

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный
университет имени Н.Г. Чернышевского»

Е.Г.Евдокимова

Е.В.Куприянчук

Этика и манипуляции
в профессиональном общении
Часть 2

Учебно-методическое пособие
по дисциплине «Профессиональная этика»
для бакалавров всех специальностей и форм обучения

Саратов,

2015

УДК 17.34

ББК 74.58

Е.Г.Евдокимова, Е.В.Куприянчук. **Этика и манипуляции в профессиональном общении.**: Учеб.-метод. пособие в 2-х частях по дисциплине "Профессиональная этика» для студентов всех специальностей и форм обучения. Саратов, Изд-во Саратовского ун-та, 2015.-51 с.

В пособии представлены основные положения, касающиеся решения сложных ситуаций в профессиональном общении. Предложенные задания направлены на распознавание и управление этическими ситуациями и ситуациями «варварского манипулирования» в профессиональном общении.

Для студентов всех специальностей и форм обучения СГУ при изучении дисциплины "Профессиональная этика».

Рекомендовано к печати

Кафедра педагогики факультета психологии СГУ

Доцент кафедры общей и социальной психологии, к.пед.н,
Гуменская О.М.

УДК 17.34

ББК 74.58

©Евдокимова Е.Г., Куприянчук Е.В., 2015

©Саратовский государственный университет, 2015

Введение

Вторая часть учебного пособия «Этика и манипуляции в профессиональном общении» посвящена вопросам психологического влияния, в том числе манипулятивного, и противостояния неэтичному, «варварскому» вторжению в коммуникативный процесс, через усвоение определенных алгоритмов, правил, в том числе этических, поведения. Большинство людей хотят быть сильными и непотопляемыми, но в тоже время цивилизованными и тонкими. Однако многие не знают, как это сделать с этической точки зрения. Эта часть пособия поможет вам ответить на этот вопрос. И ответы весьма просты: анализируй и действуй по правилам. Уже сам по себе анализ придает сил. В ситуации, когда кто-то нападает на тебя или пытается манипулировать, всегда важно заняться анализом поведенческого выпада партнера. Попытка классифицировать чужое поведение позволяет отстраниться, превратить неприятную ситуацию в исследовательский случай, в материал для интересных и полезных выводов, почти в эксперимент. Человек становится более сильным потому, что знает, что стоит за чужим поведением и чего оно стоит. Кроме того, анализ делает ситуацию более обнаженной, а поэтому - смешной. А смех-смех побеждает все. Помимо той тихой радости, которую дает анализ, можно получить и более весомые преимущества, которые дают правила, алгоритм в поведении. Алгоритм помогает преобразовать драму в проблему, а проблему - в задачу. А задачу всегда можно решить. Необходимо только соблюдать основной принцип: « Не навреди»! Владея определенным поведенческим алгоритмом и имея силу влиять на людей, необходимо не забывать и об ответственности за свои поступки. Неэтичной является безответственная манипуляция. Манипуляция имеет под собой этическую основу, если я готов взять ответственность на себя за её результат.

Если я безответственный человек, то, манипулируя, я «запускаю большой бумеранг». А если я готов взять ответственность за принятие аппонентом решение в мою сторону, то я вправе им манипулировать. **Выигрыш-выигрыш-выигрыш** - это единственное этическое требование к манипуляции. Мне хорошо, собеседнику хорошо, и миру хорошо от того, что мы договорились и от последствий этой договоренности. Можно сказать, что хорошие навыки манипулирования приходят ВСЕГДА ВМЕСТЕ со способностью любить и уважать других людей. Нельзя научиться быстро и эффективно манипулировать человеком, если не желаешь ему добра и не берешь ответственности за результат манипуляции.

Одно лишь изменение внутри себя отношения к теме манипулирования может серьезно повысить качество коммуникации. Разрешив себе

манипулировать собеседником, вы не станете хуже, ваши цели по отношению к собеседнику не станут хуже. Но арсенал ваших средств может расшириться. И ответственность за результат станет глубже.

Разработанное учебное пособие может представлять интерес и для преподавателей смежных дисциплин, т.к. информационные материалы носят междисциплинарный характер.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Часть 2. Манипуляции в профессиональном общении

Оглавление

2.1. Понятие психологического влияния и противостояния влиянию.	6
2.2. Варварское и манипулятивное психологическое влияние	9
2.3. Цивилизованное психологическое влияние.	20
Психологические тренажеры по САМБО	37
Психологические тренажеры по ведению информационного диалога	43
Список литературы	50

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

2.1. Понятие психологического влияния и противостояния влиянию.

Психологическое влияние — это воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие.

Противостояние чужому влиянию — это сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств.

Психологические средства влияния: вербальные, паралингвистические и невербальные. **Вербальные сигналы** — слова, и прежде всего их смысл, но также и характер используемых слов, подбор выражений, правильность речи либо разные виды ее неправильности. **Паралингвистические сигналы** — особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков. **Невербальные сигналы** — взаимное расположение собеседников в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи.

Непсихологические средства влияния

Шахматисту можно подсыпать снотворного, а фехтовальщика сбить с ног струей воды из брандспойта. В обоих случаях соперники окажутся поверженными. Но будет ли это победой над ними? В обоих случаях методы борьбы неадекватны сути соревнования. Страшась провала в честном поединке, соперник прибегает к внешним средствам, не имеющим отношения ни к шахматам, ни к фехтованию. Аналогичным образом в психологическом взаимодействии можно «нейтрализовать» партнера с помощью внешних средств — социальных или физических. Но эти методы борьбы так же неадекватны сущности собственно психологического взаимодействия, как приемы дзюдо шахматному турниру.

Ссылки на возможность применения социальных санкций или физических средств воздействия должны считаться психологическими средствами, но только до тех пор, пока эти угрозы не приводятся в действие. Например, угроза увольнения или побоев — это психологическое средство, увольнение или побои социальные и физические средства воздействия. Они, несомненно, производят психологический эффект, но сами психологическими средствами не являются.

Психологическое влияние и противостояние влиянию должны совершаться с помощью исключительно психологических средств, в противном случае они перестают быть психологическими. Шахматный турнир перестает быть шахматным турниром, если соперник начинает использовать нож или брандспойт, хотя может остаться турниром. Аналогичным образом психологический «турнир»

перестает быть психологическим, если в нем используются не психологические средства взаимодействия.

Такое представление о психологическом взаимодействии может показаться несколько идеализированным. В реальной жизни для достижения психологических целей часто используются непсихологические средства, например материальные (в том числе денежные), физические, организационные и др. Это нашло свое отражение в появлении специальных дисциплин, таких как «Организационное поведение» или «Управление человеческими ресурсами».

Директор современной фирмы вряд ли ожидает, что средний менеджер сможет в той же мере полагаться на силу своего убеждения, своего взгляда или жеста, как он полагается на эффективность дополнительного вознаграждения или должностных перестановок. Зачем учить менеджера «правилам шахматной игры», если организационный брендспойт оказывается более верным и надежным средством разрешить любые «шахматные» противоречия? К чему эти психологические тонкости, если психологического эффекта можно добиться проверенными и надежными непсихологическими средствами? Такое представление зиждется на уверенности, что надбавка в 50 (100,200...) долларов — лучший метод убеждения, предоставление свободного графика — лучший метод мотивации персонала и т. п.

Одним из примеров психологии влияния является труд Роберта Чалдини, в сущности, посвященный способам продажи, эксплуатирующим стереотипные способы поведения человека, или «механизмы уступчивости». «Стремительный напор современной жизни вынуждает нас при необходимости использовать проверенные стереотипы, эмпирически определенные правила и принципы... Хотя все мы отдаем предпочтение хорошо обдуманному решению, разнообразие форм и быстрый темп современной жизни часто не позволяют нам тщательно анализировать все относящиеся к делу «за» и «против». Все чаще мы вынуждены использовать другой подход к процессу принятия решений — подход, в основе которого лежат стереотипные способы поведения, вследствие чего решение уступить (или согласиться, или поверить, или купить) принимается на основании отдельного, обычно заслуживающего доверия, элемента информации» [6, С. 252].

