**Содержание**

Введение

1. Переговоры как коммуникативная деятельность

1.1 Определение понятия «переговоры».

1.2 Структура переговорного процесса.

1.3 Виды переговоров.

1.4 Психологические механизмы в переговорном процессе.

2. Речевая коммуникация

2.1 Психологические механизмы ведения переговоров.

2.2 Диалектика в разных видах переговоров.

3. Манипулятивные технологии

3.1 Основные составляющие манипулятивного воздействия.

3.2 Механизм эффективного внушения.

3.3 Манипулятивные способы подачи информации

3.4 Целенаправленное преобразование информации.

3.5 Принципиальные различия между убеждением и внушением.

4. Защитные механизмы

4.1 Противодействия манипуляциям.

Заключение.

Литература

# Введение

Речь – первичная сигнальная система, отличающая человека от животного. С помощью речи мы общаемся, создаем вокруг себя деятельность, поддерживаем свой мир, выражаем свои мысли, спорим, отстаиваем права, выражаем чувства. Речь не только способ обмена информацией, но и метод донести свои мысли до другого человека, метод воздействия.

Речь, а точнее ее воздействие на человека изучается современной наукой в разных аспектах. В условиях развития современного общества, технологического прогресса, наибольший интерес проявляется к такому явлению, как манипуляция.

Манипулятивное воздействие изучают в рамках межличностной и массовой коммуникации, где манипуляция приобретает форму политической и коммерческой пропаганды, или просто рекламы.

Манипуляция представляет собой явление в социально-психологическом аспекте, направленное на человека. В этом плане, манипуляция стала возможна во всех видах межличностных коммуникаций. Несмотря на то, что явление манипуляции изучается уже недостаточно давно, до сих пор нет четкого его определения.

В данной работе есть попытка вывести наиболее общее определение термина Манипуляция, которое бы подходило для использования в написании данной работы.

Целью работы является исследование речевого манипулирования в переговорном процессе. Сегодня это очень актуально, поскольку всевозможные международные организации, торговые организации, отдельные социумы пытаются придти к взаимовыгодному решению именно мирным путем – путем переговоров. Естественно что каждая сторона, принимающая участие в переговорном процессе преследует свои цели и вместо того чтобы браться за реальное оружие, намного приятнее сражение на шпагах слов. В процессе работы будет выяснено понятие самого переговорного процесса, представлена его структура и основные виды. С психологической точки зрения будет рассматриваться манипуляция как таковая и речевая манипуляция в частности, что поможет определить ее роль в переговорном процессе. С точки зрения речевой манипуляции будет дана оценка манипулятивным технологиям, основным механизмам внушения и защитным механизмам от манипуляции.

Работа построена на базе исследования научных работ отечественных и зарубежных авторов путем компартивистики и анализа.

В работе будет дана оценка манипуляции с научной и этической точки зрения. Использование речевой манипуляции встречается повсеместно и практически каждый день, а явление это до сих пор полностью не изучено. Поэтому данная тема исследования может быть актуальной в рамках развития теории манипуляции сознанием.

# Переговоры как коммуникативная деятельность

На протяжении всей своей жизни человек вынужден использовать речь для того чтобы обеспечить сосуществование общества в построенных им же коммуникационных отношениях. Речь – первичная сигнальная система, которая прежде всего отличает человека от всех остальных животных организмов, населяющих нашу планету.

В процессе развития и становления общества зародились различные виды общения, которое человек научился контролировать и даже использовать для достижения определенных целей.

Стоит отметить что вербальная деятельность человека в современном мире носит достаточно разнообразный характер – везде - дома, на работе, на отдыхе человек использует речь. В этом плане, коммуникативная деятельность стала неотъемлемым элементом повседневной жизни целого общества в целом и каждого человека в отдельности.

Основой взаимопонимания между людьми является коммуникативная деятельность.

Коммуникацию модно определить как вид общения. Хотя, одни ученые отождествляют понятие коммуникации и общения, другие – наоборот, разобщают их.

Например, с точки зрения таких психологов как Л.С. Выготский, А.А. Леонтьев, М.И. Лисина, процесс коммуникации обозначает передачу информации между субъектом и объектом. Согласно их теории, коммуникация – это, прежде всего, деятельность диалогического характера, наподобие общения.

В подтверждение первой теории приведем мнение социолога К.Чери, которое сводится к пониманию коммуникативной деятельности как «участия, соучастия», что по своему смыслу близко к общению. На протяжении свей деятельности, люди создали огромное множество коммуникативных систем, которые поддерживают общественную жизнь в современном социуме. Человеческая речь сделала возможным понимание между людьми в различных сферах. Речь является одной из основных коммуникативных форм. Все это приводит к выводу о том, что существующая речевая коммуникация является одним из определяющих условий жизнедеятельности человека и общества.

Сторонники же второго подхода к определению коммуникации придерживаются различности терминов «коммуникация» и «общение». Они обозначают два момента, которые различают коммуникацию и общение:

a. общение имеет как практический, так и духовный характер, в то время как коммуникация является чисто информационным процессом;

b. общение является взаимодействием между субъектами, его структура диалогична, в то время как коммуникация - это односторонняя информационная связь субъекта с тем или иным объектом, т.е. монолог.

