



**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
КОЛЛЕДЖ**

**Манипуляции в общении.
Виды, приемы,
характеристика
манипуляций в общении.
Защита от
манипулятивного
воздействия**

Манипуляция — это скрытое управление против воли управляемого человека, при котором манипулятор получает одностороннее преимущество за счет управляемого.

Инициатора (субъекта) воздействия будем называть **манипулятором**, а **адресата** воздействия — **жертвой**. Осознание адресатом, что он стал жертвой манипуляции, проигравшей стороной, является конфликтной ситуацией.

Таким образом, **манипуляция** — это психологическое воздействие на адресата, призванное обеспечить манипулятору *негласное* получение собственных преимуществ, но так, чтобы у жертвы сохранилась иллюзия самостоятельного принятия решений.

Сила манипуляции в том, что она:

- производится тайно, при этом скрываются как само воздействие, так и его цель;
- используются психологически уязвимые места жертвы. Ими могут стать подходящие особенности характера, стереотипы, привычки, желания, интересы, недостатки и достоинства;
- подкрепляется приемами, повышающими податливость адресата к воздействию: манипулятор вводит жертву в желаемое эмоциональное состояние, не дает времени на обдумывание, сужает возможности выбора, снижает критичность восприятия.

Общая схема манипулирования

В общем случае манипулирование может включать следующие этапы:

- сбор информации об адресате;
- обнаружение мишени воздействия и приманок;
- аттракции;
- понуждение адресата к действию.

Сбор информации об адресате производится с целью получить сведения, которые дают возможность скрыто управлять объектом. Готовясь к факту управления, инициатор может подвергнуть анализу все, что ему известно об объекте или произвести специальные наблюдения, такие как:

— калибровка, т.е. заключение о том, как объект воспринимает ситуацию и относится к управляющему субъекту;

— оценка состояния управляемого объекта — по его мимике, голосу, жестам и позам;

— определение с помощью глазных сигналов доступа, характерных слов, жестов, темпа речи и интонации доминирующего канала воздействия на объект — его слух, зрение или ощущения.

Сбор информации об адресате производится с целью нахождения мишеней воздействия и приманок.

Обнаружение мишеней воздействия и приманок

Мишени воздействия — это те особенности личности, ее слабости, потребности и желания, на которые воздействует инициатор, чтобы подтолкнуть объект к принятию нужного решения. В качестве мишеней могут выбираться чувство собственного достоинства индивида, его стремление к успеху, материальной выгоде, получению удовольствия, комфорту, желание быть здоровым, иметь хорошую семью, жажда прославиться, запечатлеть свое имя и т.д.

Приманка — это то, что облегчает инициатору достижение своей цели, помогает привлечь внимание объекта к выгодной для него стороне дела и тем самым отвлечь его от истинной цели инициатора.

Аттракция — это психологическое понятие, смысл которого — «притяжение» одного человека к другому, возникновение привлекательного образа, который стимулируется многими приемами: тонким комплиментом, умением слушать, уважительным отношением, дружескими проявлениями и т.д.

- Наличие аттракции значительно облегчает скрытое управление объектом, хотя и не всегда присутствует в явном виде.

Понуждение адресата к действию. В его арсенал входят использование приемов убеждения, психологические уловки и риторические приемы.

Скрытое управление представляет интерес в двух отношениях:

Альтруистическое управление служит цели бесконфликтного решения возникающих проблем.

Манипуляции, наоборот, могут служить источником конфликтов.

Приемы манипуляции в общении

Воздействие любовью

В этом приеме любовь – не безусловное чувство. Человека воспринимают только в том случае, если он выполняет определенные требования или условия. Например: «Если ты сделаешь так-то и так-то, я буду любить тебя», «В нашем коллективе остаются только достойные сотрудники, остальные уходят по своей воле».

В манипуляции предлагаются условия, выполнив которые, человек получит к себе как минимум хорошее отношение, как максимум – любовь.

Жестокость этого психологического воздействия заключается в том, что личность не воспринимают целиком (с достоинствами и недостатками), а только одобряют ее хорошее поведение.

