

Мария Конникова. Психология недоверия. Как не попасться на крючок мошенников

Психология недоверия – не история мошенничества. И не попытка перечислить все ранее существовавшие аферы. Скорее это исследование психологических принципов, лежащих в основе каждой игры на доверии, от самых элементарных до самых запутанных, шаг за шагом, от возникновения замысла до последствий его исполнения. Что заставляет нас верить – и как мошенники этим пользуются? Каждый может стать мишенью мошенника того или иного сорта, несмотря на нашу глубокую уверенность в собственной неуязвимости – или скорее благодаря ей. Современный специалист защищен от аферистов ничуть не больше, чем 80-летний пенсионер, наивно переводящий все свои сбережения в «выгодные инвестиции». Можете ли вы научиться срываться с крючка до того, как станет слишком поздно?

Ранее я опубликовал [Мария Конникова. Выдающийся ум. Мыслить, как Шерлок Холмс](#).

Мария Конникова. Психология недоверия. Как не попасться на крючок мошенников. – М.: Азбука-Бизнес, 2016. – 416 с.



Купить цифровую книгу в [ЛитРес](#), бумажную книгу в [Ozon](#)

Введение

Потребность верить, постичь и объяснить для себя устройство мира распространена среди людей повсеместно и исключительно сильна. Вольтер якобы когда-то сказал: «Религия возникла, когда мошенник встретился с глупцом». Наш разум создан для историй. Мы жаждем их и если не можем получить, то создаем их сами. Истории о происхождении человека. О его цели в этом мире. О том, почему мир устроен именно так. Люди не любят двусмысленности и неопределенности. Когда ситуация кажется бессмысленной, мы стараемся отыскать недостающее звено. Когда мы не понимаем, что, почему и каким образом произошло, мы ищем объяснение. И мошенник виртуоз охотно нам в этом помогает.

Мошенники бешено расплодились в эпоху золотой лихорадки и в годы освоения дальнего запада. Именно поэтому мошенничество приобретает особый размах во времена войн, революций и политических волнений. Эпоха перемен – великий союзник мошенничества, ведь перемены порождают неуверенность. Аферист обожает эксплуатировать тревогу и беспокойство людей, на глазах у которых рушится или меняется до неузнаваемости привычный мир. Интернет и прочие современные технологии не наделяют нас мудростью и опытом. Они не защищают нас. Они просто позволяют разыгрывать старые схемы мошенничества на новый лад.

Среди населения США за 2011–2012 годы (последний период, изученный Федеральной торговой комиссией) жертвами мошенничества стали более 10 % взрослых граждан, или 25,3 миллиона

человек. Общее число инцидентов было еще выше и превысило 37,8 миллиона. Большинство случаев мошенничества, жертвами которого стали более 5 миллионов взрослых граждан, строились по одной схеме и были связаны с фальшивыми продуктами для снижения веса. На втором месте оказались 2,4 миллиона человек, получивших «выигрыш». На третьем – 1,9 миллиона человек из «клуба покупателей». Следом идет мошеннические предложения о работе на дому (1,8 миллиона).

Глава 1. Мошенник и его мишень

В эссе «Надувательство как точная наука» Эдгар Аллан По перечисляет следующие отличительные особенности жулика – точность, интерес, настойчивость, изобретательность, дерзость, безразличие, оригинальность, беззастенчивость и ухмылка. Именно безразличие делает мошенника мошенником. Мошенникам также характерен психопатизм, нарциссизм и макиавеллизм (о последнем подробнее см. [Никколо Макиавелли. Государь](#)).

Однако самозванцы этого мира составляют лишь часть общей картины. Человек вполне может обладать всеми характеристиками темной триады и при этом не быть аферистом. По словам лингвиста Дэвида Маурера, «мошенники нарушают закон, однако необходимо помнить, что они выходят за рамки закона ненамного дальше, чем столпы общества, которых мы не склонны награждать мрачными эпитетами». Лидеры и высокопоставленные лица. Уолл стрит. Политики. Юристы.

Популярная в научных кругах поговорка гласит: «Гены заряжают, выстреливает окружение». Одни и те же свойства личности могут подтолкнуть человека и к сомнительным, и к совершенно благонадежным действиям. Выбор не предопределен. По мнению психолога Роберта Фельдмана, мы лжем в среднем трижды в течение одного рутинного десятиминутного разговора с незнакомцем или шапочным знакомым.

Как говорил Пол Экман, психолог, исследующий выражение эмоций в целом и ложь в частности: «Ложь окружает нас повсюду» (подробнее см. [Пол Экман. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь](#)). Мы начинаем лгать с самых ранних лет. Психологи оставляли пятилетних детей одних в комнате с новой игрушкой, но просили не оборачиваться и не подглядывать, что это за игрушка. Обернулись, а затем солгали все без исключения.

Мы так плохо умеем распознавать обман, потому что в целом людям намного выгоднее доверять друг другу. Не способность распознавать обман, а доверие является более прогрессивным качеством с точки зрения эволюции. Люди от природы склонны к доверию. В странах с высоким уровнем доверия обыкновенно более стабильный экономический рост и более крепкие социальные организации. Нельзя не заметить иронию этой ситуации. Те же качества, что ложатся в основу успеха, могут сделать вас более уязвимым для действий мошенника. Мы предрасположены к доверию. Тот, кто больше доверяет, добивается большего. Но тот, кто больше доверяет, становится идеальной мишенью.

Когда речь заходит о том, кто именно становится жертвой мошенничества, личностные обобщения утрачивают какое-либо значение. Вместо этого на первый план выходит фактор обстоятельств. Дело не в вашем характере, а в том, что вы переживаете в данный конкретный момент своей жизни. Если вы чувствуете себя одиноким и брошенным, вы особенно уязвимы для мошенничества. Когда мы чувствуем себя подавленно, нам хочется любой ценой выбраться из болота. Поэтому схемы и предложения, которые в любое другое время показались бы абсурдными, внезапно начинают казаться весьма привлекательными.

