

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАУК
Уральское отделение
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ
Удмуртский филиал

**УПРАНОМИКА: философия и методология процессов
воздействия на преобразование мира**

Научные доклады –
Серия Управленческий образ мышления

В.И. НЕКРАСОВ

**УПРАНОМИКА - МЕТОДОЛОГИЯ
УПРАВЛЯЮЩЕГО**

**ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ
ПРОЦЕССЫ
МАНИПУЛИРОВАНИЯ И
ВОЗДЕЙСТВИЯ**

7

Ижевск – Екатеринбург

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАУК
Уральское отделение
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ
Удмуртский филиал

**УПРАНОМИКА: философия и методология процессов
воздействия для преобразования мира**

Научные доклады –
Серия Управленческий образ мышления

В.И. НЕКРАСОВ

**УПРАНОМИКА - МЕТОДОЛОГИЯ
УПРАВЛЯЮЩЕГО**

**ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ
МАНИПУЛИРОВАНИЯ И
ВОЗДЕЙСТВИЯ**
Часть 7

Ижевск – 2014

УДК 338.24
ББК 65.050
Н 48

Некрасов В.И. Упраномика - методология управляющего:
Организационные процессы манипулирования и воздействия. Часть 7.
Научные доклады – «Управленческий образ мышления». – Ижевск -
Екатеринбург: Изд-во ИЭ УрО РАН, 2014 - 60 с.

Рецензенты:

Боткин О.И. – докт. экон. наук, профессор,
Пыткин А.Н. – докт. экон. наук, профессор

Данная работа представляет собой ряд научных выступлений В.И. Некрасова перед аспирантами и докторантами в 2008-2013 годах. По своему содержанию – это обзор научных мнений по поводу профессионального осмысления процессов управляющего воздействия для организационного преобразования мира.

Освещаются актуальные вопросы научного мировоззрения познания управленческого образа мышления и исследования эффективных форм воздействия на субъекты хозяйствования. Анализируются условия процессов манипулирования и их успешного воздействия для эффективного изменения и развития организационных компонентов организационных комплексов и сред. Значительное внимание уделяется методическим проблемам управляющего воздействия по развитию субъектов мира научного исследования.

При изложении ряда разделов данного научно-методического издания были использованы точки зрения ведущих зарубежных и отечественных ученых. Комментарии по каждому из разделов сделаны на основе обобщений автора и с учетом научных дискуссий по актуальным проблемам формирования научного управляющего мировоззрения в современную эпоху быстроменяющегося мира интеграции и глобализации.

Рекомендуется студентам, аспирантам, докторантам, всем, кто интересуется особенностями профессиональной научной деятельности в сфере мироздания и жизнедеятельности.

ISBN 978-5-394-00905-1

© Некрасов В.И., 2012 г.
© Институт экономики УрО РАН, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
1. Мировоззренческая парадигма исследования сущностного содержания явления манипуляции: манипуляционные системы	8
1.1. Манипулирование в социальном процессе организационного поведения	8
1.2. Сущностное содержание явления манипуляции	10
1.3. Манипуляционные системы	11
2. Организационно-управленческий базис воздействия - манипулирование	12
2.1. Манипулятор вне и внутри нас: проблемы и виды манипулирования	12
2.2. Методология манипулирования в организации	13
2.3. Причины манипулирования и аналитика форм, условий развития	15
2.4. Методические принципы и ориентиры исследования манипуляции	17
2.5. Организационные формы и виды манипулирования	20
3. Методы манипуляционного воздействия	22
3.1. Способы и приемы манипулирования людьми	22
3.2. Способы манипуляции в имиджологии, маркетинге и рекламе	30
3.3. Мошенничество - родство манипуляции	32
4. Условия и посылки формирования манипуляционных воздействий	36
5. Управление и манипулирование: процессы манипуляционных воздействий	40
6. Эффективность форм и систем манипуляционных воздействий	44
Заключение	52
Список литературы	53
Приложения	55

Предисловие

Манипуляция человеком как теоретическом, так и практическом плане есть методологическая проблема в управномике. Феномен манипуляции человеком – проблема, обладающая «философским статусом, что переводит ее из локальных в разряд родовых, вечных, универсальных проблем, свойственных всем социально значимым сторонам индивидуальной жизни людей. Она имеет «исторический, экономический, политический, идеологический, религиозный, социологический, педагогический, психологический, культурологический, медицинский аспекты и должна серьезным образом изучаться в соответствующих науках¹».

По мнению Ю.А. Ермакова, «Разумность, образованность, культура, продуктивные силы и способности личности, свобода ее самореализации – вот те внутренние пружины, без учета которых современные глобальные стратегии развития мировых цивилизаций XXI века могут остаться несбыточными мечтами».

Здесь не рассматривается термин «манипуляция» как действия с какими-либо вещами или предметами (механизмы работы человека в организации производства), ни как двигательная активность животных в антропологии и зоопсихологии. Рассматриваются лишь формы и методы манипуляции живой человеческой личностью как своеобразными способами социальной регуляции, управления, контроля и детерминации индивидуальной жизни людей.

В тоталитарном обществе оно служит необходимым дополнением к открытому насилию и террору, выполняя, прежде всего функции идеологического «наркоза» и духовного «обезболивания» их разрушительной практики, маскируя ее под «линию высших государственных интересов» или «революционную целесообразность». В условиях «цивилизованного общества», где насильственное подавление человека формально морально порицается и в большинстве случаев запрещено законом, манипуляция служит его своеобразным заменителем. При этом сила и эффективность этого заменителя подчас гораздо выше, чем открытого насилия, ибо манипулирование совершается скрытно и автономно в духовно-психологическом мире человека, охватывая как сознательные, так и бессознательные слои его личности.

В научной литературе трактуется феномен манипуляции личности как в основном деструктивное явление в индивидуальной жизни человека. По-видимому, это единодушие связано с тем обстоятельством, что социально-репрессивный характер манипуляции чаще обнаруживает себя, а также негативное отношение к манипуляции, очевидно, спровоцировано самой ее спецификой как способа тайного вторжения в субъективный мир индивида – воздействие на личность человека вопреки его воле. Рассмотрим использование категории манипулирования в системе управномика.

¹ Ермаков Ю.А. Манипуляция личностью: смысл, приемы, последствия. – Екатеринбург: Изд-во Урал. Унта, 1995. – 208 с. / с. 192, с.13, с. 23

Реально в жизни любое преобразовательное действие (стихийное или целенаправленное) требует сил воздействия, изменяющих, преобразующих объекты мира (природы, общества и т.д.). Это особенно касается о целенаправленном воздействии, где управлению другими людьми рассматривают через формы менеджмента, через социально-общественное управление в политике, или через техническое управление системами (например, в кибернетике).

Категория «управляющий» в системе форм и методов воздействия субъекта на объект представляет собой явление *целевого преобразования объекта* за счет эффективных форм и методов воздействия.

С философской точки зрения «явление – всеобщее все, что чувственно воспринимаемо, особенно бросающееся в каком-то отношении в глаза (напр., какое-либо явление природы). С точки зрения теории познания явление есть выражение, свидетельство наличия чего-то другого ...сущее в себе² ...»

Если с философской позиции «Наука – сфера человеческой деятельности, функцией которой является выработка и теоретическая схематизация объективных знаний о действительности³», то *наука управномика* есть сфера организационно-управленческой деятельности в хозяйственно-политических преобразованиях, функциями которой является выработка и теоретическая схематизация объективных знаний о формах, принципах, методах и критериях оценки видов управляющих воздействий.

Категория «управляющий» в науке управномика рассматривается:

- как *вид воздействия* по преобразованию объекта (системы, организации, среды, сферы жизни, потоков ресурсов, изменения поведения субъектов, распределения ресурсов по функциям и задачам и т.д.);

- как *лицо*, ведущее дела хозяйства, учреждения, предприятия;

- как *должность* высшего оперативного руководителя организации или предприятия (управляющий фабрикой).

Понятие «*упраномика*» вытекает из сочетания слов управляющего воздействия в рамках законов преобразования, изменения объектов реального мира, оно отражает науку об управляющих формах воздействия.

Управномика включает следующие *виды воздействия* и *объекты преобразований*:

- главные формы воздействия: *правление, руководство, менеджмент, функциональное управление, администрирование,*

- общие формы воздействия: *регулирование и манипулирование.*

При этом две последние виды воздействия могут существовать как отдельные виды, так и в большинстве случаев входят в число основных методов воздействия каждого из пяти главных видов воздействия.

В социальном мире социальных изменений главенствующую роль выполняют все члены общества – политики, руководители, менеджеры, функциональные управленцы среднего звена хозяйственной деятельности, в общем, лидеры и обычные люди. Все они приверженцы неосязаемых вещей –

² Философский энциклопедический словарь. –М.: ИНФРА-М, 1997. – 576 с. / 554с

³ Там же, с. 287

идей и норм как субстанциям социальных изменений в обществе благодаря своей роли личности, своих профессиональных и деловых качеств.

Объектами, претерпевающими изменения, служат субъекты общества - группы, социальные системы, организации, учреждения, социальные институты, комплексы, социальные среды и т.д. Согласно мнению Петера Штомпка, «общество (группа, организация и т.д.) стало рассматриваться не как жесткая, «твердая» система, а, скорее, как «мягкое» поле взаимоотношений. Социальная реальность предстает межличностной, или межличностной реальностью, в которой существует сеть связей, привязанностей, зависимостей, обменов, отношений преданностей. Иными словами, она является специфической общественной средой, или тканью, соединяющей людей друг с другом»⁴.

Конечно, все формы формирования социальных объектов в обществе обусловлены целевой деятельностью субъектов активного воздействия – политиков, руководителей, менеджеров и т.д., т.е. созидающей личностью – человеком. Главные и общие формы воздействия можно отразить в форме человека – преобразователя, созидателя социальных изменений (см. рис.1)

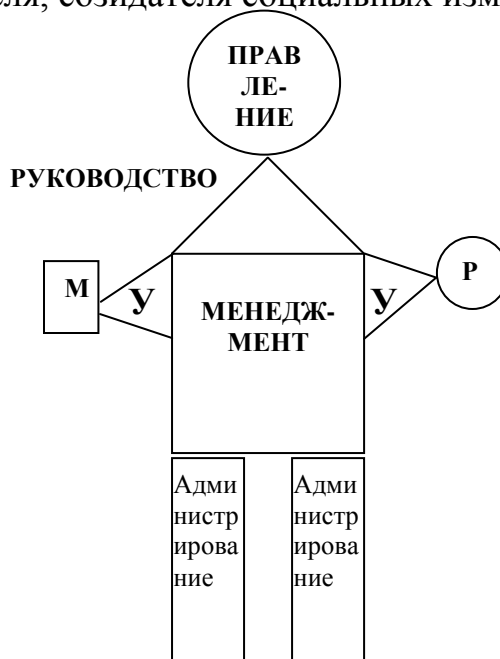


Рис. 8. Модель организационных форм воздействия

На рисунке отражено:

- *голова* – форма воздействия – **правление** (для созидания «эпохи»);
- *шея* - форма воздействия - **руководство** (для формирования *среды*);
- *туловище* - воздействие **менеджмент** (для формирования *организации*);
- *руки* - форма воздействия **управление** (для создания *системы*);
- *ноги* - форма воздействия **администрирование** (по *оптимизации* распределения и использования *ресурсов*);

⁴ Штомпка П. Социология социальных изменений. – М.: Аспект Пресс, 1996. - С. 27

- инструменты для форм воздействия: - **Регулирование** – рационализация потоков; - **Манипулирование** – смещение приоритетов сознательной деятельности.

Все главные и основные формы социального воздействия имеют свои отличительные признаки, области применения и показатели воздействия

Главные и основные формы социального воздействия

Виды	Правление	Руководство	Менеджмент	Управление	Администрирование
<i>Показатели</i>					
Цель	Обеспечение соц. преобразований	Формирование среды и обеспечение развития организации	Создание организации и обеспечение настроения людей	Создание Системы	Оптимизация распределения использования ресурсов
Средства достижения	Поддержка сообщества и наличие финансов	Устойчивые связи и партнерство	Коммуникабельность	Целевые программы, система и ресурсы	Задачи, технология и ресурсы
Критерии	Прогресс	Результативность	Развитие ХО	Эффективность	Рациональность действий
Методические принципы	Нормы правления	Согласование связей внешних и внутренних	Создание условий действий	Создание резерва ресурсов	Регламентирование
Регулирование					
Цель	Снятие противоречий, конфликтов, кризисов	Снятие противоречий кризисов	Снятие противоречий и конфликтов	Снятие конфликтов	Снятие противоречий
Средства достижения	Диалог и согласование целей	Пересмотр стратегии приоритетов	Партнерство	Посредничество	Диалог и посредничество
Методические принципы	Международные и национальные нормы права и морали	Национальные нормы права, этики и морали	Морально-нравственные нормы хоз. деятельности	Социально-экономические нормы	Социальные нормы этики и морали
Манипулирование					
Цель	Формирование имиджа власти	Формирование статуса руководства	Формирование статуса организации	Формирование статуса коллектива	Формирование статуса процессов
Средства достижения	СМИ, политика	Активная политика	Политика взаимодействия и доверия	Стандарты нормы	Регламент
Методические принципы	Нормы права и морали	Нормы этики и права	Нормы хозяйствования и этики	Страх ответственности	Принятый регламент

1. Мироззренческая парадигма исследования сущностного содержания явления манипуляции: манипуляционные системы

1.1. Манипулирование в социальном процессе организационного поведения

В процессе *организационного поведения* осуществляется взаимодействия живых существ со средой с целью приспособления к ней или (и) ее активного изменения. *Социальные взаимоотношения* связывают человеческие личности, а по существу они связывают *идеи, мысли, верования, индивидов*, которые помогают поддерживать или противостоять друг другу. Конечно, реальные действия могут быть дружественными или враждебными, корпоративными или конкурентными или их интересы могут быть близкими или находиться в конфликте. По взглядам Петра Штомпка, «существуют четыре вида ткани (или сети), возникающие в обществе: *сплетение идей, правил, действий и интересов* (выделено мной НВ). Взаимосвязанная сеть идей (верований, доказательств, дефиниций) составляет идеальное измерение поля, его «социальное сознание». Взаимосвязанные сети правил, норм, ценностей, предписаний и идеалов образуют нормативное измерение поля, его «социальные инструкции». И идеал, и нормативное измерение вносят свой вклад в то, что традиционно рассматривается как культура». Взаимосвязанные сети действий составляют итеракционное измерение поля, его «социальную организацию», а сети интересов (жизненные шансы, возможности, доступ к ресурсам) – измерение поля по шкале возможностей через его «социальную иерархию».

Типология социального процесса базируется на таких главные критериев: **основные критерии** – 1) *формы или очертания, которые принимает процесс*; 2) *итог, результат процесса*; 3) *осведомленность населения о социальном процессе*; 4) *его движущие силы*; **дополнительные критерии** – 5) *уровень социальной реальности, на котором действует процесс*; 6) *временной аспект процесса*.

В рамках текущего социального поля взаимодействия человеческих личностей и сообществ и определяется их организационное поведение, базирующихся на социальных процессах. В общем случае организационное поведение характеризуется: отношением организации к потребителям, к поставщикам, к своему персоналу, к государству, к конкурентам, к собственникам организации, к ее развитию, особенностям и закономерностями межличностных отношений в организации, отношением к нововведениям и т.д.

Понятие *организационное поведение* отражает «способы «сотрудничества – конфронтации» работников организации, способы, которые зависят от их взаимодействий и противодействий, а также от их приобщенности к организации или их отчужденности от нее»⁵. Через предмет организационное поведение можно раскрыть глубинные морально-психологические тайны

⁵ Красовский Ю.Д. Организационное поведение: Учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999

управления организацией. Организационное поведение отражают через процессы взаимодействия людей в организации: а) взаимодействие – противодействие; б) приобщенности работников к организации и отчужденности их от организации; в) сотрудничества и конфронтации.

Исследование этих взаимопереходов и есть предмет организационного поведения в социально-экономических науках. Именно через организационное поведение работников, оценивается вовлеченность их в определенные управленческие процессы, имеющие свои циклы, ритмы, темпы, структуру отношений, организационные рамки и требования к работникам. Данные процессы, с одной стороны, направляются усилиями руководящего состава организации, а с другой – реализуются в поведении непосредственных участников, т.е. работников разных управленческих уровней. Организационное поведение можно рассматривать через продуктивные и контпродуктивные формы

Таблица 1. **Продуктивные и контпродуктивные формы организационного поведения**

<i>Продуктивные</i> формы	<i>Контпродуктивные</i> формы
<i>Взаимодействие</i>	<i>Противодействие</i>
<i>Сотрудничество</i>	<i>Конфронтация</i>
<i>Приобщенность работников</i>	<i>Отчужденность работников</i>
<i>Недоверие, любовь, страх человека</i>	<i>Манипуляция</i>
<i>Доверие работников</i>	<i>Мошенничество</i>

Причинами возникновения манипуляции на личностном уровне работников служат по степени важности:

- **недоверие**, как к себе, так и к другим. Если человек полностью не уверен в себе, то он и начинает манипулировать;

- **любовь** принятия человека таким, каков он есть, не лучше и не хуже. Часто в жизни происходит парадоксальная вещь - почти каждый считает, что чем совершеннее и лучше он будет, тем более будет любим. Эта **желание быть лучше**, идеальнее ведет и толкает человека в объятия манипулятора, и тогда тот приобретает полную власть над другим человеком;

- причиной манипуляции считают **риск и неопределенная ситуация** для человека, когда он не может и не хочет контролировать ситуацию и смотреть в лицо фактам. Такой человек, осознавая непредсказуемость своей жизни, превращается в корабль, плывущий по течению или по волнам;

- причиной манипуляции служат **страх** и связанные с этим различные затруднительные положения;

- причиной служат и те **правила и аксиомы**, приобретаемые человеком опытным путем и с которыми он затем сверяет свои действия. Так одним из таких ложных правил может служить необходимость получать одобрение всех и каждого. Видимо, многие из таких аксиом и правил оказываются неверными и впоследствии портят нам жизнь.

1.2. Сущностное содержание явления манипуляции.

В наше смутное время, все люди говорят о нехорошем и недобром времени, так как обычно рассуждают, что все нами *манипулируют*. С нами манипулируют через телевидение, манипулируют в магазине, при общении с приятелями. Шагу уже нельзя сделать, чтобы вас не отманипулировали.

