

ИГРЫ В МАНИПУЛЯЦИИ: СУМЕЙ ОТБИТЬ УДАР

Общаясь, люди оказывают влияние друг на друга. Оно может быть осознанным и неосознанным, преднамеренным и непреднамеренным, положительным и отрицательным. При общении происходит обмен информацией двух или более людей, обмен действиями и чувствами. Используя определённые психологические средства, можно побудить партнёра к действию. Для этого необходимо или его мотивировать, или манипулировать им.



Елена Соловцова,
доцент кафедры
психологии
Московского
государственного
открытого
педагогического
университета
им. М.А. Шолохова,
кандидат
психологических
наук

Мотивация и манипуляция — разные понятия. Мотивация — побудитель поведения человека, удовлетворяющий какую-либо его потребность (физиологическую, в безопасности, в общении, признании, самоактуализации). С точки зрения Д. Майерс, мотивация — это потребность или желание, стимулирующее и направляющее поведение человека. При мотивации учитывается закон понимания, который предполагает коммуникацию, симпатию к партнёру, совмещение реальностей партнёров по общению.

Определим: что же такое манипуляция? Психолог Вит Ценёв даёт определение манипуляции как вида психологического воздействия, которое ведёт к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его желаниями. Под манипуляцией обычно подразумевается скрытое (или подсознательное) психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного манипулятору поведения.

Приведём примеры и определим, где мотивация, а где манипуляция.

1. Два школьника. Один говорит другому: «Коля, выручай! Завтра контрольная, ничего не успеваю выучить, проболел, без тебя пропаду, спасай, друг!»

2. Те же два школьника. Один говорит другому: «Коля, выручай! Завтра контрольная, ничего не успеваю выучить, проболел, помнишь, я тебе не отказал на контрольной по химии, выручай!».

В первом случае ученик обращается к внутренней потребности приятеля в признании (к его исключительности, статусу «лучшего»).

Во втором примере речь идёт о манипуляции: происходит ориентация не на внутренние потребности ученика, а на скрытый внешний признак. Манипуляция — это скрытое принуждение, программирование мыслей, намерений, чувств, отношений, установок, поведения.

Как же выявить того, кто манипулирует? Как понять, что тобой манипулируют? Что делать в таких случаях? Как противостоять манипулятору? Попробуем разобраться.

В школе манипулируют ученики учениками, учителя учителями, ученики учителями и наоборот, а администрация и теми и другими. То же происходит на улице, в автобусе, магазине, в средствах массовой информации и т.д.

Получается, что кто-то может вызвать желаемое поведение кого-либо, то есть оказать психологическое давление, и мы даже этого не заметим. Манипулятор воздействует при помощи определённых психологических средств: вербальных (содержание речи, смысл слов), паралингвистических сигналов (как мы говорим, особенности речи) и невер-



бальных (язык тела, мимика, использование пространства и т.д.). Оказывается, что вербальные сигналы воздействуют на психику человека только на 7%, паралингвистические — на 38%, а невербальные — на 55%. Получается, что чаще мы реагируем не на содержание сказанного манипулятором, а на то, как он это сказал и какой контекст «подразумевало» его тело.

Согласитесь: каждый из нас, хотя бы изредка, манипулировал партнёром по общению и сам (родителями, детьми, знакомыми и др.). Манипуляция — это целенаправленный стимул любой природы (да, абсолютно любой: звуки, слова, жесты, мимика, позы, картинки в журнале и рекламное объявление в газете), цель которого (это обязательно, манипуляция всегда преследует цель!) — побуждение к некоторой реакции. По утверждениям Е.В. Сидоренко (*Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2002*), люди воздействуют друг на друга, чтобы:

- удовлетворить свои потребности с помощью других или через них;
- подтвердить факт своего существования и его значимость;
- преодолеть пространственно-временные ограничения собственного существования.

Вспомним максимализм подростков и пресловутое «А тебе слабо?!». Чего в таком случае хочет добиться манипулятор? Выполнения тех действий (или поведения), которые выгодны *именно ему и в данный момент*. Чтобы научиться защищаться от манипуляций, надо уметь различать уловки манипулятора (иначе не было бы манипуляций). Проанализируем.

