РЕФЕРАТ

по дисциплине «Менеджмент»

по теме: «Виды манипуляций и правила их нейтрализации в деловых контактах»

**Содержание**

Введение

1. Манипуляция: понятие и виды

2. Универсальный алгоритм защиты

Заключение

Литература

# 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.

Владение соответствующими психотехнологиями влияния делает работу представителей этих групп значительно более продуктивной.

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

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. В-третьих, и это главное, все эти техники представлены сами по себе, реализуют принципиально разные подходы.

Цель данного реферата – рассказать о манипуляции, её признаках и видах, а также о правилах её нейтрализации.

# 1. Манипуляция: понятие и виды

Попытки управлять человеком, группой людей и иными человеческими общностями нередко натыкаются на сопротивление последних. В этом случае перед инициатором управляющего воздействия открываются два пути:

1) попытаться заставить выполнить навязываемое им действие, то есть сломить сопротивление (открытое управление);

2) замаскировать управляющее воздействие так, чтобы оно не вызывало возражения адресата (скрытое управление).

Скрытое управление – это такое управляющее воздействие его инициатора, при котором требуемое ему решение принимается адресатом воздействия самостоятельно, без видимого нажима со стороны инициатора.

Фактически в каждой группе людей есть лицо, которое влияет на других, причем часто незаметно, и другие бессознательно подчиняются ему.

Скрытое управление производится помимо воли адресата, оно предполагает возможное несогласие адресата с тем, к чему его склоняют (иначе инициатору нет оснований скрывать свои намерения).

Морально ли тайно управлять другим человеком (адресатом воздействия) против его воли? Это зависит от степени моральности целей инициатора. Если его цель – получить личную выгоду за счет жертвы, то, безусловно, аморально. Скрытое управление адресатом против его воли, приносящее инициатору односторонние преимущества, является называем манипуляцией. Инициатор управляющего воздействия манипулятор, а адресат воздействия – жертва манипуляции.

Таким образом, манипулирование – это частный случай скрытого управления, характеризующийся эгоистическими, неблаговидными целями манипулятора, вносящего ущерб (материальный или психологический) своей жертве.

Однако чаще скрытое управление преследует вполне благородные цели. Например, когда родитель вместо приказов незаметно и безболезненно управляет ребенком, ненавязчиво побуждая его к правильным действиям. То же самое – во взаимоотношениях руководителя с подчиненным. В обоих случаях адресат сохраняет свое достоинство и сознание собственной свободы. Такое скрытое управление не является манипуляцией. Это позитивное скрытое управление.

Универсальную модель скрытого управления можно представить в виде следующей схемы:

Побуждение адресата к действию

Обнаружение мишеней воздействия и приманок

Аттракция

Выигрыш инициатора воздействия

Сбор информации об адресате воздействия

Сбор информации об адресате производится с целью обнаружения возможностей, реализуемых в следующих блоках модели скрытого управления.

Мишени воздействия – это те особенности личности адресата, его слабости, потребности и желания, воздействуя на которые инициатор стимулирует его к принятию нужного решения. Приманки – это то, что привлекает внимание адресата, вызывает его интерес к «выгодной» для него стороне дела и одновременно отвлекает адресата от истинной цели инициатора.

Аттракция (дословно – притяжение) имеет целью создать условия для привлекательности, позитивного восприятия инициатора адресатом: вызвать к себе расположение последнего.

Побуждение к действию нередко является результатом всех описанных действий (мишень + приманка + аттракция), но может достигаться специальными средствами (например, внушением, приемами убеждения и психологическим давлением).

В ряде конкретных случаев отдельные блоки универсальной схемы могут присутствовать неявно. Например, необходимая информация об адресате может быть уже априори известна инициатору, а аттракция – результат сложившихся ранее отношений.

*Виды манипуляций*:

*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. Если вы в процессе переговоров партнёр говорит оппоненту: «Иногда люди принимают решения под влиянием чувств..., люди часто чувствуют облегчение, после того как заключат договор...» и т. д., то он маскируете определенные инструкции под рассуждения. И это работает!

Трюизмы применяются для того, чтобы вызвать желательную с поведенческую реакцию. Например, трюизм на наведение транса – «Каждый погружается в транс по-своему»; трюизм на создание установки на обучение – «Опыт – великий учитель»; трюизм на забывание – «Люди умеют забывать то, что они знают».

*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 войти в транс, сделайте глубокий вдох и медленный выдох»; «Прежде чем вы согласитесь с моим предложением, взгляните на эти схемы».

