**Искажение информации. Проблемы делового общения.**

**Часть 1.**

Проблема возможности определения истинной и неистинной информации в коммуникативном общении последнее время стоит особенно остро. Мы живем в постоянно меняющемся мире, поэтому эта проблема актуальна сейчас, как никогда. Что реально можно предпринять для того, чтобы не попасться в ловушку, которую подчас расставляют люди друг другу. Причем неважно, в какой области происходит искажение информации, в бизнесе, семье или еще где-то. Хочется рассмотреть эту проблему всесторонне, понять основные закономерности и, как следствие, вывести методику определения искажения информации.

Итак, нам предстоит общение с партнером по бизнесу. С чего начать анализировать – возможно, искажение информации в данном взаимодействии или оно маловероятно? Для начала, давайте определим, что мы уже знаем об этом человеке, о его манере поведения. Как он себя вел в различных ситуациях раньше? Это человек, на которого можно положиться или нет? Каковы его слабости, уязвимые места? Собираем, собираем и собираем информацию об этом человеке. И количество информации должно быть прямо пропорционально важности сделки. Чем больше опасность многое потерять, тем тщательнее необходимо готовиться к встрече. Если мы сами не знаем этого человека, возможно, наши деловые партнеры работали с ним и могут как-то его охарактеризовать. Это уже неплохо. Потому что человек чаще всего ведет себя привычным для себя образом. Если это шельмец, то велика вероятность того, что он постарается обмануть и вас. Как правило, круг деловых партнеров, с которыми мы общаемся, достаточно невелик. Информация распространяется быстро. Вряд ли, чтобы вы не смогли собрать интересующую вас информацию. Откуда появился человек? Кто его рекомендовал? Работал ли рекомендовавший вам человек с ним ранее? Круг вопросов обширен, да. Но, право же стоит потрудиться, чем потом "кусать себе локти". Вся беда в том, что истинные мошенники кажутся с первого раза людьми очаровательными, они легко находят со всеми общий язык, располагают к себе собеседника. Но дело в том, что это их работа. Это их кусок хлеба. И не обладай они этими качествами, возможно, они занялись бы чем-то иным. Наши проблемы ищут род наших занятий. Люди общительные, но те, которые не любят вкладывать силы в работу, ищут и соответственные пути доходов. Хотя, конечно же, нельзя огульно говорить, что все общительные люди – мошенники, но подстраховаться, тем не менее, не помешает.

Можно условно поделить людей на три большие группы: это люди, профессионально искажающие информацию, прирожденные лгуны – есть и такая категория людей; и все мы – остальная и большая часть людей, обманывающая друг друга время от времени по необходимости.

Кого можно отнести к профессионалам? Это не только профессиональные мошенники, аферисты всех мастей, кидалы, цыганки-гадалки, но и такие уважаемые люди, как дипломаты, артисты (играя роль, они перевоплощаются в другого человека и, по сути, вводят других людей в заблуждение). Другое дело, что они играют по правилам. Мы так договорились. У политиков, дипломатов искажение информации это тоже хлеб насущный, правда, в разной степени. Но, я думаю, ни у кого не возникает сомнения, что в этих областях царит отнюдь не взаимная открытость. Далее особо хочу выделить патологических врунов. Их описал еще П.Б. Ганнушкин в своей работе "Клиника психопатий, их статика, динамика, систематика"(1) . Давайте обратимся к этой работе и разберемся кто же такие патологические лгуны.

Патологические лгуны. Эти люди "врут, как дышат". У них существует потребность привлекать к себе внимание и ослеплять других людей блеском своей личности. Чаще всего это люди, обладающие определенными способностями. Они сообразительны, находчивы, быстро усваивают все новое, красиво говорят и умеют использовать для своих целей любое знание, которым обладают. Они могут казаться образованными, обладая только поверхностными знаниями. Эти люди быстро завязывают знакомства, хорошо приспосабливаются к людям, легко завоевывают доверие. Они умеют держаться с достоинством, ловки и изящны, заботятся о своей внешности и о том впечатлении, которое они производят на окружающих людей.

Но также надо отметить, что у них отсутствует подлинный интерес к чему-либо, не связанному с их личностью. У них нет выдержки, прилежания. Они легко отвлекаются, разбрасываются. Работа, требующая упорства и аккуратности для них непереносима. Это легкомысленные люди, не способные к глубоким переживаниям и привязанностям. Они любят только самих себя.

Лгут они мастерски, часто увлекаясь собственными фантазиями и забывая о том, что это ложь. По их поведенческим признакам невозможно понять, что они лгут, потому что они сами искренне верят в то, что говорят. Их поведение и слова конгруэнтны. При их богатом воображении они могут в мельчайших подробностях описать обстановку несуществующей виллы, которая им якобы принадлежит. Больше того, они могут поехать и показать чью-то виллу под видом своей собственной. Это многочисленные аферисты, выдающие себя за очень богатых людей. Это шарлатаны, присваивающие себе звание врачей, инженеров, директоров банков. Таковы шулеры и даже мелки уличные жулики, рассказывающие о своих "несчастьях". Они лгут самоуверенно. Их невозможно ничем смутить. Будучи припертыми к стенке, они легко вывертываются. Подчас они сами начинают верить в то, что говорят.

