

ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. Т.Г. ШЕВЧЕНКО

**Факультет педагогики и психологии**

*Кафедра психологии*

# **МАНИПУЛЯЦИИ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И СПОСОБЫ ИХ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ**

*Учебно-методическое пособие  
для слушателей дополнительной профессиональной  
образовательной программы повышения квалификации*

Тирасполь  
*Издательство  
Приднестровского  
Университета*  
2024

УДК 316.628.5:378.046.4(075.8)  
ББК Ю950я73+Ч448.178я73  
М 23

**Составитель:**

*М. Д. Иванова*, канд. психол. наук, доц. каф. психологии ПГУ им. Т. Г. Шевченко

**Рецензенты:**

*В. И. Кучерявенко*, канд. психол. наук, доц., зав. каф. психологии ПГУ им. Т. Г. Шевченко

*А. М. Чобан-Пилецкая*, канд. пед. наук, доц., зав. кафедрой ПИСОТ, зам. декана факультета педагогики и психологии ПГУ им. Т. Г. Шевченко

**Манипуляции** во взаимодействии и способы их нейтрализации :  
Учебно-методическое пособие для слушателей дополнительной проф-  
М 23 фессиональной образовательной программы повышения квалифика-  
ции / Сост. М. Д. Иванова. – Тирасполь: Изд-во Приднестр. ун-та, 2024.  
– 136 с. (электронное издание)

**Минимальные системные требования:**

CPU (Intel/AMD) 1,5ГГц/ОЗУ 2Гб/HDD 450Мб/1024\*768/Windows 7 и  
старше/Internet Explorer 11/Adobe Acrobat Reader 6 и старше

В учебно-методическом пособии представлено полное содержание дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации (ДПОП ПК) «Манипуляции во взаимодействии и методы их нейтрализации». Пособие содержит программу курса, лекционный материал, задания для работы на практических занятиях, а также материалы для самостоятельной работы, включая ссылки на видеоматериалы с примерами и кейс-задания.

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации «Манипуляции во взаимодействии и методы их нейтрализации» аккредитована Министерством Просвещения Приднестровской Молдавской Республики.

**УДК 316.628.5:378.046.4(075.8)**

**ББК Ю950я73+Ч448.178я73**

Рекомендовано к изданию Научно-методическим советом ПГУ им. Т. Г. Шевченко

© *М. Д. Иванова*, составление, 2024

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

---

ТЕМА 1. МАНИПУЛЯЦИИ В ОБЩЕНИИ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА МЕХАНИЗМЫ МАНИПУЛЯТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ.....	4
ТЕМА 2. МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ. ЛОЖЬ КАК СРЕДСТВО МАНИПУЛЯЦИИ .....	31
ТЕМА 3. МЕХАНИЗМЫ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ МАНИПУЛЯЦИЙ В ОБЩЕНИИ .....	64
ТЕМА 4. ПСИХОТЕХНОЛОГИЯ РАСПОЗНАВАНИЯ И ЗАЩИТЫ ОТ МАНИПУЛЯТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ.....	87
ТЕМА 5. ПРИЕМЫ, СТИМУЛИРУЮЩИЕ СОЗДАНИЕ ДОВЕРИТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ. МАСТЕРСТВО КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ. ИСКУССТВО КОМПЛИМЕНТА.....	102
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	114

# **ТЕМА 1. МАНИПУЛЯЦИИ В ОБЩЕНИИ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА. МЕХАНИЗМЫ МАНИПУЛЯТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ**

---

## **АННОТАЦИЯ ТЕМЫ 1.**

### **МАНИПУЛЯЦИИ В ОБЩЕНИИ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА. МЕХАНИЗМЫ МАНИПУЛЯТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ**

Психологическая характеристика понятий «взаимодействие», «социальное влияние», «общение». Феномен общения в контексте человеческой культуры. Виды общения. Понятие «субъекта» и «объекта» общения. Сущность термина «манипуляция». Психологическая манипуляция как особый феномен в общении и взаимодействии людей. Признаки и критерии манипуляции. Психологическое воздействие и манипуляция. Типы манипуляторов. Виды и процессы манипулятивного воздействия. Обобщенная модель психологической манипуляции. Основные составляющие манипулятивного воздействия. Манипуляция сознанием.

## **ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМЕ 1**

### **Понятие взаимодействия**

Под взаимодействием в психологии, обычно понимается не только влияние людей друг на друга, но и непосредственная организация их совместных действий, позволяющая группе реализовать общую для ее членов деятельность.

*Во взаимодействии реализуется отношение человека к другому человеку как к субъекту, у которого есть свой собственный мир.*

*Взаимодействие человека с человеком в обществе – это и взаимодействие их внутренних миров: обмен мыслями, идеями, образами,*

влияние на цели и потребности, воздействие на оценки другого индивида, его эмоциональное состояние.

В ходе реального взаимодействия формируются также адекватные представления человека о себе, других людях, их группах. Взаимодействие людей выступает ведущим фактором в регуляции их самооценок и поведения в обществе.

### Пять критериев стиля взаимодействия

#### Характер активности в позиции партнеров

(в продуктивном стиле – «рядом с партнером», в непродуктивном – «над партнером»).

#### Характер выдвигаемых целей

(в продуктивном стиле – партнеры совместно разрабатывают как близкие, так и дальние цели; в непродуктивном – доминирующий партнер выдвигает только близкие цели, не обсуждая их с партнером).

#### Характер ответственности

(в продуктивном стиле за результаты деятельности ответственны все участники взаимодействия; в непродуктивном стиле вся ответственность отнесена к доминирующему партнеру).

#### Характер отношений, возникающих между партнерами

(в продуктивном стиле – доброжелательность и доверие; в непродуктивном стиле – агрессия, обида, раздражение).

#### Характер функционирования механизма

идентификации – обособления между партнерами.

Взаимодействие всегда присутствует в виде двух компонентов: содержания и стиля. *Содержание* взаимодействия определяет, вокруг чего или по поводу чего разворачивается то или иное взаимодействие. *Стиль* взаимодействия указывает на то, как человек взаимодействует с окружающими. Можно говорить о продуктивном и непродуктивном стилях взаимодействия.

*Продуктивный* стиль представляет собой плодотворный способ контакта партнеров, способствующий установлению и продолжению отношений взаимного доверия, раскрытию личностных потенциалов и достижению эффективных результатов в совместной деятельности.

*Непродуктивный* стиль взаимодействия – неплодотворный способ контакта партнеров, блокирующий реализацию личностных потенциалов и достижение оптимальных результатов совместной деятельности.

Взаимодействие бывает *межличностным и межгрупповым*. Кроме этих видов, обычно выделяют несколько типов взаимодействия. Наиболее распространенным является их деление по результативной направленности: на кооперацию и конкуренцию.

*Кооперация* – это такое взаимодействие, при котором его субъекты достигают взаимного соглашения о преследуемых целях и стремятся не нарушать его пока совпадают их интересы.

*Конкуренция* – это взаимодействие, характеризующееся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства между людьми.

В процессе осуществления этих типов взаимодействия, как правило, проявляются следующие *ведущие стратегии поведения во взаимодействии*:

– *сотрудничество*, направленное на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей (реализуется мотив либо кооперации, либо конкуренции).

– *противодействие*, предполагающее ориентацию на свои цели без учета целей партнеров по общению (индивидуализм).

– *компромисс*, реализующийся в частном достижении целей партнеров ради условного равенства.

– *уступчивость*, предполагающая жертву собственных интересов для достижения целей партнера (альтруизм).

– *избегание*, которое представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

### **Понятие социального влияния**

Социальное влияние является важной частью социального взаимодействия. Общество в целом, его различные представи-

тели, радио, телевидение, реклама и т. д. всегда стремятся оказать влияние на окружающих людей. Но и сами люди не просто выступают объектами социального влияния, но также пытаются влиять и на других.

*Социальное влияние – процесс, во время которого происходит изменение поведения, чувств, эмоций или мнения индивида вследствие того, что совершают в его отношении другие люди, в том числе в результате целенаправленного воздействия и манипулирования.*

Процесс социального влияния представляет собой такие действия и поведение одного человека или групп людей, которые имеют своей целью и следствием изменение взглядов, мнений, ценностных ориентаций, настроений, мотивов, установок, стереотипов поведения, а также групповых норм, массовых настроений, общественного сознания в целом других людей.

*Социальное влияние:*

- характеризуется проявлением во многих сферах жизни и деятельности людей, равно как и в их каждодневном взаимодействии с другими людьми;

- имеет своим следствием или целью внесение изменений в то, как другие люди ведут себя, чувствуют или думают о чем-либо;

- даже если оно в своих попытках непосредственного воздействия на поведение других людей не имеет большого эффекта, оно способно изменить их убеждения или установки, таким образом подготавливая почву для трансформации их поведения в целом.

*Можно говорить о существовании социального влияния в трех определенных средах взаимодействия:*

- межличностной – в которой число непосредственных участников взаимодействия, как правило, невелико и влияние людей друг на друга происходит с глазу на глаз;

- специально создаваемой – когда человек или группа людей целенаправленно обращаются с речью к определенной (часто специально собранной) аудитории, пытаясь убедить ее согласиться с каким-либо утверждением или совершить какое-либо действие;

- характерной для средств массовой информации, когда сюжеты, транслируемые телевидением, радиовещанием и в печатных изданиях, оказывают воздействие на миллионы людей.

## Понятие общения

В повседневной жизни человек учится общению с детства и овладевает разными его видами в зависимости от среды, в которой живет, от людей, с которыми взаимодействует, причем происходит это стихийно, на житейском опыте. В большинстве случаев этого опыта бывает недостаточно, например, для овладения особыми профессиями (педагога, актера, диктора, следователя), а иногда и просто для продуктивного и цивилизованного общения. По этой причине в знании его закономерностей, накоплении навыков и умений, их учета и использования необходимо совершенствоваться.

*Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия. Общение обычно включено в практическое взаимодействие людей (совместный труд, учение, коллективная игра и т.п.) и обеспечивает планирование, осуществление и контролирование их деятельности.*

*Общение выполняет определенные функции:*

*Прагматическая функция общения* отражает его потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. При этом само общение очень часто выступает самой важной потребностью.

*Функция формирования и развития* отражает способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях. Общаясь с другими людьми, человек усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способы деятельности, а также формируется как личность. В общем виде общение можно определить, как универсальную реальность, в которой зарождаются, существуют и проявляются в течение всей жизни психические процессы, состояния и поведение человека.

*Функция подтверждения* обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя.

*Функция объединения-разъединения людей*, с одной стороны, посредством установления между ними контактов способствует

передаче друг другу необходимых сведений и настраивает их на реализацию общих целей, намерений, задач, соединяя их тем самым в единое целое, а с другой стороны, она может быть причиной дифференциации и изоляции личностей в результате общения.

*Функция организации и поддержания межличностных отношений* служит интересам налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов и взаимоотношений между людьми в интересах их совместной деятельности.

*Внутриличностная функция* общения реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, построенную по типу диалога).

### Пять сторон общения

*Межличностная сторона* общения отражает взаимодействие человека с непосредственным окружением: с другими людьми и теми общностями, с которыми он связан своей жизнью.

*Эмотивная сторона* общения связана с функционированием эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров.

*Конативная (поведенческая) сторона* общения служит целям согласования внутренних и внешних противоречий в позициях партнеров.

*Когнитивная сторона* общения позволяет ответить на вопросы о том, кто собеседник, что он за человек, чего от него можно ожидать, и многие другие, связанные с личностью партнера.

*Коммуникативно-информационная сторона* представляет собой обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и т. п.

---

Общение возможно лишь при помощи знаковых систем. Различают *вербальные средства общения* (когда в качестве знаковых

систем используется устная и письменная речь) и *невербальные средства общения*, когда применяются неречевые средства общения.

В *вербальном* общении обычно применяются два варианта речи: устная и письменная. *Письменная* речь – это та, которой обучают в школе и которую привыкли считать признаком образованности человека. *Устная* речь, по ряду параметров отличающаяся от письменной, является не безграмотной письменной речью, а самостоятельной речью со своими правилами и даже грамматикой.

*Невербальные* средства общения нужны для того, чтобы: регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста; выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

*Общение имеет свою структуру и включает в себя мотивационно-целевой, коммуникационный, интерактивный и перцептивный компоненты.*

#### ***Мотивационно-целевой компонент общения.***

Представляет собой систему мотивов и целей общения. Мотивами общения членов могут быть: а) потребности, интересы одного человека, проявляющего инициативу в общении; б) потребности и интересы обоих партнеров общения, побуждающие их включиться в общение; в) потребности, вытекающие из совместно решаемых задач. Соотношение мотивов общения колеблется от полного совпадения до конфликта. В соответствии с этим общение может носить дружественный или конфликтный характер. Основными целями общения могут быть: получение или передача полезной информации, активизация партнеров, снятие напряженности и управление совместными действиями, оказание помощи и влияние на других людей. Цели участников общения могут совпадать или противоречить, исключать друг друга. От этого зависит и характер общения.

#### ***Коммуникационный компонент общения.***

В узком смысле слова представляет собой обмен информацией между общающимися индивидами. В ходе совместной деятельности, как уже отмечено выше, обмениваются между собой различными мнениями, интересами, чувствами и т. д.

Модель коммуникативного процесса обычно включает в себя пять элементов: коммуникатор – сообщение (текст) – канал – аудитория (реципиент) – обратная связь.

В процессе коммуникации перед участниками общения стоит задача не только обменяться информацией, но и добиться ее адекватного понимания партнерами. То есть в межличностной коммуникации как особая проблема выделяется интерпретация сообщения, поступающего от коммуникатора к реципиенту. В ходе коммуникации могут возникать барьеры. Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

#### ***Интерактивный компонент общения.***

Состоит в обмене не только знаниями, идеями, но и влияниями, взаимными побуждениями, действиями. Взаимодействие может выступать в виде кооперации или конкуренции, согласия или конфликта, приспособления или оппозиции, ассоциации или диссоциации.

#### ***Перцептивный компонент общения.***

Проявляется в восприятии друг друга партнерами по общению, взаимных изучении и оценке друг друга. Это связано с восприятием внешнего облика, поступков, действий человека и их истолкованием. Взаимная социальная перцепция при общении очень субъективна, что проявляется и в не всегда правильном понимании целей партнера по общению, его мотивов, отношений, установок на взаимодействие и др.

### **Понятие манипуляции**

*Манипуляции* – скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют *манипулятором*.

*Манипуляция* – это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, направленное на неявное побуждение другого к совершению определенных манипулятором действий.

Манипуляция предполагает отношение к партнеру по взаимодействию как к «вещи особого рода» – тенденция к игнорированию его интересов и намерений. Стремление добиться своего с оглядкой на производимое впечатление. Воздействие скрытое, с опорой на автоматизмы и стереотипы с привлечением более сложного, опосредованного давления. Наиболее частые способы воздействия – провокация, обман, интрига, намек.

*Манипуляция – это скрытое психолингвистическое воздействие, требующее специальных познаний и осуществляемое с целью изменения мнений, воззрений, установок и целей манипулируемого, который под силой оказываемого на него воздействия самостоятельно изъявляет желание их изменить.*

Под признаками манипуляции понимаются ее сущностные характеристики, которые позволяют отличать данный вид воздействия от других:

- скрытый характер – является тайной, манипулируемый не должен узнать о недобросовестных намерениях адресанта, в противном случае, акция сворачивается;
- успех манипуляции гарантирован, когда манипулируемый верит, что все происходящее естественно и неизбежно»;
- междисциплинарность – осуществляется по средствам психологических и лингвистических способов воздействия как совместно, так и отдельно;
- специализированность знаний – предполагает овладение конкретными знаниями и умениями;
- конкретная целевая направленность – создается для достижения определенного результата;
- наличие корыстного умысла – манипулятор сознательно занимается манипулятивным воздействием на выгодных для себя условиях в ожидании необходимого результата;
- неравноценный результат выражается в определенных отрицательных последствиях для манипулируемого и положительных для манипулятора;
- ненасильственный характер – рассматриваемое явление исключает физическое насилие, принуждение во исполнение заданной цели;

- законность и ненаказуемость предполагает свободное легитимное использование способов и средств манипуляции без наступления юридической ответственности за совершение данной деятельности;
- мнимая самостоятельность заключается в сохранении ощущения единоличного принятия решения манипулируемым.

### Структура манипуляции



В жизни встречаются ситуации, когда по каким-то причинам приходится скрывать свою цель и мы вынуждены искать обходные пути. Допуская возможность разовой манипуляции, игры, цель которой – избежать затруднительного положения, американский психолог Э. Шостром резко осуждает манипулирование как основной стиль общения. Постоянное манипулирование опасно тем, что приводит к разрушению личности человека, основные душевные силы которого направлены на управление другими. А объекту манипулирования его положение невыносимо из-за чувства подавления личности, роли игрушки в чьих-то руках.

Почему среди прочих средств достижения собственных целей люди выбирают именно манипулятивные? Какие факторы и обстоятельства способствуют этому? В эскизном обзоре Э. Шостром со ссылкой на других авторов предложил следующий перечень причин манипуляции: конфликт человека с самим собой (Ф. Перлз), недоверие по отношению к другим людям, неспособность к любви (Э. Фромм), ощущение абсолютной беспомощности (экзистенциализм), боязнь тесных межличностных контактов (Дж. Хейли, Э. Берн, В. Глассер) и некритичное стремление получать одобрение всех и каждого (А. Эллис).

*Предпосылки манипулятивного поведения: культура, конкретный социум, природа общения, особенности личности, владение технологиями в коммуникациях.*

По мнению Э. Шострома, существуют различные виды манипуляторов:

- активные манипуляторы (эти люди не в силах положиться на себя, им лучше сделать ответственным за все другого человека, того, кем можно управлять и кого можно контролировать; некоторые манипуляторы, желая или не находя любви окружающих, пытаются добиться власти над другими людьми силой хитрого ума);
- пассивные манипуляторы (некоторые люди настолько боятся заслужить чье-то неодобрение, что стараются угодить всем, или же когда им не хватает сил справиться с жизненными трудностями, человеку удобнее занять пассивную позицию «Делайте со мной, что хотите!»);
- соревнующиеся манипуляторы (такие люди воспринимают жизнь как постоянный турнир, а себе отводят роль бойца; для них важна постоянная битва, деловые партнеры рассматриваются как соперники или враги, реальные или потенциальные);
- безразличные манипуляторы (эти люди играют в безразличие и индифферентность; стараются уклониться от контактов).

### Манипулятивное воздействие

Теперь нам предстоит сосредоточиться на действиях, в которых себя проявляет манипуляция и которые характеризуют активность манипулятора в манипулятивной ситуации.

*Под ситуацией (психологической) будем понимать относительно устойчивое на определенном промежутке времени сочетание интенций человека и условий их осуществления. Смена психологической ситуации происходит либо в результате смены намерений человека, либо изменений в условиях, вызванных активностью в ней этого человека, других людей или объективными обстоятельствами. В рамках рассматриваемой проблемы ведущей составляющей круга интенций, определяющих характер ситуации как манипулятивной, является манипулятивное намерение. Реализация этого намерения ведет к действиям, которые будем называть манипулятивной попыткой или **манипулятивным воздействием**.*

## Процесс манипулятивного воздействия



**Первое звено.** Исходным звеном цепочки манипулятивного процесса является «считывание» манипулятором имиджевых и психологических характеристик партнера – адресата манипуляции. Опираясь на «вербальную разведку» (малый разговор) и используя социально-психологические механизмы *идентификации, рефлексии и каузальной атрибуции*, манипулятор «диагностирует» основные психологические характеристики адресата манипуляции. Установление этих характеристик позволяет манипулятору определить возможные мишени манипулятивного воздействия. В ситуациях межличностного общения в рабочей группе манипулятору, как правило, уже заранее известны основные психологические параметры адресата манипуляции, его «болевые точки» и психические комплексы. В таких случаях психодиагностика адресата манипуляции минимизируется, «свертывается» и ограничивается только «вербальной разведкой».

**Второе звено** технологической цепочки манипулятивного общения – выбор манипулятором мишеней психологического воздействия. В качестве мишеней манипулятор может использовать самые разнообразные структуры психики адресата манипуляции, его психические состояния, потребности, интересы, склонности, когнитивные ориентации, информационно-познавательные блоки, ценностные установки и жизненные смыслы. Выбор манипулятором той или

иной мишени в значительной степени определяется особенностями индивидуальной психической структуры адресата манипуляции, заданными параметрами коммуникативной ситуации, социальной значимостью обсуждаемой проблемы. Опираясь на собственную субъективную интерпретацию, манипулятор выбирает среди локальных психических структур адресата манипуляции ту, которая является наиболее подходящей мишенью для манипулятивного воздействия. При отсутствии готовой, подходящей для манипуляции мишени воздействия манипулятор сам «изготавливает» эту мишень, внедряя ее в психику адресата манипуляции. *Например, в управленческих деловых ситуациях руководитель-манипулятор может целенаправленно культивировать у какого-либо члена рабочей группы склонность к доминированию, чтобы впоследствии использовать ее как мишень для манипулятивного воздействия.*

**Третье звено** технологической цепочки манипулятивного процесса в общении – «запуск» механизмов манипулятивного воздействия. Именно эти механизмы передают психологическое воздействие от манипулятора к адресату манипуляции. Сущностное ядро механизмов манипулятивного воздействия составляют механизмы присоединения, *пристройки, внедрения и интродекции*. Чтобы они эффективно «заработали», манипулятору необходимо осуществить их «инструментальную проводку» по всей цепочке манипулятивного процесса. Так, используя на начальном этапе «запуска» механизмов манипуляции актуализацию механизма присоединения по групповой общности с адресатом манипуляции (*например: «Мы с Вами коллеги и можем лучше понять наши общие проблемы»*), манипулятор может затем, в целях ускорения манипулятивного процесса, «включить» другой механизм присоединения, *например присоединение по совершению каких-либо совместных с адресатом манипуляции поведенческих действий (например: «Я подписываю наш договор в таком варианте и настоятельно предлагаю Вам сделать то же»)*.

**Четвертое звено** манипулятивного технологического процесса в общении – поиск манипулятором вариантов мотивационного обеспечения механизмов скрытого психологического воздействия. Скрытое психологическое воздействие утаивается от адресата манипуляции, оно не осознается им и рационально не обраба-

тывается. На основе когнитивной обработки *вербальной и невербальной информации* (задания на изучение и понимание данных характеристик даны в практической части ниже), полученной от адресата манипуляции, анализа его стереотипных психических реакций манипулятор осуществляет прямую актуализацию наиболее доступного и подходящего мотива, опираясь на который можно внедриться в его психические структуры. В качестве такого мотива манипулятор может использовать любой мотив, обладающий ситуативной значимостью: стремление адресата манипуляции к профессиональному успеху, статусному продвижению по служебной лестнице, материальному вознаграждению, властвованию, доминированию, конформизму и др. В зависимости от ситуативного распределения значимости мотивов манипулятор может использовать побудительную силу дополнительных мотивов-стимулов и таким образом расширить пространство мотивационного обеспечения. Как правило, в качестве дополнительных мотивов-стимулов манипулятор использует такие мотивы, которые логически приводят к каким-либо стандартизированным умозаключениям, однозначным ответам (например: «Скажите прямо, Вы согласны с таким решением данной проблемы?»), стереотипным поведенческим действиям (например: «Так как реализация Вашего варианта решения проблемы обойдется фирме очень дорого, я предлагаю Вам принять другой вариант»).

**Пятое звено** технологической цепочки манипулятивного процесса в общении – «включение» механизмов интроекции. Результативность манипулятивного технологического процесса во многом определяется тем, насколько эффективно «заработали» *механизмы интроекции* (задания на изучение и понимание данных характеристик даны в практической части ниже), связанные с внутренним присвоением адресатом манипуляции намерений и желаний манипулятора.

В убеждающих технологиях деловой коммуникации механизмы интроекции способствуют снятию у адресата воздействия внутреннего психологического конфликта и дискомфорта психического состояния в таких деловых ситуациях, когда ценности и установки других партнеров действуют как внешняя угроза. Присваивая эти, ценности и установки без анализа и рациональной

переработки, адресат воздействия избавляется на некоторое время от того, что его раздражает или психически травмирует.

Особенность механизмов интроекции в манипулятивных технологиях деловой коммуникации состоит в том, что адресат манипуляции присваивает такие установки в решении деловой проблемы, которые не были присущи ему изначально. Интроектами они стали потому, что были внедрены в психику адресата манипуляции манипулятором в результате скрытого психологического воздействия.