«Мошенники, – говорит Дэвид Маурер, – ищут в человеческой природе определенные слабости. Следовательно, до тех пор, пока природа человека не претерпит существенных изменений, у мошенников, вероятнее всего, не будет недостатка в новых объектах для своих махинаций».

Глава 2. Подводка

«В повседневной жизни многие люди ведут себя как интуитивные психологи – они интересуются, почему окружающие думают или поступают тем или иным образом», – говорит Николас Эпли, психолог из Чикагского университета, изучающий, как мы воспринимаем окружающих и почему некоторым удается составить более точные представления. Стоит нам увидеть человека, как мы формируем о нем впечатление: кто он такой, что ему нравится, поладим мы с ним или нет.

Все мы в той или иной степени интуитивные психологи. Однако для мошенника интуитивная психология – источник существования. Одно из величайших умений мошенника – разгадывать подробности жизни своей жертвы незаметно для нее самой, так, чтобы она даже не понимала, насколько успела себя выдать, а затем использовать эти подробности, чтобы произвести на жертву впечатление своей пронзительностью. Эта способность лежит в основе первого этапа мошенничества – подводки. Этот момент, когда мошенник изучает и выбирает свою добычу – во многих смыслах важнейшая стадия всей операции. Составь о человеке верное представление – и ты сможешь продать ему что угодно.

С конца 1990 х годов Эпли изучал основополагающие свойства интуитивных суждений. По его утверждению, процесс состоит из двух частей. Есть персональное восприятие – способность в общих чертах определить главные качества человека, или, как называет это психолог Дэниел Гилберт, «обыкновенная персонология» (см., например, [Дэниел Гилберт. Спотыкаясь о счастье](#)). Но кроме этого есть еще ментальное восприятие – способность понимать, что другие чувствуют, чего они хотят, что ими движет и мотивирует их. Мы понимаем слова, слушаем голос, интерпретируем жесты и интонации, заглядываем между строк, чтобы получить представление о внутреннем мире собеседника.

Встретив нового человека, мы выносим о нем моментальное суждение – Дэниел Канеман называет это эвристикой, – во многом основанное на предрассудках и стереотипах (см. [Даниэль Канеман. Думай медленно... решай быстро](#)). Теоретически все мы знаем, что следует быть более внимательными, не терять бдительности, смотреть на мир с другого ракурса, ставить себя на чужое место – и еще множество прописных истин в таком же духе. Но на практике мы остаемся в высшей степени эгоцентричными в своих суждениях. В книге [Человеческое познание, его сферы и границы](#) философ Бертран Рассел заметил: «Поведение других людей во многом аналогично нашему собственному, поэтому мы предполагаем, что оно вызвано аналогичными причинами». Мы сами являемся для себя прототипом бытия, мотивации и поведения. Однако люди – далеко не однородная масса.

Эпли установили, что люди с трудом видят разницу между своей и чужой перспективой. Он назвал это «эгоцентрическим закреплением»: мы сами служим для себя ориентиром. Мы предполагаем, что другие знают то же, что знаем мы, верят в то же, во что верим мы, любят то же, что любим мы.

Обычный человек, не задумывающийся о мошенничестве, часто выносит неточные суждения, но это не делает его глупым или недалеким. Зачастую это помогает адаптироваться. Как с безобидной ложью: наше самоощущение и благополучие вряд ли укрепятся, если мы будем верно распознавать все негативные чувства, которые изливают на нас окружающие. Мы не стараемся достичь высот в умении разбираться в людях, потому что это умение может замечательным образом обернуться против нас. Зачем формировать верные суждения, если неверные делают нашу жизнь намного проще и приятнее?

Однако для мошенника верное суждение имеет первостепенное значение, намного более важное, чем его самооценка. Есть еще один весомый фактор, который способен во много раз повысить нашу наблюдательность и помочь нам точнее определить, что за человек перед нами и как он устроен, – мотивация. Люди, которым необходима наблюдательность и точность для решения финансовых или личных вопросов, внезапно начинают с таким же успехом читать мимику, язык тела и угадывать мысли окружающих. Мошенники всегда мотивированы.

Мошенники угадывают подробности нашей жизни и подстраиваются под нас. Мы больше доверяем людям, которые кажутся в чем-то знакомыми и похожими на нас самих, и гораздо охотнее раскрываемся перед ними, чем перед другими незнакомцами: ведь человек, похожий на нас или на кого-нибудь из наших знакомых, вряд ли причинит нам какой-то вред. Ощущение узнавания можно имитировать. За ним обыкновенно следуют доверие и симпатия, а за ними успешно разворачивается мошенничество.

Концепция узнавания имеет по-настоящему революционное значение. Если мы видели что-то раньше и это нас не убило, значит, у нас с ним есть какие-то шансы на взаимопонимание. Конрад Лоренц, этолог и лауреат Нобелевской премии, доказал, что любой новый предмет, будь то камера, плюшевая игрушка и т.п., вызывает у ворона немедленную реакцию – держаться

подальше. Но через несколько часов, когда объект появляется в очередной раз, птица начинает приближаться к нему (см. [Конрад Лоренц. Так называемое зло](#)).

Глава 3. Затравка

В подводке главное – выбор жертвы: необходимо изучить ее характерные особенности, выяснить, что ей дорого, что ею движет, что оставляет ее равнодушной. После того как мишень выбрана, наступает время переходить собственно к осуществлению плана мошенничества – этапу под названием «затравка», моменту, когда вы приманиваете жертву и начинаете завоевывать ее доверие. Достигнуть этого можно, прежде всего воздействуя на эмоции. Когда мошенник разобрался в нас достаточно, чтобы определить, чего мы хотим, он постарается завладеть нашими эмоциями, сделать так, чтобы наши чувства взяли верх над разумом. Любой хороший мошенник подтвердит, что человек, испытывающий сильные эмоции, особенно уязвим.

