

# Психологические механизмы манипуляции поведением потребителя

*Н. В. Дворянчиков, кандидат психологических наук, доцент, декан факультета  
юридической психологии Московского городского психолого-педагогического  
университета (dvorian@gmail.com)*

*Ю. А. Соловьева, педагог-психолог ГОУ д/с № 338 (lyusindus@gmail.com)*

---

В статье представлены результаты исследования психологических механизмов криминального манипулирования при мошенничестве на примере финансовой пирамиды по типу закрытого бизнес-клуба некоммерческого партнерства Н. Рассмотрены основные приемы и способы психологического воздействия на потребителя, проанализирована технология проведения семинаров некоммерческого партнерства Н. Подробно представлен поэтапный анализ манипулятивной деятельности организаторов финансовой пирамиды с позиций общей, социальной и юридической психологии. В результате анализа выявлены факторы, снижающие качество мыслительной деятельности и способствующие принятию решения, противоречащего интересам потребителя, под воздействием группы (высокая сплоченность группы, авторитарный стиль руководства, изоляция от других групп и высокий уровень стресса). Описаны основные проблемы, связанные с оказанием психологического воздействия манипуляторов на потребителя.

**Ключевые слова:** манипуляция, криминальное манипулирование, мошенничество, финансовая пирамида.

---

## Введение

За последние годы в судебной практике наряду с классическими методами влияния на адресата, а также злоупотреблением его доверием встречаются и новые способы психологического воздействия. Обман и злоупотребление доверием адресата совмещают в себе как использование новых информационных технологий, так и знания о психологических механизмах скрытого воздействия. Согласно статистике, все большее число российских граждан становятся жертвами криминального мошенничества.

Изучением проблемы криминального манипулирования как скрытого, сознательного и целенаправленного психологического воздействия на жертву с целью завладения ее имуществом занимаются такие науки, как криминология и криминалистика; мошенничество рассматривается также с позиций уголовного права. Что же касается психологических аспектов мошенничества, а именно психологического анализа механизмов и способов манипулирования, то они мало изучены.

Криминальное манипулирование используется в целом ряде корыстных и насильственных преступлений. Мошенничество относится к корыстным преступлениям, осуществляемым с применением психологического воздействия на личность. Особенно остро стоит вопрос о психологическом манипулировании, когда речь идет об экспертной оценке деятельности финансовых пирамид по типу закрытых бизнес-клубов. Проблема криминального манипулирования при мошенничестве характеризуется междисциплинарным и многоаспектным характером, а значит, предполагает комплексный подход с использованием как психологических, так и юридических знаний.

**Целью исследования** является выявление механизмов криминального манипулирования при мошенничестве на примере финансовой пирамиды некоммерческого партнерства N.

**Основной задачей исследования** является раскрытие способов и средств криминального манипулирования на примере финансовой пирамиды. Мы предположили, что в современных финансовых пирамидах по типу закрытых бизнес-клубов широко используются способы криминального манипулирования, во многом основанные на знаниях психологии манипуляции, защитных механизмах личности, психических автоматизмах и психологии масс.

**Метод исследования** – анализ научной литературы в рамках общей, социальной и юридической психологии, а также уголовного права и криминологии; анализ технологии проведения семинаров-презентаций в финансовой пирамиде некоммерческого партнерства N. При обработке полученных в ходе исследования данных нами был проведен качественный анализ.

## Результаты и обсуждение

Манипулирование поведением потребителя в финансовой пирамиде представляется структурно сложным и растянутым во времени. На уровне методов психологического воздействия мошенничество не имеет какой-либо выраженной

специфики. Основными методами криминального манипулирования являются убеждение, внушение, а также заражение. Специфичность воздействия проявляется на уровне конкретных приемов, которые используются манипулятором при взаимодействии с жертвой, поэтому сущность криминального психологического воздействия при мошенничестве возможно рассмотреть посредством анализа применяемых манипулятором специальных приемов и способов влияния на жертву. Анализ схемы проведения семинаров позволил выявить приемы, посредством которых манипулятор достигает своих корыстных целей.

