ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ОТКРЫТОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Факультет повышения квалификации педагогических кадров

МАНИПУЛЯЦИИ И ИХ ОТРАЖЕНИЕ.

Реферат выполнен

слушателем курса РУК-76

Мишуриной Е.А.

Москва 2013

ПЛАН.

Введение.

1. Манипуляции: понятие и виды.
2. Практическое применение манипуляций и их отражение.

Заключение.

Список литературы.

**Введение**

В повседневной жизни приходится часто сталкиваться с ситуациями, когда требуется воздействовать на другого человека. Для многих это входит в их прямые обязанности. Это руководители, менеджеры, продавцы, преподаватели, воспитатели, родители, врачи, психологи.

Феномен манипуляции хорошо известен психологам. Первые замечания о необходимости изучения сферы поведенческих манипуляций людей в достижении своих целей были сделаны еще Б. Паскалем, М. Монтенем, М. Монтескье, Т. Макиавелли. Тема психологического управления людьми подробно разрабатывалась в произведениях Сенеки, Честерфилда, Гете, Карнеги. Изобилие примеров самых изощренных манипуляций содержится в художественной и исторической литературе. Слово "манипуляция" заимствовано из французского языка. Первоисточником является латинское manipulus "горсть". В английском языке оно появилось в 1831 году. Нас интересует такие его значения, как "искусное управление или использование", "контроль или игра с помощью искусных, нечестных или коварных средств, особенно для обеспечения чьего-либо преимущества".

В отечественной психологической науке манипуляция чаще всего упоминалась в рамках общей проблематики воздействия(влияния) в качестве одного из его видов, но вместе с этим психологические особенности манипулятивного воздействия практически не были исследованы. Этот факт неоднократно отмечался многими авторами[13, 21, 40, 45, 48].

Последнее время интерес к проблематике манипулятивного воздействия возрос, появились новые литературные источники, но практически все они носят описательный характер, а не объяснительный, содержат множество примеров из художественной литературы, описания житейских ситуаций. Этот вид литературы можно охарактеризовать скорее как популярную, а не научную литературу.

Повышенный интерес к технологиям манипуляции проявляют и деловые люди, желающие более эффективно взаимодействовать и со своим персоналом, и с деловыми партнёрами.

**1. Манипуляции: понятие и виды**

Технология манипуляции зарекомендовала себя одной из наиболее действенных в плане практических результатов методик.

Знакомство работников с рядом этих методов затруднено несколькими обстоятельствами. Во-первых, описания в большинстве случаев рассчитаны на профессиональных психологов и сложны для освоения практиками. Популярные же изложения излишне упрощены, что резко снижает по многочисленным источникам. Во-вторых, и это главное, все эти техники представлены сами по себе, реализуют принципиально разные подходы.

Термин "психологическая манипуляция" является метафорой, которая содержит в себе три важных признака:

А) идею "прибирания к рукам"

Б) сохранение иллюзии самостоятельности решений

В) искусность манипулятора в исполнении приемов воздействия[40].

Однако для научного рассмотрения феномена манипуляции и отграничения его от других видов воздействия возможностей метафоры оказывается недостаточно. В большинстве же литературных источников по проблеме манипуляции само понятие четко не определяется. Российским ученым Е.Л. Доценко в 1996 году была предпринята попытка конструирования психологического определения манипуляции. В качестве материала конструирования определения использовались отдельные признаки, вычлененные из описаний манипуляции других авторов[38, 40]. Е.Л. Доценко были выделены следующие критерии для наиболее часто встречающихся признаков: психологическое воздействие, отношение манипулятора к другому как к средству достижения собственных целей, стремление получить односторонний выигрыш, скрытый характер воздействия, использование психологической силы, игра на слабостях, мастерство в осуществлении манипулятивных действий, мотивационное привнесение(внедрение целей манипулятора в психику манипулируемого).

На основании выделенных критериев было сформулировано следующее определение манипуляции:

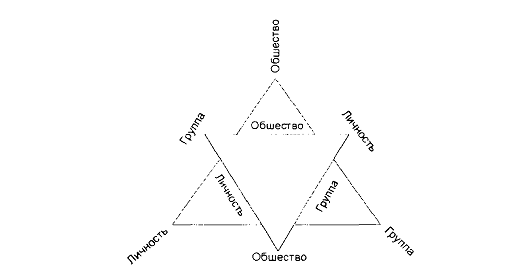
Манипуляция– "это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями" [40].Е.В. Сидоренко формулирует определение манипуляции как "преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей" [63]. Таким образом, определение манипуляции здесь касается не только мотивационной сферы манипулируемого, а также когнитивной и поведенческой, при этом также подчеркивается процессуальные характеристики манипулирования.

В психологической литературе наиболее популярно выделение различных видов манипуляций. Самое популярное разделение базируется на том, какое влияние манипуляция оказывает на адресата воздействия. В этом случае манипуляции подразделяются на злокачественные (деструктивные) и добродетельные (конструктивные) [29, 40, 62].

Существует также разделение манипуляций по предполагаемым целям воздействия. Е.В. Сидоренко разделяет все множество манипуляций на два вида: гедонистическую и прагматическую манипуляцию. Гедонистическая манипуляция совершается ради той эмоциональной реакции, которую манипулятору удается вызвать у адресата. Эта эмоциональная реакция может быть как самоцелью, так и провоцировать выдачу новой информации, которую жертва открывает манипулятору, находясь в состоянии эмоционального возбуждения. Прагматическая же манипуляция связана с использованием эмоциональной реакции для достижения манипулятором своих целей. [62].