Нашей реальностью управляют две системы – эмоциональная и рациональная. При этом они подчиняются разным правилам. Или, как сформулировал это отец современной психологии Уильям Джеймс «...человеческое мышление делится на два типа – рассуждающее и нарративное, описательное, созерцательное». Рациональное отвечает за «правильный» выбор, нужное впечатление, верный образ действий. Эмоции заставляют нас действовать. Они приводят нас именно туда, где нас поджидает некто, желающий воспользоваться нашей доверчивостью.

Роберт Зайонц обнаружил, что широко распространенное в психологическом сообществе мнение, будто эмоция появляется позже мысли, не соответствует истине. Эмоциональные реакции возникают первыми. Они возникают естественным образом, инстинктивно, еще до того, как мы вынесем осознанную, основанную на фактах оценку. Кроме того, эмоция рождает в человеке намного больше доверия, чем когнитивное рассуждение.

Рассказывать истории – древнейшее развлечение. Истории объединяют нас. Но именно поэтому история является таким мощным инструментом обмана и играет такую важную роль в мошеннической игре. Когда мы захвачены историей, наша защита ослабевает. История – кратчайший путь к эмоциям. Джером Брюнер выдвигает предположение, что мы можем вырабатывать опыт двумя способами. *Пропозиционный* способ – это осмысление, соприкасающееся с логикой и систематизацией. *Нарративный* способ более похож на рассказ – конкретный, образный, способный убедить лично вас, эмоциональный и сильнодействующий.

Исследования дают основания предполагать, что создатели рекламы используют образы, которые провоцируют наш мозг на выброс окситоцина, чтобы вызвать доверие к продукту или бренду и, как следствие, увеличить продажи. Вот почему в рекламе туалетной бумаги постоянно показывают щенков и младенцев.

Согласно теории убеждения, известной как «модель наиболее вероятного пути обработки сообщения», мы осмысливаем сообщение по-разному, в зависимости от своего уровня мотивации. Если мы высоко мотивированы, мы сосредоточимся и будем искать логику в аргументах, которые содержатся внутри послания. Если мы не мотивированы, на нас скорее будут влиять косвенные сигналы: внешность собеседника, его одежда, голос и т. п. Однако висцеральные сигналы, такие как базовые эмоции, разбуженные яркой историей, могут перевесить даже первоначальную мотивацию. Вместо того чтобы осмысливать послание логически, мы действуем немотивированно и совершаем неправильные поступки. Такова сила мошеннической игры.

Как сформулировал психолог Сеймур Эпштейн: «Совсем не случайно Библия, самая влиятельная книга в западной истории, учит нас через притчи и иносказания, а не посредством прямого философского дискурса».

Целый ряд современных журналистов подтасовывают факты. Например, Джанет Кук (журналистка Washington Post, награжденная Пулитцеровской премией за историю, которая впоследствии оказалась полностью выдуманной; премия была отозвана), Джона Лерер (не задержавшийся на рабочем месте штатный корреспондент газеты New Yorker, который фабриковал свои истории из украденных в разных местах кусков и даже издал две или три книги, за которые дрались издательства; см. [Джона Лерер. Как мы принимаем решения](#), [Джона Лерер. Вообрази. Как работает креативность](#)).

Мошенничество расцветает на обломках катастроф – природных, экономических, национальных – и личных трагедий. Можно даже сказать, что возможность мошеннической игры с самого начала заложена в зоне катастрофы. Эмоции уже взвинчены. Захватывающий сюжет уже готов. У эмоционального подхода есть еще одно название – аффективная эвристика: мы принимаем решения, основываясь на своих ощущениях «хорошего» и «плохого», без осознанного анализа.

Глава 4. Ловля на крючок

Психологи Эрик Ноулз и Джей Линн в 2003 году выдвинули постулат о том, что все стратегии убеждения можно разделить на два типа. Первый, альфа, встречается намного чаще и состоит в повышении привлекательности предмета, о котором идет речь. Второй, омега, уменьшает сопротивление, окружающее предмет. *Ловля на крючок* – это альфа и омега мошенничества: найдя жертву, разбудив ее эмоции и заставив ослабить защиту, можно переходить собственно к убеждению.

Психолог Роберт Чалдини, один из ведущих специалистов в области убеждения, доказал, что процесс убеждения опирается на шесть принципов: взаимность (я помогаю тебе, ты помогаешь мне), последовательность (я верю в то же, во что верил вчера), социальное признание (я буду принят в группу), дружба или симпатия, дефицит (быстрее! осталось совсем немного!) и авторитет (похоже, ты знаешь, о чем говоришь). Всё это альфа принципы (подробнее см. [Роберт Б. Чалдини. Психология влияния](#) и [Роберт Чалдини, Ноа Гольдштейн, Стив Мартин. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным](#)).

В 1966 году психологи из Стэнфордского университета Джонатан Фримен и Скотт Фрэйзер в ходе своих экспериментов заметили любопытный феномен: человек, согласившийся выполнить одну маленькую просьбу – например открыть дверь, – скорее всего, выполнит и более существенную просьбу. Фримен и Фрэйзер назвали эту технику «ногу в дверь». Позднее они обнаружили, что эта тактика работает, даже если второй раз с просьбой обращается кто-то другой. Именно поэтому мошенники нередко работают группами. Есть человек, который забрасывает первую удочку, то есть обращается с первой просьбой, применив любой предлог на свой вкус. И есть второй член группы, который обращается с реальной просьбой (той схемой, которую они собираются разыграть). Вы уже в нужном настроении, поэтому после первой просьбы гораздо вероятнее согласитесь и на вторую.

Как указывает Чалдини, один из элементов, делающих нас менее стойкими перед убеждением, – это наше желание поддерживать в собственных глазах положительный имидж. Если что-то позволяет нам чувствовать себя достойным человеком, мы гораздо охотнее с этим соглашаемся. Наше поведение должно подкреплять созданный нами образ.