### Список литературы

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2003.
2. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. – 344 с.
3. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. – СПб.: Питер, 2000. – 444 с.
4. Крысько, В. Г. Психология. Курс лекций: учебное пособие / В. Г. Крысько. – Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. – 251 с.
5. Психология воздействия: практикум/ сост. О. Н. Саковская ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова.– Ярославль: ЯрГУ, 2017. – 40 с.
6. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2014. – 270с.
7. Шейнов В.П. Манипулирование сознанием. – Минск: Харвест, 2010. -768 с.
8. Шостром Э. Человек-манипулятор. –М.: Апрель-пресс, 2008. – 192 с.
9. Интернет-ресурсы:
10. <http://psyfactor.org/lybr71.htm> – Библиотека «Пси-фактора»

## ПРАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМЕ 1

**Цель:** в ходе выполнения практических заданий, изучить понятия «общение», «коммуникация», «социальное влияние», «психологическое воздействие», «манипуляция». Изучить ключевые термины социальной перцепции (влияния), для понимания каким образом эти механизмы действуют в процессе манипуляций. Проанализировать свое поведение согласно подверженности и склонности к манипулированию.

## Задание 1.

### Вводные замечания.

*Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.*

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны: коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция); интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция); перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

### Общение как восприятие людьми друг друга

Общение определяется тем представлением о партнере, которое складывается в восприятии. В общении приходится взаимодействовать с людьми, которых видишь впервые, и с людьми, которые уже достаточно хорошо знакомы. Психологические исследования показали, что в основе восприятия незнакомых ранее людей и людей, с которыми уже имеется определенный опыт общения, лежат разные психологические механизмы. В первом случае восприятие осуществляется на основе психологических механизмов межгруппового общения, во втором – механизмов межличностного общения.

К психологическим механизмам восприятия в *межгрупповом общении* относят процесс **социальной стереотипизации**, суть которого заключается в том, что образ другого человека строится на базе тех или иных типовых схем.

*Под социальным стереотипом* обычно понимается устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы. Разные социальные группы, взаимодействуя между собой, вырабатывают определенные социальные стереотипы. Наиболее известны этнические или национальные стереотипы – представления о членах одних национальных групп с точки зрения других. Например, таковы стерео-

типные представления о вежливости англичан, легкомысленности французов или о загадочности славянской души. Ограниченность личного опыта, недоступность для большинства людей эмпирической проверки, поступающей к ним информации о целом ряде социальных явлений создают возможность **манипулирования социальными стереотипами**.

Формирование образа другого человека осуществляется тоже путем стереотипизации. Вопрос о том, насколько точным является **первое впечатление**, совсем не прост.

**Схема восприятия такова.** При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. Причем превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Эта схема восприятия начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, **значимом** для нас неравенстве.

По каким признакам мы можем судить о превосходстве человека, например, в социальном положении или в интеллектуальном? Для определения этого параметра в нашем распоряжении есть два основных источника информации:

- одежда человека, его внешнее «оформление», включая такие атрибуты, как знаки отличия, очки, прическа, награды, драгоценности, а в определенных случаях даже такая «одежда», как машина, обстановка кабинета и т. д.;
- манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. д.).

Информация о превосходстве обычно так или иначе «закладывается» в одежду и манеру поведения, в них всегда есть элементы, свидетельствующие о принадлежности человека к той или иной социальной группе.

*Действие фактора привлекательности при восприятии человека заключается в том, что под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если человек нам нравится (внешне), то одновременно мы*

склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т. д., т. е. опять-таки переоценивать многие его личностные характеристики.

Фактор отношения к нам действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Знаком отношения к нам, запускающим соответствующую схему восприятия, является все, что свидетельствует о согласии или несогласии партнера с нами. Чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение человека. Это правило имело и обратную силу: чем выше оценивался некто, тем большее сходство его взглядов с собственными от него ожидали. Убеденность в этом предполагаемом «родстве души» была настолько велика, что разногласий с позицией привлекательного лица испытуемые попросту не замечали.

**В постоянном общении** становится важным более глубокое и объективное понимание партнера – его актуального эмоционального состояния, намерений, его отношения к нам. Здесь восприятие и понимание партнера происходят на другой основе. Психологическими механизмами восприятия и понимания при *межличностном общении* являются **идентификация, эмпатия и рефлексия**.

Наиболее простой способ понимания другого человека обеспечивается *идентификацией* – уподоблением себя ему. При идентификации человек как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях.

Очень близка к идентификации *эмпатия*, т. е. понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Основоположник гуманистической психологии *К. Роджерс* определял эмпатическое понимание как «умение войти внутрь личного мира значений другого человека и увидеть правильно ли мое понимание». Эмпатия – способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами. Способность к эмоциональному отражению у разных людей неодинакова.

Логическая форма познания личностных особенностей себя и других людей – **рефлексия**; она предполагает попытку логически

проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках (обобщение), а затем, опираясь на это обобщение, делать частные выводы о частных конкретных случаях взаимодействия, но часто и обобщающие и частные выводы делаются на малом ограниченном числе признаков, являются неверными и ригидными (то есть не корректируются с учетом конкретных ситуаций).

Общение как рефлексивный процесс был описан еще в конце XIX в. Дж. Холмсом, который, исследуя общение двух субъектов, показал, что в этой ситуации наличествуют не два, а шесть субъектов. Он выделил ситуацию общения неких условных Джона и Генри. Какие субъекты включены в общение? Дж. Холмс выделил три позиции Джона и три позиции Генри:

1. *Джон, каков он есть сам по себе.*
2. *Джон, каким он сам себя видит.*
3. *Джон, каким его видит Генри.*

Впоследствии Г. Ньюком и Ч. Кули усложнили ситуацию:

4. *Джон, каким ему представляется его образ в сознании Генри.* Соответственно у Генри тоже четыре позиции.

*Общая модель рефлексии* представлена в учебнике по социальной психологии Г. Андреевой.

Если человек ( $A$ ) имеет неверное представление о себе ( $A'$ ), о слушателях ( $B^2$ ) и, главное, о том, как его воспринимают слушатели ( $A^2$ ), то его взаимопонимание с аудиторией будет исключено.

### **Общение как коммуникация**

Все средства общения делятся на две большие группы: *вербальные (словесные)* и *невербальные*. На первый взгляд может показаться, что невербальные средства не столь важны, как словесные. Но это далеко не так. А. Пиз в своей книге «Язык телодвижений» приводит данные, согласно которым передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7 %, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) – на 38 %, а за счет невербальных средств – на 55 %.

Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение функций: по словесному

каналу передается чистая информация, а по вербальному – отношение к партнеру по общению.

**Невербальное поведение** человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности. Люди довольно быстро научаются приспособлять свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но язык тела оказывается менее пластичным.

*Рассмотрим кратко основные невербальные средства общения.*

Наиболее значимые невербальные средства – *кинестические средства* – зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинестике относятся выразительные движения, проявляющиеся в Мимике, позе, месте, взгляде, походке.

Особая роль в передаче информации отводится *мимике* – движениям мышц лица, которую недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10–15 % информации. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и отвращения) все движения мышц лица скоординированы. Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Можно сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо род вызова нам, либо хорошее к нам отношение. Таким образом, не только экспрессия лицевая несет информацию о человеке, но и его взгляд.

*Поза* – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения

человека. Показано, что «*закрытые*» позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше Места в пространстве; «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т. п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «*Открытые*» же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Так же легко, как и поза, может быть понято и значение **жестов**, тех разнообразных движений руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

В процессе общения не нужно забывать о *конгруэнтности*, т. е. совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

И наконец, *походка* человека, т. е. стиль передвижения, по которой довольно легко можно распознать его эмоциональное состояние.

Следующие виды невербальных средств общения связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознанию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Характеристики голоса относят к *просодическим* и *экстралингвистическим* явлениям.

*Просодика* – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.

*Экстралингвистическая система* – это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

К *такесическим* средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентименталь-

ной подробностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнеров, возраст, пол, степень их знакомства.

*Рукопожатия*, например, делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное.

Такой такесический элемент, как *похлопывание* по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

Общение всегда *пространственно организовано*. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввел сам термин «проксемика», буквальный перевод которого означает «близость». К *проксемическим* характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними. На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Э. Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

- интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких людей;
- персональное (от 45 до 120 см) – общение со знакомыми людьми;
- социальное (от 120 до 400 см) – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
- публичное (от 400 до 750 см) – при выступлении перед различными аудиториями.

*Ориентация и угол общения* – проксемические компоненты невербальной системы. Ориентация, выражаемая в повороте тела и

носки ноги в направлении партнера или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей.

*Следует отметить, что невербальное поведение личности по-лифункционально:*

- создает образ партнера по общению;
- выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;
- является индикатором актуальных психических состояний личности;
- выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

**Вербальные средства общения.** Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но деловое общение предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько *передачу информации*. Если перейти от общих теоретических моделей передачи и приема информации к практике, то для делового общения это означает прежде всего умение говорить и умение слушать.

### **Общение как воздействие**

В общении происходит постоянная реакция на действия другого. В одном случае нам, например, кажется, что партнер нас к чему-то подталкивает и мы сопротивляемся, в другом – что наши действия «заодно»; в третьем – что партнер затрагивает наши интересы, и мы отстаиваем их и т. д. За словами стоят действия, и обращаясь, мы постоянно отвечаем для себя на вопрос «Что он делает?», и наше поведение строится исходя из полученного ответа. Что позволяет нам понять смысл действий партнера?

Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций *ориентации на контроль и ориентации на понимание*.

**Ориентация на контроль** предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые

обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии (а также и манипулировать в отдельных случаях).

**Ориентация на понимание** включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других. Она связана с желанием лучше взаимодействовать и избегать конфликтов, с представлениями о равенстве партнеров в общении и необходимости достижения взаимной, а не односторонней удовлетворенности.

**Практическое задание:**

1. Рассмотрите перечень средств невербального общения и проведите опрос среди близких и коллег, на предмет того какие средства невербального общения часто всего используете Вы. Проанализируйте полученные результаты. Подумайте какой образ Вы создаете у собеседника чаще всего частым использованием определенных невербальных элементов.

2. Посмотрите научно популярный фильм познакомьтесь с методами психологического влияния через невербальную коммуникацию.

<https://www.youtube.com/watch?v=pK9c13TjNqs> – 1 часть

<https://www.youtube.com/watch?v=CxZmXOgOY5s> – 2 часть

## **Задание 2.**

### **Вводные замечания.**

*Под психологическим воздействием понимает «изменения психологических характеристик личности, групповых норм, общественного мнения или настроения за счет использования психологических, социально-психологических закономерностей».*

Основные признаки психологического воздействия:

- 1) это одна из двух сторон единого процесса взаимодействия;
- 2) при рассмотрении воздействия в расчет принимается лишь одностороннее влияние, включенное в состав целостного взаимодействия;
- 3) результатом воздействия выступают некоторые изменения в психических характеристиках или состоянии адресата воздействия.

С понятием «воздействие» связано понятие «влияние». Влияние в процессе психологического воздействия – результат деятель-

ности субъекта воздействия, приводящий к изменению каких-либо особенностей личности объекта, его сознания, подсознания и поведения.

*Влияние (в психологии) – процесс и результат изменения индивидуумом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним.*

Таким образом: психологическое воздействие – это влияние на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие.

В исследованиях отечественных авторов выделялись следующие виды влияния: подражание, заражение, внушение (В. М. Бехтерев); убеждение, внушение, заражение (Б. Д. Парыгин, А. В. Кириченко); внушение, убеждение, конформизм (В. Н. Куликов); заражение, подражание, убеждение, внушение (Г. М. Андреева, В. Г. Зазыкин); убеждение (А. Ю. Панасюк); манипулирование (Е. Л. Доценко, Л. И. Рюмшина). В зарубежной психологии перечень изучаемых видов влияния значительно шире. Классифицированы следующие виды влияния: 1) убеждение (аргументация); 2) самопродвижение; 3) внушение; 4) просьба; 5) принуждение 6) игнорирование; 7) нападение (агрессия); 8) заражение; 9) побуждение к подражанию (уподобление); 10) формирование благосклонности (завоевание симпатии, расположение); 11) манипуляция.

#### ***Практическое задание.***

В определениях терминов допущены ошибки (с терминами более подробно можно ознакомиться в учебнике Андреевой Г. М. Социальная психология). Сопоставьте термины и их определения. Правильные ответы запишите внизу таблицы.

#### **Виды психологического воздействия**

<b><i>Вид влияния</i></b>	<b><i>Определение</i></b>
1. Аргументация	А. Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и создания предрасположенности к определенным действиям

2. Самопродвижение	Б. Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом перенимают это
3. Манипуляция	В. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
4. Внушение	Г. Высказывание и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции
5. Заражение	Д. Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества
6. Пробуждение импульса к подражанию	Е. Внезапная атака на чужую психику, совершаемая с сознательным намерением или без такового и являющаяся формой разрядки эмоционального напряжения. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека; грубое агрессивное осуждение, напоминание о прискорбных фактах его биографии и т. д.
7. Формирование благосклонности	Ж. Привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги
8. Просьба	З. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором собственных целей

9. Игнорирование	И. Принуждение человека к выполнению определенных действий с помощью угроз и лишений. Если для принуждения используются ограничение свобод и физическое воздействие, то оно перестает быть собственно психологическим средством влияния
10. Принуждение	К. Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям. Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения бестактности или неловкости, допущенной партнером
11. Нападение	Л. Способность вызывать стремление быть подобным себе на уровне поведения и образа мыслей

### Задание 3.

Пройдите психологические тесты и определите свой уровень манипулятивности.

<https://psyttests.org/darktriad/machiv.html>

<https://psyttests.org/darktriad/bant.html>

## **ТЕМА 2. МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ. ЛОЖЬ КАК СРЕДСТВО МАНИПУЛЯЦИИ**

---

### **АННОТАЦИЯ ТЕМЫ 2.**

#### **МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ. ЛОЖЬ КАК СРЕДСТВО МАНИПУЛЯЦИИ**

Общая характеристика межличностных манипуляций. Характеристика уловок-манипуляций в общении. Организационно-процедурные уловки. Психологические уловки. Логические уловки. Законы манипуляции. Рациональная манипуляция, ценностно-эмоциональное манипулирование, использование методов социального контроля, «черная» риторика, использование психологических автоматизмов, апелляция к коллективному бессознательному и др. Ложь как социально-психологический феномен. Определение понятия «ложь». Формы проявления лжи. Социально-психологические истоки формирования склонности к лжи и манипулированию другими людьми. Этическая сторона манипуляций.

### **ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМЕ 2**

#### **Манипуляции в межличностном общении**

Манипуляции строятся на том, что манипулятор использует свою силу и играет на слабостях объекта. При этом объект и не подозревает о процессе. Он считает, что управляет своим поведением сам. Вся же выгоду от поступков получает манипулятор, который искажает подачу информации, а потом доносит ее до адресата в удобный для себя момент. При помощи этих составляющих

манипулятор пользуется для своих целей поведением и реакцией объекта.

Виды манипуляций можно разделить на:

- осознанные – человек стремится к конкретному результату, понимая суть своего воздействия (обычно это происходит при деловых контактах);
- неосознанные – человек может не осознавать или смутно осознавать смысл и конечную цель своего общения (межличностное общение).

Второстепенные виды манипуляций делятся на:

- лингвистические (коммуникационные) – это воздействие на человека во время диалога или дискуссии при помощи речи;
- поведенческие – сознанием управляют при помощи ситуаций, действий, поступков.

*Манипулятором выбираются приемы, зависящие от того, на кого направлено воздействие.*

Основные способы и приемы межличностных манипуляций основываются на чувствах. Они могут разрушительно действовать на жизнь и личность человека. Очень важно научиться разбираться в основных моментах психологического воздействия и стараться их пресекать.

#### Воздействие любовью

Любовь в этом приеме не является безусловным чувством. Человек должен выполнять определенные условия или требования, чтобы его принимали. *Для примера: «Я буду любить тебя, если ты сделаешь то-то и то-то».* В данном приеме манипуляции человеку предлагаются определенные условия, при выполнении которых, он получит к себе хорошее отношение или любовь. Это воздействие жестоко, так как личность не воспринимают целиком, со всеми недостатками, а только принимается ее нужное поведение.

#### Воздействие при помощи страха

Легко манипулировать действиями и поступками адресата позволяют его страх и отсутствие информированности. *Для примера: «Вот не поступишь в институт, и будешь нищим», «Вы хороший специалист, но есть еще соискатель на эту вакансию».* Надуманные страхи происходят из-за недостатка информации. Адресат

допускает ошибку, когда прислушивается к манипулятору. Иногда за таким воздействием человека заставляют что-то сделать лучше, не мотивируя при этом.

#### Воздействие при помощи чувства вины

Довольно часто чувство вины используется для манипуляций в семейной жизни. Испытывая вину, человек старается возместить ущерб, который нанес. *Для примера: «Пока ты веселился с друзьями, я нянчилась с ребенком, создавала тебе уют».* Здесь манипулятор давит на чувство вины и будет делать это постоянно, выискивая новые эпизоды. Объект в данном случае старается нивелировать дискомфорт и попадает в ту же самую ловушку раз за разом. Впоследствии чувство вины порождает агрессию, поэтому такое психологическое воздействие манипулятору следует использовать с осторожностью.

#### Воздействие чувством неуверенности в себе

Здесь манипулятор давит на человека своим авторитетом. Он прямо указывает на то, что адресат некомпетентен в каких-либо вопросах. *Для примера: «Ты обязан слушать меня, я намного старше! Не способен ни на что сам!»* Утверждение себя за счет другого может происходить по разным вопросам и на разных уровнях. Пока адресат не приобретет нужные навыки, не избавится от своей неуверенности, воздействие на него будет продолжаться.

#### Воздействие гордостью

Для психологического воздействия прекрасным рычагом являются тщеславие и гордость. *Для примера: «Устала, милая, на работе, но ты такая умница и хозяйюшка, удиви меня моих родителей вкусными пирогами».* Если человек усиленно стремиться доказывать свои умения и навыки, если старается догнать и обогнать своих знакомых в успешности, то он легко может стать жертвой манипулятора.

#### Воздействие при помощи жалости

Часто такой прием используют дети и юные девушки. Его задача – вызвать к себе жалость и желание помочь. *Для примера: «Как же я устаю, а еще ужин надо тебе приготовить».* В этом случае жертва получает помощь, а сама же она предпочитает жаловаться, а не изменять свою жизнь. Впоследствии это воздействие вызывает презрительное отношение к манипулятору.

*Основные механизмы манипуляций, которые используются чаще других:*

1. Эмоции. Если вы чувствуете, что ваш оппонент «давит» на чувства (стыд, жалость, мстительность и т.п.), значит, вашим сознанием пытаются управлять.

2. Непонятные слова. Отвлекающим маневром, призванным завуалировать ложь, являются разные «умные» словечки, профессиональные термины.

3. Повтор фразы. Манипулятор повторяет одно и то же высказывание, таким образом пытаясь внушить вам нужную мысль.

4. Срочность. Вас призывают к действию, а вы еще не осмыслили сказанное. Создается нервность, внимание отвлекается, и в спешке вы выполняете то, что нужно оппоненту.

5. Дробление смысла. Вам выдается не вся информация, происходит дробление на куски, таким образом, чтобы вы не смогли охватить новость целиком, а на основании обрывков фраз сделали ложные выводы.

6. Навязывание стереотипов. Вам навязываются стереотипные поступки или мышление при помощи обращения к прописным истинам, подчеркивается ваша общность с ними.

Карстен Бредемайер – тренер №1 в области коммуникативной техники для всей немецкоговорящей Европы ввел понятие «черной риторики». Черная риторика, по Бредемайеру, – это манипулирование всеми необходимыми риторическими, диалектическими, эристическими и рабулистическими приемами для того, чтобы направлять беседу в желательное русло и подводить оппонента или публику к желательному для нас заключению и результату.

Изучая черную риторику, следует учитывать один очень важный момент: все коммуникативные технические приемы, методы и инструменты сами по себе нейтральны, честными или нечестными они становятся в зависимости от цели их использования.

### **Характеристика уловок-манипуляций в общении**

Для представителей ряда профессий умение грамотно общаться является важнейшим условием достижения ими профес-

сионального 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 задачами профессиональной деятельности;

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

Профессионализм делового человека в сфере общения, как известно, основывается на знании не многого, а нужного. Таковым нужным знанием из области практической психологии является знание о том, как создавать особые доверительные взаимоотношения с деловыми партнерами, 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.

**Уловкой-манипуляцией** в общении называется всякий прием, с помощью которого хотят облегчить общение для себя или затруднить его для оппонента.

Большой вклад в разработку теории уловок-манипуляций был внесен древнегреческим мыслителем Аристотелем, немецким философом Шопенгауэром, русским логиком С. Поварниным и другими исследователями (К. Павловой, П. Мицичем, Л. Аверьяновым, И. Мельником, А. Никифоровым), которым удалось в своих работах значительно усовершенствовать классификацию возможных уловок в спорах, дискуссиях и полемике. Ниже приводим классификацию уловок-манипуляций в общении из практического руководства Панкратова В.Н. «Манипуляции в общении и их нейтрализация».

## Три группы уловок-манипуляций в общении



### Организационно-процедурные уловки

Уловки данной группы могут быть использованы лишь организатором переговорного процесса или дискуссии. Они сориентированы либо на срыв обсуждения, либо на умышленное столкновение противоположных взглядов участников дискуссии с целью накалить атмосферу, либо на сведение переговоров к заведомо неприемлемому для оппонента варианту обсуждения.

*Примеры организационно-процедурных уловок-манипуляций в общении.*

#### 1. «Формирование первичной установки».

Суть уловки состоит в изначальном предоставлении слова тем, чье мнение известно, импонирует окружающим и способно сформировать у них определенную установку на восприятие какой-либо идеи. В этом случае срабатывает эффект «рамки», согласно которому тональность и направленность именно в начале обсуждения формирует в сознании окружающих необходимую установку на направленное восприятие ими тех или иных положений обсуждаемой проблемы.

#### 2. «Предоставление материалов лишь накануне».

Эта уловка заключается в предоставлении участникам дискуссии рабочих материалов (проектов, контрактов, программ и т. п.), предназначенных для обсуждения, незадолго до его начала, когда просто физически затруднено ознакомление с этими материалами.

### 3. «Недопущение повторного обсуждения».

Уловка удается, когда принятые решения жестко фиксируются и сознательно не допускается поступление новых, заслуживающих внимания данных, способных повлиять на выработку окончательного решения.

### 4. «Накал атмосферы агрессорами спора».

Уловка подразумевает поочередное предоставление слова агрессивно настроенным оппонентам, допускающим взаимные оскорбления, которые лишь формально, для видимости, пресекаются. В результате атмосфера обсуждения накаляется до критической степени и на обращенный к участникам дискуссии вопрос: «Будем ли обсуждать дальше?», как правило, большинство склонно ответить: «Нет!»

### 5. «Первоочередная преемственность в голосовании».

Суть уловки состоит в вынесении на голосование предложений не в порядке поступления, а по степени их приемлемости для заинтересованной стороны с той целью, чтобы колеблющиеся могли быстрее «отдать свои голоса».

### 6. «Приостановка обсуждения на желаемом варианте».

Такая уловка означает прекращение обсуждения важной проблемы на выступлении, отражающем наиболее желательную позицию. Окружающие в этом случае подвергаются влиянию известного уже эффекта «рамки», когда идеи последнего выступления способны сильнее сформировать нужную психологическую установку на восприятие необходимой информации.

### 7. «Выборочная лояльность в соблюдении регламента».

Это тот случай, когда одних выступающих жестко ограничивают в регламенте, а других – нет. Аналогичны ограничения и в характере высказываний: одним прощают резкости в адрес оппонента, другим подчеркнuto делают замечание.

### 8. «Принятие решения псевдо-де-юре».

Данная уловка используется в том случае, когда на обсуждение специально приглашают лиц, не имеющих права голоса, и по ходу дискуссии спрашивают у приглашенных, каково их мнение по поводу обсуждаемой проблемы. Затем, ориентируясь на мнение людей, не имеющих решающего голоса, принимают нужное решение.

#### 9. «Перерыв в обсуждении».

Суть уловки состоит в том, чтобы объявить перерыв в обсуждении в ключевой момент дискуссии, когда может быть выработано крайне неудобное и неприемлемое решение.

#### 10. «Выпускание пара» на несущественных вопросах».

Это такая модель обсуждения, когда сначала сознательно длительно обсуждают незначительные, второстепенные вопросы, а затем, когда многие устали от дискуссии или находятся под впечатлением какой-либо предыдущей словесно-эмоциональной перепалки, выносят на обсуждение тот вопрос, который хотят обсудить без усиленной критики.

#### 11. «Случайный» комплект документов».

Это сознательно созданная ситуация, когда участникам обсуждения «как бы случайно» раздают неполный комплект документов, а затем выясняется, что кто-то, «к сожалению», не в курсе всей имеющейся информации.

#### 12. «Избыточное информирование».

Это обратный вариант предыдущей уловки, заключающийся в том, что готовится очень много проектов возможных решений и сопоставить их за короткое время в ходе обсуждения оказывается просто физически невозможно.