- Чтобы достичь своих целей, наш партнёр ищет «слабые места», проблемы у другого (в учёбе, дома, в межличностных отношениях и др.). Например, у манипулятора повышенный интерес к вашему прошлому опыту, вашим тайным планам, особенно к неудачам, которые вы скрываете. Как он «душевно» может вам «насолить», если «достал» такую информацию. В таком случае манипулятор нарушает одну из базовых потребностей че-

ловека — в безопасности. Вспомним стихотворение Э. Асадова «Зависть» — типичный пример манипуляции чувствами.

- Вовлекая в собственный скрытый сценарий действий, манипулятор надеется сначала проявить повышенный интерес к вашей персоне, вашей деятельности, вашим успехам. Надо держать ухо востро: понять, что хочет вывести противник. Его манипуляция будет строиться на предположении о тех реакциях, которые вызовет тот или иной стимул у вас. Например, если вы знаете, что нужно сказать вашему знакомому, чтобы разозлить его, и говорите ему это, то вы манипулируете, вовлекая его в свой задуманный сценарий. Мальчишки в школе, желая задеть жертву (тот краснеет), побуждают к действию девчонок: «А вы спросите, спросите его, как он Светку пригласил танцевать!»

- Манипулятор всегда знает о том, какая реакция должна последовать на его влияние. И чем точнее это знание, тем эффективнее будет манипуляция. Ему важно склонить оппонента к действиям, противоречащим его интересам и установкам. Это могут быть «философские» темы, противоречащие жизненным ценностям и установкам «подопытного». Зная, что мальчик в классе занимается разведением цветов, девчонка специально дразнит его, что он не умеет этого делать, и её забавляет, как он правдиво отстаивает свою точку зрения. Все увидели, что он «ботаник», она этого и добивалась.

- Тот, кто оказывает давление, делает это незаметно для партнёра. По утверждению В. Ценёва, манипуляция не формирует реакций, а влияет на уже сформированные. И если вы остро переживаете, когда на вас повышают голос, то на вас будут именно повышать голос и как раз потому, что вы этого не переносите. *Манипулятор может оказать услугу, прекрасно зная, что цена её со временем возрастёт, а вами можно будет здорово «попользоваться».*

- Манипулятор всегда оставляет за собой попытку повторить манипулятивную тактику ещё и ещё раз. Манипуляция — это потакание вашим слабостям или давление на них, а манипулятор всегда помнит о них. Наш «преданный слуга» будет всегда рядом, будет настойчиво твердить о своей привязанности, будет втягивать вас в нужный ему круг общения. Эти варианты очень опасны, если такую «доброту» используют наркоманы.

- Надо помнить всегда о том, что наш «милый» подхалим сделает всё, чтобы вы хоть чуть-чуть зависели от него. «Кушай, кушай, куманёк, угощайся, будь, как дома... но не забывай, что и я скоро буду у тебя в гостях!»

Безусловно, нельзя всех и каждого подозревать в манипулятивных действиях, манипулятор обнаруживает себя при использовании комплекса уловок и ему *безразличны ваши интересы*. Противостоять манипуляциям или пытаться обороняться от них, — этому нужно учиться. Однако если манипуляция основана на обнаружении наших слабых мест и последующем влиянии на них, тогда самым практичным и эффективным противодействием будет устранение этих слабых мест, после чего влияние на них



окажется просто бессмысленным, не принесёт манипулятору результата и вынудит его вообще отказаться от этих влияний.

Каждый из нас периодически также становится манипулятором, удовлетворяя свои потребности (самоутверждение, преодоление ограничений). Так, например, учитель настаивает на том, чтобы все дети выполняли домашние задания вроде бы в интересах дела, иначе поставит двойку (манипуляция), на самом деле успеваемость класса даст возможность преподавателю повысить свой разряд (удовлетворение своей потребности в признании). Старшеклассник проверяет, есть ли сигареты в карманах младших подростков (ради их же воспитания), на самом деле ему необходимо показать свою значимость и статус (а потом воспользоваться этими же сигаретами). Типичный пример на дискотеке в школе — организация групп лидеров: якобы для того, чтобы держать всех и всё под контролем, а на самом деле происходит захват пространства, расширение границ своего влияния (обеспечение потребности в самоутверждении, в безопасности, прежде всего своей).

