**Содержание**

Введение…………………………………………………………………………3

1.1 Общие характеристики манипуляции………………………………..…….4

1.2 Способы противодействия манипуляциям в общении………………..…..4

1.3 Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений………………………………………………………………..…..10

Заключение……………………………………………………………………….14

Список использованной литературы………………………………………...…15

**Введение**

В современном мире человеку иногда приходится манипулировать, чтобы выжить. И существуют совершенно разные способы манипуляции. Все мы ежедневно прибегаем к манипуляции, возможно даже уже не замечая этого, на подсознании. Слово "манипуляция" в нашем понимании имеет скорее негативный, нежели позитивный оттенок. Однако большой англо-русский словарь предлагает нам три значения этого слова. Первое значение - "умело управлять", второе - "обрабатывать, влиять на кого-либо, что-либо" и лишь третье имеет негативный оттенок - "подтасовывать, подделывать".Люди воздействуют друг на друга разными способами. Одни опираются на человеческие слабости, личные проблемы, напирают на чувства людей. Такие люди манипуляторы. Манипулятор - это очень занятой человек. Он занят тем, что контролирует других, и поэтому не видит и не слышит многого из того, что происходит вокруг. Манипулирование незаметно делает его слепым. В результате он может хорошо и прочувствованно говорить о красоте заката, но у него не дрогнет душа, когда он увидит закат своими глазами.

Манипуляция встречается в различных отраслях, событиях, ситуациях. Часто можно заметить её в экономической сфере, сфере бизнеса, торговли и т.д.

Порой, манипуляция очень губительна. Всем людям свойственно манипулировать, но не всем дано устоять перед соблазном в очередной раз не начать разговор так, чтобы получить личную выгоду, подвергнуть собеседника под удар, «возвести себя на пьедестал». Для этого нужно сначала распознать манипуляцию.

**Общие характеристики манипуляции**

Манипуляция — наиболее распространенный вид человеческого общения. Оксфордский словарь определяет манипуляцию как акт влияния на людей, управления ими с особенно пренебрежительным подтекстом.

При манипулятивном общении ставится цель — добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Это сближает манипуляцию с императивом. Коренное же отличие этих видов общения друг от друга состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения: они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

Итак, манипуляция — это скрытое управление другим человеком, такое психологическое воздействие на него, которое призвано обеспечить негласное получение манипулятором односторонних преимуществ. Но это происходит таким образом, что у партнера сохраняется иллюзия самостоятельности принятых решений. Сила манипуляции — в ее скрытом характере; утаивается как сам факт воздействия, так и, естественно, его цель.

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

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

**Способы противодействия манипуляциям в общении**

Правила нейтрализации манипуляций направлены на то, чтобы помочь человеку не стать объектом манипулирования со стороны безнравственных партнеров.

Противостояние манипулятивному воздействию требует умения, во-первых, распознавать манипуляции и, во-вторых, их нейтрализовать.

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

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

Общим признаком наличия манипуляций является нарушение баланса определенных элементов взаимодействия, таких как:

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

- наличие силового давления;

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

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

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

Если исходить из анализа механизмов манипулятивного воздействия, то задача обнаружения манипуляций заключается в том, чтобы быть внимательным к реакциям адресата. Можно указать следующие виды таких индикаторов:

- неоправданно частое появление или подчеркнуто явное проявление "психических автоматизмов" в поведении адресата воздействия;

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

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

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

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

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

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

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

- повторное напоминание о недопустимости использования уловок;

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

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

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

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

Далее приведен перечень типичных манипуляций, которые используются в переговорном процессе, и способы противодействия им.

**Манипуляции, основанные на "правилах приличия" и "справедливости"**

1.Способ поведения

2.Ожидаемая реакция

3.Способ противодействия

1.Патетическая просьба "войти в положение"

2.Вызвать благосклонность и великодушие

3.Не брать на себя обязательств

1.Создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна

2.Принудить партнера раскрыть больше информации, чем ему нужно

3.Спросить собеседника, что именно непонятно и вызывает сомнения

1.Изображение из себя "делового" партнера, представление обсуждаемых проблем как несущественных, побочных вопросов

2. Желание произвести впечатление умудренного опытом человека, которому не пристало осложнять жизнь другим

3. Твердо указать на то, что есть много препятствий для решения проблемы

1. Поза "благоразумности" и "серьезности"; авторитетные заявления, основанные на"очевидных" и"конструктивных" идеях

2. Страх показаться глупым, несерьезным и неконструктивным

3. Заявить, что некоторые очень важные аспекты еще не были приняты во внимание.

Приемы, стимулирующие общение, призваны снять "барьеры в общении", т. е. сформировать у собеседников благоприятное впечатление о партнере, доверительное отношение к нему, обеспечить полное взаимопонимание, способствовать конструктивному обсуждению проблемы.

Успеху делового общения в значительной мере способствует формирование у партнера положительного впечатления о себе. Деловое общение требует от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны отношений. Разум и эмоции - неразрывные составляющие человека, причем эмоциональное в человеке многократно перевешивает рациональное. Следует помнить очень важную рекомендацию фоносемантики (науки о знаках чувств): самый привлекательный облик человека в общении - приветливый, доброжелательный. В общении каждый из партнеров нуждается в положительных эмоциях, поэтому тот, кто находится в позитивном, жизнерадостном и оптимистичном состоянии, становится действительно желательным собеседником. При прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально-позитивное отношение, и наоборот, труднее принимают (и нередко отвергают) позицию того, к кому испытывают эмоционально-негативное отношение.