Чалдини относит к числу таких «пусковых механизмов» уступчивости правило последовательности, принцип взаимного обмена, принцип социального доказательства, правило благорасположения, принцип влияния авторитета и принцип дефицита. Проблема, по мнению Чалдини, состоит в том, что «профессионалы уступчивости» могут злоупотреблять этими стереотипами в

собственных целях, использовать способы приспособления как орудия влияния. Таким образом, «профессионалы уступчивости» становятся эксплуататорами — «психологическими спекулянтами».

С простодушным американским прагматизмом (который в случае Чалдини сочетается, возможно, с гениальностью) он заявляет, что «в конечном счете, мы все стремимся к богатству», поэтому не стоит упрекать профессионалов уступчивости в том, что они стремятся к получению прибыли. Обвинять же их нужно в том, что они злоупотребляют выработанными человечеством способами социально-психологического приспособления и тем самым обесценивают их [6, С. 251].

Цели влияния

Психологическое влияние осуществляется для достижения трех целей:

- 1) для удовлетворения своих потребностей с помощью других людей или через их посредство;
- 2) для подтверждения факта своего существования и значимости этого факта;
- 3) для преодоления пространственно-временных ограничений собственного существования.

В сущности, первая из этих целей включает и две остальные, если считать потребностями стремление утвердить факт своего существования и стремление к преодолению пространственно-временных ограничений. Однако различия между тремя целями все же достаточно существенны.

В первом случае психологическое влияние используется для того, чтобы добиться удовлетворения иных потребностей, а не собственно потребности влияния.

Во втором случае влияние служит знаком, индикатором, доказательством факта существования влияющего и значимости этого существования. В третьем случае влияние само является потребностью и выступает как одна из форм главного стремления всего живого — преодоления пространственно-временных ограничений своего существования.

Люди гораздо острее и мучительнее переживают неспособность противостоять чужому влиянию, нежели свою неспособность оказывать влияние. Страх раствориться в чужих лучах, утратить ощущение собственной значимости,

отдельности и самобытности своего существования, потерять свое Я – вот основная драма человеческого взаимодействия.

Возможно, люди согласятся быть проводниками чужому влиянию, когда они поверят, что влияние может быть цивилизованным, временным и не нарушающим их личностной целостности. С психологической точки зрения будет правомерно говорить не о том, кто имеет право влиять, а кто – нет, а о том, насколько цивилизованны те или иные способы взаимного влияния.

Виды и средства влияния. Представлены на рис.1.



Рис. 1. Виды и средства влияния.

2. 2. Варварское и манипулятивное психологическое влияние

Варварское влияние – это первая ступень собственно психологического влияния, очень близкая к физическому воздействию. Оно осуществляется через нападение и принуждение.

Нападение – это внезапная атака на чужую психику, совершаемая с сознательным намерением или без такового и являющаяся формой разрядки эмоционального напряжения. У нападающего могут быть первичные – разрядка, вторичные – удовлетворение от того, что жертва введена в определенное состояние и третичные – достижение собственных целей из-за того, что жертва введена в соответствующее состояние и действует под его влиянием, выигрывает.

Принуждение - это приневоливание человека к выполнению определенных действий с помощью угроз и лишений. Это несомненно является постоянным элементом нашей жизни, прежде всего, деловой. Мы принуждены следовать условиям любого договора, но мы добровольно соглашаемся на это. Открытая силовая борьба перестает быть варварской, если угрозам придается характер аргументов, при чем приведение угрозы в исполнение зависит не от инициатора влияния, а от внешних «третьих» сил.

Формы операции нападения: деструктивная критика; деструктивные констатации; деструктивные советы.

1. **Деструктивная критика** — это пренебрежительные или оскорбительные суждения о личности человека; грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков, значимых для него людей, социальных общностей, идей, ценностей, произведений, материальных объектов и т.п.; риторические вопросы, направленные на обнаружение и «выправление» недостатков. Разрушительность такой критики - в том, что она не позволяет человеку «сохранить лицо», отвлекает его силы на борьбу с возникшими отрицательными эмоциями, отнимает у него веру в себя.

По форме деструктивная критика часто неотличима от формул внушения: «Ты безответственный человек. Все, к чему ты прикасаешься, превращается в ничто». Однако инициатор воздействия имеет своей осознаваемой целью «улучшение» поведения адресата воздействия (а неосознаваемой — освобождение от досады и гнева, проявление силы или мести). Он отнюдь не имеет в виду закрепления и упрочения тех моделей поведения, которые описывают используемые им формулы.

Характерно, что закрепление отрицательных моделей поведения - один из наиболее разрушительных и парадоксальных эффектов деструктивной критики. Известно также, что в формулах внушения и аутотренинга настойчиво отдается предпочтение положительным формулировкам, а не отрицанию отрицательных (например, формула «Я спокоен» предпочтительнее формулы «Я не волнуюсь»).

2. **Деструктивные констатации** — это: упоминания и напоминания об объективных фактах биографии, которые человек не в состоянии изменить и на которые он чаще всего не мог повлиять (национальная, социальная и расовая принадлежность; городское или сельское происхождение; род занятий родителей; противоправное поведение кого-либо из близких; их алкоголизм или наркомания в семье; наследственные и хронические болезни; природная конституция, прежде всего рост; черты лица; близорукость или другие нарушения зрения, слуха и т. п.);

«дружеские», «безобидные» ссылки и намеки на ошибки, промахи и нарушения, допущенные адресатом в прошлом; шутливое упоминание «старых грехов» или личных тайн адресата.

Иногда бывает трудно различить, совершаются ли деструктивные констатации намеренно — для того, чтобы вызвать негативные реакции партнера, или по недоразумению, недомыслию, бестактности, под влиянием импульса. Однако независимо от того, совершаются ли они намеренно или «не нарочно», важен их эффект. Если адресат приходит в состояние растерянности, беспомощности, смятения и т. п., констатация оказалась деструктивной, какими бы ни были намерения инициатора воздействия. Наивное, искреннее варварство — это тоже варварство.

3. Деструктивные советы — это: непрошенные рекомендации и предложения по изменению позиции, способа поведения и т. п.; безапелляционные указания, повеления и инструкции, не подразумеваемые социальными или рабочими отношениями партнеров.

Непрошенные советы являются нападением потому, что они бросают вызов способности человека самому определять, какие вопросы задавать себе и каких избегать, на что обращать внимание, какие принимать решения и как учиться на собственных ошибках. Непрошенные советы - это нарушение личностных прав.

Итак, психологическое нападение — это удар по чужой психике, нанесенный сознательно или неосознанно, результатом которого является какофоническое звучание разных струн души жертвы.

Варварское нападение, каким бы странным это ни казалось, помогает варвару реализовать каждую из целей влияния. С помощью нападения можно удовлетворить свои потребности в материальных ресурсах, в агрессии, в силе, в мести, в покое (после нападения могут оставить в покое надолго), во влиянии. Эффект нападения столь очевиден, что для грубой души варвара этого метода вполне достаточно, чтобы удовлетворять многие свои потребности. Поэтому варварство живуче и не склонно уступать своих позиций цивилизации.

Принуждение

Принуждение — это приневоливание (стимуляция) человека к выполнению определенных действий с помощью угроз (открытых или подразумеваемых) или лишений. Принуждение возможно только в том случае, если принуждающий действительно обладает возможностями реализации угроз, то есть полномочиями

в лишении адресата каких-либо благ или в изменении условий его жизни и работы. Такие возможности можно назвать контролирующими. Принуждая, инициатор угрожает применением своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата нужного ему поведения.

В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы. Субъективно принуждение переживается как давление: инициатором - как собственное давление, адресатом — как давление на него со стороны инициатора или «обстоятельств».

Формы принуждения

Объявление жестко определенных сроков или способов выполнения работы без каких-либо объяснений или обоснований:

«Вы должны три раза проверить свои расчеты, это мое золотое правило».

«На работу все должны приходить только в темных костюмах».

«Если презентация не будет сделана в Power Point, то вы вообще не будете делать никакой презентации».

Наложение не подлежащих обсуждению запретов и ограничений:

«Работать в офисе после того, как я ухожу, запрещается».

«Вы не имеете права подойти к клиенту, если я с ним веду переговоры, даже если это ваш личный знакомый».

