

СОВЕРШЕННО НЕСЕКРЕТНО



Профайлинг – популярное слово, которое часто связывают с психологией и американскими сериалами. Однако не все знают, что это серьезная сфера, без которой не обходится ни одна антитеррористическая программа в мире. Анна Кулик, президент «Научно-исследовательского центра корпоративной безопасности», рассказала, что такое профайлинг, почему преступники не ждут от женщин подвоха, и зачем топ-менеджмент крупных компаний репетирует сделки.

Анна, как вы попали в сферу безопасности?

В 16 лет я увлеклась поведенческим анализом, расследованиями, способами выявления серийных преступников, методами переговоров с террористами. Меня мучал вопрос, что должно происходить в голове у человека, чтобы совершать преступные действия, как можно предотвратить и купировать их «творчество», как их обнаружить и обезвредить. Получив профильное высшее образование в Институте информационной и экономической безопасности, я изучила ряд дополнительных дисциплин, таких как «Основы криминалистики», «Исследование продуктов речевой деятельности», «Судебно-медицинская экспертиза по материалам дела», «Полиграфология», и даже получила диплом преподавателя. Пообщавшись с коллегами из пограничных сфер, я стала понимать, что

многие инструменты профайлинга можно использовать не только для выявления преступников. Пришло осознание, что в профайлинг нужно добавлять ещё больше инструментария. Не только поведенческий анализ, опросные, допросные тактики, инструменты прогнозирования поведения и различных систем противодействия манипуляциям, приемы корпоративной разведки и другие базовые вещи, но и такой навык, как умение быстро считывать ложь, – это оказался еще один дополнительный огромный «мир».

Профайлинг – достаточно новое для России направление в сфере обеспечения безопасности. Что же это такое?

Профайлинг – это комплекс практических методов, позволяющий составить психологический профиль человека,

прогнозировать поведение и выстраивать с ним эффективное взаимодействие, исходя из ситуации и поставленной цели. Профайлинг решает задачи по выявлению лжи и манипуляций, определению степени включенности в тему и уверенности в своих словах, определению субъективного отношения человека к обсуждаемому вопросу. В профайлинге не используются «опросники» или проверочные тесты, для которых необходимо просить что-то заполнять или проходить какую-то процедуру. Анализ характера и поведения человека производится в процессе коммуникации. В случаях, когда личная встреча невозможна, анализируются страницы в соцсетях, рукописный текст, фото, аудио- и видеоматериалы. Оценка производится на основании наиболее информативных признаков: эмоции, мимика, жесты, речь, мышление, поведение, внешний вид и др.



Анна Кулик

Президент «Научно-исследовательского центра корпоративной безопасности»

эксперт-профайлер, практик в области прогнозирования поведения, выявления и предотвращения манипуляций во время коммуникаций, идентификации истинных мотивов собеседника и детекции лжи, судебный эксперт.

Женщины в безопасности – не самое распространенное явление, не относились ли к вам «коллеги по цеху» несерьезно?

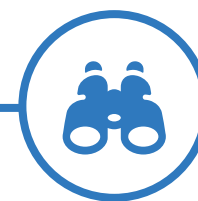
Сначала мне было сложно. Я слышала от коллег фразы: «А с каких пор безопасность у нас в юбке?». Долгое время я считала, что мне не повезло: голубоглазая блондинка – это стереотип, который ну никак не связан с безопасностью. В сфере безопасности женщин немного, но если они туда приходят и остаются, то получается прекрасный синтез между четко выстроенными логическими координатами методик и интуитивным пониманием людей. Плюс женщина обычно не представляет угрозы, ее редко опасаются с первого взгляда, и это прекрасно работает с мошенниками. Если нужно создать благоприятную атмосферу на переговорах или в суде, получить нужную информацию от простого сотрудника, необязательно от злодея,



Профайлинг

Расследования
и проверкиРабота с
персоналомСопровождение
переговоровЮридическое
сопровождение

Экспертизы

Корпоративная
разведка

IT-безопасность

женщина незаменима – от нее обычно не ждут подвоха.

Мешает ли профайлинг личной жизни?

Возможность «оставить на работе» методы профайлинга – это самообман, потому что это как разучиться ходить. Профайлинг можно сравнить с постоянно включенными субтитрами к человеку – ты всегда понимаешь, о чем он думает на самом деле, – и выключить их нет возможности. Например, каждое свидание превращается в собеседование. Но со временем учишься жить с этим знанием, причём оно становится интуитивным и полезным. Например, в аэропорту можно определить, на какой стойке регистрации проворнее сотрудник авиакомпании, и встать в ту очередь, которая будет двигаться быстрее, или знать наверняка, правду ли сказал продавец о свежести овощей в магазине. В личной жизни при правильном применении профайлинг идёт на пользу, помогает выстраивать коммуникацию с партнером и даже с детьми.

Когда силовые структуры стали прислушиваться к профайлерам, привлекают к расследованиям дел или профилактики противоправных действий?

