

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (СПбГУ)
Институт философии

Зав. кафедрой
Конфликтологии

Председатель ГАК

_____ А.И. Стребков

Выпускная квалификационная работа на тему:
МАНИПУЛЯЦИИ В РАБОТЕ КОНФЛИКТОЛОГА
Специализация 040300 – Конфликтология

Рецензент:
к.филос.н., доцент
Положенцев А. М.

_____ (подпись)

Выполнил:
Студент
Полосенко В. В.

_____ (подпись)

Научный руководитель:
к.псих.н., доцент
Иванова Е. Н.

_____ (подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Глава 1. Теоретические предпосылки анализа манипуляций	
1.1. Определение понятия «манипуляция».....	5
1.2. Работа конфликтолога.....	11
Глава 2. Манипуляции и их роль в конфликтологическом взаимодействии	
2.1. Причины манипуляций.....	18
2.2. Последствия манипуляций.....	25
Глава 3. Работа с манипуляциями в ходе взаимодействия клиента и конфликтолога	
3.1. Формы манипулятивной коммуникации сторон и специалиста.....	31
3.2. Нейтрализация манипуляций.....	37
Заключение	44
Список литературы	46

Умение коммуницировать играет важную роль в жизни каждого человека. Каждый день нам приходится взаимодействовать с людьми в тех или иных формах и порой в ситуациях, часто конфликтных, проводить переговоры со сторонами по поводу того или иного вопроса, предмета конфликта. В зависимости от того, как мы это умеем делать, какие технологии и навыки используем, во многом определяется наше будущее. Популярным методом общения являются манипуляции, который зачастую приводит к конфликтам и впоследствии к необходимости прибегнуть к помощи специалиста – конфликтолога.

Актуальность данной темы выражается в том, что в современном мире людям приходится постоянно взаимодействовать друг с другом. В связи с этим очень важно уметь защищаться от манипуляций, которые может применять партнёр, чтобы эффективно коммуницировать, проводить переговоры и достигать своих целей.

Объектом исследования данной работы является работа специалиста – конфликтолога.

Предметом исследования являются манипуляции в конфликте.

Целью работы является выявление способов манипулятивного воздействия и противодействия им.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить ряд задач:

1. Дать определение понятию «манипуляция»;
2. Выявить содержание работы конфликтолога;
3. Определить причины манипулирования;
4. Определить факторы, провоцирующие манипуляции;
5. Провести анализ манипуляций, применяемый сторонами в отношении друг друга и работающего ними специалиста;
6. Проанализировать возможные способы противодействия манипуляциям.

Работа состоит из введения, 3 глав, 6 параграфов, заключения и списка использованной литературы.

В первой главе определяется понятие «манипуляция», её признаки и типы людей-манипуляторов. Также рассматриваются основные аспекты работы конфликтолога.

Во второй главе выявляются основные причины манипуляций. Также рассматриваются возможные последствия применения манипуляций в коммуникации с людьми.

В третьей главе описываются приёмы и техники манипулятивной коммуникации сторон и специалиста. Выявляются способы нейтрализации возможных манипуляций.

Глава 1. Теоретические предпосылки анализа манипуляций

1.1. Определение понятия «манипуляция»

Прежде чем начинать рассматривать манипуляции непосредственно в работе конфликтолога, необходимо определить, что же такое «манипуляция».

В народе манипуляциями называют житейские проделки и приёмы. И таковыми уловками пользуются практически все люди.

Термин «манипуляция» происходит от латинского слова «*manipulus*», имеющего два значения:

- пригоршня, горсть (*manus* — рука + *ple* — наполнять);
- небольшая группа, кучка (в Древнем Риме небольшой отряд войск, численность которого составляла примерно 120 воинов)¹.

В широком смысле манипуляция является любым влиянием личности на людей и предметы.

Одним из первых, кто написал книгу, прямо посвящённую манипуляциям, является Г. Франке, немецкий социолог и психолог. В ней он советует понимать манипуляцию как «психическое воздействие, которое производится тайно, следовательно, и в ущерб тем лицам, на которых оно направлено. Простейшим примером тому может служить реклама»².

На сегодняшний день понятие «манипуляции» является достаточно размытым и неоднозначным. Мы рассмотрим два похода, которые сложились исторически к пониманию данного термина: это физический и психологический. В первом случае мы говорим о таких вещах, которые характеризуют действия, требующие высокий уровень ловкости и осуществляющиеся руками, например: как робот - манипулятор, жонглер - манипулятор. Затем значение слова «манипуляция» расширилось и стало определяться как: «Ловкая проделка, ухищрение, подтасовка фактов для

¹См.: Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М: «ЧеРо», 1997. С.43.

²Franke H. Manipuliert Menschen. Frankfurt am Main: ZAMBON, 1964. С.23.

достижения неблагоприятной цели, то же, что махинация»³. Так термин приобрёл негативный окрас и приобрёл значение скрытого и преднамеренного побуждения человека к выполнению действий, необходимых для достижения целей инициатора манипуляции.

В психологической науке манипуляция – это стратегия общения и поведения по отношению к другим людям, при которой они рассматриваются не как субъекты взаимодействия, а как объекты воздействия⁴. Так, используя информацию о других людях, меняя их поведение, манипулятор может достигать своих целей, не применяя насильственного воздействия. Для многих людей манипуляции предпочтительнее открытого давления по ряду причин. Во-первых, манипуляции безопаснее, особенно если остаются нераспознанными. Во-вторых, манипуляция является наименее унижительной формой воздействия, так как адресат получает возможность сохранить свое лицо, по сравнению с открытым принуждением.

Профессор Е. Л. Доценко дал следующее определение: «манипуляция — это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями»⁵.

Профессор кафедры конфликтологии Московской финансово-промышленной академии (МФПА) А. П. Егидес определил манипуляцию просто как: «скрытое психологическое воздействие»⁶.

Оксфордский словарь английского языка объясняет манипуляцию как «акт влияния на людей или управления ими с ловкостью, особенно с пренебрежительным подтекстом, как скрытое управление и обработка»⁷.

³ Большая советская энциклопедия. URL: <http://slovar.cc/enc/bse/2015278.html>. (дата обращения: 01.04.16).

⁴ См.: Андреева Г. М. Психология социального познания. М.: «Аспект Пресс», 2004. С.2.

⁵ Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: «ЧеРо», 1997. С.58.

⁶ Егидес А. П. «Психология конфликта». М.: «Маркет», издательство МФПА, 2010. С. 23.

⁷ Oxford English Dictionary. URL: <http://www.oed.com/?showLogin=false> (дата обращения: 01.04.2016).

«Современный словарь социологии» определил манипуляцию как «вид применения власти, при котором обладающий ею влияет на поведение других, не раскрывая характер поведения, которое он от них ожидает»⁸.

В нашей работе мы будем определять манипуляции, как воздействие на адресата со скрытой целью для достижения личных целей актора⁹.

Мы будем выделять несколько атрибутов манипуляции:

1. Актор – воздействующий манипулятор и адресат - объект манипуляции.

2. Наличие скрытой цели в воздействии актора на адресата

3. Наличие в качестве цели манипулятора – удовлетворение своих интересов.

4. Намерения актора, не совпадающие с актуально существующими желаниями адресата.

Некоторые авторы полагают, что необходимым элементом манипуляции является также:

5. Воздействие на чувства, эмоции как главный инструмент манипулятора. Если затрагивается только разум, а чувства остаются нетронутыми, то это уже не манипуляция, а логическое убеждение, аргументация. Мы склонны с этим согласиться, так как даже в случае использования псевдологических уловок, а именно апелляция к чувствам (например, ощущению доверия), не даёт человеку возможности трезво оценить ситуацию. Для того, чтобы манипуляция была эффективной необходимо сделать так, чтобы адресат принял удобную для актора позицию, как единственно возможную и собственную хотя бы в тот момент, когда осуществляется манипуляция.

Для того чтобы результат манипуляции был успешен, она должна пройти незаметной. Манипуляция увенчается успехом, если адресат верит,

⁸Современный словарь социологии. М.: «Астра», 1980. С. 633.

⁹См.: *Иванова Е. Н.* Переговоры принуждения. СПб: Санкт-Петербургское философское общество, 2009. С.124.

что всё происходящее естественно. Проще говоря, манипуляции нужна фальшивая реальность, где её присутствие будет незаметно.

С. Кара-Мурза выделил три признака манипуляции:

1. Вид душевного, психического воздействия. Целью актора являются душа, а точнее психологическая структура адресата.

2. Если манипуляция раскроется, то действия чаще всего останавливаются из-за того, что актору невыгодно продолжать дальнейшее манипулирование. Более сильно актер хочет скрыть главную цель, для того чтобы не выдать дальнейшие намерения. По этой причине недомолвки, утаивание информации является неотъемлемым признаком манипуляции. Однако есть приёмы, включающие в себя предельную открытость, игру в искренность.