Запугивание возможными последствиями:

«Те, кто собирается мне сейчас возразить, потом долго будут это расхлебывать».

«Те, кто не будут участвовать в корпоративном празднике, потом пожалеют об этом».

Угроза наказанием, в наиболее грубых формах — физической расправой:

«Те, кто отказывается от одинакового для всех обеда, который нашей фирме дается со скидкой, лишаются права пользования корпоративной кухней».

«Вы либо делаете это ко вторнику, либо увольняетесь».

«Если не согласишься, мне придется применить силовые методы».

Принуждение - это способ влияния, который ограничен в области своего возможного применения, так как инициатор влияния должен обладать рычагами непсихологического давления на адресата. Если оба партнера обладают такими рычагами, то они могут начать «мериться силами». Такое взаимодействие можно назвать открытой силовой борьбой. Побеждает тот, чьи угрозы оказались более действенными.

Принуждение, несомненно, является постоянным элементом нашей жизни, и прежде всего, жизни деловой. Мы принуждены следовать условиям договора, принятого решения, официальной инструкции, правилам вежливости и т. п. Однако во всех этих случаях мы добровольно соглашаемся на то, что условия договора, решения и т. п. будут принуждать нас поступать соответствующим образом. По-настоящему принуждает тот запрет, решение, ограничение, наказание и т. п., которые не были согласованы с нами заранее и не имеют статуса определенного договора.

Открытая силовая борьба может перестать быть варварской и в тех случаях, если угрозам придан характер аргументов. Однако угроза может быть превращена в аргумент только в том случае, если приведение ее и исполнение зависит не от инициатора влияния, ссылающегося на ту угрозу, а от каких-то внешних сил («третьей силы»).

Варвар не должен обольщаться мыслью, что, если он сможет облечь угрозу в вежливую форму, она превратится в аргумент. Цивилизованность подразумевает не только внешнюю вежливость, но и обращение к разуму, а не к эмоциям, и соблюдение этических норм.

Манипуляции в деловых коммуникациях.

Манипуляция — это преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.

Манипуляция — это промежуточная ступень от варварства к цивилизованному влиянию. Манипулятор побеждает не силой, а хитростью выдержкой. Его задача — принудить человека сделать что-то нужное, так, чтобы человеку казалось, что он сам решил это сделать, причем принял это решение не под угрозой наказания, а по своей доброй воле.

На самом же деле он действует под влиянием тех мыслей и чувств, которые смог вызвать в нем манипулятор, затронув значимые для адресата «струны души», или мотивы. Согласно Е. Л. Доценко - это эксплуатация личностных (мотивационных) структур [1].

Манипулятор — это мастер игры на чужих мотивационных структурах, или струнах чужой души. И он тем тоньше и искусней, чем большее количество струн в чужой душе может распознать и затронуть. Для манипулятора другие люди - это орудия, препятствия или добыча, так же как и для варвара. Однако манипулятор учитывает, что они люди, и использует это.

Метафорические виды манипуляторов.

Здесь уместно использовать метафоры балалайки и арфы. Для манипулятора другие люди — балалайки или арфы. А он, соответственно, балалаечник или арфист. Рис.3, 4.



Рис. 2 Манипулятор «Балалаечник»

«Арфист»

«Арфист» в каждом человеке видит индивидуальные струны:

- любопытство
- зависть
- стремление к независимости
- власть
- желание быть привлекательным
- ...



Рис.4 Манипулятор «Арфист»

При этом манипулятор может задеть струну души человека, используя прием «щипка», который может быть «сверху», «снизу» и «универсальный».

Виды щипков:

«Щипок снизу»	«Щипок сверху»	«Универсальные щипки»
Подразнивание		<ul style="list-style-type: none"> □ Я уважаю, что ты не «клюешь» на эти новомодные веяния. □ Только ты можешь по-настоящему все проверить, для других их новые идеи и креативность важнее. □ Ты слишком серьезна и самостоятельна, чтобы мужчины чувствовали себя уютно рядом с тобой.
<ul style="list-style-type: none"> □ Тебя что, легко расстроить, задеть, обмануть, заставить? □ Как всегда боишься? 	<ul style="list-style-type: none"> □ Я зная, тебя не так легко расстроить, обмануть, заставить подчиниться? □ И ты боишься (ну, разве тебе бояться)? 	
Подзадоривание		
<ul style="list-style-type: none"> □ С этим человеком трудно вести переговоры, тут нужен такт, талант... □ Это вещь слишком дорогая, чтобы ты смог ее купить... 	<ul style="list-style-type: none"> □ Только ты с твоим талантом и тактом вести с этим человеком переговоры. □ Это вещь дорогая, как раз для тебя... 	

Рис.4 Техники «Щипков»

Допустима ли манипуляция с этической точки зрения?

К. Смит выделял четыре способа понимания людей: умозрительный, артистический, практический и эмпирический. Практическое понимание — это «способность одного человека влиять на другого и изменять его поведение желаемым образом»[5,С. 8]. Если проанализировать приводимые Смитом примеры, то практическое понимание — это осознанная или неосознанная манипуляция. « Мы с моим братом Терри собирались вместе провести каникулы в Монреале. Я решил, что мою машину мы брать не будем. Поскольку он старше и не живет дома, его было бы сложно убедить; кроме того, он упрям. Я предложил взять мою машину и рассказал ему обо всех ее неисправностях... Терри решил, что мы поедem на его машине [5,С.9].

По Смиуту, «желание практического понимания не сводится, конечно, к ситуациям эксплуатации. Матери хочется, чтобы ее больной ребенок принял лекарство, мужу — чтобы его полная жена меньше ела, учителю -чтобы студент учился, а терапевту— чтобы его клиент был более уверенным. Общим во всех этих отношениях является их нацеленность на то, чтобы произвести незамедлительное и объективное изменение в другом человеке.

По мнению известного специалиста в области психологии манипулирования Е.Л.Доценко, манипуляция во многих ситуациях является оправданной. «Почему-то принято считать, что манипуляция — это плохо.

Вы помните, зачем красавица Шехерезада рассказывала сказки своему грозному повелителю Шахриару. С помощью манипуляции она в течение почти трех лет (!) спасала от смерти не только себя, но и самых красивых девушек своей страны... Не только во времена сказок «1001 ночи», но и в нашей обыденной жизни манипуляция выполняет роль средства мягкой защиты от самодурства правителей, перегибов руководителей, дурного характера коллег или родственников, недружественных выпадов со стороны тех, с кем случайно довелось общаться [1, С. 11]. «Манипуляция все же предпочтительнее, чем физическая расправа или прямое принуждение».[1,С. 66].

Пример повседневной манипуляции можно встретить в известных рассказах Льва Толстого для детей. Вспомните рассказ для детей Льва Толстого «Косточка». Отец использовал манипуляцию с «невинным» обманом для того, чтобы испугать мальчика и добиться от него невольного признания. Манипуляция имела успех, и мальчик был осмеян за свой страх и свое признание.

Вынужденная честность получила отрицательное подкрепление. Такой способ поведения со стороны отца вряд ли можно назвать вполне цивилизованным. Ребенок в следующий раз будет хитрее: теперь он получил модель манипуляции и сможет сам использовать ее, еще до того, как она будет использована против него.

С другой стороны, манипуляция может оказаться все же предпочтительнее варварского принуждения или нападения, так как их действие еще более разрушительно. Вопрос о том, применять ли манипуляцию и как ее применять, — это вопрос индивидуального этического выбора человека. Всякий раз человек должен сам принять решение и нести всю полноту ответственности за него. Никто не может снять с человека его индивидуальной ответственности за участие в манипуляции. Он сам решает — благородно это или неблагородно, причем всякий раз заново.

Критерии манипуляции: осознанность манипулятором своих целей и средств, скрытость целей манипулятора, скрытость средств манипулятора, принятие адресатом на себя ответственности за происходящее.