Также важно помнить о том, что феномен манипуляции не ограничивается межличностными манипуляциями, и что существуют феномены манипулирования общества над индивидом и феномен манипуляции личностью в группе и т.д. (подробнее см.на схеме 1).

Схема 1. Возможные направления манипуляций в обществе.



Социальные, политические и другие манипуляции являются объективным и необходимым компонентом человеческого существования.

Вероятно, первые манипуляторы появились с момента возникновения общения между людьми. Серьезное внимание вопросу манипулирования и пропаганды уделял ПетрI. В 1702 г. было заключено соглашение с бароном Генрихом фон Гюйссеном, который брал на себя обязательство пропагандировать за границей идеи, начинания и указы царя, опровергать враждебные взгляды, то есть влиять на западное общественное мнение.

Наибольшее распространение и влияние манипуляции получили благодаря средствам массовой информации в XX веке.

Манипуляция тесно связана с пропагандой, попыткой манипулировать убеждениями, позициями других людей или действия посредством символов (слов, жестов, знамен, памятников, музыки, одежды, знаков отличия, прически, дизайна монет и почтовых марок, и много другого). Преднамеренный и относительно сильный акцент на манипуляцию отличает пропаганду от случайного разговора или от свободного или непринужденного обмена мнениями. В ходе пропаганды пропагандист для достижения своих целей намеренно отбирает факты, аргументы, а также способы их демонстрации и представляет их таким образом, какой, по его мнению, даст наибольший эффект.

Еще один процесс "коллективного убеждения" получил название "промывки мозгов", которая заключается в систематической попытке убеждения неверующих принять определенный приказ или доктрину. "Промывка мозгов" происходит путем осуществления контроля над природной и социальной средой, для того, чтобы уничтожить лояльность к любым нежелательным группам или индивидам, чтобы продемонстрировать индивиду, что его установки и образцы мышления(аттитюды и паттерны) неверны и должны быть изменены, а также, чтобы развить преданность и не вызывающую сомнения покорность по отношению к правящей партии. "Промывка мозгов" начала широко использоваться после второй мировой войны в коммунистических странах и американских сектах. При этом применялись такие приемы, как изоляция от прежних групп, вознаграждения за сотрудничество и наказания за отказ от взаимодействия и др.

Средства массовой информации, пожалуй, наиболее часто применяют манипуляцию. Первым из них стала печать. За двухсотлетнюю историю своего существования она овладела богатством культуры аргументации. Журналистика, кроме основных целей (информировать, ориентировать, просвещать, развлекать),имеет и цели сугубо психологические: изменять или поддерживать установки аудитории, превращать их в убеждения, формировать внутреннюю готовность воспринимать или интерпретировать какой-либо объект или эпизод действительности вполне определенным образом [30, 70]. Недаром СМИ называют еще и «третьей властью», владеющей умами людей.

Благоприятная почва для манипуляций существует при тоталитарных и авторитарных режимах. Манипуляции широко применялись в Германии 1930-х – 40-х. В 1938 г. Гитлер призывал нацистских журналистов: "не пропагандировать силу как таковую, а представить немецкому народу определенные внешнеполитические процессы в таком свете, чтобы внутренний голос народа начал сам постепенно требовать применения силы" [30].

Западные политики попытались разграничить термины "управление"и "манипулирование", назвав первое "административным", а второе –"политическим" управлением[30]. Г.С. Мельник пишет, что в практике СМИ широко используются методы подсознательного стимулирования, когда отношение аудитории к тем или иным явлениям окружающей среды формируется с помощью стандартизированных упрощенных представлений(стереотипов, имиджей, мифов, слухов), которые внедряются в поток "организованных"новостей, автоматически вызывая в массовом сознании либо отрицательную, либо положительную реакцию на конкретное событие [30].

Важным фактором манипулирования являются выявление различных видов личностей людей: манипулятора и манипулируемого. Люди, несомненно, различаются по природному дару непреднамеренного (непроизвольного) влияния на других и по подверженности психологическому влиянию. Впервые идея о существовании манипуляторского типа личности была изложена философом и социологом, представителем Франкфуртской школы Т. Адорно, завершившим в 1950 году вместе с группой ученых психосоциологическое исследование "авторитарной личности". В теоретически-концептуальных построениях ученые опирались на положения З. Фрейда и Э.Фромма об авторитарном характере. Э. Фромм утверждал, что личность часто подчиняется не только внешней и очевидной власти, но и интериоризованной анонимной власти, которая скрывается под маской общественного мнения, совести, долга и т.д. "Анонимная власть эффективнее открытой, - отмечает Э. Фромм, - потому что никто не подозревает, что существует некий приказ, что ожидается его выполнение" [70]. В случае анонимной власти исчезает и приказ. Э. Фромм связывал авторитарную личность с готовностью индивидов при определенных социально-политических условиях отказываться от своей самобытности, спонтанности и свободы. Т.Адорно построил типологию авторитарных личностей, включив в нее и манипулятрский тип. Манипуляторский тип личности, по Т. Адорно, характеризуется тем, что низводит действительность до простого объекта действия. В нем живут экстремальные стереотипы и застывшие понятия, благодаря которым мир сильно схематизируется, делится на "пустые административные поля", к которым манипулятор не испытывает никаких чувств. Разрыв между внутренним и внешним миром приводит к сверхреализму, в результате которого все рассматриваются как объекты, которыми можно манипулировать и подгонять под собственные шаблоны. Исследование Т. Адорно показало, что такая духовно-психологическая структура присуща деловым людям. В контексте профессиональной деятельности можно предполагать, что должностные позиции, позволяющие реализовать стремление индивида к власти, не ведут к формированию манипулятивной установки у индивида. В то же время позиции, ограничивающие реализацию стремления индивида к власти, будут создавать предпосылки для формирования компенсаторной манипулятивной установки. Типичным примером такой должностной позиции является менеджер среднего звена. Такие характеристики личности манипулятора, как отсутствие личностной целостности, утрата субъективности (индивидуальности) отмечали многие авторы, подчеркивая при этом тот факт, что они обусловлены социумом [40]. Е.В. Сидоренко считает, что основная причина того, что человек пытается воздействовать на других людей, заключается в его стремлении обрести чувство собственной значимости: "способность действовать на другим –несомненный признак того, что ты существуешь, и что это существование имеет значение" [63]. Таким образом, человек стремится добиться внимания со стороны других, власти над ними или возможности мщения за тот вред, который они ему ранее причинили. Корни этого стремления находятся на оценочном подходе родителей к своему ребенку, заставляя его в дальнейшем ориентироваться на признание социальной значимости, а также в стремлении экономить собственные усилия.