Приёмы манипулирования действуют незаметно для партнёра, причём сам партнёр потом сокрушается: как же он допустил, чтобы с ним такое проделали?

Один из психологических приёмов (уловок) — «заманивание в спор». Используются насмешки, злые шутки, намёки, сарказм, обвинения для того, чтобы вывести из себя собеседника, представить его в невыгодном свете, «чтобы все увидели, какой ты!». ...Школьники едут на автобусе (допустим, после уроков), ведут себя шумно, да ещё и все места в автобусе заняли. Остановка. Входит старушка. Возможно, что сразу дети её и не заметили. Однако монолог бабуля уже начала: «Молодые, сопливые, устали они, сидят и не видят, что пожилой человек вошёл. В наши времена...» В монолог вмешивается мужчина: «Бабуля, да ладно вам, садитесь. Они тоже после школы устали, да неплохие они ребята...» Женщина (вместо «спасибо»): «Вот-вот, защищай их, они тебе на голову и сядут, небось сам такой же головорез, может, алкоголик? Бутылка, что ли, в кармане? Дебилы!..» Мужчина взрывается... женщина довольна: «Вот, я же говорила, что алкоголик, белая горячка!» Таким неблагоприятным образом старушка «разрядилась», а мужчина покинул автобус с испорченным настроением.

Манипулирование может происходить и за счёт пустых, неконкретных, ничем не подкреплённых обобщающих слов и сообщений. Опишем случай в кабинете завуча. Завуч по воспитательной работе вызвала в школу родительницу ученика поговорить о его некорректном поведении. Мамочка, заламывая руки, соглашается с доводами преподавателей, но предпринимать никаких действий не собирается. Вместо этого она вдруг обращается к завучу с такими словами: «У вас что-нибудь было с печенью, в правом боку, вижу, сигналит, энергетики недостаточно. Надо полечиться, надо, надо...» Представьте состояние завуча: что-то где-то сигналит, а она этого не чувствует. Сообщение принимает манипулятивный характер, цель — сбить с толку, запугать. Или ещё пример — преподаватель обвиняет: «...все бестолковые, никому

нельзя ничего поручить (используются сверхобобщения)» и т.п.

Одна из базовых потребностей человека — в безопасности, и это интуитивно используют «предсказатели негатива». Ученица не выучила урок, а её подруга готова к занятию и тянет руку, чтобы ответить. Девочка, которая не готова к уроку, не хочет выглядеть невыгодно на фоне успеха подруги, поэтому шепчет: «Не тяни руку, Татьяна Петровна сегодня не в духе, вызовет, засыплет вопросами, ещё чего доброго двойку поставит, вот увидишь, я точно говорю...»



Суть другой манипуляции — в ссылках на какие-то существующие авторитеты, которые выражаются в словах: «А вот у нас было...», «они (многозначительно) не поймут». На перемене в школе повздорили мальчишки, один из них: «Знаешь, что делают у нас с такими!..»

Ещё один приём — «провокация». Ученик с восторгом рассказывает о технологиях в новой компьютерной программе, подходит другой и говорит: «А, ерунда! Это уже давно всем известно!» Вспомним сказку о царе Салтане: заморские гости описывают царю чудеса, «...а ткачиха с поварихой, с сватьей бабой Бабарихой не хотят его пустить чудный остров навестить», восклицая: «Этим нас не удивить!..»

Уловка, которой пользуются практически с пелёнок все дети, — «заезженная пластинка»: «мам, ну купи, мам, ну пожалуйста, ну купи...» и т.д. до тех пор, пока не добьются своего: или получают заветное, или доведут родителя до истерики. То есть победа остаётся за занудой и его монотонностью.