#### 13. «Потеря документов».

Уловка удается, если «как бы случайно» потеряются рабочие документы, письма, обращения, записки и все, что может негативно повлиять на ход обсуждения. Существуют и другие уловки организационно-процедурного характера («Игнорирование поступивших предложений», «Неожиданная смена темы дискуссии» и т. п.), которые направлены либо на срыв обсуждения, либо на сведение дискуссии к взаимным оскорблениям и т. д. Конечная цель данных уловок манипуляций, как было показано выше, – свести дискуссию к вариантам, заведомо неприемлемым для оппонентов.

### **Психологические уловки**

Под психологическими уловками понимаются такие недопустимые с точки зрения нравственности приемы спора, дискуссии,

полемики, которые основаны на психологическом воздействии на собеседника с целью ввести его в состояние раздражения, сыграть на его чувствах самолюбия, стыда, использовать проявления и других тончайших особенностей психики человека.

#### **Примеры психологических уловок-манипуляций в общении.**

1. «Раздражение оппонента», т.е. выведение его из состояния психического равновесия насмешками, обвинениями, упреками и другими способами до тех пор, пока собеседник не будет раздражен и не сделает при этом ошибочное, невыгодное для его позиции заявление.

2. «Использование непонятных слов и терминов». Данная уловка может вызвать, с одной стороны, впечатление значимости обсуждаемой проблемы, весомости приводимых доводов, высокого уровня профессионализма и компетентности. С другой стороны, использование инициатором уловки непонятных, «научно-образных» терминов может вызвать у оппонента противоположную реакцию в виде раздражения, отчуждения или ухода в психологическую защиту. Однако уловка удастся, когда собеседник либо стесняется переспросить о чем-то, либо делает вид, что понял, о чем идет речь, и принял приводимые доводы.

3. «Ошарашивание темпом обсуждения». Это тот случай, когда при общении используется быстрый темп речи, и воспринимающий доводы оппонент не в состоянии их «обработать». В этом случае быстро сменяющийся поток мыслей просто ошарашивает собеседника и вводит его в состояние дискомфорта.

4. «Перевод спора в сферу домыслов». Суть уловки в том, чтобы перевести полемику в русло обличения и заставить оппонента либо оправдываться, либо объяснять то, что не имеет никакого отношения к сути обсуждаемой проблемы. *Примером уловки может служить высказывание типа «Вы говорите так потому, что этого требует ваше положение, а на самом деле думаете иначе».*

5. «Чтение мыслей на подозрение». Смысл уловки состоит в том, чтобы, используя вариант «чтения мыслей», отвести от себя всевозможные подозрения. *В качестве примера можно привести суждение типа «Может, вы думаете, что я вас уговариваю? Так вы ошибаетесь!».*

6. «Отсылка к «вышим интересам» без их расшифровки».

Суть уловки заключается в том, чтобы высказать мысль, содержащую намек на то, что если оппонент, к примеру, и дальше будет неговорчив в споре, то это может затронуть интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать либо выводить из состояния равновесия. Примером этой уловки как варианта «палочного довода» может быть обращение типа «Вы понимаете, на что покупаетесь, когда не соглашаетесь с приведенными доводами?».

7. «Суждение типа «Это банально!». Главный замысел уловки в том, чтобы заставить оппонента реагировать на однозначность и бездоказательность оценки, в которой реально не содержится никаких доводов. Действительно, реакция оппонента на замечание типа «Это все глупости», «Это ерунда», «Это общеизвестно», «Это банально» вполне предсказуема. Услышав такую оценку, мало кто удержится от соблазна эмоционально доказывать, что это не так. Побудить к оправданию – в этом и заключается коварный замысел уловки.

8. «Карфаген должен быть разрушен» – такое название имеет следующая психологическая идея, смысл которой заключается в «приучивании» оппонента к какой-либо мысли. «Карфаген должен быть разрушен» – именно так всякий раз заканчивалось выступление в римском сенате консула Катона Старшего. Уловка состоит в том, чтобы постепенно и целенаправленно приучить собеседника к какому-либо бездоказательному утверждению. Затем, после неоднократного повторения, это утверждение объявляется очевидным.

9. «Недосказанность с намеком на особые мотивы». Суть этой уловки заключается в том, чтобы продемонстрировать некую многозначительную недосказанность, намекнуть на то, что в данном случае можно сказать гораздо больше, но это не делается по каким-то особым мотивам.

10. «Ссылка на авторитет». Напомним, что данная уловка «срабатывает» лишь в том случае, когда авторитет, на который ссылаются, является действительно авторитетом. В противном случае уловка может иметь обратный эффект. Интересные данные приводят специалисты в оценке того, кому больше всех доверяет собесед-

ник. На первом месте, безусловно, доверие к самому себе. На втором месте доверие к некоему третьему лицу, причем авторитетному. Наконец, тот, кому верят меньше всего, – это оппонент.

11. «Обвинение в утопичности идей». Уловка призвана заставить партнера оправдываться, искать доводы против высказанного обвинения в нереалистичности его идеи. Благодаря рассуждениям в защиту провозглашенных доводов и происходит уход от главной проблемы дискуссии. Все это, как и во многих других случаях, крайне выгодно инициатору уловки.

12. «Лесть или комплимент». Лестные или комплиментарные обороты речи по силе своего воздействия на психику человека не уступают ни одной другой уловке. Это связано в первую очередь с тем, что они, воздействуя на подсознание человека, способны усладить слух оппонента, ослабить критику в свой адрес, создать так необходимую атмосферу признания человеческих достоинств. «Мы все чувствительны к комплиментам» – вот совершенно справедливая мысль, высказанная в свое время А. Линкольном. Но если комплимент способен вызвать у собеседника приятные чувства, то лесть по своей природе может спровоцировать обратную реакцию.

13. «Ложный стыд». Эта уловка заключается в использовании против оппонента ложного довода, который он способен «проглотить» без особых возражений. Уловка может успешно применяться в различных рода суждениях, дискуссиях и спорах, в том числе и педагогических. Обращения типа «Вам конечно же известно, что наука теперь установила...» или «Конечно же вы знаете, что недавно принято решение...» или «Вы, конечно же читали о...» приводят оппонента в состояние «ложного стыда», когда ему как бы стыдно во всеуслышание сказать о незнании тех вещей, о которых все говорят. В этих случаях большинство людей, против которых используется данная уловка, кивают или делают вид, что вспоминают, о чем идет речь, тем самым признавая все эти порой и ложные доводы.

14. «Ложный стыд с последующим упреком». Данная уловка, как и многие другие, направлена не на суть обсуждаемой проблемы, а на личность собеседника, с принижением оппонента, унижением его достоинства и т.п. Примером уловки может служить высказывание «Как, вы этого не читали?» или: «Как, вы не

знакомы с этими данными?» с последующим добавлением-упреком типа «Так о чем тогда с вами говорить?». Последующие действия инициатора уловки очевидны: он либо завершает дискуссию (что, собственно, и входит в его планы), либо продолжает умело увести в сторону от обсуждения проблемы.

15. «Принижение иронией». Данный прием эффективен, когда спор по каким-то причинам невыгоден. Сорвать обсуждение проблемы, уйти от дискуссии можно с помощью принижения оппонента иронией типа «Извините, но вы говорите вещи, которые выше моего понимания». Обычно в таких случаях тот, против которого направлена эта уловка, начинает испытывать чувство неудовлетворенности высказанным и, пытаясь смягчить свою позицию, допускает ошибки, но уже другого характера.

16. «Демонстрация обиды». Эта уловка также направлена на срыв спора, поскольку высказывание типа «Вы за кого нас, собственно, принимаете?» ясно демонстрирует партнеру, что противоположная сторона не может продолжить дискуссию, так как испытывает чувство явной неудовлетворенности, а главное, обиды за некоторые непродуманные действия со стороны оппонента.

17. «Авторитетность заявления». С помощью этой уловки существенно повышается психологическая значимость приводимых собственных доводов. Это эффективно удастся сделать посредством свидетельства типа «Я вам авторитетно заявляю». Такой оборот речи партнером обычно воспринимается как явный сигнал усиления значимости высказываемых доводов, а значит, и как решимость твердо отстаивать свою позицию в споре.

18. «Откровенность заявления». В этой уловке акцент делается на особую доверительность общения, которую демонстрируют с помощью таких фраз, как, например, «Я вам сейчас прямо (откровенно, честно) скажу...». При этом создается впечатление, будто все, что говорилось раньше, было не в полной мере прямо, откровенно или честно. Как правило, такие обороты речи повышают внимание к тому, что будет сказано инициатором уловки, и впоследствии побуждают партнера ответить в том же ключе, т. е. так же откровенно, честно и прямо.

19. «Двойная бухгалтерия». Эта уловка наиболее популярна практически во всех ситуациях делового общения. Суть ее заключается в том, что одни и те же доводы и аргументы признаются убедительными, когда высказываются в защиту своей позиции, и крайне неприемлемыми, когда их высказывает оппонент. Этот прием соответствует известному принципу так называемой готтентотской морали (готтентоты – древние жители Южной Африки), согласно которой истинным (верным) считается все то, что соответствует собственным желаниям, взглядам, а все противоречащее им считается ложным и неверным.

20. «Мнимая невнимательность». Название этой уловки говорит о ее сути: «забывают», а порой специально не замечают неудобные и опасные доводы оппонента. Не заметить то, что может навредить, – в этом и состоит замысел уловки.

21. «Мнимое непонимание и недопонимание». «Коварство» этого приема в том и состоит, чтобы неверно истолковать доводы и аргументы оппонента, т.е. специально, в угоду конечно же своим интересам представить аргументацию партнера в искаженном виде. Это нетрудно сделать с помощью известных приемов слушания, таких как «слушание-перефразирование» и «слушание-резюмирование». Суть первого приема заключается в том, чтобы сформулировать мысли партнера своими словами, но уже сознательно искажая информацию, с использованием таких фраз, как: «Итак, вы полагаете...», «Другими словами, вы считаете...», «По вашему мнению...» и т. д. Суть второго приема состоит в том, чтобы подать собеседнику сигнал, что вы уловили сообщение целиком, а не какую-то его часть (то, что было выгодно или хотелось услышать). Другими словами, с помощью резюмирования, т. е. объединения мыслей партнера в единое смысловое поле, используя при этом фразы типа «Обобщая то, что вы сказали...», можно сознательно изменить смысл высказанных партнером идей и тем самым реализовать главный замысел уловки.

22. «Лестные обороты речи». Особенность этой уловки состоит в том, чтобы, «обсыпав оппонента сахаром лести», намекнуть ему, как много он может выиграть в случае согласия или, напротив, проиграть, если будет упорствовать в своем несогласии. Приме-

ром лестного оборота речи может служить высказывание: «Как человек умный, вы не можете не видеть, что...».

23. «Гладко было на бумаге, да забыли про овраги». Название этой уловки соответствует известному старому афоризму. Напомним его суть. В прошлые века при планировании очень важной военной наступательной операции бездарные «паркетные» военачальники, казалось бы, все учли: и время суток, и характер маневра, и маршрут передвижения войска. Однако расчет проводился исключительно на карте, без привязки к местности. В реальной же обстановке полкам пришлось перемещаться не по равнинной местности, а преодолевать всевозможные препятствия, в частности овраги. В результате этого войско не смогло вовремя выйти на рубежи атаки и само подверглось нападению и последующему разгрому. Так оно и получилось: «гладко было на бумаге, да забыли про овраги». Применение этой уловки в споре, т. е. высказывание о том, что все, о чем говорит партнер, хорошо лишь в теории, но неприемлемо на практике, заставит его экспромт-доводами доказывать обратное, что в конечном счете способно накалить атмосферу обсуждения и свести дискуссию к взаимным нападкам и обвинениям.

24. «Опора на прошлое заявление». Главное в этой уловке – обратить внимание оппонента на его прошлое заявление, которое противоречит его рассуждению в данном споре, и потребовать объяснения по этому поводу. Подобные выяснения могут (если это выгодно) завести дискуссию в тупик или же дать информацию о характере изменившихся взглядов оппонента, что тоже немало важно для инициатора уловки.

25. «Навешивание ярлыков». Основная цель уловки – вызвать ответную реакцию на высказанные упреки, обвинения или же оскорбления. Естественная человеческая реакция на обвинения типа «вы обманщик», «вы негодяй», «вы подлец» в том и состоит, чтобы ответить тем же, т. е. отреагировать репликой: «От такого же слышу», «Сам ты такой» и т. п. После обмена подобными «любезностями», естественно, говорить о каком-либо доверительном и конструктивном обсуждении уже не приходится.

26. «Подмена истинности полезностью». В основе этой уловки заложено важное и вполне очевидное правило: когда отчетливо

видна польза, трудно разглядеть истину. Таким образом, цель уловки – убедить спорящего, что своим благополучием он обязан именно тому тезису, который оспаривает. *Принудить оппонента к такому размышлению поможет высказывание типа «Неужели вы не задумывались, во что обойдется реализация вашей идеи?».*

27. «Лингвистическая косметика». Суть уловки в том, что одну и ту же идею выражают по-разному, придавая ей нужный оттенок. «Косметика» в данном случае может быть различной: от легкой, изящной, обволакивающей, как тонкой вуалью, предмет мысли, до чрезмерной, когда «второй дом», куда вселяется данная мысль, уже не имеет ничего общего с «первым домом». Как и в случае с применением ряда других уловок, данный прием не может быть эффективно применен без описанных ниже способов слушания (перефразирование и резюмирование).

28. «Видимая поддержка». Уникальность этой уловки состоит в том, чтобы, взяв слово у оппонента, прийти к нему на помощь, т.е. начать приводить новые доводы и доказательства в защиту его тезиса. Эта помощь необходима лишь для видимости (кажимости) поддержки противника, ибо целью уловки является мнимая поддержка оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а также ослабить его психологическое сопротивление. После того как противник потеряет бдительность и окружающие по достоинству оценят уровень осведомленности о проблеме со стороны его оппонента, инициатор уловки наносит мощный контрудар, известный у психологов как прием «Да, но...», который раскрывает недостатки выдвинутого оппонентом тезиса, демонстрирует его ущербность. Таким образом создается впечатление, что противоположная сторона знакома с доказываемым противником тезисом более основательно, чем он сам, и после тщательной проработки проблемы убедилась в несостоятельности данного тезиса и всей системы аргументации, приводимой оппонентом.

29. «Сведение факта (аргумента) к личному мнению». Цель этой уловки состоит в том, чтобы обвинить партнера по общению, что приводимые им доводы в защиту своего тезиса или же в опровержение оспариваемой мысли есть не что иное, как всего-навсего

личное мнение, которое, как и мнение любого другого человека, может быть ошибочным. Обращение к собеседнику со словами: «То, что вы сейчас говорите, – это всего лишь ваше личное мнение» – будет невольно настраивать его на тональность возражений, порождать стремление оспорить высказанное мнение по поводу приведенных доводов. Если собеседник поддается на данную уловку, предмет полемики вопреки его желанию и в угоду замыслу инициатора уловки смещается в сторону обсуждения совсем другой проблемы, где противник будет доказывать, что высказанные им доводы – это не только его личное мнение. Практика подтверждает, что, если это произошло, значит, уловка удалась.

30. «Селекция приемлемых аргументов». Данная уловка основана на осознанном подборе для доказательства какой-либо мысли односторонне направленной информации и оперирования в процессе ведения дискуссии или спора только этой информацией.

31. «Рабулистика». Этот прием означает преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносящее их как забавные и странные. К примеру, замечание типа «Ваш коллега договорился до того, что...» заставляет воспринимающего по-особому реагировать на эту информацию. Другими словами, любое воздействие рабулистикой вводит собеседника в состояние далеко не конструктивного настроя при обсуждении проблемы, что в свою очередь может вызвать крайне негативную защитную реакцию в форме негодования, обвинения либо отказа от дискуссии.

32. «Троянский конь». Суть уловки состоит в следующем: а) спорящий, используя уже известный метод «видимой поддержки», переходит на сторону противника в споре и начинает приводить дополнительные доводы в защиту тезиса своего оппонента; б) будучи «принятым на стороне противника» (поскольку противоположной стороне лестно выслушивать выступления оппонентов в защиту собственной позиции), использующий уловку умело искажает основной тезис и доводы партнера до неузнаваемости; в) затем он начинает это уже искаженное положение, не имеющее ничего общего с первоначальным, горячо защищать. В результате, когда автор скомпрометированного тезиса спохватыв-

вается, бывает уже поздно, так как противник успел нанести «смертельный удар» как тезису, так и авторитету автора.

33. «Метод бумеранга». Данный метод особенно эффективен после использования приема «видимой поддержки», но реализованного лишь наполовину, т.е. когда, перейдя на сторону оппонента, инициатор уловки отмечает лишь положительные, позитивные стороны предложения (тезиса), которые высказывает его партнер. Затем, внедряя правило «подобное порождает подобное», предлагает высказаться и собеседнику по поводу положительных сторон уже своего суждения. Противник обычно это делает без особого труда, поскольку только что воспринял хвалебные речи по поводу своего предложения. Умело добившись подобных ответных действий со стороны оппонента, использующий уловку начинает успешно манипулировать только что приведенными доводами оппонента о преимуществах и положительных сторонах своего проекта. Главное на этом завершающем этапе – это, во-первых, сохранить до конца обсуждения внимание партнера на том положительном, что он сам нашел в доводах своего противника; во-вторых, не дать возможности противоположной стороне повернуть дискуссию в русло обсуждения позитивных моментов своих идей и предложений.

34. «Умалчивание». Стремление сознательно утаить информацию от собеседника является наиболее часто используемой уловкой в любых формах дискуссии. В соперничестве с деловым партнером гораздо легче бывает просто скрыть от него информацию, нежели оспаривать ее в полемике. Умение грамотно скрывать что-либо от своего оппонента является важнейшим слагаемым искусства дипломатии. В связи с этим отметим, что профессионализм полемиста как раз в том и состоит, чтобы искусно уходить от правды, не прибегая при этом ко лжи.

35. «Полуправда». Это может означать смешивание лжи и достоверной информации; одностороннее освещение фактов; неточную и расплывчатую формулировку обсуждаемых положений; ссылки на источники с оговоркой типа «Не помню, кто сказал...»; искажение достоверного высказывания с помощью оценочных суждений и т. п. Прием полуправды чаще всего, как показывает

практика, используется тогда, когда необходимо уйти от нежелательного поворота спора, когда нет достоверных аргументов, но надо непременно опспорить противника, когда необходимо вопреки здравому смыслу склонить либо к определенному выводу.

36. «Ложь». Этот прием, как известно, имеет целью скрыть реальное положение дел и донести до своего партнера ложную информацию, которая может быть представлена в виде фальшивых документов, ссылок на источники, на эксперименты, которых никогда никто не проводил, и т. п. В реальной жизни, пожалуй, не найдется человека, который хотя бы единожды не солгал. Не будем забывать, что в повседневном деловом общении каждый человек правдив ровно настолько, насколько он умен.

37. «Метод кнута и пряника». Замысел данной уловки проявляется в задаваемых оппоненту проблемно-риторических вопросах типа «Что вам лучше иметь: собственное мнение или все остальное?», «Что для вас более предпочтительно: возражать или не пострадать?». Другими словами, угрожающий характер данной уловки заставляет противника сделать выбор: оставаться принципиальным, но при этом пострадать, или же принять условия, в общем-то неприемлемые, но зато обезопасить себя от угроз, шантажа, а порой и физического насилия.

38. «Принуждение к строго однозначному ответу». Главное в этой уловке – твердо и решительно потребовать от оппонента дать однозначный ответ: «Скажите прямо: да или нет, т.е. сознательно принудить его не к диалектическому ответу («и... и»), а к альтернативному («или... или»). Опыт подтверждает то, что к этой уловке, как правило, прибегают в том случае, когда развернутый ответ оппонента крайне нежелателен. Следует отметить, что уловка наиболее эффективна в общении со слабо образованным оппонентом, так как в большинстве случаев будет восприниматься как проявление принципиальности со стороны партнера.

39. «А что вы имеете против?» Суть приема в том, чтобы не доказывать свой высказанный тезис, т.е. не приводить доводы и аргументы в его защиту, а предложить (даже потребовать) его опровергнуть: «А что, собственно, вы имеете против?» В том случае, когда оппонент попадет на уловку, он начинает

критиковать выдвинутое положение, и спор (как и было запланировано инициатором уловки) начинают вести уже относительно приведенных контрдоводов оппонента. Таким образом использующий уловку сознательно уходит от доказательства собственного тезиса и концентрирует общее внимание на контрдоводах оппонента.

**40. «Многовопросье».** Эта уловка состоит в том, чтобы в одном вопросе задать оппоненту не один, а несколько, причем разных и мало совместимых друг с другом вопросов. Далее поступают в зависимости от ответов: или обвиняют в непонимании сути проблемы, или же обвиняют в том, что оппонент не полностью ответил на вопросы, ввел в заблуждение либо ушел от ответа.

### **Логические уловки**

Данная группа уловок построена на сознательных нарушениях основных законов и правил формальной логики или же, наоборот, на их умелом использовании в целях манипуляции недостаточно осведомленным оппонентом. Для понимания сущности такого рода манипуляций необходимо обратиться к справочникам по логике.

#### *Примеры логических уловок-манипуляций в общении.*

##### **1. «Неопределенность тезиса».**

Суть уловки заключается в том, чтобы нечетко и неопределенно сформулировать основной тезис, что позволяет инициатору уловки интерпретировать высказанную мысль по-разному. Данный прием основан на нарушении важнейшего закона формальной логики – закона тождества.

##### **2. «Несоблюдение закона достаточного основания».**

Это тот случай, когда доводы, суждения, аргументы верны, но не достаточны. Формально-логический закон достаточного основания можно сформулировать следующим образом: всякая истинная мысль должна быть достаточно обоснована аргументами, а не только правильно построена по законам тождества, исключенного третьего и непротиворечия. Суть уловки состоит в нарушении таких правил аргументов, как достоверность, достаточность и непротиворечивость.

### 3. «Порочный круг в доказательстве».

Данная уловка призвана доказать мысль с помощью ее же самой, только сказанной другими словами, в этом и состоит «порочный круг» в системе доказательства.

### 4. «Причинно-следственный силлогизм».

Особенность этой уловки в том, что рассуждения заведомо строятся на логической ошибке: «после этого – значит, вследствие этого». Этот софизм был известен еще в древности. Суть его в том и состоит, чтобы временную связь между явлениями сознательно заменить причинно-следственной.

### 5. «Неполное опровержение».

Замысел уловки состоит в том, чтобы: – из высказанной системы доводов оппонента выбрать наиболее уязвимый; – разбить его в резкой форме; – сделать вид, что остальные доводы даже внимания не заслуживают. Практика показывает, что уловка проходит в тех случаях, когда приниженный оппонент либо, чтобы не выглядеть неловко, сам повторно не возвращается к теме, либо лишается возможности вернуться к ее обсуждению.

### 6. «Неправомерные аналогии».

Характерная особенность этой уловки заключается в том, чтобы использовать в доказательстве аналогии, абсолютно несопоставимые с рассматриваемыми. Первым примером может служить известный рассказ Плутарха о том, как один известный римлянин, разводясь с женой, после выслушивания порицаний друзей, которые твердили ему: «Зачем ты это делаешь? Разве она не целомудренна? Или не хороша собой? Или она бесплодна?», выставил вперед ногу, обутую в башмак, и спросил: «Разве он не хорош? Или он стоптан? Но кто из вас знает, где он жмет мне ногу?»

### **Ложь как социально-психологический феномен.**

Некоторые психологи выделяют ложь как отдельную категорию с разными функциями. Другие же (к примеру, Пол Экман) не разграничивают ложь, более обращая свое внимание ни на определение, а на ее функции. В целом, можно констатировать, что ложь является социально-психологическим компонентом жизнедеятельности человека в обществе. Поэтому любые попытки «исключить» ее из нашей жизни являются утопичными.

### **Функции лжи**

- Первая функция лжи – защита своих материальных интересов.
- Вторая функция лжи – приумножение своих материальных или духовных благ.

• Еще одной функцией лжи является агрессия. С помощью лжи один человек стремится подчинить другого человека, заставляя его выполнять свои цели, которые по-другому его никак не заставить выполнить. «Ну, что поделывать, если по-хорошему не хочет!» Демонстрация видимости угрозы для жизни и здоровья позволяет существенно изменить поведение «жертвы».

### **Уровни распознавания лжи**

Установлено, что распознавание лжи возможно на трех уровнях: *психофизиологическом, вербальном (словесном) и невербальном (мимика, поза, жесты).*

• **На психофизиологическом уровне** информация поступает в виде внешних проявлений функционирования внутренних органов, которые человеку контролировать практически невозможно. Можно сказать, что ложь – это несвойственное проявление действий человека. Поэтому в ситуации обмана организм как бы «выражает» свое сопротивление этому, реагирует на стресс и поэтому ведет себя по-другому. Эти физиологические проявления трудно контролировать обыкновенному человеку, если конечно он не обладает совершенными способностями регуляции, что может далеко не каждый.