Остается ли манипуляция манипуляцией, если адресату удастся раскрыть цели манипулятора? Остается ли манипуляция манипуляцией, если адресату удастся раскрыть лишь используемые им средства? Ответ, по-видимому, должен быть таким:

1) если адресат раскрыл цели манипулятора и открыто заявил ему об этом, данная манипуляция прекращается, преобразуясь в цивилизованное или, наоборот, варварское взаимодействие;

2) если адресат раскрыл цели манипулятора, но решил сделать вид, что по-прежнему ни о чем не догадывается, чтобы добиться своих собственных скрытых целей, то это означает, что он использует встречную манипуляцию; начинается обмен манипуляциями, или манипуляционное взаимодействие;

3) если адресат понял, что манипулятор использует специальные средства для достижения какой-то тайной цели, и начинает выяснять эту цель или нейтрализовать действие этих средств, то это противостояние манипуляции;

4) если адресат понял, что манипулятор использует специальные средства для достижения какой-то тайной цели, но решает отдаться на волю манипулятора (например, потому, что ему настолько приятны используемые манипулятором

средства, что он не хочет отказываться от них и/или потому, что он согласен с целью), то это капитуляция.

Любая манипуляция начинается с настройки. **Настройка**- это создание подходящей психологической атмосферы, в которой можно будет удобно и эффективно играть на струнах адресата. В этом направлении широко практикуются техники, используемые нейро - лингвистическим программированием (НЛП). Рис.5, 6.



Рис. 5 Техники подстройки.



Рис. 6 Глазодвигательные ключи доступа к репрезентативной системе.

Манипулятивные технологии по Р. Чалдини Рис. 7, 8, 9. [6]



Рис.7 Прием «Нога в дверях»



Рис.8 Прием «Дверь в лицо»



Рис. 9 Прием «Низкого мяча»

2.3. Цивилизованное психологическое влияние.

Цивилизованное психологическое влияние — это влияние прежде всего словом, причем влияние открытое и открыто адресованное к интеллектуальным

возможностям человека. Оно способствует развитию и сохранению: дела, деловых отношений, личностной целостности участников.

Цивилизованное психологическое влияние свободно от силовых и обманных приемов. В своем крайнем варианте цивилизованное влияние — это влияние посредством текста — книжного, компьютерного или какого-то иного. Оно лишено тех эмоциональных всплесков и волнений, лишено страха, но параллельно с этим — и счастья непредсказуемого, трепещущего эмоциями человеческого общения. Та ли эта цивилизованность, к которой хочется стремиться?

На этот вопрос каждый может ответить для себя сам. В любом случае полезно обладать возможностями цивилизованного взаимодействия и применять их там, где это оправданно.

Аргументация — это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции. Для того чтобы аргументация была по-настоящему конструктивной, она должна отвечать некоторым условиям.

Во-первых, цель аргументации должна быть отчетливо осознана самим инициатором влияния и открыто сформулирована адресату. В тех случаях, когда мы начинаем аргументацию, не осознав своей собственной цели и/или не сообщив ее адресату, он может воспринять наше воздействие как манипулятивное.

Во-вторых, прежде чем предпринимать попытку аргументации, необходимо заручиться согласием адресата нас выслушать. Например, если на наш вопрос: «Согласен ли ты выслушать мои аргументы?» он отвечает: «Давай через час, ладно? А то у меня сейчас голова другим занята», — то дальнейшее продолжение аргументации непосредственно в этот момент будет воспринято им как принуждение.

В то же время ответ «потом», если он повторяется систематически, может свидетельствовать о попытках игнорирования. В этом случае необходимо сначала противостоять игнорированию, а затем, в случае успеха, перейти к аргументации. Проблема состоит в том, что аргументация является конструктивным, но энергетически не всегда достаточно мощным способом влияния. Она требует «эмоционального штиля» и душевной ясности. Для этого зачастую необходима большая предварительная работа. Важный момент переключения здесь — концентрация не столько на логике построения собственного доказательства,

сколько на психологии взаимодействия с адресатом. Невозможно быть убедительным вообще, объективно. Можно быть убедительным для кого-то конкретно. Убедительность — это то, что возникает в процессе взаимодействия.

Необходимые условия аргументации

Согласие партнеров слушать друг друга.

Эмоциональный «штиль».

Общие правила аргументации

1. **Вежливость и корректность.** При любых ответах партнера аргументатор должен сохранять вежливость. Высказывания, принижающие личность партнера по общению, недопустимы. Даже если инициатору забавно то, до какой степени непонятлив его партнер, ему следует воздержаться от иронии и сарказмов. Высказывания вроде: «А я думал, ты хорошо учился в школе» или «Тебе придется, наверное, долго думать над этим, быстро не получается» — это, в сущности, манипулятивные высказывания, «щипки», которые нарушают эмоциональный штиль когнитивного обсуждения проблемы.

2. **Простота.** Все высказывания должны быть простыми, понятными, не содержать в себе вычурных выражений и редко используемых или специальных терминов. Например, вряд ли удачна формулировка: «Давайте подойдем к проблеме онтологически, оставим пока в стороне ее этиологический аспект» или «Просодические характеристики речи вступают в конфликт с такими проявлениями, как кинесика и такесика». Вместо них лучше использовать другие, соответственно: «Давайте решать проблему по существу, сейчас не так важно, как она возникла» и «Интонации этого человека ласковые, а жесты — резкие и размашистые, он то и дело задевает партнера руками».

3. **Общий язык.** В аргументации важно использовать не тот язык, который кажется простым, а тот, который понятен обеим сторонам. В некоторых случаях допускается говорить на языке партнера, даже если он несколько «снижен» по сравнению с обычным языком аргументирующего. Это не означает, что нужно «опускаться» до оборотов речи хотя и понятных и выразительных, но противоречащих общепринятым нормам языка. Грань здесь бывает порой неуловима.

4. **Краткость.** Для того, чтобы удержать внимание слушающего, речь должна быть по возможности краткой. Заставлять себя слушать — почти всегда означает совершать насилие над другим человеком. Такое насилие тем мучительнее, чем

длиннее речь. Краткость — одно из выражений вежливости и уважения к собеседнику.

5. Наглядность. При доказательстве своей идеи полезно применять наглядные средства, которые помогают реализовать преимущества не только абстрактно-логического, но также образного и наглядно-практического мышления. К числу наглядных средств могут относиться: а) рисунки, графики; б) предметы, образцы продукции и др.; в) образные сравнения.

Все эти средства должны быть понятными, доступными для разглядывания, воображения, а если возможно — и для ощупывания. Также могут использоваться интерактивные средства, в которых человек сам совершает конкретные действия, приводящие к определенным последствиям. Таким образом человек получает возможность на собственном опыте убедиться в действенности аргументов.

6. Избегание чрезмерной убедительности. Зачастую аргументирующий собеседник не может преодолеть искушения прямо указать адресату на ошибку в его рассуждениях: «Ну, видишь теперь, где ты ошибся?». Чрезмерная убедительность бросает вызов чувству собственной значимости и поэтому вызывает защитную реакцию в форме сопротивления.

Другой вариант излишней убедительности - чрезмерное количество аргументов. Излишняя доказательность подозрительна.

«Я не буду сейчас переделывать инструкции, поскольку я не хочу ограничивать сотрудников чрезмерной регламентированностью. Кроме того, у меня нет на это времени».

Существует значительное количество различных видов и методов аргументации. Приведем в качестве примера наиболее действенные из них.

Техники аргументации

1. Метод положительных ответов Сократа. Последовательное доказательство предлагаемого инициатором решения проблемы или задачи. Каждый шаг доказательства начинается со слов: «Согласны ли вы с тем, что...»

Если адресат отвечает утвердительно, данный шаг можно считать пройденным и переходить к следующему. Если партнер отвечает отрицательно, инициатор продолжает словами: «Простите, я не совсем удачно сформулировал вопрос. Согласны ли вы с тем, что...» и т. д. до тех пор, пока адресат не согласится со всеми шагами доказательства и с предлагаемым решением в целом

Примечание. Задавать иные вопросы, кроме вопроса «Согласны ли вы...», не рекомендуется. Особенно опасны вопросы: «А почему вы не согласны?» или «Почему вы возражаете против очевидных вещей?»

2. Метод двусторонней аргументации Открытое предъявление как сильных, так и слабых сторон предлагаемого решения, дающее адресату понять, что инициатор влияния сам видит ограничения этого решения. Предоставление адресату возможности самому взвесить аргументы «за» и «против»

Примечание. Рекомендуется применять лишь по отношению к высокоинтеллектуальным партнерам.