Все это можно объяснить несколько проще – на апельсинах. Общение подразумевает все-таки не только обмен информацией, но и ее преемственность. Общение – это когда у вас есть апельсин и у вашего собеседника есть апельсин – в процессе общения вы обмениваетесь апельсинами, и у каждого образуется по два апельсина. А коммуникация подразумевает под собой лишь обмен данными, т.к. смысл ее состоит в реакции, которую получает оратор в ответ на свой посыл. Другими словами при обмене апельсинами, у каждого из двух участником речевой коммуникации остается по одному апельсину.

Сложно сказать с точностью, какой из подходов больше имеет право на существование. Скорее всего, оба, потому что в теории могут быть лишь сухие факты, а на практике, как правило, оказывается все намного сложнее.

В данной работе не будет отдан приоритет ни одному из подходов, поскольку этот вопрос не соответствует теме настоящего исследования.

Тем не менее, стоит отметить, что в основном смысл коммуникации состоит ответной реакции, которую получает оратор. Можно сказать, что речевая коммуникация является некоторой разновидностью общения, и как однонаправленный процесс прекрасно подходит для получения нужной реакции – манипулирования.

## 1.1 Определение понятия «переговоры»

В этом случае самым продуктивным средством речевого манипулирования являются переговоры. Словари определяют переговоры как процесс, в котором вырабатываются взаимоприемлемые позиции сторон. Большей частью, *переговоры* представляют собой деловое общение с целью достижения совместного решения. Всякий раз, когда двум или более людям нужно прийти к согласию, они ведут переговоры. Переговоры обычно протекают в виде деловой беседы по вопросам, представляющим интерес для участвующих сторон, и служат налаживанию связей. Переговоры существенно различаются по своим целям, т.к. последние могут быть различны.

Чтобы достичь поставленной цели надо уметь:

a) предоставить варианты решения проблемы (если она етсь);

b) Наладить межличностное взаимодействие;

c) Управлять эмоциональным состоянием.

За столом переговоров могут встретиться люди, имеющие различный опыт ведения переговоров. Они могут иметь различный темперамент (например, сангвиник и холерик), образование (например, техническое и экономическое), занимать различное положение в обществе, иметь разное воспитание[[1]](#footnote-1).

**1.2 Структура переговорного процесса**

Любой переговорный процесс можно представить в виде трех этапов: *этап подготовки, собственно процесс переговоров и анализ переговоров.*

Перед началом переговоров необходимо иметь четкое представление о предмете переговоров, об оппоненте, с которым придется вести переговоры. В качестве информации о собеседнике подойдет любая, даже самая незначительная – от общих данных – профессия, место работы, должность, до интимных – любимый цвет, продукт. Такие, на первый взгляд, мелочи будут приятны и помогут установлению первичного доверия между собеседниками. Второе – любая информация о собеседнике – например, его вкусы и пристрастия, поможет направить беседу в нужное русло и сформулировать свое предложение таким образом, что бы вызвать симпатию и желаемую ответную реакцию и собеседника, а значит, добиться своей цели.

Необходимо также выработать собственную позицию, поскольку когда начнется процесс манипуляции, необходимо будет придерживать все поступающие предложения в рамках желаемой мотивации, иначе переговоры сами по себе бессмысленны.

Необходимо разработать тактику ведения переговоров – а именно, проработать все возможные варианты развития переговорного процесса, в том числе конфликтный и внутриличностный и варианты выхода из них.

В процессе ведения переговоров необходимо помнить о деловом этикете, моральном облике и манерах в целом. Сама по себе манипуляция в использовании не может содержать каких-либо поблажек, но все следует иметь в запасе не только вариант жесткого давления с целью внушения свое правоты, но и механизм логического убеждения, личностной симпатии.

В процессе ведения переговоров также надо уметь не только регламентировать свои предложения, но и слушать поступающие, потому как может оказаться так, что поступающее предложение может удовлетворит обе стороны без каких-либо потерь и закончить переговоры на конструктивной ноте.

Если изначально переговоры основывались на решении конфликтного вопроса, то в процессе переговоров очень важно завоевать доверие оппонента и перевести процесс в конструктивное русло. В случае же если они все-таки закончатся конфликтной ситуацией, то этикет должен соблюдаться – неверно будет переносить конфликт на внутриличностный уровень, тем самым лишь усугубляя ситуацию.

По завершении переговоров необходимо провести их тщательный анализ и подвести итоги. Важно отметить следующие моменты: совпала ли поставленная цель с их результатом, если да, то на какие уступки пришлось пойти, трудности возникшие в процессе переговоров, последствия и перспективы дальнейших взаимоотношений.

Искусство ведения переговоров состоит в умении переговорщика показать своему собеседнику свой путь к решению его задачи, причем не без выгоды для себя. Это умение создается на основе глубоких знаний в области коммуникации, образованности в рамках психологии и наличия умения пользоваться различными психологическими приемами и техниками.