3. Манипуляция - это воздействие, которое требует значительного мастерства и знаний. Попадают, конечно, талантливые самоучки с сильным внутренним чутьём, способные к манипуляции сознанием окружающих с помощью своих методов. Однако действуют их манипуляции только в среде близких и знакомых ему людей. Для управления общественным сознанием привлекаются специалисты. Так как манипуляция общественным сознанием является технологией, есть и профессионалы, которые владеют этой технологией¹⁰.

Все люди являются манипуляторами, но в разных ситуациях. Все люди используют свои методы воздействия на других людей. А значит всех можно разделить на несколько типов манипуляторов:

1. Диктатор. Он доминирует, пытается задавить своим авторитетом, указывает, переоценивает свои возможности и силу и стремится управлять объектами манипуляций.

2. Тряпка. Этот человек является полной противоположностью диктатору и, чаще всего является объектом его воздействия, потому что преувеличивает свою чувствительность, инфантильность, пассивность. Он

¹⁰См.: Кара-Мурза С. Г. Манипуляция сознанием. М.: «Алгоритм», 2000. С. 122.

использует такие методы, как забыть, избежать конфликта, не слышать, не обращать внимания.

3. Вычислитель. Так называют такого человека, который всегда преувеличивает необходимость всех и все контролировать. Он уклоняется, скрывает важную информацию, дурачит, старается перепроверить и перехитрить других.

4. Прилипала. Он является противоположностью вычислителю. Он хочет, быть зависимым, чтобы о нём заботились, так он вынуждает других делать всю работу за него.

5. Хулиган. Так называют тех людей, которые преувеличивает свою враждебность и агрессивность, контролируя людей с помощью угроз.

6. Славный парень. Этот человек очень заботливый и любящий, побеждает, используя свою неестественную доброту. Выигрывает в борьбе с хулиганом.

7. Судья. Такой критик, никому не верящий, полный негодования и обвинений, никому ничего не прощающий и ни во что не верующий.

8. Защитник. Защитник является чистым антиподом судье, чрезмерно подчеркивающий свою терпимость к ошибкам и поддержке других. Он плохо влияет на других, чрезмерно им сочувствуя и не позволяя защищаемым встать на ноги и возрастая самостоятельно. Не занимается своей жизнью, но обращает много внимания на жизни других¹¹.

Природа манипуляции есть в двойном воздействии вместе с открытым посылом. Актер отправляет адресату «закодированный» сигнал в надежде на то, что сигнал этот будет пробуждать в мыслях адресата образы, необходимые актору манипуляции. Это тайное воздействие полагается на «неявное знание», которым обладает адресат, на его возможность создавать в своём сознании образы, которые влияют на мнение, эмоции и поведение. Искусство манипулирования заключается в умении запустить процесс воображения в

¹¹См.: Шостром Э. Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации // пер. В. Данченко. URL: <http://psylib.ukrweb.net/books/shost01/txt02.htm> (дата обращения: 01.04.2016).

нужное русло так, чтобы объект манипуляции даже не почувствовал воздействия со стороны.

Как мы выяснили, манипуляция является методом подчинения человека своей воле, воздействуя на их поведение. Целью воздействия является психическая структура человека. Манипуляция происходит тайно, изменяет мнения, побуждения и цели адресата в выгодном актору направлении.

1.2. Работа конфликтолога

Конфликтология – новая наука, появившаяся в России в конце XX века. Но люди, работающие в этой области, уже успели себя зарекомендовать как незаменимые профессионалы в работе с конфликтом между сторонами.

Существует несколько методов работы с конфликтами:

1. Научная деятельность в сфере анализа и управления конфликтов.
2. Конфликтологическое консультирование – это «процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решения в конфликтной ситуации»¹². Клиентами могут быть отдельный человек, группа или представитель организации. Конфликтологическое консультирование может явиться основным или единственно необходимым методом для разрешения проблемы.

3. Телефонное конфликтологическое консультирование имеет место, когда вопрос не особо сложен, клиент эмоционально адекватен, чётко может сформулировать свои позиции и интересы. Такой метод эффективен в очень редких случаях, так как он серьёзно уступает личной встрече. Чаще всего такой метод применяется, когда уже были очные встречи, и теперь работа идёт над отдельными аспектами.

4. Консилиация - работа в технике челночной дипломатии с каждой стороной по отдельности, постепенно приводя их к общему списку пунктов соглашения.

5. Телефонная консилиация – согласование посредником проблемы аналогичным предыдущему способом, но не при личных встречах, а по телефону.

¹²Служба Консультирования в конфликте и Медиации. URL: <http://mediationhelp.spbu.ru/uslugi.html> (дата обращения: 12.04.2016).

6. Медиация – «разрешение проблемы с помощью переговоров между сторонами с участием нейтрального посредника»¹³.

7. Онлайн – медиация. Интернет-технологии очень расширяют возможности медиаторов в разрешении конфликтов между сторонами, которые находятся на расстоянии друг от друга или из-за других причин (например, инвалидности) не могут принимать участие в процедуре медиации, а также в таких условиях, когда личное присутствие медиатора не особо важно и не играет особой роли.

Показания к выбору метода урегулирования конфликта.

Консультация уместна в тех случаях, когда:

- вторая сторона недоступна;
- вторая сторона представляет опасность;
- первая сторона категорически не хочет привлекать вторую;
- другие причины.

Консилиация применяется в случае, если:

- есть сильные отрицательные эмоции у одной или обеих сторон;
- одна из сторон отказывается от совместных сессий;
- временные возможности сторон не совпадают;
- другие причины.

Телефонная консилиация применима в случае, если:

- долговременные отношения между сторонами, и эти отношения конструктивны;
- у сторон схожее восприятие проблемы, но нет согласия по поводу способа её разрешения;
- проблема включает 2 аспекта без сложных технических деталей;
- для решения проблемы нужны только 2 стороны¹⁴.

Медиация проводится в случае, когда:

¹³Служба Консультирования в конфликте и Медиации. URL: <http://mediationhelp.spbu.ru/uslugi.html> (дата обращения: 12.04.2016).

¹⁴См.: Служба конфликтологического консультирования и медиации. Методическое пособие для сотрудников службы. СПб: ОО «Гражданский контроль», 2011. С. 23-24.

- продолжающиеся отношения;
- история трудностей в разрешении конфликта;
- плохое общение, усугубление конфликта;
- очень разное восприятие того, что случилось;
- разбираемые вопросы сложны, технические детали;
- в проблеме задействованы более двух сторон.

Обычно первым этапом работы с клиентом является конфликтологическое консультирование. В дальнейшем работа может продолжиться в виде консультаций, консилиаций, или может привести к медиации.

Рассмотрим подробнее медиацию.

Медиация – это такой вид переговоров, который применяется в случае, если стороны зашли в тупик и уже не могут справиться без третьей нейтральной стороны. Этой третьей нейтральной стороной и становится медиатор. «Медиатор, медиаторы - независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора»¹⁵.

Люди всегда пользовались услугами посредников. Разрешение споров таким способом отмечается с древних времен. В Древнем Риме посредничество было закреплено в римском праве, первые упоминания датируются 530 г. до н. э. в кодексе Юстиниана.

Медиация такая, какой мы сейчас пользуемся, стала развиваться после Второй мировой войны в странах англо-саксонского права — США, Австралии, Великобритании, а далее в Европе. Первый опыт медиации касался конфликтов в сфере семейных отношений. Позже медиацию стали применять при разрешении конфликтов в других сферах, начиная от

¹⁵Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013). URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/c5051782233acca771e9adb35b47d3fb82c9ff1c/ (дата обращения: 13.04.2016).

конфликтов в местных сообществах и заканчивая сложными многосторонними конфликтами в коммерческой и публичной сфере¹⁶.

Есть четыре основных принципа проведения процедуры медиации:

1. Добровольность. Медиация является добровольным действием. Никто не имеет право принудить стороны к участию в процессе медиации. Стороны могут в любой момент прервать процедуру медиации, они сами отвечают свою судьбу.

2. Равноправие и сотрудничество сторон. Стороны равны в правах и обязанностях. Они равноценно могут высказывать свои точки зрения на ситуацию, обсуждать варианты решения, предложенные другой стороной и предлагать свои варианты.

3. Конфиденциальность. Медиатор не имеет право разглашать ход медиации, если это заранее не обговорено с клиентами и не получено разрешение сторон или если этого не требует закон. Стороны и медиатор могут разработать свои правила или пользоваться уже существующими законами. Если медиатор проводит отдельные личные встречи со сторонами, то он должен отдельно обговорить с клиентом, какие данные можно разглашать и использовать в общении с другой стороной, а о чём говорить нельзя. Медиатор не может выступать свидетелем на судебных заседаниях.

