**Контрольная работа**

по дисциплине

**«Психология общения»**

на тему:

**Особенности манипулятивного общения**

**Содержание:**

Введение

1. Психологические основы манипулирования

1.1 Четыре источника манипулирования

1.2 Классификация потребностей

1.3Слабости, присущие каждому

1.4 Ритуалы

2. Технология скрытого управления

2.1 Манипулирование информацией

2.2 Виды уловок

3. Защитные процедуры

3.1 Схема защиты

3.2 Пассивная защита

3.3 Активная защита

Заключение

Список литературы

**Введение**

Попытки управлять человеком или группой людей нередко натыкаются на сопротивление последних. В этом случае перед инициатором управляющего воздействия открываются два пути:

1. попытаться заставить выполнить навязываемое им действие, т.е. сломить сопротивление (открытое управление);
2. замаскировать управляющее воздействие так, чтобы оно не вызывало возражения (скрытое управление).

Ко второму способу прибегают тогда, когда предвидят сопротивление и поэтому сразу делают ставку на скрытость воздействия. В каждой группе людей есть лицо, которое влияет на других, причем часто незаметно, и другие бессознательно подчиняются ему.

Скрытое управление производится помимо воли адресата и допускает возможное несогласие последнего с тем, что предлагается.

Морально ли тайно управлять человеком против его воли? Это зависит от степени моральности целей инициатора. Если его цель – получить личную выгоду за счет жертвы, то, безусловно, аморально. **Скрытое управление человеком против его воли, приносящие инициатору односторонние преимущества, называется манипуляцией. Инициатора, управляющего воздействием, называют манипулятором, а адресата воздействия – жертвой**.

Скрытое управление может преследовать вполне благородные цели. Например, когда родитель вместо приказов незаметно и безболезненно управляет ребенком, ненавязчиво подвигая его к действиям в правильном направлении. Или то же самое во взаимоотношениях руководителя с подчиненными. В обоих случаях объект управления сохраняет свое достоинство и сознание собственной свободы. Такое скрытое управление не является манипуляцией.

**2. Психологические основы манипулирования**

Я не могу управлять направлением ветра,

Но всегда могу так поставить паруса,

Чтобы достичь своей цели.

О.Уайльд

* 1. **Четыре источника манипулирования**

В нас, в нашем непонимании самих себя кроется возможность манипулировать нами.

1. Нами управляют наши **потребности**.
2. каждый из нас обладает какими-то **слабостями**.
3. Каждый характеризуется некими **пристрастиями**.
4. Все мы привыкли действовать по правилам, соблюдать **ритуалы**.

Все это может быть использовано (и используется!) манипуляторами.

* 1. **Классификация потребностей**

Общепризнанна следующая классификация потребностей человека, предложенная А. Маслоу.

* Физиологические потребности
* Потребность в безопасности
* Потребность принадлежать какой-то общности
* Потребность в уважении, признании
* Потребность в самореализации

Вместе с тем психологами установлено громадное значение для психического здоровья человека положительных эмоций. Удовлетворение каждой из вышеуказанных потребностей приносит положительные эмоции. Однако существуют вещи, обстоятельства, также доставляющие нам подобные эмоции, но не относящиеся ни к одному из пяти видов потребностей. Например, хорошая погода, красивый пейзаж, забавная сценка, интересная книга или беседа, любимые занятия и т.п. Поэтому классификацию Маслоу часто стали дополнять шестым видом: потребность в положительных эмоциях.

**2.3 Слабости, присущие каждому**

Нет таких наших слабостей, которые бы не использовались для скрытого управления людьми. Вот перечень слабостей, встречающихся наиболее часто: любопытство, неуверенность в себе, глупость, медлительность, жалостливость, азартность, любовь к подношения и лести, приниженность, суеверность, внушаемость, подверженность влиянию установок, хвастливость, невежество, неразвитость речи, слабохарактерность, жадность и тщеславие, отсутствие морального стержня, зависть.