## 1.3 Виды переговоров

В соответствии с этим большим разнообразием отличается и сам ход переговоров. Здесь все зависит от партнеров – в ходе переговоров можно достаточно легко и быстро придти к обоюдной договоренности, либо не достичь компромисса вовсе.

По своей сути выделяют два *вида переговоров*: ведущиеся в рамках конфликтных отношений и в условиях сотрудничества[[2]](#footnote-2). Однако, не все так просто. Переговоры, ориентированные на сотрудничество, не исключают того, что у сторон могут появиться разногласия и на этой почве возникнет конфликт. Но возможна и противоположная ситуация, когда после урегулирования конфликта, бывшие соперники начинают сотрудничать. Таким образом, переговоры могут перетекать из конфликтных в сотруднические и наоборот.

Переговоры необходимы для принятия совместных решений, когда у сторон есть общие интересы. Наиболее удачное завершение переговоров – это совместное решение.

В зависимости от целей, которые преследуют участники, выделяют различные функции переговоров:

информационная (обмен мнениями по какому-либо предмету);

коммуникативная (налаживание новых связей);

координация действий;

контроль (например, по вопросу деятельности согласно соглашению);

отвлечение внимания (одна из сторон не выполняет обязательства);

пропаганда (желание одной из сторон привлечь к себе внимание);

проволочка (одна из сторон желает вселить надежду у другой на решение вопроса).

Решения, принятые в результате переговоров, могут иметь следующий вид:

1. Компромисс;

2. Асимметричное решение;

3. Нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества.

Компромисс подразумевает выбор общего решения, которое устраивает всех, при этом с некоторыми уступками со стороны обеих сторон.

Не всегда бывает возможно удовлетворить интересы всех сторон. В этом случае стороны могут принять асимметричное решение, т.е. относительный компромисс, когда уступки одной стороны значительно превышают уступки другой. Несмотря на это, такое решение тоже положительно, т.к. сторона, которая сознательно пошла на большие уступки сделала это по причине возможности еще больших потерь в случае отказа от принятого решения.

Переговоры могут пойти и по третьему пути – не принять ни одно из решений сторон, а выработать принципиально новое решение, удовлетворяющее потребности всех участников переговорного процесса. Данный способ основывается на анализе истинного соотношения интересов оппонентов и позволяет им детально и тщательно рассмотреть существующую проблему за рамками изначальных позиций. Такой вид решения является наиболее эффективным и выгодно отличает переговоры от любого иного процесса.

Как правило, переговоры проходят через 4 фазы:

1. Подготовительную фазу, включающую в себя предварительные консультации и наработку альтернативных соглашений;

2. Фазу первоначального выбора позиции, где стороны логически излагают друг другу свои предложения. Обычно эта фаза используется для критики другой стороны, что позволяет показать свой вариант решения вопроса в наиболее выгодном свете, что приводит к сомнениям со стороны собеседника в собственных целях и к манипуляции их решениями;

3. Поисковую фазу, посвященную дискуссиям, которые могут проходить в форме давления, убеждения, внушения или неограниченного поиска альтернативного решения;

4. Тупиковую или финальную фазу, которая имеет положительную или отрицательную окраску – в зависимости от результатов переговоров.

По завершению переговоров важно отметить совпадает ли их результат с поставленной целью. Если да, то это значит, что стратегия ведения переговорного процесса была выстроена правильно и коммуникация завершилась успешно.

**1.4 Психологические механизмы в переговорном процессе**

В искусстве ведения переговоров нередко используют *речевую манипуляцию*, в основном чтобы выдать результат принятия решения противоположной стороной за ее собственное.

Для того, чтобы грамотно направить ход переговоров в нужное русло, используется целый ряд механизмов. Эти психологические механизмы представляют собой целостную совокупность психических процессов, обеспечивающих движение к результату именно в той последовательности, в которой это запланировано манипулятором. Выделяют следующие механизмы: согласование целей и интересов, стремление к взаимному доверию сторон; обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон.

*Согласование целей и интересов*. Результативность переговоров определяется мерой достигнутого согласования целей и интересов. Сущность механизма состоит в том, что стороны на основе поочередного выдвижения, обоснования своих интересов обсуждают их совместимость и вырабатывают согласованную общую цель. Такой прием будет более эффективным в случае, когда между сторонами переговоров есть ориентации на решение проблемы и присутствуют хорошие отношения. В основном, это применяется в ситуации, когда переговоры ведутся между давно установившимися партнерами, которые прекрасно знают друг друга.

Стремление к взаимному доверию сторон представляет собой единство восприятия другого человека и отношение к ней. Различают потенциальное и реальное доверие. Доверие в переговорном процессе очень хрупко и непостоянно. В ситуации, когда переговорный процесс принимает конфликтный характер, сложно и практически невозможно говорить о доверии сторон. Противодействие, негативные эмоции, недовольство ходом процесса переговорного могут вызвать только недоверие и ожидание опасности. Но если стороны согласились на переговоры, значит противоборство прекращено, хотя бы на время переговоров с целью достижения положительного решения. Поэтому, механизм доверия запускается в той ситуации, когда стороны осознают необходимость проведения договоров.

