Техники активной и пассивной защиты от манипуляции

Лариса Григорьевна Титoвa, кандидат философских наук, профессор Всероссийского заочного финансово-экономического института.

Технологическим ухищрениям манипулятора желательно противопоставить особые техники пассивной защиты, специально ориентированные на отражение манипулятивного психологического воздействия. Они позволяют выстраивать более надежные преграды и препятствия на пути манипулятивного вторжения. К таким особым техникам пассивной защиты можно отнести следующие.

Сокрытие адресатом манипуляции своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств. Такое сокрытие не позволит манипулятору «обнаружить» истинные эмоции и чувства адресата манипуляции и оказать психологическое воздействие на них. Эмоциональная «маскировка» адресата на протяжении всего периода делового общения, жесткий контроль переживаемых им ситуативных чувств послужат своеобразной преградой для манипулятивного вторжения.

Дистанцирование адресата манипуляции от манипулятора. Максимально возможное в рамках заданной деловой ситуации увеличение личностной зоны общения с манипулятором позволяет избежать адресату манипуляции значительного влияния психологического пространства манипулятора и включенных в него активированных психических комплексов, агрессии и силового давления.

Выстраивание смысловых и семантических барьеров с манипулятором при обсуждении вариантов решения деловой проблемы. Адресат манипуляции ссылается на «трудности» восприятия смысла передаваемой манипулятором информации и употребляемой им терминологии (например: «Предложенный Вами вариант решения проблемы требует дополнительной проработки и осмысления»; «Трактовка употребляемых Вами терминов слишком спорная и некорректная»).

Уклонение от психологического контакта с манипулятором. Уход от «малого разговора» с манипулятором. «Вербальную разведку» манипулятора, предпринимаемую им с целью установления психологического контакта, адресат манипуляции оставляет без внимания. Призыв манипулятора к выстраиванию доверительных отношений на предложенных им условиях адресат манипуляции «не замечает» и по существу игнорирует.

Выявление метакоммуникаций — скрытых смыслов, мотивов, предположений, предпочтений, интерпретаций в коммуникативном потоке информации, транслируемой манипулятором. «Прозрачность» вербальных сообщений манипулятора адресат может установить с помощью постановки целой серии открытых, уточняющих и поясняющих вопросов (например: «Что на самом деле Вы имеете в виду, предлагая этот вариант решения проблемы?», «При каких условиях Вы хотите достигнуть такой эффективности в решении проблемы?»).

Внимательное отслеживание адресатом ответов манипулятора на поставленные вопросы и регистрация возможного возникновения в этих ответах оговорок и обмолвок поможет ему установить некоторый скрытый смысл в предлагаемом манипулятором варианте решения деловой проблемы.

Применение статусной и ролевой защиты. Адресат манипуляции с помощью логических доводов и аргументации делает ссылки на необходимость четкого следования своему статусу, своим должностным полномочиям и выполняемой профессиональной роли, которые «не позволяют» ему полностью принять предложенный манипулятором вариант решения деловой проблемы.

Поведенческая и операциональная блокировка действий манипулятора. Проявление со стороны адресата намеренной рассеянности и невнимательности к технологическим ухищрениям манипулятора, нарочитой замедленности в ответных психических реакциях и поведенческих действиях способствует блокировке действий манипулятора.

«Уход» от предсказуемости в поведенческих реакциях и действиях. На специально выстроенные коммуникативные запросы манипулятора, ожидающего получить ответные стереотипные реакции и поведенческие действия, адресат манипуляции осуществляет операциональную задержку таких реакций и действий, если они возникают у него.Эта задержка может выразиться как во временной отсрочке ответных действий адресата, так и в намеренно демонстрируемых им нерешительности и осторожности. Например, в ответ на предложенное манипулятором казалось бы очень привлекательное и выгодное для адресата манипуляции решение деловой проблемы, он может проявить колебание и выразить сомнение в возможности реализации такого решения. При этом важную роль играет непредсказуемость психического реагирования и ответных поведенческих действий адресата манипуляции. «сли адресат ведет себя так, что его нельзя «просчитать», то манипулятору не к чему будет подстраиваться.

Фокусирование внимания манипулятора на наиболее важных для решения деловой проблемы задачах. Манипулятор пытается всячески отвлечь внимание адресата манипуляции от этих задач, переключить его на второстепенные цели, которые заслоняют от него действительно важные для принятия решения обстоятельства». Отслеживание адресатом содержательной значимости обсуждаемых вопросов для решения деловой проблемы является, несомненно, надежным операциональным приемом защиты от манипулятивного психологического воздействия.