Прежде всего, это: дрожь в голосе, теле, которую собеседник не может остановить, учащенное моргание, человек напрягает губы, покусывает их, «жует», над верхней губой, на лбу появляются капельки пота, частое или сильное слглатывание слюны, желание пить (из-за сухости во рту), покашливание (на нервной почве), периодическое заикание, голос приобретает другой тон, не характерный для собеседника, меняется ритмика, тембр, сбивчивое беспокойное дыхание, изменение цвета лица, бледность или покраснение, учащенное сердцебиение, пульсация крови в висках, сонной артерии, подергивание мелких мышц лица (веко, бровь и т. п.).

• **На вербальном уровне** – проверка логической согласованности информации и соответствия невербальным компонентам

взаимодействия. Считается, что раскрытые ладони – признак того, что собеседник говорит правду. Но если обманщик улыбается и намеренно использует этот жест, и в то же время говорит неправду, его выдадут другие проявления, свидетельствующие о его неискренности. Такие микродвижения, микросигналы проявляются на доли секунды и часто не видны, но, как правило, людям с развитой интуицией и, конечно, специалистам, занимающимся в области невербальных коммуникаций, они заметны. К таким микросигналам относятся искривление лицевых мышц, часто несимметричное, расширение или сужение зрачков, учащенное моргание, румянец и множество других. В частности, в таких ситуациях вы чувствуете, что что-то не так, но не можете понять, что именно. Как правило, искренний человек будет отстаивать свою правдивость при проявлении сомнения в ней, поэтому двусмысленность, уклончивость несвойственна человеку в данной ситуации. Если собеседник лжет, то ему с каждым разом все труднее и труднее будет скрывать свою ложь и контролировать свое спонтанное поведение.

- **На невербальном уровне** – происходит наблюдение за поведением человека при неискренности: за мимикой, пантомимикой, жестами. Большинству людей врать труднее, чем говорить правду. Этим и объясняется отличающееся от обычного поведение человека, который врет. Он часто меняет свою позу, не может усидеть на одном месте. Его жестикуляция становится более активной, он может совершать множество ненужных движений руками, поэтому по внешним проявлениям можно без особого труда обнаружить волнение человека.

### **Этическая сторона манипуляций. Актуализация здоровой личности против манипулирования**

Многие люди с таким увлечением контролируют окружающих, что совершенно забывают о себе. Они перестают видеть и слышать в себе то, что не имеет отношения к контролю над другими. Они слишком заняты, чтобы воспользоваться полнотой возможностей, отпущенных им жизнью. Манипулирование постепенно завладело всем их вниманием. Разумеется, манипулятор может говорить о закатах и т.п., но лишь потому, что считает это

необходимым в данной ситуации. У него богатый словарный запас, но это только слова. Он не переживает того, о чем говорит.

В книге «Человек-манипулятор Э. Шостром отмечает, что сущность манипулятора в том, чтобы все время защищать и оправдывать себя. Для этого, собственно, ему и нужны прошлое и будущее, прошлое – для извинения ошибок, а будущее – для бесплодных обещаний. Если же он ориентирован на настоящее, он будет много говорить о том, что делает, и никогда не доводить дело до конца. Пассивный манипулятор – это нытик, обвинитель, ищущий любви для компенсации своих неудач. Активный же манипулятор будет уверять вас в своих достижениях, которых у него на самом деле нет. Обман окружающих дает манипулятору ощущение силы. Но если бы он был честен хотя бы с самим собой, ему пришлось бы признать, что такая форма самоутверждения пуста и бессмысленна.

Актуализатор – как всегда, в отличие от манипулятора, – это тот, кто живет и действует на самом деле. Он выражает свои переживания и осуществляет свои дарования. Он хорошо себя чувствует, потому что его жизнь здесь и сейчас наполнена деятельностью, представляющей для него смысл. Он свободно обращается за поддержкой к прошлому и нередко вглядывается в будущее, прекрасно понимая при этом, что то и другое происходит в настоящем и ради настоящего.

Стиль жизни манипулятора держится на четырех "китах": ложь, неосознанность, контроль и цинизм. Философия жизни актуализатора отмечена четырьмя противоположными характеристиками: честностью, осознанностью, свободой, доверием (см. табл.). Переход от манипуляции к актуализации в целом представляет собой континуум от безжизненности и нарочитости до полноты жизни и спонтанности.

### **Основные характеристики манипуляторов и актуализаторов**

<b>Манипуляторы</b>	<b>Актуализаторы</b>
1. <b>Ложь</b> (фальшь, мошенничество). Манипулятор достигает своих	1. <b>Честность</b> (прозрачность, искренность, подлинность). Актуализатор

целей с помощью различных уловок, ухищрений и приемов. Он ломает комедии, разыгрывает роли, силится произвести впечатление. Проявляемые им чувства выбираются намеренно, в зависимости от обстоятельств.

### **2. Неосознанность**

(апатия, скука). Манипулятор не сознает, что в жизни на самом деле важно. Он видит и слышит лишь то, что хочет видеть и слышать.

### **3. Контроль**

(закрытость, нарочитость). Для манипулятора жизнь подобна шахматной партии. Он кажется спокойным, однако держит себя и других под постоянным контролем, скрывая от них свои мотивы.

### **4. Цинизм (безверие).**

Манипулятор не доверяет себе и другим, он испытывает глубокое недоверие к человеческой природе как таковой. Он полагает, что в отношениях между людьми существуют лишь две возможности: управлять или быть управляемым.

способен честно проявлять свои чувства, какими бы они ни были. Для него характерна чистосердечность, выразительность, он по-настоящему бывает самим собой.

### **2. Осознанность**

(отклик, жизненность, интерес). Актуализатор хорошо видит и слышит себя и других. Он восприимчив к искусству, музыке и другим проявлениям жизни.

### **3. Свобода**

(спонтанность, открытость). Актуализатор спонтанен. Он способен к свободному выражению своих потенциальных возможностей. Он хозяин своей жизни, субъект, а не объект.

### **4. Доверие**

(вера, убежденность). Актуализатор глубоко верит в себя и других. Он стремится быть в постоянном контакте с жизнью и справляться с трудностями здесь и сейчас.

## **Список литературы**

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. – 344 с.

2. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. -М.: Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 208 с.
3. Шапарь В.Б. Психология манипулирования. Из марионетки в кукловоды. Белгород: Клуб семейного досуга, 2013. – 352 с.
4. Шейнов В.П. Манипулирование сознанием. – Минск: Харвест, 2010. -768 с.
5. Шостром Э. Человек-манипулятор. –М.: Апрель-пресс, 2008. – 192 с.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://psyfactor.org/lybr71.htm> – Библиотека «Пси-фактора»

## **ПРАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМЕ 2**

**Цель:** в ходе выполнения практических заданий, изучить понятие «уловка-манипуляция в общении». Изучить различные виды уловок-манипуляций и научиться их распознавать. Познакомиться с основами психологии лжи и ее невербальных сигналах в общении.

### **Задание 1.**

#### **Практическое задание.**

Пройдите тест (руководствуйтесь приведенным описанием уловок в теоретической части), приведите пример дискуссии из кино, литературы или своей профессиональной деятельности, где проиллюстрированы любые 10 уловок из перечисленных (по одному примеру на одну уловку, всего 10 примеров)

#### *1. Софизм – это:*

- а) сознательная логическая ошибка в рассуждении;
- б) произвольная логическая ошибка;
- в) «крылатое» выражение, подтверждающее истину.

#### *2. Уловка в споре – это:*

- а) всякий прием, с помощью которого хотят облегчить спор для себя или затруднить его для оппонента;

- б) прием, с помощью которого хотят убедить собеседника;
- в) прием, с помощью которого можно уйти от своей точки зрения, если заведомо известно, что она неправильная.

3. *Суть уловки «Формирование первичной установки» состоит:*

а) в намеренном удержании инициативы с целью оказать давление на психику собеседника и сформировать первичную установку;

б) в предоставлении первичной установки в качестве аксиомы, не подвергающейся обсуждению;

в) в изначальном предоставлении слова тем, чье мнение известно, импонирует окружающим и способно сформировать определенную установку на восприятие идей.

4. *Суть уловки «Накаливание атмосферы «агрессорами» спора» состоит:*

а) в недопущении накала атмосферы «агрессорами» спора, с целью ликвидации возможности принятия нежелательного решения;

б) в преднамеренном столкновении агрессивно настроенных оппонентов с целью накала атмосферы до критической и срыва дискуссии;

в) в накале атмосферы «агрессорами» спора, с целью примирить их позиции.

5. *Суть уловки «Первоочередная преемственность в голосовании» состоит:*

а) в вынесении предложений на голосование не в порядке их поступления, а по степени их преемственности для заинтересованной стороны, чтобы колеблющиеся быстрее отдали свои голоса;

б) в недопущении колеблющихся к голосованию с целью отложить принятие решения;

в) в высказывании предложений, способных повлиять на принятие нежелательного решения.

б. *«Порочный круг в доказательстве» – это:*

а) подтасовка аргументов оппонента с тем, чтобы они оказались полезны и для Вас;

б) доказывание мысли с помощью ее же, но высказанной в иной форме;

в) построение рассуждений на логической ошибке «после того – значит, вследствие этого».

7. Суть уловки «Приостановление обсуждения на желательном варианте» состоит:

а) в приостановлении принятия желательного варианта решения до его обсуждения;

б) в прекращении обсуждения на выступлении, выражающем наиболее желательную позицию;

в) в заострении внимания на желаемом варианте принимаемого решения посредством дискредитации оппонента.

8. Суть уловки «Выборочная лояльность в соблюдении регламента» состоит:

а) в выборе организатором обсуждения жесткой позиции по регламентированию времени выступающих;

б) в лояльном отношении организатора к нарушению регламента;

в) в предоставлении одним выступающим преимущественного права по времени и характеру выступления.

9. Суть уловки «Принятие решения псевдо-де-юре» состоит:

а) в ориентировании мнения обсуждающих на позиции людей, не имеющих права голоса, но специально приглашенных на обсуждение;

б) в принятии решения тайным голосованием;

в) в принятии решения на основе мнения специально приглашенного специалиста.

10. Суть уловки «Перерыв в обсуждении» состоит:

а) в объявлении перерыва в тот момент, когда обсуждение пошло к наиболее выгодному решению;

б) в объявлении перерыва в обсуждении, когда просит об этом оппонент;

в) в объявлении перерыва в тот момент, когда может быть выработано неудобное решение.

11. Суть уловки «Выпускание пара на несущественных вопросах» состоит:

а) в вынесении незначительных, второстепенных вопросов на обсуждение, и после длительной перепалки, когда многие уже устали, вынесение того вопроса, который хотят обсудить без критики;

б) в концентрации внимания на несущественных вопросах для увода обсуждения от принятия нежелательного решения;

в) во включении второстепенных вопросов в обсуждение в качестве основных для затягивания спора.

12. *Суть уловки «Раздражение оппонента» состоит:*

а) в выведении оппонента из равновесия насмешками, обвинениями, упреками и другими способами, пока противник не сделает невыгодное для него заявление;

б) в раздражении оппонента с целью продолжить невыгодное обсуждение;

в) в использовании лестных приемов против оппонента.

13. *«Перевод спора в сферу домыслов» – это:*

а) перевод полемики в русло недосказанных, замысловатых фраз;

б) психическое навязывание своего довода оппоненту;

в) перевод полемики в русло обличения собеседника с целью заставить его оправдываться.

14. *Суть уловки «Чтение мыслей на подозрение» состоит:*

а) в «предугадывании» мыслей оппонентов;

б) в отведении от себя всех подозрений;

в) в подозрении оппонента в сокрытии важных мыслей.

15. *Суть уловки «Отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки» состоит:*

а) в высказывании мысли с намеком на то, что сопротивление оппонента приведет к затрагиванию интересов тех, кого не следует;

б) в приведении в качестве авторитета «высшей инстанции»;

в) в приведении примеров из жизни великих людей в качестве доказательства.

16. *Суть уловки «Карфаген должен быть разрушен» состоит:*

а) в постоянном и целенаправленном приучении собеседника к бездоказательному утверждению, после чего оно объявляется очевидным;

- б) в настаивании на немедленности принятия решения;
- в) в настаивании на необходимости в срочном порядке решить вопрос.

17. *Лесть отличается от комплимента тем, что она:*

- а) предполагает разночтение, размышление, предметом ее являются вещи, дела, идеи, все, что косвенно относится к людям;
- б) предполагает рассмотрение личностей вне их реальных достоинств;
- в) прямолинейна, однозначна, проста и понятна, ее предметом являются люди и их качества, она подразумевает преувеличение положительных качеств, приписывание достоинств, которых нет.

18. *Уловка «Ложный стыд» заключается:*

- а) в ложном смущении оппонента из-за его неинформированности;
- б) в использовании ложного довода, с помощью фразы типа «Вы, конечно, знаете...», чтобы привести человека в состояние стыда из-за незнания;
- в) в обвинении оппонента во лжи, чтобы заставить его оправдываться.

19. *«Ложный стыд с последующим упреком» – прием, состоящий:*

- а) в использовании уловки «Ложный стыд» для того, чтобы потом обвинить оппонента в некомпетентности;
- б) в дискредитации оппонента насмешками;
- в) в обвинении оппонента в его неискренности.

20. *Уловка «Принижение иронией» представляет собой:*

- а) принижение оппонента иронией типа «Извините, но Вы говорите вещи, которые выше моего понимания»;
- б) побуждение оппонента ошибаться и смеяться над своими же ошибками;
- в) принижение оппонента иронией типа «Вероятно Вы не до конца понимаете, о чем я говорю».

21. *Уловка «Демонстрация обиды» заключается:*

- а) в высказывании упреков в адрес оппонента;
- б) в обсуждении вопроса на повышенных тонах;
- в) в демонстрации собственной обиды с целью сорвать обсуждение.

22. Уловка «Авторитетность заявления» состоит:
- а) в обвинении оппонента в его некомпетентности;
  - б) в усилении психологической значимости собственных фраз типа: «Я авторитетно заявляю»;
  - в) в непризнании авторитетности оппонента по данному вопросу.
23. «Открытое заявление» – это прием, суть которого:
- а) в использовании оскорбительных высказываний в адрес оппонента;
  - б) в приглашении говорить откровенно без обиняков;
  - в) в упоре на доверительность общения с помощью фраз типа «Я Вам откровенно, честно скажу».
24. «Мнимое непонимание и недопонимание» – это уловка, состоящая из:
- а) перефразированного искаженного высказывания собеседника;
  - б) «недопонимания» собеседника с целью затянуть время;
  - в) невнимательного слушания партнера по общению.
25. Уловка «Лестные обороты речи» представляет собой:
- а) использование лести, а затем обвинений в адрес оппонента;
  - б) использование лести и намека на то, как можно много проиграть или выиграть, если партнер будет упорствовать;
  - в) очарование оппонента лестью с последующим упреком.
26. Суть уловки «Опора на прошлое заявление» заключается:
- а) в ссылке на прошлое заявление оппонента, противоречащее его теперешнему заявлению;
  - б) в опоре на заявление авторитетной личности;
  - в) ни один ответ не верен
27. Суть уловки «Лингвистическая косметика» заключается:
- а) в том, что используются слова и выражения, подчеркивающие интеллигентность собеседника;
  - б) в том, что используются очень сложные лингвистические конструкции, и в конце концов теряется первоначальная идея;
  - в) в том, что одну и ту же идею выражают по-разному, придавая ей нужный оттенок.
28. Уловка «Видимая поддержка» представляет собой:
- а) видимый отход от своих позиций, дабы не потерять лицо;

б) поддержку своих доводов, даже если они неправильны;  
в) первоначальную поддержку оппонента и раскрытие его идеи, а затем, когда противник потеряет бдительность, демонстрация уязвимости его доводов.

29. «Сведение факта (аргумента) к личному мнению» заключается:

а) в настаивании на своем личном мнении до конца;

б) в обвинении партнера в том, что высказываемое им мнение – это всего лишь его личное мнение, а человеку свойственно ошибаться;

в) в приведении всех аргументов и доводов в доказательство своего тезиса.

30. Уловка «Рабулистика» – прием, суть которого заключается:

а) в преднамеренном искажении смысла высказываний оппонента, представляя их как забавные и странные;

б) в выведении собеседника из состояния конструктивного настроя на работу с помощью угроз;

в) в формировании защитной реакции в форме негодования, обвинения.

31. Метод «бумеранга» представляет собой:

а) сфокусирование внимания партнера на положительных моментах своего тезиса, причем высказанных оппонентом в процессе обмена информацией после использования приема «Видимой поддержки»;

б) выведение собеседника из себя и перевода дискуссии на обмен оскорблениями;

в) вызов собеседника на откровенный разговор.

32. Метод «кнута и пряника» заключается:

а) в использовании лести, похвалы и жестокого оскорбления, чтобы запугать оппонента (по поводу своего отношения к нему как к личности);

б) в намеке на то, что можно договориться по-другому;

в) в неясных угрозах, заставляющих противника делать выбор: иметь ли собственное мнение или быть в опасности перед угрозой, шантажом и физическим насилием.

33. «Многовопросье» заключается в том, чтобы:

а) засыпать противника вопросами, не слушая его аргументов, заставить его запутаться и сделать ошибку;

б) задать в одном вопросе не один, а несколько, причем разных и мало совместимых друг с другом вопросов, чтобы потом обвинить в непонимании сути проблемы или в том, что тот не полностью ответил на вопросы, ушел от ответа или ввел партнера в заблуждение;

в) задать много вопросов за короткий период времени и увести с их помощью от первоначальной темы обсуждения.

34. *Логические уловки построены на:*

а) сознательном нарушении законов и правил формальной логики или использовании их в целях манипуляции против недостаточно осведомленного оппонента;

б) в сознательном использовании логических законов для построения аргументированной защиты от контрнападок оппонента;

в) в несоблюдении закона достаточного основания.

35. *Суть уловки «Неполное опровержение» заключается:*

а) в опровержении тезиса оппонента в наиболее резкой форме;

б) в выборе наиболее уязвимого довода оппонента, разбиении его в резкой форме и делании вида, что его остальные доводы внимания не стоят;

в) в доказательстве от противного.

36. *Неправомерные аналогии – это:*

а) использование аналогий, построенных на утверждениях, что данный тезис неправомерен;

б) использование аналогий с жизнью великих людей в качестве примера;

в) использование аналогий в доказательстве, абсолютно несоизмеримых с обсуждаемыми вопросами.

37. *Суть ошибки «Подмена тезиса» заключается в том:*

а) что доказывается или опровергается тот тезис, который был сформулирован в начале полемики;

б) что в нужный момент спорящий подменяет тезис сходным, а Вы этого не замечаете;

в) что тезис формулируется неточно и неоднозначно.

38. *Опровергнуть мысль можно с помощью:*

а) опровержения тезиса, аргументов, его доказывающих, или опровержения связей аргументов и тезиса;

б) опровержения доводов;

в) опровержения аргументов оппонента.

39. *Прием «Обращение за советом» служит:*

а) для выяснения реальных позиций оппонента по данному вопросу;

б) для того, чтобы сделать комплимент оппоненту и создать доверительные отношения с ним;

в) для возбуждения полемики по поводу несогласий по обсуждаемому вопросу.

40. *Слушание-«перефразирование» заключается:*

а) в запутанной формулировке мысли партнера своими словами;

б) в повторении точь-в-точь всего сказанного с выделением основной мысли;

в) в формулировке мысли партнера своими словами, возвращении говорящему сути его сообщения, чтобы он оценил правильность понимания его точки зрения.

## **Задание 2.**

Посмотрите небольшой научно популярный фильм и познакомьтесь с методами распознавания лжи по невербальной коммуникации <https://www.youtube.com/watch?v=bbLkZSxRON8>

### **ТЕМА 3. МЕХАНИЗМЫ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ МАНИПУЛЯЦИЙ В ОБЩЕНИИ**

---

#### **АННОТАЦИЯ ТЕМЫ 3. МЕХАНИЗМЫ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ МАНИПУЛЯЦИЙ В ОБЩЕНИИ**

Способы распознавания манипулятивного воздействия: отслеживание изменений ситуации; анализ механизмов манипулятивного воздействия. Общие правила нейтрализации уловок-манипуляций: открытое объявление о недопустимости использования манипуляций; разоблачение уловки, т. е. раскрытие ее сути; повторное напоминание о недопустимости использования уловок; «информационный диалог»; «конструктивная критика»; «цивилизованная конфронтация»; «уловка на уловку». Психологическое самбо.

#### **ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМЕ 3**

##### **Проблема распознавания угрозы манипулятивного вторжения**

Рассмотрев основные признаки и виды манипуляций, обратимся к способам борьбы с ней. Обычно людьми манипулируют, чтобы заставить чувствовать себя недостаточно хорошим, а значит, готовым подчиниться чужой воле и отказаться от своих прав. Обдумайте ваши отношения с возможным манипулятором, ответив на такие вопросы:

- Проявляет ли он ко мне искреннее уважение?
- Насколько обоснованы его ожидания и требования?
- Насколько сбалансированы наши отношения или только один из нас в них вкладывается, а второй получает выгоды?

- Не мешают ли мне эти отношения хорошо относиться к себе?

Если хотя бы на один вопрос ответ положительный, возможно Вы жертва манипуляции.

Как уже было сказано, важной особенностью манипуляции является тайный характер воздействия. Поэтому резонно задаться вопросами: как эта угроза замечается адресатом? и как она им воспринимается?

Первый путь – отслеживание за изменениями ситуации, порожденными технологией психологического (в данном случае манипулятивного) воздействия.

Второй – посредством анализа механизмов манипулятивного воздействия. Признаки, которые удастся обнаружить, могут дать основание для предположения, что взаимодействие содержит манипуляцию.

**Отслеживание за изменениями ситуации**, связанными с технологией психологического воздействия, позволяет обнаружить эффекты, которые составляют особенности манипуляции. Общим признаком наличия манипулятивных попыток, по-видимому, являются нарушения баланса тех или иных переменных взаимодействия. Поэтому нам следует перечислить возможные деформации, сдвиги, несоответствия и т. п. Таковыми могут быть:

- Дисбаланс в распределении *ответственности* за совершаемые действия и принимаемые решения. Это случаи, когда мы вдруг замечаем, что что-то «должны», не зная, откуда это должноствование взялось. Или же наоборот – мы проявили непонятную или неожиданную для нас безответственность в принятии некоторого решения.

- Деформации в соотношении *выигрыш – плата* проявляются в том, что получаемый результат не соответствует вложенным усилиям. Это может происходить и вследствие допущенных нами ошибок в планировании или исполнении решений, но также и в результате чьей-либо манипуляции.

- Наличие *силового давления* также является одной из подсказок, указывающей на возможность манипуляции, хотя скорее

является лишь индикатором межличностной проблемы, затруднения, одной из причин которых, разумеется, может явиться угроза манипулирования.

- Нарушения сбалансированности *элементов ситуации* – в этом случае может обращать на себя внимание некоторая степень необычности ситуации взаимодействия:

- 1) необычность мишеней воздействия (темы разговоров, смена векторов и т. п.) Например, на вечере в компании приятелей вас знакомят с новым человеком и он, неясно почему, большую часть времени посвящает вам. Или, скажем, кто-то вам оказывает любезности или услуги, которые выходят за рамки привычного, особенно если они большей частью односторонни;

- 2) необычность компоновки или подачи информации, такие, скажем, как смещение акцентов значимости на второстепенные детали. К примеру, неадекватно долго решается вопрос о том, как расположиться: ваш партнер все время стремится сесть у окна и почему-то каждый раз так, что солнце неприятно слепит вам глаза.

- *Неконгруэнтность в поведении* (коммуникативном сообщении) партнера – различные каналы передают противоречивую информацию. Например, если сопоставить содержание слов с движениями рук или мимики, можно обнаружить, что собеседник не смотрит вам в глаза, а куда-то вверх, вас или в сторону («туфту гонит»?), а может и вниз (самому неудобно за себя?). Бывает, уверенные слова контрастируют с суетой рук: дергает пуговицу, бездумно перекладывает что-то на столе, «ломает» пальцы и т. д.

- Стремление отправителя воздействия *стереотипизировать поведение* адресата – те случаи, когда становится заметно, что кому-то хочется, чтобы мы вели себя «в соответствии с...» Чаще всего это выглядит как обращение к некоторым нашим ролевым позициям, стремление отнести к той или иной категории людей, адресоваться к нашим собственным привычкам либо установившимся между нами ритуалам.