**2.4 Ритуалы**

В широком смысле слова ритуал означает «выработанный обычаем или установленный порядок совершения чего-либо». Лучшие умы человечества давно поняли роль ритуалов в нашей жизни. Демократия и право держаться на процедурах, регламентирующих поведение людей таким образом, чтобы не были нарушены как личные права и обязанности каждого, так и общества в целом. Даже просвещенная монархическая власть ограничивает себя именно ритуалами.

Ритуалы прививаются молодому поколению посредством воспитания. Целью такого воспитания является привитие стереотипов поведения. Они, как и сами ритуалы, находят отражение в традициях, стереотипах и стандартах поведения.

Ритуалы упрощают прогнозирование, предсказуемость наших действий в стандартных ситуациях. Облегчая нашу жизнь, они одновременно дают потенциальным манипуляторам рычаги скрытого управления нами.

**3. Технология скрытого управления**

Приемы понуждения к действию должны быть обращены и на сознательную и на подсознательную сторону психики. Обращение только к сознанию далеко не исчерпывает всех возможностей убеждения. Только те побудительные усилия достигают цели, которые пройдут через ум, чувства и моторику людей.

При систематическом воздействии оказывается влияние на все сферы жизнедеятельности. Подтверждением этому служит следующий известный факт: супруги, прожившие вместе 25 лет, становятся похожими друг на друга не только психически, но и физически (лицом). Даже собаки, живущие долго с хозяином, чем-то напоминают его.

Скрытое управление включает в себя несколько этапов:

Обнаружение мишеней воздействия и приманок

Выигрыш инициатора воздействия

Аттракция

Сбор инфор-мации об адресате

Понуж-дение адресата к действию

Блок-схема скрытого управления

Приведенная развернутая схема описывает любую самую сложную акцию скрытого управления. В большинстве случаев она идет более просто, включая лишь часть блоков из числа приведенных.

Сбор информации производится с целью обнаружения мишеней и приманок воздействия. В качестве их могут быть использованы слабости, присущие каждому человеку, - в этом случае блок сбора информации может отсутствовать. Кроме того, информация может быть известна заранее.

Аттракция имеет целью вызвать расположение, привлечь и удержать внимание адресата. Очень часто она уже присутствует в общении, и инициатору остается лишь воспользоваться ею. В иных случаях состояние аттракции необходимо создавать.

Скрытое понуждение к действию может осуществляться многим способами. К ним относятся: использование подходящих трансакций, препарирование передаваемой адресату информации, приемы убеждения, психологические уловки и риторические приемы.

**3.1 Манипулирование информацией**

Все разнообразие производимых над информацией операций с целью скрытого управления адресатом можно сгруппировать по нескольким направлениям: искажение информации, ее утаивание, частное освещение вопроса, способ подачи, психологическая нагрузка.

**Искажение информации** варьирует от откровенной лжи до частных деформаций, таких как подтасовка фактов или смещение по множеству значений понятия, когда, скажем, борьба за право какого-либо меньшинства подается как борьба против интересов большинства.

**Утаивание информации** в наиболее полном виде проявляется в умолчании – сокрытии определенных тем.

Гораздо чаще используется метод **частичного освещения** или **избирательной подачи материала**.

Иногда выделяют информацию так, что на самом деле присутствует лишь видимость передачи информации, а она не передается вовсе. Пример – ответы на вопросы, когда множество произнесенных слов лишь иллюстрируют известный тезис: «Язык дан дипломату, чтобы скрывать свои мысли».

**3.2 Виды уловок**

Уловки в споре манипулятивны по двум основаниям. во-первых, они позволят получить сиюминутное преимущество над оппонентом и навязать ему свою точку зрения, как проигравшему. Во-вторых, результат спора воздействует на слушателей. И если победа достигнута не по справедливости, а благодаря всевозможным уловкам, то это манипуляция в чистом виде.