Как в российской, так и в зарубежной литературе обычно подчеркиваются негативные аспекты манипулятивного способа воздействия и его деструктивное влияние на личность как адресата воздействия, так и на манипулятора.

Психологически конструктивное воздействие должно отвечать трем критериям:

1. Не нарушать личности людей, в нем участвующих, и их отношений;

2. Быть психологически корректным (грамотным, безошибочным);

3. Удовлетворять потребности обеих сторон[63]

Манипулятивное воздействие следует всегда анализировать, используя данные критерии, а не принимать деструктивность любого манипулятивного воздействия в качестве некоторого априорного постулата. С другой стороны, отсутствие исследований, посвященных конструктивному влиянию манипуляции на участников воздействия, не дает нам оснований сделать вывод о том, что оно не существует.

Проблема же деструктивного влияния достаточно хорошо освещена в литературе. Особенно хорошо изученным оказалось разрушительное влияние манипуляции на личность на материале так называемых деструктивных культов. Этот интерес связан в основном с тем, что в последнее время как западное, так и российское общество столкнулось с проблемой манипулирования личностью в так называемых деструктивных культах.

В других группах (в том числе и в школе) личность также подвергается различного рода влияниям, в том числе и манипулированию, но "во-первых, может применять приемы сопротивления манипулированию, во-вторых, манипуляция не носит тотального характера".

Деятельность современного человека невозможно представить вне общения с окружающими людьми. Для представителей ряда профессий: менеджеров практически всех специализаций, секретарей-референтов, руководителей различного уровня и других – умение грамотно общаться является важнейшим условием достижения ими профессионального успеха. Деятельность этих людей носит ярко выраженный коммуникативный характер, поскольку:

А) предполагает установление контактов посредством общения практически во всех сферах жизнедеятельности: социально-экономической, духовной, морально-политической и др.;

Б) связана с подготовкой и проведением переговоров, установлением деловых и компетентных взаимоотношений с партнерами;

В) направлена на достижение взаимопонимания во всех ситуациях общения: делового, дружеского, семейно-бытового, светского и т.п.

Профессионализм управленца в сфере общения, как известно, основывается на знании не многого, а нужного. Таковым нужным знанием в области практической психологии является знание о том, как создавать особые доверительные взаимоотношения с коллегами и подчиненными, как бесконфликтно склонять их к своей точке зрения, как располагать к себе людей, и многие другие знания, способствующие эффективному общению.

Особое место в системе профессиональных знаний о том, как общаться с людьми, отводится механизму использования уловок-манипуляций, без которых практически невозможно представить деловые контакты. Знание механизма функционирования различных уловок поможет как руководителю, так и подчиненному при необходимости нейтрализовать их, не становясь тем самым объектом манипуляции со стороны безнравственных партнеров. Существует несколько способов нейтрализации уловок [60]. Основные из них следующие:

* Открытое обсуждение о недопустимости использования манипуляций.
* Разоблачение уловки, т.е. раскрытие ее сути. Данный способ нейтрализации уловки будет эффективен, если удастся не только назвать используемую уловку "по имени", но и подробно объяснить окружающим ее предназначение и особенности применения в той или иной ситуации. В этом случае раскрытие уловки явно покажет ее автору, что противоположная сторона также вооружена знанием этих уловок и способна публично раскрыть их суть в дальнейшем.
* Повторное напоминание о недопустимости применения уловок. Этот прием основывается на реализации двух важных принципов: "умному достаточно и намека" и "от умного достаточно и намека".
* "Уловка на уловку". Этот способ нейтрализации может быть использован, когда все предыдущие не дали положительного результата. Лишь убедившись в том, что, не смотря на тактичные открытые заявления в адрес оппонента о недопустимости использования уловок, противник злостно продолжает их реализовывать, можно включиться в борьбу – "кто кого". В ситуации открытого противоборства, безусловно, выигрывает тот, кто более вооружен не столько знаниями, сколько умениями реализовать на практике непозволительные приемы – манипуляции.

Принципиальное отличие управленца от исполнителя заключается в том, что результатом деятельности руководителя является не количество и качество продукции как таковой, а оптимизация функционирования системы, в нашем случае, образовательного учреждения а также получение возможно большего полезного эффекта при наименьших усилиях и затратах.