В реальности **манипуляция** – это вид психологического воздействия, которое ведёт к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его существующими желаниями. Под манипуляцией обычно подразумевается *скрытое (или подсознательное)* психологическое *воздействие* на собеседника с целью добиться выгодного манипулятору поведения. И это придаёт манипуляции какой-то мистический оттенок, словно это порча или сглаз. Видимо, **манипуляция** – скрытое психологическое воздействие на партнера по общению с целью добиться от него выгодного поведения. А пока скрытая и не видно, вроде бы манипуляция, а если открытая и явная, тогда это что?! И понуждать человека к какому-то "выгодному поведению" возможно совершенно явным и прямолинейным образом: например, кулаком погрозить. Тогда это уже не манипуляция, а психологическое давление, да?!

Категория **манипуляция** происходит от слова (французского manipulation, от лат. manipulus — пригоршня, горсть, manus — рука). Она отражает движения руки или обеих рук, связанные с выполнением определённых процессов (например, при управлении каким-либо устройством); сложный приём в ручной работе, требующий большой точности, либо как ловкая проделка, ухищрение, подтасовка фактов для достижения неблагоприятной цели; то же, что махинация⁶.

На практике **манипуляция** – это скрытое принуждение, программирование мыслей, намерений, чувств, отношений, установок, поведения. Конечно, в этом определении манипуляции – *всё неправда*. Ну, во-первых, она может быть *скрытой*, но это ей совершенно не обязательно. Во-вторых, никакое это не *воздействие* (как бы подразумевая управление человеческим поведением), а всего лишь *стимул* (побуждение к выполнению желаемого манипулятором действия). И, наконец, в акте манипуляции ваш "собеседник" может быть *кем (или чем) угодно*: книгой, журнальной обложкой, рекламным роликом или текстом, звуком или картинкой. Давайте задумаемся на минуту о том, что же такое – манипуляция, в чем её суть и смысл, и попробуем на основе этих размышлений дать исчерпывающее понятие манипуляции.

Манипуляция всегда преследует цель, так как *манипуляция* – это целенаправленный *стимул* любой природы (например: звуки, слова, жесты, мимика, позы, картинки в журнале и рекламное объявление в газете), с обязательной *целью* которого является побуждение к появлению некоторой *реакции*. При этом **манипуляция** – это использование стимулов, которые *заранее определяют реакцию на них, и которые используются именно для того, чтобы вызвать такую реакцию*. Например, если вы знаете, что

⁶ Яндекс.Словари > БСЭ. — 1969—1978

нужно сказать вашему знакомому, чтобы разозлить его, и вы говорите ему это, то вы – манипулируете. *В основе манипуляции всегда лежит использование слабости собеседника. Никто не желает показаться трусом, нерешительным, жадным, неумным. Наоборот, каждый желает выглядеть достойно, быть великодушным, оказывать покровительство, ощущать превосходство, значимость, хорошо выглядеть и получить похвалу.*

Манипуляция – строится на предположении о тех реакциях, что вызовет тот или иной стимул. И если данное предположение – ошибочно (например, рекламист внедрил в рекламу сложную суггестивную психотехнологию, которая почему-то не сработала), то это действие все равно манипулятивно. Если же *агент влияния (коммуникатор)* использует стимул, не предполагая (или не зная), какую реакцию он вызовет, – то это действие не является манипуляцией.

1.3. Манипуляционные системы

В научной литературе по системе исследования мировоззренческой парадигмы содержания манипуляция часто используют такие *четыре манипуляционные системы*:

- система **активного манипулятора**, действующая все время с позиции силы, но скрывающая свою слабость. Это родители, старшие по званию, учителя, начальники, которые пользуются своим социальным положением. Они часто используют технику прав и обязанностей и табель о рангах для управления людьми. Их цель — главенствовать и властвовать.

- система **пассивного манипулятора**, которая противоположна активной системе. Если активная действует с позиции силы, то пассивная действует с позиции слабости, вялости, бездействия. Манипуляторы прикидываются глупыми и беспомощными, заставляя таким образом работать за себя активного, в конечном итоге выигрывая у него. Главный смысл его поведения — не вызывать раздражения.

- система **соревнующегося манипулятора**, где рассматривается жизнь, как поле битвы, стадион для соревнований, требующий постоянной бдительности. Если что-то упустишь, то обязательно проиграешь. Для соревнующегося манипулятора жизнь — это выигрыш или проигрыш, третьего не дано. Для него люди — соперники, у которых надо выигрывать. В зависимости от силы соперника или ситуации он выбирает трон то пассивного, то активного манипулятора, преследуя единственную цель — получить выигрыш любой ценой

- система манипулятивного типа - **безразличный манипулятор**. Он играет роль безразличного, абсолютно апатичного человека, смысл его игры заключается в выражении: «Наплевать», «Мне на все на свете наплевать». Хотя на самом деле он ведет сложную манипулятивную игру, как кошка, которая, притворяясь спящей, на самом деле следит за мышью. Его кредо — отвергать заботу. Распространенная манипулятивная игра — угроза разводом — служит примером этой стратегии, где главная цель — завоевать партнера, а вовсе не получить развод.

2. Организационно-управленческий базис воздействия манипулирование

2.1. Манипулятор вне и внутри нас: проблемы и виды манипулирования

Манипулятор – это искусный игрок с жизнью, который постоянно стремится скрыть свою «пустую» карту. Профессиональный игрок умеет прекрасно изображать безразличие, однако какого нервного напряжения стоит ему эта равнодушная мина⁷.

Манипулятор относится к людям как к вещам, но и сам при этом становится вещью. Бизнесмен, видящий в людях лишь свою будущую прибыль, неизбежно овеществляет их. Невозможно относиться к каждому своему потребителю как к уникальной личности. Но обезличивание любого человека, даже если он ваш клиент, ненормально. В этом-то и заключается главная беда и главная проблема деловых людей, людей бизнеса⁸.

Манипуляция всегда основана на предположениях о реакциях на определенные стимулы, которые являются результатом или социального обобщения, или индивидуального знания о человеке. В *манипулятивном акте* обязательно содержится знание о том, какая реакция должна последовать на предъявленный стимул. И чем точнее это знание, тем эффективнее будет манипуляция. Следует особенно подчеркнуть одну важную вещь, которая, несмотря на всю свою самоочевидность, остается незамеченной. Манипуляция всегда – это знание о реакции, а это значит, что реакция – уже существует независимо от того, знаем ли мы о ней, или не знаем.

Виды манипулирования:

Экономическое манипулирование начинается с использованием часто с безвыходного материального положения партнера, который готов согласиться на любую самую нежелательную для себя работу за ничтожное вознаграждение. К более тонким приемам экономической манипуляции относят и увеличение номинальной ставки заработной платы, и выплата незначительной премии, доплат, компенсаций при несопоставимо высокой инфляции, или необоснованное снижение уровня оплаты труда, задержки и невыплаты. Но такого же рода действия имеют и обратную направленность, когда объектом манипулирования становится собственник и работодатель. Забастовки, локауты, приуроченные к моменту, когда организация не сможет противостоять нажиму трудового коллектива - такие же манипуляции. К ним относят и преднамеренное несоблюдение формальных договоренностей.

Политические манипуляции основаны на использовании политических механизмов для целей отличных от заявляемых. Это может быть декларативное следование политиком интересам политических групп, использование их поддержки и последующее неисполнение политических обещаний; сознательное искажение средствами СМИ реальной расстановки политических сил; приукрашивание одних фактов политического значения и

⁷ Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек – манипулятор. Пер. с англ.- Мн.: ТПЦ «Полифакт», 1992 с.17

⁸ Там-же, с. 126

замалчивание других или обнародование их последовательности, создающей превратное представление о политических лидерах, партиях, движениях.

Бюрократические (организационные) манипуляции подразумевают любую псевдодеятельность административного или организационного характера: затягивание сроков решения вопросов, запутывание заявителя в лабиринте многочисленных инстанций и ответственных лиц; неисполнение управленческих функций и их подмена заведомо бесполезной, но внешне эффективной деятельностью; раздувание численности организации. Идеологические манипуляции предполагают неискренность и фальшивость в сфере общественных и личных идеалов. Они могут строиться на фиктивном следовании существующим общественным идеалам либо путем создания новых идеологий, оправдывающих использование безнравственных и аморальных средств не реальными конечными целями. К таким же манипуляциям можно отнести формирование определенной и, как правило, вредной системы ценностей, культурных штампов, стереотипов поведения.

Психологические манипуляции в реальности являются простейшими и входят в состав всех выше перечисленных. Любое манипулирование индивидуальным или коллективным сознанием обязательно учитывает особенности психического восприятия и устройства манипулируемых. Это не исключает и существование психологических манипуляций, целью которых являются психологические ценности. Человеком можно манипулировать ради завоевания его уважения, дружбы, любви, признательности. Часто психологические манипуляции могут выступать в качестве прелюдии к другим, подготавливать почву, снимать подозрительность. К проявлениям таких манипуляций можно отнести: внешнюю внимательность и тактичность при внутреннем равнодушии к психологическим проблемам объекта; искусственную идентификацию себя с объектом, формирование симпатий; использование личностного доверия в собственных целях.

2.2. Методология манипулирования в организации

Содержание категории манипуляция.

Манипуляция – это вид психологического воздействия, которое ведёт к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его существующими желаниями. **Манипуляция** отражает скрытое принуждение или программирование мыслей, намерений, чувств, отношений, установок, поведения.

Категория манипуляция (франц. manipulation, от лат. manipulus — пригоршня, горсть, manus — рука) отражает: - движения руки или обеих рук, связанные с выполнением определённых процессов (или при управлении каким-либо устройством); сложный приём в ручной работе, требующий большой точности; ловкую проделку, ухищрение, подтасовку фактов для достижения неблагоприятной цели. Это есть то же, что и махинация⁹.

⁹ Яндекс.Словари > БСЭ. — 1969—1978

Под манипуляцией обычно подразумевается *скрытое (или подсознательное)* психологическое **воздействие** на собеседника с целью добиться выгодного манипулятору поведения. И это придаёт манипуляции какой-то мистический оттенок, словно это порча или сглаз. **Манипуляция** – скрытое психологическое воздействие на партнера по общению чтобы добиться от него выгодного поведения. Пока скрытая и не видна, вроде бы манипуляция, а если открытая и явная, тогда она понуждает человека к "выгодному поведению" какому-то. Это возможно совершенно явным и прямолинейным образом (пример, кулаком погрозить), но тогда это уже не манипуляция, а психологическое давление!

Конечно в определении манипуляции не *всё правда*. Она может быть *скрытой*, но это ей совершенно не обязательно. Также, никакое это не *воздействие* (как бы не управление человеческим поведением), а всего лишь *стимул* (побуждение к выполнению желаемого манипулятором действия). И, наконец, в акте манипуляции ваш "собеседник" может быть *кем (или чем) угодно*: книгой или журнальной обложкой, рекламным роликом или текстом, звуком или картинкой. Давайте задумаемся на минуту о том, что же такое – манипуляция, в чем её суть и смысл, и попробуем на основе этих размышлений дать исчерпывающее понятие манипуляции.

Манипуляция – это целенаправленный **стимул** любой природы (да, абсолютно любой: звуки, слова, жесты, мимика, позы, картинки в журнале и рекламное объявление в газете), *целью* которого является побуждение к появлению некоторой **реакции** (это обязательно, ведь манипуляция всегда преследует цель!).

Манипуляция – это использование стимулов, которые заранее определяют реакцию на них, и которые используются именно для того, чтобы вызвать такую реакцию. Так, если вы знаете, что нужно сказать вашему знакомому, чтобы разозлить его, и вы говорите ему это, то вы – манипулируете.

Манипуляция – строится на предположении о тех реакциях, что вызовут тот или иной стимул. И если это предположение – ошибочно (так, рекламист внедрил в рекламу сложную суггестивную психотехнологию, которая почему-то не сработала), это действие все равно манипулятивно. Но, если *агент влияния (коммуникатор)* использует стимул, не предполагая, не зная, какую реакцию он вызовет, – то это действие не является манипуляцией.

Манипуляция всегда основана на предположениях о реакциях на те или иные стимулы, которые являются результатом или социального обобщения, или индивидуального знания о человеке.

В манипулятивном акте обязательно содержится знание о том, какая реакция должна последовать на предъявленный стимул. И *чем точнее это знание, тем эффективнее будет манипуляция*. Важно подчеркнуть такую вещь, которая часто, несмотря на всю самоочевидность, остается незамеченной. Манипуляция всегда – это знание о реакции, а это значит, что реакция – уже существует независимо от того, знаем ли мы о ней, или не знаем.

Манипуляция не формирует реакций, – а влияет на уже сформированные. Если же Вы не переносите, когда на вас повышают голос, – то на вас

будут именно повышать голос, и именно потому, что вы его не переносите. Если вы думаете, что, купив крутой мобильный телефон, вы станете счастливым, – то реклама именно об этом вам и расскажет, так как вы об этом думаете. Ибо *манипуляция всегда строится на вашем отношении ко всему сказанному и показанному*. А манипуляция выступает как *адаптивный* (приспособительный) механизм межличностной, социальной коммуникации. Он учитывает специфику реакций на стимулы, и всегда подбирает эффективные коммуникативные стратегии, позволяющие гибко "настраиваться" на индивидуальность собеседника, либо на социальную индивидуальность общества (менталитет, традиции, национальный характер).

2.3. Причины манипулирования и аналитика форм, условий развития

Причины манипулирования.

В основе причин манипулирования лежат процессы доверия и недоверия. Доверие – это основа любых отношений, как в личной жизни, так и в бизнесе. Доверие – это уверенность, а недоверие – это неуверенность. Если вы кому-то не доверяете исполнение любой просьбы или поручения придется постоянно контролировать и проверять. Доверие часто рассматривают как взаимопонимание, лояльность, этическое поведение, источник влияния на результаты командной работы и синергии в виду возросшей самостоятельности, либо всеобщность отношений и связей «социальной экологии» ведения успешного бизнеса. Синергетический эффект доверия строится на сочетании векторов доверия людей к руководителю и его доверия к ним. Формирование модели доверия возможно на основе методологического подхода волновой модели доверия. Для этого надо исследовать становление активного агента изменений, создающего и восстанавливающего доверие, и перестройку отношений по превращению неприятных, тяжелых, затратных ситуаций в устойчивые результаты.

Таблица 2 Реализующиеся составляющие пять волн доверия

Пять волн доверия	Ключевые принципы формирования доверия
1. Доверие на уровне личности	Быть надежным и достойным доверия. <i>Стать человеком достойного доверия</i>
2. Доверие на уровне отношений	Последовательное поведение. <i>13 видов поведения и их освоение и применение</i>
3. Доверие на уровне организации	Согласованность во взаимоотношениях Создание семи дивидендов доверия и устранение семи коварных и затратных налогов низкого доверия
4. Доверие на уровне рынка	Принцип – репутации (личный и компании)
5. Доверие на уровне общества	Принцип вклада (создание ценностей для других и для общества)

Объясняя причины манипуляции, Э. Шостром, считает, что в основе их лежит **недоверие** как к себе, так и к другим. Когда человек полностью не уверен в себе, он и начинает манипулировать. Другой причиной считается **любовь**, предполагающая принятие человека таким, каков он есть, не лучше и не хуже. А в действительности происходит парадоксальная вещь: почти каждый из нас считает, что чем совершеннее и лучше он будет, тем более будет любим. Эта «работа», желание быть лучше, идеальнее ведет и толкает человека в объятия манипулятора, и тогда тот приобретает полную власть над другим человеком.

Причиной манипуляции считается также **риск и неопределенная ситуация**. Это когда человек не может и не хочет контролировать ситуацию и смотреть в лицо фактам. Такой человек, осознавая непредсказуемость своей жизни, превращается в корабль, плывущий по течению или по волнам.

Причинами манипуляции считают также **страх** (и связанные с этим различные затруднительные положения) и те **правила и аксиомы**, которые человек приобретает опытным путем и с которыми затем сверяет свои действия. Одно из таких ложных правил — это то, что нам необходимо получить одобрение всех и каждого. Как и это правило, многие из таких аксиом и правил оказываются неверными и впоследствии портят нам жизнь.

Исследование причин манипулирования, можно отметить, что истоки их лежат в социально-психологическом самоутверждении субъектов¹⁰:

Первая основная причина лежит в вечном человеческом **конflikте между опорой на себя и опорой на внешнюю среду**. Это проблема доверия себе и доверия другим людям. Вторая причина лежит в истинной сущности человека – **любви** (не все люди знают, как любить). Манипулятор часто пытается заменить любовь властью над другим человеком и безнадежно проигрывает вне зависимости от того, получается у него это или нет.

Третья причина – это **риск и неопределенность**; они вокруг нас столь велики, что современный человек чувствует себя беспомощным.

Четвертая причина - это страх перед затруднительным положением.

Пятая причина – это потребность получать одобрение от каждого встречного и поперечного. Это личность не правдивая и не честная, а пытающаяся угодить всем и каждому.

Манипуляция не формирует реакций, а лишь влияет на уже сформированные. Если Вы не переносите, когда на вас повышают голос, то на вас будут именно повышать голос, и именно потому, что вы его не переносите. Так в фильмах про шпионов всегда показывают, как агент сначала ищет наиболее слабые места в личности кандидата, а затем начинает их "разрабатывать". Если вы думаете, что, купив крутой мобильный телефон, вы станете счастливым, – то реклама именно об этом вам и расскажет, и именно потому, что это вы так думаете. Ибо манипуляция всегда строится на вашем отношении ко всему сказанному и показанному.

¹⁰ Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек – манипулятор. Пер. с англ. - Мн.: ТПЦ «Полифакт», 1992. - с.8

Если один кандидат жаден до денег, другой труслив, третий любвеобилен, четвертый чрезмерно самолюбив, но амбициозен, то в каждом случае манипулятор дает им то, что они хотят получить (деньги, безопасность, красивых женщин, восхищение). Манипуляция – это потакание вашим слабостям или давление на них.

В публикациях на тему манипуляции очень часто слышишь о том, как плохо манипулировать, и как важно быть искренними и честными людьми, всегда говорящими то, что они думают на самом деле. Конечно, такой прообраз у авторов ряда публикаций, отражает, что, как минимум, один "честный и искренний" персонаж, на «слуху у всех»: это поручик Ржевский, герой бесчисленных анекдотов. Он в анекдотах отражает только одну честную и голую правду – матку и никаких тебе манипуляций.