Еще одним психологическим механизмом переговоров является *обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон*. «Этот механизм заключается в том, что во время переговоров стороны стараются сохранить баланс сил, который устанавливается, и контроль за действиями другой стороны. Важное значение имеет власть одной стороны по отношению к власти другой стороны, а также то, как каждый участник оценивает возможности другой.

Существенное влияние на баланс сил осуществляют возможности другой стороны и степень их восприятия. В переговорах каждая из сторон стремится максимально использовать свои возможности, в том числе манипулятивные. Диапазон применяемых психологических средств в переговорных процессах достаточно широк: от убеждения до угроз и шантажа. Однако, до негативных эмоций дело доходит крайне редко и благодаря сохранению баланса, власти идут на переговоры. Если же одна из сторон резко усилит свою власть, то оппонент или берет тайм-аут, или прекращает переговоры. Возможно также возобновление конфликтных действий» [[3]](#footnote-3).

При ведении переговоров не на уровне партнеров, а на уровне более личностного общения – руководитель-подчиненный, например, в качестве механизма манипулирования могут быть использованы внутриличностные отношения между сторонами. В этом случае кто-то всегда обладает большим приоритетом и на манипулируемого может быть оказано давление.

**2. Речевая коммуникация**

Речевая коммуникация, как было написано выше – процесс подачи информации в одностороннем порядке с целью донести ее до адресата. В связи с этим, в искусстве ведения переговоров нередко используют речевую манипуляцию, в основном чтобы выдать результат принятия решения противоположной стороной за их собственное.

## 2.1 Психологические механизмы ведения переговоров

Основная задача переговоров в психологическом плане - убедить собеседника, заставить его принять ваше предложение. При этом переговоры должны проходить в вежливо-предупредительном тоне, все нетактичные и грубые методы должны быть исключены. Следует отметить, что и слишком серьезная манера переговоров не сопутствует успеху.

*Создание благоприятной психологической атмосферы* – это первое, о чем стоит позаботиться принимающей стороне переговоров. Как правило, принимающая сторона является инициатором переговоров, поэтому является более подготовленной к ним – как в психологическом, так и в формальном смысле. Обеспечение комфортной атмосферы, удобства позволяет собеседнику расслабиться и быть готовым к положительному результату переговоров.

Также благоприятная атмосфера позволяет добиться расположения со стороны собеседника и, как следствие – элементов доверия.

*Выслушивание партнера* также используется как психологический прием. Умение слушать – один из важных навыков делового общения. В процессе переговоров главное – дать высказаться, внимательно слушать, вникать в частный смысл, не отвлекаясь на мелочи. При этом не надо позволить собеседнику взять манипуляцию беседой на себя – можно с ним соглашаться, но по окончании его монолога высказать свою точку зрения на этой счет. После речи оппонента можно кратко подвести его итог, опуская ненужные детали – а именно по пунктам изложить всю суть его беседы – обычно это занимает минуты три. После чего модно перейти к аргументированию своего решения вопроса.

При собственном монологе очень важна *техника и тактика аргументирования*.

Аргументация – это способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. Для того чтобы аргументация была успешной, нужно войти в положение партнера, понять его цели и предложить свои решения, которые тем не менее, несут в себе хозяйскую выгоду.

В аргументации, как правило выделяют две основные конструкции: доказательная аргументация, с помощью которой говорящий хочет что-то доказать или обосновать; контраргументация, с помощью которой опровергаются тезисы и утверждения собеседника. Аргументация может использовать массу техник – от спекулятивных, до авторитетных. В пользу аргументации может сыграть упоминание одного известного автора по этому вопросу, шутка, сказанная в тему разговора.

Заранее спланированный ход переговоров имеет очень большое значение. Но переговоры - процесс динамичный. Творческий климат во время их проведения дает возможность рассчитывать на выгодные для всех заинтересованных сторон решения и наилучший прогноз на будущее.

## 2.2 Диалектика в разных видах переговоров

Безусловно, в переговорном процессе очень важно уметь аргументировано излагать мысли и не поддаваться на провокации со стороны манипулятора. В этом плане достаточно уметь слушать, а не слышать и действовать в рамках четко установленных для себе пределах. Для этого перед началом переговоров достаточно установить для себя рамки в пределах которых сложно пойти на соглашение – или даже записать эти рамки на листке бумаги, и каждый раз когда другая сторона пытается направить переговоры в свое русло, вежливо останавливать ход событий, возвращаясь к рамкам желаемого результата. В этом случае оппоненты как правило выступают в роли спорщиков, поэтому очень полезно иметь в помощь к доводам еще и хорошую диалектику. *Диалектика* – это не только искусство правильного расположения своих доводов в соре, но и искусство вести беседу, потому что переговоры не всегда основываются на «разруливание» конфликтов – это может быть и конструктивная беседа, которая может закончится выгодами для всех сторон. Диалектика сама по себе очень многогранна и может опираться как на чувственный метод, так и на эмпирический. В зависимости от вида переговорного процесса, диалектика позволяет рассматривать цель переговоров с разных сторон – как со своей стороны, так и со стороны оппонента, с положительной и отрицательной, с практической и с теоретической. Диалектика – это, прежде всего искусство, сущность которого заключается в обладании множественным количеством подходов и решений к одной и той же ситуации. «Диалектика способно дать почувствовать разницу между действительным и возможным, дать представить гипотетически то, чего может никогда и не быть. Диалектика безусловно, в любом виде переговоров способна направить процесс в русло положительного принятия решений. Хотя бы потому, что она позволяет рассмотреть предмет переговорного процесса с кардинально противоположных точек зрения. В рамках диалектики могут выдвигаться теории и проекты, вероятности развития того или иного действия и решения.»[[4]](#footnote-4)