4. Беспристрастность и независимость медиатора. Медиатор должен сохранять нейтральность всё время работы со сторонами. Если медиатор понимает, что он теряет нейтральность, он должен прекратить работу со сторонами. Медиатор должен вести себя так, чтобы у сторон не было возможности почувствовать симпатию в отношении другой стороны. Качество и продолжительность процесса медиации повышается, если стороны уверены в нейтральности медиатора. Медиатор должен оградить себя от предубеждений, которые основаны на личных симпатиях, личностных

¹⁶См.: *Бесемер Х.* Медиация: Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н. В. Маловой. Калуга: «Духовное познание», 2004. С. 173.

характеристиках сторон, их социального происхождения или поведения на медиации¹⁷.

Процесс медиации проходит через несколько стадий:

1. Введение. При введении устанавливается контакт, происходит знакомство медиатором. Именно во введении медиатор говорит о том, как проходит медиация, о четырёх её принципах, о правилах поведения во время работы со специалистом, об ответственности за исход конфликта.

2. Вступительное слово (презентация) сторон. На этом этапе каждая из сторон должна рассказать своё видение возникшей ситуации, способов её разрешения. Медиатор кратко пересказывает то, что он услышал, чтобы убедиться в том, что всё понято правильно. Медиатор может задать вопросы, чтобы прояснить моменты, которые могут оказаться ему непонятными. Также это позволяет сторонам уточнить, дополнить сказанное, услышать себя со стороны, услышать точку зрения оппонента в беспристрастном исполнении.

3. Дискуссия. Стороны могут обсудить услышанное, дополнить информацию. Здесь медиатору важно не допустить того, чтобы стороны снова начали ссориться. Он должен вовремя остановить оппонентов, если потребуется, провентилировать их эмоции, заставить стороны думать головой, а не идти на поводу у чувств.

4. Формулирование повестки дня. Сторонам предлагается составить список вопросов для обсуждения.

5. Выдвижение альтернативных решений. На данном этапе обсуждаются накопившиеся проблемы в предложенной сторонами последовательности и выдвижение предложений и способов разрешения данной проблемы.

6. Оценка и выбор решений. Здесь происходит выработка оглашения и проверка его на реалистичность.

¹⁷См.: Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013). URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/b2b0f42b6b6ce34ae4b10493d2df72b34652ec4f/ (дата обращения: 13.04.2016).

7. Достижение соглашения. На этом этапе стороны заключают между собой договор, называемый медиативным соглашением. «Медиативное соглашение заключается в письменной форме и должно содержать сведения о сторонах, предмете спора, проведенной процедуре медиации, медиаторе, а также согласованные сторонами обязательства, условия и сроки их выполнения»¹⁸.

8. Завершение медиации. Медиатор должен сообщить об окончании медиации и дать запрос на обратную связь. Существует три вида удовлетворённости: психологическая, процедурная и содержательная. Если по всем видам удовлетворённости всё хорошо, то стороны можно поблагодарить за проделанную работу и отпустить.¹⁹

В любой момент в ходе медиации может потребоваться кокус – индивидуальная встреча с каждой из сторон, которые могут быть спровоцированы медиатором или сторонами.

Специалист – конфликтолог с лёгкостью найдёт применение своим знаниям в науке. Также он может добиться успеха в консультировании людей, в работе переговорщиком или медиатором. Медиация является альтернативным суду методом решения конфликтов, с каждым годом всё более набирающая популярность.

Подведём основные итоги первой главы:

1. В самом широком смысле манипуляцией называют любое влияние личности на других людей и предметы.

2. Человека, который манипулирует другими людьми, называют актором, а человек, который подвергается манипуляции – адресатом.

3. Успешная манипуляция та, которая прошла незаметно.

¹⁸Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013). URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/b2b0f42b6b6ce34ae4b10493d2df72b34652ec4f/ (дата обращения: 13.04.2016).

¹⁹См.: Ковальчук Л. В. Салова Т. В. Медиация: общая характеристика и правила проведения. URL:

<http://www.magadan.arbitr.ru/node/22438> (дата обращения: 13.04.2016).

4. Манипулируют все люди без исключения, разница только в том, насколько профессионально каждый это делает.

5. Есть несколько типов манипуляторов: диктатор и тряпка, вычислитель и прилипала, хулиган и славный парень, судья и защитник.

6. Специалист – конфликтолог может работать конфликтологом - консультантом, медиатором, переговорщиком. Либо может построить карьеру в научном мире.

7. Обычно первым этапом работы с клиентом является конфликтологическое консультирование. Часто консультация может привести к консилиации либо медиации.

8. Медиация является альтернативным способом разрешения конфликтов и зиждется на четырёх принципах: беспристрастность медиатора, конфиденциальность, добровольность и равноправие сторон.

Глава 2. Манипуляции и их роль в конфликтологическом взаимодействии

2.1. Причины манипуляций

В современном мире часто можно столкнуться с ситуацией, когда при переговорном процессе стороны пытаются воздействовать друг на друга с помощью манипуляций для удовлетворения своих интересов вопреки интересам партнёра.

Взаимодействие конфликтолога с клиентами тоже не застраховано от использования манипуляций, причём прибегать к манипулятивным методам могут и стороны, и специалист.

Причин такого поведения достаточно много.

Сначала рассмотрим причины, по которым могут манипулировать стороны.

Первая причина заключается в том, что каждая из сторон в процессе взаимодействия со специалистом хочет произвести на него положительное впечатление, выставив противоположную сторону «дьяволом во плоти». Ведь каждый человек хочет заручиться поддержкой как можно большего количества людей, а конфликтолог является для клиента очень выгодным союзником.

Вторая причина может заключаться в том, что не каждый человек может раскрыть себя, довериться малознакомому человеку, пускай и профессионалу. И на первоначальной стадии общения, клиент может манипулировать, сознательно скрывая или недоговаривая ту или иную информацию и тем самым тормозя весь процесс общения. Например, во время консультации девочкой 12 лет, специалист долгое время не мог понять, в чём состоит конфликт. Девочка поначалу предпочла не рассказывать многие аспекты и утаивала информацию. Но в процессе консультации она смогла

довериться конфликтологу и рассказала ситуацию более детально, что помогло специалисту завершить свою работу с положительным результатом.

Некоторые люди, работая со специалистом, не могут признать того, что они не идеальны, они держат эту маску до конца. Они не могут смириться со своими недостатками и слабостями, которые есть у всех, они убеждены в том, что любить не за что их никто не будет. Они будут использовать различного рода манипуляции, только для того, чтобы отвлечь внимание специалиста от их, как им кажется, слабых мест, всячески могут уводить. Здесь манипулятор будет использовать иной план: он будет делать всё возможное, для того, чтобы подчинить своей воле других людей. Он будет владеть над ними такой властью, которая заставляет людей делать то, что выгодно ему, актору манипуляции, мыслить так, как надо ему, испытывать те чувства, которые выгодны ему, — другими словами, превратить других людей в свои вещи. Э. Фромм называл любовь критерием, по которому можно судить о нормальности связей между людьми. Любовь предполагает принятие человека без его изменения, принятие человека таким, каков он есть. Мировые религии призывают к нам и просят любить ближнего, как самого себя. А проблема вся в том, что в наши дни люди даже понятия не имеют, что такое любить. Множество людей, даже при всём своём желании, не смогут полюбить ближнего, и причина не в том, что люди жестоки, а в том, что люди не могут принять и полюбить самого себя. Огромную популярность сегодня имеет мнение, что надо стремиться к совершенству, что чем идеальнее человек, тем он счастливее и любимее. Но, как это ни парадоксально, это совершенно не соответствует истине. На самом деле, чем легче нам признать своё несовершенство, признаться в своих слабостях, тем сильнее нас любят. Любовь — это победа, чаще всего, победа над самим собой²⁰.

²⁰См.: Фромм Э. Психоанализ и религия. М: «Политиздат», 1990. URL: http://www.lib.ru/PSIHO/FROMM/pa_rel.txt (дата обращения: 23.04.2016).

Порой сторона сама не осознает, что применяет данную стратегию ведения переговоров, считая, что ведёт игру этично и правильно. Обычно сторона, применяющая манипуляции, просто не владеет конструктивными способами ведения переговоров и часто даже не представляет себе такое положение дел возможным. Для неё манипуляции, подавление интересов партнёра является ритуальным, привычным, так она к тому же показывает свою силу, преимущество перед партнёром. Он даже не может представить, что конфликт можно трансформировать в возможность путём использования таких основополагающих принципов, как целостное видение, диалог, системное мышление и «выстраивание мостов»²¹. Конструктивные переговоры, переговоры, нацеленные на сотрудничество, являются самыми эффективными по сравнению с другими стилями, такими как агрессивность или пассивность²².

Причинами того, что люди прибегают к такому жесткому способу взаимодействия могут быть различными: желание показать партнёру свою силу, ресурсы, сдвинуть переговоры с мёртвой точки, недостаток времени, внутренние психологические проблемы.

