Технологии профайлинга:

безопасность и прогнозирование

Понятие «профайлинг» происходит от английского слова profile —профиль/профилирование и распространенно обозначает совокупность психологических методов и методик оценки и прогнозирования поведения человека на основе анализа его наиболее информативных признаков, характеристик внешности и поведения. Ученые-исследователи в области профайлинга установили, что среднестатистический человек говорит примерно 10–11 минут в день, большинство из них при этом лжет 3 раза за 10 минут беседы, а среднее предложение длится 2,5 секунды. Одновременно вербальный компонент межличностного общения составляет менее 30%, а остальная информация передается невербально: человек может произвести и распознать около 250 000 выражений лица. Среди целого ряда направлений профайлинга — бизнес-, аудит-, кадровый, страховой, семейный, авиационный, железнодорожный — существует банковский профайлинг, который призван минимизировать потери при выдаче банковских кредитов и риски при принятии бизнес-решений и создан на стыке двух направлений — бизнес- и аудит-профайлинга. О тонкостях профайлинга в банковской сфере рассказывают Татьяна ГУДЕЛОВА — психолог, графолог, московский представитель Института графоанализа Инессы Голдберг и Константин МИТРОШИН — профайлер, специалист АНО ДПО «Научно-исследовательский Центр корпоративной безопасности».

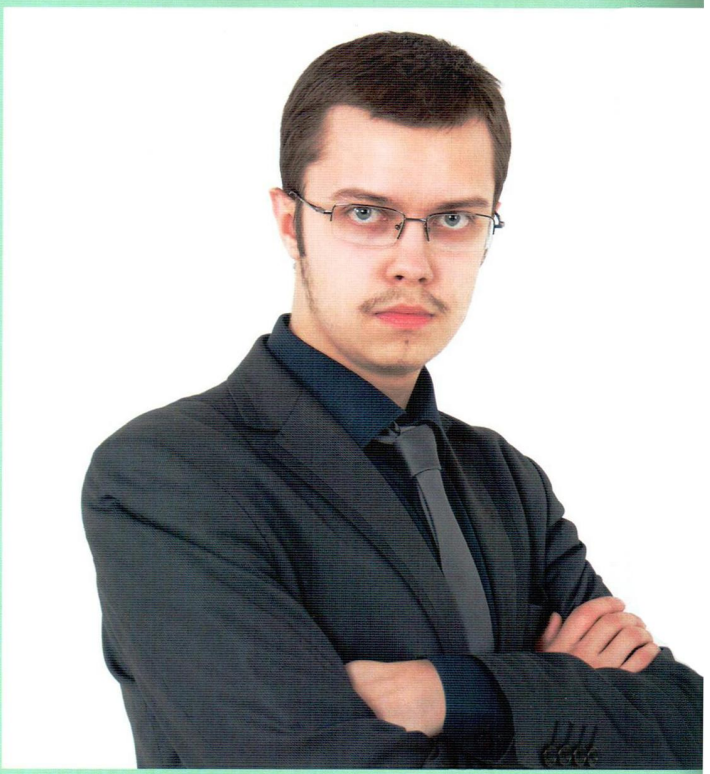
«Банковские технологии»: Татьяна, в каких областях применима и где востребована графология?

Татьяна Гуделова: Графология — это наука и область прикладной психологии, которая использует научные методы при анализе почерка с целью определения психологических качеств человека, для составления его полноценного психологического портрета.

Плюс к этому графология — это наиболее удобный метод изучения человека, так как нет необходимости в его физическом присутствии: специалисту достаточно получить образцы почерка.

Графоанализ более информативен по сравнению с психологическим тестированием, так как, во-первых, человек не может заранее подготовиться, что называется, «потренироваться», во-вторых, не может дать «социально приемлемые ответы», то есть человек, обладая интеллектом, может просто понять, как ему отвечать на тот или иной вопрос теста, чтобы портрет получился «правильным» и, безусловно, это сокращает время обследования, так как один образец почерка графологу достаточен для определения всех необходимых психологических качеств, в отличие от психологических тестов, в которых различные тесты направлены на определение отдельных параметров.