Человек устроен таким образом, что одна из его сильнейших по-





требностей — потребность в любви и признании, а ласковое слово, как известно, и кошке приятно. «Уж сколько раз твердили миру, что лесть гнусна, вредна — да только всё не в прок. И в сердце льстец всегда отыщет уголок...» — Стоит манипулятору нащупать слабое место «жертвы», он, преувеличивая её достоинства, добьётся *желаемого для себя* результата. Очень жестока бывает лесть девушек, когда они, как говорят, для «подставы» избирают жертвой мужских групп неопытную «дурнушку». Мудрость гласит: «Когда тебе вскружили голову, трудно заметить, когда тебе уже свернули шею».

Ещё одна уловка — «захват нашего времени или пространства». Люди манипулируют друг другом, тратят время на разговоры ни о чём или внедряются в чужое пространство. Очень типична картина: у девушки с юношей встреча после школы (свидание), а её подруга плетётся за ними, оба понимают нелепость ситуации, но позволяют «третьей лишней» занимать их личное время и пространство. Налицо явная манипуляция чувствами людей.

А какими манипуляторами бывают девочки, в которых влюблены мальчишки! Всем известен девичий «боевой арсенал», демонстрирующий обиду: «Всё, уходи, я что, дурочка, не вижу, как ты около неё крутишься?», «Ты за кого меня принимаешь, я буду это терпеть?», «Значит, так вот, пошутил он!» и т.п. Бедные ребята, опуская голову, просят прощения. Девочка довольна...

Преподавателям, наверное, всех учебных заведений, принимающим зачёты или экзамены, хорошо знаком используемый учениками приём «давления на жалость»: «Мария Ивановна, ну поставьте зачёт. Я с маленьким братом сидел, сам болел, маме помогал, «поможите, мы люди не местные...» и т.д. Принижая себя, манипулятор добивается того, чего ему нужно, любыми вербальными (речевыми) и невербальными (язык тела) средствами.

Самого манипулятора трудно поймать в его же сети (мудрость гласит: лег-

че всего обходит ловушки тот, кто умеет их расставлять), однако попытаться можно.

Рассмотрим техники работы с манипуляцией. Однако прежде чем их применять, проанализируйте ситуацию, понаблюдайте за реакцией партнёра и своей реакцией на слова манипулятора (ведь манипуляция действует без применения грубой физической силы, но порой более травмирует). Если слова ранят, просчитайте, чего хочет манипулятор, а он на невербальном уровне это поймёт.

Важно вслух произнести намерения манипулятора.

Понаблюдайте за малышом, когда к вам приходят гости: он крутится возле взрослых, капризничает, не ведая, чего хочет сам, просто манипулирует, как говорят, играет на нервах. Достаточно произнести: «Ты хочешь, чтобы мы на тебя обратили внимание?», и ребёнок удивлённо ответит: «Да!»

Очень хорошо, если вы станете действовать так же, как и манипулятор. Можно применить метод «ёжика», отвечая вопросом на вопрос или уточняя.

Он (иронично): «Ну, и какие же детали там (в компьютере) применяются?»

Вы: «А какие детали тебя заинтересовали?»

Он: «Те, что ты расхваливал!»

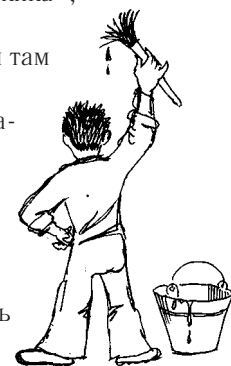
Вы: «А ты знаком с этой системой, уточни, что конкретно тебя интересует?»

Он: «Что, что, отстань...»

Следующий совет: всегда надо искать причины, которые вызывают неприятные эмоции, осознать это и устранять их самому. Очень помогут приёмы «психологического айкидо», описанные в книге «Психологическое айкидо» М. Литвака. Смысл заключается в «амортизации уловок манипулятора» или доведении их до абсурда. Например, пешеход нарушил дорожное движение, перешёл дорогу на красный свет светофора. Милиционер требует заплатить штраф, пешеход в ответ: «А вы министров штрафуете?» Милиционер удивлённо: «Нет! Всего доброго». Пешеход не был министром, он просто задал вопрос. Или ещё пример: «Ты глупец!» Ответ: «Ещё какой!»