Можно сказать, что в рамках речевой коммуникации имеет место быть речевая манипуляция, которую можно определить как вид психологического воздействия в переговорном процессе, осуществляемый при помощи синтеза эмоциональных, психологических и личностных факторов.

# 3. Манипулятивные технологии

Итак, из всего вышеперечисленного наращивается вывод, что в общих чертах манипуляция представляет собой вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями. Таким образом, манипуляция может стать достаточной сильной стороной человека-манипулятора и может обеспечить ему победу практически в любых отношениях.

## 3.1 Основные составляющие манипулятивного воздействия

Степень успешности манипуляции во многом зависит от того, насколько широк арсенал используемых манипулятором средств психологического воздействия и насколько манипулятор гибок в их использовании. Подобных средств очень много. Отметим некоторые из них:

*Целенаправленное преобразование информации* может заключаться в намеренном утаивании или искажении информации. В этом случае, меняется способ подачи информации, который нередко играет решающую роль в том, чтобы сообщаемое содержание было воспринято необходимым его отправителю образом. Немалую роль играет момент подачи информации, например, ее подача в неудобное время или в неудобной обстановке .[[5]](#footnote-5)

*Сокрытие воздействия* – средство манипуляции, достаточно сложный манипулятивный инструмент, направленный на наиболее тщательное сокрытие намерений манипулятора. Иногда этот момент может происходить естественным путем – незаметно для самого манипулятора.

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

В этом случае, информация подается настолько неполно, 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».

*Средства принуждения –* внушение или убеждение являются теми психологическими средствами, которые различными путями убеждают собеседника принять строну манипулятора.[[6]](#footnote-6)

Под манипулятивными техниками понимаются всевозможные отвлекающие обманные приемы и способы воздействия (например, техника «запускания» слуха), которые побуждают собеседника к действиям и высказываниям, наносящим ущерб его интересам и которых он бы не совершил, если бы не был введен в заблуждение другой стороной.

Ораторское искусство манипулятора, его мимика, тембр речи, тональность, расстановка эмоциональных знаком в предложении, темп речи, а также жесты – все это в комплексе может увеличить или уменьшить степень значимости тех или иных слов для оппонента. Юмор, шутки не редко используются для того чтобы разрядить обстановку и тем самым ослабить напряженность и внимание манипулируемого. Сопутствующие предметы – например, чай, кофе, также могут во многом сыграть в пользу манипулятора, особенно когда переговоры проводятся на его территории. В случае, когда та или иная важная с точки зрения манипулятора, деталь ускользнет от оппонента, - это та цель, которую хотел достигнуть манипулятор. На случай вопросов, по этикету в таких случаях ведется протокол, который записывается без учета эмоций участников переговоров.

Искусство спора включает в себя не только умение убеждать в своей правоте, но и способности воздействовать на эмоциональное состояние того, с кем ведутся переговоры.

Главное – уметь подбирать сильные доводы с польз своей теории решения, быть убедительным, при этом не следует пренебрежительно относится к оппоненту – его следует уважать и ни в коем случае не переходить на личности и повышенный тон.

Кроме этого называют такие черты манипуляции, как сложность манипулятивных приемов и искусность манипулятора в их выполнении.
В большинстве своем манипуляция традиционно определяется психологической наукой как внушение или убеждение в каком-либо действии. Стоит отметить, что внушение и убеждение в свою очередь не идентичны и являются разными механизмами манипулирования.

## 3.2 Механизм эффективного внушения

Вообще говоря, внушение есть один из способов воздействия одних лиц на других, которое производится намеренно или ненамеренно со стороны воздействующего лица и которое может происходить или незаметно для внушаемого лица, или даже с его ведома и согласия.

Для выяснения сущности внушения мы должны иметь в виду, что наше восприятие может быть активным и пассивным. При первом обязательно участвует «я» субъекта, которое направляет внимание, сообразуясь с ходом нашего мышления и окружающих условий, на те или другие внешние впечатления. Последние, входя в психическую сферу при участии волевого внимания и усваиваясь путем обдумывания и размышления, становятся достоянием личного сознания или нашего «я»[[7]](#footnote-7).

Этот род восприятия, приводя к обогащению личного сознания человека, лежит в основе его взглядов и убеждений, так как дальнейшим результатом активного восприятия является работа его мысли, приводящая к выработке более или менее прочных убеждений.