Уловкой называется всякий прием, с помощью которого хотят загнать собеседника в невыгодное для него положение.

Есть также уловки, которыми пользуются для облегчения спора себе самим – они позволительны. Другие уловки непозволительны и часто прямо бесчестны. Перечислить все уловки или хотя бы точно классифицировать их в настоящее время невозможно.

**4. Защитные процедуры**

Инициатор скрытого управления, безусловно, обладает немалыми преимуществами, хотя бы уже в силу того, что ему принадлежит первый ход. Однако потенциальной «жертве», обладающей способностью вовремя распознать угрозу, эти преимущества – внезапность, высокий темп, выгодное распределение позиций – достаточно легко нейтрализовать. Ведь акт скрытого управления, имеющий точно намечавшийся и достаточное время сохраняющийся эффект, является произведением искусства – искусства влиять на людей. В этом спектакле тонко сбалансированы самые различные элементы, иногда в довольно причудливом сочетании. Разрушить столь искусственную (сколь и искусную) конструкцию в большинстве случаев несложно, тогда как придумать и успешно воплотить скрытое управление труднее, чем от него огородиться. Поэтому защита от скрытого управления – это в значительной степени техника. А, как известно, техникой овладеть легче, чем искусством. Поэтому изучение скрытого управления дает больше преимуществ обороняющимся от него, а не нападающей стороне.

**4.1 Схема защиты**

При всем громадном многообразии скрытого управления оно имеет общую схему построения. Это позволяет выстроить довольно надежную защиту от него. Осуществить ее можно по следующей универсальной блок-схеме:

1. Поскольку предтечей управляющего воздействия является получение информации об адресате, то ясно, что, прежде всего, необходимо по возможности не дать инициатору сведений о себе.
2. Главным признаком того, что вами пытаются управлять, является чувство неудобства, внутренней борьбы: вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится – иначе неудобно, вы будете «плохо выглядеть». Другие признаки: нарушение этикета, внезапно возникшее чувство вины или опасности.

**Не давайте информацию о себе**

**Расставьте точки над i**

**Пассивная защита**

**Активная защита**

**Осознайте, что вами управляют**

**Контрудар**

**Как защититься от чувства вины**:

Вы не должны:

* отвечать, если вам не хочется;
* стремиться всегда выглядеть привлекательным;
* быть рабом ранее сказанных вами слов;
* разбираться во всем.

Вы имеете право:

* на ошибку;
* быть непонятливым или чего-то не знать;
* быть нелогичным;
* сказать «я хочу»;
* воспринимать себя таким, каков вы есть, не насиловать себя.

**Невербальные признаки манипуляции**: жесты, говорящие о неискренности, скрытности, сомнениях, превосходстве, угрозе, в частности – жестикуляция левой рукой. Кроме того, можно наблюдать определенную необычность в поведении манипулятора (излишнюю возбужденность или показное безразличие).

**Вербальные признаки манипуляции**:

* Ответственность за предлагаемое действие ложится целиком на адресата.
* «Плата» адресата перевешивает его выигрыш
* Элементы принуждения
* Подготовительная преамбула перед непринуждающими словами манипулятора
* Дефицит времени, отпущенного на принятие решения

**4.2 Пассивная защита**

Пассивную защиту рекомендуется применять в следующих ситуациях:

- когда вы не знаете, как поступить;

- когда не хотите портить отношения с манипулятором.

Единственное, что нужно для применения пассивной защиты – проявить выдержку. Пассивная защита может осуществляться в следующих формах.

* Никак не реагируйте на слова манипулятора, молчите, делая вид, что не расслышали, не обратили внимания, не поняли.
* Делайте вид, что не поняли, о чем речь.
* Заговаривайте совсем о другом.
* Повторяйте просьбу манипулятора, но с вопросительной интонацией, требуя тем самым продолжить его речь.