Американский учёный Э. Шостром выделил четыре типа манипулятивных систем:

1. Активный манипулятор пытается управлять другими с помощью активных методов. Он никогда не покажет слабость в отношениях, он всегда будет позиционировать себя как полного сил человека. Ему становится хорошо в том случае, когда он чувствует, что может контролировать других людей, ему нравится наблюдать их бессилие. Он использует метод учреждения прав и обязанностей, управляя людьми, словно кукловод марионетками.

²¹Герзон М. Лидерство через конфликт: как лидеры-посредники превращают разногласия в возможности. М: «Манн, Иванов и Фербер», 2008. С.28.

²²См.: Иванова Е. Н. Переговоры принуждения. СПб: «Санкт-Петербургское философское общество», 2009. С.123.

2. Пассивный манипулятор – полная противоположность предыдущему. Он для себя определил, что не сможет сам правильно управиться в своей жизни, и он отказался от каких-либо усилий и поступил в полное распоряжение активному манипулятору. Ему выгодна роль беспомощного, глупого, инфантильного человека. Пассивный манипулятор побеждает активного манипулятора своей пассивностью, создавая такую ситуацию, в которой последний будет думать и работать на него.

3. Соревнующийся манипулятор живёт в состоянии постоянной бдительности, потому что в жизни можно либо победить, либо проиграть, третьего варианта не существует. Для такого человека жизнь — это поле боя, где все окружающие люди — соперники или враги, способные причинить вред и которых надо обязательно победить. Он являет собой нечто среднее между пассивным и активным манипуляторами.

4. Безразличный манипулятор играет роль человека, которому неважно, что будет дальше, который отстранён от всяких взаимодействий. Так себя ведя, человек пытается самоустраниться от контактов с другими. Он относится к окружающим людям как к неживым. Он тоже использует различные методы, проявляя то активность, то пассивность. Весь секрет заключается в том, что ему, несмотря на его маску, далеко не безразлично, в другом случае он бы не продолжал манипуляцию. Примером таких отношений могут послужить отношения между многими мужчинами и женщинами после вступления в брак. Начинается игра в: «Я с тобой разведусь»²³, с помощью которой манипулятор надеется подчинить себе партнёра, а не привести вою угрозу в исполнение²⁴.

Почему же люди становятся манипуляторами? Для чего им нужны манипуляции?

23 Шостром Э. «Анти-Карнеги», или Человек-манипулятор. URL: <https://www.b17.ru/blog/12015/> (дата обращения: 22.04.2016).

24 См.: Шостром Э., Браммер Л. Терапевтическая психология. Основы консультирования и психотерапии. М: «ЭКСМО», 2002. С. 324.

Первая причина, по которой люди манипулируют, - извечный внутренний конфликт между возможностью быть независимым и самостоятельным и жаждой найти поддержку окружающих. Если человек не верит в себя, не верит в то, что он имеет право на самостоятельность и независимость, то он неизбежно будет искать спасение в других людях. Но трудность состоит в том, что окружающим он также не может довериться полностью, поэтому он не находит ничего лучше, кроме как манипулировать своим окружением для удовлетворения своих потребностей, чтобы хоть как-то обезопасить себя. Такой человек не доверяет никому. На сознательном или на подсознательном уровне человек всегда будет искать спасение в окружающих его людях. Но при всём этом и другим он полностью довериться не сможет. По этой причине он начинает манипулировать, чтобы окружение было у него на виду, чтобы он мог сам определять, чего ожидать и, в этом случае, доверять им больше. Эту, одну из самых главных, причину можно назвать недоверием.

Третья причина популярности манипуляций в том, что в жизни каждого человека присутствует риск, множество неожиданных ситуаций. Жизнь непредсказуема, поэтому люди, использующие пассивную манипулятивную систему, ощущают свою неспособность противостоять нападкам внешнего мира. Единственно верным действием, по их мнению, оказывается возможность вызвать к себе жалость окружения.

Четвёртая, немаловажная причина состоит в том, что акторы манипуляций боятся близко подпускать к себе других, стараются любым способом отдалить от себя окружающих людей, уходят от любой возможности возникновения близких отношений. Для того, чтобы держать свои чувства и эмоции под контролем, люди придумывают различные игры. Базовый человеческий страх – страх вовлечённости. Другими словами, манипулятор - индивид, взаимодействующий с окружением в поле определённых ритуалов, способных помочь ему избежать близости и той самой вовлечённости. Об этом писал психотерапевт Д. Хейли. В то время

когда он работал с людьми, страдающими шизофренией, он увидел, что больше всего их пугают тесные связи и контакты между людьми.²⁵ Берн же полагал, что люди играют в игры во взрослом возрасте, чтобы лучше скрывать свои чувства и эмоции и избегать тесного контакта.²⁶ Получается, что манипулятор — это индивид, который относится к окружающим ритуально, одновременно пытаюсь уйти от близкого контакта и неудобного положения.

Пятой причиной можно назвать то, что человек во время социализации делает некоторые выводы, исходя из своего опыта, о жизни, и многие умозаключения весьма неоднозначны и нелогичны. Так, например, один из таких выводов таит в себе цель всегда опираться на мнение окружения, заставляет человека нуждаться в одобрении окружающих. На этом убеждении и строит свою жизнь пассивный манипулятор, которым является любой человек, отказавшийся быть честным и открытым в отношениях с другими людьми и вместо этого пытающийся им угодить, надеясь им понравиться²⁷.

Получается, что манипуляция — это стиль поведения, стиль жизни. Это мнимая философия, ориентированная на эксплуатацию других и на жёсткий контроль своих проявлений.

В коммуникации адресат ориентирован на актора как на очень важного для него человека, партнёра, поскольку именно с ним он должен решить ложившуюся проблему. Поэтому во взаимодействии манипулятора и адресата уже изначально заложена возможность применения манипуляции. И Это является одной из самых главных причин манипулирования.

Использование манипуляций в какой-то степени и облегчают жизнь, однако часто приводит к негативным результатам, причем как для адресата, так и для самого манипулятора. Инициатор манипуляции в погоне за своей

²⁵См.: Бейтсон Г., Джексон Д. Д., Хейли Д., Уикленд Д.Х. К теории шизофрении. URL: http://vasyputki.narod.ru/beitson/teo_shizo.htm (дата обращения: 22.04.2016).

²⁶См.: Берн Э. Игры, в которые играют люди, и люди, которые играют в игры. М: «Литур», 1999. С.222.

²⁷См.: Шостром Э. Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации. URL: <http://www.man-world.info/content/view/187/95/> (дата обращения: 22.04.2016).

выгодой забывает о том, что он имеет дело с живыми людьми, а начинает к ним относиться как к вещам. А такое отношение к другим убивает и в нём самом всё человеческое. Именно поэтому отношение манипуляторов называют самоуничтожающим.

2.2. Последствия манипуляций

У той стороны, которая применяет технологии манипулирования, как и у той, которая на их воздействие попадает, могут возникать определенного рода проблемы. Мы можем разделить их на внешние и на внутренние.

Внешние проблемы - это те проблемы, которые связаны с окружающим миром: событиями, отношениями с людьми. Чаще всего эти проблемы связаны с материальной, финансовой и физической сторонами.

Внутренние проблемы касаются тех изменений, которые происходят в самом состоянии человека, а точнее деформацией его личности²⁸.

Сначала разберем проблемы, которые могут возникнуть у манипулятора. К внешним проблемам можно отнести риск того, что у манипулятора все-таки не окажется достаточно сил и он проиграет дело, а на сочувствие со стороны противника надеяться не придется, кроме того у противника может возникнуть желание выиграть любой ценой даже используя жесткие и нечестные методы, также можно потерять свое лицо в ходе борьбы перед общественностью, сотрудниками в связи со своей неэтичностью и жестокостью. Есть вероятность стать игрушкой в руках другого манипулятора - провокатора, который провоцирует нас на агрессивную тактику или слишком раскрыть себя, стать прозрачным для противника. Давление может потребовать больших сил, что приведет к их истощению. Также манипулятора могут коснуться такие болезни, как инсульты, инфаркты или гипертония. Внутренние проблемы могут быть связаны с деградацией самой личности манипулятора, примитивизацией, огрублением его поведения. Могут нахлынуть чувства страха, самообмана, хронический стресс, а что хуже всего чувство вины и внутреннее одиночество.

²⁸См.: *Иванова Е. Н.* Переговоры принуждения. СПб: «Санкт-Петербургское философское общество», 2009. С.73.

Сторона, подвергающаяся манипуляциям, испытывает не меньшие проблемы. К внешним можно отнести то, что манипуляции могут приводить к неправильному пониманию ситуации, субъективностью и соответственно возможность попасться в ловушку в процессе переговоров. Так, интересы и потребности стороны не удовлетворяются, ущемляются, сторона проигрывает дело и уходит с места проведения переговоров ни с чем. Сюда же можно отнести порицание со стороны общественности, сотрудников, даже близких людей за несостоятельность и неспособность защищать свои интересы. Внутренние проблемы связаны опять же с личностными. Сторона теряет уверенность в себе, контроль ситуации, испытывает множество страхов, эмоционально, сильно реагирует на ситуацию, что так же может привести к возникновению множества болезней, разочарованности в себе.