После террористических актов 2004 года. Сначала профайлеров стали внедрять в Службы авиационной безопасности на международных рейсах в аэропортах «Пулково», «Шереметьево», «Домодедово». Сейчас мы преподаем в академии Следственного комитета, обучаем службы авиационной безопасности не только в мегаполисах, но и в маленьких городах. Профайлеры работают и на вокзалах. Мы занимаемся обучением сотрудников Росгвардии, чтобы они применяли знания в местах массового скопления людей. С разными подразделениями МВД мы постоянно обмениваемся опытом. Раньше госорганы категорически отказывались приглашать

преподавателей вне системы, сегодня сама ситуация в мире заставляет синтезировать знания, тем самым – быть эффективнее. Но, не скрою, были времена, когда профайлинг не рассматривали серьезно и называли «психоерундой».

Возможно ли в будущем заменить профайлера на программу или робота, который сможет также хорошо считывать профиль человека и его мотивы?

Хорошо было бы исключить человеческий фактор – субъективность. Но сложность не в считывании информации, даже социальные сети научились считывать ваш профиль и предлагать «похожих» друзей. Дело в интерпретации этой информации. Могу рассказать опыт коллег: в аэропорт приезжает человек в состоянии собранности, ненависти, решительности – так считываются эмоции с его лица. Это риск. Профайлер подходит к нему и аккуратно выясняет, что им движет. Оказывается, что у человека сложный период в жизни, да ещё и проблемы с таможней. Понимаете, это те же самые эмоции с точки зрения движения мышц на лице, что и у опасного преступника. Эмоции одни и те же, а мотивы разные. Машине нужна человеческая смекалка, но пока это невозможно. Опять же для обеспечения безопасности на большой площади с массовым скоплением людей помимо физической охраны нужны люди, выявляющие и отслеживающие угрозу. Тут человек слабее машины: он устаёт, наблюдателю нельзя работать больше трёх часов. Но машине нас не заменить в деликатных ситуациях, например, при неявных проверках, скрытых интервью, результаты которого могут быть не афишированы, но очень важны. Сложно запрограммировать человеческое общение с глазу на глаз, полное маленьких нюансов и едва заметных интонаций.

В каких еще сферах применяется профайлинг?

Мы стараемся накапливать опыт и предлагать инструменты профайлинга в различных направлениях. На данный момент мы успешно применяем его в сфере корпоративной безопасности, внутреннего аудита, подборе и работе с персоналом, сопровождению переговоров, помогаем юристам и комплаенс-офицерам. В перспективе адаптация еще под несколько направлений, поскольку методики обновляются и совершенствуются. Профайлинг может использоваться везде, где есть человек. Мы можем прогнозировать возникновение рисков и выработать меры для их минимизации. Также у нас есть статус независимых судебных экспертов, мы ездим в СИЗО, помогаем опрашивать лиц, совершивших особо тяжкие преступления. Немаловажный факт, мы делаем выводы не только «по бровям», а серьезно изучаем дела и документы.

Подразумевает ли коммерческий профайлинг глубокие знания в области менеджмента?

В каждой компании своя специфика построения корпоративной коммуникации и безопасности, поэтому важно понимать все уровни менеджмента, специфику взаимодействия отделов между собой, кто и чем может быть полезен при конкретной задаче. Безопасность должна соблюдать принцип непрерывности бизнеса. Когда случаются неприятности (утечка информации, мошенничество), мы не можем приостановить рабочий процесс и начать открытый допрос сотрудников, это принесёт ещё большие убытки. Плюс профайлинга в том, что это безопасный и гибкий инструмент, который позволяет в случае внутренних расследований не подвергнуть весь коллектив серьезному шоку, оставить множество недомолвок или натянутых отношений. Поэтому мы приходим

тихо, анализируем, как работают те или иные процессы, при незаметном наблюдении и ненавязчивой коммуникации собираем информацию. Особенно аккуратно нужно работать в международных компаниях, где часто среди управленцев встречаются сотрудники разных национальностей с разными менталитетами, что обязательно нужно учитывать. Это ещё один пример, в котором нужно проявить гибкость, и у женщин это получается лучше.

С какими запросами чаще всего обращаются представители бизнеса?

Одни из самых популярных запросов сегодня связаны с выявлением скрытых конфликтов в коллективе, расследованиями и обучением. Часто к нам обращаются при необходимости детекции лжи неинструментальным способом, потому что в большинстве компаний запрещено применять полиграф. Также мы помогаем в переговорах, организации стратегических сделок для крупных компаний. Будучи сторонними наблюдателями, можем дать объективную картину. Иногда даже репетируем переговоры с клиентами, проговариваем мелкие детали вплоть до того, какого цвета должен быть галстук, на каком расстоянии от подписантов должны лежать документы и каким тембром голоса необходимо говорить, чтобы сделка прошла успешно. Ведь мы понимаем, что в обеспечении безопасности мелочей не бывает. Не обо всех услугах хочется рассказывать, поскольку практически со всеми клиентами мы работаем с учетом конфиденциальности. Вообще, нас часто клиенты называют TROUBLE-SHOOTERS*, так как мы комплексно решаем проблемы, тесно связанные с человеческим фактором.

Беседавала Екатерина Каргина

* TROUBLE-SHOOTERS (англ.) – «решатели проблем»