

Ни для кого не секрет, что люди всегда, хотя и с переменным успехом, управляют друг другом. В данном случае под словом «управляют» подразумевается «воздействуют, влияют на другого человека, определяют его поведение». Часто возникает желание назвать управлением только позитивное воздействие, направленное на благую цель и учитывающее интересы управляемого. Так ли это на самом деле? Попробуем разобраться...

Управление легко спутать с другими видами отношений, например, с оказанием помощи или сотрудничеством. Поэтому чаще управлением называют любое воздействие человека А на человека Б, если оно заранее предопределяет способ последующих действий Б таким образом, чтобы они служили достижению целей, поставленных человеком А.

Если рассматривать управление как отношение человека к самому себе (самоуправление), то это значит, что он сам принимает решения, куда, зачем и каким путем ему идти. Он сам контролирует свои желания и эмоции, определяет свое поведение, подчиняя его достижению значимых для себя целей. Однако нередко человек сознательно, а порой неосознанно передает функции управления собой в чужие руки. Почему так происходит? Потому что, передав функции управления собой любимым другому, можно ни о чем не думать, ничего не решать, нет необходимости нести ответственность за результаты своих поступков.

Попытки управлять человеком нередко встречают сопротивление последнего. И в этом случае у инициатора управляющего воздействия есть два способа достичь цели:

- попытаться заставить управляемого подчиниться, то есть использовать открытое управление;
- замаскировать управляющее воздействие, для того чтобы оно не вызывало сопротивления, то есть использовать скрытое управление.

Ко второму способу обычно прибегают в том случае, если изначально предполагают сопротивление управляемого. Именно этот способ называют манипуляцией.

Манипуляция — скрытое управление собеседником, партнером по общению, приносящее инициатору односторонние преимущества.

В общем случае скрытого управления инициатора воздействия называют субъектом, или отправителем воздействия. Соответственно адресата воздействия называют объектом. Манипуляции могут производиться как во вред манипулируемому, в таком случае его называют жертвой (манипуляции), так и с пользой для него. Все зависит от цели и морали манипулятора. Если его цель — получить личную выгоду за счет жертвы, то аморальность такого воздействия очевидна. Когда же родитель ненавязчиво для ребенка направляет его действия в нужное русло — такая манипуляция полезна, поскольку она не наносит вреда ребенку.

Приемлемость манипуляции также зависит от того, используется она в качестве стратегии, как основное и постоянное средство воздействия, или же в качестве тактики, как ситуативное и косвенное средство. В первом случае манипуляция выступает своеобразной установкой на общение, хотя тактики, которые использует человек, могут быть и манипулятивными, — готовность помочь, сочувствие, внимание. Во втором случае манипуляция выступает средством косвенного побуждения для создания дополнительной мотивации (в воспитании и обучении) или средством защиты от чьих-то нежелательных воздействий (в случаях принуждения, оказания давления).

Манипуляцию часто отождествляют с влиянием. Действительно, в повседневном общении личное влияние и манипуляции переплетены так тесно, что трудно отличить одно от другого. Когда речь идет о личном влиянии, его обычно можно охарактеризовать метафорами «воодушевляет», «вдохновляет», «притягивает как магнит» и т. д. А если говорят о манипуляции — «заставляет», «прибирает к рукам», «одурманивает», «зомбирует» и пр.

В деловом общении манипуляции — обычная вещь. Но только ли в деловом? Те, кто ни разу не прибегал к манипуляции в своей личной жизни, «пусть бросят в меня камень».

Механизм манипуляции прост и эффективен (так и хочется добавить — «до противоположного!»). Если к нам подходит человек с «интересным» предложением или просьбой об элементарной услуге, ссылаясь на плохое самочувствие, непредвиденные трудности, законы дружбы и т. д., он побуждает нас к желаемому для себя действию. И это же действие выглядит (на этом делается особый акцент!) либо как полезное,

необходимое, важное именно для нас, либо как наша святая обязанность. В последнем случае у манипулятора отпадает даже необходимость поблагодарить за оказанную услугу. А дальше все просто. Мы боимся обидеть отказом, стараемся не разочаровать, не хотим прослыть нечутким (равнодушным, бессердечным эгоистичным и т. д.). И под влиянием этих душевных терзаний автоматически забываем как о своих личных интересах, так и об интересах дела, и, особо не задумываясь о последствиях, действуем по желанию другого человека.