По почерку мы можем определить исполнительские, коммуникативные качества, эмоционально-волевую сферу, тип мышления, уровень развития интеллекта, мотивационную сферу, темперамент, стрессоустойчивость, благонадежность, психологическое благополучие и многое другое, то есть, как уже говорилось ранее, составить целостный психологический портрет автора письма.



В том числе графолог способен сделать вывод, как конкретная личность, например, будет воспринимать информацию, как будет обучаться чему-то новому и так далее, то есть ответить на вопросы, кото-

рые интересуют заказчика, работодателя или самого автора.

Таким образом, можно индивидуально подобрать для человека должность. Или наоборот, руководитель задает профиль: нужен специалист с определенными качествами. И уже под них графолог подбирает кандидата. То есть графолог востребован в первую очередь в HR-секторе. Взять, к примеру, подбор топ-менеджеров — это особый уровень, потому что претенденты должны быть «эксклюзивными».

Больше того, основываясь на почерках, мы можем собрать команду: посмотреть людей, которые будут взаимно дополнять друг друга. Потому что один и тот же человек не может быть всем одновременно — и интегратором, который будет объединять команду, и стратегом, и «результативником», и администратором. Обычно эти качества не объединяются в одном человеке.

К графологу обращаются также следователи, оперативные сотрудники с целью определения психологического портрета подозреваемых, обвиняемых лиц, просят провести анализ анонимок и т. д. В последнее время очень активно практикуется привлечение специалистов-графологов в качестве экспертов в рамках психолого-физиологических комиссионных судебных экспертиз совместно со специалистами — профайлерами и полиграфологами.

«Б. Т.»: Для банковского скоринга также важен потрет заемщика.

Татьяна Гуделова: Однозначно, так как в почерке мы определяем благонадежность человека, то, соответственно, мы сможем увидеть с его стороны риск невозврата заемных денежных средств. Например, можно определить, насколько он вообще склонен к какому-то сиюминутному порыву, или он человек более ответственный, как говорят в народе — совестливый.

«Б. Т.»: Константин, графология является инструментом профайлинга или это два самостоятельных направления изучения человека?

Константин Митрошин: Конечно, графология является инструментом профайлинга. Но при этом это две самостоятельные, отдельные отрасли науки и разные направления в целом. Профайлинг состоит из 2 частей или последовательных явлений. Первая — это непосредственно профилирование, вторая — детекция лжи. В этом заключается особенность работы профайлеров именно в нашей стране. Например, в США профилирование применяется отдельно. В Израиле профайлинг нацелен на массовость и на скорость, отличается тем, что надо быстро вычислить потенциальную угрозу в людской толпе. А у нас в принципе профайлинг пришел к тому, что если говорить о работе в системе уголовного судопроизводства — это так называемая комплексная психолого-физиологическая экспертиза, когда профайлер досконально оценивает склонности и психологические особенности подозреваемого или обвиняемого, используя свои методики и приемы в ходе опросной беседы, а графоанализ выступает как один из дополнительных инструментов. Это значительно повышает качество исследований и дает большую объективность. Практика показывает, что у профайлера и графолога корреляция довольно высокая — 90% и выше. И это увеличивает объективность и точность результатов проведенных исследований.

«Б. Т.»: А если все же происходит несовпадение выводов?

Константин Митрошин: Несовпадения, как правило, это неточности, которые возникают из-за особенностей применяемых методик в работе. То есть профайлер, оценивая человека непосредственно вживую, опирается на определенные психологические моменты. Графолог, когда получает почерк человека, а это, допустим, был почерк месячной давности, или годичной, и на тот момент человек мог находиться в ином психологическом состоянии. Соответствен-

но, возможна разница в анализе и выводах, но не существенная. Графолог очень четко видит эмоциональное состояние, но исключительно на момент написания. А методика профайлинга расшифровывает биогенетическую базу, например, то, что человеку свойственно от природы, какая у него нервная система, к чему склонна. И затем мы уже разбираем по кирпичикам, что привнесено обществом, а что им самим. Графолог это тоже видит, причем наблюдает в динамике. Профайлинг же разбирает каждую часть, то есть занимается именно профилированием, управлением оперативностью диагностики. В инструментарии у нас присутствуют черепно-лицевой профиль и методика физиогномики, остальное мы не применяем, потому что это ненаучно подтвержденная экспериментальная часть. В своих исследованиях мы опираемся на практику психиатрии.