Помимо положения руководителя в системе формальных взаимосвязей, необходимо учитывать содержание его деятельности. В зависимости от специфики деятельности, существуют заметные отличия в содержании деятельности руководителей, занимающих один и тот же статус. Но, вместе с тем, вне зависимости от отрасли и уровня управления, масштабов деятельности, сама деятельность руководителя имеет нечто общее, а именно они планируют, организуют, регулируют деятельность вверенных им коллективов. Способы и приемы, за счет которых достигается решение задач управления, называются методами управления. Так, выделяют пять групп методов управления: административные, организационные, методы правового регулирования, экономические и психологические методы. В психологии управления принято разводить такие понятия, как воздействие, управление, психологическое воздействие и психологические методы управления[17, 46, 13].

Психологические методы управления предназначены для воздействия на психологические закономерности деятельности людей и социально-психологические отношения. Использование психологических методов управления может осуществляться только сверху вниз – от субъекта управленческой деятельности (руководителя) к объекту (подчиненному).Ведущие специалисты в области управления(У. Бенние, У. Уайт, Д. Марч) [46] считают, что одной из основных задач руководителей организации является создание культуры организации, системы идей и смыслов.

Основной предпосылкой формирования манипулятивной установки у руководителя в социальной организации, как правило, является изначальное несовпадения организационных целей и личных целей сотрудников. При этом основной задачей руководителя является согласование личных и организационных целей, позволяющее повысить эффективность управления человеческими ресурсами. Таким образом, происходит сокращение свободы личности, нивелирование индивидуальности личности. Но, с другой стороны, человек приобретает в социальной организации большую стабильность, снимает с себя бремя ответственности и принятия решения. В качестве возможных предпосылок формирования манипулятивной установки в контексте профессиональной деятельности выделяют:

- Компенсаторную реализацию стремления к власти: в данном случае в контексте организации должностные позиции, ограничивающие реализацию стремления индивида к власти, будут задавать предпосылки для формирования манипулятивной установки.

- Степень горизонтальной/вертикальной специализации профессиональной деятельности, отражающую как соотношение творческой и рутинной составляющей профессиональной деятельности, так и степень структурированности профессиональной деятельности.

**2. Практическое применение манипуляций и их отражение.**

*Виды манипуляций, использующихся на практике*:

*Техника «Полярная реакция».* Некоторые люди поступают всегда напротив, нежели им предлагают. Они очень уязвимы с точки зрения внушения, ведь достаточно верно построить фразу и они становятся её рабами, выполняя её наоборот.

*Техника «разрыв шаблона».* Шаблон – это привычная и отработанная до автоматизма последовательность каких-либо действий. Изменение в такой последовательности вводит человека в транс. Если прервать любой шаблон и вставить в середину чёткую команду или программу, человек, находящийся в замешательстве, лишь бы выйти из этого крайне неприятного положения, сделает то, что просит манипулятор.

*Техника «Забалтывание».* Манипулятор говорит много, часто перескакивая с одного вопроса на другой, постоянно держа сознание собеседника связанным, и завершает своё внушение тем предложением, с которым пришёл.

*Техника «Двойное наведение транса – перегрузка».* Эта техника похожа на предыдущую с той разницей, что воздействие оказывают два манипулятора.

*Тройная спираль Мильтона Эриксона.* Спираль состоит из трёх не связанных между собой маленьких историй. Манипулятор начинает рассказывать первую и, когда подходит к самому интересному моменту, без всякой связки переходит ко второй истории. Рассказывает вторую историю до кульминационного момента и вновь без связки переходит к третьей, которая должна содержать собственно текст внушения. После этого заканчивает вторую и первую истории.

*Речевые техники.* В этой группе главное место занимают трюизмы. Трюизм – это самое очевидное утверждение, общеизвестная, избитая, банальная истина, то есть маскировка определенных инструкций под рассуждения. Трюизмы применяются для того, чтобы вызвать желательную поведенческую реакцию. Например, трюизм на создание установки на обучение – «Опыт – великий учитель».

*Допущения.* Делается допущение возникновения определенной поведенческой реакции. Для этого предложения конструируются с помощью оборотов речи, указывающих на время или последовательность действий. Типичные обороты речи, используемые в этой технике: до того как..., после того как..., в течение..., по мере того как..., прежде чем..., когда..., в то время как... Например: «Прежде чем сообщить мне, над какой проблемой вы хотите работать, сделайте глубокий вдох»; «Прежде чем вы согласитесь с моим предложением, взгляните на эти схемы».

*Противопоставления.* Здесь рассматриваются две поведенческие реакции, которые можно противопоставить. Используя противопоставления, полезно опираться на кинестетику, чтобы создать у человека убеждение в наличии противоположностей. Например: «Чем сильнее вы стараетесь оказать сопротивление, тем скорее вы поймете, что оно напрасно»; «Чем тяжелее кажется проблема, тем легче оказывается подходящее решение»; «Чем тяжелее дается вам изучение этого курса, тем легче будет его практическое применение».

*Выбор без выбора*. Вот фраза, которая используется в этой технике: «Вы сможете применять полученные знания сразу или после небольшой тренировки?» Этот прием активно применяют хорошие продавцы и торговые агенты. «Вы хотите заплатить наличными или чеком?» — спрашивают они, как будто вопрос о покупке уже решен. При использовании техники «выбора без выбора», человеку предоставляется на выбор несколько возможностей, каждая из которых вполне устраивает манипулятора.