Мы настолько часто и привычно манипулируем друг другом, что делаем это почти автоматически. Потому-то трудно заметить, когда мы сами становимся объектом манипуляции. Чаще всего просто смутно чувствуем, что некто, при отсутствии какого-либо прямого повода, начинает раздражать. Нам становится стыдно за такое необоснованно негативное отношение, и мы стараемся загладить вину, сделав что-то приятное для этого человека. Но чем больше пытаемся исправить ситуацию, тем большее внутреннее раздражение испытываем. Если чувства вины и долга возьмут верх, и мы проникнемся чужими проблемами — манипулятор может ставить плюс в своих «активах». Он нас приручил и прочно обосновался на нашей шее. Теперь мы работаем на него не за страх, а за совесть, чего он и добивался. А если мы его не полюбим, возникнет почва для конфликта.

Манипуляции реализуются по определенным схемам, которые действуют одинаково как в деловом, так и в личном общении. Для анализа манипуляций можно рассмотреть концепцию **транзактного анализа**, которая была разработана американским психологом **Эриком Берном** в 60-е годы прошлого века. По его мнению, внутренняя сущность каждого человека состоит как бы из трех личностей, по-своему воспринимающих мир. Он назвал их Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя).

Родитель — это наша система жизненных стереотипов, воспринятых еще в детстве или сформированных потом в результате воспитания, система представлений о том, как необходимо себя вести в той или иной ситуации. Девиз Родителя — «так полагается». В человеке, с удовольствием поучающем других, постоянно к чему-то придирающемся, которому трудно угодить, который вечно вспоминает: «А вот в наше время!», сверхразвита сущность Родителя. Человека с практически отсутствующей системой жизненных стереотипов Родителя часто называют «человеком без тормозов».

Ребенок — сфера эмоций, творчества, любви, юмора и т. д. Ребенок — это область «хочу». Каждый из нас встречал в своей жизни очень эмоциональных людей, у которых

часто меняется настроение. Большею частью они капризны, вспыльчивы, мнительны. При этом они могут обладать прекрасным чувством юмора и творческими способностями. У таких людей сверхразвита и плохо контролируется сущность Ребенка. С другой стороны, встречаются люди, у которых Ребенок задавлен разумом, «люди без радости».

Взрослый — это сфера знаний, трезвого анализа, накопленной информации. Это присущая каждому из нас в той или иной мере способность к самостоятельному принятию решений, объективному восприятию, непредвзятому суждению и взвешенному анализу ситуации. Взрослый — это сочетание возможного и разумного.

Все три связанные между собой характеристики внутренней сущности свойственны каждому человеку в различных соотношениях. Как тут нет вспомнить рекламу — три в одном! Как же добиться разумного взаимодействия всех этих составляющих нашей внутренней сущности и не бояться «растроения личности»?

Общение (как с собой любимым, так и с окружающими) будет бесконфликтным, если в нем будет активно участвовать Взрослый. Способность «подключать» Взрослого — это способность объективно оценивать людей и ситуации, не идти на поводу у стереотипов Родителя и эмоций Ребенка.

Наибольших успехов в общении добивается тот, кто умеет сделать другом Ребенка собеседника и расположить к себе его Родителя. Главный вывод из теории Э. Берна: «Ради Бога, не бейте Ребенка!».

О том, как найти подходы к Ребенку и Родителю, написано много. Самая известная и читаемая книга на эту тему — «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» Дейла Карнеги. Как щекочут самолюбие эти слова: завоевывать, оказывать влияние... «Замолвить слово» о Карнеги хочется цитатой из книги: «Если мы такие презренные эгоисты, что не можем дать людям хоть немного счастья и хоть в какой-то мере честно признать их достоинства, не пытаюсь получить от них что-то взамен, если наши души мелки, как кислые плоды дикой яблони, то мы обречены на неудачу, которую полностью заслуживаем». И еще одно слово, которое часто встречается у автора книги, но о котором почему-то забывают — «искренность». Многие манипулятивные методы впервые описаны именно этим автором, по крайней мере, в литературе, изданной на русском языке. Особенно привлекательна (при поверхностном прочтении Карнеги!)

часть под названием «Двенадцать правил, соблюдение которых позволяет склонить людей к вашей точке зрения». Тут вам и «заставьте собеседника сразу ответить вам «да», и «никогда не говорите человеку, что он не прав», и «задевайте за живое».

До середины 80-х годов прошлого века «хомо советикус» не был искусственным в умении оказывать влияние на людей. Это была исключительная прерогатива власти. В 90-х годах в нашей стране появился новый тип человека — «хомо рыночникус», и Карнеги (прочтенный поверхностно) пришелся «ко двору». Многие современные психологи считают его гуру манипуляции. Для торговца «крупной канадской компании» или руководителя, желающего показать, кто здесь хозяин, — эти приемы являются маслом, которым трудно испортить кашу.

Однако, если использовать только манипулятивные методики, настоящего общения двух «хомо сапиенс» не получится. Человеку разумному немислимо заменять роскошь общения калейдоскопом тактических приемов.