Однажды в начале XX века на страницах нескольких газет появилось обращение от некоего принца Била Моррисона, особы благородного происхождения из отдаленных уголков Нигерии. Все, что ему было нужно, – несколько американских друзей по переписке. После недолгого обмена письмами с новыми друзьями принц Моррисон обратился с простой просьбой: не могли бы его американские знакомые прислать ему четыре доллара и старые штаны, которые им больше не нужны? В обмен на эту малость он пришлет им множество слоновой кости, алмазов и изумрудов. Для него все это просто бесполезные побрякушки. Дружба намного ценнее. Деньги и штаны хлынули рекой. Но где же обещанные драгоценности?

Так американцы первыми в мире познакомились с почтовой аферой «нигерийский принц» – старинным предшественником современных фишинговых схем, образцы которых в эту самую минуту наверняка лежат в корзине вашей электронной почты. Эти схемы используют тактика «ногу в дверь». В чем-то это похоже на поведение ясновидящих и целителей, которые подцепляют вас на сравнительно недорогое гадание, а затем начинают вытягивать все более и более крупные суммы денег.

Еще одна стратегия мошенников – дефицит. То, чего мало, имеет неоспоримую ценность в силу самой своей природы: если это редко встречается, значит, получить его могут только самые удачливые. Ограниченный выпуск. Запретный плод. Предложение действует только до полуночи. Распродажа только для членов клуба. Коллекционная вещь.

В своем фундаментальном труде 1959 года «Основы социальной власти» Джон Френч и Бертрам Рейвен перечислили пять базовых принципов, на которых основана всякая власть: вознаграждение (уверенность, что этот человек может вас наградить); принуждение (уверенность, что этот человек может вас так или иначе наказать); закон (реальная основа авторитета); принадлежность (власть, которую обеспечивают связи с влиятельным человеком, а также желание быть с ним связанным) и опыт (власть, опирающаяся на опыт и знание данного вопроса). Мошенники ищут власти – власти над вами и вашими будущими действиями. Мошенник любыми способами избегает принуждения.

Мы зачастую подчиняемся власти рефлекторно, даже не задумываясь, почему мы делаем то, что делаем, и должны ли вообще это делать. Самое известное – или скорее печально известное – исследование природы этого феномена провел Стэнли Милгрэм; в его эксперименте участники, считая, что бьют электрическим током человека с больным сердцем, тем не менее продолжали это делать, потому что им приказывали (см. [Стэнли Милгрэм. Подчинение авторитету: Научный взгляд на власть и мораль](#)).

Наше желание быть принятыми в ту или иную привлекательную для нас группу, по мнению Чалдини, – один из сильнейших факторов мотивации, заставляющих нас поддаться убеждению. Мы гораздо более склонны согласиться с чем либо, если на нем стоит печать одобрения от группы, которой мы доверяем, или же оно обещает нам пропуск в группу, к которой мы хотели бы принадлежать.

В 2006 году Дж. Эдвард Руссо, психолог из Высшей школы менеджмента Джонсона Корнеллского университета, изучающий механизм принятия решений, провел серию экспериментов, чтобы проиллюстрировать, как легко заставить нас переменить мнение, всего лишь искусно переформулировав вводную. То, в каком порядке нам представляют информацию, может заставить нас принимать точно спрогнозированные решения, которые совсем необязательно будут соответствовать нашим личным предпочтениям.

У архитектуры принятия решений есть позитивная сторона – подталкивание – популяризованная экономистом бихевиористом Ричардом Талером и ученым правоведом Кассом Санстейном в книге 2008 года ([Nudge](#); в октябре 2017 г. Ричарду Талеру [присуждена премия](#) памяти Альфреда Нобеля по экономике). Идея, стоящая за положительным подталкиванием, проста. Во многих случаях наш выбор основывается вовсе не на безусловных предпочтениях – он формируется в каждый конкретный момент на базе ряда ситуационных факторов. Например, у меня не возникало мысли выпить за ужином вина, но, если мне подадут винную карту, возможно, я все-таки закажу бокал. Психология, на основе которой работает подталкивание, – это основа искусства убеждения, которой мастерски владеет мошенник.

Глава 5. История

Главный секрет успеха заключается в способности внушить себе, будто мы в состоянии изменить мир, – потому что с точки зрения статистики, это маловероятно.

Том Питерс, бизнесмен

Самоутверждение – одна из фундаментальных потребностей человека. Нам необходимо чувствовать себя достойными, нужными, чувствовать, что мы важны. Но как этого добиться? В первой половине XX века психологи считали, что собственное «я» человека реалистично. Они считали, что нам важно иметь точное представление о самих себе и о нашем месте в мире. В знаменитой работе 1950 года «Самоактуализация человека: исследование психологического здоровья» Абрахам Маслоу, основатель гуманистической школы психологии, прославившийся как создатель одноименной пирамиды потребностей, доказывал, что полностью реализованная, или «самоактуализованная», личность должна воспринимать реальность «эффективно», принимать себя со всеми особенностями, и не важно, насколько этот образ может отличаться от личного идеала. Только тогда человек сможет полностью раскрыть свой личностный потенциал.

Однако начиная с 1970-х годов представления о роли объективности в восприятии действительности начали меняться. Как оказалось, мы не только имеем не слишком верные представления о самих себе – строгая объективность часто приводит к излишней самокритике; взглянув в лицо суровой правде, мы не можем достигнуть поставленных целей. В тех вещах, которые для нас по-настоящему важны, мы наиболее пристрастны. Именно поэтому история

мошенника так хорошо работает. Мы, несмотря ни на что, готовы верить, что именно для нас все обернется к лучшему. Ведь с исключительными людьми просто обязано случаться только хорошее.

Мы верим, что, несмотря на обстоятельства, мы – единственные в своем роде. Опросив своих студентов, экономист-бихевиорист Ричард Талер обнаружил, что менее 5% из них предполагают, что справятся с заданием ниже среднего, но более половины считают, что займут одно из первых пяти мест. И конечно, почти все мы водим машину лучше остальных, мы ведем себя осторожнее и меньше рискуем, чем другие водители.