**Если мы будем исходить из анализа механизмов манипулятивного воздействия**, задача обнаружения манипуляции заключается в том, чтобы быть внимательным к реакциям адресата. Необходимо научиться распознавать моменты, когда включаются

в работу (или начинают работать в измененном режиме) те или иные компоненты (звенья) механизмов, реализующих внешнее вторжение. Можно указать по меньшей мере следующие виды таких индикаторов:

1) ненормативно частое появление или подчеркнуто явное проявление *психических автоматизмов* в поведении адресата воздействия;

2) *регрессия к инфантильным реакциям* – плач, агрессия, тоска, чувство одиночества и т. п., особенно если это точно приурочено к определенной ситуации или событиям;

3) *дефицит времени*, отпущенного на принятие решения; важный момент анализа ситуации в этом случае – выяснить, кем создается этот дефицит: если не тем, кто испытывает нехватку времени, то следует предположить наличие манипуляции;

4) состояние *суженности сознания*, которое может проявиться в ограничении круга обсуждаемых идей, в «циклических» высказываниях (например, неизменяемые формулировки или регулярный возврат к одной теме), постановке только ситуативных целей (в ущерб перспективным) и пр.

5) неожиданные *изменения фоновых состояний*: напряжение, агрессия, суетливость и др., возникающие преимущественно как реакция на ущерб, нанесение которого ощущает (пусть и неосознанно) адресат воздействия. Сигналом об угрозе ущерба или уже нанесенном ущербе служит эмоциональная реакция жертвы манипуляции – ухудшение настроения, раздражение, глухая обида и прочие сдвиги в сторону отрицательных эмоций. Особенно должны настораживать случаи неоправданных с точки зрения ситуации эмоциональных сдвигов.

*Последний критерий предоставляет нам важный механизм субъективной диагностики по чувственным индикаторам. Сам по себе прием не нов, но в случае с манипуляцией он может быть использован не только как индикатор наличия угрозы, но даже как указатель на возможное ее качество.*

*Данный прием диагностики, предложенный Д. Динкмейером и Б. Д. МакКеем [Dinkmeyer & McCauley 1976], основан на том, что наши чувства и реакции отражают результат бессознательной обработки*

*информации, поступающей из внешнего мира. На ранних этапах взаимодействия эмоции являются выражением бессознательного (непроизвольного) ответа на характер воздействия партнера.*

- Например, если мы испытываем раздражение и нам хочется избавиться от присутствия партнера, то, возможно, это происходит не потому, что он нам неприятен, а от того, что партнер стремится овладеть нашим вниманием в большей степени, чем мы желаем. Вероятно, у нас возникает негативная реакция на его стремление, которое уже как-то проявилось в его действиях.

- Если мы чувствуем ущемление своего авторитета, подрыв своей власти над партнером и нам очень хочется доказать свою силу, продемонстрировать преимущество, то может оказаться, что он стремится овладеть нашим поведением, может быть покомандовать. (Правда, так можно предполагать лишь тогда, когда партнер ничем явно не выдал своих намерений. Если же его намерения выражаются прозрачно, скорее следует предположить попытку спровоцировать вас на демонстрацию силы.)

- Иногда, особенно если мы спохватились с некоторым опозданием, может оказаться, что наше эмоциональное состояние прямо указывает на то, чего хотел добиться партнер. Другими словами, ему его воздействие удалось. Например, мы поймали себя на том, что ощущаем необъяснимую обиду, даже боль, хочется чем-то обидеть партнера, за что-то свести счеты. Это может свидетельствовать о его намерении отомстить нам.

- Если в какой-то момент работы со своим подчиненным или коллегой мы ощутили бесперспективность своих усилий, руки стали опускаться, захотелось махнуть на него рукой и самому выполнить работу, то нелишне предположить, что партнер стремится доказать свою непригодность к этой работе. Зачем? Вероятно, для того, чтобы взвалить ее на вас.

Таким образом, даже априори мы обнаруживаем довольно большой перечень средств, которые могут быть использованы для распознавания манипулятивного воздействия.

## Распознавание манипуляции в живом общении

Но быть в позиции стороннего (пусть и заинтересованного) наблюдателя и быть участником события, в котором на нас оказывается манипулятивное воздействие, не одно и то же.

- Ориентироваться приходится на реально сложившиеся условия, которые могут плохо укладываться в привычные или известные теоретические схемы.

- Высокие требования предъявляются к внерациональным средствам анализа (интерпретации) ситуации и содержащихся в ней проблем: чувству, интуиции, впечатлению.

- Действовать приходится в режиме актуального времени, у адресата, как правило, нет такой, как у исследователя, возможности остановиться и сколько потребуется анализировать проблемную ситуацию. Это уже не только интерпретация действия (чужого), но еще и интерпретация действием (своим).

- Важную роль играет решительность – умение уловить нужный для начала действия момент и выполнить это действие с оптимальными для наличной ситуации упорством и настойчивостью.

*Существуют способы нейтрализации манипуляций – уловок в общении. Основные из них следующие:*

- *Открытое обсуждение о недопустимости использования манипуляций.* Этот прием обычно используют накануне дискуссии, полемики или спора, когда стороны открыто договариваются не прибегать в отношении друг друга к уловкам. Однако достигнутое «джентльменское соглашение» по этому вопросу, как показывает практика, часто нарушается, и тогда необходимо использовать другие приемы нейтрализации уловок.

- *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 раскрывать их суть и в дальнейшем. В такой ситуации, когда явно разоблачается

инициатор уловки, обычно обе стороны, убедившись, что подловить друг друга уловкой и остаться при этом незамеченным уже не удастся, редко идут на повторное использование nepозволенных приемов.

- *Повторное напоминание о недопустимости применения уловок.* Этот прием основывается на реализации двух важных принципов: «умному достаточно и намек» и «от умного достаточно и намек». Однако даже и после открытого обсуждения недопустимости использования по отношению друг к другу уловок у каждой из сторон все-таки остается соблазн в трудной ситуации попробовать подловить своего оппонента, а дальше поступить по обстановке: если противник попадется, значит, он не особо силен в знаниях об использовании уловок, можно и дальше их применять; если же уловка разоблачена, то это лишний раз подтверждает, что оппонент не блефует.

- *«Уловка на уловку».* Этот способ нейтрализации может быть использован, когда все предыдущие не дали положительного результата. Лишь убедившись в том, что, несмотря на тактические открытые заявления в адрес оппонента о недопустимости использования уловок, противник злостно продолжает их реализовывать, можно включиться в борьбу – «кто кого».

- *Изменение сценария.* Манипулятор ожидает от вас определенного поведения, поэтому, как только вы отреагируете непредсказуемым для него образом, манипуляция будет остановлена. Подумайте, какой реакции от вас ждут, и поступите иначе.

Сидоренко Е. В в своей книге по противостоянию влиянию, предлагает еще несколько классических способов, которые можно рассматривать как способы противодействия манипуляциям и приемы психологического самбо (отработка приемов представлена в практической части к данной теме).

### 1. Цивилизованная конфронтация.

Цивилизованное психологическое влияние – это влияние прежде всего словом, причем влияние открытое и открыто адресованное к интеллектуальным возможностям человека. Оно способствует развитию и сохранению: 1) дела; 2) деловых отношений; 3) личностной целостности участников. Цивилизованное психоло-

гическое влияние свободно от силовых и обманных приемов и включает три типа стратегий: аргументация, контраргументация, самопродвижение.

*Аргументация – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.*

*Контраргументация – это система высказываний и доводов, построенных на основе анализа и поиска противоречий в аргументах собеседника с целью формирования или изменения его отношения к обсуждаемой проблеме*

*Самопродвижение – это открытое предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества в честном общении без манипуляций.*

## 2. Информационный диалог.

Информационный диалог – это обмен вопросами и ответами, сообщениями и предложениями в бесстрастном и беспристрастном режиме компьютерного поиска информации. Эмоциональные подтексты игнорируются. В каждом обращении партнера отыскивается та суть, которая имеет отношение к обсуждаемому делу, все остальное опускается. Если партнер идет на обсуждение вопроса по существу, постепенно отказываясь от манипуляции, противостояние можно считать успешно завершенным: манипуляция оказалась преобразованной в информационное обсуждение.

Техники информационного диалога:

*Вопросы, направленные на прояснение сути дела*

- «Что вы имеете в виду, когда говорите о...»
- «Какие факты (условия, ограничения, преимущества и т. п.) вы имеете в виду?»

- «Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?»

- «Что именно вы считаете неконструктивным?»

- «Как мы могли бы сформулировать свою задачу?»

*Вопросы, направленные на прояснение целей манипулятора*

- «Почему вы спрашиваете у меня об этом именно сейчас?»

- «Зачем ты говоришь мне об этом?»

- «О чем в действительности ты хочешь меня попросить?»
- «Что ты хочешь этим сказать?»
- Ответы и сообщения:
- «Да, эта работа не была закончена в срок».
- «Это было мое решение».
- «Совещание было созвано для обсуждения именно этой проблемы».

- «Результаты будут известны через две недели».
- «Да, я тоже голосовал против».
- «Нет, я отказался поддержать этот проект».
- «На этот раз нас постигла неудача».
- «Да, этот успех очень важен для нас» и т. п.

*Предложения по существу дела*

- «Предлагаю согласовать наши подходы до начала переговоров».

- «Предлагаю обсудить факты».
- «Предлагаю наметить план действий».
- «Предлагаю обсудить наши разногласия в свете новых данных».

- «Предлагаю составить список необходимых документов».
- «Не могли бы вы еще раз сформулировать свой вопрос?»
- «Не могли бы вы пояснить некоторые детали?» и т. п.

*Предложения ограничить область обсуждения*

- «Предлагаю вернуться к существу дела».
- «Предлагаю избегать личных комментариев в нашем обсуждении».

- «Предлагаю не затрагивать конфиденциальной информации».

- «Предлагаю обсуждать вопросы последовательно» и т. п.
- В наиболее грудных случаях могут использоваться также две аварийные техники.

*Отказ или отсрочка ответа*

- «А почему это вас совершенно не заботят эти расходы?»
- «Я вам отвечу на этот вопрос, но, если позволите, позже».
- «Вам, похоже, не нравится Станислав Николаевич?»
- «Этот вопрос я обойду молчанием».

#### 4. Конструктивная критика

Конструктивная критика – это подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата.

*Общие характеристики конструктивной критики:*

- Фактологичность: оцениваются возможности, факты, события, и их последствия, а не личности?
- Корректность: допускаются только парламентские выражения?
- Бесстрастность: анализ и оценка производится «без эмоций», отстраненно, безо всякой личностной вовлеченности, повышения голоса и т. п.

#### 19 практических приемов защиты от манипуляций

##### Прием 1. Техника бесконечного уточнения.

Применяется, когда партнер по общению эмоционально требует чего-то или в чем-то обвиняет. В этом случае выясните как можно подробнее и точнее все, что с ним происходит, не вступая в пререкания, объяснения или оправдания. Ваш партнер может усиливать давление, вызывая вас к сопротивлению, но вы должны стойко удерживаться на позициях человека, желающего выяснить мнение другого. Умение поставить вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа, активизирует собственные интеллектуальные усилия. Для того чтобы задать вопрос или ответить на вопрос по существу, нужно подумать, следовательно, часть энергетического заряда перевести из эмоционального потока в рациональный. Кроме того, выигрывается время, которое партнер тратит на обдумывание ответа. Тем самым, задавая уточняющий вопрос, мы получаем время и энергию для того, чтобы не дать чувствам ошеломить нас.

##### Прием 2. Техника внешнего согласия, или Наведение тумана.

Эта техника особенно эффективна против несправедливой критики или откровенной грубости. Уверенный человек внешне соглашается, хотя может и не изменить своей позиции. Например:

«Какая неожиданная мысль! Надо будет ее обдумать...»;  
«Я подумаю над тем, как мне учесть это в работе»;  
«Я подумаю, имеет ли это ко мне отношение»;  
«Может быть...»

### Прием 3. Техника испорченной пластинки.

В ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важную информацию нападающему. Фраза должна быть такой, чтобы можно было повторить ее несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. Фраза должна произноситься как заевшая пластинка, с одной и той же интонацией. В тоне не должно быть ни «металла», ни «яда». Эта техника использует старое правило:

### Прием 4. Техника английского профессора.

Партнер корректно выражает сомнения по поводу того, что выполнение чьих-либо требований действительно не нарушает его личных прав.

Например:

- «Джордж, вы не могли бы говорить немного помедленнее и более короткими фразами, чтобы я мог переводить более точно?»
- «Боюсь, что нет... Видите ли, говорить быстро и длинными фразами – это часть моей личности»

*Возможные варианты ответов:*

- «Это составляет предмет моих убеждений»;
- «Если я сделаю это, то буду уже не я»;
- «Это не согласуется с моим представлением о себе».

### Прием 5. Спокойствие и отчужденность.

Эффективная психозащита требует определенной психологической холодности и отчужденности. Гнев, страх, злоба, удивление, радость должны быть купированы до того, как будут предприняты конкретные действия по психозащите. Если подобную эмоцию полностью купировать трудно, то ее нужно усложнить и трансформировать – злобу и ненависть перевести в сарказм, страх и удивление – в настороженность, радость – в иронию и пр. Если вы разозлитесь или рассердитесь – вы проиграете.

Прием 6. Поиск и подключение дополнительных факторов, способных повлиять на ситуацию.

Всегда существуют потенциальные ситуационные силы, работающие на нас – будь это время, люди, общественные стереотипы, какие-то параллельные события. Может стодиться все, что манипулятор исключил из ситуации, «подгоняя» ее под себя. Кто-то спланировал общение дома? – перенесите его на улицу! На вас пытаются воздействовать наедине? – поднимите тему в компании! Изменяйте ситуационное поле таким образом, чтобы оно стало чужим для манипулятора и создавало дополнительные выгоды для вас.

**Прием 7. Предварительные тренировки на чужом поле.**

Периодически стоит практиковать нетипичное для себя поведение – нарушать свой обычный ролевой и личностный образ. С одной стороны, это увеличивает степень свободы поведения, с другой – делает вас менее прогнозируемыми.

**Прием 8. Не принимайте чужой оценки ситуации.**

Если вы приняли чью-то оценку ситуации и начали планировать какие-то действия в соответствии с этой оценкой – манипулятор добился своего. Нужно не только отвергать чужие ситуационные рамки, но и предлагать собственную оценку ситуации. Ваше избавление от навязанных кем-то рамок может начаться с фразы: «А теперь позвольте рассказать, как я вижу все это...» – и далее уже можно рисовать ситуационную картину из точки, выгодной именно вам.

**Прием 9. По возможности не принимайте обязательства, навязанные вам извне.**

Лучше претерпеть кратковременные потери в деньгах, времени и силах, чем взяться выполнять внешне некритичные для вас обязательства, которые навязываются извне. Нужно исходить из того, что важны прежде всего обязательства перед собой.

**Прием 10. Способность изменить отношения.**

Нужно помнить, что любая межличностная ситуация обратима: всегда имеется возможность отступить назад из любой межличностной ситуации и сказать контролирующему и манипулирующему (будь это шеф, супруг(а), политик и пр.): «Я могу продолжать жить без твоей любви, дружбы, расположения, плохого обращения, даже если такая жизнь будет трудна для меня – пока ты не перестанешь делать А и не начнешь делать Б».

**Прием 11. Избегать спровоцированных бездумных действий.**

Если кто-то настаивает, чтобы что-то было сделано «немедленно», никогда не стоит соглашаться с этим сразу. Для начала выделите время на обдумывание ситуации и получение дополнительной информации. Следует также настаивать на внятных объяснениях. Слабые объяснения являются признаками обмана или недостатком знаний у якобы информированного собеседника.

**Прием 12. Критическое восприятие ситуационных требований.**

Следует критически подходить к любым ситуационным требованиям, какими бы тривиальными они ни казались: ролевые отношения и правила всегда должны пониматься, но далеко не всегда – приниматься. Групповые ритуалы, лозунги, обязанности и обязательства – все это зачем-то нужно кому-то. Требования, вытекающие из ситуации, далеко не всегда обязательны к исполнению.

**Прием 13. В жизни почти не бывает простых решений.**

Если кто-то говорит о «простых решениях» ваших сложных личных, социальных и политических проблем, то это, скорее всего, неправда.

**Прием 14. Не бывает мгновенной «приязни».**

Не существует такой вещи, как внезапная и безусловная любовь, доверие или дружба со стороны незнакомых людей. Дружба и доверие всегда развиваются со временем и обычно включают взаимобмен, преодоление и соучастие – т.е. предварительную работу с обеих сторон. Поэтому «внезапная любовь» и «вдруг возникшая» дружба скорее всего являются тем ситуационным фоном, который манипулятор создает для более успешного влияния для вас.

**Прием 15. Отделение себя от всех.**

Следует избегать «тотальных ситуаций», когда обращаются и указывают «всем», а не вам лично. В подобных ситуациях очень мало личного контроля и свободы, поэтому немедленно стоит определить границы собственной автономии и на всякий случай подготовить психологические и физические пути для отхода.

**Прием 16. Ваши ошибки – ваша проблема.**

Стремитесь сразу распознавать симптомы «чувства вины», провоцируемой у вас кем-то, и никогда не действуйте исходя из мотива вины. Ошибки неизбежны, но это – ваши ошибки. Поэтому не стоит спешить исправлять ошибки тем способом, который спланирован не вами.

**Прием 17. В каждой ситуации есть что-то новое.**

Будьте внимательны к тому, что вы делаете в «типичной ситуации». Нельзя позволять привычке и стандартной текущей процедуре заставлять вас действовать бездумно – ведь каждая последующая «типичная ситуация» всегда является слегка иной, а вашими шаблонными действиями всегда можно воспользоваться ввиду их высокой прогнозируемости.

**Прием 18. Не связывайте себя прошлым поведением.**

Когда кто-то упоминает о вашей «надежности» – всегда стоит насторожиться. Ведь совершенно нет необходимости поддерживать соответствие между вашими действиями в разные моменты времени – и вы, и ситуация можете измениться. Поэтому статус «надежного» всегда несколько фальшив, так как он предусматривает какие-то действия и реакции, зависящие не от ситуации, а от самого статуса «надежности». Гораздо предпочтительней статус «адекватности ситуации».

**Прием 19. Надумали – действуйте!**

Недостаточно просто понять, что имеет место манипулирование. Нужно всегда быть готовым открыто не подчиниться, защищаться, бросать вызов, а также претерпевать последствия такого поведения.

**Надо ли защищаться от манипуляции?**

Существует несколько случаев, когда нет необходимости защищаться от манипуляции. Во-первых, технологические ухищрения манипулятора бывают столь искусны и трудоемки, сложны и неясны, что в них нарастает тенденция к саморазрушению. Эффективность таких воздействий в том, что они рассчитаны на сопротивление. Если же такового нет, они просто теряют свою силу. В подобных случаях нет смысла тратить на их понимание и разрушение, можно просто позволить им произойти – это обойдется «дешевле»

с точки зрения душевных затрат. (Нечто похожее предлагает М. Е. Литвак под названием тактики амортизации – намеренных подчеркнутых уступок агрессору. Правда, он рассматривает этот прием как средство ведения межличностной борьбы-айкидо).

Но даже если речь идет о манипуляции, не относящейся к указанным, каждый из нас может припомнить случаи, когда к манипулятивной суете можно было отнестись снисходительно, а к манипулятору – великодушно. По разным причинам: иногда в силу понимания мотивов человека, иногда в силу принятия его индивидуальных особенностей, а иногда – просто из нежелания опускаться до манипулятивного уровня.

### **Список литературы**

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. – 344 с.
2. Литвак М. Психологическое айкидо. Учебное пособие. – М.: Феникс, 2021.- 219 с.
3. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 208 с.
4. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Речь. 2004– 256 с.

### **Интернет-ресурсы**

1. <http://psyfactor.org/lybr71.htm> – Библиотека «Пси-фактора»

## **ПРАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМЕ 3**

**Цель:** в ходе выполнения практических заданий, овладеть навыками противодействия манипуляциям с помощью техник психологического самбо.

### **Задание 1.**

#### **Вводные замечания**

Задача техник психологического самбо -- предохранить себя от разрушительных последствий варварского нападения и мани-

пуляции, помочь самому себе справиться с ошеломленностью, смятением, эмоциональной бурей в душе. Техники самбо позволяют выиграть время, нужное для того, чтобы вновь обрести самоконтроль и восстановить свои способности к функционированию в интеллектуальном пласте взаимодействия с партнером.

Мы говорим о самообороне, а не о самозащите, поскольку между этими понятиями могут быть выделены по крайней мере три важнейших различия:

1. Защищают обычно слабого, а обороняться может и сильный, если на него напали.
2. Защищаться можно на любой территории, в то время как обороняются на собственной земле.
3. Лучший способ защиты – встречное нападение, обороны – преобразование материала и формы нападения в новый материал и новую форму для эмоциональной нейтрализации ситуации.

Психологическое самбо требует:

- а) использования четких речевых формул;
- б) правильно подобранной интонации – например, спокойной, холодной, задумчивой, веселой или грустной;
- в) основательности в ответе, которая достигается выдерживанием паузы перед ответом; неторопливостью ответа; обращенностью ответа в пространство более глубокое и обширное, нежели то, которое представляет собой непосредственная зона столкновения.

### ***Практическое задание***

#### **Психологический тренажер для психологического самбо**

Данный тренажер помогает отточить реакции на психологическое нападение. Что говорить и как говорить в ситуациях, когда тебя специально пытаются выбить из равновесия? Данный тренажер развивает способность противостоять даже сокрушительному психологическому нападению с помощью правильно выбранного слова и верной интонации.

***Инструкция.*** Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным с точки зрения психологической самообороны адресата (его состояние описано в скобках). Помните о том, что свой ответ может быть либо в техниках внешнего согласия, либо в технике английского профессора.

Укажите также какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа. Помните, что при разной интонации разные реплики воспринимаются совершенно по-разному!

Ваш ответ будет оцениваться по двум параметрам: а) выбор подходящей формулировки; б) выбор подходящей интонации.

Возможные интонации: ЗА – задумчивая НА – напористая ХО – холодная ТЕ – теплая

ВЕ – веселая ГР – грустная СП – спокойная ЯЗ – язвительная

### Ситуация 1

*Манипулятор.* Ну почему вы такой агрессивный? (Адресат действительно ведет себя напористо).

Конструктивный ответ:

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
- 2) Я не агрессивный, а активный.
- 3) А вы почему такой пугливый?
- 4) Моя агрессивность меня поддерживает.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

### Ситуация 2

*Манипулятор.* Вы всегда такой придирчивый? (Адресат действительно любит точность в мелочах).

Конструктивный ответ:

- 1) Всегда, всегда. Так что на легкую жизнь не надейтесь...
- 2) Да. Я строг к цифрам.
- 3) Нет, только по отношению к тем, кто не точен в работе...
- 4) Это только вам так кажется.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

### Ситуация 3

*Манипулятор.* Вы как-то очень уж долго думаете... (Адресат действительно долго думает).

Конструктивный ответ:

- 1) Да-да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю...
- 2) Вы тоже в прошлый раз долго думали.
- 3) А вы уж как-то слишком быстро решаете, не взвесив ничего...
- 4) Я думаю не долго, а основательно.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 4

*Манипулятор.* Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент. (Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это).

Конструктивный ответ:

- 1) Вы давите на меня!
- 2) Нужный момент наступит, когда я приму решение.
- 3) А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
- 4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 5

*Манипулятор.* Ну, зачем так официально! Расслабьтесь... (Адресат действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюдать определенную дистанцию с манипулятором).

Конструктивный ответ:

- 1) Это вы начали официально, а я продолжил в том же духе...
- 2) Почему официально? Просто торжественно.
- 3) Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на черном рынке.
- 4) Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 6

*Манипулятор.* Это ты для премии так стараешься? (Адресат старается, так как хочет хорошо сделать работу, но и из-за премии тоже).

Конструктивный ответ:

- 1) С тобой разговаривать невозможно.
- 2) Люблю премии и люблю стараться.
- 3) Я стараюсь, потому что старый (реакция отщучивания).
- 4) А сколько обещали?
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 7

*Манипулятор.* Вы все время группой собираетесь с Алексеевой и Петровой и о чем-то шушукаетесь. Секреты появились?

(Адресат действительно часто обсуждает с этими людьми рабочие вопросы).

Конструктивный ответ:

- 1) Да, мужчин обсуждаем...
- 2) Да вам просто показалось...
- 3) Секреты обсуждать – это по вашей части...
- 4) Да, мы друзья неразлучные, это правда...
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 8

*Манипулятор.* Ну почему у вас такое несчастное лицо! (Адресат действительно недоволен ходом разговора, можно сказать, несчастлив).

Конструктивный ответ:

- 1) Просто у меня такое лицо...
- 2) Почему несчастное? Совсем не несчастное.
- 3) Да и у вас лицо невеселое.
- 4) В великой мудрости много печали...
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 9

*Манипулятор.* Тебя что, так легко обмануть? (Адресата недавно действительно ввели в заблуждение, и манипулятору это известно).

Конструктивный ответ:

1) «Ах, обмануть меня не трудно. Я сам обманываться рад!» (отшучивающая реакция).

- 2) Нелегко, но можно.
- 3) Нет, меня не так легко обмануть.
- 4) А ты думаешь, меня обманули?
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

Задания первого уровня

#### Ситуация 10.

*Манипулятор.* Говорят, у тебя какие-то проблемы с отчетностью... (Адресат действительно не успел в срок сдать отчет, и сейчас все еще работает над ним).