Контраргументация. Фактически контраргументация — это более частое явление, чем аргументация, особенно если обсуждение темы занимает не 15 минут, а несколько часов, дней или даже месяцев.

Техники контраргументации

1. Метод перелицовки аргументов партнера Прослеживание хода решения проблемы или задачи, предложенного партнером, вместе с ним до тех пор, пока не будет найдено противоречие, свидетельствующее о справедливости противоположных выводов.

Примечание. Рекомендуется тщательно придерживаться логики чужого решения, вместо того, чтобы предлагать свою. **Высокий пилотаж исполнения** техники: помочь партнеру прийти к открытию «Мы оба ошиблись». **Высший пилотаж:** помочь партнеру прийти к открытию «Ну вот видишь, я все же нашел правильное решение, а ты говорил».

Примечание. Не рекомендуется быть «убийственно» убедительным и подчеркивать, что партнер допустил ошибку или противоречие.

2. Метод развертывания аргументации. Предъявление партнеру новых, ранее не известных ему аргументов. Примечания: можно использовать только после того, как проведена работа с уже предъявленными аргументами партнера, иначе новые аргументы просто не будут услышаны.

3. Метод разделения аргументов. Разделение аргументов инициатора на верные, сомнительные и ошибочные и обсуждение их по формуле.

1) «Я согласен с вами в том, что...» (далее воспроизводится соответствующий аргумент);

2) «Правда, я уже менее уверен, что...» или «Не могу избавиться от некоторого сомнения в том, что...» или «Хотелось бы, чтобы это было так, однако мой опыт говорит, что не всегда...» (далее воспроизводится сомнительный аргумент).

Примечания: такое начало помогает партнеру почувствовать, что в принципе вы готовы и согласиться с ним. Выражение сомнения помогает партнеру почувствовать, что вы готовы трезво и честно взвешивать все аргументы.

3) «Ну а что касается (далее следует ошибочный аргумент), то увы... (далее следует опровержение с помощью метода положительных ответов, перелицовки или развертывания аргументации).

Примечания: работа, проведенная на этапах 1 и 2, помогает партнеру эмоционально смириться с вашим несогласием на этапе 3 и рационально оценить ваши встречные аргументы и доказательства.

Самопродвижение. Самопродвижение — это открытое предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества в отборе кандидатов, назначении на должность и т. п. По определению Э. Джонса, самопродвижение — это проявление своей компетентности в подготовке, проведении и, возможно, комментировании своей презентации (Jones E. E., 1990).

Техники самопродвижения

- Реальная демонстрация своих возможностей.
- Предъявление сертификатов, дипломов, официальных отзывов, патентов, печатных работ, изделий и др.
- Предъявление графиков, расчетов, схем.
- Раскрытие своих личных целей.
- Формулирование своих запросов и условий.

Парадокс самопродвижения: действительно компетентные люди характеризуются сниженной потребностью заявлять о своей компетентности.

Рассмотрим алгоритм цивилизованного противостояния влиянию.



Мониторинг эмоций

Мониторинг — это сплошное наблюдение явления в его полной динамике; сканирование, прослеживание. Мониторинг необходим для, того, чтобы выявить ранние 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; **«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. Дисбаланс эмоций, внутренняя противоречивость нашего эмоционального состояния, может быть следствием применения манипулятором универсального щипка.

«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. Вместо того, чтобы использовать собственную эмоцию как важный информационный сигнал, мы отдаемся во власть этой эмоции.

Альберт Эллис высказывал идею о том, что «преувеличенные» эмоции являются признаком того, что активизирована иррациональная идея. Если задеты наши (зачастую неосознаваемые) представления о том, какими должны быть мы сами, какими должны быть окружающие и мир в целом, то возникают неприятные чувства, по интенсивности значительно превосходящие значение произошедшего события, произнесенной собеседником фразы и т. п. Вместо легкой озабоченности мы почему-то испытываем панику, вместо мимолетной досады — тоску, вместо сожаления — отчаяние, вместо едва различимого раздражения — бешенство и т. п.

Самонаблюдение снижает интенсивность чувства.

Психологическое самбо. Психологическое самбо требует:

- использования четких речевых формулировок;
- правильно подобранной интонации: спокойной, холодной, задумчивой, веселой или грустной;
- основательности в ответе: выдерживание паузы, неторопливость ответа, обращение ответа в пространство более обширное, нежели то, которое представляет непосредственное столкновение.

Техники психологического самбо.

-Техника бесконечного уточнения. Эта техника была описана Н. В. Цзенем и Ю. В. Пахомовым в 1985 году как одно из упражнений для развития способности к слушанию другого: «Если партнер по общению эмоционально требует чего-то или в чем-то обвиняет, вы должны как можно подробнее и точнее выяснить 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» (Цзен Н. В., Пахомов Ю. В., 1985. С. 141).

Применение этой техники помогает последовательно удерживаться в когнитивном «слое» исследования проблемы. Умение поставить вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа, активизирует и собственные интеллектуальные усилия, и мыслительную деятельность партнера по общению.

Для того, чтобы поставить вопрос, и для того, чтобы ответить на вопрос по существу, нужно подумать, а это значит, что часть энергетического заряда переводится из эмоционального потока в рациональный. Кроме того, мы выигрываем время, которое партнер тратит на обдумывание ответа.

Таким образом, найдя в себе силы для первого уточняющего вопроса, мы затем получаем время и энергию для того, чтобы не дать чувствам нас ошеломить. Умение извлечь из ситуации важный уточняющий вопрос должно быть настолько отточенным и отработанным, чтобы в критической эмоционально напряженной ситуации оно вас не подвело.

Техника бесконечного уточнения близка к техникам информационного диалога, прежде всего к технике вопросов по существу дела. Различие состоит в функциях этих техник. В информационном диалоге речь идет о прояснении сути дела или целей манипулятора, а в технике бесконечного уточнения — о прояснении того, что, собственно, является объектом нападения или критики. Назначение этой техники — самооборона, однако она весьма логично преобразуется в информационный диалог, как только адресат справился с ошеломляющими его чувствами.

Возможные варианты ответов в технике бесконечного уточнения:

— Что в этом предложении кажется вам самым уязвимым для критики ?

- Что нужно изменить?

— А какой цвет (стиль одежды, стиль высказывания, оборот речи) был бы более подходящим ?

— Что бы ты посоветовал?

Другой вариант техники бесконечного уточнения — подробное объяснение партнеру собственной позиции. Условно можно назвать его «самоуточнение».

Возможные варианты ответов в технике самоуточнения:

- Видишь ли, меня действительно легко задеть, причем по трем причинам. Во-первых, я стараюсь стремиться к совершенству. Любые промахи и неудачи вводят меня в состояние необычайной тоски. Вот, например, в прошлом году...

— Позволь, я тебе все объясню. Дело в том, что каждый понедельник я составляю себе подробный план, включающий от 3 до 10 пунктов...

-Техника внешнего согласия, или «наведения тумана». Эта техника особенно эффективна против несправедливой критики или откровенной грубости, например:

А. Не надо быть столь самоуверенной!

Б. Может быть.

Каждому человеку важно, чтобы с ним соглашались, по крайней мере признавали за ним право на собственное мнение. Между тем в нашей речи очень часто вместо «да» звучит «нет», например:

А Тебе нравится техника бесконечного уточнения?

Б. Нет, ценная техника, конечно.

Другой пример:

А. Кофе будешь пить?

Б. Нет, ну конечно, выпить кофе не помешало бы!

Почему же мы начинаем с «нет», когда хотим сказать «да»? Возможно, потому, что в глубине души мы с чем-то все же не соглашаемся. Но если мы выражаем согласие, то лучше не создавать отрицательного психологического поля своим «нет». Техника внешнего согласия важна тем, что она адресована важнейшей человеческой потребности — быть в согласии. Когда партнер соглашается с нами, мы окунаемся в атмосферу тепла, принятия, даже счастья. Это обезоруживает. Человеку, с которым соглашаются, хочется, чтобы с ним и дальше соглашались.

Техника внешнего согласия с партнером может использоваться в самых разнообразных вариантах. Во многих из них согласие уже не является чем-то совсем «внешним», не настоящим. Напротив, это готовность к согласию и согласованному совместному движению в решении какой-либо проблемы.