Методы внушения как правило используют для блокировки нежелательного поведения или мышления человека, неосознанного направления человека к желательному мышлению или поведению, быстрого скрытого распространения информации (слухов).

Существуют различные методы внушения, например, аффективное внушение, которое наиболее эффективно, когда человек находится в состоянии аффекта под воздействием чрезвычайных ситуаций, стрессовых. Такую ситуацию можно вызвать, например, плохой новостью. У такого человека естественным путем возникает повышенная внушаемость.

Люди, находящиеся в состоянии эмоционального потрясения интуитивно ищут в собеседнике «сопереживателя». У такого человека снижаются сознательные волевые процессы, повышается степень внушаемости, его поведение становится подражательным. Внушение в разговоре с взволнованным человеком, выглядит как попытка успокоить его, что автоматически завоевывает внимание и доверие, а затем после небольшой паузы дается «товарищеский» совет, косвенно связанный с состоянием человека. Этот совет и будет попыткой внушения.

Самым же эффективным методом внушения является НЛП (нейро лингвистическое прграммирование). Оно базируется на образах, вызываемых в сознании у объекта внушения и представляется ему как его собственное. А от собственной мысли очень сложно отказаться – поэтому такой вид внушения наиболее эффективен, т.к. действует через подсознание.

## 3.3 Манипулятивные способы подачи информации

Для того, чтобы сообщаемое содержание было воспринято (или не воспринято) необходимым его отправителю образом, существуют определенные *способы подачи информации*. Например, обилие информации в несистематизированном виде позволяет заполнить эфир подачи информации потоками никчемной информации, которая осложняет для получателя понимание предоставляемой ему точке зрения. С другой стороны, информация, поданная мелкими порциями, не позволяет эффективно ею воспользоваться, создается дефицит поступаемых знаний, что приводит к неуверенности и сомнениям. В перечисленных случаях заранее снимается упрек в сокрытии тех или иных сведений. Как уже отмечалось выше, немалую роль играет *момент подачи информации* – не место и не время могут также сыграть на руку манипулятору. Еще один распространенный прием - *подпороговая подача информации*. Например, смена музыкальной темы на фоне которой ведется подача информации в тот момент, когда на подаваемый материал хочется обратить внимание аудитории. Наличие помехи, даваемой параллельно с посланием, рассеивает внимание и снижает сопротивление. Еще одна группа приемов - одновременная подача противоречащих друг другу сообщений. Например, *противоречие* между словами и интонацией, между смыслом и жестикуляцией и т.п. Оппоненту при этом приходится выбирать на какое сообщение реагировать. Какая бы реакция ни была, манипулятор всегда может возразить, что имелось в виду иное. «Этим приемом пользуются, когда по каким-либо причинам сказать прямо нельзя, а сказать хочется.»[[8]](#footnote-8)

## 3.4 Целенаправленное преобразование информации

Целенаправленное преобразование информации – один из способов речевой коммуникации. Причем информацию можно преобразовывать как свою, так и поступившую от оппонента.

Например, поступившее предложение можно привести не полностью, что в конечном счете изменит, или придаст ему диаметрально противоположный смысл. В ходе такого приема, у оппонента возникает чувство дискомфорта, сомнения в уже высказанных собственных предположениях.

Информацию можно подать с помощью противоречивого метода «да, но..». В этом случае в положительной форме противопоставление воспринимается как отрицание и опять же может быть использовано манипулятором.

Можно подавать информацию в сравнительной форме. Например, сравнение с более выгодным предложением или существующей ситуации внесет минусы в это предложение, равно как и наоборот, сравнение с худшим выгодно выразит все положительные стороны рассматриваемого предложения.

Информацию можно подавать с помощью метода извлечения выводов, который основывается на точной аргументации, что позволяет постепенно, шаг за шагом, посредством частичных выводов привести говорившего к желаемому результату.

3.5 Принципиальные различия между убеждением и внушением

*Внушение* представляет собой разновидность психологического влияния - процесса и результата изменения манипулятором поведения другого человека, его установок, намерений в ходе взаимодействия с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных. Снижение сознательности и критичности при восприятии и реализации внушаемого содержания, а также отсутствие целенаправленного активного понимания – вот основные спутники внушения. Поэтому манипуляция как внушение рассматривается в качестве одностороннего процесса. Втрое немаловажное значение – внушение качественно противопоставляется *убеждению*, которое свою очередь является более лояльным методом манипуляции, так как обращается к собственному суждению оппонента. «В то время как словесное убеждение обыкновенно действует на другое лицо силой своей логики и непреложными доказательствами, внушение действует путем непосредственного прививания психических состояний, то есть идей, чувствований и ощущений, не требуя вообще никаких доказательств и не нуждаясь в логике.»[[9]](#footnote-9) Оно действует прямо и непосредственно на психическую сферу другого лица путем приказа или уговора, путем увлекательной и взволнованной речи, путем жестов и мимики.

Очевидно, что внушение и убеждение являются двумя основными формами воздействия одного лица на другое. Чаще всего, они действуют даже одновременно, что позволяет более эффективно достигнуть манипулятору желаемой цели.