На первом этапе элементарные навыки и приемы эффективной коммуникации и самопрезентации в исполнении мошенника, как правило, являются основой для последующего воздействия на жертву. Гибкость, мастерство воздействия, учет и использование актуального эмоционального состояния жертвы помогают манипулятору перейти к реализации мошеннического замысла. На этом этапе мошенник определяет потенциальную уязвимость жертвы – ее социальный статус, уровень материального благополучия, текущее эмоциональное состояние и т. д.

Нейтральные в других ситуациях приемы, направленные на формирование межличностной аттракции, становятся в исполнении мошенника направленными приемами манипулирования. Использование силы авторитета широко применяется при психологическом воздействии как на группу, так и на индивида. В случае мошенничества за кажущимся императивным воздействием на жертву скрывается манипуляция, поскольку манипулятор формирует в глазах жертвы лишь видимость «авторитетной личности», на самом деле таковым не являясь. Продолжая реализацию преступного замысла, мошенник переходит ко второму этапу, прибегая к использованию психических автоматизмов.

Заключительный этап мошеннической деятельности включает в себя ряд специфических манипулятивных приемов. Среди них особая роль принадлежит созданию для жертвы искусственного дефицита времени при принятии решения либо включению во взаимодействие еще одного участника мошеннической группы, который имитирует соперничество, стремление опередить жертву в приобретении чего-либо.

В манипулятивной деятельности организаторов финансовой пирамиды можно выделить три этапа:

- 1) подготовительный период, который заключается в отборе потенциальных вкладчиков, приглашении их на семинар-презентацию;
- 2) воздействие во время семинара-презентации, получение расписки и требуемого взноса;
- 3) привлечение вступившими людьми новых членов организации. «Обучение» вступившего манипулятивным приемам вовлечения в организацию, имитация благотворительной деятельности и др. [3].

Выделенные этапы необходимо проанализировать подробнее.

Приглашающие получают четкую инструкцию, что потенциальный «гость» не должен знать истинных целей своего присутствия на семинаре-презентации, которая представляется ему как знакомство и рассказ о новом, перспективном месте работы.

Заинтересованность и мотивированность новичка приглашающие могут удерживать при помощи прерывания телефонного разговора, ложных откровений о резком повышении благосостояния приглашающего лица в связи с новой работой. Таким образом подготавливается база для дальнейшего манипулятивного психологического воздействия.

В случае вовлечения новых членов в структуру N мошенниками вначале создавался и использовался страх жертвы потерять шанс хорошо заработать, а затем ей предлагалась возможность посетить информационный семинар, т. е. использовать представившуюся «единственную» возможность.

Формулировка приглашения создавала лишь иллюзию свободы выбора у гостя. Приглашающие воздействуют на самооценку жертвы от ее легкого «поглаживания» вплоть до явной лести. Дальнейшее усиление чувства значимости, избранности приглашенного осуществляется уже непосредственно на семинаре.

Во время проведения семинара-презентации, так же как и на подготовительном этапе, использовалось манипулирование содержанием предоставляемой информации. Таким образом, излагая суть предлагаемой «работы», организаторы активно задействовали ложные математические расчеты. Описывая внешне логичную, якобы экономически прибыльную схему деятельности N, организаторы выдвигали аргументы в пользу привлечения новых членов сообщества.

Организаторами использовались такие физиологические факторы, как длительное многочасовое воздействие, повышающее утомляемость, отсутствие перерывов или их минимизация во времени, интенсивное информационное воздействие на «гостей» со стороны организаторов, нахождение в закрытом, непрветриваемом зале, а также настойчивый специально подобранный музыкальный фон. Это позволяло достигать жертве такого состояния, при котором она становилась более восприимчива к манипулятивному воздействию и менее критична к происходящему.

Во время проведения семинаров-презентаций насыщенный музыкальный фон создавал дополнительную нагрузку на сенсорную систему, ритм, темп и тембр звучания музыки способствовали повышению эмоционального фона, настроения слушателей, искусственному формированию эйфорического состояния. Кроме того, звучание громкой музыки не давало возможности для полноценной беседы между приглашенными, которые не могли поделиться впечатлениями относительно происходящего [5].

Помимо музыкального фона достаточно существенным фактором, влиявшим на эмоциональное состояние на семинарах-презентациях, были совместные ритмичные движения и скандирование, производившиеся участниками по сигналу со сцены. Ведущий семинара требовал вставать с мест, хлопать, выкрикивать фразы.