Противостоять манипуляциям или пытаться обороняться от них, – занятие малополезное и крайне непродуктивное, как вычерпывать воду из лодки, которая дала трещину. Если манипуляция основана на обнаружении ваших слабых мест и последующем влиянии на них, – тогда самым практичным и эффективным противодействием любым манипуляциям будет устранение этих слабых мест, после чего влияние на них окажется просто бессмысленным, не принося манипулятору никакого результата, и вынуждая его вообще отказаться от этих влияний.

В разной степени все мы обладаем знаниями о том, какой результат последует за нашими сигналами, стимулами (слова и жесты, эмоции и оттенки голоса). Чаще независимо от качества и точности нашего знания, мы передаем внешнему миру сигналы, основываясь на своём предположении об ответных реакциях. А это следствие манипулирования. Каждый из нас ежедневно совершает сотни и тысячи манипуляций, передавая во внешний мир строго такие стимулы, какие желательны и полезны для нас.

Манипуляция при этом выступает как *адаптивный* (приспособительный) механизм межличностной и социальной коммуникации. Он должен учитывать специфику реакций на стимулы и всегда подбирать наиболее эффективные коммуникативные стратегии, что позволит гибко "настраиваться" на индивидуальность собеседника и на социальную индивидуальность общества (менталитет, традиции, национальный характер).

2.4. Методические принципы и ориентиры исследования манипуляции

Управление и манипулирование.

Манипулятор – это искусный игрок с жизнью, стремящийся скрыть свою пустую карту.

Манипулирование- вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению намерений у другого человека, не совпадающих с его актуальными существующими желаниями.

На практике повсеместно встречаются ситуации, когда в силу условий решения стоящей перед управляющей системой задачи она оказывается не совместимой с целями участников. Это часто обусловлено корыстной направленностью целей управляющей системы; неразрешимостью противоречий внутри управляемой системы. В этих случаях субъект управления прибегает к приему, именуемому манипулированием. Он не просто управляет, воздействуя на объект, но полностью его игнорирует, пренебрегает его интересами.

В манипуляциях объект управления - человек - начинает всерьез рассматриваться только как объект управления. Ценность и значение человеческой личности сводится манипулятором к полезности с точки зрения собственных сиюминутных задач. По содержанию манипулирование - форма управления, при которой игнорируются собственные цели и интересы объекта управления. Они могут игнорироваться полностью или признаваться формально (фиктивно), но при принятии управленческих решений не принимаются в расчет в качестве составляющих цель управления. По форме манипулирование - это социально-психологическое воздействие, обман, мошенничество, построенное на фиктивном признании интересов партнера.

Типичные манипуляции¹¹.

Распределение позиций, задаваемых инициатором общения, сводится к следующему:

- если оно устраивает партнера, то возникает комфортное, **бесконфликтное** общение;

- если оно не устраивает партнера, то это является **конфликтогеном**. При этом если распределение позиций встречает сопротивление, то оно может привести к **конфликту**, либо если не встречает – то имеет место манипуляция

Распределение позиций			
<i>Бесконфликтное</i>		<i>Конфликтоген</i>	
Консенсус - соглашение	Согласие	Конфликт	Манипуляция

Таким образом, задаваемым распределением позиций инициатор общения может (проявив эмпатию) направлять разговор либо путем согласия, либо путем конфронтации. А будучи техническим манипулятором, может рассчитывать и на удачную манипуляцию, если не натолкнется на сопротивление и не получит конфликт.

Сложно, конечно, составить каталог всех возможных манипуляций, чтобы можно было бы иметь рецепт на любой случай жизни. Гораздо полезнее видимо осознать главные принципы манипулирования и знать с десяток часто встречающихся универсальных видов манипуляции, чтобы быть готовым творчески реагировать на ситуацию.

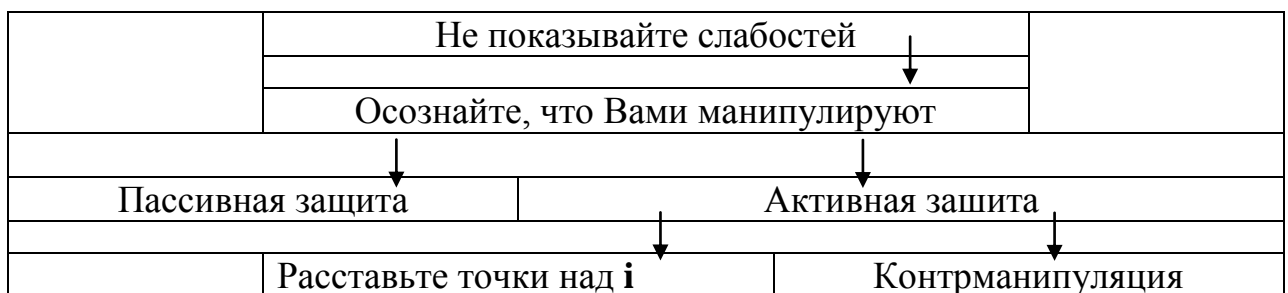
¹¹ Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой с. 87

Типовые универсальные манипуляции¹²

Тип манипуляции	Содержание приемов манипуляции
1. М «Боишься?!»	Манипуляция с вопросами с подтекстом – насмешка, обвинение в трусости, с признанием своей слабости
2. М «А слабо тебе...»	Решительность обмена, дела и склонность к риску
3. М «Обезьяна на шее»	Трансакция со стоны подчиненного (уважительное) дополняется беспомощностью и требует покровительство
4. М. «Меня рвут на части»	Сотрудник берет на себя много поручений, а затем ссылается на перегруженность (важен процесс, а не результат)
5. М «Казанская сирота»	Манипулятор держится подальше от руководства, чтобы сослаться на то, что им не руководили, не помогли
6. М «Дитя на работе»	На работе прикидываются бестолковыми, «я не профессор»
7. М «Дитя в семье»	«Беспомощное дитя в семье»
8. М «Обиделся»	Не выполнить просьбу не удобно, а выполнять не хочется. Если обиделся, то занял позицию «недотепа», бестолковый
9. М «Обиделась»	По собственной инициативе – грубит и «надулся»
10. М «Если бы не было тебя»	Цель манипуляции – создать чувство вины у субъекта и управлять им
11. М «Мнимый больной»	Жалуется на все, прикидываясь условно больным, требуя ухаживания за собой
12. М «Домашний мудрец»	Старший по возрасту - постоянно поучает остальных по всем вопросам. Поучает, но не учит
13. М «Жалко?»	Трансакция «откажу – заслужу репутацию «жмота»; и часто даем, хотя и ругаем себя за это». Налицо манипуляция
14. М «Толстокожий»	Выводить из терпения до накала, а затем обжаловать поведение
15. М «Не с Вашими возможностями»	Покупка «не с вашим тощим кошельком покупать такой товар» сказала продавец, но покупатель его взял в противовес

Защита от манипуляций¹³

Схема защиты от манипуляций. Анализ манипуляций показывает, что при всех различиях они имеют много общего, что и позволяет выстроить довольно надежную защиту от них. Осуществить ее можно по следующей схеме защиты от манипуляций:



¹² Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой С. 88-100

¹³ Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой С. 101- 104

Все аферы – от мелких до самых крупных - строятся, обычно, на использовании **жадности** людей, желания быстро разбогатеть. Желание легкого барыша так сильно, что парализует элементарную осторожность. Примеров этому великое множество. Многочисленные аферы инвестиционных фондов и финансовых компаний по обещанию высоких дивидендов.

Еще одна человеческая слабость – **любопытство**, в частности – желание узнать свое будущее, судьбу. Эту слабость уже много веков успешно эксплуатируют гадалки, провидцы, хироманты и прочие.

Другая человеческая слабость – **жажда острых ощущений**. Реализуется в азартных играх. Этой слабости подвержен, в основном, сильный пол. Не случайно нахрапистое племя «наперсточников» и продолжателей их дела зазывает попытать счастье именно мужчин. А в казино действует инструкция персоналу: если мужчина начинает крупно играть, то его жену (если таковая рядом) следует отлучить от него, например, бесплатным угощением и выпивкой в буфете – только бы не охладила она его азарт своей рассудительностью.

Желание **произвести впечатление**, покрасоваться также используется манипуляторами. Образцом здесь может быть хитрая лиса из басни И.А. Крылова «Ворона и лисица».

В общем, знание психологии человека, его слабостей делает его удобным объектом манипуляции. Поэтому первый рубеж защиты от манипулирования – не обнаруживайте свои слабости.

Признаком манипуляции является чувство неудобства: Вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится – иначе неудобно, Вы будете «плохо выглядеть». При этом Вам достаточно сказать себе: «Стоп манипуляция!» или что-то в этом роде, но обязательно содержащее слово «манипуляция».

Именно оно действует отрезвляюще – Вы осознаете, что это игра с Вами, нарушение Вашей независимости, насилие над Вашей личностью. Этого простого осознания вполне достаточно, чтобы взять себя в руки и начать защищаться.

2.5. Организационные формы и виды манипулирования

Организационные формы манипулирования. В реальной практике можно выделить такие организационные **формы манипулирования**, как:

- *афера* – (фр. дело) жульническое предприятие, сомнительная сделка;
- *махинация* (лат. хитрость, уловка) – жульнические действия, нечестная проделка,
- *мошенничество* (завладение, приобретение прав путем обмана),
- *интрига* (фр. запутывать) происки, скрытые неблагоприятные действия,
- *мистификация* (гр. посвященный в тайну, знающий делать таинства) – обман, намеренное введение кого-либо в заблуждение;

- *провокация* (лат.) – предательское поведение, побуждение кого-либо к действиям, искусственное возбуждение каких-либо признаков, которые могут повлечь за собой тяжелые для него последствия;

- *подстрекательство* и д.р.

Для федеральной службы безопасности, Дипломатии и контрразведки – организационные формы манипулирования это нормальная форма деятельности.

Большое значение приобретают организационные формы манипулирования в средствах массовой информации

Формы манипулирования	Содержание
- <i>афера</i> –	(фр. дело) жульническое предприятие, сомнительная сделка;
- <i>махинация</i>	(лат. хитрость, уловка) – жульнические действия, нечестная проделка;
- <i>мошенничество</i>	Извлечение выгоды
- <i>интрига</i>	(фр. запутывать) происки, скрытые неблагоприятные действия
- <i>мистификация</i>	(гр. посвященный в тайну, знающий делать таинства) – обман, намеренное введение кого-либо в заблуждение;
- <i>провокация</i>	(лат.) – предательское поведение, побуждение кого-либо к действиям, искусственное возбуждение каких-либо признаков, которые могут повлечь за собой тяжелые для него последствия;
- <i>подстрекательство</i> и д.р.	

3. Методы манипуляционного воздействия

3.1. Способы и приемы манипулирования людьми

Методы манипулирования людьми как совокупность приемов и способов управленческого воздействия. В реальной жизни способов манипулирования людьми огромное количество, но чтобы овладеть частью из них, необходима длительная практика. Какие-то из них люди, в большинстве своем, свободно использует и порой даже не подозревая этого. Об одних приемах манипулирования достаточно просто знать, чтобы уметь защититься от них, другими же надо овладеть, дабы уметь им противодействовать. Знать механизмы манипулирования человеческой психикой необходимо, это позволяет обезопасить себя от вторжения в свою психику и умело противодействовать различным приемам и способам манипуляции. Зная приемы манипулирования можно научиться, умело в них разбираться и использовать их себе во благо. Без этих знаний сложно добиться больших *успехов в жизни.*

Применяя определенный **метод** манипуляции, следует учитывать тот факт, что жизнь человека многогранна и по уровню образования, по жизненному опыту, и по множеству других факторов. Видимо для более эффективного использования различных методов манипуляции надо вести подготовку к их применению. Следует определиться с конкретным приемом, применяемым в данном случае для конкретной мишени воздействия (человека - персоны). Такими мишенями могут быть:

- *Интересы человека, его потребности и склонности;*
- *Убеждения (политические, религиозные, нравственные), мировоззрение;*
- *Привычки, стиль поведения, способы мышления, привычки, особенности характера, профессиональные навыки;*
- *Психическое и эмоциональное состояние (в данный момент).*

Поэтому чтобы конкретный **способ манипулирования** возымел действие, следовало бы узнать адресат этого воздействия как можно лучше, собрать о нем больше информации.

Также на подготовительном этапе опытный манипулятор продумывает места и условия своего воздействия. Для него важно повысить вероятность возникновения у манипулируемого нужных ему реакций, ощущений и эмоций. Поэтому, создавая условия для увеличения внушаемости, он выбирает уединенные, изолированные места (хотя это не всегда так, иногда ситуация требует обратного) и только потом, не имея помех, применяет заготовленный способ и **прием манипулирования.**

Конечно, успех любого из способов манипуляций зависит от установленного контакта между людьми. Умению войти в контакт и удерживать его в деловом общении придается огромное значение, но это не способ манипулирования, установление контакта, а лишь *основа коммуникативного общения.* Действуя тонко, искусный манипулятор это знает, когда идет на контакт и всячески его развивает (формирует доверие) с целью его

дальнейшего использования. Для него это подготовительный этап подстраивания под собеседника, когда используется техника присоединения. Ее суть – это найти общие интересы и взгляды, создавая атмосферу откровенности и благоприятное впечатление о себе. Манипулятор начинает даже копировать жесты партнера по общению, мимику, принимает похожие позы, делает все, чтобы расположить к себе.

Когда все подготовительные этапы пройдены, собрана необходимая информация, выяснены слабые стороны, продуманы условия, можно приступать к применению **приемов и способов манипуляций**. Хотя для использования ряда приемов предварительная подготовка вовсе не требуется.

В общем виде применяют такие **методы манипулирования**:

- 1) скрытое социально – психологическое (подсознательное) воздействие;
- 2) программирование мыслей, намерений, чувств, установок поведения;
- 3) целенаправленный стимул для побуждения к реакции;
- 4) сознательное искажение информации,
- 5) преднамеренное несоблюдение договоренностей

Мировой опыт показывает разные **способы и приемы профессионального манипулирования людьми**, которые в основном сводятся к таким

1. Ложное переспрашивание,
2. Показное безразличие и невнимательность,
3. Поспешное перескакивание на другую тему,
4. Цитирование слов оппонента, 5. Мнимая ущербность,
6. Ложная влюбленность,
7. Неистовый гнев и яростный напор,
8. Ложная спешка и быстрый темп,
9. Высказать подозрительность и вызвать оправдания,
10. Ложная усталость, 11. Подавить авторитетом,
12. ложная влюбленность, 13. Вызвать сопротивление,
14. От частности к ошибке, 15. Ирония с усмешкой,
16. Сбить с мысли,
17. Ложное признание выгодных условий,
18. Имитация предвзятости,
19. Ввести в заблуждение специфической терминологией,
20. Навязывание ложной глупости,
21. Навязывание мысли повторяемостью фраз,
22. Ложная невнимательность, 23. Скажи «да»,
24. Наблюдение и поиск схожих черт, 25. Навязывание выбора.

Формы противодействия указанным способам и приемам профессионального манипулирования людьми отражены в приложении.

Практические советы распознавания обмана в системе манипулирования¹⁴

Улыбка	Поза
<p>Легко опознается среди эмоций, но характер улыбки бывает разный (выделяют более 50 ее видов). Так, существуют улыбки - презрительная, жалкая и <i>притворная улыбка</i>. Последняя призвана убедить нас в чувствах, которые человек на самом деле не испытывает. <i>Ее признаки</i>: а) она более асимметрична, чем искренняя, б) щеки не приподняты, нет мешков под глазами, в) она исчезает несвоевременно, г) она распространена только на нижней части лица</p>	<p>Хорошо известны «закрытые позы» - скрещенные руки-ноги, сложенные руки на груди или в замок на коленях. Они говорят лишь о том, что собеседник не очень склонен к общению с вами. Бывает, что <i>лжец съезживается</i>, будто стремится занять как можно меньше места.</p> <p>Еще одна поза: если человек во время беседы <i>делает шаг назад</i>, скорее всего, он сам не верит в то, что излагает вам.</p>
Речь и голос	Телодвижение
<p>В коммуникации на слова приходится 20-40% передаваемой информации (меньше половины). Способы ее передачи изучает в языкознании – <i>паралингвистика</i>: а) <i>паузы</i> – распространенный признак обмана, междометия – <i>гм, ну, э-э</i>; б) <i>повышение тона</i> – признак возбуждения и ложь (гнев, восторг, страх); в) <i>присутствие в рассказе подробностей, ненужных мелочей</i>; г) <i>невнятность речи</i> (врет скороговоркой); д) <i>слово «просто»</i> - чувство оправдания</p>	<p>Бывают «оговорки в жестах» как небрежная утечка информации. Не каждый лжец допускает их, но это надежный знак намерений: а) <i>непроизвольное пожатие плечами</i> - равнодушие, вранье; б) <i>выставленный средний палец руки</i> - враждебность, скрытая агрессия; в) <i>почесывание носа</i> - признак вранья; г) <i>прикрытие рта рукой</i> либо покашливание в кулак - подавление лживых слов; д) <i>смахивание воображаемых пушинок с одежды</i> - не одобрение услышанного; е) <i>прикосновение к шее</i>, оттягивание воротника - волнуется или врет</p>
Кинесика в паралингвистике	
Изучение жестов, позы, мимики	

Самые распространенные мошенничества сегодня

1. СМС - мошенники	5. «Ломка» денежных средств
<p>- на телефон приходит сообщение о якобы выигранном автомобиле, ноутбуке, а гражданина просят перезвонить по указанному номеру и убеждают, что для этого надо заплатить подоходный налог.</p> <p>- под угрозой блокировки банковской карты просят перечислить сумму на банковский счет или номер мобильного телефона</p>	<p>- мошенничества совершаются в магазинах и торговых центрах в отношении продавцов-кассиров; преступник, приобретая недорогой товар, расплачивается крупной купюрой, получая сдачу, а затем возвращает товар продавцу и требует обратно свои деньги, но при этом часть денежных средств похищает.</p>
2. Хищение денежных средств под предлогом попадания родственников в ДТП	6. Цыгане на улице предлагают погадать, снять порчу, в результате – похищают денежные средства
3. Злоумышленники получают выручку от продавцов торговых точек якобы по поручению их владельцев	7. В квартиру к пожилым людям заходят «социальные работники» для обмена денежных купюр, вышедших из обращения
4. Случайный прохожий просит на улице мобильный телефон, чтобы срочно позвонить, а затем скрывается вместе с телефоном, или вариант – просьба покататься на скутере или велосипеде	8. Продажа БАДов, различных медицинских препаратов или других товаров низкого качества по завышенным ценам под видом дорогостоящей и качественной продукции.