Как видите, с ними достаточно сложно состязаться. Определив такового или только заподозрив, лучше вовремя отойти в сторону – т. к. велика вероятность того, что они вас переиграют. Это виртуозы обмана, искажения информации и зачастую догадаться о том, что они искажают информацию чрезвычайно трудно. Ты невольно поддаешься их обаянию, их чарам. В любом случае, надо знать, что такие люди существуют и учитывать их профессионализм. А еще лучше не иметь с ними никаких дел.

Теперь остались "любители". Их можно поделить на тех, кто верит в то, что говорит, т.е. заблуждается. Просто его правда не является истинной. В этом случае человек полностью конгруэнтен, телесные признаки лжи полностью отсутствуют. Здесь целесообразно поискать логические нестыковки, тщательно проверить суть информации. И вторая группа – человек не верит в то, что он говорит, т.е. он осознает, что сознательно лжет вам. Такую ложь зачастую можно определить по телесным признакам, оговоркам, лицевым экспрессиям и т.п. В любом из представленных вам случаев сначала необходимо определить мотивы искажения информации, т.е. ответить на вопрос: зачем? Зачем человеку это нужно. Вряд ли, чтобы нормальные люди врали из любви к искусству. Как говорят юристы, ищите, кому это выгодно и вы не ошибетесь.

Всех обманщиков - любителей также можно разделить на две другие категории: одни искажают информацию, потому что их вынуждают к этому обстоятельства, а другие – потому что не могут действовать иначе. Можно сказать, что это вариант детской защиты: соврать, чтобы не поругали. Человек уже давно вырос, но продолжает оставаться в душе маленьким ребенком, и как он раньше защищался от гнева родителей, так сейчас защищается от внешнего мира. Он не умеет по-другому. Причем такие люди, как правило, считают нечестным весь окружающий мир. Это является их механизмом психологической защиты. Человек пытается найти оправдание своему поведению, находит для этого реальные или вымышленные причины. С другой стороны, если ты искажаешь информацию, ты должен быть готов к такому же со стороны других людей, ибо действие равно противодействию.

Мы подробно остановились на двух основных моментах – это на предполагаемых мотивах искажения информации и что мы знаем об этом человеке и частично затронули вопрос структуры личности. Потому что, исходя из структуры личности все, даже мотивы, будут различны. Так, меланхолики, часто искажают информацию, чтобы избежать неприятности, флегматики – чтобы из-за отстаивания своих социоэкономических интересов. Холерики – чтобы быть на виду. Наиболее ярким примером был Хлестаков. Барон Мюнзаузен и т.п.

Теперь давайте рассмотрим различные технологические приемы искажения информации. Ведь только хорошо владея технологией обмана, можно увидеть подводные камни в тех или иных ситуациях и вовремя отойти в сторону или использовать их, как в айкидо, для своего усиления.

Мы уже говорили, что причины искажения людьми информации многообразны. Сообщение заведомо недостоверной информации, независимо от степени преднамеренности, можно обнаружить в любой сфере деятельности – бизнесе, экономике, политике, т.е. там, где часто возникает положение, при котором посредством искажения информации может быть достигнуто преимущество. Именно поэтому индивид или группа всегда стараются использовать эти механизмы достижения целей. Особенно часто неистинной информацией пользуются в ходе соперничества, враждебной конкуренции, столкновения противоположных интересов. Она часто применяется для достижения победы над противником, его дискредитации, намеренного введения в заблуждение и достижения различных других целей.

Неистинные сообщения могут быть импульсивными, эпизодическими. Однако, выделяют и стратегическое искажение информации, направленное на постепенное создание желаемого образа человека в глазах партнера по общению. В этом случае искажение информации более сложно организовано, ее соотношение с информацией правдивой обычно заранее рассчитано, формируются специальные комбинации, подчиненные единой цели. Человек, использующий неистинные сообщения, надевает на себя нужную ему маску, создает образ, привлекательный для объекта воздействия.

А бывает, что искажение информации происходит не по вине источника информации, а в процессе ее передачи, т.е. источником дезинформации служит сам канал передачи. Люди редко задумываются, насколько часто причиной непонимания нами друг друга служат ошибки, возникающие при передаче сообщения. Люди запоминают в основном смысл сообщения, а не слова, которыми оно передавалось. И если смысл неправильно понят, то дальше уже идут ошибки. И тогда на входе и на выходе мы имеем совершенно разную информацию. И кто виноват?

Другой аспект возможного искажения информации – разное толкование одних и тех же слов в зависимости от интонации, знаков препинания, контекста или ассоциаций, возникающих у разных людей на одни и те же слова. Некоторые люди так умеют строить фразы, что, фактически обманывая своего собеседника, формально остаются правыми. Вспомним хотя бы ситуацию из детского мультфильма. В зависимости от того, где будет поставлена запятая, смысл фразы полностью меняется: "Казнить нельзя помиловать".