Временное прерывание адресатом манипуляции делового контакта с манипулятором. Необходимость такого прерывания может быть продиктована возникновением напряженного эмоционального фона деловой коммуникации, агрессией или интенсивным психологическим давлением манипулятора. При этом вербально озвученным предлогом для такого прерывания делового контакта могут послужить вполне «очевидные поводы» (выполнить «срочное поручение» высокостатусного руководителя, или, напротив, дать исполнителю «срочное поручение», сделать «срочный звонок»).

Рассмотренные особые техники пассивной защиты от манипулятивного вторжения обладают разной степенью эффективности, и их применение в технологическом процессе делового общения во многом диктуется заданными параметрами деловой ситуации и видом технологии, используемой манипулятором.

**Использование психотехнических приемов активной защиты**

Наряду с техниками пассивной защиты адресат манипуляции может использовать в деловой коммуникации и техники активной защиты. Основная цель этих техник — дестабилизировать активность манипулятора таким образом, чтобы он совсем отказался от своих манипулятивных намерений.

Существенное отличие техник активной защиты состоит не только в их тотальном противодействии манипулятивному вторжению, но и в их контрвоздействии на манипулятора. Наиболее применяемыми техниками активной антиманипулятивной защиты в технологиях делового общения являются:

целенаправленная психологическая атака на манипулятора, осуществляемая адресатом манипуляции. Использование адресатом резких критических замечаний, оценок, осуждения, насмешек по отношению к манипулятивным сигналам и поведенческим действиям манипулятора дестабилизирует психику последнего и вынуждает затрачивать значительную часть энергетических ресурсов своего информационно-силового обеспечения на защиту собственных личностных структур. Это, в свою очередь, ведет к ослаблению манипулятивного вторжения;

преобразование адресатом вербальных и невербальных сигналов, получаемых от манипулятора, с учетом собственных интересов в решении деловой проблемы. Такое преобразование на начальном этапе предполагает селективный отбор адресатом манипуляции наиболее значимых для него опорных дискурсов в коммуникативном потоке информации, транслируемом манипулятором. Затем на основе селективного отбора адресат манипуляции осуществляет преобразование опорных дискурсов с учетом собственных интересов. Подчеркивая вербально значимость «принятия» предложенного манипулятором варианта решения деловой проблемы, адресат вместе с тем предлагает собственный сценарий ее решения, в котором учтены не только интересы манипулятора, но и его собственные интересы;

использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции — контрманипулятивной защиты. Особенность этой техники активной защиты состоит в ее выходе на уровень равноправной силовой борьбы с манипулятором. По существу, контрманипуляция как наиболее сильный способ защиты представляет собой ответную манипуляцию, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием нападающего субъекта». Поскольку любая манипуляция немыслима без скрытого психологического воздействия, то и психотехнические приемы встречной манипуляции выстраиваются с его учетом. Распознав манипулятивное вторжение, адресат манипуляции осуществляет свой собственный скрытый поиск мишеней психологического воздействия в психической структуре манипулятора, устанавливая ее «слабые места» и «болевые точки». Воздействуя на них, адресат может перехватить инициативу манипулятивного управления, например выдвинуть на первый план деловой беседы вопросы, первостепенные по своей значимости для решения деловой проблемы, взамен второстепенных тем, обсуждение которых пытается навязать ему манипулятор. И потому следующая основная задача адресата состоит в том, чтобы «навязать» манипулятору собственные критерии выбора вариантов решения деловой проблемы и собственную модель оценки этого выбора с помощью их инициирования и обеспечения мотивационной поддержки.

Здесь следует иметь в виду и некоторые инструментальные особенности встречной манипуляции.

Во-первых, контрманипулятивные приемы партнера-адресата будут предприниматься до тех пор, пока манипулятор совсем не откажется от своих намерений.

Во-вторых, осуществляя встречную манипуляцию, адресату необходимо одновременно выстраивать в своей личностной структуре своеобразные антиманипулятивные «щиты», препятствующие манипулятивному вторжению.

В-третьих, цели встречной манипуляции, предпринимаемой адресатом, состоят не только в том, чтобы «обезвредить» манипулятора, но и в том, чтобы добиться решения деловой проблемы с учетом собственных интересов.