¹⁴ По методике Пола Экмана – АИФ, №20, 2014.

Способы манипуляции людьми руководителями, менеджерами

Способы	Технология
1. Явная ложь.	Важно заставить человека поверить во что угодно - обмануть его
2. Забота	Если о вас начинают заботиться, держите ухо востро, т.к. вами уже манипулируют. И если люди о вас не заботились, а вдруг начали, то это манипуляция.
3. Повторение.	Очень распространённый вид манипуляции как способ зомбирования. Есть поговорка - назови много раз кого-то .., и он станет им.
4. Раздражение, псих, гнев.	Суть — вывести человека из себя с целью, что раздраженный человек намного хуже контролирует эмоции и поступки и всегда возрастает вероятность, что он где-то ошибется.
5. Соблазнение, искушение	Почти все люди поддаются на соблазн, т.е. попадают на крючок. Если говорят фразы «не искушай меня» , то вами манипулируют. Как только поймали и всё, он никуда уже не денется и из него веревки вяжут, на камеру снимают, продукты «впаривают».
6. Подкуп	Это способ прямого воздействия или «коррупция». Подкупленные люди совершают неожиданные или почти невозможные поступки, но они всегда стоят дорого и противозаконно.
7. Шантаж	Используется как воздействие, но необязательно противозаконно.
8. Угрозы	Примитивный метод воздействия - «Не дашь — получишь в лоб».
9. Устрашение	Хитрая разновидность манипуляции, а ее суть в незаметном воздействии на страхи человека или вызывая их, что ведет к потере контроля над эмоциями.
10. Стыд и чувство вины	Популярный способ манипуляции при воспитании детей: т.е. <i>манипуляция со частицей «НЕ»</i> , что <i>НЕ</i> нужно делать. Стыд и вина при этом воздействии человека намеренно делают виноватым. Чем сильнее он чувствует вину, тем легче из него вить веревки.
11. Сарказм	<i>Сарказм задевает и выводит человека из себя. Лидеры за счёт сарказма поднимают свою самооценку. В итоге окружающие им верят. Человек, который много раз тебя убедил в мелочах, даже косвенно, почему-то вызывает доверие. А должен ли?.</i>
12. Лесть	Весьма известный способ воздействия - гибрид заботы и соблазна. Используя прямое воздействие на ЭГО человека, для манипуляции им при завышенной его самооценки.
13. Гордость	Также происходит воздействие на эго, но немного по другой схеме: 1) самое примитивное: <i>«Неужели тебе твоя гордость позволит сделать это?»</i> . 2) Что сделать, поставьте сами. 3) Заставить человека (подчиненного) загордиться собой. Нелепо звучит, но, по сути, так оно и есть.
14. Жалость.	Неудачники обожают, когда их жалеют. Прямо оргазмируют. Пожалев неудачника, можно из него веревки вить. Реально, нужно быть внимательным, когда вас пытаются жалеть. Не надо относиться ко всем с подозрением, но тем не менее. Пожалел собачку и сделал её своим верным псом.
15. Любовь.	Вернемся к основным схемам (для двух человек): а) один любит, один не любит; б) оба любят; в) оба не любят. Первая просто мегапопулярна и эффективна. Манипуляторы, обычно те, которых любят. Причём манипулирование тем, кто их любит, становится «буквально наркотиком». А тот, кто любит, понимает, что им манипулируют, но сделать ничего не может.

Общие приемы и способы манипулирования людьми¹⁵

Способов манипулирования людьми огромное количество. Чтобы овладеть некоторыми из них, необходима длительная практика, но какие-то из них люди часто свободно использует, порой даже не подозревая этого. Об одних приемах манипулирования надо просто знать, чтобы уметь защититься от них, другими же надо овладеть, дабы уметь им противодействовать.

Знание механизмов манипулирования человеческой психикой позволяет обезопасить себя от вторжения в свою психику и умело противодействовать различным приемам и способам манипуляции. Изучая приемы манипулирования надо научиться умело в них разбираться и использовать их себе во благо. Без этих знаний сложно добиться больших *успехов в жизни*.

Применяя способы манипуляции, надо учитывать уровень образования и жизненный опыт человека. При использовании разных способов манипуляции важным моментом является подготовка к их применению. Для этого надо определиться с конкретным приемом и выбрать мишень воздействия. К таким мишеням относят: а) интересы, потребности и склонности человека; б) убеждения, мировоззрение; в) привычки, стиль поведения, способы мышления, характер; г) психическое и эмоциональное состояние.

Для применения действенного **способа манипулирования** надо узнать адресат этого воздействия, собирая больше информации. На подготовительном этапе продумывают места и условия своего воздействия. Важно повысить вероятность возникновения у манипулируемого нужных ему реакций, ощущений и эмоций. Для увеличения внушаемости, надо выбирать уединенные места без помех и применять заготовленный **прием и приемы**.

Успех любого из способов манипуляций зависит от установленного контакта между людьми. Умению войти в контакт и удерживать его в литературе по деловому общению придается огромное значение, это не способ манипулирования, установление контакта, это *основа коммуникативного общения*. Искусный манипулятор, когда идет на контакт, всячески развивает, формирует доверие с целью его дальнейшего использования. Для него это подготовительный этап, где он всячески подстраивается под собеседника, используя технику присоединения. Суть этой техники — найти общие интересы и взгляды, создать атмосферу откровенности, создать благоприятное впечатление о себе. Манипулятор часто начинает копировать жесты партнера по общению, мимику, принимает похожие позы, делает все, чтобы расположить к себе. Когда все подготовительные этапы пройдены, собрана необходимая информация, выяснены слабые стороны, продуманы условия, приступают к применению **приемов и способов манипуляций**. Хотя для использования ряда приемов предварительная подготовка и не требуется.

К каждому способу манипулирования, приведенному ниже, прилагается краткая инструкция приемов по противодействию ему, защите от него. Не всегда способы манипулирования используются по отдельности, часто применяются комбинации приемов и способов.

¹⁵ Конструирование успеха [http:// constructorus.ru / about](http://constructorus.ru/about)

Способы манипулирования людьми

<i>Способы</i>	<i>Приемы</i>
1. Ложное переспрашивание	Данный способ манипулирования используется для того, чтобы изменить общий смысл сказанного, изменяя его значения себе в угоду. Манипулятор как бы в целях уяснения, переспрашивает, повторяя вами сказанное лишь в начале, далее подменяет слова и в целом смысл. Предельно внимательно вслушивайтесь в то, что вам говорят. Услышав искаженный смысл, тут же поправляйте.
2. Показное безразличие и невнимательность	Когда один человек пытается доказать свою правоту, убедить в чем-то другого, тот показывает свое безразличие и к собеседнику, и к тому, что он говорит. Манипулятор рассчитывает на стремления оппонента доказать свою значимость, использовать те факты, ту информацию, которую ранее он не собирался разглашать. То есть попросту выведывается нужная информация. Защита от манипуляции – не поддаваться на провокацию
3. Поспешное перескакивание на другую тему	Озвучив одну тему, манипулятор стремительно переходит к другой, тем самым не давая возможности собеседнику опротестовать первую или как-то в ней усомниться. Делается это с целью фиксации этой информации (не всегда правдивой) в подсознании собеседника. Это способ манипуляции можно характеризовать как внушение с дальнейшим использованием. Следует внимательно относиться к услышанному и подвергать все анализу
4. Цитирование слов оппонента	В данном случае манипулятор цитирует, причем неожиданно, слова оппонента. В большинстве случаев слова частично искажаются. Защищаясь, можно ответить тем же, выдумать фразу и выдать ее за слова манипулятора, некогда им сказанные.
5. Мнимая уязвимость	Манипулятор показывает свою слабость, добиваясь снисходительного к себе отношения. В такие моменты манипулируемый перестает всерьез воспринимать человека как конкурента и соперника, его бдительность притупляется. Не поддаваться этому приему манипуляции можно лишь, если вы всегда будете любого человека воспринимать в серьез и видеть в нем, сильного соперника.
6. Ложная влюбленность	Распространенный прием манипулирования . За счет признания в любви, в почтении и уважении, можно добиться куда большего, нежели просто попросить. «Холодный разум» здесь вам в помощь
7. Неистовый гнев и яростный напор	Немотивированным гневом манипулятор вызывает у человека желание успокоить своего собеседника и рассчитывает, что тот пойдет на определенные уступки. Так же, как и предыдущий, этот способ манипуляции достаточно распространен <i>Противодействие:</i> 1) не обращайте внимания на ярость собеседника, не успокаивайте его, покажите безразличие к его поведению, это собьет его с толку; 2) касаясь манипулятора (руки или плеча) и смотря ему в глаза, начните резко взвинчивать свой агрессивный темп. Одновременное воздействие визуального, кинестетического и аудиального раздражителя у манипулятора вводится в транс. Ставьте ему свои условия, вводя свои установки; 3) Можно подстроится, вызвать в себе подобное расположение духа и постепенно начать успокаиваться, успокаивая и манипулятора.
8 Ложная спешка и быстрый темп	Манипуляция возможна за счет навязывания быстрого темпа речи и проталкивания своих идей. Манипулятор, прикрываясь спешкой и отсутствием времени, забалтывает своего собеседника; он не успевая не то чтобы ответить, демонстрирует свое согласие.

	<i>Болтливость, говорливость и многословность</i> манипулятора можно прекратить вопросами и переспрашиванием. Сбить темп поможет, например, такая уловка как – «Извини, мне надо срочно позвонить. Подождешь?»
9. Высказать подозрительность и вызвать оправдания	Этот способ манипулирования используется для ослабления защитного барьера психики человека. Роль манипулятора — разыграть подозрительность, ответной реакцией на которую будет желание оправдаться. Этому он и добивается. Защитный барьер ослаб, можно «проталкивать» нужные установки. Защитой здесь выступает осознание себя уверенной в себе личностью. Покажите манипулятору, что вам все равно, если на вас обижаются, и вы не побежите догонять, если он захочет уйти. Влюбленные возьмите на вооружение, не позволяйте собой манипулировать!
10. Ложная усталость	Манипулятор дает понять, что сильно устал и не в состоянии, что-либо доказывать и выслушивать возражения. И по тому манипулируемый быстрее соглашается с его словами, и, идя у него на поводу, не утомляет его возражениями. Не поддавайтесь на провокации.
11. Подавить авторитетом	Тонкость этого способа манипуляции заключается в специфике психики человека – поклонение и слепое доверие авторитету в какой-либо области. Манипулятор, пользуясь своим авторитетом, давит на человека, и часто мнение, совет или просьба, лежат вне пределов его авторитетности. Как же можно отказать от просьбы или не согласиться с таким человеком? Верьте в себя, в свои способности, в свою индивидуальность и исключительность. <i>Долой низкую самооценку!</i>
12. Ложная влюбленность	Манипулятор как бы по секрету, чуть ли не шепотом, прикрываясь мнимой дружбой, советует манипулируемому поступить данным образом. Уверяет в выгоде и пользе этого поступка, на самом же деле преследует свои интересы. Не следует забывать, что бесплатный сыр бывает только в мышеловке, за все надо платить.
13. Вызвать сопротивление	Известно, запретный плод сладок, и психика человека устроена так, что ему часто интересно именно то, что находится под запретом или для достижения чего необходимо приложить усилия. Манипулятор, как психолог, пользуясь этими особенностями человеческой психики, вызывает у объекта такие желания. Конечно себе в угоду. Всегда помните свои интересы. Принимайте решения, хорошо подумав, взвесив все «за» и «против».
14. От частности к ошибке	Манипулятор обращает внимание объекта манипуляций лишь на одну деталь, не позволяя рассмотреть картину в целом, и заставляет его на основании этого сделать выводы. Применение этого способа манипулирования людьми широко распространено в жизни. Часто люди делают выводы и судят о каком-либо предмете и событии, не обладая информацией и не располагая фактами, они судят, основываясь на мнениях других. Манипуляторы этим пользуются и таким образом навязывают свое мнение. Увеличивайте свой кругозор, развивайтесь, работайте над повышением уровня собственных знаний.
15. Ирония с усмешкой	Манипулятор , как будто сомневаясь в словах оппонента, специально выбирает ироничный тон разговора, провоцируя его на эмоции. В эмоциональном состоянии, в гневе человек впадает в измененное состояние сознания и более подвержен внушению.

	Эффективной защитой против этого способа манипуляции служит полное безразличие.
16. Сбить с мысли	Манипулятор, чтобы направить разговор в нужное ему русло, постоянно перебивает мысли собеседника. Не обращайтесь на это внимание, или, используя речевые психотехники, попробуйте высмеять манипулятора и если вы находитесь в коллективе, на его перебивания всерьез обращать внимание уже ни кто не будет.
17. Ложное признание выгодных условий	В данном случае идет намек от манипулятора на более выгодные условия, в которых будто бы находится объект манипуляции. Манипулируемый начинает оправдываться и открывается для внушения, которое незамедлительно следует использовать. Не стоит оправдываться, наоборот признайте свое превосходство
18. Имитация предвзятости	Манипулируемый ставится в такие условия, когда ему надо отвести подозрение в предвзятости к манипулятору. И он сам начинает его нахваливать, говорить о его добрых намерениях, тем самым дает себе установку не реагировать критично на слова манипулятора. Если уж вы попали в такую ситуацию, опровергните свою предвзятость, но не нахваливая манипулятора
19. Ввести в заблуждение специфической терминологией	Манипулирование осуществляется за счет применения манипулятором в разговоре неизвестных манипулируемому терминов. Он попадает в неловкое положение и боится показаться неграмотным. Не стесняйтесь и не бойтесь уточнить не понятное для вас слово.
20. Навязывание ложной глупости	Этот способ манипуляции заключается в понижении статуса человека. В ход идут намеки на его безграмотность и глупость, что приводит человека в состояние временного замешательства. Тогда-то манипулятор и производит кодирование психики. Не обращайтесь внимания, тем более, если знаете, что перед вами грамотный манипулятор, опытный мошенник или гипнотизер.
21. Навязывание мысли повторяемостью фраз	При этом способе манипулирования, за счет неоднократного повторения фраз, манипулятор внушает объекту какую-либо информацию. Не стоит фиксировать внимание на том, что говорит манипулятор. Можно поменять тему разговора.
22. Ложная невнимательность	Манипулятор играет на собственной якобы невнимательности. Добившись нужного результата, он как бы замечает, что сделал что-то неправильно, ставя манипулируемого перед фактом – «Ну что тут поделаешь, не увидел, не услышал, не так понял...» Надо четко выяснять и доносить смысл достигнутых договоренностей.
23. Скажи «Да»	Этот прием манипуляции осуществляется за счет построения такого диалога, когда манипулируемый все время соглашается с манипулятором. Это подводит объект воздействия к принятию своей идеи. Смените направленность беседы.
24. Наблюдение и поиск схожих черт	Манипулятор выдумывает или находит некую схожесть между собой и манипулируемым, невзначай обращает на это внимание, тем самым повышает доверие к себе и ослабляет защиту. Можно действовать, продвигать идею, внушать мысль (используя другие способы и приемы манипулирования), просить. Защита – резко сказать манипулятору о своей с ним непохожести.
25. Навязывание выбора	Манипулятор ставит вопрос, не давая объекту выбора варианта кроме своих предложенных. Четко и ясно представлять, что вы именно хотите и не забывать о своих интересах и планах, чего бы это не касалось.

3.2. Способы манипуляции в имиджологии, маркетинге и рекламе

Термин имидж, трактуемый как образ, вид, облик, представление, характеризует мнение, точку зрения об объекте (человеке, фирме). Для создания соответствующего образа у манипулируемых необходимо сформировать соответствующую психологическую установку от имиджмейкера (формирование «нужного» имиджа через информационные «установки»).

Формируемая информация имиджа служит базой манипулирования. По характеру получения информация имиджа подразделяется на прямую (личное психологическое мнение) и косвенную (мнение социума).

Первый технологический принцип формирования имиджа – воздействуя на людей для создания у них нужного мнения. Необходимо влиять не только на их сознание, но и на их подсознание, чтобы у них помимо воли возникало бы чувство приятного, связанного с Вами, с Вашим именем. *Второй принцип* – формируя свой имидж, следует в большей мере воздействовать на подсознание людей, чем на их сознание. Память чувств сильнее памяти ума.

Выделяется *вербальный имидж*, когда сложившееся о Вас мнение на основе информации, прямо и (или) косвенно, продуцируется осознанно и (или) неосознанно, вербально и (или) паравербально, отражая имиджеформирование¹⁶. *Вербальный имидж* формируется только через речь (устную или письменную). Если есть проблемы с речью (не все умеют достаточно четко и ясно излагать свои мысли в экспромт - речи), то здесь, как ни в каком другом случае, уместна поговорка «Слово – серебро, а молчание золото».

Говорить – разговаривать, монолог – диалог, советовать – советоваться

Биоэнергетика имиджа определяется такими технологиями, как: 1) самопрезентации духовно насыщенной личности, ее излучающегося притяжения, 2) управления эмоциями на основе эмоциональной памяти, 3) социально-психологической стратификации при подаче информации.

*Самодвижущая сила имиджэффекта*¹⁷ характеризует мастерство преподнесения себя и умение использовать потребности людской массы в психологическом взаимозаражении, в слитности своих переживаний.

Выделяют *основные критерии выбора модели поведения имиджмейкера* при использовании эффектов манипулирования: 1) критерий *выбор модели социального поведения в социуме*, 2) критерий *обеспечения нравственной безупречности в глазах манипулируемых*, 3) критерий *учета конкретной ситуации действия имиджмейкера*, 4) критерий *увлеченности целью и предметно осязаемая логика ее достижения*, 5) критерий *самокритичной оценки собственных возможностей использования конкретной модели поведения*, 6) критерий *мастерства владения человековедческими технологиями* (индивидуальная работа с персоналом, «конструирование» коллективов, стимулирование честолюбия и речевого воздействия), 7) критерий *проявления личностно-деловых качеств*, которые ожидают от вас и желательны для партнеров.