Однако, позитивный момент состоит в том, что все эти проблемы могут быть решены за счёт развития навыков защиты от манипуляций. Данное умение предполагает обретение определённых личностных качеств, которые могут быть полезны и в профессиональной, и личной сферах жизни общества.

Бесспорно, справедливо сказать о том, что основа манипуляции в низменных влечениях и потребностях человека. Личность адресата, в случае, если он часто попадает на уловки манипуляторов, очень ломается и упрощается. В итоге человек останавливается в духовном развитии. Наряду с этим разрушительность манипуляции довольно относительная, так как разрушения, в классическом значении этого слова, здесь нет. Даже когда человек вновь станет жертвой манипуляции, он отделается минимальными потерями, так как уже научился приспособляться, так как упрощение личности наступает вследствие довольно большого количества повторений. Учитывая, что низменные влечения свойственны не только актерам, но и адресатам манипуляции, становится понятно, что обвинение в примитивности адресата — не самое верное.

Также несправедливо и следующее «обвинение» в отношении манипуляции — в управлении человеком, как куклой, управляемом кукловодом. Постоянное использование одних и тех же методов приводит к выработке стереотипов относительно поведения адресата, внести в личность человека необратимые пертурбации. Итогом служит или сложившаяся установка в сознании, или даже может сформироваться черта характера. Примером этого могут являться практически все воспитательные системы, которые пытаются воспитать, обучить, перековать человека. К таким системам относятся различные педагогические, политические, религиозные и другие системы. Они, правда, используют не только манипуляции, но и ряд других методов. Они более заточены на то, чтобы создать «рефлекс», довести навык до автоматизма.

Начальный этап манипуляции обостряет мотивацию человека, инициирует внутренние колебания адресата. То же самое происходит в воспитательном процессе, которое всё-таки нацелено на развитие человека, как личности, чтобы проблемы и трудные ситуации, возникающие во время обучения, помогали развиваться человеку подобающим образом. Однако же адресат манипуляции попадает в ситуацию, когда действие уже было произведено, но выбор, совершать или не совершать этот поступок, был изначально неверен. Если манипуляцию раскрыли, то часть ответственности перекладывается на актора, хотя и недовольство от ощущения обманутости сохраняется. Более неприятен вариант, когда вся ответственность остаётся на адресате. В этом случае начинаются внутренние переживания, развития комплексов, ощущение своей неполноценности. А это создаёт угрозу нарушения внутреннего состояния, конфликта с самим собой²⁹.

Манипуляция наносит непоправимый вред не только адресату. Манипулятор тоже может пострадать от своих же действий. Все, указанные выше, виды разрушения также сильно влияют на манипулятора.

²⁹См.: Доценко Е. Л. Психология манипуляции. Манипуляция: феномен, механизм, защита. 1996. URL: <http://www.aquarun.ru/psih/ks/ks7.html> (дата обращения: 03.05.2016).

Ориентируясь на свои низменные влечения и влечения, актер бессознательно повышает потребность в них в собственном видении мира, начинает думать, что это очень полезное. Искажение, изменение личности для актера возможно даже большими лишениями, чем адресата, потому что он не является куклой, а кукловодом. Манипулятор пользуется только теми методами, которые помогают успешно манипулировать другими. Он привык вести себя именно так, и с каждым часом ему всё сложнее вырваться из самолично созданных пут.

Относительно разрушения личности можно сказать, что манипулятор здесь тоже попадает под раздачу. Сама технология манипулирования возвращает и поощряет в актере манипуляции двуличность, внутреннюю раздвоенность. Довольно часто таковая уже имеется, и человек, в надежде от неё избавиться, прибегает к манипуляции, полагая, что другие люди защитят его от себя же. Но изменение других не происходит для манипулятора бесследно, так как манипуляция успешна, когда актер пользуется собственной противоречивостью. Получается, что используя в своих целях окружающих, человек вредит не только им, но и, в первую очередь, себе. И эти действия не пройдут бесследно.

Ко всему вышесказанному можно добавить трудности в коммуникациях, в построении отношений, связанные с реакциями людей, попавшихся на удочку манипулятора. Картина получается довольно нерадостная, на которой нападающий несёт значительно более сильные потери, чем вынужденный обороняться человек.

Однако стоит отметить, что в случае, когда манипуляции используются периодически и не являются единственным методом получения желаемого, разрушительность видна намного меньше. Это происходит в основном из-за того, что в таких условиях человек не отождествляется полностью с манипуляцией, сохраняется состояние диссоциированности (состояние переживания не от первого лица). Хотя может быть расценено как

более лёгкий вариант внутреннего разрушения, создания внутренней дисгармонии.³⁰

Основные итоги главы:

1. Сторона, которая применяет манипуляции, не владеет конструктивными способами ведения переговоров и часто даже не представляет себе такое положение дел возможным.

2. Основная причина применения манипуляций кроется в внутриличностном конфликте человека между его стремлением к независимости и желанием найти опору в своем окружении.

3. Манипуляция является стилем поведения. Это некая жизненная философия, ориентированная на использование других людей и на жёсткий контроль своих проявлений.

4. Чем меньше у человека комплексов, чем меньше он стремится к идеалу, тем он счастливее, тем проще и лучше ему живётся.

5. Существует 4 типа манипулятивных систем: активный манипулятор, пассивный манипулятор, соревнующийся манипулятор и безразличный манипулятор.

6. Переговоры, которые нацелены на сотрудничество, являются самыми эффективными по сравнению с другими стилями, такими как агрессивность или пассивность.

7. Человек, пользующийся манипуляциями, облегчает себе жизнь, однако результаты манипуляций далеко не всегда позитивны.

8. Во время манипуляций у обеих сторон возникает множество проблем. Все проблемы можно разделить на внешние (связанные с окружающим миром, отношениями с другими людьми) и внутренние (то, что происходит внутри у человека, в его душе).

³⁰ См.: Доценко Е. Л. Психология манипуляции. Манипуляция: феномен, механизм, защита. 1996. URL: <http://www.aquarun.ru/psih/ks/ks7.html> (дата обращения: 03.05.2016).

9. Своими действиями актер манипуляции наносит вред, в том числе, самому себе. Причём манипуляция в большей степени разрушает манипулятора, а не его жертву.

Глава 3. Работа с манипуляциями в ходе взаимодействия клиента и конфликтолога

3.1. Формы манипулятивной коммуникации сторон и специалиста

Человек становится манипулятором в процессе жизни. Манипулятором не рождается никто.

Во время работы с конфликтологом все участники неоднократно используют манипуляции для того, чтобы выгоднее себя показать в глазах специалиста относительно другой стороны или, в случае конфликтолога, чтобы вывести стороны на чистую воду либо для того, чтобы стороны смогли посмотреть на ситуацию под другим углом, либо для защиты одной из сторон. И стороны, и консультант могут прибегать к различного рода манипулятивным приёмам:

- запутывание – введение другого в заблуждение через утаивание информации или её искажение, через недомолвки;
- запугивание – использование вербальных и невербальных угроз;
- эмотирование – попытка создания и поддержания неблагоприятной атмосферы во время работы для прекращения взаимодействия;
- скрытое принуждение – принуждение при помощи различных манипулятивных уловок (речевых двусмысленностей, ложных аналогий, тематических переключений, информационного маркирования и так далее), невидимое на первый взгляд;
- «ложное вовлечение» - завлечение адресата в действия, нужные манипулятору для достижения его целей;
- заражение – передача другим своего настроения, восприятия ситуации для подавления его чувств;

– суггестия - внушение адресату определённых установок. Суггестивность адресата будет намного выше, если он пребывает в подавленном состоянии, если он недооценивает себя и свои силы. Особенность этого приёма в том, что он строится полностью на бесконфликтном принятии информации односторонней направленности.

– побуждение – подталкивание манипулируемого к выполнению задач манипулятора через выстраивание решения проблемы таким образом, что вариант манипулятора оказывается самым выгодным;

– обесценивание – критика адресата, уничтожение его как личности, иронические высказывания для введения его в неустойчивое психологическое состояние;

– игнорирование – умышленное невнимание к высказываниям адресата для выведения его из себя;

– ложная влюблённость – необходимость идти на поводу у манипулятора только для того, чтобы не потерять его расположения;

– поверхностное искусственное сочувствие другому;

– наоборот, пытаться вызвать жалость у специалиста или другой стороны;

– предложение различного рода благ, как задабривание и усыпление бдительности оппонента;

– демонстративная обида, которая тут же проходит, если другая сторона идёт на уступки;

– симулирование глупости, когда человек делает вид, что он не понимает, о чём идёт речь или что он не расслышал;

– гнев, раздражение, агрессивное поведение, не соответствующее ситуации;

– минимизация и рационализация, а также симуляция невиновности. Возможно даже в какой-то степени приспособленчество и присоединение к стороне. Объяснение, что не так уж страшно неуместное

поведение по сравнению с «мировой революцией» или же полное оправдание;

- ирония с усмешкой – актер делает вид, что сомневается в словах адресата, начинает общаться с ним ироничным тоном, выводя его на проявление эмоций. Выйдя из себя, подчинившись гневу или другой сильной эмоции, гнев человеком легче управлять, он более подвержен внушению. Эффективной защитой против этого способа манипуляции служит полное безразличие.