«Б. Т.»: Насколько важны в практике профайлинга технические методы?

Константин Митрошин: Технические методы (а это «детекторы лжи») используются для подтверждения выводов профайлера. Непосредственно с точки зрения уголовных практик стоит задача подтверждать вывод несколькими источниками, чтобы он не был субъективен. Это касается любой экспертизы в суде. Она должна быть максимально объективной и подтвержденной. Если нам надо понять, врет человек или не врет, профайлер проводит с ним опросную беседу с использованием заранее подготовленного опросного листа. Все это происходит в формате обычного общения с человеком. Сам процесс общения снимается на видеокамеру. После чего приглашаются другие специалисты, которые оценивают видеозапись. Затем, если есть возможность, работает полиграфолог. Здесь существует важный юридический аспект — от полиграфа по существующему законодательству всегда можно отказаться. Поэтому не технические методы профайлинга остаются самыми актуальными.

«Б.Т.»: На практике, насколько точны результаты, когда человек исследуется полиграфом и без него?

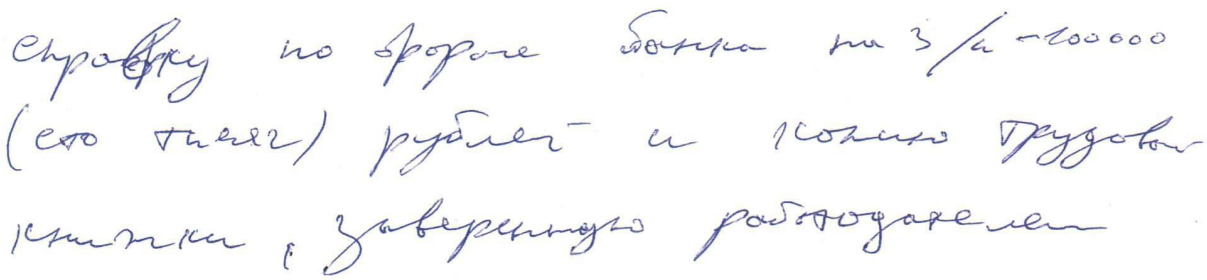
>>info

Пример графоанализа конкретного заемщика

Ситуация: Банк и Компания заключили договор о предоставлении кредитной линии на общую сумму 50 000 000 руб. Компания осуществляла регулярные платежи по кредиту, однако в какой-то момент перечисление денежных средств прекратилось. В дальнейшем залоговое имущество исчезло, общая сумма задолженности перед Банком составила 45 078 000 руб.

Задача: графологу по образцам почерка определить благонадежность генерального директора Компании, подписавшего кредитный договор с Банком.

Фрагмент почерка с основными признаками неблагонадежности



- почерк нечитабельный — признак отсутствия ориентации на окружающих, двусмысленности, подмены понятий;
- нитеобразный (аморфный) — признак подверженности сиюминутному влиянию, отсутствия принципов, живет «куда ветер подует», также нитеобразность выступает признаком хорошей интуиции;
- отсутствует контроль при написании — признак отсутствия внутреннего контроля своего поведения, желаний, живет, как ему хочется, делает то, что хочется;
- последняя буква в слове мельче остальных, «подвисает» над строчкой — не готов брать на себя ответственность, «сбрасывает» в последний момент или «исчезает»;
- первая буква в слове крупнее остальных (не заглавная) — заявляет больше, чем реально может выполнить;
- переменчивость наклона, размера, стиля написания — переменчивость мотивации, непостоянство поведения, отвлекаемость от первоначальной цели, легко может передумать, поменять решение, мнение и т. п.

Константин Митрошин: Полиграф это негибкий инструмент и не может учесть множество нюансов. Когда мы делаем экспертное исследование с участием профайлера, в этот момент стараемся не общаться с полиграфологом и графологом. После нее, когда собираемся вместе, мы «накидываем» выводы. Картина становится более полной и объективной.