Следует отметить, что значительная доля присутствовавших на семинаре были членами финансовой пирамиды, которые согласно инструкции организаторов первыми исполняли требования ведущего: выкрикивали реплики и девизы, поддерживали их ритмичными хлопками. Остальные по механизму заражения следовали сценарию, навязанному организаторами.

Существенное место при формировании повышенной внушаемости потерпевших к воздействию занимает манипулятивная направленность текстов выступавших [1]. Грамотный подбор слов позволяет актуализировать в сообщении те или иные оттенки их значений, в результате чего слова наполняются особым смыслом и незаметно искажают реальную действительность в представлениях адресата. Иллюзия самостоятельности сделанных жертвой выводов создается именно в результате особой организации текста: наиболее важная информация в нем зачастую скрывается, аргументы преподносятся в завуалированном виде. В результате использования подобной речевой манипуляции и других приемов воздействия на жертву во время семинара-презентации у большинства из них формировалась иллюзия свободы выбора поведения.

Усилению психологического воздействия на жертв некоммерческого партнерства N способствовало влияние толпы, а также социально-психологических процессов, происходящих в малой социальной группе.

Манипулируя эмоциональным состоянием приглашенных во время семинаров, мошенники задействовали механизм заражения, использовали и другие психологические явления, происходящие при больших скоплениях людей и снижающие критичность мышления, делающие жертву наиболее восприимчивой внешнему влиянию. К числу таких явлений можно отнести усиление доминантных реакций в присутствии других людей [4].

Необходимо отметить, что организаторы собраний-презентаций жестко регламентировали правила нахождения в зале и пространство расположения вовлекаемых – инструкторы рассаживали гостей так плотно, что свободных мест просто не оставалось. К тому же супруги и знакомые не имели возможности сидеть рядом, между ними обязательно находился приглашающий, подчеркнуто позитивно настроенный к происходящему.

Важно указать также феномен «огруппления мышления», характерный для малой сплоченной группы, а в данном случае искусственно сплоченной, когда ее члены склонны игнорировать возможность альтернативного способа действия, его реалистичность и разумность [2].

Феномен конформизма также использовался организаторами финансовой пирамиды в качестве фактора повышения эффективности направленного психологического воздействия. Жертва, будучи вовлеченной в происходящее, постоянно находилась в группе, члены которой либо совершали действия, требуемые организаторами финансовой пирамиды, либо поддерживали их, находясь, как правило, в эйфорически приподнятом настроении. В момент подписания расписки и передачи денежных средств ситуация искусственным образом была смоделирована так, что человек автоматически соглашался с мнением, принятым группой [7]. Кроме того, для сохранения уверенности жертвы в

верности совершенных ею действий после выплаты денег следовал ритуал празднования «удачной сделки» в развлекательных заведениях, где окружающие одобряли «правильный» поступок вкладчика, охотно рассказывали о своих достижениях в деятельности финансовой пирамиды.

### **Выводы**

Все указанные факторы в совокупности оказывали существенное влияние на принятое жертвой решение сделать взнос. Анализ технологии проведения семинаров позволил выявить в ней практически все известные факторы, снижающие качество мыслительной деятельности и принятия решений индивидом под воздействием группы:

- высокая сплоченность группы, которую организаторам семинара удавалось достичь через несколько часов интенсивного воздействия;
- изоляция от других групп – ограничения на телефонные разговоры, пользование интернетом;
- директивный, а в данном случае авторитарный стиль ведущего семинара;
- высокий уровень стресса, который сформировался у жертв за счет психофизиологического воздействия, непривычной формы подачи информации, ее скрытой алогичности, дефицита времени для принятия решения и др.

Важно отметить, что использование закономерностей, эффектов и механизмов социального влияния на индивида в малой и большой группе во многом способствовало повышению эффективности деятельности мошенников.

Полученные результаты свидетельствуют, насколько изобретательными стали современные мошенники, насколько трудно предусмотреть все возможные уловки, вовремя и адекватно на них отреагировать.

Гипотеза о том, что в современных финансовых пирамидах по типу закрытых бизнес-клубов широко используются способы криминального манипулирования, во многом основанные на знаниях психологии манипуляции, защитных механизмах личности, психических автоматизмах и психологии масс, частично подтвердилась в результате анализа психологического воздействия в деятельности финансовой пирамиды N.