- проецирование вины (коллективной, к примеру) на конкретном человеке, осуждение его, прививание ложной вины,³¹

- ложное переспрашивание - такой способ манипулирования помогает изменить смысл сказанного, изменяя его значения себе в угоду. Актер будто в целях разъяснения, прояснения, переспрашивает, повторяя сказанное в начале, а дальше подменяет слова и в целом смысл.

«Сочетание рассмотренных выше техник, их искусное комбинирование, умелый подбор манипулятором мишеней и механизмов манипулятивного воздействия составляют сущностное ядро манипулятивного технологического процесса делового общения».³²

Но не всегда манипуляции используют только для того, чтобы навредить другой стороне и каким-то образом самоутвердиться за её счёт. Многие из этих приёмов специалист использует в своей работе для того, чтобы узнать больше информации о ситуации и сторонах, чтобы изменить их видение ситуации. В том числе и благодаря техникам манипулирования, конфликтолог помогает клиенту рассмотреть ситуацию с разных сторон, направить мысли в конструктивное русло.

Ниже мы разберём наиболее распространённые техники манипулирования:

³¹См.: «Психология манипуляции: как распознать манипулятора?» URL: <https://sunmag.me/sovety/26-02-2014-psikhologiya-manipulyatsii-kak-raspoznat-manipulyatora.html> (дата обращения: 13.05.2016).

³²См.: Козлова В. А. Психология манипулирования. Техники мианипулирования. URL: http://bookap.info/book/kozlova_psihologiya_manipulirovaniya/gl9.shtm (дата обращения: 13.05.2016).

1. Трюизмы – банальные, общеизвестные утверждения, например: «Иногда люди поддаются своим эмоциям и не думают головой», Людям становится легче после того, как они будут прощены» и другие. Это замаскированные под рассуждения призывы к определённым действиям.

2. Допущения. Типичные обороты речи, которые использует актер, избрав это приём: «до того как...», «после того как...», «в течение...», «по мере того как...», «прежде чем...», «когда...», «в то время как...».

3. Противопоставления. Создаётся у адресата убеждённость в противоположности сказанного: «Тише едешь, дальше будешь», «Чем больше борешься, тем меньше шансов на победу» и так далее.

4. Выбор без выбора. Примером этой техники могут быть такие фразы, как: «Вы оплатите товар наличными или картой?», «Ты поедешь отдыхать к бабушке или в деревню?», «Мы заключим устное соглашение или закрепим наше решение на бумаге?» и многие другие. Мы предоставляем выбрать человеку из вариантов, удобных нам.

5. Одна из самых эффективных техник манипулирования - якорная техника. Якорями могут являться и слуховые, и кинестетические, и зрительные модальности. Якорь – это нечто из внешнего мира, при появлении, которого человек начинает испытывать определённые чувства и эмоции. Все якоря были созданы неосознанно самим человеком или другими и действие их невозможно предсказать. Когда якорь воспроизведён наиболее чётко, человек будет испытывать чувства, которое было закреплено в его подсознании. Якорь лучше всего ставить на самом пике, когда человек максимально погружен в это чувство. Якорь должен воспроизводиться с максимальной точностью³³.

6. Благосклонность. Мы считаем симпатичными тех людей, с которыми у нас возникает духовная близость, нам труднее отказать таким людям. Это можно использовать в манипуляции. Физически

³³ См.: Козлова В. А. Психология манипулирования. Наиболее распространённые приёмы манипулятора. URL: http://bookap.info/book/kozlova_psihologiya_manipulirovaniya/gl10.shtml (дата обращения: 13.05.2016).

привлекательного нам человека мы будем оценивать более высокого, чем того, кто не приглянулся, даже если он будет во много раз талантливее. Внешне красивый человек представляется более убедительным. Довольно просто манипулировать человеком, который имеет какие-либо сходства с актором, так как люди похожие на нас не могут нам не нравиться, подсознательно мы ассоциируем себя с ними и гораздо проще идём у них на поводу. Причём сходство может быть различным, от хобби и похожих взглядов на жизнь до одинаковых имён или цветов в одежде.

7. Похвалы, лесть и комплименты. Нет на свете человека, которого бы лесть не делала более сговорчивым и уступчивым. Люди, хвалящие нас, восхищающиеся нами, неизменно вызывают наше расположение. Complimentами человек восполняет потребность в хороших эмоциях. Но комплиментами также часто и пользуются люди, которые хотят иметь выгоду с общения с нами. Compliment является наиболее сильным оружием относительно лести, потому что комплимент более завуалирован. Stereotype о том, что комплименты любят только женщины в корне неверный, просто мужчины более сдержанно реагируют. Однако нужно учесть несколько моментов:

- комплимент не должен быть длинным;
- для качественного комплимента нужно знать информацию о человеке;
- самый мощный комплимент – это антикомплимент себе (например: «Как мне не хватает твоей уверенности в себе!»).

8. Тщеславие. Любимый грех не только у героя Аль Пачино, но и у успешных манипуляторов. Этот метод хорошо действует на самовлюблённых эгоистичных адресатов.

9. Близкое знакомство. Люди быстрее идут на уступки и соглашаются помочь человеку, которого они знают. Нам более привлекательно, что мы знаем, поэтому знакомому человеку сложнее

отказать. Иногда хватает только одного упоминания имени знакомого человека, чтобы была возможность использовать манипуляцию.

10. Наличие ассоциаций. Не секрет, что мышление человека является ассоциативным. Взгляд на один предмет вызывает воспоминание о другом. Важно, чтобы предмет вызывал положительные ассоциации, тогда подчинить и повлиять на другого человека будет намного проще³⁴.

Все способы и приёмы манипуляций, которые используются во время взаимодействия клиентов и конфликтолога являются психологическими уловками, которые можно использовать не только на работе, но и в быту.

3.2. Нейтрализация манипуляций

³⁴См.: Козлова В. А. Психология манипулирования. Принципы успешного манипулирования. URL: http://bookap.info/book/kozlova_psihologiya_manipulirovaniya/gl11.shtml (дата обращения: 13.05.2016).

Переговоры, где применяются манипуляции, представляют собой борьбу партнёров. Без развития определённых знаний, навыков в переговорах и личностных качеств здесь не обойтись.

Для развития навыка противодействия манипуляциям необходимо знание технологий проведения переговоров: наилучшие пути к их подготовке и проведения. Сюда входят знания о наилучшей территории проведения переговоров, составе делегации, ее расстановки за столом переговоров, также важную роль играет понимание своей позиции, своих интересов, повесток дня, предложений. Информация о своем партнере и его положении дел, его личности, прошлый опыт ведения переговоров, а также знание о его ресурсах играют важную роль. Часто доступ к данной информации неполный, так как стороны, как правило, скрывают ценную информацию от потенциального конкурента или соперника по переговорам.

Затем, чтобы эффективно проводить переговоры, необходимо уметь распознавать применяемые со стороны партнёра манипуляции³⁵, знать их виды, ведь как мы знаем осознание проблемы - первый шаг к ее решению. Важно быть внимательным, обращать внимание на все незапланированное и странное, не верить в случайности выдвигать и проверять гипотезы. По поводу смысла происходящего. Например, манипулятивную технику «дверь в лицо» легко распознать, зная её специфику: партнёр сначала предлагает условия максимально и даже сверхотвечающие его интересам, заведомо зная, что мы не согласимся, так как они вам невыгодны. Мы категорически не соглашаемся на них. Получается, что мы якобы не хотим изначально идти на контакт. Затем партнёр смягчает свои условия, якобы делая нам уступку, что по неписанным правилам ведёт к уступке и с нашей стороны. И мы соглашаемся на второе условие, хотя заранее знаем, что и оно не является для нас ничуть выгодным, но «правила приличия» не дают нам продолжить

³⁵См.: Эндмюллер А., Вильгельм Т. Техники манипуляции. Распознавание и противодействие. М: «Омега – Л», 2009. С.30.

защищать свои интересы в верном направлении. Вышеприведенный пример тесно связан с психологией самого человека: нам всегда хочется отблагодарить человека, если он делает нам что-то хорошее. В данном случае приятным для нас выступает иллюзорное стремление партнера идти на уступки для нашей же пользы³⁶.