Татьяна Гуделова: Детектор определяет реакцию на определенные события, то есть, имелся ли в опыте тот или иной факт, то или иное событие, тем самым полиграф, во-первых, не дает профиль/психологический портрет человека, во-вторых, не позволяет делать прогноз поведения человека.

На практике были попытки использовать детектор лжи для составления профиля. Человеку задавали вопросы. Например: Вы ответственны? Ответ — «нет» или «да». И у него по реакции пытались определить его профиль. Это в корне неправильно, так как человек может быть уверен в том, что он ответственный, на самом деле не являясь таковым и наоборот, например, перфекционисту всегда будет казаться, что он недостаточно ответственный, и по-

>>info

Портрет заемщика на предмет благонадежности после графоанализа образцов почерка:

Высокая степень неблагонадежности, высокий риск невозврата денежных средств

Автор обладает интуитивным восприятием действительности, очень хорошо чувствует собеседника, умело подстраивается, входит в доверие, переходит на неформальное общение.

Непостоянен в мотивации, подвержен внутренним соблазнам, безответственно относится к материальным ценностям и денежным средствам, как к своим, так и к чужим. Свойственна сиюминутность, не способен сопротивляться внутренним желаниям, не обладает терпеливостью, не имеет и не готов ждать, отказывать себе в чем-либо.

Про него можно сказать «деньги карман жгут», тратит необдуманно, склонен к легкой наживе, не готов прикладывать усилия, старания, не готов напрягаться, чтобы заработать, ищет варианты много, сразу и легко, не задумываясь о последствиях, так как в глубине души надеется, что выкрутится.

Очень умелый манипулятор. Буквально чувствует что, кому и как сказать, чувствует слабости других людей, а в сочетании с отсутствием «совести», умело на них (слабостях) играет.

Умело обещает, артистично, так, что сам начинает верить в свои планы и перспективы, тем более убеждая в этом собеседника.

Умело подменяет понятия, одно выдает за другое, хорошо умеет «выкручиваться», «изворачиваться»,

Дела не доводит до конца, обещания не исполняет.

Как вернуть средства, если таковые уже ссужены.

«Ловить» момент, когда они (деньги) у него все-таки появились, только НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ не слушать его, иначе велика вероятность поддаться на его манипуляции!

Умеет «пустить пыль в глаза», знает как подать себя в максимально респектабельном, максимально выгодном свете.

Умеет создать имидж, как внешний, так и «накидать» умных фраз, специфических выражений.

Уровень интеллекта высокий, быстро схватывает информацию, быстро ориентируется, однако часто знания достаточно поверхностны, без глубины, без деталей, соответственно «ловить» его можно на подробностях, деталях мелочах.

Не будет «гнушаться» манипулировать «запрещенными» методами, например, «... все родственники погибли в автокатастрофе ...», «... я помогал умирающему ребенку ...», «... срочно понадобились деньги бабушке на операцию ...» и пр.

Для него все средства подходят для достижения своих целей.

Вполне возможно, что природная способность манипулировать подпитана «академическими» знаниями, так как способность быстро схватывать нужную информацию в сочетании с неблагонадежностью позволяют «накапливать» опыт афер. Способность «пустить пыль в глаза» может проявляться в «схемах», «многоходовках», то есть в какой-то момент может даже «вложиться», например, снять шикарный ресторан, отель, подарить «королевский» подарок и пр. ради выгоды в перспективе.

лиграф, который фиксирует изменения давления, пульса, дыхания, по сути, показывает физиологическую реакцию на стимул, — «выдаст» нам портрет, который я бы назвала: «как человек сам себя воспринимает», не более того. Портрет человека машина дать не может.

Константин Митрошин: Полиграф, ввиду его негибкости, как ни странно, проще обмануть, чем профайлера. Профайлер (минус профайлинга) по природе субъективен. Но он владеет множеством инструментов, которые его субъективность снимают. Например, у нас есть оценка человека по лицу. Но мы никогда не составляем полный его портрет по этой части тела. Мы понимаем, на что он опирается больше в жизни: на эмоции, на мысли, на инстинкты. Потом, исходя из динамики человека (жестов, мимики, подвижности и т.д.), складывается анализ, который субъективность эксперта убирает, и дает «выжимку» из анализа примененных методик. При максимальном их объеме профайлера обмануть практически невозможно и потому еще, что он мыслит точно так же, как любой человек, он настраивается на исследуемого. Полиграф же можно научиться успешно проходить. Советская разведка потрясающий результат показывала: американских полиграфологов обводили вокруг пальца.