*Право выбора*. При применении этого типа внушений привлекается интонацией внимание человека к той реакции, которую у него хотят вызвать, предлагая ему полную свободу выбора. Таким образом, манипулятор оказывается в беспроигрышной ситуации, поскольку каждая реакция есть его успех. Человек же чувствует облегчение, так как начинает понимать, что не должен реагировать каким-либо определенным образом. Одна тонкость: слегка меняется голос, когда произносится фраза, которая должна вызывать у собеседника нужную реакцию. «Вы можете сделать заказ по телефону, или прямо сейчас, или не делать вовсе». Отличие от предыдущего приема в том, что проговаривается и та реакция, которая не устраивает манипулятора, но произносят ее пренебрежительным тоном.

*Якорная техника*. Она является самой мощной техникой манипуляции сознанием. У каждого есть такая песня или мелодия, услышав которую, он вспоминает свое прошлое и как бы возвращается в то время. У каждого образ смеющегося ребенка вызывает определенные чувства. У каждого есть «якоря». Они могут быть в и зрительные, и слуховые, и кинестетические. «Якорь» можно использовать для вызывания любого чувства вновь и вновь. Манипулятор может установить «якорь», который будет вызывать у другого человека нужные чувства даже тогда, когда его нет рядом.

Любую манипуляцию, как и любое действие, можно отразить. Для этого существует универсальная схема действий.

Не сообщать информации о себе

Осознайть, что вами управляют

Активная защита

Пассивная защита

Контрманипуляция

Не сообщать информацию о себе.

1. Поскольку первым шагом скрытого управления является получение информации об адресате, то ясно, что, прежде всего, необходимо по возможности не дать манипулятору сведений о себе.

2. Поставить человека в состояние дискомфорта – это значит облегчить управление им. Правила этики предписывают, наоборот, создавать удобства для партнера. Следовательно, эти правила направлены и на защиту человека от манипулирования им. Например, рекомендуется не акцентировать внимания на промахах партнера, «не заметить» его оплошностей. (Манипулятор же ищет ошибки адресата и даже «организует» их.)

3. Культивируемая в славянской культуре личная скромность также является защитой от манипулирования. Скромность является антиподом хвастовства. Хвастун же вызывает зависть и, следовательно, антипатию. Хвастун является легкой добычей для манипуляторов.

4. Скромность не означает неуверенность, нерешительность, хотя часто они соседствуют. Нерешительного человека можно узнать по его неуверенным высказываниям, изобилующим эвфемизмами, «смягчающими» речь. Эвфемизмы и квалификаторы резко понижают энергетику речи, делают ее извиняющейся и потому менее убедительной. О говорящем при этом создается впечатление как о слабом человеке, а слабые обычно и становятся жертвами манипуляторов.

5. Человек, затрудняющийся (стесняющийся) сказать «нет», – легкая добыча для манипулятора. Лучше иногда оказаться неправым, чем испытывать постоянные сомнения.

6. Еще одним защитным приемом является непредсказуемость. Ее девиз: «Когда ты непредсказуем, ты неуязвим».

7. Благоразумные люди стараются не только не демонстрировать свои достижения, но даже скрывают их. Все это для них – игра «в как бы наоборот», зашита от возможного посягательства на то, что им дорого. У тех, кто пользуется этим правилом, есть устойчивое убеждение в его высокой эффективности.

Однако есть факторы, являющиеся общими для всех. Каждый человек хочет выглядеть привлекательно, держаться достойно, ощущать свою значимость, удовлетворять свои потребности. Кроме того, все подвержены действию шаблонов и стереотипов поведения. Манипуляторы обычно знают эти общие факторы и могут попытаться использовать их.

В силу этого рассмотрения первая ступень защиты от манипуляций может значительно уменьшить вероятность попасть под скрытое управление, включая и манипулирование, но не устраняет ее полностью.

Осознайте, что вами управляют.

1. Главным признаком манипулирования является чувство неудобства, внутренней борьбы: вам не хочется что-то делать, говорить, а отказать неудобно, иначе вы будете «плохо выглядеть».

2. Нарушение этикета. Анализ ситуаций, связанных с манипулированием, показывает, что почти всякий раз можно обнаружить нарушение инициатором какого-либо из правил этики. Например, обращается к вам в неудобный для вас момент времени. При этом может извиняться, что да, он понимает, что вам некогда, но он отнимет «несколько секунд».

3. Внезапные чувства. Другими признаками могут быть вдруг возникшие чувства вины или опасности. Или вы вдруг кому-то, оказывается, «должны», или зависимы от какого-то обстоятельства, чего не было до встречи с этим человеком.

4. Осознание опасности. Этого простого осознания вполне достаточно, чтобы взять себя в руки и защититься.

5. Невербальные признаки. Манипулятора легко могут выдать жесты, говорящие о его неискренности, скрытности, сомнениях, превосходстве, угрозе, в частности, жестикуляция левой рукой.

6. Вербальные признаки. Анализ высказываний манипуляторов показывает присутствие в них следующих моментов:

– ответственность за предлагаемое действие ложится целиком на адресата;

– «плата» адресата перевешивает его выигрыш;

– присутствуют элементы скрытого принуждения;

– наличие подготовительной преамбулы перед непринуждающими словами манипулятора;

– конструкция предложения предполагает дефицит времени, отпущенного адресату на принятие решения.

Пассивная защита.

В отличие от активных методов при пассивных методах адресат не дает понять, что разгадал тайные намерения манипулятора. А поскольку последние направлены против намеченной жертвы – адресата, то предание их огласке могло бы привести к конфликту. Неразглашение же намерений манипулятора позволяет мягко уйти от конфликта, избежав в то же время участи жертвы.