Конструктивный ответ:

- 1) Да, говорят...

- 2) Может быть... А у тебя что, нет проблем?
- 3) Да, представь себе! А тебя, как всегда, радуют чужие проблемы.
- 4) Да, это все из-за Эммы Сергеевны – она вовремя не сдала счета, вот и покатилось...
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 11

*Манипулятор.* А тебя, видишь, вообще не сочли нужным проинформировать. Похоже, теряешь позиции... (Адресат действительно не был проинформирован о том, о чем его должны были поставить в известность.)

Конструктивный ответ:

- 1) Да, похоже, что на этот раз информация до меня не дошла.
- 2) Не у всех же есть информаторы.
- 3) Ты лучше о своих позициях подумай!
- 4) Спасибо, что ты мне об этом сообщил.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 12

*Манипулятор.* Ты что, такая впечатлительная (ый)? (Адресат действительно очень чувствительный человек.)

Конструктивный ответ:

- 1) А ты что, такая невпечатлительная?
- 2) Моя впечатлительность вряд ли тебя касается.
- 3) Не такая уж я и впечатлительная!
- 4) Да, у меня тонкая чувствительность.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 13

*Манипулятор.* Ваше выступление всеми осуждается. (Адресат чувствует, что его выступление было неоднозначно воспринято коллегами).

Конструктивный ответ:

- 1) Да... Я всегда как на скамье подсудимых...
- 2) Да, похоже, эффект неоднозначный.
- 3) Да? Ну что я такого сказал, Господи!
- 4) А знаете, как сказал Пушкин: «Он ловит звуки одобренья не в сладком лепете хвалы, а в диких криках озлобленья!»

5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 14

*Манипулятор.* Знаешь, такой неудачи я от тебя не ожидал...  
(Адресат действительно столкнулся с неудачей)

Конструктивный ответ:

- 1) Да я и сам от себя этого не ожидал.
- 2) Ты называешь это неудачей? Просто такой поворот событий, и все.

3) Да и для тебя это неудача!

4) Да, и на старуху бывает проруха...

5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 15

*Манипулятор.* Ну, знаешь, такой успех у тебя! Я даже не ожидал... (Адресат действительно добился успеха)

Конструктивный ответ:

- 1) Да я и сам от себя этого не ожидал.
- 2) Ты называешь это успехом? Просто счастливое стечение обстоятельств, и все.

3) А почему, собственно, ты от меня этого не ожидал? По-моему, я подавал некоторые надежды...

4) Люблю быть непредсказуемым!

#### Ситуация 16

*Манипулятор.* Вы уже все проверили? Так быстро? (Адресат действительно закончил проверку быстрее, чем можно было ожидать)

Конструктивный ответ:

- 1) Да. Все в порядке.
- 2) Да. А что?
- 3) Да, проверил. А вам кажется, что я не мог этого сделать так быстро?

4) Да, у меня нет времени этим дольше заниматься.

5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 17

*Манипулятор.* Вы у нас никому не доверяете, я знаю... (Адресат не вполне доверяет манипулятору)

Конструктивный ответ:

- 1) Да с чего вы взяли! Я доверяю...

- 2) Да, я Фома неверующий.
- 3) Это вы никому не доверяете.
- 4) Ну, у нас-то с вами полное доверие.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 18

*Манипулятор.* Хотите, я вас научу, как с шефом нужно разговаривать? А то, похоже, у вас не очень получается... (Адресат действительно только что имел очень неудачный разговор с руководителем).

Конструктивный ответ:

- 1) У меня все отлично получается!
- 2) Спасибо, я сам могу кого угодно научить.
- 3) Общение – это хитрая наука, здесь вы правы.
- 4) Давайте, я научу вас, как нужно разговаривать со мной!
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

#### Ситуация 19

*Манипулятор.* Вы не выполняете ваших обязательств! Это возмутительно! (Адресат действительно не выполнил одно из своих обязательств).

Конструктивный ответ:

- 1) Да вы всегда недовольны.
- 2) Да, потому что вы взвалили на меня слишком много обязательств.
- 3) Да, и не только я не выполняю. Вы тоже не выполняете
- 4) Да, я тоже собой не доволен.

#### Ситуация 20

*Манипулятор.* Я уже в третий раз вам повторяю одно и то же! Похоже, вы вообще меня не слушаете. (Адресату кажется, что он ничего не пропустил).

Конструктивный ответ:

- 1) Да и вы меня плохо слушаете!
- 2) Да нет! Я вас слушаю очень внимательно.
- 3) Да, верно, вы уже говорили об этом.
- 4) Это вы, наверное, в третий раз подумали, а не сказали.

#### Ситуация 21

*Манипулятор.* Вы совершенно неправильно понимаете ситуацию. (Адресат уверен в своем видении ситуации).

Конструктивный ответ:

- 1) Думаю, это вы неправильно понимаете ситуацию.
- 2) Да нет, я все понимаю.
- 3) Вы правы в том, что наши представления о ситуации несколько расходятся.
- 4) Простите, у вас свои представления о правильности, а у меня свои.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

### Ситуация 22

*Манипулятор.* Ну, вы совершенно отстали от жизни... (Адресат выступил с предложением, которое он не считает отставшим от жизни).

Конструктивный ответ:

- 1) Это вы отстали от жизни!
- 2) Напротив! У меня совершенно новое предложение!
- 3) Жизнь стремительна, это правда.
- 4) Мы все живем в отсталой стране.

### Ситуация 23

*Манипулятор.* Вы судите со своей субъективной точки зрения, а я вам говорю, как обстоят дела в действительности... (Адресат только что высказал свое мнение по какому-то вопросу, как ему кажется, обоснованное).

Конструктивный ответ:

- 1) У вас тоже субъективная точка зрения. Никому не дано судить объективно.
- 2) Согласен, что ваша точка зрения тоже очень важна.
- 3) А, по-моему, я прав.
- 4) Действительности не существует. Мир – это совокупность субъективных ощущений.
- 5) Свой вариант \_\_\_\_\_

### Задание 2

Посмотреть ролик и определить какие манипуляции в общении применялись Ф. Раневской и продумать варианты ответов манипуляторше.

<https://www.youtube.com/watch?v=wquHPMcU3fE>

## **ТЕМА 4. ПСИХОТЕХНОЛОГИЯ РАСПОЗНАВАНИЯ И ЗАЩИТЫ ОТ МАНИПУЛЯТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ**

---

### **АННОТАЦИЯ ТЕМЫ 4.**

#### **ПСИХОТЕХНОЛОГИЯ РАСПОЗНАВАНИЯ И ЗАЩИТЫ ОТ МАНИПУЛЯТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ**

Специфические задачи при организации защитных процедур по нейтрализации манипулятивного воздействия. Создание «радара»: чувственный уровень, рациональный уровень. Манипулирование личностью. Нейролингвистическое программирование как манипулятивная технология Психотехнология активной и пассивной защиты. Алгоритм преодоления манипуляций. Личностный потенциал. Конформизм, неконформизм и вконформизм. Приемы конструктивной защиты. Предотвращение собственных неконструктивных реакций на манипуляцию. Способы выхода из негативных состояний, вызванных чужим влиянием. Техника аргументации.

### **ПРАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМЕ 4**

**Цель:** в ходе выполнения практических заданий:

– познакомиться процедурами по нейтрализации манипулятивного воздействия, феноменом манипулирования личностью и с понятием нейролингвистического программирования. Овладеть навыком рефрейминга

– познакомиться с техниками аргументации. Познакомиться с понятиями конформизма и внушаемости, как посылок для манипуляции личностью. Овладеть методиками активной и пассивной защиты от манипуляций. Овладеть приемами предотвращения собственных неконструктивных эмоциональных реакций на

манипуляцию и способами выхода из негативных состояний, вызванных чужим влиянием.

## **Задание 1.**

### ***Вводные замечания***

*Защита от манипуляций может строиться с учетом развития различных личностных особенностей:*

1) повышение сензитивности – чувствительности к эмоциональным состояниям, смысловым оттенкам и т. п. – как своих, так и партнеров по общению (развитие эмоционального интеллекта);

2) повышение инструментальной гибкости: размягчение привычных стереотипных сценариев поведения, расширение диапазона готовых идей и доступных приемов – арсенала активно используемых средств взаимодействия;

3) обучение средствам управления психическими состояниями (совладание);

4) усиление душевного потенциала: укрепление «личностной силы», промысливание духовных опор.

### **Создание «радара»**

Особое внимание при обучении защите от манипуляции приходится уделять умению вовремя обнаруживать наличие манипулятивной опасности. Это и понятно, поскольку произвольное разворачивание тех или иных тактик защиты возможно лишь при условии, что манипуляция будет обнаружена.

Умение распознавать наличие манипулятивных намерений у партнеров по общению может быть сформировано на чувственном и рациональном уровнях.

**Чувственный уровень** – расширение диапазона доступных восприятию сигналов (ощущений), эмоциональных тонов и оттенков, интонации голоса, поведенческие проявления, смысловые переходы и пр.), повышение различительной способности,

**Рациональный уровень** – отслеживание за изменениями ситуации, связанными с технологией психологического воздействия:

- а) дисбаланс в распределении ответственности;
- б) деформации в соотношении выигрыш – плата;
- в) силовое давление;

г) нарушения сбалансированности элементов ситуации:

- необычность мишенной воздействия,
- необычность компоновки или подачи информации;

д) неконгруэнтность в поведении партнета;

е) стереотипизация поведения адресата.

Анализ механизмов манипулятивного воздействия, внимание к **собственным реакциям**:

а) ненормативно частое появление или подчеркнуто явное проявление психических автоматизмов в поведении адресата воздействия;

б) регрессия к инфантильным реакциям – плач, агрессия, тоска, тотальное чувство одиночества и т. п.;

в) дефицит времени, отпущенного на принятие решения;

г) состояние суженности сознания;

д) неожиданные изменения фоновых состояний.

Знание этих признаков помогает повысить успешность распознавания манипулятивного вторжения. Все они, однако, исходят из стремления распознать манипуляцию, не выдав при этом своих подозрений или разоблачений. За этим стремлением кроется отношение к другому как к противнику. Вместе с тем не стоит забывать, что многие манипуляторы сами не ведают, что манипулируют. Поэтому вполне конструктивно будет прямо спросить партнера, какое поведение он от меня ожидает. В частности, такой ход позволяет провести различие между манипулятивным устремлением и действительной потребностью в нашей помощи, проявившейся в форме манипуляции.

### **Психотехники совладания**

Совладать с собой в контексте защиты от манипуляции означает не позволить манипулятору достичь своих целей в части, которая приходится на психологические механизмы адресата воздействия. Сделать это можно в трех формах.

**Не допустить поражения манипулятором внутренних мишенной адресата** – таких, как побудители активности (потребности, склонности, идеалы), регуляторы активности (смысловые, целевые и операциональные установки, нормы, самооценка, убеждение, верования), когнитивные структуры, операциональный состав

деятельности (способ мышления, стиль поведения, привычки, умения, квалификация), психические состояния (фоновые, функциональные и т. п.).

1. **Задержать автоматические реакции на выходе:** не позволить проявиться вовне ожидаемому манипулятором чувству или поведению, перенаправив их энергию на анализ ситуации или иную замещающую работу.

2. Привести свой личностный аппарат в такое состояние, при котором внешнее воздействие не способно произвести разрушающий эффект: разотождествить себя со второстепенными суб-личностями (ролевые позиции, привычки, черты характера и т. п.), выработать эффективные стратегии купирования или утилизации внутриличностных противоречий, чтобы не допустить их перевода во внутриличностные конфликты, создать гармоничный баланс побуждений, **достичь глубокого и детального осознания своих индивидуальных особенностей.**

#### **Личностный потенциал**

Едва ли не ведущим фактором является то, что можно было бы назвать личностной силой -устойчивостью к внешнему влиянию.

1. Ясность внутренних приоритетов и одновременная уступчивость в непринципиальных моментах. Такого человека труднее увести на второстепенные моменты, переключить в такую плоскость, в рамках которой может быть организовано манипулятивное воздействие.

2. Гибкость в средствах и устойчивость в целях. В ответ на воздействие со стороны человек изменяет инструментальный состав своей деятельности, сохраняя внутреннюю цельность (или нацеленность, что одно и то же).

3. Духовная зрелость – наличие стойких смысловых ориентации, направленных на вневечные ценности. Жизненные цели тогда таковы, что лежат вне пределов достижения в рамках одной человеческой жизни. Личностная сила, а, следовательно, и сопротивляемость внешнему влиянию, тем выше, чем выше духовность человека.

4. Богатство смысловых связей с внешними контекстами. В этом случае человек способен держать личностный горизонт

широко открытым, сохраняя ясное восприятие и понимание ситуации. Вмешательство в таком образом организованное психологическое пространство требует гораздо больших затрат со стороны манипулятора.

### **Нейролингвистическое программирование**

Как известно, техники НЛП используются с двух сторон:

1. Гуманистической или расширяющей возможности человека.
2. Боевой или дестабилизирующей и ограничивающей ресурсы.

Изучите по ссылке материал и видео по НЛП <https://4brain.ru/nlp/>, и выполните упражнение рефрейминга для расширения арсенала техник противодействия манипуляциям

#### *Практическое задание.*

#### **Упражнение «Рефрейминг контекста и смысла»**

*Цель:* научиться применять специальный прием, который позволяет изменить точку зрения оппонента.

*Инструкция:* для отработки навыка рефрейминга контекста, необходим взять объект реальности или событие, которые по привычке воспринимаются нами только в негативном контексте. Надо «вырезать» их из негативного контекста и перенести туда, где они будут уместны, позитивны, хороши – в позитивный контекст. Для отработки навыка рефрейминга смысла, необходимо придать противоположный смысл событию или поведению. Для людей намного большее значение имеет оценка события, чем само событие. Смысл, а не факты. И на основе одних и тех же фактов можно сделать разные выводы.

*Практически рефрейминг может осуществляться несколькими способами:*

#### ❖ **Найти в ситуации другую сторону, более позитивную.**

Например, «Сейчас мы внедряем новые технологии, и это требует много времени».

Рефрейминг: «Мы сейчас обеспечиваем себе большой временной выигрыш на будущее».

#### ❖ **Отметив негатив, мы показываем выгоду, используя союз, ЗАТО.**

«Совершил ошибку, зато теперь точно знаешь, чего не стоит делать в будущем».

«Действительно, сейчас очень напряженная работа, зато она позволит выполнить план».

❖ **Постановка в выгодный и правильный в данной ситуации ряд сравнения.**

«Действительно, много работы, но у Васи работы еще больше».

«Да, тратишь много времени на это задание, но ведь, вспомни, два месяца назад времени уходило в полтора раза больше, чем сейчас».

**Постарайтесь дать по 2 варианта рефрейминга на каждое высказывание**

1. «Это какой-то кошмар! С таким сотрудником невозможно работать»

2. «Вот уволюсь, и посмотрите, что будет...», «Да без меня тут все развалится»

3. «Вы же знаете, что у меня к этому нет способностей»

4. «Я не могу разорваться»

5. Много неопытных коллег, новичков, которые часто отвлекают вопросами; на них приходится тратить время, хотя они и не являются подчиненными

6. «Да, мнение конечно о Вас у меня изменилось...», «Мда-а, я этого не ожидал...»

7. «А прошлый начальник нам этого не говорил»

8. Рутинная работа для творческого человека, любящего полет мысли

9. Руководитель рассуждает по принципу: «Проще сделать самому, чем научить сотрудника»

10. Большая нагрузка.

11. Нет карьерного роста.

12. Частые совещания.

13. Хороший работник, но непростой в общении человек (а хотелось бы именно приятного в общении).

14. Необходимо выступать публично

15. Требовательный руководитель

## Задание 2.

### *Практическое задание.*

Познакомиться с техниками аргументации по ссылке <https://4brain.ru/critical/argument.php>.

Привести пример из профессиональной деятельности на приведенные 8 методов аргументации.

## Задание 3.

### *Вводные замечания.*

**Конформизм** – термин, обозначающий пассивное, приспособленческое принятие готовых стандартов поведения, безапелляционное признание существующего положения вещей, законов, норм, правил, безусловное преклонение перед авторитетами, игнорирование уникальности взглядов, интересов, предпочтений эстетических и других вкусов отдельных людей и т. д.

Разновидности конформизма:

*Личностно-авторитарный* – приспособленческое отношение личности к требованиям другой, более авторитетной, влиятельной личности (часто предпосылка для манипуляций личностью).

*Внутригрупповой* – такое же отношение личности к требованиям большой, средней или малой социальной группы, к которой она принадлежит.

*Общественный или социальный* – такое же отношение к требованиям общества, его институтов, господствующих общественных групп, государства.

Конформизм рассматривается также как функция трех разновидностей воздействия.

*Информационный* – когда точка зрения группы считается адекватным отражением действительности.

*Нормативный* – когда человек заинтересован получить оценку группы.

*Нормативный конформизм к лидеру* – возникает тогда, когда интересы личности направлены главным образом на оценку его не группой, а ее лидером.

Следует различать конформность и внушаемость. Конформность – подверженность человека групповому давлению,

изменение своего поведения под влиянием других лиц, сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избежания конфликта с ней. Внушаемость, или суггестия – произвольная податливость человека мнению других лиц или группы (человек и сам не заметил, как изменились его взгляды, поведение, это происходит само собой, искренне).

Внушаемость – повышенная подверженность внушениям извне или своим собственным. Внушаемые люди легче других подчиняются внушающим воздействиям окружающих, книг, рекламы и пр., принимают чужие идеи как свои собственные. Они относительно легко подчиняются указаниям и советам, даже если эти советы противоречат их собственным убеждениям и интересам, легко заражаются чужими настроениями и привычками.

Степень внушаемости зависит от многих личностных и ситуативных факторов. В первую очередь, это личностные особенности: более внушаемы подростки, люди доверчивые, впечатлительные, тревожные, неуверенные. Более внушаемы люди с неразвитым логическим мышлением и в целом с более низким интеллектом. В некоторых случаях внушаемость является основой конформности – привычки думать и действовать «как все».

#### ***Практическое задание.***

Посмотреть знаменитый эксперимент С. Аша <https://www.youtube.com/watch?v=jdLQWtI9erw>, привести пример проявления конформизма из своей профессиональной деятельности.

#### **Задание 4.**

##### ***Вводные замечания.***

Шесть прототипных действий для купирования манипуляций, объединенных в комплементарные пары: убежать – изгнать, спрятаться – овладеть, затаиться – игнорировать. Каждая пара задает свой параметр процесса защиты: дистанцирование с агрессором, управление потоком воздействия, управление информационным каналом.

Переменные	Пассивная форма	Активная форма
<b>Дистанцирование с агрессором</b>	Удаление себя: бегство, уход	Удаление агрессора: изгнание, уничтожение, агрессия
<b>Контроль характера воздействия</b>	Блокировка – выставление препон: барьера, «щита»; поиск укрытия	Контрвоздействие: контроль над агрессором, подчинение, управление им
<b>Блокировка информации</b>	О себе: маскировка, замирание	Об агрессоре: игнорирование или отрицание угрозы

### *Практическое задание.*

Приведите примеры 6 вариантов защиты от манипуляции в общении применительно к конкретной ситуации (видеофрагмент): [https://www.youtube.com/watch?v=eIN\\_q6pA9Uo](https://www.youtube.com/watch?v=eIN_q6pA9Uo)

## **Задание 5.**

### *Вводные замечания.*

Манипулятивное общение часто оставляет эмоциональный отклик. Формулы внушения могут быть, например, такими: «Ты сможешь это сделать», «Это в твоих силах», «Вы добьетесь успеха!» и т. п. Внушение может быть и негативным: «Вам не справится с этим», «У вас будут большие трудности», «Вы вряд ли уложите в отведенное время» и т. п.

Внушение отличается от заражения тем, что в первом случае инициатор влияния сам находится в одном состоянии, а у адресата (чаще – адресатов) влияния производит другое. Заражение подразумевает, что инициатор сам находится в том состоянии, которое он воспроизводит в других людях.

К числу личностных факторов, обеспечивающих эффективность – внушения и заражения, а также пробуждения импульса к подражанию, формирования благосклонности целевой персоны и просьбы относится таинственный «личный магнетизм», «обаяние», «харизма» и др.

Мониторинг – это сплошное наблюдение явления в его полной динамике; сканирование, прослеживание. Мониторинг необходим для того, чтобы *выявить эмоциональные признаки* начинающейся манипуляции. Некоторые изменения в эмоциональном состоянии адресата являются достоверными признаками того, что манипулятор начал свою «работу» с его эмоциональными струнами.

К числу таких признаков относятся:

- дисбаланс – противоречивость, амбивалентность эмоций, например, сочетание гордости и обиды, радости и недоверия, умиления и тревоги, или, например, «когда одновременно смешно и неприятно», и т. п.;

- «странность» эмоций, например, вспышка ярости в момент обсуждения несущественных подробностей плана действий; безотчетный страх в процессе мирного обсуждения объема будущих поставок и т. п.;

- повторяемость эмоций, например, систематическое возникновение одних и тех же эмоций при встрече с определенным человеком, чувства вины, профессиональной некомпетентности, унижения, протеста и т. п.;

- резкий всплеск эмоций, который не кажется оправданным объективными характеристиками ситуации;

- «странность» эмоций также объясняется тем, что задета одна или несколько наших чувствительных струн, причем столь искусно, что нам даже не удалось заметить, когда и как это было сделано;

- повторяемость эмоций может свидетельствовать о том, что данный манипулятор постоянно играет на одной и той же нашей струне, которая с готовностью начинает звучать при его появлении;

- резкий всплеск эмоций – это, пожалуй, самая важная характеристика, которая должна быть проанализирована в первую очередь. Однако парадокс состоит в том, что при возникновении интенсивной реакции мы забываем о мониторинге. Поэтому тот индикатор, который легче всего заметить, оказывается самым трудным для практического применения. Вмести того, чтобы

использовать собственную эмоцию как важный информационный сигнал, мы отдаемся во власть этой эмоции.

В настоящее время разработано много различных способов саморегуляции: релаксационная тренировка, аутогенная тренировка, десенсибилизация, реактивная релаксация, медитация и др. Частные способы регуляции эмоционального состояния (например, использование дыхательных упражнений, психическая регуляция, использование «защитных механизмов», изменение направленности сознания) в основном укладываются в три глобальных способа, отмеченных Изардом:

- **Посредством другой эмоции.** Первый способ регуляции предполагает сознательные усилия, направленные на активацию другой эмоции, противоположной той, которую человек переживает и хочет устранить.

- **Когнитивная регуляция.** Второй способ связан с использованием внимания и мышления для подавления нежелательной эмоции или установления контроля над нею. Это переключение сознания на события и деятельность, вызывающие у человека интерес, положительные эмоциональные переживания.

- **Моторная регуляция.** Третий способ предполагает использование физической активности как канала разрядки возникшего эмоционального напряжения.

### **Техника саморегуляции эмоционального состояния – Центрирование**

В ситуации манипулятивного воздействия человек может описывать свое состояние следующими словами: «Я вышел из себя...», «я потерял душевное равновесие», «я забыл обо всем». С точки зрения телесных практик можно сказать, что человек потерял равновесие, потерял ощущение своего Центра. Стал нецентрированным. Центрирование – это способность устанавливать контакт со своей природной сущностью, что позволяет иметь эмоциональную стабильность и спонтанно проявляться в разных жизненных ситуациях.

#### **Центрирование через практики внимательности**

Практика центрирования является практикой предупреждения и купирования стрессовой реакции. Если научиться

центрироваться в момент распознавания «сигналов угрозы», а именно сразу после того, как заметишь маленькое волнение или небольшую тревогу – а не тогда, когда уже внутреннее напряжение зашкаливает и готов пуститься во все тяжкие.

Если это практиковать достаточно долго, то есть центрироваться по триста раз на дню, то в какой-то момент тело само запоминает это состояние и уже удерживает его без постоянных ментальных напоминаний.

### **Короткая версия центрирования**

1. Ощутить, как стопы (или подошвы обуви) касаются пола
2. Выпрямить позвоночник, мысленно потянуться головой к небу
3. Расслабить язык и нижнюю челюсть
4. Ощутить свое дыхание, сделать естественный вдох животом и грудной клеткой.

### **Длинная версия центрирования**

1. Устремитесь вверх, вытянув позвоночник, займите достойную позу.
2. Вдохните и направьте долгий выдох вниз вперед, ослабив напряжение в грудной клетке.
3. Почувствуйте свой язык, по возможности ослабьте напряжение в челюстях
4. Раздвиньте мысленно границы вашего личного пространства, заполнив комнату во всех направлениях.
5. Почувствуйте себя комфортно в этом пространстве

### ***Техники снятия гнева, агрессии и злости***

#### **Улыбка Будды**

Упражнение «Улыбка Будды» позволит вам легко приходиться в состояние душевного равновесия. Успокойтесь и постарайтесь ни о чем не думать. Полностью расслабьте мышцы лица и представьте, как они наливаются тяжестью и теплом, а затем, потеряв упругость, как бы «стекают» вниз в приятной истоме. Сосредоточьтесь на уголках ваших губ.