Чтобы таких ситуаций не возникало в переговорах важно хорошо понимать и уважать свои интересы, уметь отстаивать свою позицию, невзирая на ухищрения партнёра. Для этого надо обладать важными личностными качествами, такими как самообладание, сила воли противостоять манипуляциям, уверенность в себе и своих силах, смекалка и интеллектуальные способности человека, его способность трезво, адекватно взглянуть на ситуацию руководствуясь фактами в отрыве от эмоций и чувств³⁷.

Также для распознавания манипуляций важны навыки отслеживания собственного состояния во время переговоров. Только адекватное оценивание причин своего поведения без ссылки на эмоции, чувства и другие субъективные факторы, может перевести переговоры в конструктивное для нас русло. Постоянный мониторинг своего внутреннего состояния - неременное условие эффективного проведения переговоров. О том, что что-то не в порядке может свидетельствовать внутренний дисбаланс адресата, ощущение какого-то несоответствия, противоречивых чувств, напряжения, дискомфорта. Для эффективной защиты от манипуляций при переговорах также важно постоянно работать с негативными установками клиента, его убеждениями по поводу самого себя и ситуации в целом, настраивать его на выигрышную волну. И последнее, но не по значению, важно умение отразить, нейтрализовывать применяемые партнёром манипулятивные методы введения переговоров и показывать ему их неэффективность. Это возможно при «золотых мгновениях» в процессе переговоров, когда происходит

36 См.: *Чалдини Р.* Психология влияния. СПб: «Питер», 2001. URL: http://www.voznjak.com/sites/default/files/commonfiles/chaldini_robert_psihologiya_vliyaniya.pdf (дата обращения: 01.05.2016).

37 См.: *Даймонд С.* Переговоры, которые работают. 12 стратегий, которые помогут вам получить больше в любой ситуации. М: «Манн, Иванов и Фербер», 2011. С. 33.

конструктивное взаимодействие для обеих из сторон, тогда мы переориентируем партнера с противодействия на содействие.

Мы можем выделить несколько приёмов защиты от манипуляций в переговорах.

Стратегические приёмы предполагают внимательное выслушивание партнёра, прослеживание различных логических связей и нахождение несоответствия, приемы активного слушания, использование таких приёмов, как перефразирование, резюме и другие, очищение речи от признаков выдающие некомпетентность. Никакого эмоционального реагирования, только анализ.

Тактические приёмы основываются на частом возвращении к определенным фактам и их разъяснениям, уточнениям: «Имеет ли данное дело отношение к обсуждаемому вопросу?». Также восстановление полного контекста фразы, возвращение к важным моментам: «Кажется, мы отвлеклись от темы...», концентрация на цели, точное и понятное формулирование своих мыслей и идей, до переговоров стоит громко проговорить свои главные установки вслух, а также кратко определить позицию оппонента, использование прилагательных и наречий, чтобы усилить конкретизацию своего высказывания.

Также К. Бредемайер предлагает ряд техник, которые позволят участнику переговоров справиться с нежелательным вербальным поведением партнёра:

1. Конструктивный блеф, который подразумевает спокойный анализ вслух поведение партнёра, а также умышленное преувеличение невыгодности возможных последствий, указание на возможности взаимной выгоды.
2. Перераспределение ролей.
3. Повторы.

4. Нейтрализация вредных вопросов³⁸.

Е.Л Доценко также рассматривает ряд способов защиты от манипуляций и разделяет их на виды в зависимости от субъекта (межличностные и внутриличностные) и в зависимости от направленности и содержания защиты (уход, изгнание, блокировка, управление, замирание и игнорирование), в зависимости от степени релевантности защиты угрозе (специфические и неспецифические).³⁹

Нужно не вестись на поводу у манипулятора и всегда помнить о том, что каждый человек имеет право на многое:

- На уважение вас другими людьми;
- На выражение своих чувств и эмоций;
- На самостоятельный выбор своих приоритетов;
- На то, чтобы отказать другим людям без чувства вины;
- На высказывание своих позиций, взглядов, пусть даже и отличных от видения других людей;
- На защиту от различного рода давления;
- На то, чтобы жить свою жизнь так, как хочется, не оглядываясь на других.

Эти права являются границами личного пространства каждого человека. И, конечно же, манипуляторы для достижения своих целей игнорируют права других людей.

Психологами были разработаны некоторые правила поведения с манипуляторами:

1. Держать дистанцию. Когда актер манипуляций коммуницирует с другими, он надевает различные маски: с одними людьми они учтивы и милы, с другими же они грубы и агрессивны. Часто причины такого поведения кроются в детском опыте, а как-то исправлять или

³⁸См.: Бредемайер К. Черная риторика: Власть и магия слова. URL: http://www.e-reading.club/bookreader.php/8278/Bredemayer_-_Chernaya_ritorika__Vlast_i_magiya_slova.html (дата обращения: 01.05.2016).

³⁹См.: Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М: «ЧеРо», 1997. С.147.

перевоспитывать человека, манипулирующего другими, - не задача адресата манипуляции.

2. Не принимать слова на свой счёт. Основная задача актора сыграть на слабостях другой стороны. Рядом с такими людьми, любой начинает чувствовать себя некомфортно и неуверенно. Нужно отследить это ощущение, и подавить его, потому то проблема кроется не в манипулируемом, а в манипуляторе. Манипулируют для того, чтобы подавить волю другого человека, заставить чувствовать себя неполноценным, отказаться от своих прав.

3. Не торопиться. Манипуляторы хотят немедленной реакции на их требования. Попадая в стрессовую ситуацию, человек теряет самообладание, и таким легко управлять. Если есть ощущение, что началось давление, лучше оградиться от коммуникации, использовать время на раздумья и не делать поспешных решений.

4. Умение отказывать. Умение давать отрицательный ответ — это, пожалуй, самый важный этап в искусстве коммуникации. Хорошо сформулированный и аргументированный отказ поможет сохранить добрую атмосферу, твёрдо стоя на своей позиции.

5. Проговорить последствия. Если уже произошло вторжение в частное пространство, уже посыпались требования и претензии, лучше уже на этом моменте проговорить актору манипуляции результаты его действий. Способность заглядывать в будущее и делать прогнозы, четко осознавать последствия, безусловно, является одним из сильнейших средств в борьбе с манипулятором. Он окажется в тупике и поменяет своё отношение.

6. Умение постоять за себя. Часто для того, чтобы получить нужный ему результат, манипуляторы используют довольно жёсткие приёмы, вплоть до издевательств. Но этот метод работает только на тех людях, которые сами о себе не очень высокого мнения. До тех пор пока человек не проявляет активности, постоянно уступает, он является для манипулятора лакомым куском. Как только жертва начинает проявлять твёрдость,

манипулятор, вероятнее всего, пойдёт на попятную, так как сам в душе является довольно неуверенным и слабым человеком. Это правило работает везде и не имеет исключений.⁴⁰

Подумать об отношениях с манипулятором, психологи предлагают, ответив на некоторые вопросы:

- Относится ли он ко мне с искренним уважением и почтением?
- Не завышены ли его требования и ожидания относительно меня?

Насколько они обоснованы?

- Комфортно ли каждому из нас в отношениях, или один отдаёт намного больше, а другой только получает выгоду?
- Как я себя ощущаю в этих отношениях, не стал ли я хуже к себе относиться?

Ответы на эти вопросы помогут понять, в ком проблема — в вас самих или в другом человеке. Если потребуется, можно задать и ему пару вопросов.

Манипуляторы постоянно требуют что-то от других, вынуждая забыть их о себе и начать выполнять его просьбы. Когда появляется ощущение, что тобой манипулируют, адресату надо сместить внимание со своей личности на личность манипулятора. Можно задать проверочные вопросы, и станет понятно, есть ли в нём хоть какая-то самокритичность:

- Ты считаешь, что это разумное требование?
- Как ты думаешь, это справедливо?
- У меня может быть свое мнение по этому поводу?
- Это вопрос или утверждение?
- А что я с этого буду иметь в результате?
- Ты правда думаешь, что я буду... (перефразированное требование)?

Отвечая на эти вопросы, актер имеет возможность посмотреть на себя со стороны и увидеть истинный посыл. Вероятнее всего, он заберёт свою

⁴⁰См.: Чалдини Р. Психология влияния. СПб: «Питер», 2001. URL: http://www.voznjak.com/sites/default/files/commonfiles/chaldini_robert_psihologiya_vliyaniya.pdf (дата обращения: 01.05.2016).

просьбу назад, далее не будет поднимать эту тему. Но встречаются и другой тип людей, которые, какие бы аргументы вы ему не предъявляли, продолжают требовать своё.⁴¹

Было проведено множество исследований, которые показали, что люди, которые обижают других, сами когда-то подвергались насилию.

Каждый человек вправе сам определять приоритеты, право на отказ без чувства вины, право выбирать своё счастье и двигаться к нему.