Партнер оценит то, что мы по крайней мере готовы принять к рассмотрению его точку зрения. Мы же, соглашаясь вначале только «внешне», на словах, даем себе шанс постепенно найти точки настоящего «внутреннего», согласия. Вот возможные варианты ответов:

- Какая неожиданная мысль! Надо будет ее обдумать...

— И действительно!..

— Верно! А мне и невдомек!

— Я подумаю над тем, как мне учесть это в своей работе.

— Знаешь, я вынуждена с тобой согласиться, хотя мне и трудно это сделать сразу.

— Я сама об этом часто думаю, но пока не пришла к определенным выводам.

— Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне.

-Техника испорченной пластинки. В ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

Допустим, женщина решает для себя что-либо определенно, например: «Я не хочу сегодня обсуждать этот вопрос, потому что мне нужно заняться своими делами». Затем она просто заявляет об этом и продолжает повторять свою фразу, пока сообщение не дойдет до адресата. Нужно опасаться отвлечения на побочные темы, например: «Я учитываю то, что тебе сегодня удобно обсудить этот вопрос, но мне действительно нужно сделать свои дела».

ПРИМЕР применение техники «испорченной пластинки»

М е н е д ж е р А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?

Менеджер В. Это больше не повторится.

Из приведенного диалога ясно, насколько в этой технике самообороны важна интонация. Как и в пластинке, которую «заело», фраза должна произноситься каждый раз с одной и той же интонацией. В тоне голоса не должно появляться ни «металла», ни «яда». Техника испорченной пластинки использует также известное правило трех С - скажи три раза. Оно известно также как «правило британского старшины».

Правило британского старшины: Сначала скажите им, что именно вы собираетесь им сказать. Потом скажите им то, что вы собираетесь им сказать. Потом скажите им, что именно вы им сказали. И тогда вас, может быть, услышат.

-Техника английского профессора. В этой технике партнер корректно выражает сомнения по поводу того, что выполнение чьих-либо требований действительно не нарушает его личных прав. Возможные варианты ответов в технике английского профессора:

Это составляет предмет моих убеждений...

Если я сделаю это, то это буду уже не я...

Это не согласуется с моим представлением о себе.

Я ценю некоторые свои странности и предрассудки, потому что они помогают мне находить неординарные решения.

-Информационный диалог. Информационный диалог — прояснение позиции партнера и собственной позиции путем обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями.

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.

Информационный диалог — это разговор о существе дела, или, по крайней мере, попытка такого разговора.

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 создано 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.

Есть некоторые типичные ошибки при использовании техник психологической самообороны и информационного диалога.

1. Самооправдание. Любые формы самооправдания — признак «завучавшей струны», а следовательно, того, что адресат оказался втянутым в манипуляцию.

2. Встречное нападение — это варварство: «Да на себя посмотрите. Это не я, а вы ничего не понимаете» и т. п.

3. Вопрос о мнении других людей, «третьих лиц»: «Да, и что они говорят об этом? А как он отреагировал?» и т. п.

4. Вопрос об источнике информации: «Откуда ты это узнал? Кто это сказал?» и т. п. Это встречная манипуляция. Если нападающий сам не ссылается на источники, значит, у него есть причины их скрывать, и, задавая вопрос об источниках, мы сознательно задеваем эту струну.

Многим из нас памятен с детства случай, «когда мы наивно сообщали родителям все, о чем бы они ни спросили, а потом слышали от ребят постарше: «Шестерка». С тех пор в нас работает контролер: а не повредит ли моя информация кому-нибудь? Поэтому настораживаемся, когда нас спрашивают: кто сказал?» [1.С. 244]. Мы боимся «выдать». В нас живет струна «Не выдавай».

5. Вопрос о «зачинщиках»: «Кто это первый начал делать? Откуда пошла эта реакция?» и т. п. Причины те же. Это встречная манипуляция.

6. Лживые и неискренние высказывания, которые являются манипуляцией.

7. Грубые формулировки вопросов и ответов: «А тебе-то что? Иди к черту!» и т. п. Грубая форма — это варварство. Ломом в цивилизацию не «загонишь».

8. Выказывания о психологических правах и обязанностях: «Я имею право вам этого не говорить! Я вам не обязан отчитываться» и т. п. Разговор о правах неминуемо уводит в сторону от обсуждения сути дела и целей манипулятора и скатывается на обсуждение отношений.

9. Вопрос об отношении (нападающего к адресату, другим, к себе или другим к адресату): «Вы мне не доверяете? Вы считаете меня недостаточно твердым? Они меня осуждают? Ты что, завидуешь?» и т. п. Такие вопросы могут быть встречной манипуляцией (например, демонстрацией слабости), самооправданием или встречным нападением. Если манипулятор сам

провоцирует обсуждение отношений адресата с кем-нибудь, ему зачастую бывает важно иметь потом возможность сослаться на сам факт разговора.

«Втягиваться» в разговор о своих отношениях с отсутствующими опасно. Чем бы ни закончился разговор, в душе останется «яд», внесенный туда манипулятором. Своих союзников лучше не обсуждать с манипулятором за их спиной, так как сам факт разговора может быть использован им для дальнейших интриг.

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.

Техники конструктивной критики

1. Выражение сомнения в целесообразности

— Боюсь, что в настоящее время это не является актуальной задачей для нашей фирмы.

— Вероятно, мы сможем вернуться к этому вопросу через год. Сейчас неподходящее время для диверсификации (распространения в новые регионы, построения колбасного модуля и т. п.).

— Сотрудники этого профиля у нас уже набраны.

--- Полагаю, что использование вашей идеи потребует неоправданных затрат.

2. Цитирование прошлого случая. Ссылка на аналогичные события, ситуации и решения с описанием их неблагоприятных последствий, к которым они привели.

- У нас был аналогичный случай месяц назад. К сожалению, оказалось, что такого рода заказы требуют привлечения дополнительных работников.

— Благодарю, мы уже сталкивались с иностранными специалистами. Они не всегда реалистичны. Требуется время, чтобы они адаптировались к российской реальности. Мы приняли решение пока обходиться отечественными кадрами.

3. Ссылка на три причины

Сообщение о том, что предложение не может быть принято... по трем причинам.

Три причины — это веско. К тому же, они всегда есть. Партнер может постараться использовать против них метод разделения аргументов. Когда человек говорит «по трем причинам», он сам структурирует свое отношение к предложению. Это очень ценное упражнение для ума и действительная проверка предложения на эффективность.

— Я не могу принять метод трех причин по трем причинам. Во-первых, он манипулятивен. В тот момент, когда я говорю «по трем причинам», я еще могу не знать причин. Во-вторых, мне в голову могут не прийти три причины, а, например, только две или даже только одна. В-третьих, это слишком длинно.

— Я не согласен взять Иванова сейчас на эту должность. Он еще не прошел испытательного срока. Это раз. Он допустил несколько ошибок. Это два. И он муж одной из сотрудниц, а я против семейственности. Это три.

Конструктивная критика — это, в сущности, контраргументация, которая может совершаться в технике перелицовки, разделения аргументов партнера или развертывания собственных аргументов. Выражение сомнений в целесообразности и цитирование прошлого случая - это методы развертывания собственных аргументов.

Цивилизованная конфронтация

Конфронтация — это самое мощное средство противостояния нападению и манипуляции. Этот способ является оправданным в тех случаях, когда инициатор влияния использует такие неконструктивные способы воздействия, как манипуляция, деструктивная критика, игнорирование или принуждение.

Несмотря на то, что конфронтация — это противостояние, она может быть, «удобной». Это означает, что «нам не все равно», поскольку вступая в конфронтацию, мы предлагаем другому человеку и самим себе возможность изменить, улучшить наши взаимоотношения.

Для того, чтобы решить, вступать ли в конфронтацию, нужно сначала ответить себе на несколько вопросов.

Честно оцените ситуацию, в которой вы находитесь.

Определите, имеют ли ваши действия или бездействие желаемый эффект.

Изучите, чего вы хотите от человека или ситуации и что мешает вам этого достичь.

Далее рассмотрите возможные результаты действий. Каковы наилучшие и наихудшие возможные последствия?