«Б.Т.»: А графолога можно обмануть?

Татьяна Гуделова: Человек устроен так, что он одновременно может удерживать в своем внимании максимум 3 объекта. Поэтому даже если человек прочитает много книг по графологии и поймет, где какая «завитушечка» о чем говорит, то он сможет одновременно менять или подделать два или, в лучшем случае (это гениально), три объекта. Графолог оценивает более 200 признаков, которые при условии достаточного объема рукописного текста в сочетании и взаимодополнении дают психологический портрет. Поэтому 2-3 нюанса — существенно ли для графолога? Я думаю, что не особенно. Наверное, то же самое происходит с профайлингом.

«Б. Т.»: Человек, когда пишет, может менять наклон букв, почерк в зависимости от настроения, делать его каллиграфическим и наоборот. Или, например, подпись: некоторые люди вырабатывают ее годами. И почерк в подписи часто не соответствует тому письму, который есть в жизни.

Татьяна Гуделова: Если разбить на блоки вопрос, то давайте начнем с подписи. Во-первых, подпись и почерк разнятся так же, как имидж и внутреннее состояние. Человек может быть абсолютно свободным, но в силу его понимания мира, он все время ходит в костюме, галстуке, поддерживает имидж серьезного человека, а может быть совершенно наоборот. Подпись это наш имидж, поэтому многие ее досконально прорабатывают, то есть прорабатывают свой имидж. Часто люди меняют свою подпись: был подчиненным, у него была какая-нибудь подпись попроще, стал руководителем, посмотрел, что вроде бы так несерьезно, не презентабельно, и начинает вырабатывать для себя подпись более представительную. Есть даже услуга — разработка подписи. И, соответственно, когда мы оцениваем почерк на благонадежность, то большая разница стиля почерка и в подписи является одним из признаков неблагонадежности человека, то есть его имидж, его презентация в корне расходятся с его внутренним содержанием. Однако, оценивая почерк, а соответственно человека на благонадежность, нам необходимо «набрать» не менее 4–5 признаков неблагонадежности из приблизительно 30, так как абсолютно благонадежных людей не существует.

Важно понимать, что по подписи определить портрет человека невозможно, это можно сделать только по почерку.

«Б. Т.»: Какой объем почерка необходим для изучения?

Татьяна Гуделова: Качественным материалом считается написанный собственноручно текст на листе А4 минимум 2/3 листа. Под контрольный лист подкладываются 3–4 чистых листа, так как слишком мягкая или слишком твердая поверхность искажает почерк. И хорошо, когда используется синяя шариковая ручка. Потому что гелевые, фломастеры не требуют усилий и штрих идет по-другому: не можем оценить нажим, а это важные показатели. Внизу человек ставит подпись.

Графологу обязательно знать возраст и пол испытуемого, левша он или правша, есть ли причины, вли-

яющие на привычный почерк. Графолог может определить психологический возраст и пол автора, но ни в коем случае не биологический. Есть мужчины с «женским» почерком, а женщины с «мужским». Бывает взрослый человек с «детским», банальным, примитивным почерком, а значит и личность «остановилась» в своем развитии на этом уровне. Бывает старшеклассник со взрослым, интересным, сформированным почерком, а значит, и личность уже зрелая, налицо хороший интеллект, если почерк еще и упрощенный, нестандартный, не выписанный.

Состояния после инсульта, например, или после недавно перенесенных травм пишущей руки, также искажают привычный почерк и это необходимо учитывать.

А вот, скажем, каллиграфический почерк с множеством украшений или «печатный» почерк с точки зрения графолога говорит не в пользу его владельца.

«Б. Т.»: Можете пояснить почему?