Существует категория людей, которые умеют располагать к себе других, практически сразу завоевывать их доверие, вызывать к себе чувство симпатии - это люди, наделенные обаянием. Можно выделить три группы качеств, определяющих уровень личного обаяния:

1. Природные качества: коммуникабельность (способность легко сходиться с людьми), эмпатия (способность к сопереживанию), рефлексия (способность влиять на другого человека), красноречие (способность воздействовать словом) - все это составляет основу природных дарований, характеризуемых общим понятием "умение нравиться людям".

2.Характеристики личности, являющиеся следствием образования и воспитания: нравственные ценности, духовное здоровье, владение техникой общения, деловая речь, упреждение и преодоление конфликтных ситуаций.

3.Характеристики личности, связанные с жизненным и профессиональным опытом человека. Это особенно ценно, когда опыт обостряет интуицию.

Нередко в процессе общения обаятельные люди используют приемы, которые, как правило, скрыты от собеседника. С помощью таких приемов нельзя никого ни в чем убедить и ничего никому доказать, а можно лишь расположить к себе собеседников. Для усиления личного обаяния можно использовать следующие общие рекомендации:

- вести себя естественно;

- быть хорошим, терпеливым и внимательным слушателем;

- демонстрировать интерес к собеседнику (ничего так не льстит, как внимание);

- относиться к партнеру с уважением;

- постараться сформировать установку искреннего реагирования на речь собеседника;

- стараться не доминировать во время общения; дать собеседнику время высказаться;

- стараться понять и поддержать людей, поставить себя на место другого человека;

- стремиться избегать поспешных выводов;

- не стараться демонстрировать свой ум и образованность;

- поддерживать людей в их лучших намерениях, избегать слов "Вы ошибаетесь", "Ваша идея бесперспективна" и т. п.;

- подчеркивать общность с собеседником;

- не держать злобу на других;

- чаще произносить вслух имя (или имя-отчество) партнера (подобное обращение показывает внимание к данной личности);

- выражать искреннее одобрение, замечать все хорошее (от одежды и прически до интересных идей) и говорить только о том, что действительно видите и чувствуете;

- не жаловаться, но и не говорить, что все очень хорошо (для некоторых людей успехи окружающих еще более неприятны, чем постоянные жалобы);

- не соглашаться с чужой самокритикой (лучше сказать "В такой ситуации было трудно что-либо сделать", "Вы и так сделали все возможное" и т.п.);

- уметь признать свои ошибки (это очень верный и выигрышный способ завоевать уважение);

- избегать "поз обороны" (например, сложенные на груди руки, скрещенные ноги и пр.) и привлекать внимание позитивными жестами.

Для обеспечения успешного общения следует избегать слов и действий, приводящих к конфликту (конфликтогенов). Основными проявлениями конфликтогенного поведения обычно являются:

-открытое недоверие;

- перебивание собеседника;

- принижение значимости его роли;

- подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;

- напоминание о проигрышной для собеседника ситуации;

- устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;

- заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада;

- постоянное навязывание своей точки зрения;

- неискренность в суждениях;

- резкое изменение темпа беседы, ее неожиданное свертывание;

- неумение выслушать и понять точку зрения собеседника;

-проявление превосходства в виде приказания, угрозы, обвинения, насмешки, издевок, безапелляционных высказываний (например, "Я уверен", "Я считаю", "Вне сомнения" и т. п.);

- проявление агрессивности.

**Заключение**

Итак, как оценивать явление манипуляции: со знаком плюс или со знаком минус? Хорошо это или плохо? Использовать это в жизни или искоренять? Напрашивается ответ. Если манипулирую я - хорошо, если манипулируют мною - плохо. Шутка. На самом деле манипуляция - это ни хорошо, и ни плохо. В целом это явление нейтральное. По своей сути манипуляции - это инструмент, который может быть использован в различных целях. В зависимости от того, в каких руках он находится. Так же как нож может служить как инструментом для хирургических операций, так и орудием убийства.

Если мы столкнулись с манипуляцией, то для оценки конкретной ситуации, предлагается опираться на два критерия.

Первый. Какой мотив и желаемый результат у автора манипуляции? Если это не только выгода себе, но и желание добра нам, то это заслуживает если не положительной оценки, то хотя бы снисхождения. Например, родители частенько манипулируют своими детьми, всеми правдами и неправдами вынуждая их ложиться вовремя спать, делать зарядку, ходить в школу и т.д. Делают они это не только ради себя, но и ради блага в будущем своего чада, которое пока не способно оценить по достоинству эту заботу.

Второе. Бывает, что скрытый мотив манипуляции не особенно-то и скрывается. И тогда у объекта приложения этой манипуляции есть истинный, а не навязанный выбор.

Если присмотреться, мы живем в мире манипуляций, и бояться их не стоит, а стоит хорошо уметь в них разбираться и обращать знание о них на пользу себе и другим людям. Все это тоже один из таймов игры под названием "жизнь" и эта игра тоже может быть занимательной.

**Список использованной литературы**

1. Андреев В.И. Деловая игра. - Казань. Изд-во Казанского университета, 1993.

2. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению.- М.: Владос, 1998.

3. Доценко Е.Л. Психология манипуляции - М.: ЧеРо, 1996.

4. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом. - М.: ИНФРА-М, 2002.

5. Панасюк П. Как победить в споре, или искусство убеждать. - М.: Олимп, 1998.

6. Фомин Ю.А. Психология делового общения. - Минск: Амалфея, 2000.