Гуманистическая психология не могла выдержать такого издевательства над личностью. И появилась на свет книга Эверетта Шострома «Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор». Это произведение посвящено противопоставлению манипуляторов и актуализаторов. Первые озабочены своим образом в глазах других людей, обеспокоены своим будущим, прячут истинные чувства за маской избранной ими роли. Актуализаторы, напротив, ориентируются на собственные оценки, живут в настоящем и открыто выражают свои эмоции. Впрочем, это тема для отдельной статьи. Сегодня наше внимание мы уделим именно первым, т. е. манипуляторам.

В реальной жизни большинство людей представляют собой какой-то один из перечисленных типов в наиболее выраженной форме, но время от времени в них «просыпаются» и другие. Человек-манипулятор безошибочно находит себе партнера наиболее подходящего типа. Таких людей трудно диагностировать, особенно на основе чужих наблюдений. Они меняют стратегии и тактики поведения в зависимости от взаимодействия с тем или иным партнером по общению и конкретной ситуации.

Э. Шостром выделил четыре основные стратегии, лежащие в основе манипулятивных систем.

1. **Активный** манипулятор пытается управлять другими с помощью активных методов. Как правило, он пользуется при этом своим социальным положением или рангом. Он становится «собакой сверху», опираясь при этом на бессилие других и добиваясь контроля над ними. (Названия «собака сверху» и «собака снизу» предложил американский психолог Ф. Перлз. Существует два основных стиля манипулирования — приказание и просьба. «Собака сверху» — обвинитель, который знает все лучше всех и поэтому приказывает. «Собака снизу» — угодник, который ищет защиты у сильных, зависимый и беспомощный. Примечательно, что в споре с людьми типа «собака сверху» человек «собака снизу», как правило, выигрывает.)

2. **Пассивный** манипулятор является противоположностью активному. Он играет роль беспомощного и глупого, разыгрывает «собаку снизу», позволяя, таким образом, другим думать и работать за него, создавая себе комфортные условия, отказываясь от сложных заданий.

3. **Соревнующийся** манипулятор воспринимает жизнь как состязание, борьбу. Себе он отводит роль бойца действующей армии. «Все кругом враги, надо держать ухо востро» — это его установка. Он представляет собой своеобразный «микс» активного и пассивного манипулятора: «На войне все средства хороши!».

4. **Безразличный** манипулятор играет в индифферентность. Любимый девиз — «Наплевать!». На самом деле ему небезразлично, как развиваются события, и он выбирает такое поведение, рассчитывая обыграть партнера.

Знание типов манипуляторов и особенностей их поведения существенно облегчает выбор наиболее эффективных линий поведения при общении с ними.

Типы манипуляторов по Э. Шострому:

Диктатор. Он, конечно, преувеличивает свою силу, доминирует, приказывает, цитирует авторитетов — короче, делает все, чтобы управлять жертвами. Разновидности: Настоятельница, Начальник, Босс, Младший Бог.

Тряпка. Обычно жертва Диктатора и его прямая противоположность. Развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Преувеличивает свою чувствительность. Характерные приемы и трюки: забыть, не слышать, пассивно молчать. Разновидности: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Смущающийся, Отступающий.

Калькулятор. Преувеличивает необходимость все и всех контролировать. Обманывает, увиливает, лжет, старается, с одной стороны, перехитрить, с другой — перепроверить всех. Разновидности: Делец, Аферист, Игрок в покер, Делатель рекламы, Шантажист.

Прилипала. Полярная противоположность калькулятору. Изо всех сил старается преувеличить свою зависимость. Жаждет быть предметом заботы. Позволяет и исподволь заставляет других делать за него работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный.

Хулиган. Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет с помощью угроз разного рода. Разновидности: Оскорбитель, Ненавистник, Гангстер.

Женский вариант — Сварливая баба (Пи́ла).

Славный парень. Преувеличивает вою заботливость, любовь, внимательность. Убивает добротой. В прямом смысле столкновение с ним куда опаснее, чем с Хулиганом. Вы не сможете бороться со Славным парнем. Удивительно, но в любом конфликте Хулигана со Славным парнем хулиган проигрывает. Разновидности: Угодливый, Добродетельный, Моралист.

Судья. Преувеличивает свою критичность. Никому не верит, преисполнен обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обвинитель, Собиратель улик, Оценщик, Мститель.

Защитник. Противоположность Судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку, снисходителен к ошибкам. Портит других, сочувствуя без всякой меры, и не позволяет тем, кого защищает, встать на ноги и вырасти самостоятельно. Вместо того чтобы заняться собственными делами, заботится о нуждах других. Разновидности: Наседка с цыплятами, Утешитель, Покровитель, Мученик, Самоотверженный.

Источник:
[HR-portal](#)