¹⁶ Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создать свой имидж. – М.: Дело, 1998. с. 148

¹⁷ Шепель В.М. Имиджология: Секреты личного обаяния. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - с.28, 43

Способы манипуляции в маркетинге по продвижению товаров.
 Сравнительно честные способы манипулирования в рекламе для отъема денег у целевой аудитории, основанных на простейшей психологии¹⁸.

Способы	Приемы
<i>1. Давить на желания</i>	В каждой человеческой голове живут мысли – желания, ориентированных на потребности и желания. Чаще они не реализованы из-за социально- и лично-важных потребностей, что и очень просто объясняет страхи. На этом всегда играют в рекламных сообщениях, где изображен некий желанный образ жизни (роскошный офис, беззаботные путешествия и так далее). Все это будет продолжаться до тех пор, пока не сменятся важные человеческие потребности, т.е. вечно.
<i>2. Запугивать</i>	Люди часто пугливы, если это касается здоровья и внешнего вида. Человек к старости больше думает о здоровье. Труднее становится жить из-за болезней, а хочется бодрости как в юности. Внешний вид очень хорошо соотносится с этим настроением. Если ты некрасивый, то тебя вряд ли полюбят, да и успех скорей всего не светит. Нельзя запугивание стариков и взрослых зашкаливающим уровнем холестерина. Этот отвратительно сыгранный и неестественный испуг.
<i>3. Создавать проблему и предлагать решение</i>	Этот способ манипуляции естественно вытекает из предыдущих. Когда реклама уже напугала свою жертву, она достает прямой билет к удовлетворению всех потребностей. Конечно, при этом у всех сверхсчастливые улыбки и лица, хотя и «тошнит всех», а продажи растут.
<i>4. Создавать иллюзию «Можно»</i>	Этим способом обычно промышляют банки и финансовые компании, обещающие своим потребителям золотые горы. В своей коммуникации большинство они давит на увеличение материального достояния клиента, если он обратится к ним. «Вы можете позволить себе все», сообщается в рекламе, а значит у людей создается ложное ощущение богатства и могущества. А ощущение это чертовски привлекательно, но это биржевых спекуляции или же впрягаются на веки вечные в выплату кредитов.
<i>5. Обращаться к авторитетам</i>	Человек не может быть компетентен абсолютно во всех сферах жизни, поэтому ему свойственно прислушиваться к людям, кто более сведущ в тех или иных вопросах и более авторитетен. Именно поэтому в рекламе столько людей в экспертов, лабораторий и приборов неясного генеза и предназначения. За большие деньги, конечно же, рекомендует. А несознательная часть аудитории верит, окупая вложенные брендом деньги.
<i>6. Использовать все богатство сравнительной лексики</i>	Новинка», «уникальный», «революционный», «первый», «единственный», «эффективный» и так далее, то есть нет числа этим восторженным существительным и прилагательным, призванным создать у целевой аудитории впечатление, что только этот продукт заслуживает внимания, а все остальное — устаревшая неэффективная ерунда. Если вдуматься, то какое все-таки счастье, что в российской рекламе запретили использовать слово «лучший» и вообще превосходную степень сравнения.
<i>7. И, главное, показывать тело ...</i>	Вечный и один из самых надежных способов привести к себе покупателей – показывать женское тело. Даже если вы торгуете карданными валами для Камазов.

Люди по большей части склонны к тому, чтобы поддаваться на уловки, провокации и манипуляции самого разнообразного толка. Так уж устроены

¹⁸ 7 способов манипулирования в рекламе <http://www.adme.ru>

люди, что «и обмануть меня не сложно, я сам обманываться рад». Все способы манипуляции и обмана связаны с базовыми человеческими потребностями. Они составляют пирамиду А. Маслоу и ее вариации.

Сегодня в обществе давно уже на передний план вышли другие потребности быть любимым и быть крутым. Первичные потребности сами по себе худо, бедно удовлетворяются, за исключением бурной любви у некоторых индивидуумов. Человеку как общественному животному бесконечно важно удовлетворение нужд другого порядка. Именно созданием иллюзии вот этого всего и занимается та самая реклама, которая в большинстве своем всех бесит, но она так или иначе срабатывает хотя бы на части своей аудитории.

3.3. Мошенничество - родство манипуляции

Мошенничество включает обман как общее условие получения выгоды субъектом управленческой манипуляции. Главным моментом в любом жульничестве, обмане и мошенничестве служит доверие. Мошенничество основано на «вере». Нельзя никого обмануть до тех пор, пока обманутый не будет верить, доверять жулику. *Без доверия мошенничество не возможно.*

Выделяют основные элементы присущие мошенничеству и образующие в совокупности так называемый треугольник мошенничества и определяющие мотивацию и возможность для его совершения. Они представляют собой такие возможности и обстоятельства, как: 1) давление финансовых обстоятельств, 2) возможность совершить и некоторое время скрывать акт мошенничества, 3) способность оправдать это действие. Эти три элемента присутствуют в каждом случае мошенничества.

Мошенничество – это преступление, редко выставляемое напоказ. Это связано с тем, что в случае с мошенничеством, поначалу нет уверенности в том, что имело место именно преступление. Существует при этом лишь некоторые его признаки, симптомы или индикаторы. Чтобы выявить сам факт мошенничества, менеджеры, аудиторы, эксперты и штатные сотрудники должны научиться распознавать и исследовать эти симптомы для получения неопровержимых доказательств совершения того или иного злоупотребления. Следователи должны разобраться с причинами возникновения этих симптомов – мошенничества или каких-либо других факторов.

На практике выделяют симптомы, относящиеся к мошенничеству наемных работников, представителей управленческого звена, связанных с аферами по инвестициям. Но наиболее типичные *виды мошенничества со стороны наемных работников* следующие: 1) фальсификация записей в бухгалтерских книгах (предоставление фальсифицированных счетов-фактур и мошенничество с выплатой зарплаты.), 2) фальсификация отчетности о командировках, 3) сговор с клиентами, поставщиками, 4) переплата «сверху», 5) выдача дутых векселей (кайтингов), 7) мошенничество со страховкой и со счетами от медицинских учреждений, 8) не эффективное использование имущества, его несанкционированная продажа или кража инвентаря фирмы, 9), воровство наличности из кассы, 10) компьютерные преступления.

Признаки мошенничества со стороны наемных работников часто проявляются при выявлении групп симптомов возможного мошенничества: 1) нестандартные данные в бухгалтерских документах, 2) слабость внутрифирменного контроля, 3) отклонения от средних (нормальных) значений величин тех или иных показателей, 4) выходящий за привычные рамки образ жизни, 5) необычное поведение, 6) наличие наводок и жалоб.

Признаки мошенничества со стороны менеджеров часто проявляются при выявлении групп симптомов возможного мошенничества: 1) аномалии в деятельности фирмы, 2) личные качества менеджеров, свидетельствующие о наличии у них возможных мотивов, 3) аномалии в организационной структуре фирмы (предприятия) и условия самооценки значений величин тех или иных показателей, 4) особые отношения со сторонними партнерами.

В теории и на практике выделяют для исследования сущности и оценки основной логической **ТРЕУГОЛЬНИК МОШЕННИЧЕСТВА**. Он включает:

1. Давление внешних обстоятельств, вынуждающее идти на мошенничество:

<i>Виды давления</i>	<i>Характеристики давления</i>
1) финансовое давление	1) жадность, 2) жизнь не по средствам, 3) большие долги, 4) большие счета за медицинское обслуживание, 5) отсутствие денег на счете, 6) большие финансовые потери, 7) неожиданная потребность в деньгах
2) давление пороков и пагубных пристрастий	1) азартные игры, 2) наркомания, 3) алкоголь, 4) сексуальные удовольствия, 5) пагубные увлечения
3) давление, связанное с работой	1) свести счета с кем-то, 2) кажущаяся недооценка, 3) боязнь потерять работу
4) прочие виды давлений обстоятельств	1) досадить всей системе, 2) поддержание образа жизни, 3) стремление совершить «идеальное преступление»

2. Возможность совершить мошенничество и скрыть его

<i>Виды возможностей</i>	<i>Факторы, связанные с контролем</i>
1. Отсутствие или недостаточность мер контроля, позволяющих предупредить/выявить мошенничество	1) атмосфера всеобъемлющего контроля, 2) системы контроля за бухгалтерией и финансами, 3) методы проведения контрольных проверок
2. Невозможность или неспособность оценить качество работы	1) невозможность или неспособность оценить качество работы,
3. Отсутствие производственной дисциплины	2) нарушение принципа неотвратимости наказания,
4. Предоставление искажений или недостаточной информации	3) отсутствие доступа к необходимой информации,
5. Равнодушие к происходящему от начальства и/или коллег	4) некомпетентность, равнодушие или особая уязвимость,
6. Отсутствие ревизий и/или аудиторских проверок	5) отсутствие ревизий или аудиторских проверок

3. Третий элемент треугольника способность оправдать действия

- **Самооправдания мошенника.** Если «моя фирма мне задолжала, то одолжу на время деньги и сразу же отдам. Ведь от этого хуже не будет, я заслуживаю большего. Надо же чем-то пожертвовать - своей репутацией, или собой. *Все мы оправдываем свои поступки. Самооправдание и честность.* Люди не идут на мошенничество до тех пор, пока они не смогут соотнести его со своими личными нравственными принципами.

Мошенничество, включающее в себя обман, принимает различные формы и схемы. В практике хозяйствования выделяют **типы мошенников**¹⁹

Случай мошенничества	Схемы мошенничества
1. Растрата или хищение со стороны наемных работников	Эти работники обманывают своих нанимателей, присваивая себе имущество или средства фирмы
2. Мошенничество со стороны руководителей или менеджеров	Это тип жуликов, способ обмана, манипуляция с финансами, афера завышения показателей
3. Аферы с инвестициями	Телемаркетинг – навязывание покупки инвестиций, которые потом станут липовыми, не имеющими никакой стоимости
4. Мошенничество со стороны поставщиков	Завышение количества поставляемых изделий, поставка бракованных товаров или непоставка товаров вообще, хотя платежи были получены
5. Мошенничество со стороны заказчика или клиента	Оно включает в себя неплатежи за поставленный товар, получение платы за непроданную работу или обман различных фирм путем поставки им совершенно ненужных вещей.
6. Обман или мошенничество смешанного типа	Он осуществляется с целью получения не только финансовой прибыли, но и фальсификация свидетельств о датах, оценок

Признаки мошенничества - симптомы возможного мошенничества

со стороны наемных работников	стороны менеджеров
1) нестандартные данные в бухгалтерских документах	1) аномалии в деятельности фирмы
2) слабость внутрифирменного контроля	2) личные качества менеджеров и наличие у них возможных мотивов
3) отклонения от средних (нормальных) значений величин тех или иных показателей	3) аномалии в организационной структуре фирмы (предприятия)
4) выходящий за привычные рамки образ жизни	4) особые отношения со сторонними партнерами
5) необычное поведение 6) наличие наводок и жалоб	

¹⁹ С. Альбрехт и др. Мошенничество. Луч света на темные стороны бизнеса / СПб, 1995. – С. 18-20

**Наиболее типичные виды мошенничества
со стороны наемных работников**

Виды мошенничества	Формы и схемы реализации
1. Воровство наличности из кассы	- Воровство чеков, - Использование наличности не по назначению, - Фальсификация кассовых книг, - Фальсификация сумм на банковских счетах, - Подделка чеков, - Использование поступлений в пенсионные фонды не по назначению, - Мелкие кражи наличностей из кассы, - Оплата личных счетов чеками фирмы.
2. Предоставление фальсифицированных счетов-фактур	- фальсификация транспортных накладных, - завышение фактурирования
3. Кража инвентаря	
4. Сговор с клиентами или поставщиками	- получение «благодарности» за определенные услуги («Кикбэки»), или разновидность взятки; - искусственное вздувание цен, - использование подставных поставщиков, - Завышение цен.
5. Переплата «сверху»	
6. Выдача дутых векселей, т.н. кайтинг	
7. Использование имущества фирмы	- Использование сотрудников, оборудования или материалов фирмы в личных целях, - Предоставление заказов за взятки, - Манипуляции с кредитными карточками.
8. Мошенничество со страховкой	- Незадекларированные доходы, - Фальсифицированные налоговые декларации
9. Мошенничество со счетами от мед. учреждений	
10. Фальсификация записей в бухгалтерских книгах	- Для улучшения отчетности, - для покрытия недосдач
11. Фальсификация отчетности о командировках	- Завышение расходов, - включение в отчет о командировке личных затрат, - Невозвращение выданных авансом сумм.
12. Несанкционированная продажа имущества фирмы	- инвентаря, - оборудования, - отходов производства
13. Компьютерные преступления	- изменение содержания записей, - получение наличности
14. Мошенничество с выплатой заработной платы	- обналичивание не востребованных чеков, - фальсификация часов переработки, - оплата труда работников «поснежников».

4. Условия и посылки формирования манипуляционных воздействий

Каждый человек является в той или иной степени манипулятором, согласно Э. Шострому. *Современный мир жесток по отношению к личности.* Темп жизни, погоня за успехом, престижем, богатством — все эти атрибуты современного общества лишают человека полноценной жизни. Человек начинает играть роль или стремится ее выполнять. Эти ролевые функции задаются требованиями общества, например, роли учителя, отца, продавца, начальника. Из жизни уходят человечность и настоящая эмоциональность. А вместо этого появляется фальшь во взаимоотношениях и жизни.

Человек-манипулятор - это личность, которая использует других людей для достижения своих целей или использует себя для достижения своих целей, но, что особенно важно, сама личность этого не осознает. Такой человек не понимает, что является манипулятором или объектом манипуляции. Вся жизнь современного человека проходит в манипуляциях. Большинство манипуляций проходит бессознательно, и те или иные действия применяются неосознанно, но некоторые используют специальные приемы, которые ведут к достижению поставленных целей. И сейчас мы везде видим манипуляторов и манипулируемых. Это *и торговец*, что уговаривает нас купить совершенно ненужную вещь с помощью своих ловких приемов и хитроумных рекламных трюков, *и родитель*, который с помощью пряников уговаривает своего ребенка поступить таким образом, как ему нужно, и *бабушка*, пугающая своего внука, *и ребенок*, который плачем и третированием мамы заставляет ее сделать то, чего хочется ему, *и учитель*, который добивается послушания, угрожая вызвать родителей в школу, совершенно не заботясь о повышении интереса к своему предмету

Человек не рождается манипулятором. Но уже через несколько месяцев после рождения ребенок научается управлять взрослыми. Например, упав и заплакав, он ждет, когда родители подойдут, поднимут, успокоят и приласкают его. Ребенок строит жалостливые мины, когда ему хочется подольше посмотреть мультик или другую передачу. Становясь взрослее, ребенок увеличивает набор манипуляций. Дальше — больше.

Человек развивает у себя способности манипулировать другими для того, чтобы достичь желаемого, избежать неприятностей, получить удовольствие, часто не желая того, бессознательно. Манипуляции нужны, чтобы скрыть истинные чувства и эмоции.

Манипулятор — это игрок в жизни, и часто очень искусный. Подобно тому как игрок при плохой карте делает хорошую мину, так и манипулятор поступает в жизни. К очень искусным манипуляторам относят и многих из депутатов, которые во время выборов любыми средствами, с помощью манипуляций, добиваются голосов избирателей. А некоторые кандидаты в ходе избирательной кампании раздают избирателям щедрые обещания, которые забываются сразу после их избрания. К искусным манипуляторам относят и людей, что хотят произвести «должное впечатление».

Восемь основных манипуляторных типов – игроков жизни²⁰

Типы	Характеристики
1. ДИКТАТОР	Он безусловно преувеличивает свою силу, он доминирует, приказывает, цитирует авторитеты – короче делает все, чтобы управлять своими жертвами. Разновидности диктатора: настоятельница, начальник, Босс, Младшие Боги.
2. ТРЯПКА	Обычная жертва Диктатора и его прямая противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Она преувеличивает свою чувствительность. При этом характерные приемы: забывать, не слышать, пассивно молчать. Разновидности тряпки: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Смущающийся, Отступающий
3. КАЛЬКУЛЯТОР	Преувеличивает необходимость все и всех контролировать. Он обманывает, увиливает, лжет, старается, как перехитрить, так и – перепроверить других. Разновидности: Делец, Аферист, Игрок в покер, Делатель рекламы, Шантажист
4. ПРИЛИПАЛА	Полярная противоположность Калькулятору. Из всех сил преувеличивает свою зависимость. Это личность, которая жаждет быть предметом забот. Позволяет и исподволь заставляет других делать за него его работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный Ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный, Человек с девизом «Ах, жизнь не удалась, и потому».
5. ХУЛИГАН	Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет с помощью угроз разного рода. Разновидности: Оскорбитель, Ненавистник, Гангстер, Угрожающий, Женская вариация Хулигана – Сварливая Баба («Пила»).
6. СЛАВНЫЙ ПАРЕНЬ	Преувеличивает свою заботливость, любовь, внимательность. Он убивает добротой. Разновидности: Угодливый, Добродетельный Моралист, Человек организации.
7. СУДЬЯ	Преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, полон обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обвинитель, Обличитель, Собиратель улик, Позорящий, Оценщик, Мститель, Заставляющий признать вину.
8. ЗАЩИТНИК	Противоположность судье. Он чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке. Он портит других, сочувствует сверх всякой меры, и отказывается позволять тем, кто защищает, встать на собственные ноги и вырасти самостоятельным. Разновидности: Наседка с цыплятами, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Самоотверженный

²⁰ Э. Шостром

Среди манипуляторов много «новых русских».

К манипуляторам относятся и так называемые «нытики», у которых все хорошо, но которые при встрече могут часами рассказывать, как у них все плохо, как им мешают, как им все надоело. Манипуляция совсем не обязательно является необходимым элементом жизни. Чтобы обойтись без манипуляции, нужно понять ее суть и стать психологически грамотным. Хотя сама психологическая грамотность не обязательно ведет к жизни без манипуляции, а иногда может даже, наоборот, усилить ее. Так, некоторые манипуляторы, начитавшись психологической литературы и усвоив методы манипуляции, могут выйти на новый уровень манипуляции. Тогда их детское «Я не могу» переходит в «Я не могу, потому что я творческая личность», или «Я не могу, потому что я импульсивный холерик», т. е. психологическая литература и психологическая терминология дают им оправдание и обоснование, почему они не могут поступать иначе.