Ответы на эти вопросы могут привести вас к конфронтации с другим человеком, к принятию его (ее) поведения или разрыву отношений.

Если принято решение вступить в конфронтацию, необходимо быть последовательным и готовым идти до конца. Конфронтация может быть эффективной, только если реализована каждая из необходимых ее фаз.

Алгоритм конфронтации

Первая фаза конфронтации. Я-сообщение о чувствах, которые вызывает данное поведение инициатора воздействий.

Допустим, манипулятор (мужчина) специально нарушил психологическую дистанцию между собой и адресатом своих воздействий (девушкой), чтобы та испытала чувство неудобства и скорее согласилась выполнить его просьбу. Он придвигает свой стул вплотную к ее стулу и, приобнимая ее за плечи, говорит: «Дай мне, пожалуйста, это руководство, мне оно сегодня просто необходимо».

Девушка-адресат отвечает ему Я-сообщением: «Когда ко мне подсаживаются так близко, я чувствую тревогу и неудобство». Если манипулятор принимает Я-сообщение адресата, приносит свои извинения и отсаживается, цель достигнута и конфронтация завершена. Только в том случае, если он этого не делает или, сделав, затем вновь повторяет попытки ограничить психологическое пространство адресата, необходимо перейти ко второй фазе.

Вторая фаза конфронтации. Усиление Я-сообщения В данном примере девушка-адресат сделала это так: «Когда я говорю, что у меня возникают тревога и неудобство, а на это никак не реагируют, то я начинаю испытывать тоску, огорчение, обиду, наконец, мне плохо, понимаешь?».

Если инициатор воздействия принимает это Я-сообщение и прекращает свои посягательства на ограничение психологического пространства, конфронтация может считаться успешно завершённой. Только в том случае, если он этого не делает, адресату необходимо перейти к следующей фазе.

Третья фаза конфронтации. Выражение пожелания или просьбы Например: «Я прошу тебя сидеть приблизительно вот на таком расстоянии от меня, не ближе. И ещё я прошу не хлопать меня по руке и вообще ко мне не прикасаться». Если просьба не выполняется, необходимо перейти к четвертой фазе.

Четвертая фаза конфронтации. Назначение санкций Пример: «Если ты ещё раз похлопаешь меня по руке или сядешь ближе, чем мне это удобно, я, во-первых, немедленно уйду, а во-вторых, всякий раз буду отходить, как только ты ко мне подойдешь. Перестану с тобой общаться, и все». Мы видим, что санкция — это угроза, и угроза является атрибутом принуждения.

Если конфронтация дошла до этой фазы, необходимо признаться себе, что мы принуждаем манипулятора совершить выбор: либо подчиниться нашим требованиям, либо отказаться от возможности взаимодействовать с нами. Манипулятор может противостоять принуждению в форме ответной конфронтации. Мы можем пойти на переговоры и обсудить его требования. Только в том случае, если он продолжает свои действия или нам не удалось добиться соглашения, необходимо перейти к пятой фазе.

Пятая фаза конфронтации. Реализация санкций. Адресат воздействия должен отказаться от всякого взаимодействия с инициатором. Порвать отношения с ним, если нет другого выхода. Мы видим, что конфронтация — это метод, требующий решимости идти до конца в утверждении своей психологической свободы, своего права противостоять чужому влиянию.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТРЕНАЖЕРАХ.

Психологический тренажер – это аппарат для тренировки психологических реакций определенной группы.

Психологический тренажер по САМБО.

Данный тренажер помогает отточить реакции на психологическое нападение. Развивает способность противостоять даже сокрушительному психологическому нападению с помощью правильно подобранного слова и верной интонации.

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным с т. з. психологической самообороны. Помните о том, что ответ может быть в **технике внешнего согласия, либо в технике английского профессора**. Подумайте, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа

ЗА — задумчивая ВЕ — веселая

НА — напористая ГР — грустная

ХО — холодная СП — спокойная

ТЕ — теплая ЯЗ — язвительная.

Ваш ответ будет оцениваться только по выбору подходящей формулировки. Получить оценочный результат вы сможете сразу, ответы представлены в конце. Не успокаивайтесь полученным результатом, обязательно проанализируйте ошибки, ведь тренажер-это способ отработки навыка.

Задания первого уровня

Вариант 1

Задание 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.

Задание 2

Манипулятор. Я не знал, что директор по маркетингу у нас такой легкомысленный.

Адресат только что принял внезапное решение.

Конструктивный ответ:

- 1) Это с вашей стороны легкомысленно — делать такие замечания.
- 2) Легкомыслие не порок.

- 3) Да, думаю я без натуги.
- 4) Я не легкомысленный, уверяю вас.

Задание 3

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.

Задание 4

Манипулятор. Вы, наверное, специально не учились маркетингу?

Адресат специально не учился маркетингу.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы что, считаете, что я недостаточно профессионален?
- 2) Да, вы правы. Специально не учился.
- 3) А вы учились?
- 4) Я разбираюсь в этих вопросах лучше, чем многие так называемые профессионалы.

Задания первого уровня

Вариант 2

Задание 1

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.

Задание 2

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

Задание 3

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.

Задание 4

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 отшучивания).
- 4) А сколько обещали?

Задания первого уровня

Вариант 3

Задание. 1

Манипулятор. Вы все время группой собираетесь с Алексеевым и Фарисеевым и о чем-то шушукаетесь. Секреты появились?

Адресат действительно обсуждает с этими людьми идею о создании собственной фирмы.

Конструктивный ответ:

- 1) Да, женщин обсуждаем...
- 2) Да вам просто показалось...
- 3) Секреты обсуждать — это по вашей части...
- 4) Да, мы друзья неразлучные, это правда...

Задание 2

М а н и п у л я т о р. 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...

Задание 3

Манипулятор. У тебя ведь пока нет высшего образования?

Адресат учится на последнем курсе заочного отделения университета.

Конструктивный ответ:

- 1) Возможно, надо проверить по документам (отшучивающаяся реакция).
- 2) Жизнь — вот мои университеты.
- 3) Да, я еще очень молодой!
- 4) Пока нет.

Задание 4

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!»
(отшучивающаяся реакция).

- 2) Нелегко, но можно.
- 3) Нет, меня не так легко обмануть.

4) А ты думаешь, меня обманули?

Задания первого уровня

Вариант 4

Задание 1

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, это все из-за Эммы Сергеевны — она во время не сдала счета, вот и покатилося...

2) Может быть... А у тебя что, нет проблем?

3) Да, представь себе! А тебя, как всегда, радуют чужие проблемы?

4) Да, говорят...

Задание 2

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,

Задание 3

Манипулятор. Похоже, вы не понимаете всей серьезности своего положения..

. Адресат действительно не понимает, о чем идет речь.

Конструктивный ответ:

1) А ваше положение вообще критическое.

2) Возможно, вы тоже многого не понимаете.

3) Все, к чему я имею отношение, обычно очень серьезно.

4) Хорошо, что я хоть в серьезном положении, а не в «интересном»...

(отшучивающаяся реакция).

Задание 4

М а н и п у л я т о р. Ты что, такая впечатлительная?

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.

Психологический тренажер по ведению информационного диалога

После того, как вы применили *самбо* и благодаря этому вернули себе самообладание, нужно решить, что говорить и как говорить, чтобы остаться в рамках информационного обсуждения проблемы.

Данный тренажер развивает способность вести беспристрастное информационное обсуждение существа дела или целей манипулятора с помощью правильно подобранных словесных формулировок и верной интонации.

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным для информационного диалога.

Возможные техники:

- Вопрос по существу дела
- Вопрос для прояснения целей манипулятора
- Ответ
- Ответ + Вопрос по существу дела
- Ответ + Вопрос для прояснения целей
- Сообщение
- Предложение по существу дела
- Предложение по выбору темы обсуждения
- Отказ
- Отсрочка ответа '

Задумайтесь также, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа.

Возможные интонации:

- ЗА — задумчивая
- ВЕ — веселая
- НА — напористая
- ГР — грустная

ХО — холодная СП — спокойная

ТЕ — теплая ЯЗ — язвительная

Способ получения итоговой информации и возможность проведения анализа по допущенным ошибкам тот же.

