



Психология манипулятивного воздействия

«Весь мир – театр.
В нем женщины, мужчины – все
актеры.
И каждый в нем свою играет роль».
У.Шекспир

Что такое манипулирование в общении?

- Манипуляция – осуществление действий с предметами.
- К манипулированию в общении относят обходные, косвенные способы влияния, с помощью которых людей побуждают принимать решение и реализовывать невыгодные для них условия, наносящие им больший или меньший ущерб.
- При этом создается впечатление, что навязанные извне действия выглядят как естественные и добровольные.



Цели манипулирования

- Позиционные

- Деловые



Позиционные цели

- Упрочение или возвышение собственного статуса, получение тактического преимущества в общении
- Постановка объекта в затруднительное положение
- Обеспечение выгодной позиции для себя
- Установление психологического контакта с объектом



Деловые цели

- Извлечение практических выгод из общения
- Получение необходимой информации
- Заманивание в ловушку
- Введение в заблуждение и отвлечение внимания от истинной цели
- Изматывание противника
- Попытка вызвать изменения сознания объекта, противоречащие его интересам

Условия, способствующие манипулированию

■ Объективные

■ Субъективные



Объективные условия

- Варьирование времени беседы
- «Игра на своем поле», где вы – хозяин положения
- Наличие запасных приемов и ходов
- Внезапность действий
- Туманность и размытость обстановки



Субъективные условия

- Умение войти в доверие
- Маскировка истинных намерений, демонстрация естественности и искренности поведения
- Гибкость поведения
- Готовность к любым (даже аморальным или рискованным) приемам
- Подстройка к объекту, умение «говорить на его языке»



Позиционные приемы манипулирования

- Наступление – действие, направленное на разрушение обороны объекта
- 1. Фиктивные угрозы
- 2. Перехватывание инициативы
- 3. Имитация готовности к действию
- 4. «Лобовой» подход («Что может заставить Вас сказать «да»?)



Ослабление позиции

- Нейтрализация лидера группы или главного козыря оппонента
- Разжигание конфликта между несколькими оппонентами
- Организация мнимой конкуренции
- Персональные выпады (поговорить поодиночке с каждым, начав с самого покладистого и гибкого)



Демонстрация дружелюбия

- Внимание к партнеру и его словам
- Корректное и предупредительное поведение
- Выражение взаимопонимания

**Это притупляет бдительность и
помогает Вам реализовать Ваши
цели**



Поднятие авторитета

- Выход на лидера
- Обращение не лично от себя, а от авторитетных людей
- Использование своего служебного положения и его атрибутов (формы, наград, званий и т.д.)



«Набивание цены»

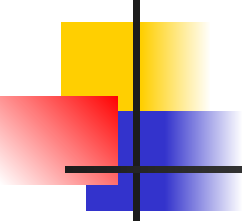
- Преувеличение ценности сделанной уступки и занижение ценности действий партнера
- Выделение себя из общей массы – заставить видеть в себе не просителя, а человека
- Выдвижение все возрастающих требований



Демонстрация слабости

- Получение преимущества с позиции слабого
- Намеренное нанесение себе якобы значительного ущерба
- Апелляция к жалости и состраданию оппонента
- Представление себя в роли беспомощного просителя

Нанесение удара по слабому месту противника



- Запугивание
- Извлечение выгоды из кризисного положения противника
- Наличие «досье с компроматом»
- Провокация



Обращение к чувствам

- Всплеск эмоций
- Взывание к чувствам честности, порядочности
- Доведение до потери самоконтроля, а потом оказание «помощи» в сохранении лица



Варьирование временем

- Метод проволочек и затягивания дела
- Накрывание столов («Вы же устали, давайте выпьем по чашечке кофе»)
- Использование лимита времени – добиваться уступки, когда время иссякает



Выжидание

- Проявление выдержки и сокрытие реакции
- Намеренное предоставление инициативы оппоненту



Деловые приемы манипулирования

- Использование любого предлога для получение выгоды (ложь, слухи, клевета)
- Организация утечки информации в свою пользу



Уступки

- Жертва малого для получение большого
- Небольшие подарки, благосклонность

Косвенное побуждение к выбору

- «Или - или»
- Показ только «плюсов»
- Перечисление вопросов, по которым взгляды совпадают и ослабление внимания к спорным вопросам
- Искусственное завышение значимости выбора, стоящего перед оппонентом



Логические уловки

- Подмена доказательств
- Разбивание сделки на части и заключение ее по частям
- Обсуждение вопросов в комплексе
- Опора на выгодные прецеденты



Использование третьих лиц

- Трюк «добрый и злой полицейский» (Вы, разумеется, добрый)
- Заключение союза с теми, кто для данного лица также является противником
- Обращение к авторитетному лицу как к арбитру для разрешения спора



Признание очевидного

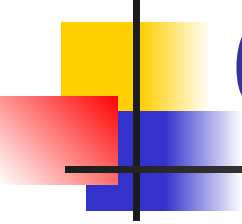
- Сознаться в недостатках, если их все равно нельзя скрыть
- Демонстрация нежелательных последствий и сеяние сомнений
- Использование критики для укрепления собственных позиций



Контрманипуляция

- Контрманипуляция – это ответная манипуляция со стороны адресата, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием инициатора.

Контрманипуляция как бумеранг



- Американский конгрессмен, много лет назад усыновивший мальчика, рассказывал, как однажды одноклассник обозвал мальчишку «приемышем».
- - Ну и что? – парировал тот. - Зато мои родители выбрали хорошего ребенка, а у твоих выбора не было.

Меры

контрманипулирования

- Упреждающее информирование – доведение до объекта, что и как можно против него применить
- «Уходы» – больничный, отпуск, паузы в контактах
- Отсутствие реагирования – сдерживание реакций, на которые рассчитывает оппонент

Меры

контрманипулирования

- Жесткое противодействие, грубый отпор с позиции силы
- «Мягкий ответ», т.е. намек манипулятор, что его планы разгаданы
- Встречное манипулирование – использование против манипулятора его же оружия



Тактика манипуляций подчиненных против руководителя

- Доведение до руководителя информации первым с целью принятия выгодной для подчиненного версии
- Очернение противника перед руководителем («Вы посмотрите, с кем приходится работать», «Я не хотел Вас раньше расстраивать, пытался справиться сам, но это уже не первый случай...»)



Всегда ли надо защищаться?

- Нет, если:
 - 1. Ущерб от манипуляции меньший, чем от ухудшения отношений с манипулятором.
 - 2. Видишь, что другими действиями можно компенсировать свой проигрыш от манипуляции.



Резюме

- В массовом сознании присутствует негативная оценка манипуляции.
- На самом деле манипулирование является естественной частью общения и его не следует воспринимать как преступление против Вас.
- Даже любящие и дружески настроенные к Вам люди могут Вами манипулировать (а вы - ими).
- Необходимо быть готовым к тому, что Вас могут использовать и уметь упреждать удары.



Вместо заключения

- *«Что меня поражает в этом мире – это бессилие силы: из двух могучих факторов – силы и ума – сила в конце концов всегда остается побежденной умом».*

Наполеон I