Смысл пассивной защиты – в задержке адресатом спонтанных реакций. Неожиданность – важное преимущество манипулятора. Все приемы пассивной защиты «сбивают темп» психологической атаки, давая жертве время для обдумывания ситуации. А манипулятора они заставляют или раскрыть свои замыслы, или отказаться от них.

Пассивную защиту рекомендуется применять в следующих случаях:

– когда вы не знаете, как поступить;

– когда не хотите портить отношения с манипулятором.

Пассивная защита может осуществляться в следующих формах.

1. Никак не реагируйте на слова манипулятора, молчите, делая вид, что не расслышали, не обратили внимания, не поняли. В разговоре это сделать нетрудно.

2. Заговорите совсем о другом (основание то же);

3. Делайте вид, что «не поняли», о чем речь;

4. «Соглашаетесь» с предложением манипулятора, но обусловливая его тем, что не зависит от вас; это позволит в дальнейшем при желании «отыграть назад».

5. Переспросите, повторив просьбу манипулятора, но с вопросительной интонацией, требуя тем самым продолжить его речь. Это заставляет манипулятора разъяснять свою просьбу, что дает адресату время для обдумывания, как с минимальными потерями выйти из ситуации.

## Активная защита

Опыт показывает, что в большинстве случаев манипулятор, натолкнувшись на пассивную защиту, прекращает свои попытки.

Ведь его главное преимущество – в стремительности натиска, неожиданности, когда у адресата нет времени сообразить, как выйти из положения. Повторение манипулятором посягательства, во-первых, дает время адресату для подготовки наилучшего ответа, во-вторых, высвечивает истинную цель манипулятора и разрушает заготовленное им распределение ролей. Но для более агрессивных манипуляторов существуют активные методы защиты.

Главное в них – психологический настрой. Манипулятор обычно эксплуатирует желание выглядеть достойно. Поэтому сказать, например: «Боюсь, ты сильно преувеличиваешь мои достоинства (щедрость, возможности, способности)». Эти слова освобождают от оков и открывают широкое поле защитных возможностей.

Применять активную защиту нужно конечно, не тогда, когда адресат находится в зависимости (служебной, материальной, родственной и т. д.) от манипулятора. Если пассивная защита означает «остановить агрессора», то активная – разоблачить его.

Дело в том, что манипуляция является конфликтогеном, поскольку может привести к конфликту, а активная защита является встречным конфликтогеном, не уступающим, а то и превосходящим по силе действие манипулятора. По закону эскалации конфликтогенов, манипулятор (сразу или потом) ответит конфликтогеном еще более сильным, что в итоге приведет к открытому конфликту, в чем зависимая сторона обычно не заинтересована.

Кроме случаев прямой зависимости, есть еще и препятствия: воспитание, привычки соблюдать определенные нормы общения, в частности избегать высказываний, могущих обидеть собеседника. Воспитанному, интеллигентному человеку психологически труднее решиться на активные методы защиты от манипуляций.

Контрманипуляция – наиболее сильная из защит – представляет собой ответную манипуляцию со стороны адресата, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием инициатора.

Исполнение контрманипуляции: сделать вид, будто неясно, что тобой пытаются манипулировать, начать встречную игру и завершить ее внезапным поворотом ситуации, показывающим манипулятору ваше психологическое преимущество, – психологическим ударом, приводящим к поражению манипулятора.

Для выявления в своем образовательном учреждении коллег со склонностью к манипулятивным отношениям, нами было проведено исследование по диагностике манипулятивного отношения (по шкале Банта) (Приложение 1). Фокусная группа из 20 человек (администрация, руководители методических объединений) показала следующие результаты: у четырех человек (20%) обнаружен низкий показатель манипулятивного отношения, у пятерых (25%) - средний показатель с тенденцией к низкому, у четверых (20%) – средний показатель с тенденцией к высокому, у семерых (35%) –высокий показатель манипулятивного отношения. Из них администраторы продемонстрировали средний показатель с тенденцией к высокому.

Заключение

Вопрос об этической оправданности манипулятивного воздействия в психологии остается открытым, однако можно выделить следующие мнения по данному вопросу:

Крайние взгляды, полностью оправдывающие или осуждающие использование манипуляции;

Взгляд, предлагающий судить об этической оправданности манипуляции по критерию конструктивности/деструктивности цели воздействия;

Взгляды, разводящие понятия психологической манипуляции и психологической игры, допускающие этическую оправданность «игр» в межличностном общении партнеров на первых стадиях формирования их отношений.

Взгляды, предлагающие вывести проблематику воздействия за рамки морально-этической оценки, но рассматривать его с точки зрения конструктивности и деструктивности для участников влияния.

При рассмотрении этических аспектов использования манипулятивного воздействия следует учитывать менталитет социальной группы, к которой принадлежит индивид. Следует учитывать тот факт, что в контексте организации критерий этической допустимости манипулятивного воздействия может транслироваться через корпоративную культуру организации.

Подчеркивание исключительно деструктивных аспектов манипулятивного воздействия в зарубежной и отечественной литературе обусловлено, во-первых, тем, что социально-адаптивный результат использования манипуляций оказывается глубоко скрытым в политических, образовательных, воспитательных и управленческих процессах, в то время как отрицательный результат обнаруживает себя гораздо чаще. Во-вторых, это связано с тем, что манипуляция является скрытым видом воздействия, имитирующим субъективность адресата воздействия. Следует отметить, что отсутствие исследований, посвященных деструктивному влиянию манипуляции на личность, не дают нам возможности сделать вывод об исключительно деструктивных аспектах использования манипуляции. Также здесь достаточно остро стоит проблема отделения предпосылок манипулятивного воздействия от их следствий и определения степени деструктивного эффекта от использования манипуляции.