Воздействие страхом

Страх и недостаточная информированность адресата позволяют ловко манипулировать его действиями и поступками. Например: «Если ты не поступишь в институт – станешь нищим», «Вы отличный специалист, но на эту вакансию появился еще один соискатель». Все придуманные страхи идут от недостатка информации. Прислушиваясь к манипулятору, адресат допускает большую ошибку. Порой за таким воздействием скрывается желание заставить человека что-либо делать лучше, без дополнительной мотивации или финансирования.

Воздействие виной

Чувство вины чаще всего используется манипуляторами в семейной жизни. Испытывая его, человек стремится возместить нанесенный ущерб. Например: «Ты гулял и веселился со своими друзьями, а я одна и с ребенком нянчусь, и тебе уют создаю», «Вам сегодня лучше отдохнуть, а я могу сделать за вас вашу работу». Манипулятор будет постоянно давить на чувство вины или находить новые эпизоды. Адресат же в такой ситуации постарается нивелировать дискомфорт и раз за разом будет попадать в одну и ту же ловушку. Чувство вины впоследствии рождает агрессию, поэтому и манипулятору следует с осторожностью использовать такое психологическое воздействие.

Воздействие неуверенностью в себе

В этом случае манипулятор давит своим авторитетом. Он прямым текстом указывает на некомпетентность адресата в тех или иных вопросах. Например: «Ты обязана слушать меня – я жизнь прожила! Ты без меня ни на что не способна», «Вообще-то я тут начальник, поэтому мне решать, как это должно быть сделано». Такое самоутверждение за счет другого может проходить на разных уровнях и по разным вопросам. Воздействие будет продолжаться до тех пор, пока адресат не избавится от своей неуверенности, слабости и не приобретет необходимые навыки.

Воздействие гордостью

Тщеславие, гордость – замечательный рычаг для психологического воздействия. Например: «Вижу, что моя женушка устала на работе. Но ты же умница и отличная хозяйка – удиви моих друзей вкусным ужином», «Я готовлю для вас повышение по службе, но, к сожалению, зарплату пока придется оставить прежней». Чем больше человек стремится доказать кому-либо свои умения, чем чаще он старается догнать и обогнать в успешности своих знакомых, тем быстрее он станет жертвой психологического воздействия.

Воздействие жалостью

Такой прием часто используется детьми и юными девушками. Задача его – вызвать жалость к себе и желание помочь. Например: «Я так устаю, сил никаких нет, а еще надо ужин тебе готовить», «Я начальник и каждый раз получаю высказывания за вашу плохую работу и плачу за вас штрафы». Жертва в этом психологическом воздействии получает помощь. Но она сама не стремится улучшить свою жизнь, а предпочитает жаловаться. Легкий энергетический «вампиризм» этого действия вызывает впоследствии презрительное отношение к манипулятору.

Как узнать о психологическом воздействии?

Но как несведущему человеку понять, что его разводят на чувства или пытаются подтолкнуть к определенному действию? Существуют специальные ключи, которыми манипулятор пользуется для получения результата. Вот некоторые из них.

- **1. Эмоции.** Если адресат почувствовал, что оппонент «давит» на чувства (например, на жалость, сопереживание, стыд, мстительность), значит, идет процесс управления сознанием.
- **2. Непонятные слова.** В речи появляются профессиональные термины, «умные» словечки. Они являются отвлекающим маневром, который призван завуалировать ложь.
- **3. Повтор фразы.** Адресат слышит повторение одного и того же высказывания в речи. Таким образом манипулятор пытается «зомбировать», внушить необходимую мысль.
- **4. Срочность.** Она создает определенный уровень нервозности. Адресат не успевает осмыслить сказанное, а его уже призывают к действию. Его внимание отвлечено, и в суете он начинает выполнять то, чего добивается оппонент.
- **5. Дробление смысла.** Во время дискуссии адресату не выдается вся информация. Она дробится на кусочки таким образом, чтобы человек не сумел охватить всю новость целиком, а сделал ложные выводы на основании обрывочной фразы.
- **6. Навязывание стереотипов.** Манипулятор намеренно обращается к известным истинам, подчеркивая общность адресата с ними. Это навязывание стереотипного мышления или поступков приводит к выполнению их объектом воздействия.