Для манипулятора человек — это не человек в подлинном смысле, а все что угодно, точнее, вещь. Например, для торговца покупатель — это мешок с деньгами, для парикмахера клиент — это голова, которую надо постричь, для политика народ — это электорат, для банкира люди — это клиенты с деньгами и т. д.

Можно выделить ряд манипулятивных типов, использующие определенные манипуляционные системы.

1. ***Активный манипулятор*** действует все время с позиции силы, скрывает свою слабость. Пользуется своим социальным положением: родитель, старший по званию, учитель, начальник. Он часто использует технику прав и обязанностей и табель о рангах, Подобно Карабасу - Барабасу, он управляет людьми, как куклами-марионетками. Его цель — главенствовать и властвовать.

2. ***Пассивный манипулятор*** является противоположностью активному. Если активный действует с позиции силы, то пассивный действует с позиции слабости, вялости, бездействия. Он прикидывается глупым и беспомощным, заставляя таким образом работать за себя активного, в конечном итоге выигрывая у активного. Главный смысл его поведения — не вызывать раздражения.

3. ***Соревнующийся манипулятор*** рассматривает жизнь, как поле битвы, стадион для соревнований, требующий постоянной бдительности. Если ты что-то упустишь, то обязательно проиграешь. Для соревнующегося манипулятора жизнь — это выигрыш или проигрыш, третьего не дано. Для него люди — соперники, у которых надо выигрывать. В зависимости от силы соперника или ситуации он выбирает трон то пассивного, то активного манипулятора, преследуя единственную цель — получить выигрыш любой ценой

4. Четвертый манипулятивный тип — это ***безразличный манипулятор***. Он играет роль безразличного, абсолютно апатичного человека, смысл его игры заключается в выражении: «Наплевать», «Мне на все на свете наплевать». Хотя на самом деле он ведет сложную манипулятивную игру, как

кошка, которая, притворяясь спящей, на самом деле следит за мышью. Его кредо — отвергать заботу. Распространенная манипулятивная игра — угроза разводом — служит примером этой стратегии, где главная цель — завоевать партнера, а вовсе не получить развод.

Конечно, феномен манипуляции личностью рассматривается в российской и зарубежной литературе в основном как деструктивное явление в индивидуальной жизни человека. «По-видимому, это единодушие связано, во-первых, с тем обстоятельством, что социально-репрессивный характер манипуляций чаще обнаруживает себя (и сильно «бросается в глаза»), в то время как социально-адаптивный их результат глубже зашифрован в политических, образовательных и воспитательных процессах и, вероятно, скрыт в них под другим именем.

Во-вторых, негативное отношение к манипуляции, очевидно, спровоцировано самой ее спецификой как способа тайного вторжения в субъективный мир индивида, нарушающего его право на индивидуальную автономию, поскольку осуществляется оно часто без согласия личности, через навязанную извне организацию ее духовно-психических процессов и поведенческих актов²¹».

Безусловно, манипулирование должно использоваться в умеренных дозах, как яд, чтобы оно обладало лечебными свойствами. Можно считать, что «оценку различных манипуляций можно сделать более тонкой и дифференцированной, если удастся обнаружить весьма трудноуловимую меру в соотношении привнесенного извне и саморазвития индивидов и рассматривать сохранение или нарушение этой меры в качестве критерия подлинного содержания и результатов манипуляций.

В-третьих, специфика манипуляций личностью, в отличие от воспитания, обучения, принуждения или открытого насилия над ней, заключается в том, что это влияние не только является латентным, но и сливается в ее сознании и самосознании с властью собственных влечений, чувств, мыслей и диктует ей определенные формы мышления и деятельности».

В определенных случаях категория манипуляции истолковывается как «хорошо организованный обман». Его основой является, видимо, прежде всего свойство человеческой личности быть открытой миру, т.е. принципиальная возможность влияния на такую структуру самой личности. Чтобы уверенно обозначать манипуляторские способы, приемы и процессы, происходящие в обществе, надо прежде всего найти такие элементы в структуре личности, которые создают возможность для нее быть подвластной манипулированию. Для этого необходимо создавать набор инструментов манипуляционного управляющего воздействия на индивидуальные личности, социальные группы, организации и сообщество.

²¹ Ермаков Ю.А. Манипуляция личностью: смысл, приемы, последствия. – Екатеринбург: Изд-во Урал. Унта, 1995. – с. 23-24.

5. Управление и манипулирование: процессы манипуляционных воздействий

Манипулятор – это искусный игрок с жизнью, стремящийся скрыть свою пустую карту.

Манипулирование - вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению намерений у другого человека, не совпадающих с его актуальными существующими желаниями.

На практике часто встречаются ситуации, когда в силу условий решения стоящей перед управляющей системой задачи она оказывается не совместимой с целями участников. Это обусловлено корыстной направленностью целей управляющей системы и неразрешимостью противоречий внутри управляемой системы. При этом субъект управления прибегает к приему, именуемому манипулированием, и не просто управляет, воздействуя на объект, но полностью его игнорирует, пренебрегает его интересами.

В манипуляциях объект управления (человек) начинает рассматриваться только как объект управления. *Ценность и значение человеческой личности сводится манипулятором к полезности с позиции собственных сиюминутных задач.* По содержанию манипулирование - форма управления, где игнорируются собственные цели и интересы объекта управления. Они могут игнорироваться полностью или признаваться формально (фиктивно) при принятии управленческих решений, не принимая в расчет составляющих цель управления. По форме манипулирование - это социально-психологическое воздействие, обман, мошенничество, построенное на фиктивном признании интересов партнера.

Объясняя причины манипуляции, Э. Шостром, считает, что первой причиной является **недоверие** (как к себе, так и к другим). Когда человек полностью не уверен в себе, он и начинает манипулировать. Второй причиной он считает **любовь**. Но любовь предполагает принятие человека таким, каков он есть, не лучше и не хуже. А в жизни происходит парадоксальная вещь: почти каждый считает, что чем совершеннее и лучше он будет, тем более будет любим. Эта желание быть лучше, идеальнее ведет человека в объятия манипулятора, а тот приобретает полную власть над этим человеком.

Третьей причиной манипуляции считаются **риск и неопределенная ситуация**. Это когда человек не может и не хочет контролировать ситуацию и смотреть в лицо фактам. Такой человек, осознавая непредсказуемость своей жизни, превращается в корабль, плывущий по течению или по волнам. Четвертая причина манипуляции — **страх** и связанные с этим различные затруднительные положения.

Пятая причина — те **правила и аксиомы**, которые человек приобретает опытным путем и с которыми затем сверяет свои действия. Одно из таких ложных правил — это то, что нам необходимо получить одобрение всех и каждого. Как и это правило, многие из таких аксиом и правил оказываются неверными и впоследствии портят нам жизнь.

В целом основными причинами манипулирования можно считать:

- вечный человеческий конфликт между опорой на себя и опорой на внешнюю среду. Это проблема доверия себе и доверия другим людям;
- не понимания истинной сущности познания человека через любовь, ведь многие люди не знают, как любить. Манипулятор часто пытается заменить любовь властью над другим человеком и безнадежно проигрывает вне зависимости от того, получается у него это или нет;
- современный человек чувствует себя беспомощным из-за наличия больших *рисков и неопределенности воздействий* вокруг нас;
- присутствие страха перед затруднительным положением;
- условие потребности получать одобрение от каждого встречного и поперечного. Это личность не правдивая и не честная, а пытающаяся угодить всем и каждому. С.8

Манипулятор относится к людям как к вещам, но и сам при этом становится вещью. Бизнесмен, видящий в людях лишь свою будущую прибыль, неизбежно овеществляет их. Невозможно относиться к каждому своему потребителю как к уникальной личности. Но обезличивание любого человека, даже если он ваш клиент, ненормально. В этом-то и заключается главная беда и главная проблема деловых людей, людей бизнеса. С.126.

Манипуляции на работе – явление обычное, как ни печально это признавать. Существует мнение, что чаще всего к интригам и манипуляциям прибегают сотрудники, настойчиво стремящиеся сделать карьеру или сохранить занятые позиции. Иными словами, ***манипуляторы*** – это те, кто наступает, добиваясь тех или иных преимуществ и выгод, либо те, кто защищается и просто пытается выжить.

Формы манипулирования: афера, махинация, мошенничество, интриги, мистификация, провокация и др. Для ФСБ, Дипломатии, контрразведки - нормальная форма деятельности.

Проблема манипуляций обычно окружена завесой тайны и нередко вызывает осуждение и внутренний протест. Но страдает от манипуляторов в большинстве случаев именно те, кто исповедует «страусиную политику», не желая разобраться в проблеме. Поэтому очень полезно изучать механизм манипуляций, чтобы защититься и стать неуязвимым для психического воздействия. Когда организация останавливается в своем развитии, то пышным цветом расцветают манипуляции и интриги.

Манипуляция возможна в условиях, когда нельзя открыто переиграть или подавить противника. Надо заняться поиском слабых звеньев в работе противника, затем настроить против него руководство, т.е. создать враждебную ему среду, а затем дискредитация противника в глазах руководства.

Жертва часто ведет себя наивно, не замечая действий манипулятора и сосредоточена на собственных проблемах, будь то работа или личная жизнь. Чем меньше у манипулятора ресурсов, тем интенсивнее его действия. Переноса ответственность на других, манипулятор уменьшает накал своей внутренней борьбы. Если субъект выговориться (например, написав в редак-

цию), то он разделяет ответственность уже с десятками тысяч читателей. Главным манипулятивным приемом является игра на слабостях жертвы.

Методы аргументирования и манипуляции при ведении бесед и переговоров

Цели аргументации определяются: во-первых, критической проверкой излагаемых положений и фактов собеседниками; во-вторых, устранить и смягчить противоречия при взаимообменах мнениями; в-третьих, изменить сформировавшееся мнение (позицию); в-четвертых, формирование предварительного мнения; в-пятых, занять определенную позицию по данным проблемам.

Аргументирование – наиболее трудная фаза беседы, она требует больших знаний, концентрации внимания, присутствия духа, напористости и корректности высказываний, но при этом мы во многом зависим от собеседника. Желательно заранее представить себе ход аргументирования через процессы *доказательности аргументации и контраргументации*. К первым можно отнести процессы оценки: 1) точности наших сведений, 2) верности наших заключений, 3) выявление противоречий в нашей аргументации, 4) доказательная наша база – примеры, методы сравнения и т.д., 5) возможные возражения и доводы собеседника. Ко вторым можно отнести: 1) возможность оспорить факты или предположения, 2) выявление ошибочного заключения, 3) нельзя ли загнать собеседника в тупик вопросами, 4) используются ли спекулятивная технология аргументирования, 5) не проявляются ли противоречия в логике или содержании аргументирования.

*Мелочи, имеющие решающее значение при аргументировании*²²:

- оперировать простыми, ясными, точными и убедительными понятиями;
- способы и темпы аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника;
- вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику, так как это, особенно при длительных контактах, окажется для нас же намного выгоднее;
- приспособить аргументы к личности нашего собеседника;
- избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих аргументирование и понимание;
- попытаться как можно нагляднее изложить собеседнику свои доказательства, идеи и соображения.

В аргументировании выделяют две основные конструкции: -это доказательная аргументация, когда хотят что-то доказывать или обосновывать и это контраргументация, с помощью которой опровергаются тезисы и утверждения собеседника.

Для обеих конструкций применяют одни и те же основные приемы, которые состоят: а) в тщательном изучении всех факторов и сведений, которые будут использованы в ходе аргументирования; б) исключении возможных противоречий и в формулировке ясных, логичных заключений.

²² Миич П. Как проводить деловые беседы: Сокр. Пер. с серб.-хорв. – М.: Экономика, 1987. – с. 82

Для построения аргументации используют следующие методы:

Риторические и спекулятивные методы аргументации

<i>Риторические методы</i>		<i>Спекулятивные методы</i>	
1	Фундаментальный метод - факты	1	Техника преувеличения
2	Метод противоречий	2	Техника «анекдота»
3	Метод извлечения выводов	3	Техн. использования авторитета
4	Метод сравнения	4	Техника дискредитации
5	Метод «да-но»	5	Техника изоляции
6.	Метод «кусков»	6.	Техника изменения направления
7.	Метод «бумеранга»	7.	Техника вытеснения
8.	Метод игнорирования	8.	Техника введение в заблуждение
9	Метод потенцирования	9	Техника отсрочки
10.	Метод выведения из терпения	10.	Техника апелляции
11	Метод опроса	11	Техника искажения
12.	Метод видимой поддержки	12.	Техника вопросов-капканов

Риторические методы аргументации основаны на профессиональных доказательствах, а *спекулятивные методы аргументации* в общем представляют собой «изобразительные» приемы или их можно назвать обычными уловками – манипуляторами. Последние вопросы можно разделить на четыре группы:

- а) *повторение* - как технология ослабления критического мышления;
- б) *вымогательство* - как технология принудительной защиты;
- в) альтернатива – как технология «закрытия горизонта беседы»;
- г) контрвопросы – как технология опровержения доказательств.

Организационные циклы манипуляционных воздействий

- противоречия, конфликты, кризисы манипуляционных воздействий
- время и ритмы в организации манипуляционных воздействий

6. Эффективность форм и систем манипуляционных воздействий

Манипулирование – это один из видов психологического воздействия, грамотное исполнение которого приводит к незаметной для человека активизации нужных вам настроений и реакций у него. Манипулируя поведением какого-либо субъекта, зачастую вы активизируете в нем не свойственную ему реакцию. Его ожидаемые и планируемые поведенческие действия оказываются измененными в результате вашего эффективного, но скрытого манипулирования.

Проще говоря, **манипуляция** – это незаметное управление поведением и эмоциональным состоянием другого субъекта через провоцирование необходимой манипулятору реакции. Однако очень важно осознавать, что манипулирование – это непростое искусство, несерьезное отношение к которому может не только сделать вашу манипуляцию неэффективной, но и подвергнуть вас опасности общественного обвинения и разрушению всех прежних межличностных контактов.

Бесспорно, эффективность в манипулировании определяется по результату – достижению необходимого вам эффекта. Важным и значимым критерием эффективности является то, насколько незаметно, скрытно вы осуществили манипулирующие воздействия. Но и здесь важно соблюдать некоторые правила и приемы, позволяющие осуществлять манипулирование поведением других людей. Можно выделить три наиболее значимых компонента построения форм манипулирования: способ планирования дел, особенность целей и распределение ответственности за реализацию дел в группе. В вопросе характера планирования рекомендуется два варианта:

- 1) самостоятельно и предварительно планировать все, а потом доводить планы до сведения другим членам группы;
- 2) организовывать совместную дискуссию и планирование. Исключение процесса планирования не только при желании манипулирования, но и в стремлении сыграть выигрышную роль в процессе взаимодействия в принципе не допускается.

Другим важным параметром в содержательной стороне взаимодействия является распределение ответственности за реализацию установленных целей, планирования. Игнорирование ответственности не только в процессе манипулирования, но и в деятельности, как правило, ни к чему хорошему не приводит, поскольку это граничит с попустительским стилем руководства. Поэтому рекомендуется грамотно распределять ответственность среди всех участников общего дела.

Манипулирование осуществляют для достижения различных целей. Например, для усиления своего контроля, власти либо осуществлять манипулирование для управления. При достаточно сильной позиции в группе и уже завоеванном авторитете рекомендуется устанавливать как краткосрочные, так и долгосрочные цели.

*Манипулирование почти всегда воздействует не столько на поведение человека, сколько на бессознательное личности*²³. Однако результат манипуляции заметен именно в поведении человека. Для того чтобы манипулирование было эффективным, необходимо знать многие психологические аспекты природы личности, уметь диагностировать все изменения, которые происходят с человеком под воздействием. Необходимо разобраться со своими свойствами личности, а также уметь распознавать доминирующие типы людей.

Рассуждая о формировании личности, многие психологи, подмечают две доминирующие тенденции для построения индивидуального развития, которые совершенно естественны для человека. Одна из них – это тенденция к подчиненности, несамостоятельности, другая – стремление к превосходству над другими, желание независимости. Если вы держите в руках эту книгу, то, вероятно, относитесь к людям, стремящимся к превосходству. Необходимо лишь определить, к какому типу отнести людей окружающих вас.

Виды манипулирования различаются в зависимости от типа человека, на которого направлено воздействие. *Главными критериями* в понимании личности являются такие: а) особенность использования информации или способ восприятия человеком реальности, б) специфика отношений к предметам и явлениям, в) модальность вовлеченности, г) особенность отношения к процессу взаимодействия. *Цели манипулирования* определяют исходя из своих потребностей и желаемого результата.

По первому критерию – *восприятие реальности* - психологи выделяют три группы людей:

- одним присуще глобальное восприятие окружающих событий, масштабный интерес. Общение с такими людьми проходит на некоем абстрактном уровне, потому что этот тип индивидов склонен обобщать свои знания до универсальных философских категорий. Информация, которую они получают, понимается ими тоже в общем виде. Если вы спросите у них о планах на завтра, люди этого типа ответят, скорее, что будет много работы. Никакой более точной информации на такой вопрос вы не получите. Манипулируя поведением таких людей, не следует слишком много времени уделять тонким приемам и деталям, поскольку они все равно не подействуют на них, потому что останутся незамеченными;

- противоположная этому – группа людей с точным специфическим и направленным восприятием реальности. Для этих индивидов важны детали, которые и составляют целостность картины восприятия. На ваш вопрос о завтрашних планах они ответят более точно, чем в первом случае. Они перечислят, когда начнется их рабочий день, в котором часу состоится важная встреча и т.д. Для таких людей важны максимально точные указания для любого поручения. Любая мелочь взаимодействия будет иметь для них значение, поэтому манипулирование должно ориентироваться именно на

²³ Далее используются материалы из книги Т.В. Кузьминой *Эффективное манипулирование поведением человека*. 2-е изд. М.: Изд.: Издательский дом "Дашков и К". 2010. – 148 с.

различных подробностях того, как будет осуществлен тот или иной прием или тактика;

- существует и третий тип – индивиды со смешанным восприятием. Здесь возможны различные варианты сочетаний глобального и детального обзора и отношение к информации.