Представьте, как губы начинают слегка раздвигаться в стороны, образуя легкую улыбку. Не прилагайте мышечных усилий. Вы почувствуете, как ваши губы сами растягиваются в едва уловимую

улыбку, а во всем теле появится ощущение зарождающейся радости.

### **Техника дыхания через живот**

**Дыхание** способно не только приносить живительный кислород в организм, но и помогать нам в критических ситуациях. С помощью глубоких вдохов и медленных выдохов человек быстрее успокаивается, избавляется от панических атак, сохраняет ясность ума.

Глубоко вдохните через нос, раскрывая легкие и диафрагму. Выдыхайте медленно, ртом. Семь таких вдохов-выдохов способны привести ваш организм в состояние покоя, снизить частоту сердечных сокращений и тем самым стабилизировать давление.

### **Управляемая визуализация**

Закройте глаза, расслабьтесь и представляйте себе приятные моменты из жизни, запоминающиеся образы городов, строений, лица близких родственников, детей, домашних животных – все то, что способно вас обрадовать и поднять настроение. При этом медленно вдыхаете воздух через нос и так же медленно выдыхайте его. Вскоре вы найдете необходимый ритм и полностью расслабитесь.

### ***Практическое задание.***

*Отработка техники преобразования негативных чувств в позитивные действия как способа выхода из негативных состояний, вызванных чужим влиянием.*

Сначала нужно осознать, что чувство раздражения и гнев являются источником очень сильной энергии. Каждый день эта энергия, неуловимая и неукротимая, причиняет бесчисленные разрушения вокруг и внутри захлестываемого ею человека. Но важно понимать, что сама по себе энергия нейтральна. Та же самая энергия, которая разрушает, может и созидать. Не следует пытаться подавлять ее. Это неразумно, так как на это требуется еще более сильная энергия. Затраты слишком велики. Они опустошают, они разрушают человека. Необходимо научиться трансформировать ее разрушающее начало в созидательное.

Вы можете преобразовать агрессивную энергию, направив ее на иной объект и придав ей иную форму проявления.

Следующее упражнение необходимо выполнять, когда вы испытываете какие-то агрессивные чувства или близки к тому, чтобы испытать их.

1. Выберите какой-то проект или деятельность, в который вы хотели бы «поддать пару».

2. Теперь отложите проект в сторону и обратитесь к своим агрессивным чувствам. Ощутите их силу, эффект, оказываемый ими на ваше тело и, возможно, причиняемое ими страдание. Дайте им место в своем сознании, наблюдайте за ними без каких-либо оценок, без навешивания ярлыков.

3. Теперь осознайте, что все эти чувства представляют собой драгоценную энергию, которая находится в вашем распоряжении и может быть использована для дела. Она способна причинить боль, но способна также стать движущей силой той деятельности или проекта, на который вы решите ее направить.

4. Теперь живо представьте себе, что вы осуществляете этот проект или деятельность. Представьте это в мельчайших деталях и подробностях. Представьте происходящие изменения, но представьте их проникнутыми и усиленными той жизненной энергией, которую вы решили в них вложить.

### Список литературы

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2003.
2. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. – 344 с.
3. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. – СПб. : Питер, 2000. – 444 с.
4. Крысько, В. Г. Психология. Курс лекций: учебное пособие / В. Г. Крысько. – Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. – 251 с.
5. Литвак М. Психологическое айкидо. Учебное пособие. М.: Феникс, 2021.- 219 с.
6. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. -М.: Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 208 с.
7. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Речь. 2004– 256 с.

8. Чаддини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2014. – 270с.
9. Шейнов В.П. Манипулирование сознанием. – Минск: Харвест, 2010. -768 с.
10. Шостром Э. Человек-манипулятор. –М.: Апрель-пресс, 2008. – 192 с.

#### **Интернет-ресурсы**

1. <http://psyfactor.org/lybr71.htm> – Библиотека «Пси-фактора»

**ТЕМА 5.  
ПРИЕМЫ, СТИМУЛИРУЮЩИЕ СОЗДАНИЕ  
ДОВЕРИТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ  
В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ.  
МАСТЕРСТВО КОНСТРУКТИВНОЙ  
КРИТИКИ.  
ИСКУССТВО КОМПЛИМЕНТА**

---

**АННОТАЦИЯ ТЕМЫ 5.**

**ПРИЕМЫ, СТИМУЛИРУЮЩИЕ СОЗДАНИЕ  
ДОВЕРИТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ПРОЦЕССЕ  
ОБЩЕНИЯ. МАСТЕРСТВО КОНСТРУКТИВНОЙ  
КРИТИКИ. ИСКУССТВО КОМПЛИМЕНТА**

Правила конструктивной критики. Характеристика эффективных критических оценок: Критика-похвала, безличная критика, критика-озабоченность, критика-сопереживание, критика-сожаление и пр. Compliment. Отличие комплимента от лести и похвалы. Правила комплимента. Общая оценка достоинств человека. Конкретизированная оценка достойных качеств человека. Специфические требования к комплименту. Особенность использования скрытых комплиментов.

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМЕ 5**

**Комплименты в общении**

Для успеха в коммуникации следует помнить о том, что чем приятнее будет людям общаться, тем выше будет шанс удачно решить деловую проблему или заключить сделку в противовес манипуляциям и лести. Показать партнеру по общению что вы ими интересуетесь, позволяют *комплименты*, то есть приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.

Умение дать человеку возможность осознать собственную значимость помогает быстрее получить желаемое. Способность оценить чей-то труд, признать его полезность и незаменимость, сказать приятные слова человеку создает условия для эффективного взаимодействия.

### ***Зачем говорить комплименты?***

- человек услышал в свой адрес комплимент по поводу определенного качества его личности;
- благодаря функционированию установки на желательность этого качества оно на уровне подсознания принимается за реальность;
- возникает чувство удовлетворения;
- чувство удовлетворения всегда сопровождается возникновением положительных эмоций (чувство приятного);
- возникшие положительные эмоции связываются по закону ассоциации с их источником и переносятся на того, кто их вызвал;
- возникает притяжение к этому человеку.

### ***Как правильно делать комплименты?***

А.Ю. Панасюк в книге «Управленческое общение. Практические советы» сформулировал правила, в которых раскрывается психологический механизм влияния комплимента на человека.

#### **1. Без двусмысленности**

Комплимент должен отражать исключительно положительные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла. А вот здесь правило явно нарушено: *«Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!»*.

#### **2. Без гипербол**

Положительное качество в комплименте должно иметь лишь небольшое преувеличение.

#### **3. Учитывая высокое мнение**

Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств. Если комплимент по значимости ниже уровня с

амооценки партнера, то для него такой комплимент является банальностью, и последствия могут быть отрицательными.

#### **4. Без претензий**

Партнер может не стремиться к совершенствованию данного своего качества. Более того, считает, что было бы плохо, если бы это положительное качество было выражено у него сильнее, чем есть, поэтому комплимент в адрес сильно проявляющегося такого качества может вызвать у него обиду.

#### **5. Без дидактики**

Это правило заключается в том, что комплимент должен только констатировать наличие данного качества, а не содержать рекомендаций или практических советов по его улучшению.

#### **6. Без «приправ»**

*Например, «Руки у тебя золотые, а вот язык – враг твой» или «Мне очень импонирует ваша способность располагать людей к себе. Только вот если бы эту способность да в интересах дела».* Такие «приправы» являются «ложкой дегтя» и снижают или вообще сводят на нет даже самый хороший комплимент.

#### **Правила:**

- встраивайте слова-комплименты в общую фразу;
- не делайте пауз;
- конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;
- желательно встраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Когда, говоря комплименты, мы постоянно комментируем совершенно очевидные положительные качества, это производит меньшее впечатление, чем если бы мы замечали скрытые черты. Чем больше скрытых «мелочей» замечают наши коллеги, партнеры по деловой коммуникации, тем более искренними кажутся их слова. Более того, делая такой искренний комплимент, мы не только помогаем человеку почувствовать наше уважение, но и сами понимаем, почему уважаем этого человека. *Кстати,* комплимент оказывает положительное воздействие даже тогда,

когда ваш партнер относится к вам с неприязнью. В рамках делового взаимодействия, делая комплимент ситуативно уместно и адекватно ожиданиям делового партнера, можно расположить его к себе, изменить негативную установку.

### Примеры комплиментов для делового общения

<i>Примеры комплиментов для делового взаимодействия Ситуация</i>	<i>Комплимент</i>
Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено	Как вам удастся так расположить к себе людей?
Когда партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы	Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик!
В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам	Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает!
После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно	Всегда приятно иметь дело с таким партнером!
Когда беседа закончилась успешно	До чего же приятно взаимодействовать с таким интересным партнером!
Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза	Общаясь с вами, можно многому научиться!
Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией	Меня всегда поражает широта вашего кругозора!
Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада	Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность?
В ситуации, когда партнер легко мог «сорваться», но не сделал этого	Ваша стойкость и выдержка меня всегда восхищают!

Партнеру, который, несмотря на трудности, довел дело до конца	Вашей воле можно позавидовать!
Партнеру, который все-таки добился своего	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер! Вы такой целеустремленный человек, как мне этого не хватает!
Партнеру, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого	Меня подкупают ваша доброта и отзывчивость!
Партнеру, который вел переговоры в трудной, конфликтной ситуации и сумел их эффективно завершить	Знаете ли вы, что ваша энергия просто заряжает других!
Партнеру, сделавшему хороший доклад или сообщение	Какая у вас прекрасная речь! Слушать вас – одно наслаждение!
Партнеру, который впервые достиг больших результатов в переговорах и сам смущен этим	Вы скромничаете! Ваши способности говорят за вас! (давно известны!)
Партнеру, который в ходе дискуссии по памяти привел необходимые данные, интересную информацию	У вас энциклопедическая память! Ваша эрудиция поражает!
Партнеру, сумевшему кого-то переубедить	Вашей логике и умению убеждать можно позавидовать!
Исполнителю, справившемуся с неприятной, рутинной работой	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер!
Человеку, нашедшему подход к сложному клиенту	Я раньше и не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях!
Организатору различных мероприятий	Уверен, что в этом деле вас трудно превзойти!
Мастеру на все руки	Верно говорят, у вас действительно «золотые руки»!

### ***Если комплименты говорят вам***

Каждый человек должен не только уметь говорить комплименты, но и научиться их правильно принимать. Как показывает практика делового взаимодействия, людям очень трудно бывает принять похвалу в свой адрес. Большинство автоматически отвергают комплименты, что делать не следует ни при каких обстоятельствах. Во-первых, вы обижаете того, кто вам сказал приятные слова, во-вторых, вы должны быть благодарны этому человеку: вы принимаете положительную оценку и начинаете верить ей.

Следуйте простому правилу, отвечайте просто «Благодарю вас».

### **Правила конструктивной критики**

Слово «критика» греческого происхождения и имеет несколько значений: а) обсуждение с целью дать оценку; б) отрицательное суждение с целью указания недостатков; в) проверка достоверности чего-либо.

**Позитивная критика** всегда *ситуативно уместна*, осуществляется *в присутствии объекта критики*. Предметом критики являются *дела и поступки*, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Объективная критика *опирается только на конкретные факты и аргументы*. Конечной целью критики является *решение*, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков и снятию возникших проблем. Цель *критикующего* – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть *щадящей!*

**Разрушительная критика** по форме выражения монологична. Она не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого. Она не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики. У автора такой критики только одна позиция, одна точка зрения, он заранее присвоил себе право быть правым.

Конструктивная критика ставит своей целью не уничтожение оппонента, а совместный поиск средств преодоления обнаружившихся трудностей и проблем. Здесь налицо две равноправные

позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика. Критический диалог – это не просто средство обнаружения недостатков, относительно которых нужно потом «принять меры», но и сам процесс устранения этих недостатков.

### **Как критиковать правильно?**

1. Создать доброжелательную атмосферу в начале разговора.

2. Высказать критические замечания.

3. Осуществить «обратную связь», то есть определить реакцию на критику:

а) реакция **адекватная** (есть контакт глаз, доброжелательное лицо, кивки головой);

б) реакция интрапунитивная (вовнутрь) – **обида** (нет контакта глаз, плечи опущены, закрытые жесты, т.д.) – необходимо снять обиду с помощью психологических приемов. Например, сказать о том, что основная работа сделана хорошо, недостатки вполне устранимы, эта работа не займет много времени, затем использовать прием «авансированная похвала» – высказать уверенность в том, что критикуемый вполне справится с предлагаемыми изменениями;

в) реакция экстрапунитивная (вовне) – **агрессия** (суженные зрачки, сжатые зубы, стиснутые кулаки, одно плечо направлено вперед и т.д.) – целесообразно предложить критикуемому самому решить, принимать ли высказанные пожелания или отвергать.

4. Завершить критику, предложить возможную помощь, эмоционально поддержать: «уверен, вы с этим отлично справитесь».

Как показывает реальная практика взаимодействия, успехи при использовании критики невелики. Более того, отрицательный эффект иногда гораздо выше, чем положительный:

- плохое настроение у критикуемого;
- появление у критикуемого потребности защищаться;
- бесполезные споры и оправдания;
- появление враждебных отношений;
- упадок сил как у критикуемого, так и у критикующего;
- состояние неуверенности, безразличия у критикуемого;
- желание «свести счеты»;
- появление страха перед дальнейшей критикой;

- чувство оскорбленного самолюбия у критикуемого.

Если без критики не обойтись, то можно воспользоваться некоторыми практическими советами:

- + прежде чем приступить к критике, постарайтесь выяснить, нельзя ли исправить дело без критики;

- + постарайтесь предельно четко определить цели критики: что и как конкретно должно измениться;

- + до начала критики важно выяснить позицию критикуемого по сути негативного события;

- + помните, что обязательные условия успеха критического анализа деятельности работника – это знание его способа восприятия и выбор соответствующей формы критического воздействия;

- + прежде чем высказывать критическое замечание, выслушайте до конца позицию критикуемого;

- + не оглушайте действия и высказывания критикуемого для того, что разнести его «в пух и прах»;

- + критика должна обладать достаточным эмоциональным накалом, но одновременно она не должна превращать сотрудников в непримиримых врагов;

- + не критикуйте в общих словах, без точного указания ошибки;

- + нельзя использовать понятия или речевые формы, оскорбляющие достоинство человека;

- + критикуйте доброжелательно;

- + не повторяйте критические замечания в адрес человека, исправившего ошибку;

- + будьте предельно корректны, когда критикуете неприятных вам людей;

- + критикуя подчиненных, не подавляйте в них чувство самостоятельности;

- + помните, что при произнесении критических высказываний человека можно оскорбить не только словами, поза, жесты, мимика часто не менее выразительны;

- + не копите замечания для публичного разноса;

- + будьте самокритичны;

✦ руководствуйтесь принципом уместности критики по отношению к конкретным людям (начинающий работник, новый партнер, студент, депрессивное состояние, т.д.)

### **Позитивные установки на восприятие критики в свой адрес:**

Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше.

Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело.

Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику.

Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбой в работе.

Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.

### **Приемы снижения негативного воздействия замечаний**

Замечания имеют много общего с критикой потому, что они, так же, как и критика, акцентируют отрицательные стороны высказываний. С другой стороны, замечания имеют и положительные моменты, так как показывают, что оппонент вас внимательно слушал, интересуется вашей проблемой, размышляет о деле, проверяет вашу аргументацию и все тщательно обдумывает. Поэтому замечания, высказанные вам в ходе коммуникации, не следует рассматривать как препятствия на пути взаимодействия. Просто необходимо овладеть техникой нейтрализации замечаний при защите своих мнений и убеждений. Рассмотрим некоторые приемы, позволяющие снизить негативное воздействие замечаний:

- **ссылки на чужой опыт и высказывания**

*(выясните с помощью наводящих вопросов, кто для вашего собеседника является авторитетом в обсуждаемой области, и в ходе делового общения сошлитесь именно на его опыт или высказывания для подтверждения своей точки зрения);*

- **«сжатие» нескольких замечаний**

*(целесообразно не отвечать на каждое замечание в отдельности, а, объединив их вместе, ответить на них одной фразой);*

- одобрение плюс уничтожение

*(если вам сделаны объективные замечания в корректной форме, то можно снизить их значимость сначала согласившись с ними, а затем, развернув дополнительную аргументацию, подтвердить свое прежнее высказывание);*

- перефразирование

*(создавая новую речевую конструкцию, вы повторяете слова партнера, смягчая его замечание и нейтрализуя его смысл);*

- «эластичная оборона»

*(если вас засыпают замечаниями и возражениями, да еще в некорректной форме, то лучше не отвечать на замечания, а продолжая взаимодействие, раскручивать дискуссию дальше и, в случае возвращения партнера к критике, помнить, что она уже утратила свою актуальность);*

- принятие замечания

*(не следует парировать замечания субъективного характера, лучше согласиться с ними, отказав партнеру в ответе);*

- сравнение

*(используя вместо прямого ответа сравнения из знакомой партнеру области знаний можно легко нейтрализовать высказанное замечание);*

- метод опроса

*(вместо ответа на критические замечания, ставьте перед партнером вопросы, отвечая на которые, он сам даст ответы на свои замечания);*

- упреждение

*(для смягчения замечания партнера вы включаете замечание в текст своей речи, упреждая возможность критики, и, когда это необходимо, отвечаете на него);*

- отсрочка

*(так как со временем острота замечания снижается, целесообразно использовать прием отсрочки: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее...»).*

### **Список литературы**

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. – 344 с.

2. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. – СПб.: Питер, 2000. – 444 с.

3. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы / А. Ю. Панасюк. – М.: Экономика, 1990. – 112 с.

4. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. -М.: Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 208 с.

5. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Речь. 2004– 256 с.

6. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. -190 с.

### Интернет-ресурсы

1. <http://psyfactor.org/lybr71.htm> – Библиотека «Пси-фактора»

## ПРАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМЕ 5

**Цель:** в ходе выполнения практических заданий, познакомиться с техниками комплимента и конструктивной критики. Владеть навыками нейтрализации негативных состояний в результате критики в свой адрес.

### Задание 1.

*Практическое задание.*

*Ответьте на вопросы и приведите примеры комплиментов, которые Вы чаще всего говорите, и которые говорят Вам. Проанализируйте насколько Вы грамотно делаете комплименты, отличаются ли они от лестни?*

1. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?

2. Почему замеченные «не слишком заметные детали» вызывают больше положительных эмоций?

3. Как персонифицировать комплимент?

4. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента?

5. Перечислите положительные чувства, которые испытывает человек, слушающий комплименты в свой адрес?

### **Задание 2.**

*Посмотрите видео и определите какие ошибки подачи компонента допущены*

<https://www.youtube.com/watch?v=Hkbr9LIaC6k>

### **Задание 3.**

Посмотреть ролик и проанализировать какие техники критики использовались и предложить варианты как их можно было бы заменить на конструктивный вариант. Продумайте варианты ответа на данную критику со стороны начальника в ролике, используя приемы снижения негативного воздействия замечаний (приведены в теоретическом материале)

<https://www.youtube.com/watch?v=V6ovumk78fU>

## **ПРИЛОЖЕНИЕ**

---

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

#### **1. Цели реализации программы**

Целью освоения дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Манипуляции во взаимодействии и способы их нейтрализации», является совершенствование компетенций в области социального взаимодействия, необходимых для осуществления профессиональной деятельности слушателей, а также для повышения их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

В результате освоения дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации слушатель должен:

знать основные категории социальной психологии в области общения для понимания феномена психологической манипуляции; механизмы социального взаимодействия; основные понятия психологии влияния;

уметь организовывать межличностные контакты, общение и совместную деятельность участников образовательных отношений; анализировать явления социального взаимодействия с точки зрения манипулятивных технологий и психологической защиты от манипулятивного воздействия; применять в профессиональной педагогической деятельности способы нейтрализации манипулятивного воздействия;

владеть приемами и техниками противостояния манипулятивному воздействию.

## 2. Формализованные результаты обучения:

В результате освоения дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Манипуляции во взаимодействии и способы их нейтрализации» слушатель должен совершенствовать следующие компетенции:

– готовность анализировать явления социального взаимодействия с точки зрения манипулятивных технологий и применять в профессиональной педагогической деятельности способы нейтрализации манипулятивного воздействия;

– способность организовать межличностные контакты, общение и совместную деятельность участников образовательных отношений.

## 3. Содержание программы

### 3.1. Учебный план

Категория слушателей – педагогические работники.

**Срок обучения 36 часов.**

Форма обучения – очно-заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование разделов	Количество часов				Форма контроля
		Всего	Лекции	Практ. занят.	Самост. работа	
1	Влияние в структуре социального взаимодействия. Основные мишени манипулятивного воздействия.	14	8	4	2	Тест
2	Приемы и техники противостояния манипулятивному воздействию	18	8	8	6	Кейс-задачи
	Итоговая аттестация					<b>Зачет</b>
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	

### 3.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Лекции	Практ. занятия	Самост. работа
<b>1.</b>	<b>Социальное взаимодействие. Понятие манипулятивного воздействия.</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
1.1	Манипуляции в общении и их характеристика. Механизмы манипулятивного воздействия	7	4	2	1
1.2	Манипулятивные технологии в межличностном взаимодействии. Ложь как средство манипуляции	7	4	2	1
<b>2.</b>	<b>Приемы и техники противостояния манипулятивному воздействию</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
2.1	Механизмы нейтрализации манипуляций в общении	5	2	2	1
2.2.	Психотехнология распознавания манипулятивного воздействия.	6	2	2	2
2.3	Психотехнологии защиты от манипулятивного воздействия.	6	2	2	2
2.4	Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения. Мастерство конструктивной критики. Искусство комплимента	5	2	2	1
	Итоговая аттестация	зачет			

### 3.3. Учебная программа повышения квалификации

#### **Раздел 1. Влияние в структуре социального взаимодействия. Основные мишени манипулятивного воздействия (8 час.)**

*Тема 1.1. Манипуляции в общении и их характеристика. Механизмы манипулятивного воздействия (4 час.).*

Манипуляция в структуре психологического взаимодействия. Психологическая характеристика понятий «взаимодействие», «общение», «воздействие». Феномен общения в контексте человеческой культуры. Виды общения: ролевое и межличностное. Понятие «субъекта» и «объекта» общения. Диалогическое и монологическое общение: характеристика, отличительны механизмы. Сущность термина «манипуляция». Психологическая манипуляция как особый феномен в общении и взаимодействии людей. Признаки и критерии манипуляции. Психологическое воздействие и манипуляция. Типологии манипуляций. Типы манипуляторов. Виды и процессы манипулятивного воздействия. Обобщенная модель психологической манипуляции.

*Тема 1.2. Манипулятивные технологии в межличностном взаимодействии. Ложь как средство манипуляции (4 час.).*

Общая характеристика межличностных манипуляций. Примеры межличностных манипуляций. Психологические манипуляции как скрытое управление сознанием и поведением людей. Характеристика уловок-манипуляций в общении. Организационно-процедурные уловки. Психологические уловки. Логические уловки. Законы манипуляции. Рациональная манипуляция, ценностно-эмоциональное манипулирование, использование методов социального контроля, «черная» риторика, использование психологических автоматизмов, апелляция к коллективному бессознательному и др. Манипуляции в общении руководителя и подчиненного. Ложь как социально-психологический феномен. Формы проявления лжи.

#### **Раздел 2. Приемы и техники противостояния манипулятивному воздействию (8 час.)**

*Тема 2.1. Механизмы нейтрализации манипуляций в общении (2 час.).*

Способы распознавания манипулятивного воздействия: отслеживание изменений ситуации; анализ механизмов манипулятивного воздействия. Общие правила нейтрализации уловок-манипуляций: открытое объявление о недопустимости использования манипуляций; разоблачение уловки, т. е. раскрытие ее сути; повторное напоминание о недопустимости использования уловок; «информационный диалог»; «конструктивная критика»; «цивилизованная конфронтация»; «уловка на уловку».

*Тема 2.2. Психотехнология распознавания манипулятивного воздействия (2 час.).*

Специфические задачи при организации защитных процедур по нейтрализации манипулятивного воздействия. Создание «радар»: чувственный уровень, рациональный уровень. Скрытое психологическое воздействие. Психологические приемы манипулятивной подачи информации. Манипулятивные приемы, используемые в ходе обсуждений и дискуссий. Манипулирование личностью. Нейролингвистическое программирование как манипулятивная технология

*Тема 2.3. Психотехнологии защиты от манипулятивного воздействия (2 час.).*

Психотехнология активной и пассивной защиты. Алгоритм преодоления манипуляций. Принципы контрманипуляций. Психотехники совладания (метафоры, базовые послышки, технологические приемы). Личностный потенциал. Базовые защитные установки. Укрепление защитного арсенала. Приемы конструктивной защиты. Предотвращение собственных неконструктивных реакций на манипуляцию. Обратная связь как способ противостояния чужому влиянию. Способы выхода из негативных состояний, вызванных чужим влиянием. Логические ошибки и механизм их нейтрализации. Техника аргументации.