В деловых отношениях

Манипуляции в деловом общении, их наличие или отсутствие, больше зависят от профессионализма работника и его уверенности в своих силах. Трудно воздействовать на человека, знающего себе цену. Если же работник некомпетентен или слишком стеснителен, чтобы подчеркивать свои достоинства, работодатель или коллеги не преминут этим воспользоваться.

Частыми способами воздействия в рабочей обстановке являются:

- -насмешки, упреки; адресат нервничает, раздражается и выполняет необходимые манипулятору действия;
- -демонстративная обида – нежелание признавать свою точку зрения неправильной, а адресат постарается исполнить все прихоти обиженного;
- -лесть, поддержка призваны для того, чтобы снизить бдительность человека и сделать его жертвой воздействия.

Манипуляции в деловом общении можно избежать, если четко высказывать свое мнение (заведомо правильное), быть уверенным в своих профессиональных качествах. Можно во время воздействия постараться прервать беседу телефонным звонком или срочным делом. Даже простая смена темы дискуссии поможет избежать манипуляции.

В межличностных отношениях

Манипуляции в межличностном общении чаще всего бывают основаны на гендерной принадлежности. Этот фактор позволяет использовать стереотипы поведения («Все женщины делают это», «Настоящие мужчины так не поступают»). Другой вариант – вызвать желание защитить свою гендерную принадлежность («Ты все правильно сделал, это поступок настоящего мужчины»). Успешность психологического воздействия напрямую зависит от арсенала средств и умения их использовать в разных ситуациях.

В семейных отношениях

Самыми распространенными семейными манипуляциями являются истерики, молчание, демонстративный отъезд «к маме», гулянки с друзьями, запои. Психологическое воздействие используют и родители, и дети. Это способ добиться своей выгоды, играя на чувствах других.

Чтобы избежать подобных воздействий в семье, стоит научиться доверять друг другу и открыто обсуждать свои желания, поступки. Возможно, поначалу конфликтные ситуации будут частым явлением. Со временем родственники научатся спокойно разговаривать о своих целях и мотивациях. Но существуют и конструктивные манипуляции, способные вдохновить супруга или ребенка на новые свершения.

Манипулирование в системе «руководитель — подчиненные»

Манипулирование в служебных отношениях может преследовать следующие цели:

- сделать другого орудием исполнения своих замыслов;
 - переложить на другого человека часть своей работы;
 - уйти от собственной ответственности, в частности, переложив ее на другого (других) человека;
 - самоутвердиться (в том числе и за счет другого человека);
 - разрешить свои психологические проблемы, в том числе внутриличностные конфликты;
 - придать формату взаимоотношений нужный вид (например, дистанцию, степень доверительности и т.д.);
 - получить выигрыш в комфортности своего положения.
- Задачи эти могут реализовываться как руководителями, так и подчиненными. Однако есть и специфические задачи, происходящие из различного служебного положения руководителей и подчиненных.

Манипулирование подчиненными

Грамотное использование руководителем манипулирования повышает его имидж у подчиненных и служит эффективной профилактикой конфликтов.

Руководитель-манипулятор, имея право распоряжаться подчиненным по должности, присваивает себе право распоряжаться человеком как личностью. Это отношение к подчиненному может проявляться в разных формах: в подавлении или прямом доминировании, в манипулировании, в унижении — явном и грубом или утонченном и завуалированном.

Манипулирование руководителем

Манипулирование — это, по существу, единственный для подчиненных способ управлять руководителями.

Манипулирование руководителем может иметь два направления:

1) нейтрализация его недостатков как руководителя (недостаточный профессионализм, отрицательные черты характера, пробелы в образовании, недостаток культуры);

2) достижение личных выгод инициатора воздействия не в ущерб работе и руководителю;

Манипулирование между коллегами

В коллективах имеет место манипулирование между коллегами по работе. Происходит это как в результате непосредственного общения, так и — особенно в случае манипулирования — опосредствованно, через воздействие на начальника.

Манипулирование деловыми партнерами. Влияние поведения участников переговоров на их исход

В результате многочисленных исследований установлено влияние различных приемов ведения деловой беседы на ее результат. При этом выделилась группа позитивных и негативных факторов. Позитивные приемы: содействие успеху.