По второму критерию - *специфика отношений к предметам и явлениям* - различают поведение и мышление окружающих людей. Когда люди сталкиваются с каким-либо событием, новым предметом, то естественным образом стремятся как-то это классифицировать, определить для себя, занести в уже существующие представления и знания о мире. Некоторые люди в этом случае склонны определять предмет или явление по признаку сходства с каким-либо другим известным событием или похожим предметом. Другие, напротив, идентифицируют явление по признаку различия.

Людям первого типа для комфортного существования в этом мире хочется подчеркивать сохранность, незыблемость многих вещей в жизни. Традиции и привычные схемы поведения имеют для них больше значения, чем что-то новое. Это необходимо учитывать при выборе вида манипулирования и тактик воздействия. Индивиды второго типа, напротив, всегда следят за изменениями в повседневной жизни. Им комфортнее от того, что мир постоянно находится в движении, а поведение человека меняется. Разнообразие в жизни – необходимое условие их существования и образа мысли. На данный тип в большей степени действуют стратегии манипулирования со смешанными приемами и каждый раз с разной позицией манипулятора.

По третьему критерию - *модальность вовлеченности* - индивиды с разной модальностью вовлеченности также требуют различного способа подхода и воздействия на их поведение. В какое-либо дело эти люди вовлекаются по-разному – активно или пассивно. Индивиды активного типа не нуждаются в настойчивом вовлечении в работу, поскольку сами способны начать действовать. Они способны спровоцировать включение и других участников, организовывая процесс должным образом. Личности, принадлежащие пассивному типу, привыкли «плыть по течению», чувство ответственности у них снижено, они не всегда способны найти причину, которая заставит их участвовать в каком-либо мероприятии. Они предпочитают занимать отстраненную позицию, будто ожидая чего-то более значимого. На вопрос «С какой целью они пришли именно на эту работу?» активный тип ответит, пользуясь личными местоимениями, то есть начнет фразу с «Я». Пассивный тип воспользуется непрямыми оборотами речи, находя какие-либо зависимые обстоятельства, например: «Мне посоветовали потому, что здесь...». Конечно, и по модальности вовлеченности существуют смешанные типы людей.

По четвертому критерию - особенность отношения к процессу взаимодействия - самое главное при осуществлении манипулирования – это умение различать людей по их специфике отношений к процессу. Речь идет о том, что в процессе взаимодействия все действуют принятым для себя образом, стилем поведения. Можно выделить ряд типов стилей поведения:

- стиль поиска во взаимоотношениях гармонии, стремление к согласованности, сохранению благоприятных отношений (для многих индивидов). Для них важна некая повторяемость этих коммуникаций, верность традициям и своим взглядам относительно того или иного собеседника;

- другой стиль, напротив, отслеживания рассогласованности, возникающая при взаимодействии. Внимание акцентируется на отрицании, критике, стремлении противостоять собеседнику, даже если их несогласие касается единичных случаев, какого-то уникального вопроса, не столь важного в повседневной жизни. Это не означает, что эти личности конфликтны и провоцируют конфликтное взаимодействие. Нет, они и не думают ссориться с собеседником, пока не соглашаются с ним, но спорить и отстаивать другую позицию для них более привычно. Эти люди считают своим долгом доказать окружающим, что они не относятся к конформным типам личности.

Личности, стремящиеся к согласию, считают противоположный им тип бунтарями и дезорганизуемыми элементами, которые ненадежны и вносят разрушения в гармоничные отношения, которые и так нелегко сохранить. Несоглашающиеся, напротив, видят в первых своего рода «стадо овец», которое следует туда, куда направят привычки и традиции или тот человек, нарушить взаимодействие с которым они не хотят.

Таким образом, главное различие видов и стратегий манипулирования должно в основном исходить из типа личности манипулятора, чтобы быть относительно естественным в этой роли, а также из типа личности человека, на которого направлено воздействие.

Подбор эффективной стратегии манипулирования

Для воздействия на поведение интересующих вас индивидов, необходимо оценить, на что именно вы хотели бы оказать влияние: на их представления о вас, на способ профессиональной деятельности, на позицию при взаимодействии или на что-то еще. Надо **помнить, что бесцельным манипулирование быть не может, как и нельзя влиять на все сферы поведения человека сразу**. Следует четко определить область влияния, чтобы не затратить свои силы впустую и добиться необходимого для вас результата.

«В каждую стратегию манипулирования входят постановка цели манипулирования, выбор стиля манипулирования, а также подбор видов, техник и приемов для осуществления непосредственного воздействия. Существует несколько стратегий манипулирования, классифицируемых по сфере или способу воздействия на поведение человека.

Например, это могут быть завоевание внимания и удержание позиции при взаимодействии. Иногда стратегия манипулирования основывается на управлении информационным полем, в котором можно самостоятельно распределять потоки информации, скрывать или удерживать ее. Более длительная по воздействию стратегия, которая распространяется на многие сферы повседневной жизни, непременно должна строиться на разработке и постоянном соблюдении ритуалов, закрепляющих нужное поведение.

В некоторых случаях стратегия манипулирования касается в большей степени самого манипулятора, то есть влияние происходит через создание особого отношения к манипулятору. Для этого особое внимание уделяется формированию веры и доверия к личности манипулятора, а также созданию легенды из своего образа.

Другие виды стратегий манипулирования могут быть основаны на управлении временными факторами в формировании представлений о делах. В этом случае манипулятор старается самостоятельно определять «будущее», «прошлое» и то, что является значимым «здесь и сейчас». Иногда данные стратегии могут концентрироваться на одном из перечисленных параметров, например «будущем», чтобы направленно создавать образ будущего для окружающих с целью влияния на их поведение в данный момент».

Необходимо всегда грамотно занимать позицию во время важного для вас разговора, т.е. свое расположение относительно других присутствующих и относительно предметов мебели в помещении. Вопрос расположения в пространстве является чрезвычайно важным в процессе эффективного манипулирования поведением других людей. Держась за спинку стула, можно, например, психологически усилить свою позицию. Центральное место в помещении привлекает больше внимания, чем угловое. Если стоять спиной к окну или источнику света, можно потерять всякое внимание, хотя бы потому, что аудитории некомфортно смотреть на темную фигуру, чем вы и будете в такой ситуации являться.

Для отстаивания своей позиции и удержания ее сколь угодно долго и с целью влияния на окружающих, необходимо иметь правила, которые помогут этого добиться. Ваша позиция должна быть четко сформулирована, ясна для окружающих и должна помогать быть с ней на высоте. *Составляя правила, соотносите их с типом вашей личности, вашим темпераментом и характером.* Пользуйтесь теми приемами, которые ожидаемы от вас и не будут сильно шокировать окружающих, а также подходят к вашим возможностям, навыкам и умениям. Ваши правила должны быть уникальны, следование им может быть постоянным, либо они должны использоваться в ходе достижения манипулирования. Однако существуют некоторые рекомендации и набор тактик, которые помогут вам не только сформулировать правила поведения, но и получить желаемый результат воздействия.

Так на этапе завоевания своей позиции рекомендуется проявить максимальную настойчивость, которая может доводить даже до напряженной ситуации при взаимодействии. Ведь именно в ситуации напряжения может произойти смена ориентиров или хода беседы, поскольку сначала нужно внести разрушение существующих рамок, а затем уже установить свои. Гладкость взаимодействия в попытке завоевать свою позицию не приведет вас к желаемому. Не бойтесь создавать острые углы, шероховатости, но не переходите на агрессию или неуважение собеседников.

Используйте тактику нацеленного обращения. Выберите из присутствующих тех людей, чьи позиции будет изменить легче всего, или чьи позиции соответствуют вашей собственной. Намеренно обращайтесь

именно к ним, акцентируя свое внимание на плюсах, значимых для них. Так вы заручитесь первоначальной поддержкой и получите сообщников в аудитории. На начальном этапе, как и при дальнейшем удержании позиции, эффективно эмоциональное обращение, добавляйте экспрессии чувств, поскольку это зарядит дополнительной энергией ваше сообщение, а также привлечет внимание «уснувших» среди слушателей.

В этой стратегии не стоит избегать позиции ультиматума, поскольку, занимая ее, вы демонстрируете уникальность своей позиции – выбиваетесь из массы. То есть половина работы уже сделана – вы выделили свою позицию, дальше необходимо лишь упрочить ее. В достижении этого вам могут помочь следующие тактики. **Создание «цейтнота»** – это тактика завоевания времени при взаимодействии. Необходимо всячески удерживать свои бразды правления временем: самостоятельно распределять его среди присутствующих, например, в нужный вам момент обращаться к кому-либо с вопросом, давая право высказаться. Перехватывая инициативу, вы можете влиять на содержание высказываний. Некоторым из них, видимо, лучше не быть произнесенными. Например, в ситуации нехватки времени на дополнительные аргументы ваших оппонентов. Старайтесь закончить собрание или взаимодействие на своих словах – произнесенное в конце. Они дольше сохраняются в памяти аудитории и психологически усиливают вашу позицию.

Если какие-то невыгодные для вас высказывания и аргументы все-таки прозвучали, постарайтесь сделать их нерелевантными для данной темы беседы. Это тактический прием «табуирования». Вы как бы убеждаете, что поднимаемые вопросы не только не имеют отношения к теме встречи или сфере, но и их обсуждение неуместно и недопустимо в силу каких-либо норм морали или другого. Тактика «табуирования» особенно эффективна в повседневных взаимодействиях, ежедневном рабочем пространстве, когда некоторые темы вы намеренно не обсуждаете и никогда не поддерживаете собеседника в этом. В конце концов, это может быть вашим личным правилом поведения в профессиональном пространстве, которое вы можете культивировать, либо строго придерживаться его в одиночестве.

Подбирая стратегию манипулирования, если вам не слишком хорошо знакомы люди, там где вы собираетесь направить свое влияние, можно несколько минут поэкспериментировать с приемами и тактикой. Это необходимо, чтобы проследить какие из них оказывают действие на окружающих, а какие не приносят результата.

Особенно эффективными здесь могут быть техники манипулирующих вопросов. Для продвижения своей позиции иногда бывает эффективным снижение внимания аудитории, чтобы не было заметно некоторых неточностей или слабости ваших аргументов. Для этого и нужны вопросы. Подготовьте вопросы заранее и направьте их в аудиторию персонально. Общие вопросы, или так называемые вопросы для всех, не снизят внимания, поэтому вы заинтересуйте каждого, заставив подумать над ответом на заданный вами вопрос. Или воспользуйтесь тактикой вопроса, создающего

безвыходность положения. Утопические вопросы помогут сделать более реалистичным ваше предложение на их фоне.

Помните о том, что создание репутации или удержание необходимой вам роли должны быть основаны в первую очередь на постоянстве. Стабильное поведение в рамках ожидаемых от вас реакций коллег – это главная цель в поддержании необходимого вам статуса. Выбирая стратегию манипулирования, тщательно подбирайте позицию, которая будет для вас успешной и выгодной. Позиции, на первый взгляд кажущиеся вам выигрышными, могут не привести к поставленным целям. ***Продумайте заранее, какие преимущества есть у той или иной позиции, какие недостатки.*** Позиция «гуру» является наиболее почитаемой и зачастую дает ее владельцу больше власти, чем человеку, являющемуся просто лидером или управленцем.

Традиционно позиция управляющего кажется более выгодной для манипулирования, поскольку за этим человеком стоит последнее слово в принятии любого решения. Но это обманчивое убеждение. *Манипулирование подвластно не столько тем, кто принимает решения, сколько тем, кто ведет к принятию решения, кто влияет на этот процесс.* Для того чтобы понять, что такое манипулирование, нужно понять его философию или механизмы, по которым манипулирование осуществляется. Например, на каком уровне манипулирование эффективно? Стоит ли сразу завоевывать свою позицию или предоставить сначала высказаться вашим оппонентам, чтобы успеть подобрать контраргументы.

Для эффективного манипулирования важны многие детали, которые в повседневности кажутся малозначимыми и не требующими вашего внимания. К таким относятся цвет одежды, который вы предпочитаете на работе, аксессуары, дополняющие привычный облик, выбор парфюмерии, а также сопутствующие вам символы, явные предпочтения, девизы. Не забывайте об этих мелочах не только на важном деловом совещании или переговорах, но и в рядовых беседах с коллегами.

Следует смотреть на все, что может помочь вам привлечь внимание собеседников и удерживать его продолжительное время. Во многом следует действовать как яростному захватчику внимания присутствующих, как своего рода террористу. Практикующие психологи подобный термин специально ввели в оборот, чтобы подчеркнуть всю значимость концентрации внимания собеседников на вас, а также, чтобы продемонстрировать силу воздействия и методы, которые в этом случае необходимо использовать.

Полезные приемы влияния

На самом деле перед любым решением и действием существует некий этап, который нацеливает на то или иное решение или запускает этап непосредственных действий. Если предположить, что речь идет об этапе получения заданий или обязанностей, то можно забыть о стратегии манипулирования. Если же вы всерьез решили освоить приемы воздействия на поведение других людей, знайте, что между высказыванием обязанности и действием по ее выполнению может располагаться этап непосредственного

«запуска». Это все равно, что нажать кнопку на ракете, когда пилот уже готов, перед тем как она, наконец, взлетит. Что же это за этап, провоцирующий индивидов к той или иной работе?

Этот этап называется этапом посланий. Чаще всего послания выражаются вербально. Однако подбор этого послания имеет большое значение при манипулировании, поскольку некоторые послания, которые на первый взгляд кажутся положительными, в действительности бывают негативными. Негативные послания бывают опасны тем, что не просто призывают к действию, а заставляют, вынуждают его совершить. Это формирует ситуацию переживаний и необходимости привлечения мучительных усилий для выполнения поручения. Кроме того, многие негативные послания вовсе не провоцируют индивида к деятельности, создавая лишь новые трудности в общении и неприятную ситуацию.

Позитивные послания отлично справляются со своей задачей, активно стимулируют индивида к осуществлению необходимой вам деятельности. Кроме того, они направлены на личностное развитие, создают положительную и конструктивную ситуацию взаимодействия. После положительных посланий собеседник с удовлетворением выполняет поручение, пребывая во вполне хорошем и счастливом расположении духа. Если хотите, чтобы ваше влияние было эффективным, не пользуйтесь негативными посланиями. ***Как правило, послания выражаются в форме рекомендации, совета или подбадривания.***

По мнению Татьяны Кузьминой, чтобы понять, умеете ли вы различать негативные и позитивные послания, можно выполнить следующее упражнение. Ниже перечислены десять распространенных посланий, половина из них является негативными, другие – примеры положительных посланий. Они даны беспорядочно. Необходимо определить, какие послания являются негативными, – их лучше не употреблять в своей повседневной жизни. Выделяют такие распространенные послания: 1) Своим временем необходимо управлять. 2) Будь реалистичен в выполнении дела. 3) Поторапливайся, когда сроки реализации на исходе. 4) Будь сдержанным. 5) Будь открытым. 6) Будь самым лучшим в выполнении этого дела. 7) Порадуй других разрешением этой ситуации. 8) Не забывай думать о себе, пока выполняешь поручение. 9) Старайся. 10) Преуспевай, как можешь.

Если Вы определили, то по ключу ответов (3, 4, 6, 7, 9) оценивают послания негативного характера. Удивлены? На самом деле все перечисленные негативные послания в этом упражнении содержат соответствующие им положительные послания. То есть направленность у них одна, но форма вербального высказывания разная. Если вы прочитаете еще раз примеры положительных посланий, то заметите, что послание нацелено, помимо выполнения непосредственной задачи, на самого исполнителя («своим временем», «думать о себе», «как можешь»). Послание демонстрирует значимость субъекта, выполняющего поручение, поэтому не вынуждает действовать на радость эгоизму окружающих, при этом выполняет свою непосредственную роль.

.Заключение

Целостная концепция управляющего воздействия – манипуляция субъектами общества (личность, социальная группа, коллектив, организация) может быть представлена в следующих положениях:

1. *Феномен манипуляций человеком* – проблема, обладающая и философским статусом, что переводит ее из локальных в разряд универсальных проблем, свойственным всем социально значимым сторонам индивидуальной жизни людей. «Она имеет исторический, экономический, политический, идеологический, религиозный, социологический, педагогический, психологический, культурологический, медицинский аспекты и должна серьезным образом изучаться в соответствующих науках²⁴» как форма управляющего воздействия.

2. Устойчивое прогрессивное развитие мировой цивилизации всегда является зависимым от полноценной эмансипации человеческой личности, ее активной жизненной позиции. «Разумность, образование, культура, продуктивные силы и способности личности, свобода ее самореализации – вот те внутренние пружины, без учета которых современные глобальные стратегии развития могут остаться несбыточными мечтами» (ЕЮА). При этом всегда развитие мировой цивилизации базируется на интересах социальных групп ведущих стран мира. Они через системы социально-политических, экономических форм манипуляции общественного сознания реализуют свои замыслы.

3. «Глубинные истоки манипуляции личностью кроются, в первую очередь, в объективном и драматическом разрыве между необходимостью в нормальном и эффективном функционировании конкретных обществ и потребностью в полном индивидуально-личностном развитии индивидов». Интегрируя индивидов в социальные структуры через формы управляющего воздействия – манипулирование путем устранения определенных индивидуальных качеств, социальные группы элит ведущих стран мира превращают не востребованные социумом способности и качества манипулируемых масс в теневые связи индивидов с собой и обществом.

4. «Тень личности есть отчужденная, анонимная, сверхчувственная, обретающая бессознательно-символические формы связь человека с миром. Она компенсирует редуцированность и нецелостность личности, способна имитировать подлинность ее взаимоотношений с миром. Встроенность в многомерные теневые связи превращают манипуляции в «невидимую руку», имитирующую субъективность индивидов, т.е. скрытно управляющую их сознанием, волей, поведением, создающую иллюзию свободы, сознательности и индивидуальности их мыслей и поступков. Финальным итогом манипуляции является извлечение из тени личности некоего другого – того, кто отныне будет определять и направлять жизнедеятельность индивида».

