

# Манипуляции в общении

Манипуляции в общении - это способ управления, возможность контроля над поведением и чувствами индивида.

Манипуляцией называют психологическое воздействие, скрыто побуждающее человека изменить отношение к чему-либо, принять решение или что-то сделать в нужном для автора манипуляции направлении. То есть манипуляция-навязывание своей воли другому для собственной выгоды.

Сам процесс состоит из субъекта (манипулятора) и объекта (адресата его воздействия). Причем последний не информируется о проведении психологического вмешательства в его личность. Поэтому такое влияние на людей (или группу) часто имеет пренебрежительный или снисходительный подтекст.

# Виды манипуляций в общении

Основные виды воздействия делятся на:

- ▶ **осознанные** - человек понимает суть своего воздействия и видит конечный результат, к которому стремится (такой вид чаще встречается в деловом общении);
- ▶ **неосознанные** - человек смутно осознает конечную цель и смысл своего воздействия (такой вид чаще встречается в межличностном общении).
- ▶ Второстепенные виды делятся на:
  - ▶ лингвистические (иначе их называют коммуникационными) - это психологическое воздействие на человека с помощью речи (во время диалога, дискуссии);
  - ▶ поведенческие - это управление сознанием с помощью действий, ситуаций, поступков (в этом случае речь служит лишь дополнением).

# Приемы манипуляции в общении

## Шантаж

- ▶ Формула шантажа: «**если ты не..., то я...**». Такую манипуляцию довольно трудно провести бессознательно, но и это бывает.

«Ты можешь возвращаться, когда захочешь, но ты должна знать, что когда тебя нет в семь часов, у меня начинает болеть сердце»...

# Давление

Он наиболее распространен между подрастающими детьми и их родителями, хотя встречается и у супругов, и в других отношениях.

Выглядит это проще простого: «Сделай так. Сделай, так будет лучше. Сделай. Нет, сделай. Сделай, я тебе говорю!..» и т.д. Подействовать такое может либо на примитивного, либо на очень слабого человека, привыкшего подчиняться.

# Манипуляция чувствами Воздействие любовью

В этом приеме **любовь - не безусловное чувство**. Человека воспринимают только в том случае, если он выполняет определенные требования или условия. 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?

Существуют специальные ключи, которыми манипулятор пользуется для получения результата. Вот некоторые из них:

- ▶ **Эмоции.** Если адресат почувствовал, что оппонент «давит» на чувства (например, на жалость, сопереживание, стыд, мстительность), значит, идет процесс управления сознанием.
- ▶ **Непонятные слова.** В речи появляются профессиональные термины, «умные» словечки. Они являются отвлекающим маневром, который призван завуалировать ложь.

# Как узнать о психологическом воздействии?

- ▶ **Повтор фразы.** Адресат слышит повторение одного и того же высказывания в речи. Таким образом манипулятор пытается «зомбировать», внушить необходимую мысль.
- ▶ **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.

# Как узнать о психологическом воздействии?

- ▶ **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.
- ▶ **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.

Манипуляции в общении бывают необходимы в тех случаях, когда человек не имеет сил, уверенности для достижения своего желания.

Он боится открыто заявить о своих претензиях и предпочтет скрытым воздействием добиваться своего.



## 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

# Как избежать манипуляции в деловом общении

- ▶ Манипуляции в деловом общении можно избежать, если четко высказывать свое мнение, 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.

# Как избежать манипуляции в семье

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.

# Защита от манипуляций

- ▶ Защита от манипуляций в общении прежде всего состоит в избегании манипулятора. Следует свести к минимуму контакты с человеком или, если это невозможно, постараться отключить свои эмоции.
- ▶ Если не принимать решения поспешно, под воздействием чужих слов, а обдумать их, то это поможет снизить интенсивность психологического воздействия.
- ▶ Желание манипулировать – это чаще всего скрытое желание власти. Похвала или положительная оценка заставят человека пересмотреть свои способы взаимодействия с людьми.