К числу приемов, способствующих успеху, относятся:

- 1. **Задавание вопросов.**
- 2. **Активное слушание.** Оно включает проверку правильности понимания высказывания партнера и подведение промежуточных итогов по этапам беседы.
- 3. **Комментарии чувств,** дающие информацию о своем внутреннем состоянии во время диалога.
- 4. **Поведенческие метки,** свидетельствующие о позитивном или нейтральном восприятии слов собеседника, например, кивание во время слушания или поддакивание — всем понятные метки положительного отношения к услышанному сообщению.

Негативные приемы — преграды успеху.

К элементам поведения на переговорах, препятствующим достижению участником своих целей, относятся:

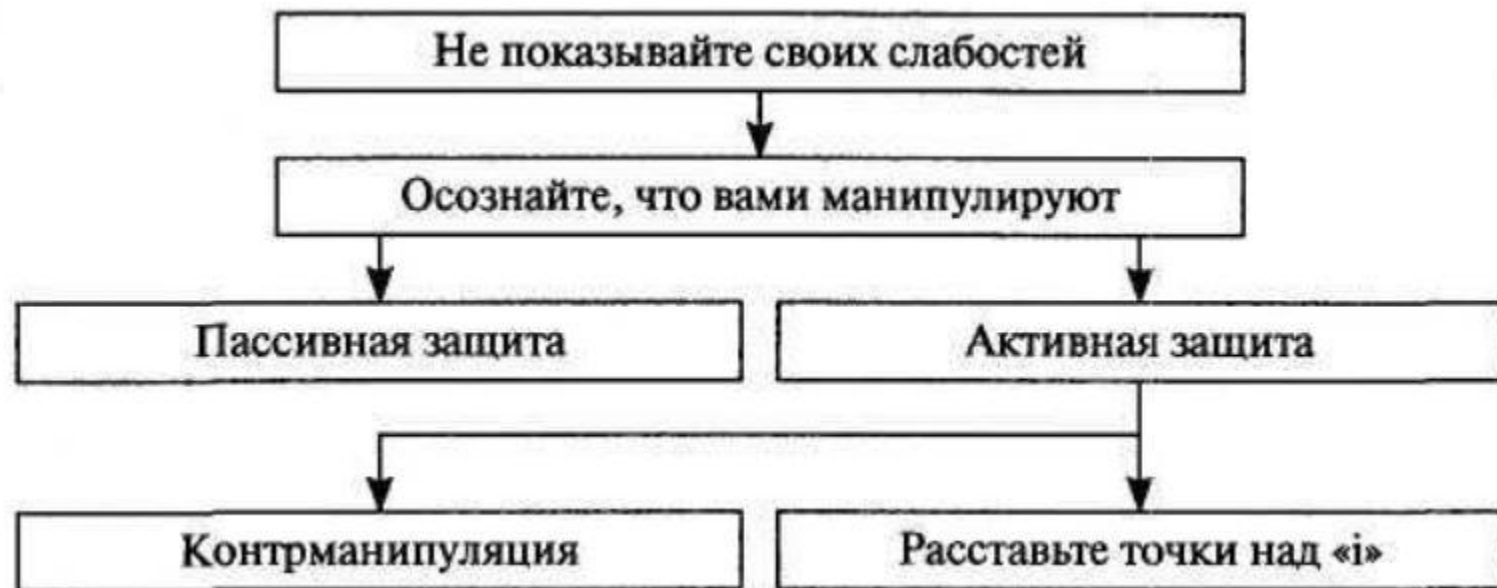
- 1. **Употребление раздражителей**, т.е. слов, действий, мимики, телодвижений и т.д., раздражающих собеседника.
- 2. **Контрпредложение** — встречные предложения, вносимые либо без учета интересов собеседника, либо «в пику» ему.
- 3. **Движения по спирали «защита — нападение»**, т.е. переход в контратаки.
- 4. **Расплывчатые аргументы.**
- 5. **Поведенческие метки**, свидетельствующие о несогласии (например, отрицательные покачивания головой, усмешки, гримасы, жесты превосходства, откидывание корпуса назад, попытки перебить и т.д.).