Татьяна Гуделова: Человек полностью себя контролирует. А где он естественный? Мы спрашиваем, а это ваш естественный почерк? Если получаем ответ: я всегда так пишу — тогда мы понимаем, что человек находится в состоянии контроля, в состоянии «маски». Даже есть такой термин у графологов —«почерк-маска». Какой человек естественный — большой вопрос. Кто «прячется» за маской?

Вот вы говорите, что почерк можно менять под внешними и внутренними факторами. Знаете, как я отвечаю? Вы — человек, у вас есть определенные сформированные черты лица, оно узнаваемо. И представьте себе, сегодня вы пришли грустный, завтра веселый — это отразится как-то на вашем лице? Безусловно. Но это все равно будете вы, только в определенном состоянии: ваше лицо все равно останется при вас. Вас узнают те, кто вас знает, в каком бы вы эмоциональном состоянии не находились, более того, если человек с вами познакомится с грустным, например, то завтра, когда вы будете веселым, он вас все равно узнает. Это все ситуативные изменения, которые не будут иметь какого-то решающего значения для составления портрета.

«Б. Т.»: В идеале иметь образец почерка на день анализа или за какой-то период до этого?

Татьяна Гуделова: Это идеально, конечно. Чем больше у графолога динамики почерка, тем лучше. Почему мы берем для анализа больше писчего листа? Потому что вначале, особенно если человек старается, у него присутствует больше контроля. И часто бывает, что первые две строчки более выписаны, почерк более контролируемый. Дальше проявляется естество человека. Поэтому графологу необходим такой объем написанного текста. Если есть возможность просмотреть рукописный текст в динамике, записи в различных ситуациях — это вообще прекрасно для полноты экспертного заключения. Бывает так, что «для себя» почерк более небрежный, а «для других», когда человек знает, что его записи будут читать — почерк более старательный, более читабельный. Это нам и даст дополнительную информацию о том, что когда человек «наедине с собой», то может позволить себе быть более расслабленным, может менее аккуратным, а когда «выходит в люди» — собирается, контролирует свое поведение, внешний вид, например, и т. д.

«Б. Т.»: Человек пишет и по почерку можно составить его портрет, но еще и говорит. Портрет по голосу тоже можно создать?

Константин Митрошин: Можно непосредственно оценить тон, тембр, структуру речи: глобальна она или нет. Это тоже профайлинг. Мы берем непосредственно отрезок речи. Так же, как и в графологии, чем больше у нас материала, тем точнее анализ. Тон и тембр нам важны с точки зрения состояния человека. Отклонения от замеров будут говорить об изменении линии поведения. Сама структура речи очень хорошо показывает мыслительный процесс, когда можно определить что за человек перед вами. Например, задается вопрос: что вы делали вчера днем? Первый вариант ответа: утром встал, пошел на работу, пообедал, вечером пришел домой, посмотрел футбол, лег спать. Второй вариант: проснулся в 7:10, в 8 позавтракал, в 8:30 вышел из дома, к 9 успел на работу, без пробок, без эксцессов, все хорошо... Так вот: первый говорит глобально, склонен к обобщению. Второй отвечает детально, ему важно ничего не упустить. Это не значит, что детально это хорошо, а глобально плохо. Это разные способы мышления.

По скорости речи можно понять «наученность» человека, что ему по нервной системе изначально не свойственно, определенные речевые индивидуальности. Потому что речь это показатель динамический. Можно приучиться говорить: развить речевые навыки, ораторство. Тогда человек будет уже по-другому выглядеть именно с точки зрения речи, если мы его будем слушать. Можно попытаться изменить индивидуальные статические показатели человека: жесты, мимику и ими управлять. Однако в расслабленном состоянии или в режиме стресса у человека всегда проявляется его база — он работает мимикой лица и жестами так, как свойственно его базовому психотипу. Общественное самосовершенствование и моменты самовоспитания, которые способны заретушировать истинный портрет человека, профайлер «стирает» в стрессовой ситуации.

«Б. Т.»: Спасибо за интересную беседу. В следующий раз мы поговорим о стрессовых ситуациях, социальных сетях, экономической выгоде от профайлинга и как постичь азы графологии.