В отличие от описываемых далее активных методов пассивные методы не извлекают на поверхность тайные намерения манипулятора, поскольку последние направлены против намеченной жертвы, то придание их огласке привело бы к конфликту. Оставление же намерений агрессора в тени позволяет мягко уйти от конфликта, избежав в то же время участи жертвы.

**4.3 Активная защита**

Манипулятор обычно знает о нашем желании выглядеть хорошо. Поэтому не бойтесь показаться плохим, сказав, например: «Боюсь, ты сильно преувеличиваешь мои достоинства» (щедрость, возможности, способности). Эти слова снимают с вас сковывающие путы и открывают широкое поле действий.

Если пассивная защита означает «остановить агрессора», то активная – разоблачить его и нанести ответный удар. Дело в том, что активная защита является встречным конфликтогеном, не уступающим, а то и превосходящим по силе действие манипулятора.

**Защита «Расставьте точки над i»**

Суть этого метода состоит в том, что нужно прямо, не стесняясь, сказать о том, что вас беспокоит. Или потребовать разъяснения: «куда вы клоните?», «Скажите прямо», «Что вы хотите?» Одна из главных задач данного вида защиты – сделать тайное (намерения манипулятора) явным.

Итак, защита «Расставим точки над i» разрушает сценарий манипулятора, но практически не наносит ему ущерба. Адресат удовлетворяется тем, что он сам не пострадал, а манипулятор понял, что он своей цели не достигнет.

**Встречный удар – контрманипуляция**

Контрманипуляция – наиболее сильная из защит – представляет собой ответную манипуляцию, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием нападающего субъекта.

Исполнение контрманипуляции: сделать вид, будто не понимаешь, что тобой пытаются манипулировать, начать встречную игру и завершить ее внезапным поворотом ситуации, показывающим манипулятору ваше психологическое преимущество, - психологическим ударом, приводящим к поражению манипулятора.

Иногда, чувствуя, что нами манипулируют, можно и поддаться манипулятору. Это целесообразно, когда ущерб от манипуляций меньший, чем ухудшение отношений с инициатором скрытого управления. Или когда видишь, как другими действиями можно компенсировать свой проигрыш от манипуляции.

**Заключение**

Цель манипулятивного общения – оказать воздействие на партнера. Но в отличие, скажем, от императивного общения, достижение своих намерений осуществляется скрыто. Манипуляция стремиться добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Чаще всего манипуляции встречаются в сфере бизнеса и деловых отношений. Широко распространен манипулятивный стиль общения также в области рекламы и пропаганды. Мы и сами, часто того не замечая, нередко прибегаем к подобным отношениям.

Следует отметить, что использование средств манипулятивного воздействия во всех сферах взаимоотношений может принести определенный вред. Сильнее всего разрушаются от манипуляций отношения, построенные на любви, дружбе и взаимной привязанности. При манипулятивном типе общения мы не видим в партнере целостную уникальную личность. Он становится для нас носителем определенных, нужных нам свойств и качеств.

Нередко человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения с другими, в итоге сам становится его жертвой. Общаясь с самим собой, он начинает оценивать себя как одну из шахматных фигур на доске, руководствоваться ложными мотивами и целями, теряя стержень собственной жизни. Как отмечают психологи, манипулятора характеризуют лживость и примитивность чувств, апатия к жизни, состояние скуки, чрезмерный самоконтроль, цинизм, недоверие к себе и другим.

Манипулятивную форму общения можно охарактеризовать как монологическое общение. Человек, рассматривающий другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его. Как говорил по этому поводу А.А. Ухтомский, человек видит вокруг себя не людей, а своих «двойников».

**Список литературы:**

1. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования) / В.П.Шейнов. – М.: ООО «Изд-во АСТ», 2006.
2. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001.
3. Доненко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита. – М.: ООО «Изд-во АСТ», 1996.
4. Коловская А.З. Я пойму тебя без слов. – М.: АСТ; Спб.: Ост, 2007.
5. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования / Сост. Е.И.Рогов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999.