Как мы видим, определённые навыки, личностные качества переговорщика могут быть очень полезными в овладении практическими техниками защиты от манипуляций в переговорах.

Основные итоги главы:

1. Все люди являются манипуляторами. Нет ни одного человека, который бы ни разу в жизни не манипулировал.

2. Compliments являются одним из самых сильных методов расположения к себе человека и ступенькой на пути к манипуляции.

3. Нашим знакомым намного проще управлять нами и влиять на нас, чем человек, совершенно незнакомый.

4. Чтобы справиться с нежелательным поведением партнёра, можно использовать техники такие как: конструктивный блеф, перераспределение ролей, повторы и нейтрализация неудобных вопросов.

5. Для анализа отношений с манипулятором можно ответить на некоторые каверзные вопросы.

6. Нужно всегда помнить о своих правах и не позволять никому их нарушать.

7. Как только адресат находит в себе силы проявить твёрдость, актор манипуляции уходит на попятную.

Заключение

⁴¹См.: Чалдини Р. Психология влияния. СПб: «Питер», 2001. URL: http://www.voznjak.com/sites/default/files/commonfiles/chaldini_robert_psihologiya_vliyaniya.pdf (дата обращения: 01.05.2016).

В ходе работы были выполнены все поставленные задачи нашего исследования.

Во-первых, мы проанализировали множество литературных источников на темы манипуляций и работы конфликтологов, в результате чего появилось целостное представление об этих понятиях.

Во-вторых, мы дали определение основному понятию нашей работы. Манипуляциями мы называем воздействие на адресата со скрытой целью для достижения личных целей актора.

В-третьих, на базе изучения литературы были выявлены те последствия и проблемы, которые возникают у сторон в связи с манипуляциями при переговорах. Мы разделили их на внешние, связанные с окружающей средой и внутренние, связанные с деградацией самой личности. К внешним проблемам относится, то, что сторона, которая манипуляции применяет, может подвергнуться риску проиграть дело в связи с недостатком силы, а на сочувствие со стороны противника надеяться ему не придется, также в ходе переговоров есть вероятность потерять лицо перед общественностью, сотрудниками в связи со своей неэтичностью и жестокостью, более того манипулятор может стать игрушкой в руках другого манипулятора-provocатора, который провоцирует его на агрессивную тактику или побуждает слишком раскрыть себя, стать прозрачным для противника. К внутренним проблемам можно отнести то, что давление обстоятельств может потребовать больших сил у манипулятора, что приведет к их истощению. В связи с чем его могут коснуться такие болезни, как инсульты, инфаркты или гипертония. Также может происходить деградация самой личности манипулятора, примитивизацией, огрублением его поведения. Могут нахлынуть чувства страха, самообмана, хронический стресс, а что хуже всего чувство вины и внутреннее одиночество.

Сторона, которая подвергается манипуляциям, также испытывает проблемы. К внешним проблемам можно отнести то, что манипуляции могут приводить к неправильному пониманию ситуации, субъективности

соответственно возможности попасться в ловушку в процессе общения.

Кроме того возможно порицание со стороны общественности, сотрудников, даже близких людей за несостоятельность и неспособность защищать свои интересы. К внутренним проблемам можно отнести то, что сторона теряет уверенность в себе, контроль ситуации, испытывает множество страхов, эмоционально сильно реагирует на ситуацию, что также может привести к возникновению множества болезней, разочарованности в себе.

В-четвертых, были выделены те навыки и качества, которые необходимо выработать, чтобы эффективно противостоять манипуляциям. К ним мы отнесли умение пользоваться технологиями введения переговоров, знание манипулятивных и контрманипулятивных техник, понимание своих интересов и позиций, работа с негативными установками и уязвимыми местами, мониторинг своего состояния, повышение осознания.

В результате нашей работы, мы можем сделать вывод, что без манипуляций наша жизнь невозможна. А чтобы манипуляции не мешали конструктивной коммуникации, нужно изучать антиманипулятивные техники и применять их в жизни.

Список литературы

1. *Андреева Г. М.* Психология социального познания. - М.: «Аспект Пресс», 2004. - 303 с.
2. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди, и люди, которые играют в игры. - М: «Литур», 1999. - 301 с.
3. *Бесемер Х.* Медиация: Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н. В. Маловой. - Калуга: «Духовное познание», 2004. - 311 с.
4. *Бейтсон Г., Джексон Д. Д., Хейли Д., Уикленд Д.Х.* К теории шизофрении. URL: http://vasyputki.narod.ru/beitson/teo_shizo.htm (дата обращения: 22.04.2016).
5. Большая советская энциклопедия. URL: <http://slovar.cc/enc/bse/2015278.html>. (дата обращения: 01.04.16).
6. *Бредемайер К.* Черная риторика: Власть и магия слова. URL: http://www.e-reading.club/bookreader.php/8278/Bredemayer_-_Chernaya_ritorika_Vlast_i_magiya_slova.html (дата обращения: 01.05.2016).
7. *Герзон М.* Лидерство через конфликт: как лидеры-посредники превращают разногласия в возможности. - М: «Манн, Иванов и Фербер», 2008. - 280 с.
8. *Доценко Е.Л.* Психология манипуляции. - М: «ЧеРо», 1997. - 200 с.
9. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - М: «ЧеРо», 1997. - 143 с.
10. *Иванова Е. Н.* Переговоры принуждения. - СПб: «Санкт-Петербургское философское общество», 2009. - 124 с.
11. *Даймонд С.* Переговоры, которые работают. 12 стратегий, которые помогут вам получить больше в любой ситуации. - М: «Манн, Иванов и Фербер», 2011. - 211 с.
12. *Егидес А. П.* «Психология конфликта». - М: «Маркет», издательство МФПА, 2010. - 320 с.
13. *Кара-Мурза С. Г.* Манипуляция сознанием. - М: «Алгоритм», 2000. - 324 с.

14. *Ковальчук Л. В., Салова Т. В.* Медиация: общая характеристика и правила проведения. URL: <http://www.magadan.arbitr.ru/node/22438> (дата обращения: 13.04.2016).
15. *Козлова В. А.* Психология манипулирования. Техники мианипулирования. URL: http://bookap.info/book/kozlova_psihologiya_manipulirovaniya/gl9.shtm (дата обращения: 13.05.2016).
16. *Козлова В. А.* Психология манипулирования. Наиболее распространённые приёмы манипулятора. URL: http://bookap.info/book/kozlova_psihologiya_manipulirovaniya/gl10.shtm (дата обращения: 13.05.2016).
17. *Козлова В. А.* Психология манипулирования. Принципы успешного манипулирования. URL: http://bookap.info/book/kozlova_psihologiya_manipulirovaniya/gl11.shtm (дата обращения: 13.05.2016).
18. «Психология манипуляции: как распознать манипулятора?» URL: <https://sunmag.me/sovety/26-02-2014-psikhologiya-manipulyatsii-kak-raspoznat-manipulyatora.html> (дата обращения: 13.05.2016).
19. Служба Консультирования в конфликте и Медиации. URL: <http://mediationhelp.spbu.ru/uslugi.html> (дата обращения: 12.04.2016).
20. Служба конфликтологического консультирования и медиации. Методическое пособие для сотрудников службы. - СПб: ООО «Гражданский контроль», 2011. - 75 с.
21. Современный словарь социологии. - М.: «Астра», 1980. - 1831 с.
22. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013). URL:

- http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/c5051782233aca771e9adb35b47d3fb82c9ff1c/ (дата обращения: 13.04.2016).
23. *Фромм Э.* Психоанализ и религия. М: «Политиздат», 1990. URL: http://www.lib.ru/PSIHO/FROMM/pa_rel.txt (дата обращения: 23.04.2016).
24. *Чалдини Р.* Психология влияния. СПб: «Питер», 2001. URL: http://www.voznjak.com/sites/default/files/commonfiles/chaldini_robert_psihologiya_vliyaniya.pdf (дата обращения: 01.05.2016).
25. *Шостром Э.* «Анти-Карнеги», или Человек-манипулятор. URL: <https://www.b17.ru/blog/12015/> (дата обращения: 22.04.2016).
26. *Шостром Э.* Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации // пер. В. Данченко. URL: <http://psylib.ukrweb.net/books/shost01/txt02.htm> (дата обращения: 01.04.2016).
27. *Шостром Э., Браммер Л.* Терапевтическая психология. Основы консультирования и психотерапии. - М: «ЭКСМО», 2002. – 624 с.
28. *Эндмюллер А., Вильгельм Т.* Техники манипуляции. Распознавание и противодействие. - М: «Омега – Л», 2009. - 109 с.
29. *Franke H.* Manipuliert Menschen. Frankfurt am Main: ZAMBON, 1964. – 223 с.
30. Oxford English Dictionary. URL: <http://www.oed.com/?showLogin=false> (дата обращения: 01.04.2016).