Подумайте об этом честно. Что вы отвечаете на просьбу интервьюера назвать ваш самый серьезный недостаток? Вероятнее всего, ответ на этот вопрос вам придется серьезно обдумать или даже подготовить заранее. Но если на работе что-нибудь идет не так? Это все начальник. Вы попали в плохую команду. Рынки нестабильны. Это не ваша вина.

Мы склонны относить успехи на счет своих личных качеств и способностей, а неудачи списывать на обстоятельства – в психологии это называется «локус контроля». Мошенник сделает все возможное, чтобы вывести на первый план нашу потребность чувствовать себя выше среднего. Аферисты взывают к нашему тщеславию, и не в чем попало, а в вопросах, которые для нас наиболее важны – недаром на этапе подводки они составили наш подробный психологический портрет.

Когда дело касается нас самих – наших привычек, нашей жизни, наших решений, – устоявшиеся убеждения вытесняют объективные данные. Мы систематически неверно оцениваем факты, опираясь на сложившуюся картину, и, если получаем данные о том, что какие-то наши привычки или качества представляют для нас угрозу, вместо того чтобы подумать, как изменить поведение, мы ставим под сомнение эти данные. Говоря о мошенничестве – если я нарисую портрет идеальной мишени, и вы узнаете в нем себя, то вы скорее подумаете, что это я плохой исследователь, а не вы – хорошая мишень.

Пол Словик много лет исследовал механизм принятия решений, особенно в условиях стресса, то есть когда мы так или иначе идем на риск, финансовый или персональный. Он утверждает, что, когда мы хотим чего-то добиться (не важно, что при этом нами движет), доводы, поддерживающие наш выбор, кажутся нам намного более существенными, чем доводы, его опровергающие. Однако, если мы хотим отказаться от действий, неожиданно намного более вескими нам начинают казаться доводы против. Вместо того чтобы сделать наиболее разумный в сложившихся обстоятельствах выбор, опираясь на известные факты, мы принимаем решение вслепую и пытаемся задним числом отыскать для него разумное оправдание (см. [Словик, Канеман, Тверски. Принятие решений в неопределенности: Правила и предубеждения](#)).

Ричард Нисбетт и Тимоти Уилсон показали, что люди нередко принимают решения под воздействием сиюминутных и даже не до конца осознаваемых факторов, но, если сказать им об этом, они будут бурно протестовать. Они предъявят вам список веских оснований, почему они поступили именно так, а не иначе. При этом реальные причины по-прежнему будут оставаться за пределами их понимания (см. [Ли Росс, Ричард Нисбетт. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии](#)).

Вера в собственную исключительность и превосходство не только заставляет нас неверно толковать события и принимать неудачные решения, она наносит нам еще один удар спустя много времени после событий. Эти качества заставляют нас ретушировать прошлое, и из-за этого мы лишаемся возможности учиться на его ошибках: мы выборочно запоминаем только хорошее и благополучно забываем все плохое. Мы переписываем положительные события, чтобы поставить себя в центре. Что касается негативных событий, мы даже не помним, что их вызвало.

Главное – это наши убеждения. Мы опытные инвесторы. Мы проницательны в любовных делах. У нас блестящая репутация. В общем и целом, мы те хорошие люди, с которым случаются хорошие вещи. Мы живем в мире, полном чудес, а не в неустойчивом мире, полном негатива. Мы живем в мире, где с теми, кто ждет, обязательно случается что-то хорошее. Так человек, рассказывающий историю, ловит нас на крючок.

Глава 6. Убеждение

Я был воплощением их мечты. Идолом. Героем. Хозяином жизни и вершителем судеб.

Чарльз Понци

В 1988 году психолог Шелли Тейлор из Калифорнийского университета в Лос-Анджелесе предположила, что людям от природы свойственно неверно интерпретировать мир вокруг. Мы не просто считаем себя исключительными. Мы предполагаем, что в нашей жизни все будет хорошо, и чем дальше, тем лучше. В каком-то смысле мы запрограммированы на позитивные ожидания от жизни, даже если на самом деле мы вообще никак не контролируем события. Эта тенденция называется позитивным, или оптимистическим, когнитивным искажением.

Один из ключевых элементов убеждения, следующей стадии игры мошенника, заключается в том, что оно весьма убедительно. Вы как будто выигрываете, все как будто идет по плану. Вы получаете проценты со своего вклада. Ваши морщины исчезают, а лишний вес уходит. Этот доктор действительно знает, что делает.

Мы совершенно не умеем предсказывать будущее. Оно непредсказуемо по определению, это правда, но это не мешает нам думать, что мы имеем над ним какую-то власть. Когда все идет хорошо, нам кажется, что так будет продолжаться всегда, а может быть, дела даже улучшатся. По мнению Тейлор, мы считаем, «что настоящее лучше прошлого, а будущее лучше настоящего».

Возьмите фондовый рынок. Когда в 1998 году во время значительного роста рыночных курсов инвесторов попросили спрогнозировать свои дивиденды на следующий год, они назвали 14%. А в следующие 10 лет они стали еще более оптимистичными и оценивали средние годовые дивиденды в 17,4%, хотя долгосрочная статистика показывает, что американские акции обычно колеблются между 10 и 11% и, казалось бы, профессиональным трейдерам и инвесторам это должно быть хорошо известно.

Это одна из причин, почему на рынке в целом или в отдельных его сегментах регулярно раздуваются и с громким треском лопаются финансовые пузыри. Теоретически все понимают, что спад непременно наступит. Но на практике постоянно кажется, что время еще не пришло, ведь дела идут так хорошо. Именно так работает убеждение – оно крайне убедительно. Зачем все бросать, если вы вырвались вперед, если уверены, что и дальше будете возглавлять гонку?