Полученные результаты дают основание предполагать, что создание системы влияния осуществлялось профессионалами в области психологии и психотерапии, обладающими достаточно высоким уровнем теоретических и практических познаний в области воздействия на сознание и поведение жертв.

## Литература

1. *Быкова О. Н.* Языковое манипулирование//Теоретические и прикладные аспекты речевого общения. Красноярск, 1999.
2. *Козлов В. В.* Теоретические и экспериментальные основы интенсивных интегративных психотехнологий в социальной психологии: Дисс. ... докт. психол. наук. Ярославль, 1999.
3. *Кроз М. В., Ратинова Н. А., Онищенко О. Р.* Криминальное психологическое воздействие. М., 2008.
4. *Кузина О. Е.* Иллюзии рациональности: влияние коллективных представлений на инвестиционное поведение вкладчиков «финансовых пирамид»//Вопросы социологии. 1998. № 8.
5. *Самсонова Г. О.* Системные психофизиологические механизмы афферентно-эфферентного воздействия музыки: Дисс. ... канд. биол. наук. Тула, 2002.
6. *Ситковская О. Д.* Использование психологических знаний в уголовно-правовом регулировании//Юридическая психология: сборник научных трудов/ под ред. А. Р. Ратинова, Г. Х. Ефремовой. М., 1998.
7. *Федоров А. Ю.* Криминальное манипулирование в сфере экономической деятельности: Криминологическая характеристика и предупреждение: Автореф. дисс. ... канд. юрид. наук. Омск, 2006.

# Psychological mechanisms of manipulation with consumers' behavior

*N. V. Dvoryanchikov, Ph.D. in Psychology, associate professor, dean, Juridical psychology faculty, Moscow State University of Psychology and Education (dvorian@gmail.com)*

*J. A. Soloviyeva, psychologist, kindergarten № 338 (lyusindus@gmail.com)*

---

This article presents the results of the study of psychological mechanisms for criminal manipulating in the fraud case of a financial pyramid-type closed business-club of a non-profit partnership *N*. The basic techniques and methods of psychological impact on consumers are discussed; technology of seminars organization at the non-profit partnership *N* is analyzed. The article provides detailed step-wise analysis of the manipulative activities of the organizers of the financial pyramid in terms of general, social and legal psychology. The analysis identified factors that reduce the quality of intellectual activity and facilitate the decision that contradicts the interests of a consumer under the influence of the group (high group cohesion, authoritarian style of leadership, isolation from other groups and high levels of stress). The main problems associated with manipulators' psychological influencing on a consumer are described.

**Keywords:** manipulation, criminal manipulation, fraud, financial pyramid.

---

## References

1. *Bykova O. N.* Jazykovoe manipulirovanie//Teoreticheskie i prikladnye aspekty rechevogo obwenija. Krasnojarsk, 1999.
2. *Kozlov V. V.* Teoreticheskie i jeksperimental'nye osnovy intensivnyh integrativnyh psihotehnologij v social'noj psihologii: Diss. ... dokt. psihol. nauk. Jaroslavl', 1999.
3. *Kroz M. V., Ratinova N. A., Oniwenko O. R.* Kriminal'noe psihologicheskoe vozdejstvie. M., 2008.
4. *Kuzina O. E.* Illjuzii racional'nosti: vlijanie kollektivnyh predstavlenij na investicionnoe povedenie vkladchikov «finansovyh piramid»//Voprosy sociologii. 1998. № 8.
5. *Samsonova G. O.* Sistemnye psihofiziologicheskie mehanizmy afferentno-jefferentnogo vozdejstvija muzyki: Diss. ... kand. biol. nauk. Tula, 2002.
6. *Sitkovskaja O. D.* Ispol'zovanie psihologicheskikh znaniy v ugovovno-pravovom regulirovanii//Juridicheskaja psihologija: sbornik nauchnyh trudov/ pod red. A. R. Ratinova, G. H. Efremovoj. M., 1998.
7. *Fedorov A. Ju.* Kriminal'noe manipulirovanie v sfere jekonomicheskoy dejatel'nosti: Kriminologicheskaja harakteristika i preduprezhdenie: Avtoref. diss. ... kand. jurid. nauk. Omsk, 2006.