*Тема 2.4 Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения Мастерство конструктивной критики. Искусство комплимента (2 час.).*

Правила конструктивной критики. Характеристика эффективных критических оценок: Критика-похвала, безличная критика, критика-озабоченность, критика-сопереживание, критика-

сожаление и пр. Комплимент. Отличие комплимента от лести и похвалы. Правила комплимента. Общая оценка достоинств человека. Специфические требования к комплименту. Особенность использования скрытых комплиментов.

**Перечень лабораторных занятий** – не предусмотрены учебным планом.

### **Перечень практических занятий**

№ темы	Название практического занятия
1.1	Манипуляции в общении и их характеристика (2 час.). 1. Признаки и критерии манипуляции. Типологии манипуляций. 2. Типы манипуляторов. Виды и процессы манипулятивного воздействия. 3. Обобщенная модель психологической манипуляции.
1.2	Манипулятивные технологии в межличностном взаимодействии. Ложь как средство манипуляции (2 час.). 1. Характеристика уловок-манипуляций в общении. 2. Организационно-процедурные уловки. Психологические уловки. Логические уловки. Законы манипуляции. 3. Ложь как социально-психологический феномен
2.1	Механизмы нейтрализации манипуляций в общении (2 час.). 1. Механизмы манипулятивного воздействия 2. Анализ механизмов манипулятивного воздействия. 3. Способы распознавания манипулятивного воздействия: отслеживание изменений ситуации; анализ механизмов манипулятивного воздействия
2.2.	Психотехнология распознавания манипулятивного воздействия (2 час.). 1. Создание «радара» распознавания манипуляций: чувственный уровень, рациональный уровень. 2. Анализ механизмов манипулятивного воздействия

2.3	<p>Психотехнологии защиты от манипулятивного воздействия (2 час.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психотехнология активной и пассивной защиты</li> <li>2. Предотвращение собственных неконструктивных реакций на манипуляцию. Обратная связь как способ противостояния чужому влиянию.</li> <li>3. Способы выхода из негативных состояний, вызванных чужим влиянием.</li> </ol>
2.4	<p>Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения (2 час.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности создания доверительных отношений в процессе общения</li> <li>2. Мастерство конструктивной критики.</li> <li>3. Искусство комплимента</li> </ol>

### Самостоятельная работа

Но- мер темы	Тип и вид самостоятельной работы	Кол- во ча- сов
1.1	Манипуляции в общении и их характеристика. Механизмы манипулятивного воздействия. Табулирование. Создание майнд-мэп.	1
1.2	Манипулятивные технологии в межличностном взаимодействии. Тест.	1
2.1	Механизмы нейтрализации манипуляций в общении. Просмотр видео-материалов.	1
2.2	Психотехнология распознавания манипулятивного воздействия. Кейсы с задачами	2
2.3	Психотехнологии защиты от манипулятивного воздействия. Кейсы с задачами	2
2.4	Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения. Кейсы с задачами	1
Всего		8

*Задания для самостоятельной работы*

1. Ответить на аналитические вопросы:
  1. Перечислите виды психологического влияния.
  2. Укажите основные сферы влияния.
  3. Назовите психологические средства влияния.
  4. Назовите не психологические средства влияния.
  5. Перечислить цели влияния.
  6. Дайте определение варварского психологического влияния.
  7. Назовите формы операции принуждения.
  8. Назовите формы операции нападения.
  9. Дайте определение термина манипуляция.
  10. Дайте определение цивилизованного психологического влияния.
  11. Дайте определение аргументации и контраргументации.
  12. Укажите общие механизмы манипулятивного воздействия.
  13. Назовите виды манипулятивного воздействия.
  14. Укажите уровни установок на взаимодействие.
  15. Назовите общие механизмы манипулятивного психологического воздействия.
  16. Укажите процессы манипулятивного воздействия.
  17. Перечислите типы манипуляторов по Э. Шострому.
  18. Определите понятие внушаемости.
  19. Укажите отличия межличностных и внутриличностных защит.
  20. Перечислите манипулятивные технологии.
  21. Назовите приемы защиты от манипуляции.
  22. Назовите проявления деструктивного манипулятивного воздействия.
  23. Укажите, что такое психологическая самооборона (психологическое самбо и психологическое айкидо).
  24. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
  25. Чем отличается мимика и жестикация при неискренности?
  26. Какие вербальные сигналы выдают ложь?

## 2. Тестовые задания

### *1. Софизм – это:*

- а) сознательная логическая ошибка в рассуждении;
- б) непроизвольная логическая ошибка;
- в) «крылатое» выражение, подтверждающее истину.

### *2. Уловка в споре – это:*

- а) всякий прием, с помощью которого хотят облегчить спор для себя или затруднить его для оппонента;
- б) прием, с помощью которого хотят убедить собеседника;
- в) прием, с помощью которого можно уйти от своей точки зрения, если заведомо известно, что она неправильная.

### *3. Суть уловки «Формирование первичной установки» состоит:*

- а) в намеренном удержании инициативы с целью оказать давление на психику собеседника и сформировать первичную установку;
- б) в предоставлении первичной установки в качестве аксиомы, не подвергающейся обсуждению;
- в) в изначальном предоставлении слова тем, чье мнение известно, импонирует окружающим и способно сформировать определенную установку на восприятие идей.

### *4. Суть уловки «Накаливание атмосферы «агрессорами» спора состоит:*

- а) в недопущении накала атмосферы «агрессорами» спора, с целью ликвидации возможности принятия нежелательного решения;
- б) в преднамеренном столкновении агрессивно настроенных оппонентов с целью накала атмосферы до критической и срыва дискуссии;
- в) в накале атмосферы «агрессорами» спора, с целью примирить их позиции.

### *5. Суть уловки «Первоочередная приемственность в голосовании» состоит:*

- а) в вынесении предложений на голосование не в порядке их поступления, а по степени их приемственности для заинтересованной стороны, чтобы колеблющиеся быстрее отдали свои голоса;
- б) в недопущении колеблющихся к голосованию с целью отложить принятие решения;

в) в высказывании предложений, способных повлиять на принятие нежелательного решения.

6. *«Порочный круг в доказательстве» – это:*

а) подтасовка аргументов оппонента с тем, чтобы они оказались полезны и для Вас;

б) доказывание мысли с помощью ее же, но высказанной в иной форме;

в) построение рассуждений на логической ошибке «после того – значит, вследствие этого».

7. *Суть уловки «Приостановление обсуждения на желательном варианте» состоит:*

а) в приостановлении принятия желательного варианта решения до его обсуждения;

б) в прекращении обсуждения на выступлении, выражающем наиболее желательную позицию;

в) в заострении внимания на желаемом варианте принимаемого решения посредством дискредитации оппонента.

8. *Суть уловки «Выборочная лояльность в соблюдении регламента» состоит:*

а) в выборе организатором обсуждения жесткой позиции по регламентированию времени выступающих;

б) в лояльном отношении организатора к нарушению регламента;

в) в предоставлении одним выступающим преимущественного права по времени и характеру выступления.

9. *Суть уловки «Принятие решения псевдо-де-юре» состоит:*

а) в ориентировании мнения обсуждающих на позиции людей, не имеющих права голоса, но специально приглашенных на обсуждение;

б) в принятии решения тайным голосованием;

в) в принятии решения на основе мнения специально приглашенного специалиста.

10. *Суть уловки «Перерыв в обсуждении» состоит:*

а) в объявлении перерыва в тот момент, когда обсуждение пошло к наиболее выгодному решению;

б) в объявлении перерыва в обсуждении, когда просит об этом оппонент;

в) в объявлении перерыва в тот момент, когда может быть выработано неудобное решение.

11. Суть уловки «Выпускание пара на несущественных вопросах» состоит:

а) в вынесении незначительных, второстепенных вопросов на обсуждение, и после длительной перепалки, когда многие уже устали, вынесение того вопроса, который хотят обсудить без критики;

б) в концентрации внимания на несущественных вопросах для увода обсуждения от принятия нежелательного решения;

в) во включении второстепенных вопросов в обсуждение в качестве основных для затягивания спора.

12. Суть уловки «Раздражение оппонента» состоит:

а) в выведении оппонента из равновесия насмешками, обвинениями, упреками и другими способами, пока противник не сделает невыгодное для него заявление;

б) в раздражении оппонента с целью продолжить невыгодное обсуждение;

в) в использовании лестных приемов против оппонента.

13. «Перевод спора в сферу домыслов» – это:

а) перевод полемики в русло недосказанных, замысловатых фраз;

б) психическое навязывание своего довода оппоненту;

в) перевод полемики в русло обличения собеседника с целью заставить его оправдываться.

14. Суть уловки «Чтение мыслей на подозрение» состоит:

а) в «предугадывании» мыслей оппонентов;

б) в отведении от себя всех подозрений;

в) в подозрении оппонента в сокрытии важных мыслей.

15. Суть уловки «Отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки» состоит:

а) в высказывании мысли с намеком на то, что сопротивление оппонента приведет к затрагиванию интересов тех, кого не следует;

б) в приведении в качестве авторитета «высшей инстанции»;

в) в приведении примеров из жизни великих людей в качестве доказательства.

16. Суть уловки «Карфаген должен быть разрушен» состоит:

а) в постоянном и целенаправленном приучении собеседника к бездоказательному утверждению, после чего оно объявляется очевидным;

б) в настаивании на немедленности принятия решения;

в) в настаивании на необходимости в срочном порядке решить вопрос.

17. Лесть отличается от комплимента тем, что она:

а) предполагает различение, размышление, предметом ее являются вещи, дела, идеи, все, что косвенно относится к людям;

б) предполагает рассмотрение личностей вне их реальных достоинств;

в) прямолинейна, однозначна, проста и понятна, ее предметом являются люди и их качества, она подразумевает преувеличение положительных качеств, приписывание достоинств, которых нет.

18. Уловка «Ложный стыд» заключается:

а) в ложном смущении оппонента из-за его неинформированности;

б) в использовании ложного довода, с помощью фразы типа «Вы, конечно, знаете...», чтобы привести человека в состояние стыда из-за незнания;

в) в обвинении оппонента во лжи, чтобы заставить его оправдываться.

19. «Ложный стыд с последующим упреком» – прием, состоящий:

а) в использовании уловки «Ложный стыд» для того, чтобы потом обвинить оппонента в некомпетентности;

б) в дискредитации оппонента насмешками;

в) в обвинении оппонента в его неискренности.

20. Уловка «Принижение иронией» представляет собой:

а) принижение оппонента иронией типа «Извините, но Вы говорите вещи, которые выше моего понимания»;

б) побуждение оппонента ошибаться и смеяться над своими же ошибками;

в) принижение оппонента иронией типа «Вероятно Вы не до конца понимаете, о чем я говорю».

21. Уловка «Демонстрация обиды» заключается:

а) в высказывании упреков в адрес оппонента;

б) в обсуждении вопроса на повышенных тонах;

в) в демонстрации собственной обиды с целью сорвать обсуждение.

22. Уловка «Авторитетность заявления» состоит:

а) в обвинении оппонента в его некомпетентности;

б) в усилении психологической значимости собственных фраз типа: «Я авторитетно заявляю»;

в) в непризнании авторитетности оппонента по данному вопросу.

23. «Открытое заявление» – это прием, суть которого:

а) в использовании оскорбительных высказываний в адрес оппонента;

б) в приглашении говорить откровенно без обиняков;

в) в упоре на доверительность общения с помощью фраз типа «Я Вам откровенно, честно скажу».

24. «Мнимое непонимание и недопонимание» – это уловка, состоящая из:

а) перефразированного искаженного высказывания собеседника;

б) «недопонимания» собеседника с целью затянуть время;

в) невнимательного слушания партнера по общению.

25. Уловка «Лестные обороты речи» представляет собой:

а) использование лести, а затем обвинений в адрес оппонента;

б) использование лести и намека на то, как можно много проиграть или выиграть, если партнер будет упорствовать;

в) очарование оппонента лестью с последующим упреком.

26. Суть уловки «Опора на прошлое заявление» заключается:

а) в ссылке на прошлое заявление оппонента, противоречащее его теперешнему заявлению;

б) в опоре на заявление авторитетной личности;

в) ни один ответ не верен.

27. Суть уловки «Лингвистическая косметика» заключается:

а) в том, что используются слова и выражения, подчеркивающие интеллигентность собеседника;

б) в том, что используются очень сложные лингвистические конструкции, и в конце концов теряется первоначальная идея;

в) в том, что одну и ту же идею выражают по-разному, придавая ей нужный оттенок.

28. Уловка «Видимая поддержка» представляет собой:

а) видимый отход от своих позиций, дабы не потерять лицо;

б) поддержку своих доводов, даже если они неправильны;

в) первоначальную поддержку оппонента и раскрытие его идеи, а затем, когда противник потеряет бдительность, демонстрация ущербности его доводов.

29. «Сведение факта (аргумента) к личному мнению» заключается:

а) в настаивании на своем личном мнении до конца;

б) в обвинении партнера в том, что высказываемое им мнение – это всего лишь его личное мнение, а человеку свойственно ошибаться;

в) в приведении всех аргументов и доводов в доказательство своего тезиса.

30. Уловка «Рабулистика» – прием, суть которого заключается:

а) в преднамеренном искажении смысла высказываний оппонента, представляя их как забавные и странные;

б) в выведении собеседника из состояния конструктивного настроения на работу с помощью угроз;

в) в формировании защитной реакции в форме негодования, обвинения.

31. Метод «бумеранга» представляет собой:

а) сфокусирование внимания партнера на положительных моментах своего тезиса, причем высказанных оппонентом в процессе обмена информацией после использования приема «Видимой поддержки»;

б) выведение собеседника из себя и перевода дискуссии на обмен оскорблениями;

в) вызов собеседника на откровенный разговор.

32. Метод «кнути и пряника» заключается:

а) в использовании лести, похвалы и жестокого оскорбления, чтобы запугать оппонента (по поводу своего отношения к нему как к личности);

б) в намеке на то, что можно договориться по-другому;

в) в неясных угрозах, заставляющих противника делать выбор: иметь ли собственное мнение или быть в опасности перед угрозой, шантажом и физическим насилием.

33. *«Многовопросье» заключается в том, чтобы:*

а) засыпать противника вопросами, не слушая его аргументов, заставить его запутаться и сделать ошибку;

б) задать в одном вопросе не один, а несколько, причем разных и мало совместимых друг с другом вопросов, чтобы потом обвинить в непонимании сути проблемы или в том, что тот не полностью ответил на вопросы, ушел от ответа или ввел партнера в заблуждение;

в) задать много вопросов за короткий период времени и увести с их помощью от первоначальной темы обсуждения.

34. *Логические уловки построены на:*

а) сознательном нарушении законов и правил формальной логики или использовании их в целях манипуляции против недостаточно осведомленного оппонента;

б) в сознательном использовании логических законов для построения аргументированной защиты от контрнападов оппонента;

в) в несоблюдении закона достаточного основания.

35. *Суть уловки «Неполное опровержение» заключается:*

а) в опровержении тезиса оппонента в наиболее резкой форме;

б) в выборе наиболее уязвимого довода оппонента, разбиении его в резкой форме и делании вида, что его остальные доводы внимания не стоят;

в) в доказательстве от противного.

36. *Неправомерные аналогии – это:*

а) использование аналогий, построенных на утверждениях, что данный тезис неправомерен;

б) использование аналогий с жизнью великих людей в качестве примера;

в) использование аналогий в доказательстве, абсолютно несоизмеримых с обсуждаемыми вопросами.

37. Суть ошибки «Подмена тезиса» заключается в том:

а) что доказывается или опровергается тот тезис, который был сформулирован в начале полемики;

б) что в нужный момент спорящий подменяет тезис сходным, а Вы этого не замечаете;

в) что тезис формулируется неточно и неоднозначно.

38. Опровергнуть мысль можно с помощью:

а) опровержения тезиса, аргументов, его доказывающих, или опровержения связей аргументов и тезиса;

б) опровержения доводов;

в) опровержения аргументов оппонента.

39. Прием «Обращение за советом» служит:

а) для выяснения реальных позиций оппонента по данному вопросу;

б) для того, чтобы сделать комплимент оппоненту и создать доверительные отношения с ним;

в) для возбуждения полемики по поводу несогласий по обсуждаемому вопросу.

40. Слушание – «перефразирование» заключается:

а) в запутанной формулировке мысли партнера своими словами;

б) в повторении точь-в-точь всего сказанного с выделением основной мысли;

в) в формулировке мысли партнера своими словами, возвращении говорящему сути его сообщения, чтобы он оценил правильность понимания его точки зрения.

### 3. Создание майнд-мэп по следующим тематикам:

– Психологическое влияние: факторы и механизмы.

– Психологическая манипуляция как особый феномен в общении и взаимодействии людей.

*Методические рекомендации по составлению интеллектуальной карты (майнд-мэп):* интеллект карта начинается с основной темы, идеи, располагающейся в центре. Иногда это можно назвать сутью

размышлений. Далее первый уровень связей. Сюда попадают ключевые категории, ступени и главы, относящиеся к центральному вопросу. В процессе мозгового штурма вы сами начнёте понимать, какие из выделенных тем более важны и заслуживают попадания на первый уровень, а какие не столь значительны и могут быть отнесены к какой-то более глобальной теме. Таким образом начнёт формироваться иерархия карты, которую можно изменять в процессе. Второй уровень тем – это место, где начинают формироваться идеи. Третий и последующие уровни – это конкретизация идей. Сюда, как правило, не переходят, пока не закончен и не упорядочен второй уровень.

#### 4. Кейсы с практическими задачами:

##### *Задание 1.*

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас? Проанализируйте какие именно манипулятивные технологии используются против вас чаще всего.

##### *Задание 2.*

Проанализируйте какие именно манипулятивные технологии использовались в данных просьбах?

Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 1000 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы то знаете толк в настоящем искусстве!

##### *Задание 3.*

Приведите примеры манипуляторов из кино или литературы, на разные типы манипуляторов в классификации Э. Шострома:

– активные манипуляторы (эти люди не в силах положиться на себя, им лучше сделать ответственным за все другого человека,

того, кем можно управлять и кого можно контролировать; некоторые манипуляторы, желая или не находя любви окружающих, пытаются добиться власти над другими людьми силой хитрого ума);

– пассивные манипуляторы (некоторые люди настолько боятся заслужить чье-то неодобрение, что стараются угодить всем, или же когда им не хватает сил справиться с жизненными трудностями, человеку удобнее занять пассивную позицию «Делайте со мной, что хотите!»);

– соревнующиеся манипуляторы (такие люди воспринимают жизнь как постоянный турнир, а себе отводят роль бойца; для них важна постоянная битва, деловые партнеры рассматриваются как соперники или враги, реальные или потенциальные);

– безразличные манипуляторы (эти люди играют в безразличие и индифферентность; стараются устраниться от контактов).

#### 5. Табулирование

Оформите сравнительную таблицу по механизмам нейтрализации манипуляций в общении и приведите конкретные примеры из вашего профессионального взаимодействия

Механизм нейтрализации манипуляций	Описание механизма	Пример нейтрализации манипуляций в реальных ситуациях профессионального взаимодействия

#### **4. Материально-технические условия реализации программы**

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации осуществляется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, с использованием возможностей образовательного портала ПГУ на платформе Moodle. Коммуникация со слушателями поддерживается с помощью электронной почты, видеоконференции Zoome и Google Hangouts,

Преподавателю и слушателям обеспечен доступ к информационным справочным и поисковым системам в компьютерных классах ГОУ «ПГУ им. Т. Г. Шевченко».

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются мультимедийные средства; наборы слайдов, видео материалы и др. Доступны ресурсы электронной библиотеки, кейс с материалом по темам в электронном виде, учебная литература.

### **5. Учебно-методическое обеспечение программы**

По всем темам лекционных и практических занятий представлен подробный материал на платформе Moodle в Электронном университете ПГУ, ссылка на курс <http://moodle.spsu.ru/course/view.php?id=3855>. Также на портале в электронном виде представлены учебники и пособия.

#### **5.1. Основная литература**

1. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. -М.: Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 208 с.

2. Шейнов В.П. Психологическое влияние. Изд-во: Харвест, 2007. – 638 с.

3. Шапарь В.Б. Психология манипулирования. Из марионетки в кукловоды. Белгород: Клуб семейного досуга, 2013. – 352 с.

4. Шейнов, В. П. Манипулирование сознанием / В. П. Шейнов. – Минск: Харвест, 2010. –768 с.

#### **5.2. Дополнительная литература**

1. Герасимова И. А. Введение в теорию и практику аргументации. – М.: Логос, 2012 -312 с.

2. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита.- М.: ЧеРо, 1997. – 344 с.

3. Журавлев А.Л. Психологическое воздействие: Механизмы, стратегии, возможности противодействия [Электронный ресурс] / под ред. А. Л. Журавлева, Н. Д. Павловой. – М.: Институт психологии РАН, 2012. -368 с

4. Кара-Мурза С.Г. Манипуляция сознанием / С.Г. Кара-Мурза. – М.: Алгоритм. – 2000. – 688 с.

5. Назаре-Ага И. Они играют на ваших чувствах! Психологическая защита от манипуляторов. М.: Питер, 2013. – 272с.

6. Одинцова М.А. Многоликость «жертвы», или Немного о великой манипуляции (система работы, диагностика, тренинги) учебное пособие / Одинцова М. А. – М.: ФЛИНТА, 2010. – 256 с.

7. Пиз, А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам [Текст]: расшир. версия / А. Пиз, Б. Пиз ; пер. с англ. Т. Новиковой. – Москва: Эксмо, 2011. – 444 с.

8. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 295 с.

9. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. – 2-е изд. – М.: ИЦРИОР: ИНФРА-М, 2011. – 120 с.

10. Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник: НИЦИНФРА-М, 2014-160с.

11. Харламова Т.М. Психология влияния»: [Электронный ресурс]. Флинта, МПСИ; Москва; 2011. – 112 с.

12. Чалдини Р. Психология влияния. Убеждай, воздействуй, защищайся – СПб., Питер, 2014. – 336 с.

### **5.3. Интернет-ресурсы**

1. <http://minpros.info> – сайт Министерства просвещения ПМР.

2. <http://spsu.ru>– сайт ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»

3. <http://moodle.spsu.ru/course/view.php?id=3855>

4. <http://www.psycheya.ru/> -электронная библиотека на сайте Психея

5. <https://www.koob.ru/> -электронная библиотека

6. <https://www.gumer.info/> -электронная библиотека

### **6. Требования к результатам обучения**

Итоговая аттестация по освоению дополнительной профессиональной образовательной программы проводится в форме зачета.

Вопросы к итоговой аттестации (зачету)

1) Манипуляция в структуре психологического взаимодействия.

2) Психологическая манипуляция как особый феномен в общении и взаимодействии людей. Признаки и критерии манипуляции.

3) Психологическое воздействие и манипуляция

4) Манипулятивная природа социума. Межличностная коммуникация и манипуляция.

5) Виды и процессы манипулятивного воздействия. Обобщенная модель психологической манипуляции.

6) Типологии манипуляций.

7) Типы манипуляторов.

8) Манипуляция сознанием, основные понятия.

9) Ложь как социально-психологический феномен.

10) Способы распознавания манипулятивного воздействия.

11) Специфические задачи при организации защитных процедур по нейтрализации манипулятивного воздействия.

12) Техники активной и пассивной защиты от манипуляции.

13) Приемы, стимулирующие общение.

14) Правила конструктивной критики. Характеристика эффективных критических оценок.

15) Искусство комплимента, основные правила.

16) Основные приемы контрманипуляции.

17) Логические ошибки и механизм их нейтрализации. Основные правила логического доказательства и ошибки, возможные при их нарушении.

18) Техника аргументации.

19) Психологические приемы манипулятивной подачи информации.

20) Манипулятивные приемы, используемые в ходе обсуждений и дискуссий.

Зачет выставляется по итогам выполнения заданий на практических занятиях (вычисляется средний балл, зачет выставляется в случае получения среднего бала равного или выше 3). Выполнение заданий фиксируется в электронном журнале на образовательном портале ПГУ.

7. Составитель программы:

канд. психол. наук, доц. каф. психологии \_\_\_\_\_ М. Д. Иванова

*Для заметок*

*Учебное издание*

МАНИПУЛЯЦИИ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ  
И СПОСОБЫ ИХ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ

*Учебно-методическое пособие  
для слушателей дополнительной профессиональной образовательной  
программы повышения квалификации*

Составитель:  
Майя Дмитриевна Иванова

Издается в авторской редакции  
Компьютерная верстка Т.А. Воднева

ИЛ № 06150. Сер. АЮ от 21.02.02.

Подписано в печать 26.01.24.

Формат 60x90/16. Уч. изд. л. 8,5.

Заказ № 196. Электронное издание

*Опубликовано на образовательном портале  
moodle.spsu.ru*