Слепой оптимизм, чей век так короток, возник не вчера и не на современном рынке, он намного старше. Одним из самых известных пузырей в истории была великая тюльпанная лихорадка, охватившая Голландию в начале XVIII века. На пике роста пузыря в 1637 году цена некоторых сортов тюльпанов могла вырасти в 20 раз за три месяца. Луковицы самого вожаденного сорта *Semper Augustus* стоили в 1620-х годах около 1000 гульденов. За несколько недель до краха их продавали по цене роскошного дома в Амстердаме – 5500 гульденов. В феврале рынок обвалился. Такова природа спекуляции.

И финансовый пузырь, и мошенническая схема, построены на одинаковых принципах, развиваются по одним и тем же законам и настойчиво возвращаются, несмотря на прошлый опыт, опираясь практически на те же доводы.

Мы склонны оптимистически оценивать не только аферу, но и саму фигуру мошенника. Поверив на этапе убеждения, мы думаем, что все и дальше будет в порядке. Точно так же и с мошенником: если до сих пор он заслуживал доверия – по крайней мере, нам так кажется, – значит, он будет вести себя так и в будущем.

Оптимистические когнитивные искажения обладают огромной силой. Но убеждение, при всей своей неотразимости для мишени, может стать не менее губительным и для мошенника.

Джона Лерер, журналист, успевший напечатать две книги, которые, как затем выяснилось, состояли из подтасовок и намеренного искажения фактов, тоже попался не сразу. Это произошло после того, как он решил фальсифицировать не что-нибудь, а высказывание Боба Дилана. Дилан еще жив, у него много преданных фанатов, которые следят за каждым его словом. Когда ложь открылась, первой реакцией людей были шок и недоумение: разве можно быть настолько беззащитным? Со временем аферисты становятся такими же самоуверенными и беззаботными, как те, кого они обманывают. Они считают, что удача будет улыбаться им вечно.

Глава 7. Разбивка

Вступая в игру мошенника, мы формируем вполне определенные ожидания: мы рассчитываем, что в конце нас будет ждать успех. На этой стадии игры все идет именно так, как мы предполагали. Хорошо продуманные планы приносят плоды. Мы получаем головокружительные выигрыши. Мы держим в руках деньги. У нас хорошие результаты лабораторных анализов. У нас готов добротный репортаж.

С точки зрения мошенника, это идеальный момент, чтобы нанести удар. Если мошенник будет и дальше позволять своей жертве выигрывать, ему самому это ничего не даст. Все, что прибывает к мишени, убывает у мошенника. Но что, если теперь мошенник заставит мишень проиграть? Хотя бы немного? Другими словами, что мы делаем, когда реальность вдруг не соответствует построенным нами ожиданиям?

Этот вопрос составляет суть этапа разбивки, это момент, когда мошенник определяет, как далеко он может нас завести. На этапе подводки он скрупулезно выбрал нас из толпы. На этапе игры он с помощью эмоционального жонглирования и искусно рассказанной истории установил с нами связь. На этапе ловли на крючок он вложил свое предложение в наши доверчиво раскрытые уши. На этапе истории он рассказал, какую выгоду лично мы получим от этого дела, взывая к нашей вере в собственную исключительность. На этапе убеждения он дал нам выиграть, убедив нас, что мы все это время вели себя правильно, будучи с ним заодно. И вот наступает этап разбивки. Мы начинаем проигрывать.

Как далеко мошенник может нас подтолкнуть, прежде чем мы заартачимся? Сколько ударов мы сможем вынести? Пока еще ничего не рухнуло – иначе мошенник потеряет нас совсем, и игра преждевременно закончится, – но уже стали видны трещины. Мы теряем деньги. Что-то идет не по плану. Один факт не укладывается в общую картину. Перепутана цифра. Винная бутылка «с дефектом». Главный вопрос: заметим мы это или решим вопреки всему пойти ва-банк, сыграть по-крупному? Внушенный на этапе убеждения оптимизм кружит нам голову. И мы нередко выбираем второй путь. Вместо того чтобы вовремя выйти из невыгодного дела, мы снова приступаем к нему с удвоенным пылом. Именно этого и добивается мошенник на этапе разбивки.

В 1957 году Леон Фестингер предложил теорию когнитивного диссонанса, на сегодняшний день одну из самых знаменитых концепций в психологии. Он доказал, что при столкновении с событием, противоречащим прежним убеждениям, человек испытывает сильнейшее напряжение, с которым ему трудно справиться. «Индивидуум, – писал Фестингер в своей [Теории когнитивного диссонанса](#), – стремится к непротиворечивости внутри себя». Когда что-то идет не так – например человек знает, что ему вредно курить, но все равно курит, – он старается снизить напряжение, запустив процесс, который Фестингер называет «уменьшение диссонанса».

Впервые Фестингер заметил его не в ходе лабораторных испытаний, а в поведении членов религиозной секты, за которой наблюдал. Сектанты верили, что в определенный день и час состоится явление пришельцев, которые заберут их с собой в награду за их добродетели. Назначенный день наступил, но пришельцы так и не появились. Фестингер думал, что после этого секта распадется. Но вместо этого секта просто переформулировала свое понимание плана пришельцев.

Даже когда появляются новые данные, противоречащие первоначальным, сформировавшиеся ожидания не сдают своих позиций, особенно если в прошлом они уже получили подтверждение. Мы не то чтобы совсем игнорируем новые данные (это было бы признаком глупости и неадаптивности), но предпочитаем брать те из них, которые мы уже определили для себя как правильные.

«Когда люди хотят сконструировать или поддержать теорию, – писал Чарльз Маккей в популярной книге [Наиболее распространенные заблуждения и безумства толпы](#) (1852), где разоблачал мистификации и аферы своих злокозненных соотечественников, – как безжалостно они терзают факты, чтобы заставить их себе служить!»