Но главное даже не в этом. Чтобы удалась любая хитрость, нужно предварительно усыпить подозрения жертвы, потому что если человек чувствует возможность быть обманутым, он сразу же замыкается, он насторожен. В этом случае в уме взвешивается каждое слово, каждый жест. И наоборот, если мы доверяем человеку, мы ведем себя свободно и раскованно. Поэтому если человек хочет обмануть, он старается внушить своей жертве доверие и только после этого приступает к искажению информации. Как он это делает? В ход идут все средства, начиная от формирования соответствующей репутации, создания имиджа правдивого человека, создания определенной легенды, которая бы обеспечивала некритическое восприятие со стороны жертвы, лесть, игра на индивидуальных личностных особенностях (вспомним фильм нашего детства "Приключения Буратино" и песню лисы Алисы: "На дурака не нужен нож, ему с три короба наврешь, и делай с ним что хошь"). У потенциальной жертвы формируется чувство собственной значимости. Еще Дейл Карнеги писал, что "почти каждый встречающийся вам человек считает себя в каком-то отношении выше вас, и вы найдете верный путь к его сердцу, если ненавязчиво дадите ему понять, что признаете ту важную роль, которую он играет в своем маленьком мирке, и признаете ее искренне".

**Часть 2.**

Можно выделить следующие приемы искажения информации. Давайте остановимся на них более подробно.

Манипуляции с информационным потоком – существует много способов манипулирования информацией для создания у человека ложной модели окружающей действительности. Некоторые из этих приемов мы рассмотрим отдельно.

Умолчание (сокрытие) – это передача неполной истинной информации, в результате жертва совершает ошибку. Человек утаивает какую-то информацию, не говоря при этом ничего такого, чтобы не соответствовало действительности. Не все считают, что умолчание и ложь – это одно и тоже, поэтому, если есть выбор как солгать, люди чаще предпочитают о чем-то промолчать, не говорить, нежели открыто искажать факты. У сокрытия много преимуществ. Во-первых, скрывать легче, чем подтасовывать факты. Ничего не нужно выдумывать. Нет риска попасться из-за того, что вся "легенда" не отработана заранее. Сокрытие предпочтительнее еще и потому, что оно носит пассивный характер и кажется менее предосудительным, чем фальсификация. Его также можно много легче прикрыть впоследствии, если оно будет разоблачено. Человек не заходит слишком далеко. Есть много оправданий: незнание, желание сказать об этом позже, плохая память и т.д. Имитируя провал в памяти, искажающий информацию человек избегает необходимости запоминать "легенду": все, что нужно помнить, - это утверждение о плохой памяти. Но на потерю памяти можно ссылаться только, если речь идет о незначительных вещах или о чем-то, случившимся некоторое время назад, иначе это будет неправдоподобно.

Селекция – избирательный пропуск к жертве только выгодной обманщику информации.

В соперничестве с деловым партнером также гораздо проще бывает скрыть от него информацию, нежели оспаривать ее в полемике. Умение грамотно скрывать что-либо от своего оппонента является важнейшим слагаемым искусства дипломатии. Профессионализм полемиста и состоит в том, чтобы искусно уходить от правды, не прибегая при этом к откровенной лжи.

Передергивание – такой способ подачи информации, когда привлекается внимание только к фактам, наиболее выгодным для источника информации, это сознательное подчеркивание только одних сторон явления, выгодных обманщику. Сюда же можно отнести создание соответствующего оформления, которое преподносит вопрос под определенным углом зрения.

Искажение – преуменьшение, преувеличение или нарушение пропорций. Типичный пример искажения пропорций передаваемой информации сводки с мест боев. Американский психолог Ф. Батлер предложил простой вариант внешне объективной двусторонней аргументации: он советовал приводить в пользу "своей" позиции наиболее сильные, убедительные аргументы, в пользу же "другой" стороны – наиболее слабые. Так можно показать несостоятельность любого оппонента. Можно также сравнивать заведомо неравноценные категории. Не специалисты этого даже не заметят.

Переворачивание – перемена местами, замена "черного" на "белое". Еще польский писатель-юморист Е. Лец писал: "Никогда не изменяйте правде! Изменяйте правду!" Это может быть подмена целей: когда свой интерес выдается за интерес другого человека. Вспомните, как красил забор Том Сойер ("Красить забор – это круто").

Фальсификация (подтасовка) – это передача заведомо ложной информации по существу рассматриваемого вопроса. Это может быть лжесвидетельство, фальшивые заявления и опровержения, фабрикация фактов, документов и т.д.(1)

К ней приходится прибегать тогда, когда одного умолчания недостаточно. При фальсификации человек делает следующий шаг: не только утаивает правдивую информацию, но и подает ложную информацию как правдивую. Скрывается реальное положение дел и до партнера доносится заведомо ложная информация, которая может быть представлена в виде фальшивых документов, ссылок на несуществующие источники, на эксперименты и т.п.

В некоторых случаях неистинное сообщение с самого начала требует подтасовки, одного сокрытия недостаточно. Например, если надо исказить информацию о прежнем опыте работы, чтобы получить хорошее место при устройстве на работу. Нужно не только утаить неопытность, но и придумать подходящую трудовую биографию. Подтасовка также неизбежна, если нужно замаскировать то, что человеку необходимо скрыть. Это особенно необходимо, когда речь идет о сокрытии эмоций. Легко утаить уже пережитую эмоцию, и намного труднее – переживаемую в данный момент, особенно если это сильное чувство. Ужас скрыть труднее, чем беспокойство, ярость – чем раздражение.

Чаще всего человек терпит неудачу из-за того, что просачивается какой-нибудь признак скрываемой эмоции. Чем сильнее эмоция, тем больше вероятность того, что какой-то ее признак просочится, несмотря на все попытки его скрыть. Имитация другой, непереживаемой эмоции может помочь замаскировать скрываемое переживание. Фальсифицируя эмоцию, можно прикрыть утечку признаков тайного переживания. Намного легче надеть личину, затормозить или погасить рядом других действий те, которые выражают переживаемую эмоцию. Когда руки начинают дрожать, то гораздо легче что-либо с ними сделать – сжать в кулаки или стиснуть их, - чем заставить спокойно лежать. Лучшая маска – это ложная эмоция. Чаще всего в качестве маски применяется улыбка. Она является противоположностью всем отрицательным эмоциям: страху, гневу, страданию, отвращению и т.д. Еще одна причина популярности улыбки как маски состоит в том, что это самое легкое для произвольного воспроизведения из всех мимических проявлений эмоций. Для большинства людей труднее фальсифицировать отрицательные эмоции. Но не всякая ситуация позволяет замаскировать переживаемую эмоцию. В некоторых случаях нужно решать гораздо более непростую задачу: как скрыть эмоцию, не фальсифицируя другую.

Ложное объяснение - человек также может не таить своих чувств, особенно если у него не получается это сделать, а солгать об их причине. Правдиво признавая переживаемую эмоцию, он вводит в заблуждение относительно причины ее появления.

Дезориентация – это передача не относящейся к делу истинной или ложной информации с целью отвлечь от существа рассматриваемого вопроса. Сообщается все, что угодно, только не о сути дела. Широко используются такие виды дезориентации, как лесть и клевета. Этот прием особенно широко используется политическими лидерами.

Полуправда – это смешение существенной истинной информации с существенной ложной информацией, смешивание лжи и достоверной информации; одностороннее освещение фактов; неточная и расплывчатая формулировка обсуждаемых положений; ссылки на источники с оговоркой типа: "Не помню, кто сказал…"; искажение достоверного высказывания с помощью оценочных суждений и т.п. Прием "полуправды" чаще всего используется тогда, когда необходимо уйти от нежелательного поворота спора, когда нет достоверных аргументов, но надо непременно оспорить противника, когда необходимо вопреки здравому смыслу, склонить кого-то к определенному выводу. Говорится правда, но только частично.

Подбрасывание ложных доказательств – известно, что люди намного больше доверяют идеям, которые возникли в их собственных головах, нежели тем мыслям, которые исходят от другого человека. Поэтому опытные обманщики всегда стараются избегать прямого давления на жертвы, предпочитая косвенное, ненавязчивое воздействие на его образ мыслей. Для этого они вроде бы случайно подбрасывают ему определенную информацию, выводы их которой он должен сделать сам. При грамотной подаче определенных фактов человек должен сам сделать именно те выводы, на которые и рассчитывает обманщик. При этом важно, чтобы был соблюден принцип: доказательства должны быть подброшены вроде бы случайно, косвенно, только тогда они не вызывают подозрения. Отсюда напрашивается вывод: получив доказательства чье-то вины, подумайте, существуют ли люди, для которых благоприятно такое развитие событий. Возможно, что эти сведения появились у вас далеко не случайно.

Создание "несуществующей реальности" – при помощи мелких, но выразительных деталей вокруг жертвы создается уголок фальшивого пространства, который должен придать словам и действиям мошенников особую убедительность.

Маскировка(2) – представляет попытку скрыть какую-либо существенную информацию с помощью какой-то несущественной информации. Имеется четыре основных варианта маскировки:

- Маскировка существенной лжи несущественной ложью.

- Маскировка существенной истины несущественной ложью.

- Маскировка существенной лжи несущественной истиной.

- Маскировка существенной истины с помощью несущественной истины.

Ложный вывод - еще один прием, позволяющий избежать произнесения неправды. Заключается в том, чтобы позволить собеседнику сделать вывод из сказанного самому, но при этом подвести его к тому, чтобы этот вывод был ложным.

Ложная интерпретация - на логическом уровне связана с умением внедрить в сознание некоторые ложные посылки. Для их внедрения используют такие приемы, как "презумпция нормальности": сообщение большого количества истинных и доступных проверке суждений, среди которых лишь одно суждение ложное. В силу этого обнаружить неистинное суждение довольно трудно

Изменение контекста – приводится случай из жизни, который был в действительности. Но этот случай переносится в рамки другого контекста. Это дает возможность сохранить в памяти множество мелких деталей, относящихся к данному случаю, что создает иллюзию правдивости рассказа. Отпадает необходимость что-то сочинять и специально запоминать.

Эффект обманутого ожидания: на нем основывается успешное искажение информации. Человек, которого обманывают, учитывая полученную правдивую информацию, прогнозирует развитие событий в наиболее вероятном направлении, а искажающий информацию человек поступает так, что нарушает его ожидания. Цель неистинного сообщения в том и состоит, чтобы направить мышление собеседника по пути актуализации часто встречающихся знакомых ситуаций. Обманутый всегда является невольным соучастником обмана: он жертва собственных неадекватных представлений о действительности. Также обманщики могут использовать истинную информацию, провоцируя собеседника на ошибочные выводы из нее.

Обман "от противного" – поймал волк зайца. И просит его заяц: "Делай со мной что хочешь, даже съешь меня, только не бросай в терновый куст". "Если он так этого боится, - подумал волк, - то я его туда и брошу". Так умный заяц обманул глупого волка.

Сообщение правды под видом обмана - другой родственный метод – сказать правду, но с передержками, так, чтобы жертва не поверила ей, т.е. сказать правду лживо. Отто фон Бисмарк говорил: "Если хочешь одурачить мир, скажи ему правду". Обман при помощи правды – редкая форма надувательства. Он очень хорошо срабатывает. Главное же, люди, как правило, не ожидают такой наглости. Правда, здесь необходимо либо хорошо уметь владеть собой, либо быть хорошим артистом.

Обманывают тех, кто хочет обмануться. Во многих случаях жертва обмана упускает ошибки человека, искажающего информацию, давая его двусмысленному поведению наиболее благоприятное истолкование. Это делается во избежание ужасных последствий, которые может повлечь разоблачение. Часто жертва одновременно и выигрывает, и проигрывает от неистинной информации или от ее разоблачения, но эти результаты не обязательно уравновешены.

Обман путем перестановки – когда потенциальную жертву заставляют примерить на себя роль обманщика. В результате различных психологических манипуляций жертве начинает казаться, что это он обманывает других, настоящие же мошенники до определенного момента старательно поддерживают эту иллюзию. И только в финале все встает на свои места.

В любом случае ключевым пунктом в анализе истинно данное сообщение или нет, является определение мотивов субъекта, установление причин, по которым он считает нужным умолчать о некоторых известных ему фактах.

Пожалуй, одним из самых главных моментов в понимании человека человеком и распознании возможного обмана с его стороны является определение его мотивов. Подумайте: существует ли какая-то причина или какой-то интерес у этого конкретного человека умолчать о каких-либо фактах или же вовсе изменить их. Недаром в милиции при раскрытии преступлений всегда задаются вопросом: кому это выгодно? Если вы собираетесь заключить какую-то торговую сделку с партнером, возможно, стоит более внимательно прочитать текст договора, особенно то, что написано в нем мелким шрифтом. А еще лучше составить текст самому, чтобы не было недоразумений.

**Часть 3.**

Психологические приемы искажения информации достаточно многообразны. И чтобы понять истинную или неистинную информацию сообщает ваш собеседник, эти приемы надо уметь легко "считывать". А также уметь понимать, когда кто-то играет с вами в различные игры.

А теперь давайте рассмотрим, как используется ситуации повышенной мотивации для обмана того или иного человека. Для успешного обмана нужно учитывать желания человека, которого хотят обмануть. Если определить что больше всего хочет человек и преподнести ему обман как исполнение его желаний – он обязательно "купится". А можно такую сильную потребность в чем-то создать искусственно и уже таким обходным путем добиться желаемой цели.

Существует иерархия человеческих потребностей, предложенная А.Маслоу(1) :

1. Физиологические потребности: голод, жажда, половое влечение и др.

2. Потребность в безопасности: чувствовать себя защищенным, избавиться от страха и неудач, от агрессивности.

3. Потребность в принадлежности и любви: принадлежать к общности, находиться рядом с людьми, быть признанным и принятым ими.

4. Потребность в уважении (почитании): компетентность, достижение успехов, одобрение, признание, авторитет.

5. Познавательные потребности: знать, уметь, понимать, исследовать.

6. Эстетические потребности: гармония, симметрия, порядок, красота.

7. Потребность в самоактуализации: реализация своих целей, способностей, развитие собственной личности.

Вот вам те ключи, которые откроют любые двери. Это те кнопочки, на которые нажимают, желая нас обмануть.

Использование состояний любви и ревности. Влюбленный человек смотрит на мир, а особенно на предмет своей любви через "розовые" очки, сквозь призму своего чувства. За любовью, как правило, следует ревность, вызывающая еще более сильные эмоции. Подчас она так сильно захватывает человека, что доводам рассудка уже трудно бывает достучаться до разума. И это тоже может быть использовано против.

Использование благородных мотивов. У человека зачастую бывают два мотива для любого поступка: один – настоящий и другой – который красиво выглядит. В глубине души мы прекрасно знаем подлинный мотив, но далеко не всегда горим желанием говорить о нем открыто. И здесь расчет мошенников прост: они предлагают совершить поступок, который удовлетворяет тайные желания, но одет в изысканные одежды поступка благородного. Например, попросить мужчину помочь открыть дверь квартиры красивой девушке, когда она забыла дома ключи и муж которой сейчас в командировке.