Таким образом, специфика манипулятивного речевого воздействия носит не только качественный, но и количественный характер.

Благодаря своей биологической природе человек подвержен внушению, подражательности и заразительности. Некоторые психологи утверждают, что подверженность внушению - постоянная участь человека. Но механизмы внушения не всегда работают одинаково. Многократно повторяемое внушение является наиболее эффективным методом «зомбирования» оппонента. Внушение как правило очень зависимо от эмоционального состояния оппонента. Манипулятор, зная своего собеседника, может намеренно ввести его в состояние наибольшего психического возбуждения и уже после того, как тот будет готов, начать эффективное внушение. То же самое касается и общества в целом. На различных этапах своего развития общество может быть более или менее склонно к внушению. Существует мнение, что в обществе, развивающемся по законам демократии, эффективнее действуют механизмы логического убеждения, тогда как в условии тирании, диктатуры, монархии народ, не привыкший к мыслительной деятельности, наиболее подвержен внушению.

В этом случае, эффективно массовое внушение, достигаемое с помощью СМИ.

**4. Защитные механизмы**

В процессе переговоров, если используется манипуляция, неизменно один из участников оказывается в роли манипулируемого, что не всегда приятно. В такой ситуации оказаться довольно просто, так как заметить манипуляцию собой достаточно непросто. Но если она все-таки была выявлена, то остановить ее все же можно, тем самым вернув себе равное со всеми остальными участниками переговорного процесса положение. Поскольку манипуляция все-таки принижает того, в чью сторону она направлена.

По жестам, интонации и манерам поведения оппонента можно уловить начало манипуляции, и включить *психологическую защиту* от манипулирования. В рамках переговорного процесса, под психологической защитой имеется ввиду недопущение нанесения ущерба со стороны партнеров по переговорам.[[10]](#footnote-10) Защите подвергается способность того, на кого оказывается давление, не поддаваться на воздействия, которые могут изменить протекание переговоров или их исход в нежелательную сторону, то есть собственные интересы и намерения защищаются в режиме актуального межличностного взаимодействия. Психологическая защита может быть как внутренней, так и внешней, пассивной, активной, или же динамической – меняющей свой облик. Опишем некоторые формы защиты. *Уход* является пассивной формой защиты и направлен на увеличение дистанции или на прекращение контакта, например, смена темы беседы на другую или возвращение к исходным позициям обсуждения, прерывание беседы вовсе, например, на перекур. Другой вид защиты – *блокировка* - контроль воздействия, достигающего субъекта защиты, выставление преград на его пути. В этом случае можно попытаться сконцентрировать внимание на другом предмете разговора или же сменит позу на защитную, что поможет снизить напор со стороны манипулятора. Также эффективными являются активные методы защиты – *управление, замирание, игнорирование*. В этом случае манипулируемый сам пытается перейти к манипуляции. При таком ходе событий ожидаемая реакция – это снижение воздействия со стороны манипулятора и возможное прекращение манипрулятивной атаки. Также одним из результатов может быть обмен местами манипулятора с манипулируемым.

*«Специфическими* будем называть такие психологические защиты, которые релевантны характеру угрозы, учитывают ее содержательные характеристики. Соответственно, *неспецифические* защиты — это такие, которые релевантны факту наличия угрозы вообще. Рассмотрим оба вида в отдельности.»[[11]](#footnote-11)

Неспецифические защиты, имеющие дело со структурными и динамическими характеристиками ситуации взаимодействия, в наибольшей степени подвержены стереотипности и чрезмерной генерализации. Обусловлено это, во-первых, глубокими филогенетическими корнями защит, а во-вторых, их мощным установочным фундаментом. Благодаря им заметно сокращается время задержки реакции, обеспечивается экстренный ответ. Сам факт угрозы действует подобно ключевому раздражителю, запускающему один из психических автоматизмов, состоящий из базовой защитной установки или их композиции.

Неспецифические защиты могут подвергнуться генерализации по интенсивности, во времени и на широкий класс ситуаций. Генерализация по интенсивности «раскручивает» базовые защитные установки до их предельного выражения: уход — до панического бегства, изгнание — до уничтожения, блокировку — до самоизоляции, управление — до помыкания, замирание — до самоубийства, игнорирование — до функциональной слепоты и прочее. Генерализованные во времени защиты отличаются стойкостью и ригидностью. А генерализация на неадекватно широкий класс ситуаций ведет к стереотипизации поведения, обеднению репертуара способов защит. Все это — плата за стартовую экономию сил, за скорость реагирования.

Специфические защиты, учитывающие характер угрозы, больше напоминают процесс решения проблем, для которого нет готовых решений. Такого рода защиты в значительной степени представляют собой поисковые действия, предполагающие сложную ориентировку в проблемной ситуации и чаще приводят к положительным результатам.

Защита может быть *конструктивной,* направленной на созидание, рост, прогрессивное развитие мысли.

*Непредсказуемость* в поведении – тоже одно из средств защиты. Но используется оно достаточно редко, потому что поведение человека все-таки изобилует штампами и условностями.