Задания первого уровня

Вариант 1

Задание 1

Манипулятор. Как же мы можем обсуждать ваше участие в работе, если вы не знаете таких элементарных вещей?!

Адресату действительно неизвестны некоторые технические подробности работы.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Да, мне необходимо это знать. Каким образом я мог бы получить техническое описание работы?
- 2) Да нет, я все это знал... но забыл.
- 3) Почему вы решили, что я должен это знать?
- 4) Я и не должен этого знать.

Задание 2

М а н и п у л я т о р. Вы считаете, что выбрали лучших из всех претендентов на эти рабочие места?

Адресат считает, что он выбрал действительно лучших из имеющихся претендентов, но что реклама была недостаточно активной и поэтому по-настоящему подходящих претендентов было недостаточно.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) А вы что, так не считаете?
- 2) У вас есть какие-нибудь конкретные претензии к кому-то из них?
- 3) Да, из тех претендентов, которые у нас были, я выбрал лучших.
- 4) Как вы считаете, могли мы нашей рекламой привлечь более качественных претендентов?

Задание 3

Манипулятор. Вы, я думаю, безо всяких объяснений все понимаете.

Адресат пока не все понимает и нуждается в объяснениях.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Прошу вас дать пояснения по следующим пунктам...
- 2) Да разве здесь можно хоть что-то понять?
- 3) Да, конечно, все ясно...
- 4) Не беспокойтесь, если мне понадобятся ваши объяснения, я за ними обращусь...

Задание 4

М а н и п у л я т о р. Вы у нас никого не уважаете, я знаю...

Адресат действительно не уважает манипулятора.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Почему вы говорите об это именно сейчас?
- 2) И на каких же фактах основано это знание?
- 3) Вы тоже не всех уважаете.
- 4) Так-таки и никого?

Задания первого уровня

Вариант 2

Задание 1

Манипулятор. Я уже отвечал на этот вопрос, разве вы не слышали

Адресат действительно не слышал никакого ответа.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Разве вы уже ответили?
- 2) Почему вы решили, что я не слышал?
- 3) Ах, ну да, действительно, извините...
- 4) Простите, я не уверен, что слышал ответ на этот вопрос. И каков же ваш ответ?

Задание 2

Манипулятор. Если подчиненные не сообщают своему руководителю о звонке делового партнера, то о такой организации можно сделать определенные выводы...

Адресату действительно не передали информацию о звонке данного делового партнера.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Например, какие выводы?
- 2) О своей организации лучше всего могут судить те, кто в ней работает.
- 3) Да-да, спасибо, что вы обратили мое внимание на этот факт.
- 4) Давайте не будем перепрыгивать к выводам на основе одного случайного факта.

Задание 3

Манипулятор. Ты у нас такой добрый, всех любишь...

Адресат действительно склонен доброжелательно относиться к большинству людей.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Добрый не значит мягкотелый.
- 2) С чего ты взял?
- 3) Я иду по жизни очень жестко.
- 4) Что ты на самом деле хочешь этим сказать?

Задание 4

Манипулятор. Так вот, в состав группы войдут 5 человек, в том числе Петров. Бюджет на этот месяц составит... Кстати, что вы нашли в этом Петрове? Наверное, просто один институт заканчивали?

Адресат действительно выделяет Петрова из остальной массы сотрудников, но пока еще не проверил его в деле по-настоящему.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) А ты думаешь, нет?
- 2) Почему ты решил, что я собираюсь работать без тебя?
- 3) Да, я думаю начать собственное дело.
- 4) Ты тоже уже готов от меня избавиться.

Задания первого уровня

Вариант 3

Задание 1

Манипулятор. Я не предполагала, что вы за моей спиной меня обсуждаете!

Адресат участвовал в обсуждениях Манипулятора в его отсутствие.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Думаю, что могу обсуждать что и кого угодно, не докладывая вам об этом.
- 2) Я и в лицо могу повторить то, что я говорю о вас другим.
- 3) Если вы хотите узнать мое мнение о вас, предлагаю обращаться прямо ко мне.
- 4) Я вас ни с кем не обсуждала!

Задание 2

Манипулятор. Вы что, не понимаете всей серьезности своего положения?!

Адресат действительно не понимает, о чем идет речь.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Нет, не понимаю. А в чем серьезность моего положения?
- 2) Когда не понимаешь, то и легче. Зачем зря беспокоиться?
- 3) Почему вы решили, что я не понимаю?
- 4) Почему же вы раньше не намекнули?

Задание 3

Манипулятор. Ваше поведение всеми обсуждается, это ни для кого не секрет.

Адресат впервые слышит об этом.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Кем это обсуждается мое поведение?
- 2) Похоже, это секрет только для меня.
- 3) Обсуждайте лучше свое поведение.
- 4) Предлагаю не обсуждать мое поведение за моей спиной, а сказать мне все в глаза.

Задание 4.

Манипулятор. Директор назначает заведующих кафедрой только из-за дружеской симпатии.

Адресат действительно находится в хороших отношениях с директором, но не более того.

Конструктивный ответ:

- 1) У меня нет никаких отношений с директором!
- 2) Ничего, тебя в следующий раз тоже назначат кем-нибудь
- 3) У тебя тоже свои отношения с директором.
- 4) Предлагаю не обсуждать моих личных отношений с кем бы то ни было.

Задания первого уровня

Вариант 4

Задание 1

Манипулятор. Да, отчет у вас очень нестандартный...

Адресат писал отчет впервые и действительно не уверен, что отчет выполнен в соответствии с правилами. Опыт манипулятора в написании отчетов может быть полезным для адресата.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Какие его части показались вам столь нестандартными?
- 2) Может быть, вы недостаточно внимательно прочитали мой отчет?
- 3) Он вполне отвечает стандартным требованиям.
- 4) Почему вы считаете возможным обсуждать мой отчет?

Задание 2

Манипулятор. Я так и знал, что вы будете против Сидоровой. Вы только со «своими» предпочитаете работать. Ведь я прав?

Адресат действительно против того, чтобы к ним в отдел переводили Сидорову, действительно предпочитает работать с теми, кого он давно и хорошо знает.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Что значит — со своими?
- 2) Я вовсе не против Сидоровой.
- 3) Почему вы решили, что я предпочитаю работать со «своими»?
- 4) Да, вы оказались правы в своих предположениях.

Задание 3

Манипулятор. «Наверху» на этот проект уже давно махнул и рукой. А вы все возитесь с ним...

Адресат действительно продолжает упорно работать над проектом, и пока безуспешно.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Почему вы говорите — «возитесь»? Мы работаем.
- 2) Мы надеемся на положительный результат.
- 3) Почему вы решили, что на него махнули рукой?
- 4) Не хотите ли к нам присоединиться?

Задание 4

Манипулятор. Вы, наверное, не поняли...

Адресат считает, что он понял Манипулятора.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) С чего вы взяли?
- 2) А вы сами поняли то, что вы сказали?
- 3) Поясните, пожалуйста, чего я не понял, на ваш взгляд?
- 4) Может быть, я не понял, потому что вы плохо объяснили?

Ответы на задания по САМБО

1. 4,3,2,2.
2. 1,4,4,2.
3. 4,1(4),4,2.
4. 4,1,3,4.

Ответы на задания по информационному диалогу

1. 1,3,1,2.
2. 4,1,4,2.
3. 3,1,4,4.
4. 1,4,4,3.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита М. , Изд-во МГУ 1996 . - 342с.
2. Лоза, И. Мастер влияния./ И. Лоза. Ростов - на- Дону: Феникс. 2006. -208с.
3. Панкратов, В.Н. Защита от психологического манипулирования. / В.Н. Панкратов. М.: Психотерапия, 2007. -208с.
4. Сидоренко Е. В. Мотивационный тренинг. СПб.: Речь, 2005.— 240 с.
5. Шапарь, В.Б. Психология манипулирования. Из марионетки в кукловоды [электронный ресурс] <http://www.litmir.net/bd/?b=219603>
6. Чалдини, Р. Психология влияния. / Р. Чалдини. СПб.: Питер Ком, 2001. - 272 с.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Е.Г.Евдокимова

Е.В.Куприянчук

Этика и манипуляции
в профессиональном общении
Часть 2

Учебно-методическое пособие

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНА И. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО