Форма № 25

**МОСКОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по дисциплине**

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**на тему**

**МАНИПУЛЯЦИИ В ОБЩЕНИИ**

Выполнил: Савич Денис Викторович

 студент 1 курса

 факультета менеджмента и

 информационных технологий

 заочного отделения

 шифр зачетки 414-МЗ/08

 группа 81-МЗ

Преподаватель: Агагабян Галина Хачатуровна,

 Кандидат педагогических наук,

 Доцент

 Оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись преподавателя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **ОГЛАВЛЕНИЕ**

 Контрольной работы по дисциплине «Этика делового общения»

 на тему «манипуляции в общении».

 1. Введение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2

 2. **Характеристика манипуляций в общении**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3

 2.1 **Организационно-процедурные манипуляции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4**

 2.2 Психологические манипуляции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5

 2.3 Логические манипуляции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_7

 3. Причины манипуляции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_8

 4. Правила нейтрализации манипуляций\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10

 5. Заключение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_14

 6. Список использованной литературы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 15

1. **В в е д е н и е**

Манипуляция — наиболее распространенный вид человеческого общения. Оксфордский словарь определяет манипуляцию как акт влияния на людей, управления ими с особенно пренебрежительным подтекстом.
При манипулятивном общении ставится цель — добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Это сближает манипуляцию с императивом. Коренное же отличие этих видов общения друг от друга состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения: они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.
Итак, манипуляция — это скрытое управление другим человеком, такое психологическое воздействие на него, которое призвано обеспечить негласное получение манипулятором односторонних преимуществ. Но это происходит таким образом, что у партнера сохраняется иллюзия самостоятельности принятых решений. Сила манипуляции — в ее скрытом характере; утаивается как сам факт воздействия, так и, естественно, его цель.

Манипуляции в общении – один из самых действенных рычагов давления на партнера и управления процессом взаимодействия людей. Этот прием применяется как в личном общении на внутрисемейном уровне, так и в коллективе.

Любое общение – это по большому счету манипуляция. Все что мы говорим, по нашей идее должно вызвать определенную реакцию.

Целью настоящей работы является рассмотрение темы « Манипуляции в общении ». Для достижения этой цели мною будут рассмотрены следующие вопросы:

1. Характеристика манипуляций в общении.
2. Причины манипуляции.
3. Правила нейтрализации манипуляции.

1. **Характеристика манипуляций в общении.**

Манипуляция – это вид духовного, психологического воздействия на человека (группу, общество);

 Манипуляции имеют скрытый характер воздействия (попытка манипулирования лишь тогда будет успешной, когда факт воздействия адресатом не осознается и конечная цель манипулятора ему не известна; для манипулятора важно, чтобы адресат считал эти мысли, чувства, решения и действия своими собственными, а не «наведенными» извне, и признавал себя ответственным за них);

 Манипуляция предполагает игру на человеческих слабостях – «мишенях воздействия» (чувство собственного достоинства, чувство собственности, финансовый достаток, власть, слава, служебное продвижение, общение, профессиональная квалификация, известность, враждебное отношение на нас и пр.) – никто не желает показаться трусом, неумным, наоборот, каждый желает выглядеть достойно, быть великодушным, оказывать покровительство, получать похвалу и т.д.; Манипуляция предполагает побуждение к совершению определенных действий.

 Манипуляция – важный элемент деловых отношений и могут быть конструктивно использованы в управленческой практике на уровне межличностных контактов:

Во-первых, для создания ореола руководителя организации или подразделения;

 Во-вторых, для смягчения формы принуждения, обойтись без которого не удастся ни одному руководителю;

 В-третьих, для создания единой направленности желаний подчиненных

на достижение целей организации.

 Руководитель вместо силового воздействия может управлять подчиненными незаметно, создавая у них иллюзию полной самостоятельности и свободы. И в то же время он должен быть внимательным и не допускать того, чтобы его подчиненные незаметно управляли им и использовали его в своих личных целях.

Всю совокупность уловок-манипуляций, используемых в деловом общении ( в спорах, дискуссиях, полемике), можно условно объединить в три группы: *организационно-процедурные, психологические и логические манипуляции.*

 **2.1 Организационно-процедурные манипуляции.**

 ***Организационно-процедурные манипуляции*** могут быть использованы организаторами переговорного процесса, дискуссии. Они сориентированы либо на срыв обсуждения, либо на умышленное столкновение противоположных взглядов участников дискуссии с целью накалить атмосферу, либо на сведение переговоров к заведомо неприемлемому для оппонентов варианту обсуждения.

 Примерами манипуляций данной группы являются:

 «формирование первичной установки» (изначальное представление слова тем, чье мнение известно, импонирует окружающим и способно сформировать у них определенную установку на восприятие какой-либо информации);

 «предоставление материалов лишь накануне» (предоставление участниками взаимодействия рабочих материалов - проектов, контактов, программ – незадолго до начала работы затрудняет ознакомление с этими материалами);

 «недопущение повторного обсуждения» (сознательно не допускается поступление новых, заслуживающих внимания данных, способных повлиять на выработку окончательного решения);

 «накал атмосферы» (поочередное предоставление слова агрессивно настроенным оппонентам, допускающим взаимные оскорбления, ведет к тому, что атмосфера обсуждения накаляется до критической степени и может спровоцировать прекращение обсуждения);

 «первоочередная преемственность в голосовании» (предположения вносятся на голосование не в порядке поступления, а по степени их приемлемости для заинтересованной стороны с тем, чтобы колеблющиеся могли быстрее «отдать свои голоса»);

 «приостановка обсуждения на желаемом варианте» (идея последнего по времени обсуждения варианта может сформировать нужную психологическую установку на восприятие необходимой информации);

 «выборочная лояльность в соблюдении регламента» (одни выступающие жестко ограничиваются в регламенте и характере высказываний, другие – нет);

 «перерыв в обсуждении» (перерыв объявляется в тот момент, когда может быть выработано неудобное и неприемлемое решение);

 «выпускание пара на несущественных вопросах» (обсуждение начинается с второстепенных вопросов, и лишь после этого, когда участники дискуссии уже устали, на обсуждение выносится вопрос, который хотели бы обсудить без усиленной критики);

 «избыточное информирование» (готовится очень много проектов решений, которые просто невозможно сопоставить за короткое время обсуждения);

 «потеря документов» («случайно» теряются документы, способные негативно повлиять на ход обсуждения).

**2.2 Психологические манипуляции.**

*Психологические манипуляции* основаны на использовании приемов, вводящих собеседника в состояние раздражения, играющие на его чувствах самолюбия и стыда. К числу таких манипуляций можно отнести:

 «раздражение оппонента» (выведение его из состояния психического равновесия обвинениями, упреками, насмешками, с тем чтобы он сделал ошибочное заявление, прервал общение);

 «использование не понятных слов» (оппоненту неловко признаться, что он не знает значение какого-либо слова);

 «слишком быстрый или слишком медленный темп обсуждения» (слишком быстрый темп обсуждения не позволяет партнеру» проанализировать» всю поступающую информацию, слишком медленный темп вынуждает оппонента подгонять партнеров, пропускать детали);

 «перевод в сферу домыслов» (полемика переводится в русло обличения, оппонента вынуждают либо оправдываться, либо объяснять то, что не имеет отношения к обсуждаемой проблеме);

 «чтение мыслей на подозрении» (смысл уловки в том, чтобы используя вариант «чтения мыслей», отвести от себя возможные подозрения);

 «недосказанность с намеком на особые мотивы» (оппоненту намекают на то, что в данном случае можно сказать гораздо больше, но это не делается по каким-либо особым мотивам);

 «ссылка на авторитет» (уловка действует лишь в том случае, когда лицо, на мнение которого ссылаются, действительно является авторитетом для оппонента);

 «ложный стыд» (оппонента приводят в состояние, когда ему стыдно во всеуслышание признаться в незнании чего-либо);

 «демонстрация обиды» (угроза срыва взаимодействия из-за «обиды» партера);

 «авторитетность заявления» (обороты типа «Я вам авторитетно заявляю» усиливают значимость высказываемых доводов);

 «откровенность заявления» (акцент делается на особую доверительность сообщения, следующего за этим словами, в отличие от того, что было сказано ранее);

 «мнимая невнимательность и недопонимание» (с помощью перефразирования или резюмирования делается попытка изменить смысл высказанных партнером идей);

 «видимая поддержка» (после отвлекающей, успокаивающей поддержки инициатор уловки раскрывает недостатки выдвинутых оппонентом доводов);

 «сведения аргумента к личному мнению» (оппонента вынуждают доказывать обратное, оправдываться);

 «умалчивание или полуправда» (сознательное утаивание информации от

партнера или смешивание лжи и достоверной информации, выдергивание фраз из контекста, одностороннее освещение фактов, неточные или расплывчатые формулировки);

 «принуждение к строго однозначному ответу, использование вопросов, требующих выбора из двух альтернатив, тогда как на самом деле есть и другие возможности» (нередко воспринимается оппонентом как проявление принципиальности);

 «многовопросье» (в одном вопросе оппоненту задается не один, а несколько разнородных и мало совместимых друг с другом вопросов, а далее в зависимости от ответа его обвиняют в непонимании сути проблемы, либо в том, что он не полностью ответил на вопросы);

 «невинный» шантаж» («дружеские» намеки на ошибки, промахи и нарушения, допущенные адресатом в прошлом, шутливое упоминание о «старых грехах» или личных тайнах партнера);

**2.3 Логические манипуляции.**

*Логические манипуляции* построены на сознательных на - рушениях основных законов и правил формальной логики или же, наоборот, на их умелом использовании в целях воздействия на недостаточно осведомленного оппонента. Основные приемы этой группы сводятся к следующему перечню:

 «неопределенность тезиса» (нечеткая и неопределенная формулировка основного тезиса позволяет по-разному интерпретировать высказанную мысль);

 «несоблюдение закона достаточного основания» (доводы, суждения, аргументы верны, но не достаточны);

 «порочный круг в доказательстве» (данная уловка призвана доказать мысль с помощью ее же самой, только сказанной иными словами);

 «причинно-следственный алогизм» (рассуждения заведомо строятся на логической ошибке: «после этого — значит, вследствие этого», т. е. временная связь между явлениями сознательно заменяется причинно-следственной);

 «неполное опровержение» (из высказанной системы доводов оппонента выбирается наиболее уязвимый довод, разбивается в резкой форме и создается впечатление, что остальные доводы не заслуживают даже внимания);

 «неправомерные аналогии» (в доказательстве используются аналогии, абсолютно не соразмерные с рассматриваемыми доводами).

Конструктивное использование манипуляций призвано способствовать сохранению и развитию деловых отношений и личности партнеров. Следует при этом иметь в виду, что обратное влияние Манипулятивного общения на личность существует в тех случаях, когда в силу его частого употребления,

хорошей техники использования и, соответственно, постоянных

успехов на этом поприще, человек начинает считать манипулятивное общение единственно правильным. В таком случае все общение человека сводится к Манипуляциям другими людьми (и тогда, когда это нужно, и когда это совершенно неоправданно).

1. **Причины манипуляции.**

Основная причина манипуляции, в вечном конфликте че­ловека с самим собой, поскольку в повседневной жизни он вы­нужден опираться как на себя, так и на внешнюю среду.

Человек никогда не доверяет себе полностью. Сознательно или подсознательно он всегда верит, что его спасение в других. Однако и другим он полностью не доверяет. Поэтому вступает на скользкий путь манипуляций, чтобы "другие" всегда были у него на привязи, чтобы он мог их контролиро­вать и, при таком условии, доверять им дольше. Первая, и главная, — причина манипуляции — *Недоверие*.

 Вторая причина манипулирования— *это любовь*. Любовь обязательно предполагает знание человека таким, каков он есть, и уважение его истинной сущности.

 Великие мировые религии призывают нас любить ближнего своего, как самого себя, и вот тут заколдованный круг на­шей жизни замыкается. Современный человек ничего не понимает в этих заповедях. Он понятия не имеет, что значит любить. Большинство людей при всем желании не могут любить ближнего, потому что не любят самих себя.

Любовь — это победа, достичь которой нелегко. И в сущности ленивому манипулятору оста­ется лишь одна жалкая альтернатива любви — отчаянная, полная власть над другой личностью; власть, которая заставляет другую личность делать то, что ОН хочет; думать то, что ОН хочет; чувствовать то, что ОН хочет. Эта власть позволяет сделать из другой личности вещь, ЕГО вещь.

 Третья причина манипуляции — *риск и не**определен**ность*, окружают нас со всех сторон". В любую мину­ту с нами может случиться все, что угодно. Человек чувствует себя абсолютно беспомощным, когда лицом к лицу оказывает­ся перед экзистенциальной проблемой. Поэтому пассивный манипулятор занимает такую позицию: "Ах, я не могу конт­ролировать всего, что может со мной случиться?! Ну так я ни­чего не буду контролировать! "

 С горечью осознавая непредсказуемость своей жизни, че­ловек впадает в инерцию, полностью превращает себя в объ­ект, что многократно усиливает его беспомощность. Несведу­щему человеку может показаться, что с этой минуты пассивный манипулятор стал жертвой активного. Это не так. Крики: "Я сдаюсь! Делайте со мной, что хотите!' — не более чем трусливый трюк пассивного манипулятора.

 Четвертая причина манипуляции — *страх затруднительного положения*. Манипулятор — это личность, которая относится к людям ритуально, изо всех сил стараясь избежать интимности в отношениях и затруднительного положения.

 Пятая причина манипуляции — *необходимо получить одобрение всех и каждого*. Пассивный манипулятор — это человек, принципиально не желающий быть правдивым и честным с окружающими, но зато всеми правдами и неправдами стара­ющийся угодить всем, поскольку он строит свою жизнь на этой глупейшей аксиоме.

 Вместе с тем манипуляции становятся негативными, когда насилие над личностью превышает уровень, диктуемый спецификой работы. Соответственно, коммуникативная культура предполагает умение не только конструктивно использовать манипуляции, но и противостоять им.

1. **Правила нейтрализации манипуляций.**

*Правила нейтрализации манипуляций* направлены на то, чтобы помочь человеку не стать объектом манипулирования со стороны безнравственных партнеров. Противостояние манипулятивному воздействию требует уме-

ния, во-первых, распознавать манипуляции и, во-вторых, их нейтрализовать.

В поисках способов распознавания манипулятивного воздействия можно идти следующими путями: отслеживание изменений ситуации; анализ механизмов манипулятивного воздействия.

*Отслеживание изменений ситуации*позволяет обнаружить эффекты, которые составляют особенности манипуляции. Конечно, внутренний «эмоциональный будильник» у всех людей имеет разную «квалификацию», но даже самый наивный адресат манипулятивного воздействия, в той или иной степени способен реагировать на очень широкий круг признаков

манипуляции. Общим признаком наличия манипуляций является нарушение

баланса определенных элементов взаимодействия, таких как:

 Дисбаланс в распределении ответственности за совершаемые действия и принимаемые решения (например, мы вдруг замечаем, что кое-что «должны», не зная, откуда долженствование взялось или же, наоборот, проявили непонятную и неожиданную для себя безответственность в принятии некоторого решения);

 Наличие силового давления;

 Нарушение сбалансированности элементов ситуации (необычность мишеней воздействия (темы разговоров, смена направлений беседы и пр.), необычность компоновки или подачи информации, смешение акцентов значимости на второстепенные детали и т. п.);

 Несоответствия в поведении партнера (например, при сопоставлении содержания слов с движением рук или мимикой);

 Стремление стереотипизировать поведение адресата (те случаи, когда становится заметным желание кого-то, чтобы мы вели себя в «соответствии с ...», чаще всего это выглядит как обращение к некоторым ролевым позициям, стремление отнести к той или иной категории людей).

 Если исходить из анализа механизмов манипулятивного воздействия,то задача обнаружения манипуляций заключается в том, чтобы быть внимательным к реакциям адресата.

*Можно указать следующие виды таких индикаторов:*

 Неоправданно частое появление или подчеркнуто явное проявление «психических автоматизмов» в поведении адресата воздействия;

 Регрессия к инфантильным реакциям — плач, агрессия, тоска, чувство одиночества и т. п., особенно, если это точно приурочено к определенным ситуациям или событиям;

 Дефицит времени, отпущенного на принятие решения (важно выяснить, кем создается данный эффект);

 Состояние суженности сознания, которое может проявиться в ограниченности круга обсуждаемых идей, в «цикличных» высказываниях (например, изменяемые формулировки или регулярный возврат к одной теме), постановка только ситуативных целей и пр.

 Неожиданное изменение фоновых состояний, т. е. эмоциональная реакция адресата — ухудшение настроения, раздражение, глухая обида и прочие сдвиги в сторону отрицательных эмоций (особенно должны насторожить случаи неоправданных с точки зрения ситуации эмоциональных сдвигов).

Существует несколько *способов нейтрализации манипулятивных уловок.*Чаще всего применяются следующие :

 открытое объявление о недопустимости использования манипуляций (обычно накануне дискуссии, полемики или спора стороны открыто договариваются не прибегать в отношении друг друга к уловкам);

 разоблачение уловки, т. е. раскрытие ее сути (особенно эффективно, если удается не только назвать используемую уловку «по имени», но и подробно объяснить окружающим ее предназначение и особенности применения в той или иной ситуации);

 повторное напоминание о недопустимости использования уловок;

 «информационный диалог» (если партнер по общению эмоционально требует чего-то или в чем-то обвиняет, нужно как можно точнее и подробнее выяснить все, что с ним происходит, не вступая в пререкания или объяснения). Если партнер изменяет давление, вызывая вас к сопротивлению, нужно стойко удерживаться на позициях человека, желающего выяснить мнение другого. Умение поставить вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа, активизирует и собственные интеллектуальные усилия;

 «конструктивная критика» (при использовании партнером манипулятивных приемов конструктивная критика позволяет вывести беседу на уровень открытой интеллектуальной борьбы; это позволяет защититься от манипуляций и остаться этичным по отношению к собеседнику);

 «цивилизованная конфронтация» (когда безуспешно использованы все методы, следует твердо дать понять партнеру, что общение в таком ключе не представляется вам конструктивным, и, если он настаивает на своем, вы готовы прервать общение).

 «уловка на уловку» (этот способ нейтрализации может быть использован, когда все предыдущие не дали положительного результата).

1. **Заключение.**

Целью настоящей работы являлось рассмотрение темы «манипуляции в общении». Для достижения этой цели мною были рассмотрены следующие вопросы:

 **1. Характеристика манипуляций в общении.**

 Таким образом, мною был сделан вывод, что манипуляция и манипулирование по содержанию – это форма социального управления, при которой игнорируются собственные цели и интересы объекта управления;

 2. Причины манипуляции.

 Таким образом, мною был сделан вывод, что очевидно, манипуляции вызываются разными причинами. Среди них необходимость в мобилизации групп населения и отдельных людей для достижения их большей активности, а следовательно, и эффективности в достижении поставленных целей. Без определенных свойств человеческой психики манипуляции были бы невозможны. Но не следует забывать, что манипуляции используются как во благо, так и во вред. В этом случае они выполняют задачу возвышения одних за счет других, способствуют дифференциации общества на управляющих и управляемых.

 3.Правила нейтрализации манипуляции.

 Таким образом, мною был сделан вывод, что во-первых, количество воздействий на нас настолько велико, что нельзя и помыслить о том, в каком напряжении должен находиться адресат, чтобы проконтролировать и проанализировать все свои собственные состояния, сдвиги поведения партнёра и ситуации. Во-вторых, часто адресат воспринимает манипуляцию лишь на подсознательном уровне, даже не догадываясь о факте её присутствия.

**Список использованной литературы:**

1. А. Я. Кибанов, Учебник. - М.: Инфра-М, 2002.

 Этика деловых отношений.

1. Ф.А. Кузин, практическое пособие, 1996 г.

 Культура делового общения.

3. И.В. Андреева, учебное пособие; **2006 г.**

 Этика деловых отношений.

 4. В.Н. Лавриненко, учебник для студ.вузов; **2007 г.**

 Психология и этика делового общения.