Манипулятор очень часто самозабвенный сплетник — за глаза говорит то, что не сможет сказать в глаза (лжёт). Поэтому желательно, чтобы рядом оказались свидетели, а вы не испугались «провести переговоры» в присутствии всех. Самым главным, пожалуй, будет здесь умение слушать и задавать вопросы. Старайтесь не перебивать партнёра, дайте ему возможность «выпустить пар», применяйте активное слушание (смотрите на него, кивайте, поддакивайте, «понимайте» его) и следите за «разговором» его тела. Выигрывает не тот, кто умеет говорить, а тот, кто умеет слушать.

Приведу ещё примеры самих техник (методов) работы с манипуляцией:



**Прочтите притчу о лягушках — яркую иллюстрацию сказанному:**

«Как-то раз несколько лягушек захотели устроить соревнования по бегу. Им надо было добежать до вершины высокой башни. Много зрителей собралось, чтобы посмотреть соревнования и подбодрить участников. Забег начался.

Сказать по правде, никто из зрителей не допускал даже мысли о том, что лягушки могут добежать до вершины. Ото всех можно было услышать такие слова: «Ах, как тяжело!!! Они НИКОГДА не достигнут вершины!» или: «У них не получится, башня слишком высокая!»

Одна за другой лягушки начали сходить с дистанции, кроме одной, которая упорно карабкалась всё выше. Зрители продолжали кричать: «Это слишком тяжело!!! Никто не в силах справиться с этим!» Всё больше лягушек теряли последние силы и покидали соревнование. Но одна лягушка продолжала настойчиво продвигаться к цели. Она никак не хотела сдаваться!

В конце концов не осталось никого, кроме этой лягушки, которая с невероятными усилиями единственная достигла вершины башни! После соревнования другие участники захотели узнать, как ей это удалось! Одна из лягушек-участниц подошла к победительнице, чтобы спросить, как ей удалось достичь таких невероятных результатов и прийти к цели. И оказалось... Победившая лягушка была ГЛУХОЙ!!!»

- Логическое продолжение манипуляции. Учительница ученице: «Молодая ещё иметь своё мнение». Девочка: «Молодость двигает горы, молодость вершины берёт!»
- В ответ на манипуляцию вспомнить интересную историю, метафору, поговорку, пословицу. Они снизят остроту ситуации и помогут воздействовать на эмоциональную сферу манипулятора.
- Хорошо на манипуляторов действует метод «ссылка на нормы»: например, при разговоре со всезнайкой о самостоятельном обучении на компьютере можно сказать, что, по оценкам специалистов, люди обучены работе на нём по инструкции лишь в 30% случаев, потому что читают инструкции только 30% людей, в 40% случаев действуют со слов партнёра, а в 30 — вообще ничего не читают и используют метод «ты-ка». Скорее всего, всезнайка относится к последней категории, эта ссылка поможет ему «остыть».
- Неплохой метод «позвольте, я запишу». Бывает, что родитель переходит всякие границы приличия, общаясь с педагогом. Можно попросить его повторить сказанное и произнести: «Позвольте, я запишу». Эта фраза расстраивает планы манипулятора.
- В нашей стране люди очень любят советовать, поэтому метод «дайте совет» или «замена ролей» очень помогает избежать конфликтной ситуации. Педагог нетактично ругает ученика, а тот в свою очередь спрашивает: «Татьяна Ивановна, а как бы вы поступили на моём месте, подскажите».

Можно пользоваться разными методами, их много, они описаны в литературе (Козлов В.В., Козлова А.А. «Управление конфликтом», Сидоренко Е.В. «Тренинг влияния и противостояния влиянию», книги М. Литвака). Однако для того чтобы справиться с манипуляторами, нужно самому научиться справляться со своими проблемами и быть глухим к лести, сплетням, грубости, и тогда жизнь станет ещё прекрасней, и сбудутся мечты и надежды, которые обязательно должны быть у каждого. **НО**