Использование сильных эмоций. Иногда, чтобы обмануть человека, его нужно как следует разозлить. Другой сильной эмоцией является страх. Именно страх зачастую позволяет, как угодно манипулировать человеком. Стоит только внедрить каплю этого чувства, и человек быстро теряет способность к разумным действиям. И можно легко направлять поступки испуганного человека. Возбуждение подозрений при помощи косвенных намеков также является испытанным и старым способом обмана. Полунамеками, по капле впускаются в сознание жертвы сомнения. Особенно если это делается "вроде бы случайно".

Использование индивидуальных особенностей. У каждого человека существует свой собственный "золотой ключик", который позволяет проникнуть к нему в душу и воздействовать на его мысли и поступки. Вот основной набор таких "ключиков": жадность, глупость, страх, преклонение перед всем значительным, неординарным, гордость, тщеславие, честолюбие.

Использование жадности. Обман, построенный на жадности, применялся еще в древности. Жадность зачастую является именно тем ключиком, на который ловятся люди, желающие мгновенно разбогатеть. Но бесплатный сыр только в мышеловке.

Мы уже писали о первом этапе искажения информации – завоевании доверия. Хотелось бы остановиться на этом вопросе более подробно. Как завоевывается доверие, как создается ситуация, в которой люди доверяют другому человеку?

Итак, 1 этап - завоевание доверие создается при помощи соответствующей репутации, создания имиджа правдивого, честного человека, открытая, обаятельная улыбка, доверительный тон разговора, создание некой легенды, обеспечивающей некритическое восприятие со стороны объекта обмана, лесть, вызывание жалости, игра на индивидуальных личностных особенностях человека, создание соответствующей ролевой ситуации, вызывание в потенциальной жертве обмана чувства собственной значимости и т.д. Тот, кто стремится достигнуть своей практической цели путем обмана, как правило выступает под личиной поборника истины, добра и справедливости. Давайте обозначим способы внушения доверия:

1. вызывание в жертве чувства собственной значимости;

2. Использование личины поборника истины, добра, справедливости;

3. создание определенной ролевой ситуации;

4. создание образа простака;

5. внушение доверия с помощью множества мелких деталей

6. создание имиджа честного человека

7. использование благородных мотивов: сбор денег на строительство детского дома, храма, больницы, приюта;

8. использование определенной роли, которой люди привыкли доверять (военный, врач, газовщик, милиционер).

Сразу же хочется остановиться на самых общих рекомендациях: ломайте сценарии, которые пытаются вам навязать, диктуйте свои условия. Недаром мы с детства знаем такие пословицы: "Доверяй, да проверяй", "На Бога надейся, да сам не плошай". Мудрость народа, мудрость веков часто приходит нам на помощь в сложных ситуациях.

Отдельно хочется остановиться на определении искажения информации по невербальным признакам поведения человека Что может нам сказать язык жестов, телодвижений?.

Процесс коммуникации – это не только речевое общение людей, это более всеобъемлющее и многогранное понятие. Мы реагируем "телом + разумом и языком". Они связаны между собой очень глубоко. Психическое отражается в физическом и наоборот — физические изменения влекут за собой психические движения. В целом существует правило – меняется поза, меняется отношение человека. Можно искусственно изменив позу человека, воздействовать таким образом на его точку зрения. В жестикуляции отражается и темперамент человека.

У нас есть два языка, которыми мы пользуемся с самого детства – это язык слов и язык тела. Язык тела мы зачастую не осознаем, он находится для нас в области бессознательного. Именно язык тела, если мы его сознательно не контролируем, передает наши желания и мысли подчас лучше, нежели слова. Фрейд в своей книге "Психология бессознательного" писал, что "нет такой тайны, которую мог бы скрывать простой смертный. Губы его сомкнуты, но он пробалтывается кончиками пальцев. Из всех его пор рвется наружу признание. Поэтому задача заключается в том, чтобы увидеть самое сокровенное и разгадать его".

Диагностическая ценность жестов заключается в их спонтанности, непосредственности, потому что человек чаще всего не осознает свою жестикуляцию, не обращает на нее сознательного внимания. Жестикуляция изменяется в случае эмоционального подъема или волнения, когда происходят события, значимые для человека. В случае расхождения между вербальными и невербальными проявлениями, соответствовать истинной позиции человека будет невербальные.

Даже если мы тщательно продумаем самую изощренную ложь, наши непроизвольные жесты могут выдать с головой. В то же время, зная значение каждого жеста и сознательно используя его, мы можем сигнализировать подсознанию партнера о наших намерениях и тем самым оказывать на него скрытое воздействие, что позволит нам иметь лишний козырь для овладения ситуацией.

Если вы будете пользоваться жестами осознанно, то сможете передать собеседнику свое послание более точно. Необходимо учитывать, что язык жестов может знать и ваш собеседник и также пользоваться им для своих целей. Но тут есть одна тонкость: невозможно контролировать ВСЕ свои движения, где-то неискренность все равно прорвется в виде "телесной оговорки". Именно на это и нужно обращать внимание. Если поза человека не соответствует его словам, то лучше верить телу. Здесь возможны различные варианты: либо человек сам не осознает своего истинного желания, своих истинных мыслей, либо он пытается вас обмануть. В любом случае нужно отнестись к его словам более внимательно, проверить и перепроверить их. И ни в коем случае не принимать решение, не обдумав его всесторонне. Это тот случай, когда лучше сказать "нет", чем сказать "да" и все потерять. В жизни вообще лучше руководствоваться правилом: если вы почему-то сомневаетесь – говорите "нет". Не бойтесь обидеть! Чтобы не обидели вас.