Невербальные сигналы

Невербальное поведение относится к тому, что делают участники переговоров, а не к тому, что они говорят. Все дело в том, как они произносят слова. Невербальное поведение включает в себя громкость голоса, выражение лица, одежду, жесты, телодвижения, позы, перебивание собеседника, паузы. Невербальное поведение сложно и многообразно: оно передает массу сообщений, многие из которых воспринимаются подсознательно. Для того чтобы невербальные сигналы стали для участника переговоров мощным союзником, нужно изучить их. Это дает возможность «читать» состояние собеседника. И использовать свои невербальные сигналы для воздействия на подсознание партнера по переговорам.

Защита от манипуляций

Универсальный блок – схема защиты от манипуляций. Поскольку всякое скрытое управление, в том числе и манипуляция, производится по единой схеме, то, несмотря на все различия между конкретными манипуляциями, возможно, выстроить довольно надежную систему защиты от них. Осуществить ее можно по следующей блок-схеме:



Блок «Не показывайте своих слабостей». В основе манипуляции чаще всего лежит использование каких-то слабостей собеседника (нерешительность, жадность, любопытство, азарт, жажда острых ощущений и т. д.). Знание психологии человека, его слабостей делает человека удобным объектом манипуляции. Поэтому первый рубеж защиты от манипулирования — не обнаруживайте свои слабости! Знание своих слабостей позволяет упреждающими ходами обезопасить себя не только от манипулирования, но и от критики. Одна финская газета в каждом номере публикует такое объявление: «Если вы обнаружите в этом номере опечатку, учтите, что она сделана намеренно. Среди читателей имеются люди, ищущие повсюду ошибки! А наша газета стремится удовлетворить всем вкусам. Здесь каждый найдет то, что ищет! Редакционная коллегия».

Блок «Осознайте, что вами манипулируют». Признаком манипуляции является чувство неудобства: не хочется что-то делать, говорить, а приходится — иначе неудобно, будете «плохо выглядеть».

Достаточно сказать себе: «Стоп, манипуляция!» Именно оно действует отрезвляюще — вы осознаете, что это нарушение вашей независимости, насилие над личностью.

Подобные защитные процедуры сбивают темп и дают адресату скрытого управления время для неспешного принятия решения.

Блок «Пассивная защита». Ею рекомендуется воспользоваться, например, тогда, когда не знаете, что делать, как ответить манипулятору. Не говорите ничего. Сделайте вид, что не расслышали, не поняли. Или начните расспрашивать о всевозможных деталях услышанного сообщения. Заговорите о чем-либо другом. Или, посмотрев на часы, скажите, что торопитесь, и предложите договорить в следующий раз.

Блок «Активная защита». Главное в ней — психологический настрой: не следует стесняться говорить то, что думаете. Манипулятор обычно эксплуатирует наше желание выглядеть хорошо, поэтому не бойтесь показаться плохим: *«Боюсь, ты сильно преувеличиваешь мои достоинства» (щедрость, возможности, способности)* — эти слова снимают с потенциальной жертвы всякие обязательства и открывают неограниченный простор для импровизаций. Активную защиту нельзя применять, когда объект манипуляции находится в зависимости (служебной, материальной и т.д.) от манипулятора, так как в итоге это может привести к открытому конфликту, в чем зависимая сторона вовсе не заинтересована.

«Расставьте точки над "і"». Решившись на активную защиту, нужно не стесняясь сказать, что вас беспокоит в предложении партнера. Если у Вас хотят одолжить деньги, и нет стопроцентной гарантии своевременного возврата, нужно прямо сказать, что вас это не устраивает. Помогают расставить точки над «і» уточняющие вопросы.

«Вы уверены, что таких журналов нет в Америке?» — уточнил Вавилов у посетителя.

«Уверен», — ответил тот. «Ну, тогда и нам не надо», — резюмировал Президент Академии наук.

Блок «Контрманипуляция». Смысл контрманипуляции — сделать вид, что не понимаешь, что тобой пытаются манипулировать, начать встречную игру и завершить ее словами или действием, ставящими манипулятора в проигрышное положение, показав, кто в действительности владеет ситуацией.

Какую защиту избрать? Это решать только самому защищающемуся, исходя из общей ситуации. Главное постараться, где это возможно, сохранить мир, не создавая конфликтной ситуации.



Спасибо за внимание!