- ▶ Следует также постараться держать дистанцию, не оповещать манипулятора о своей жизни и ее подробностях. Чем больше он знает об адресате, тем больше получит способов воздействия.
- ▶ Нужно научиться отказывать.
- ▶ Следует также постараться держать дистанцию, не оповещать манипулятора о своей жизни и ее подробностях. Чем больше он знает об адресате, тем больше получит способов воздействия. Нужно научиться отказывать.



# Манипуляции в общении и их нейтрализация

Поэтому всегда следует помнить о том, что каждый человек имеет право:

- ▶ на ошибки и собственное мнение;
- ▶ на то, чтобы изменить свое мнение, передумать;
- ▶ не отвечать на вопросы, если они кажутся некорректными;
- ▶ быть собой, не стараться быть привлекательным для всех подряд;
- ▶ быть нелогичным.

# КАК РАСПОЗНАТЬ МАНИПУЛЯЦИЮ?

- ▶ Шаг первый. Проанализируйте свои эмоции. Если вы чувствуете «страстность» или резкий эмоциональный всплеск - это может быть признаком манипуляции.
- ▶ Шаг второй. Следите за изменением обстановки. Если вы оказываетесь в ситуации, которая вам невыгодна на данный момент, - это может быть признаком манипуляции.
- ▶ Шаг третий. Старайтесь сохранять спокойствие и объективность.

# КАК ПРОТИВОСТОЯТЬ МАНИПУЛЯЦИИ

- ▶ Внешнее согласие (начать с того, с чем согласен, можно даже привести аргумент в пользу слов оппонента).
- ▶ Перефразирование «-» в «+», констатация фактов.
- ▶ Изменение темы разговора, оттягивание окончательного ответа (принять информацию к сведению и отложить решение на завтра, «утро вечера мудренее»).
- ▶ Игнорирование отрицательной оценки или отказ от ответа (например: «не буду отвечать на эту реплику, ответить на неё - значит унизиться самому»; «этот вопрос я обойду молчанием...» и т. п.).

# Определите тип манипуляции. Предложите варианты нейтрализации

Мама:

- Салат делать с майонезом или со сметаной?

Дочь:

- Со сметаной.

Спустя 5 минут.

Мама (невозмутимо):

- Так с чем делать салат? С майонезом?

Дочь (с некоторым недоумением):

- Со сметаной.

Еще через 5 минут.

Мама (ненавязчиво):

- Или с майонезом?..

Дочь (отчетливо):

- Я люблю со сметаной, мама.

Еще через 10 минут:

- Так с майонезом или со сметаной?

# Определите тип манипуляции. Предложите варианты нейтрализации

Мама: А у Нины прекрасные отношения с дочерью - та всем с мамой делится, посуду моет, деньгами помогает, замуж не спешит...

# Определите тип манипуляции. Предложите варианты нейтрализации

Сотрудница, которая, увидев мельком приятеля своей подруги, между прочим бросает оценивающее: «Симпатичный... Но твой бывший, кажется был выше и шире в плечах».

# Определите тип манипуляции. Предложите варианты нейтрализации

Лиса:

Голубушка, как хороша!

Ну что за шейка, что за глазки!

Рассказывать, так, право, сказки!

Какие перышки! Какой носок!

И, верно, ангельский быть должен голосок!

Спой, светик, не стыдись!

Что ежели, сестрица,

При красоте такой и петь ты мастерица,

Ведь ты б у нас была царь-птица!

# Определите тип манипуляции. Предложите варианты нейтрализации

Карлсон: Нет, я так не играю! Я просто вне себя! Но если я получу какой-нибудь небольшой подарок, то возможно, все же, повеселею...



# Определите тип манипуляции. Предложите варианты нейтрализации

Она (бросая на него лукавый взгляд):

- Знаете, мне сейчас так хотелось бы... провести вечер с умным, красивым, элегантным спутником: прогулка по городу, ужин в уютном ресторанчике...

Он (с воодушевлением):

- Потрясающее совпадение! Как раз сегодня вечером я совершенно свободен...

Она (прохладно):

- Я не о Вас.