А теперь давайте разберемся, что помогает и что затрудняет определение неистинной информации(2) .

Ложь труднее обнаружить, когда:

- человек знал, что ему надо будет солгать, и подготовился;

- перед ним стоит задача просто скрыть какую-то информацию, а не представить ее в фальсифицированном виде;

- для человека, которого пытаются обмануть, искажение информации не будет иметь негативных последствий (в данной ситуации человек, сообщающий неистинную информацию менее подвержен угрызениям совести и чувству вины, негативно влияющих на "качество" неистинного сообщения);

- объект лжи доверяет собеседнику и не ожидает от него неистинной информации;

- искажение информации санкционирована и ответственность за нее несет кто-то иной, а объект лжи анонимен, либо имеет сильно отличающиеся нормы и ценности (такая ситуация уменьшает чувство вины у искажающего информацию человека);

- лицо, которому выдают неистинную информацию, вынуждено скрывать свою подозрительность и должно выглядеть доверчивым. Это будет приводить к тому, что значительные умственные усилия будут затрачиваться на поддержание образа простака, в ущерб тщательному анализу поведения собеседника;

- захваченность человека, искажающего информацию разнообразными сильными эмоциями, что будет приводить к затруднениям при определении смысла тех или иных невербальных признаков (например, от чего человек покраснел: от стыда за свою ложь, либо от гнева);

- необходимость определять искажение информации на слух, т.е. невозможность видеть человека, с которым разговариваешь.

Ложь труднее обнаружить, когда:

- необходимость для человека, искажающего информацию скрыть не информацию, а чувства, захватившие его в момент разговора. Особенно это трудно делать в отношении отрицательных эмоций, а также в тех случаях, когда надо быть эмоционально нейтральным, безучастным, т.е. нет возможности спрятать нежелательную эмоцию под маской другой;

- личное знакомство между человеком, искажающим информацию и лицом, которому выдается неистинная информация, а также их принадлежность к одной и той же социальной и культурной группе, что позволяет избежать ошибок, связанных с индивидуальными и культурными различиями в вербальном и невербальном поведении;

- человек, которому выдают неистинную информацию, известен, как честный и порядочный. Это чаще вызывает у искажающего информацию человека угрызения совести;

- высокая значимость успеха лжи для искажающего информацию человека. Парадоксально, но чем сильнее человек хочет солгать, а значит, больше стремится контролировать свое поведение, тем больше вероятность быть уличенным во лжи. Дело в том, что такое поведение будет казаться отрепетированным и недостаточно спонтанным. Кроме того, в силу невозможности одинаково успешно контролировать все каналы передачи информации, весьма вероятно появление несоответствий, рассогласований, между, например, лицом и телом, лицом и голосом, движениями тела, которые будут передавать отличную (в отношении истинности-ложности) информацию;

- отсутствие непосредственного, лицом к лицу контакта между человеком, искажающим информацию и объектом лжи. Поскольку в ситуации такого контакта приходится что-то говорить, следить за темой разговора, внимание объекта отвлекается от задачи обнаружения неистинности информации.

**Часть 4.**

Итак, признаки искажения информации, известные всем и включающие легко сдерживаемые действия, не могут быть достаточно достоверны, если ставки высоки и человек не хочет разоблачения. Поведенческие показатели искажения информации, через которые может просочиться скрываемая информация, и которые могут указывать на неподготовленность версии или же выдать эмоцию, не соответствующую избранной линии поведения.

Через обмолвки, эмблематические оговорки и тирады может просачиваться скрываемая информация любого рода – эмоции, прошлые поступки, планы, намерения, фантазии, идеи и т.п.

Косвенная речь, паузы, речевые ошибки и уменьшение числа иллюстраторов могут указывать на то, что говорящий очень осторожен в высказываниях, не подготовив свою линию поведения заранее. Это – признаки любой отрицательной эмоции. Количество иллюстраторов уменьшается также при скуке.

Повышение тона голоса и более громкая, быстрая речь характерны для страха, гнева и, вероятно, волнения. Противоположные изменения в голосе происходят при переживании печали и чувства вины.

Изменения в способе дыхания или в потоотделении, учащенное сглатывание и сильная сухость во рту являются признаками сильных эмоций.

Итак, методика определения искажения информации включает в себя:

1. Определение предполагаемых мотивов поступков собеседника или партнера.

2. Понимание особенностей поведения данного человека и определение его структуры характера.

3. Знание технологических приемов искажения информации.

4. Умение определять искажение информации по речи собеседника и по его невербальному поведению.

Хотя, несомненно, стоит также остановиться и на тех ситуациях, в которых ложь не удается. Перечислим их:

1. Жертва обмана может случайно наткнуться на улики.