Различного рода защиты могут порождать защитные тактики и стратегии.

## 4.1 Противодействия манипуляциям

Технологическим стараниям манипулятора адресат может противопоставить встречную активность, разрушающую его проманипулятивные действия. Данная стратегия больше характерна для установки на борьбу с манипулятором, когда защита мыслится, как одна из сторон взаимного стремления нанести ущерб друг другу — в данном случае ущерб в ослабленном виде. Защитная активность этого типа соотносится в первую очередь с такими элементами технологии, как тайный характер воздействия и оказание психологического давления.

Технологической суетности манипулятора можно противопоставить целенаправленную трансформацию манипулятивного воздействия в таком направлении, чтобы его эффект соответствовал интересам адресата манипулятивного воздействия – это будет уже иная стратегия.

Конечно, все эти тактики и стратегии защиты применимы в тех случаях, когда манипулируемый чувствует себя действительно некомфортно и подавленно.

Но манипуляция – не всегда носит негативный характер. В случаях, когда надо доказать правоту той или оной концепции в переговорах и убедить оппонента что так будет лучше для всех, манипуляция используется с умом и ей не стоит сопротивляться.

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

**Заключение**

Каждый человек когда-нибудь использует манипуляцию для достижения своих целей. Этому явлению в психологии отдано достаточно значительное место, потому что человеческий социум вынужден существовать в очень тесной зависимости друг от друга и в обществе неизбежно столкновение интересов и возникновение общих целей.

Речевая манипуляция наиболее интересна с точки зрения речевого процесса протекающего между людьми.

В данной работе изучено манипулятивное воздействие на человека посредством речи в рамках переговорного процесса, что показывает неизбежную актуальность темы в условиях развития современного мира. Также речевая манипуляция вызывает и чисто научный интерес как метод воспитания.

В процессе исследования было дано определение манипуляции, в том числе речевой, были исследованы переговоры как коммуникационная деятельность, применение в переговорах манипулятивных механизмов.

Манипуляция была рассмотрена с токи зрения переговорного процесса, были изучены и проанализированы манипулятивные способы подачи информации и основные составляющие манипулятивного воздействия.

В процессе исследования были выявлены положительные и отрицательные факторы речевой манипуляции, в связи с чем рассмотрены условия и виды защиты от манипулятивных действий.

В заключение хотелось бы отметить, что в работе предпринята попытка рассмотрения речевой манипуляция в рамках переговорного процесса. Конечно, предусмотреть всех сторон при подготовке такого средства коммуникации как переговоры очень сложно, потому что процесс переговоров зависит от множества факторов – это и личностные факторы участников процесса, их особенности, опыт и подготовка, эмоциональное состояние, готовность к проведению переговоров, цели с которыми они подошли к процессу переговоров и итоги, которые они хотели бы видеть.

Все эти моменты необходимо учитывать. Но несомненен тот факт, что опыт ведения переговоров накапливается и сегодня мирное разрешение даже конфликтных ситуаций путем переговоров – это предпочтительное решение. Поэтому можно сказать, что исследования в области речевой манипуляции очень значимы для жизни общества.

# Литература

1. А. Бандурка, С. Бочарова, Е. Землянская: «Психология управления», Харьков, Использование манипулятивных техник в деловом общении, 1998.
2. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни. М., 2003.
3. Вердербер Р., Вердербер К. Писхология общения. СПб., 2003.
4. Дональдсон М. Умение вести переговоры. М., 2004
5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М., 1997.
6. Кара-Мурза С. Манипуляция сознанием. М., 2006.
7. Мицыч П. Как проводить деловые беседы. М., 1987.
8. Шалак В.И. Современный контент-анализ. М., 2004.
9. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). М., 1997.
10. Шейнов В.П. Психология влияния: скрытое управление, манипулирование. М., 2002.
11. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. М., 1996.
12. Шейнов В.П. Психология влияния. М., 2002.
13. Психология делового общения. Учебное пособие. Под ред. Бороздиной Г.В. М., 2005.
1. А. Бандурка, С. Бочарова, Е. Землянская: «Психология управления», Харьков, Использование манипулятивных техник в деловом общении, 1998., C. 49. [↑](#footnote-ref-1)
2. Дональдсон М. Умение вести переговоры. М., 2004, С. 73. [↑](#footnote-ref-2)
3. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М., 1997., С. 80, [↑](#footnote-ref-3)
4. Вердербер Р., Вердербер К. Писхология общения. СПб., 2003., С. 52. [↑](#footnote-ref-4)
5. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М., 1997., С. 208. [↑](#footnote-ref-5)
6. Там же, С.188. [↑](#footnote-ref-6)
7. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни. М., 2003., С. 32. [↑](#footnote-ref-7)
8. Шейнов В. П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). М., 1997., С. 141. [↑](#footnote-ref-8)
9. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни. М., 2003., С. 50. [↑](#footnote-ref-9)
10. По Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М., 1997, С. 210. [↑](#footnote-ref-10)
11. 4. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М., 1997, С.209. [↑](#footnote-ref-11)