Предпосылки формирования манипулятивной установки у индивида определяются не только его личностными особенностями, но также положением индивида в системе социальных отношений. В современном обществе, при наличии обилия культурных и социальных предпосылок, манипуляции являются неотъемлемой частью нашей жизни. Основной предпосылкой формирования манипулятивной установки у руководителя в социальной организации, как правило, является изначальное несовпадения организационных целей и личных целей сотрудников. При этом основной задачей руководителя является согласование личных и организационных целей, позволяющее повысить эффективность управления человеческими ресурсами. Таким образом, происходит сокращение свободы личности, нивелирование индивидуальности личности. Но, с другой стороны, человек приобретает в социальной организации большую стабильность, снимает с себя бремя ответственности и принятия решения.

**Приложение 1**

Инструкция к тесту. Внимательно прочитайте(прослушайте)суждения опросника.Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете,что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу:

5 - практически всегда;

4 - часто;

3 - иногда;

2 - случайно;

1 - очень редко.

Тестовый материал к методике диагностики манипулятивного отношения (по шкале Банта):

1. Большинство людей ответят грубостью на грубость.
2. Большинство людей не верят во что-либо новое до тех пор, пока не испытают это на себе.
3. Тот, кто полностью доверят другим людям, часто находится в затруднительном положении.
4. Большинство людей работают в полную силу только в том случае, если их заставляют это делать.
5. Даже самые отвратительные преступники имеют хоть капельку приличия.
6. Каждый нормальный человек будет бороться за то, что важно для него, даже если это будет стоить ему рабочего места (не задумываясь о последствиях).
7. Большинство людей не задумываются о том, что для них плохо, а что хорошо.
8. Некоторые самые блестящие люди обладают самыми отвратительными пороками.
9. Большинство людей намного легче забывают смерть своих родителей, чем потерю собственности.
10. Многие люди любят похвалиться, когда для этого нет достаточных оснований.
11. Большинству людей нравится преодолевать сложные ситуации.
12. Большинство людей отличаются храбростью.
13. Природа так создала человека, что он способен достичь меньше того, чем ему хотелось бы.
14. Самая большая разница между преступниками и другими людьми заключается в том, что преступники были настолько глупы, что дали себя поймать.
15. Наилучший способ поладить с людьми - говорить им то, что они хотели бы услышать.
16. Более безопасно помнить о том, что люди имеют пороки, которые проявляются в самых неожиданных ситуациях.
17. По природе своей люди добры.
18. Неверно считать, что в мире каждую минуту рождаются подлецы.
19. Для человеческой природы характерно поступать только с выгодой для себя.
20. Большинство людей удовлетворяются тем, что похоже на правду, но не является таковой.