2. Может кто-нибудь выдать.

3. Признаки обмана могут проявиться в мимике, телодвижениях, голосовых модуляциях, глотательных движениях, изменении дыхания, удлинении пауз между словами, оговорках и т.д.

Неудачная линия поведения. Отсутствие подготовки или неумение придерживаться первоначальной линии поведения. Такие промахи, как неумение предвидеть необходимость лжи, заранее подготовить нужную линию поведения и адекватно реагировать на меняющиеся обстоятельства, придерживаться первоначально принятой линии поведения, дают легко узнаваемые признаки обмана. Эти признаки не в том что говорит человек, а в том, как он это говорит. Человек противоречит сам себе. (Упражнение на конгруэнтность)

Ложь и чувства. Люди не выбирают свои эмоции, и они не могут управлять их внешними проявлениями по собственному произволу. Эмоции захватывают людей, особенно если они очень сильны. Нелегко скрыть эмоции, но нелегко их и фальсифицировать, особенно отрицательные (горе, страх, гнев). Искажению информации редко не сопутствуют какие-либо эмоции.

Страх разоблачения. В слабой форме не опасен, наоборот, не позволяя расслабиться, он может помочь избежать ошибок. Поведенческие признаки обмана начинают появляться уже при среднем уровне страха. В результате длительной практики успешных обманов боязнь разоблачения уменьшается. Самоуверенность также снижает боязнь разоблачения. И тогда лжец может совершать ошибки просто по беспечности, т.е. некоторая боязнь разоблачения даже полезна для лжеца. Чем выше ставка, тем сильнее боязнь разоблачения. Однако, применяя это правило, легко запутаться, т.к. не всегда просто понять, что именно поставлено на карту. Страх возрастает, когда ставка включает в себя не только вознаграждение, но и еще возможность уйти от наказания. Боязнь разоблачения наиболее высока, если:

- у жертвы репутация человека, которого сложно обмануть;

- жертва начинает что-то подозревать;

- у лжеца мало опыта в практике обмана;

- лжец предрасположен к боязни разоблачения;

- ставки очень высоки;

- на карту поставлены и награда, и наказание;

- наказание за саму ложь или за поступок настолько велико, что признаваться нет смысла;

- жертве ложь совершенно не выгодна.

Муки совести. Могут быть различной интенсивности. Подчас наказание может быть именно тем, что человеку кажется необходимым для освобождения от мучительного чувства вины. С виной тесно смыкается чувство стыда, но для него есть одно ключевое, качественное различие. Для угрызений совести не нужна публика, человек сам себе судья. А для чувства стыда требуется неодобрение или осмеяние со стороны других. Эти две эмоции могут разорвать человека. Желание облегчить вину побуждает к признанию, а желание избежать унизительного чувства стыда препятствует этому.

Угрызения совести усиливаются, если:

- жертву обманывают против ее воли;

- обман очень эгоистичен; жертва не извлекает никакой выгоды из обмана, а теряет столько же или даже больше, чем лжец приобретает;

- обман не дозволен, и ситуация предполагает честность;

- лжец давно не практиковался в обмане;

- лжец и жертва придерживаются одних и тех же социальных ценностей (люди чувствуют себя менее виноватыми перед теми, кто живет не так, как следовало бы.);

- лжец лично знаком с жертвой;

- жертву трудно обвинить в негативных качествах или излишней доверчивости (если жертва слишком доверчива, то лжец может посчитать, что она сама во всем виновата);

- у жертвы есть причина предполагать обман или, наоборот, лжец сам не хотел бы быть обманщиком.

Восторг надувательства. Ложь может считаться достижением, что уже само по себе всегда приятно. Лжец может испытывать радостное возбуждение либо от вызова, либо непосредственно в процессе обмана, когда успех еще не совсем ясен. В случае успеха может возникнуть удовольствие от облегчения, гордость за достигнутое или чувство самодовольного презрения к жертве. Может быть различной интенсивности. К нему больше всего склонны люди, которые любят похвастаться. Люди могут признаваться в обмане, ожидая признания и высокой оценки своих способностей. Ложь, как и альпинизм, может доставить удовольствие только, если имеется некоторый риск. Способствует восторгу надувательства присутствие людей, предвкушающих триумф обманщика.

Восторг надувательства возрастает, когда:

- жертва ведет себя вызывающе, имея репутацию человека, которого трудно обмануть;

- сама ложь является вызовом;

- есть понимающие зрители и ценители мастерства лжеца.

Угрызения совести, боязнь разоблачения, восторг надувательства могут проявляться в мимике, голосе или пластике, даже когда лжец старается скрыть их. Если даже и удается скрыть, то внутренняя борьба, необходимая, чтобы скрыть их, также может дать поведенческие признаки обмана.

Безусловно, в объеме статьи невозможно полностью раскрыть тему искажения информации, ее особенностей, побудительных причин. Практически за скобками осталась такая интересная тема, как определение искажения информации по невербальному поведению, Особенности построения речевых конструкций. Но эта тема для отдельной статьи.

**Список литературы**

М.Ю. Коноваленко. **Искажение информации. Проблемы делового общения.**