических критериях сделкоспособности)// Теория и практика судебной экспертизы. – 2008. – №4 (12). – С. 135-142.
10. Секераж Т.Н. О судебно-психологической экспертизе психологического воздействия.// Современное состояние и перспективы развития новых направлений судебных экспертиз в России и за рубежом: Материалы межд. научно-практ. конф., 23-24 апреля 2003 г. – Калининград: КЛСЭ, 2003. – С. 195-201.
11. Ситковская О.Д. Психология уголовной ответственности. М.: Норма, 1998.- С. 285.