Список литературы

1. Адлер А. Наука жить. СПб: Питер, 1999
2. Адорно Т. "Авторитарная личность". СПб: Питер, 1998
3. Андреев Н.Л., Мдивани М.О., Рыжонкин Ю.Я. Методика определения коммуникативной дистанции // "Вопросы психологии", 1987, №1
4. Андреева Г.М. Психология социального познания. М: Аспект-Пресс, 1997
5. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 2004
6. Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровкая Л.А. Зарубежная социальная психология ХХ столетия: теоретические подходы: Учебное пособие для ВУЗов. М.: Аспект-Пресс, 2001.
7. Ансофф И. Стретегическое управление. М.: ЮНИТИ, 1989
8. Артемьева Е.Ю., Лучко Л.М., Стрелков Ю.К. Методика оценки трудовых действий // вопросы психологии. 1984, №5
9. Базаров Т.Ю. Социально-психологическая ориентировка непосредственного руководителя трудового коллектива. Автореф. Дис. Канд. Псих.наук М.: 1981
10. Базаров Т.Ю. Технология центров оценки для государственных служащих. Проблемы конкурсного отбора. М.: ИПК ГС, 1995
11. Базаров Т.Ю. Управление персоналом развивающейся организации. М.: ИПК ГС, 1995
12. Базаров Т.Ю. Управление персоналом: учебник для вузов – 2 изд, М.: ЮНИТИ, 2002
13. Балл Г.А., Бургин М.С. Анализ психологических воздействий и его педагогическое значение/ вопросы психологии. 1994, №4
14. Бачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники. Учебное пособие. М.: Ось-89, 2005
15. Берн Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих отношений; Люди, которые играют в игры: психология человеческой судьбы. М.: ФАИР-Пресс, 1999
16. Божович Л.И. Проблема развития мотивационной сферы ребенка // Изучение мотивации у детей и подростков. М.: МГУ, 1972
17. Бочарова С.И., Землянская Е.В. Психология управления. Харьков ИК, 1998
18. Валовой Д.В. История менеджмента: учебное пособие М.: ИНФРА-М, 1997
19. Васютин А.М. Карнеги по-русски. М.: ЭКСМО-ПРЕСС, 2002
20. Вилюнас В.К. Психологические механизмы мотивации человека. М.: МГУ, 1990
21. Волков Е.Н. Методы вербовки и контроля сознания в деструктивных культах //журнал практического психолога, 1996, №3
22. Волков Е.Н. Основные модели контроля сознания (реформирование мышления)// журнал практического психолога, 1996, №5
23. Волков Е.Н. Преступный вызов практической психологии: феномен деструктивных культов и контроля сознания (введение в проблему) // журнал практического психолога. 1996 г. №2
24. Волков Е.Н. Существует ли контроль сознания (реформирование мышления) Теоретические и практические аспекты дискуссии // Электронная версия: www.scinnov/socio/people/volkov/descult/dismind.htmt.
25. Волкова К.А., Казакова Ф.К., Симонов А.С. Государственное предприятие: структура, положения об отделах и службах- должностные инструкции. Справочное пособие. М.: 1990/Ж. "Время", №35
26. Воробьев А.Н. Анализ жизненных планов как метод профориентации и профотбора. В сб. "Диагностика профессиональных и познавательных способностей" под ред. Шадрикова и др. М.: 1988
27. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя – практика: М.: Дело, 1991
28. Выготский Л.С. Исторический смысл психологического кризиса. / Собр. Соч., М.: Педагогика, 1982, т. 1
29. Гарифуллин Р.Р. Энциклопедия блефа. Манипуляционная психология и психотерапия. Казань: ИКП 1995
30. Грачев Г.В., Мельник И.К. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия. М.: ЮНИТИ, 1999
31. Дадиверин И.Г., Розенбаум М.Д. Комплексная психологическая оценка профессионализма персонала производственного объединения // Психологический журнал, 1995, № 3
32. Десслер Г. Управление персоналом. М.: Бином, 1997
33. Джиамбалво К. Консультирование о выходе: семейное воздействие. Как помогать близким, попавшим в деструктивный культ, Нижний Новгород: ННГУ, 1995
34. Дилтс Р. Моделирование с помощью НЛП. СПб: Питер, 2001
35. Дилтс Р. Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП. СПб: Питер, 2000
36. Добрович А. Анатомия диалога //психология влияния. СПб.: Питер 2001
37. Добрович А. Систематика общения //психология влияния СПб: Питер, 2001
38. Доценко Е.Л. Манипуляция: психологическое определение понятия // психологический журнал. 1993, № 4
39. Доценко Е.Л. Не будь попугаем или как защищаться от психологического нападения. Тюмень: ИПК ПК, 1994
40. Доценко Е.Л. Психология манипуляции, М.: "ЧеРо" Изд. МГУ, 2000
41. Доценко Е.Л. Механизмы межличностной манипуляции // вестник МГУ. Сер.14, психология. 1993, № 4
42. Ермаков Ю.А. Манипуляция личностью: смысл, приемы, последствия, М.: Смысл, 1995
43. Зарайский Д.А. Управление чужим поведением. Технология личного психологического влияния. Киев: ТАИР, 1997
44. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. СПб, Питер, 2001
45. Иванова А.Н. О методах психологического изучения деятельности руководителя. В кн. "проблемы индустриальной психологии", Ярославль, 1975
46. Кабаченко Т.С. Психология управления: учебное пособие. М.: Педагогическое общество России, 2000
47. Кнорринг В.И. Искусство управления: учебник. М.: Изд.Бек, 1997
48. Ковалев Г.А. Три парадигмы в психологии – три стратегии психологического воздействия //вопросы психологии, 1987, № 3
49. Косов Б.Б. Профессиональная психопрогностика и методы исследования личности руководителя // психологический журнал, 1981, Т. 2, № 1
50. Красовский Ю.Д. Организационное поведение. М.: ЮНИТИ. 1999
51. Литвак М.Е. Психологическое айкидо. Ростов н/Д: АРС, 2003
52. Луцкина В.В. Социально-психологические аспекты изучения феномена законопослушности. Дипломная работа. М.: 1996
53. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2005
54. Меньшиков Л.И. Совершенствование методов деловой оценки, подбора и расстановки работников в сфере управления производством. Рига: ПИТ, 1972
55. Мескон М, Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Москва: Дело, 1994
56. Мицич П. Нейтрализация замечаний собеседника, природа замечаний, приемы, тактика// Психология влияния. СПб.: Питер, 2001
57. О'Шоннеси Дж. Принципы организации управления фирмой. М.: Мысль, 1979
58. Обзор. История менеджмента/ ред. Поршнев А.Г. М.: Инфра-М, 1997
59. Панкратов В.Н. Манипуляция в общении и их нейтрализация : Практическое руководство. – М., 2001. – 208с. (Серия "Психология успеха и эффективного управления")
60. Панкратов В.Н. Психотехнология управления людьми: Практическое руководство. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002.
61. Пузырей А.А. Манипулирование и майевтика: две парадигмы психотерапии // Вопросы методологии, 1997, № 3-4
62. Рюмшина Л.И. Игры и манипуляции в межличностном общении. Ростов н/Д, 1997
63. Сидоренко Е.В. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию // Психология влияния, СПб.: Питер, 2001
64. Стиль работы и образ жизни руководителя: анализ проблемы, рекомендации. – сок.пер. с немец. // рук.авт.колл. К. Ладензак. – М.: Экономика, 1985
65. Файоль А. Учение об управлении. В кн.: "Научная организация труда и управления". – М.: 1965
66. Франкл В. Человек в поисках смысла. М.: Прогресс, 1990
67. Чалдинини Р. Психология влияния. СПб.: Питер, 2000
68. Шиллер Г. Манипуляторы сознанием. – М.: Мысль, 1980
69. Шостром Э. Антикарнеги или человек-манипулятор. М.: Полифакт, 1992
70. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). – М.,2001( Серия "Библиотека практической психологии")
71. Шапарь В.Б., Мирошниченко В.Н. Этика и психология менеджмента: Учебное пособие/ Под ред.
72. Ю.Л. Неймера. – Ростов н/Д: "Феникс", 2002.