Можно придумать несколько фраз, построенных по этому принципу, и использовать их в своем бизнесе.

*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 несколько фраз, которые можно использовать в этой технике. «Ты хочешь пойти спать прямо сейчас или после того, как уберешь игрушки?»; «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.

Используя технику «выбора без выбора», вы предоставляете человеку на выбор несколько возможностей, каждая из которых вас вполне устраивает.

*Право выбора*. При применении этого типа внушений, привлекая своей интонацией внимание человека к той реакции, которую хотите у него вызвать, вы предлагаете 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 ту реакцию, которая вас не устраивает, но говорите 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, и этих якорей очень и очень много. И якоря могут быть в любой модальности 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.

# 2. Универсальный алгоритм защиты

Знание универсальной схемы скрытого управления позволяет выстроить надежную защиту от любого акта скрытого управления. Осуществить защиту можно, следуя приводимой ниже универсальной блок-схеме:

Не давайте информации о себе

Осознайте, что вами управляют

Активная защита

Пассивная защита

Контрманипуляция

Рассмотрим подробно каждый блок.

*Не давайте информацию о себе.*

1. Поскольку первым шагом скрытого управления является получение информации об адресате, то ясно, что, прежде всего, необходимо по возможности не дать инициатору 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.) Не приходить неожиданно, без предупреждения. Входить в жилое помещение, только постучавшись и получив разрешение. Не задавать назойливых вопросов, не выпытывать, не домогаться ответов.

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. Они вовсю жалуются на отсутствие здоровья, хотя оно на самом деле не вызывает опасений, говорят про трудную и плохую жизнь, про маленькую зарплату, про бедствия и лишения в семье. 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.

*Защита «Расставим точки над i»*

Суть этого метода состоит в том, что нужно прямо сказать о том, что вас беспокоит. Или попросить разъяснения: «К чему вы клоните?», «Скажите прямо, что вы хотите?» Одна из главных задач данного вида защиты – сделать тайное (намерения манипулятора) явным.

Защита «расставим точки над i» разрушает сценарий манипулятора, но практически не наносит ему ущерба. Адресат удовлетворяется тем, что он сам не пострадал, а манипулятор понял, что он своей цели не достигнет. Впрочем, некоторые манипуляторы бывают этим раздосадованы, поэтому данный вид активной защиты можно рассматривать как конфликтоген, хотя и довольно слабый. Напряжение в отношениях может возникнуть только в случае агрессивного манипулятора.

## *Контрманипуляция*

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.

# Заключение

Манипулирование – это частный случай скрытого управления, характеризующийся эгоистическими, неблаговидными целями манипулятора, вносящего ущерб (материальный или психологический) своей жертве. Можно выделить следующие виды манипуляций: «полярная реакция», «разрыв шаблона», «забалтывание», «двойное наведение транса – перегрузка», тройная спираль Мильтона Эриксона, речевые техники, допущения, противопоставления, выбор без выбора, право выбора, якорная техника.

Знание универсальной схемы скрытого управления позволяет выстроить надежную защиту от любого акта скрытого управления. Эта схема включает следующие моменты: «не давайте информацию о себе», «осознайте, что вами управляют» и собственно защиту (активную, пассивную и контрманипуляцию).

В отличие от активных методов при пассивных методах адресат не дает понять, что разгадал тайные намерения манипулятора. Контрманипуляция представляет собой ответную манипуляцию со стороны адресата, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием инициатора.

# Литература

1. 30 способов манипуляции и управления людьми / Авт.-сост. Д.И. Дудинский. – М.: АСТ: Мн.: Харвест, 2006. – 96 с.
2. Воловик В.А. Тайны жеста/ В.А. Воловик. – М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ», 2001. – 368 с.: ил.
3. Куликова В.Н. Как заставить собеседника принять вашу точку зрения/ В.Н. Куликова. – М.: АСТ, 2006. – 93 с.
4. Лагутина Т.В. Чтение чужих мыслей – как понять себя и других/ Т.В. Лагутина. – М.: АСТ, 2006. – 61 с. – (Дом, семья, досуг).
5. Трейси Б. Достижение максимума / Пер. с англ. В.Ф. Волченок; Худ. обл. М.В. Драко. – 3-е изд. – Мн.: ООО «Попурри», 2004. – 368 с. – (Серия «Успех!»).
6. Шейнов В.П. Психотехнологии влияния / В.П. Шейнов. – М.: АСТ: Мн.: Харвест, 2005. – 448 с.