Франц Фридрих Антон Месмер разработал теорию «животного магнетизма». Месмер доказывал, что магнитные потоки естественного происхождения можно с успехом использовать для лечения болезней тела и духа. О месмерических салонах говорил весь Париж. Однако король Людовик XVI

отнесся к этому предпрятию скептически. Чтобы проверить утверждения Месмера, он назначил комиссию, состоящую из членов Французской академии наук – в нее входили Бенджамин Франклин, Жозеф Гильотен, Жан Байи, Антуан Лавуазье. Проведя эксперименты, комиссия доложила королю, что животный магнетизм не имеет под собой никакой научной основы (этот эпизод подробнее описан в книге Уолтер Айзексона [Бенджамин Франклин](#)).

Если все это была только афера, почему тогда манипуляции Месмера оказывали явное физическое воздействие на стольких людей? Месмеризм – один из ранних примеров изменения реальности посредством убеждения, эффект плацебо или уменьшение диссонанса в самом наглядном проявлении. Наш разум в буквальном смысле меняет реальность, особенно когда дело касается нашего здоровья. Месмер явно владел огромной силой убеждения.

Еще одно научное подтверждение силы убеждения было получено в школе. Учителям сказали, что некоторые ученики по некоему тесту лучше других. В действительности эти ученики были выбраны случайным образом, и никакого теста не существовало. Тем не менее учителя вскоре начали замечать у своих «особых» учеников больше интеллектуальных способностей: они якобы были более любознательными, быстрее все схватывали, делали меньше ошибок. Сейчас этот эффект называют самосбывающимся пророчеством.

Учителя сумели сначала уменьшить диссонанс, путем выборочного анализа информации сократив разницу между реальной успеваемостью учеников и их предполагаемыми способностями, а затем сделать то, на что неспособен механизм уменьшения диссонанса, – изменить действительность. Дети на определенном этапе своего интеллектуального развития демонстрируют невероятную пластичность и бурно откликаются даже на небольшие изменения в окружающей среде. Уделите одному ребенку больше внимания – и он расцветет. Игнорируйте успехи другого – и он увянет.

Хорошая история может перевесить любые доказательства. Именно поэтому разбивка имеет такой успех и, вместо того чтобы закончить игру в тот же момент, переводит ее на следующий уровень. Мы уже слышали эту историю, и по горячим следам, пока мы еще не остыли после этапа убеждения, вступает в игру когнитивное искажение подтверждения: факты говорят о другом, но мы отмахиваемся от них и берем на себя еще больше обязательств. Мы слишком далеко зашли, чтобы объективно оценивать происходящее.

«Человеческий разум, – пишет [Фрэнсис Бэкон](#), – имея некое воззрение, будь то воспринятое извне или выработанное самостоятельно, притягивает всевозможные доказательства, чтобы поддержать и подкрепить его. И хотя с противоположной стороны так же имеются свидетельства, числом и весом немалые, разум отвергает их и презирает либо находит повод ими пренебречь, с тем чтобы пагубная предопределенность прежних выводов оставалась в неприкосновенности».

Когда реальность разворачивается на сто восемьдесят градусов, мы можем не только тщательно фильтровать свое восприятие. Как доказал Фестингер, мы можем также изменить свои первоначальные убеждения. Мы можем, в сущности, изменить историю. Задним умом все крепки, гласит пословица. Я знал, от нее нельзя ждать ничего хорошего. Я знал, что он морочит мне голову. Но если бы мы на самом деле знали, разве не поступили по-другому? «Каждый день в течение часа после закрытия рынка по радио выступают эксперты, которые с высокой долей уверенности рассказывают, почему сегодня рынок вел себя так, а не иначе, – говорит Канеман. – У слушателя может сложиться ошибочное впечатление, будто поведение рынка так логично и разумно, что его вполне можно прогнозировать заранее».

В 1796 году маркиз де Лаплас заметил в своем [Философском эссе о вероятностях](#): «Главным образом в азартных играх случается так, что сонм иллюзий рождает надежду и продолжает хранить ее, даже когда шансы ничуть не благоприятны». Это первая известная нам формулировка искажения, позднее ставшего одним из самых широко изучаемых в когнитивной психологии и получившего название «ошибка игрока».

Мы склонны считать, что случайность уравнивает шансы. Если монета восемь раз падает решкой, следующие два раза она обязательно упадет орлом. Нам трудно понять, что случайности безразлично время, ей безразлично, о чем мы думаем и что было раньше. Каждое событие не зависит от предыдущего, и никоим образом не влияет на последующее.

Глава 8. Добавка и взятка

Добавка – та часть аферы, где жертву снова убеждают в правильности происходящего и просят вложить в мошенническую схему еще больше времени и ресурсов. Взятка – этап, когда мошенник наконец осуществляет свой план и обдирает жертву как липку. Когда жертва мошенника переходит на стадию добавки и готова идти ва-банк и повышать ставки, конец аферы – взятка – неизбежен. Как гласит пословица, коготок увяз – всей птичке пропасть.

Стоит нам вложиться материально и эмоционально в какой-то проект, и мы начисто утрачиваем ясность взгляда, независимо от затрат. Вложив в свое начинание достаточно ресурсов – денег, времени, репутации, – мы становимся невосприимчивыми к тревожным сигналам. Мы так поглощены своим делом, что становимся слепы ко всему остальному. Мы готовы вкладывать в него все больше и больше, пока вся конструкция не рухнет. Ричард Талер назвал этот феномен «эффектом невозвратных затрат».

Эффект невозвратных затрат дает нам долговременную сильную мотивацию продолжать верить в дело, даже если с того момента, как мы сделали первый шаг, обстоятельства существенно изменились. Теоретически нас должны заботить только новые расходы. То, что мы уже вложили в дело, не имеет значения: этот ресурс уже потерян.