²⁴ По материалам монографии Ермакова Ю.А. (ЕЮА)

Литература

1. Альбрехт С., Венц Дж., Уильямс Т. Мошенничество. Луч света на темные стороны бизнеса /Пер. с англ. – СПб: Питер, 1995. – 400 с.,
2. Ермаков Ю.А. Манипуляция личностью: смысл, приемы, последствия. – Екатеринбург: Изд-во Урал. Ун-та, 1995. – 208 с.
3. Красовский Ю.Д. Организационное поведение: Учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999.
4. Кузьмина Т.В Эффективное манипулирование поведением человека. 2-е изд. М.: Изд.: Издательский дом "Дашков и К". 2010. – 148 с.
5. Милич П. Как проводить деловые беседы: Сокр. Пер. с серб.-хорв. – М.: Экономика, 1987. – с. 282
6. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М.: Дело, 1998. – 240 с.
7. Семь способов манипулирования в рекламе [http: www.adme.ru](http://www.adme.ru)
8. Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой С. 88-100.
9. Шепель В.М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 382 с.
10. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек – манипулятор. Пер. с англ.- Мн.: ТПЦ «Полифакт», 1992. - 272 с.
11. Штомпка П. Социология социальных изменений. – М.: Аспект Пресс, 1996. - С. 27
12. Философский энциклопедический словарь – М.: ИНФРА-М, 1997. – 576 с.

Способы манипуляции людьми руководителями, менеджерами

Способы	Технология
1. Явная ложь.	Ведь самое очевидное заставить человека поверить во что угодно - это обмануть его
2. Забота	Если о вас начинают заботиться, держите ухо востро! Часто вами пытаются манипулировать. Если люди никогда о вас не заботились, а вдруг начали, то легко распознать манипуляцию. Но труднее распознать, если это делает близкий, любящий человек.
3. Повторение	Очень распространённый вид манипуляции. Есть даже какая-то поговорка, что-то там: назови много раз кого-то свиньей, и он захрюкает. Этот способ частенько называют зомбированием.
4. Раздражение, психический гнев	Сама суть — вывести человека из себя с какой-либо определенной целью. Конечно, раздраженный человек намного хуже контролирует эмоции и поступки и всегда возрастает вероятность, что он где-то ошибется. Это уже манипуляция посложней.
5. Соблазнение, искушение	Почти все люди поддавались на соблазн. Кто не говорил фразы: « не искушай меня »...? СТОП! Попались! Вами манипулируют. Суть способа - поймать человека на крючок, а далее можно веревки вить, на камеру снимать, продукты впаривать.
6. Подкуп.	Это способ прямого воздействия через подкуп (или «коррупция»). Его эффективность - подкупленные люди совершают неожиданные поступки (предательство, подстава), а минус: дорого, противозаконно.
7. Шантаж	Этот метод манипуляции чаще используется при прямом воздействии, но необязательно противозаконный .
8. Угрозы	Примитивный метод воздействия - «Не дашь — получишь в лоб». Нормальных отношений с манипулируемым практически нет (либо нереальная эффективность, либо можно получить удар).
9. Устрашение	Это хитрая разновидность манипуляции. Ее суть в незаметном воздействии на страхи человека или вызывая их. Результат воздействия — страх (раздражение, способствует потере контроля над эмоциями).
10. Стыд и чувство вины	Это популярный способ манипуляции <i>со частицей «НЕ»</i> при воспитании детей (стыд и вина). Если человеку стыдно и он виноват, то легко поддаётся манипулированию. Человека намеренно делают виноватым. Чем сильнее он чувствует вину, тем легче манипулируется.
11. Сарказм	Назначение — «задевать». <i>Сарказм задевает</i> для выведения человека из себя. Заметить сарказм легко, но сложнее понять его цели. Лидеры часто поднимают свою самооценку за счёт сарказма окружающих.
12. Лесть	Это способ воздействия - гибрид заботы и соблазна. Используется как прямое воздействие на ЭГО человека. Для манипуляции людьми с завышенной самооценкой. Минус в том, что легко распознается.
13. Гордость	Происходит воздействие на эго, но по схеме: 1) самое примитивное: « <i>Неужели тебе твоя гордость позволит сделать это?</i> ». 2) Что сделать, поставьте сами. 3) Заставить человека загордиться собой.
14. Жалость	Неудачники обожают, когда их жалеют. А пожалев их можно из них веревки вить. Нужно быть внимательным, когда вас пытаются жалеть.
15. Любовь	В основных схемах двух людей: один любит, один не любит; оба любят; оба не любят. Первая мегапопулярна, эффективна ибо те, которых любят манипуляторы, а для других манипулирование - наркотик.

Способов манипулирования людьми огромное количество. Чтобы овладеть частью из них, необходима длительная практика, какие-то из них большинство людей свободно использует, порой даже не подозревая этого. Об одних приемах манипулирования достаточно просто знать, чтобы уметь защититься от них, другими же надо овладеть, дабы уметь им противодействовать. Знать механизмы манипулирования человеческой психикой необходимо, это позволяет обезопасить себя от вторжения в свою психику и умело противодействовать различным приемам и способам манипуляции. Также изучать и знать приемы манипулирования необходимо и для того, чтобы научиться умело в них разбираться и использовать их себе во благо. Без этих знаний сложно добиться больших *успехов в жизни*.

Применяя тот или иной способ манипуляции, следует учитывать тот факт, что жизнь человека многогранна: по уровню образования, по жизненному опыту, по множеству других факторов. Поэтому в некоторых случаях, для более эффективного воздействия, важным моментом в использовании различных способов манипуляции является подготовка к их применению. Первым делом необходимо определиться с конкретным приемом, который применим в данном случае, а для этого следует выбрать мишень воздействия. Такими мишенями могут быть:

- *Интересы человека, его потребности и склонности;*
- *Убеждения* (политические, религиозные, нравственные), *мировоззрение;*
- *Привычки, стиль поведения, способы мышления, привычки, особенности характера, профессиональные навыки;*
- *Психическое и эмоциональное состояние* (как в общем, так и на данный момент). То есть для того, что бы тот или иной **способ манипулирования** возымел действие, хорошо бы узнать адресата этого воздействия как можно лучше, собрать о нем больше информации.

Группы симптомов возможного мошенничества

Признаки мошенничества со стороны наемных работников	Признаки мошенничества со стороны менеджеров
1) нестандартные данные в бухгалтерских документах	1) аномалии в деятельности фирмы
2) слабость внутрифирменного контроля	2) личные качества менеджеров, свидетельствующие о наличии у них возможных мотивов
3) отклонения от средних (нормальных) значений величин тех или иных показателей	3) аномалии в организационной структуре фирмы (предприятия)
4) выходящий за привычные рамки образ жизни	4) особые отношения со сторонними партнерами
5) необычное поведение	
6) наличие наводок и жалоб	

Способы и приемы профессионального манипулирования людьми и противодействие им

<i>Способы</i>	<i>Основные технологии манипулирования</i>
1. ЛОЖНОЕ ПЕРЕСПРАШИВАНИЕ	Используется для изменения смысла сказанного, для себя в угоду. Манипулятор как бы для уяснения, переспрашивает, повторяя сказанное для подмена смысл. <i>Внимательно вслушивайтесь что вам говорят. Услышав искаженный смысл, сразу поправляйте.</i>
2. ПОКАЗНОЕ БЕЗРАЗЛИЧИЕ И НЕВНИМАТЕЛЬНОСТЬ	Человек пытается доказать свою правоту, убедить другого, тот показывает свое безразличие и к собеседнику, и, что он говорит. Манипулятор рассчитывает на стремления оппонента доказать свою значимость, используя ту информацию, которую выводится. <i>Защита от манипуляции – не поддаваться на провокацию.</i>
3. ПОСПЕШНОЕ ПЕРЕСКАКИВАНИЕ НА ДРУГУЮ ТЕМУ	Озвучив одну тему, манипулятор резко переходит к другой, не давая возможности собеседнику опротестовать первую или как-то в ней усомниться. Способ манипуляции отражается во внушении для фиксации информации (часто не правдивой) в подсознании. <i>Внимательно относитесь к услышанному, подвергайте анализу.</i>
4. ЦИТИРОВАНИЕ СЛОВ ОППОНЕНТА	Манипулятор цитирует слова оппонента неожиданно для частичного искажения. Защищаясь, можно ответить тем же, выдумать фразу и выдать ее за слова манипулятора, некогда им сказанные.
5. МНИМАЯ УЩЕРБНОСТЬ	Манипулятор показывая слабость, добиваясь снисходительного к себе отношения. При этом манипулируемый перестает воспринимать его как конкурента, соперника и притупляется его бдительность. Воспринимаете человека в серьез, чтобы видеть в нем сильного соперника. Не поддаваться этому приему манипуляции.
6. ЛОЖНАЯ ВЛЮБЛЕННОСТЬ	Распространенный прием манипулирования . За счет признания в любви, в почтении и уважении, можно добиться куда большего, нежели просто попросить. <i>«Холодный разум» здесь вам в помощь.</i>
7. НЕИСТОВЫЙ ГНЕВ И ЯРОСТНЫЙ НАПОР	Способ распространен – т.к. немотивированным гневом манипулятор вызывает у человека желание успокоить собеседника, рассчитывая, что он пойдет на уступки. <i>Противодействие:</i> Не обращайте внимания на ярость собеседника, не успокаивайте его, а покажите безразличие к его поведению, что собьет его с толку.
8. ЛОЖНАЯ СПЕШКА И БЫСТРЫЙ ТЕМП	Манипуляция идет за счет навязывания быстрого темпа речи и проталкивания своих идей., Прикрываясь спешкой и отсутствием времени, манипулятор забалтывает собеседника, а он не успевая подумать, демонстрирует свое согласие. <i>Противодействие:</i> надо сбить темп – <i>«Извини, надо срочно позвонить. Подождешь?»</i>
9. ВЫСКАЗАТЬ ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТЬ И ВЫЗВАТЬ ОПРАВДАНИЯ	Манипулирование используется для ослабления защитного барьера психики человека. Роль манипулятора — разыграть подозрительность, а ответной реакцией на нее будет желание оправдаться, а это ведет к проталкиванию нужных установок. <i>Защита - осознание себя уверенной личностью.</i>
10. ЛОЖНАЯ УСТАЛОСТЬ	Манипулятор дает понять, что сильно устал и не может доказывать и выслушивать возражения, а по тому манипулируемый при этом идет у него на поводу. <i>Не поддавайтесь на провокации.</i>
11. ПОДАВИТЬ АВТОРИТЕТОМ	Этот способ манипуляции по специфике психики человека – поклонение, слепое доверие авторитету в какой-то области. Манипулятор, пользуясь авторитетом, давит на человека. Надо отказать от просьбы и не согласиться с ним. Верьте в свою индивидуальность, исключительность. <i>Долой низкую самооценку!</i>

12. ЛОЖНАЯ ВЛЮБЛЕННОСТЬ	Манипулятор как бы по секрету, шепотом, прикрываясь мнимой дружбой, советует манипулируемому поступить определенным образом. Уверяет в выгоде этого поступка, но преследует свои интересы. Надо не забывать, что за все надо платить.
13. ВЫЗВАТЬ СОПРОТИВЛЕНИЕ	Да запретный плод сладок, а манипулятор пользуясь особенностями психики человека, вызывает у него запретные желания, но себе в угоду. <i>Всегда помните свои интересы. Принимайте решения, хорошо подумав, взвесив все «за» и «против».</i>
14. ОТ ЧАСТНОСТИ К ОШИБКЕ	Манипулятор обращает внимание объекта манипуляций лишь на детали, не позволяя рассмотреть картину в целом, и заставляет из этого делать выводы. <i>Увеличивайте свой кругозор, развивайтесь, работайте над повышением уровня собственных знаний</i>
15. ИРОНИЯ С УСМЕШКОЙ	Манипулятор , как будто сомневаясь в словах оппонента, выбирает ироничный тон разговора, провоцируя его на эмоции. При сильной эмоции, в гневе человек более подвержен внушению. <i>Эффективная защита - полное безразличие.</i>
16. СБИТЬ С МЫСЛИ	Манипулятор для перевода разговора в нужное ему русло, постоянно перебивает мысли собеседника. <i>Не обращайтесь на это внимание, попробуйте высмеять манипулятора.</i>
17. ЛОЖНОЕ ПРИЗНАНИЕ ВЫГОДНЫХ УСЛОВИЙ	Идет намек от манипулятора на выгодные условия для данного объекта. Манипулируемый оправдываясь, открывается для внушения. Не стоит оправдываться, признайте свое превосходство.
18. ИМИТАЦИЯ ПРЕДВЗЯТОСТИ	Манипулируемый ставится в такие условия, когда ему надо для отвода подозрений в предвзятости к манипулятору начинает его хвалить (говорить о его добрых намерениях). <i>Если попали в эту ситуацию, опровергните предвзятость, не хваливая его.</i>
19. ВВЕСТИ В ЗАБЛУЖДЕНИЕ СПЕЦИФИЧЕСКОЙ ТЕРМИНОЛОГИЕЙ	Манипулирование идет за счет применения в разговоре неизвестных терминов манипулируемому. Он, попадая в неловкое положение, не уточняет эти термины (боясь быть неграмотным). <i>Не бойтесь уточнить не понятное для вас слово.</i>
20. НАВЯЗЫВАНИЕ ЛОЖНОЙ ГЛУПОСТИ	Способ направлен, чтобы опустить человека «ниже плинтуса». В ход идут намеки на безграмотность, глупость, приводя человека во замешательство. <i>Не обращайте внимания, видя что перед вами грамотный манипулятор, опытный мошенник или гипнотизер.</i>
21. НАВЯЗЫВАНИЕ МЫСЛИ ПОВТОРЯЕМОСТЬЮ ФРАЗ	При этом способе, за счет неоднократного повторения фраз, манипулятор внушает объекту какую-либо информацию. <i>Не стоит фиксировать внимание на том, что говорит манипулятор. надо поменять тему разговора.</i>
22. ЛОЖНАЯ НЕВНИМАТЕЛЬНОСТЬ	Манипулятор играет на собственной якобы невнимательности, чтобы добиться нужного результата, ставя манипулируемого перед фактом –Ну что тут поделаешь, не услышал, не так понял. <i>Надо четко выяснят смысл достигнутых договоренностей.</i>
23. СКАЖИ «ДА»	Прием осуществляется через диалог – идет соглашение со словами манипулятора. <i>Смените направленность беседы</i>
24. НАБЛЮДЕНИЕ И ПОИСК СХОЖИХ ЧЕРТ	Манипулятор находит некую схожесть между собой и объектом, тем самым повышает доверие к себе и ослабляет защиту. <i>Защита – резко сказать манипулятору о своей с ним непохожести.</i>
25. НАВЯЗЫВАНИЕ ВЫБОРА	Манипулятор ставит вопрос, не давая объекту выбора варианта кроме им предложенного. <i>Четко и ясно представлять, что вы именно хотите и не забывать о своих интересах и планах, чего бы это не касалось.</i>

Системы манипуляционных воздействий: манипуляторные типы:

1) диктатор (разновидности: Настоятельница, Начальник, Босс, Младшие Боги);

2) тряпка (разновидности: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Смуцающийся, Отступающий);

3) калькулятор (разновидности: Делец, Аферист, Игрок в покер, Делатель рекламы, Шантажист);

4) прилипала (разновидности: Паразит, Нытик, Вечный Ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный, Человек с девизом «Ах, жизнь не удалась, и потому ...»);

5) хулиган (разновидности: Оскорбитель, Ненавистник, Гангстер, Угрожающий, Женская вариация Хулигана – Сварливая Баба («Пила»);

6) славный парень (разновидности: Угодливый, Добродетельный Моралист, Человек организации);

7) судья (разновидности: Всезнающий, Обвинитель, Обличитель, Собиратель улик, Позорящий, Оценщик, Мститель, Заставляющий признать вину);

8) защитник (разновидности: Наседка с цыплятами, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Самоотверженный).

Виды манипулирования:

Экономическое манипулирование начинается с использованием часто с безвыходного материального положения партнера, который готов согласиться на любую самую нежелательную для себя работу за ничтожное вознаграждение. К более тонким приемам этой манипуляции относят и увеличение номинальной ставки заработной платы, и выплата незначительной премии, доплат, компенсаций при несопоставимо высокой инфляции, или необоснованное снижение уровня оплаты труда, задержки и невыплаты. Но эти действия имеют и обратную направленность, когда объектом манипулирования становится собственник и работодатель. Забастовки, локауты, приуроченные к моменту, когда организация не сможет противостоять нажиму трудового коллектива и преднамеренное несоблюдение формальных договоренностей - такие же манипуляции.

Политические манипуляции основаны на использовании политических механизмов для целей отличных от заявляемых. Это может быть декларативное следование политиком интересам политических групп, использование их поддержки и последующее неисполнение политических обещаний; сознательное искажение средствами СМИ реальной расстановки политических сил; приукрашивание фактов политического значения и замалчивание других или обнародование их последовательности, создающей превратное представление о политических лидерах, партиях, движениях.

Бюрократические (организационные) манипуляции подразумевают любую псевдодеятельность административно - организационного характера: затягивание сроков решения вопросов, запутывание заявителя в лабиринте ряда инстанций и ответственных лиц; неисполнение управленческих

функций и подмена их бесполезной, но с внешней эффективной деятельностью. Идеологические манипуляции реализуют неискренность и фальшивость в сфере общественных и личных идеалов, или строить новые идеологии на фиктивном следовании существующим общественным идеалам, или путем оправдания использования безнравственных и аморальных средств при не реальных конечных целях. К таким же манипуляциям относят формирование определенной и, обычно, вредной системы ценностей, культурных штампов, стереотипов поведения.

Психологические манипуляции в реальности являются простейшими и входят в состав всех выше перечисленных. Они обязательно учитывают особенности психического восприятия и устройства манипулируемых. Однако, не исключается и существование психологических манипуляций, где целью являются психологические ценности - манипулирование ради завоевания уважения, дружбы, любви, признательности. Часто эти манипуляции выступают в качестве прелюдии к другим, подготавливая почву, снимая подозрительность. К проявлениям таких манипуляций относят: внешнюю внимательность и тактичность при психологическом равнодушии к проблемам объекта; искусственную идентификацию себя с объектом, формирование симпатий; использование личностного доверия в собственных целях.

Научные доклады

Некрасов Владимир Иванович

**Упраномика - методология управляющего:
Организационные процессы манипулирования и воздействия
Часть 7.**

Отпечатано с оригинал - макета заказчика

Подписано в печать 01.10.2014. Формат 60x84 1/16
Тираж 50 экз. Заказ №

Типография ФГБОУ ВПО «Удмуртский государственный университет»
426034, Ижевск, ул. Университетская, 1, корп. 4.