Увы, совсем не так работает наш разум. Чем больше и чем дольше мы вкладываем силы, тем больше вероятность, что эффект невозвратных затрат перевесит разумное мышление и трезвое восприятие. Мы не замечаем никаких признаков опасности. Этот феномен продемонстрировали Дэниел Саймонс и Кристофер Шабри в известном эксперименте о выборочном внимании (см. [Кристофер Шабри и Дэниел Саймонс. Невидимая горилла](#)). Большинство участников, получив задание подсчитать, сколько раз передают друг другу баскетбольный мяч игроки в белых футболках, не заметили гориллу, которая в середине игры выходила на площадку и стучала себя кулаками в грудь. Они были так поглощены своей задачей, что просто не обратили внимания на более яркого участника игры. То же самое происходит во время добавки и взятки: нам давно пора все бросить и бежать, но мы даже не видим опасности.

Оливер Уэнделл Холмс заметил: «Вещь, которой человек обладал и наслаждался в течение какого-то времени, будь то имущество или мнение, пускает корни в его существе, и его нельзя вырвать безболезненно, без сопротивления». В психологии эта концепция называется «эффектом обладания» (его впервые сформулировал Талер в 1980 году). Наши действия, мысли, имущество и убеждения принадлежат нам, и за счет этого они приобретают особое качество, которого не имели, пока мы не ощущали к ним привязанности. Эффект невозвратных затрат не позволяет нам ясно видеть проблемы и отклоняться от выбранного пути. А эффект обладания окрашивает существующее положение вещей в оптимистичные радужные тона. Когда мы обладаем вещью, ее ценность в наших глазах увеличивается. Мы утрачиваем объективность – мы смотрим глазами человека, который сделал ставку.

Мы переоцениваем наш вклад в собственный успех и отказываемся признавать, что иногда успех приходит сам по себе. Когда что-то идет не так, мы с готовностью виним в этом неблагоприятные обстоятельства. Но когда все идет превосходно – нет. В некоторых исследованиях преподаватели приписывали себе заслуги в повышении успеваемости учеников, но обвиняли учеников, если те продолжали учиться плохо. Точно так же ведут себя инвесторы: если акции, на которые мы поставили, пошли вверх, значит, тут наша заслуга, а если они пошли вниз – виноват рынок.

Почему иллюзия контроля так устойчива? Нередко она бывает весьма полезной для нашего здоровья и успеха. Она помогает нам справляться со стрессом и продолжать двигаться вперед, вместо того чтобы впасть в отчаяние. Люди, которые чувствуют, что держат все под контролем, быстрее оправляются от болезней и обладают более крепким физическим и психическим здоровьем. Так же, как другие оптимистические когнитивные искажения, она дает нам порцию позитива.

Глава 9. Разрыв и заглушка

Репутация – наше важнейшее достояние. Именно на нашу заботу о репутации рассчитывает мошенник, когда, несмотря на все старания обмануть самих себя мы понимаем, что нас облапошили. Он рассчитывает, что стремление сохранить репутацию заставит нас молчать. На

этапе взятки нас, наконец, обобрали до нитки, мошенник получил все, что ему было нужно, и готов исчезнуть из нашей жизни. Но как это сделать, чтобы его не поймали, чтобы он мог с легкостью продолжать ту же игру с новой мишенью?

На этапе разрыва перед мошенником стоит одна задача: теперь, когда взятка у него в кармане, нужно как можно скорее убрать жертву с дороги. Ему совсем не нужно, чтобы она начала жаловаться и привлекла к нему внимание. Разрыв часто становится финальным этапом мошеннической схемы, после которого мошенник ловко исчезает со сцены, и игра заканчивается. Но иногда жертва оказывается недостаточно сговорчивой. Тогда можно сделать еще один шаг: этот этап называется заглушкой, с его помощью мошенник косвенно препятствует вмешательству органов правопорядка и не дает жертве официально высказать свои жалобы.

Практически все болезненно воспринимают ущерб своей репутации. На этапе разрыва мы сами делаем за мошенника почти всю работу: мы не хотим, чтобы кто-то знал, что нас можно одурачить. Именно поэтому дело так редко доходит до заглушки.

Николас Эмлер, социальный психолог из Университета Суррея, изучающий механизмы возникновения репутации и сплетен, утверждает, что выбор образа действий, соответствующего определенному имиджу, является важной частью нашей социальной идентичности. «Люди по кусочкам собирают друг о друге фактические подробности биографии – в частности, историю взаимоотношений с другими людьми – и дополняют картину сведениями, полученными от третьих лиц, – говорит он. – Репутация – это оценка пороков и добродетелей, сильных и слабых сторон человека, основанная на собранных фактах, которые общество раз за разом перерабатывает заново».

Глава 10. (Подлинная) древнейшая профессия

Наша потребность держаться за веру, порой начисто игнорируя логику, по-прежнему служит плодородной почвой для крупнейших афер. Один из ярких примеров – организация Landmark. Дэвид Салливан считал ее мошеннической сектой, в основе которой лежали техники, связанные с размыванием самооценки человека и медленным изменением его мировосприятия. «Все они опираются на идею осмысленности, общности – на то, к чему инстинктивно тянется любой человек. Профессия Дэвида Салливана уникальна – он внедрялся в секты.

Именно поэтому Салливан считал секты особенно отвратительным и возмутительным мошенничеством: они паразитируют на свойственной человеческой природе поиске смысла жизни. Каждый хочет верить, каждый хочет найти смысл, каждый хочет узнать историю, которая придает всему происходящему осмысленность.

Аферы в духовной сфере эксплуатируют наши самые уязвимые стороны. Нельзя взламывать основополагающие элементы человеческого мироощущения ради сиюминутной наживы.

Мошенники предлагают нам смысл. Мы попадаемся на их удочку, надеясь, что благодаря этому смыслу наша жизнь станет лучше. Они дают нам ощущение цели, ценности, направления. В этом в конечном итоге и заключается настоящая сила веры. Она дает нам надежду. Именно поэтому мошенничество – одновременно и самая древняя, и самая новая профессия, которая будет существовать, даже когда все остальные профессии постепенно исчезнут. В конечном счете главный товар мошенника – надежда.