



Технологии делового влияния: распознавание и активное действие



ОФОРМЛЕНИЕ БЕЙДЖИКОВ

ЭМБЛЕМУ



ДЕВИЗ

Психологическое развитие
лично-профессионального сопровождение

Имя

Владимир



«ПАДИШАХ»



Аллах пошлет ему сына, то отдать сыну $\frac{2}{3}$ достояния, а жене $\frac{1}{3}$

Аллах пошлет ему дочь, то отдать дочери $\frac{1}{3}$ достояния, а жене $\frac{2}{3}$

Жена родила двойню: мальчика и девочку

Партии	Доля сына	Доля матери	Доля дочери
Партия сына			
Партия матери			
Партия дочери			



Манипуляция

(лат. manus – рука, скорее всего имеется в виду, «ловкая рука»)



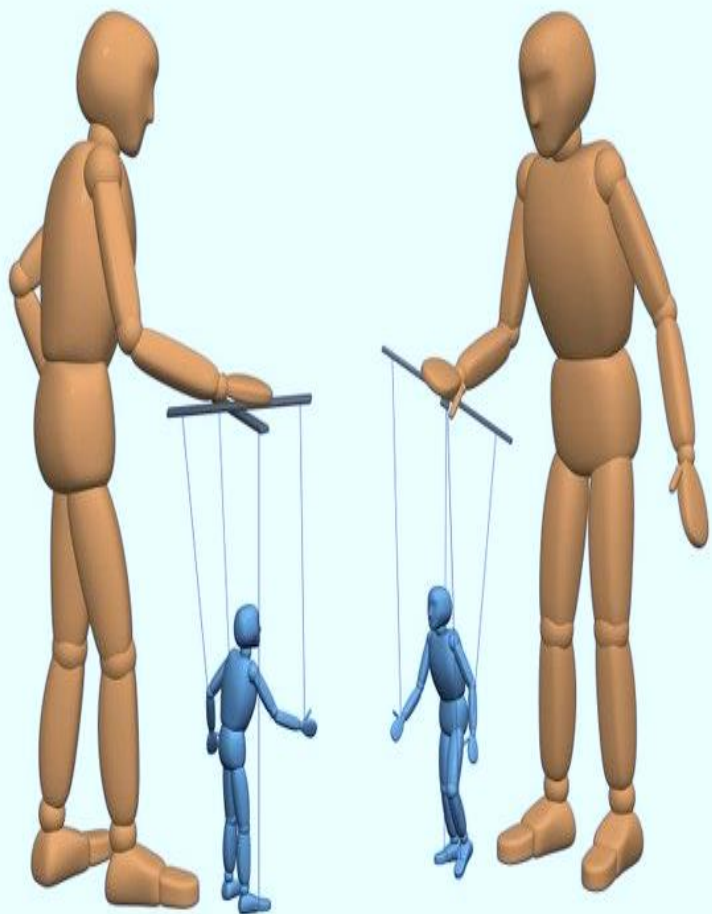
— это скрытое психологическое воздействие на партнера по общению с целью добиться от него выгодного поведения

— это гибкие, ловкие, креативные, творческие методы эффективного поведения

Манипулятор эксплуатирует, использует и/или контролирует себя и других лиц, как если бы они были неодушевленными объектами, вещами.
У манипулятора формируется отношение к людям как к орудию достижения своих личных целей



ПРИЗНАКИ МАНИПУЛЯЦИИ



Во-первых, это – вид духовного, психологического воздействия, а не физическое насилие или угроза насилия

Во-вторых, это – скрытое воздействие, факт которого не должен быть замечен объектом манипуляции. Еще более тщательно скрывается главная цель – так, чтобы даже разоблачение самого факта попытки манипуляции не привело к выяснению дальнейших намерений. Поэтому сокрытие, утаивание информации – обязательный признак

В-третьих, манипуляция – это воздействие, которое требует значительного мастерства и знаний. Поскольку манипуляция общественным сознанием стала технологией, появились профессиональные работники, владеющие этой технологией



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ВЛИЯНИЯ

Вербальные сигналы

слова, и прежде всего их смысл, но также и характер используемых слов, подбор выражений, правильность речи либо разные виды ее неправильности



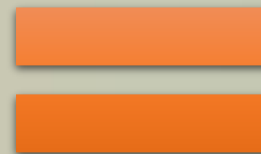
Паралингвистические сигналы

особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков

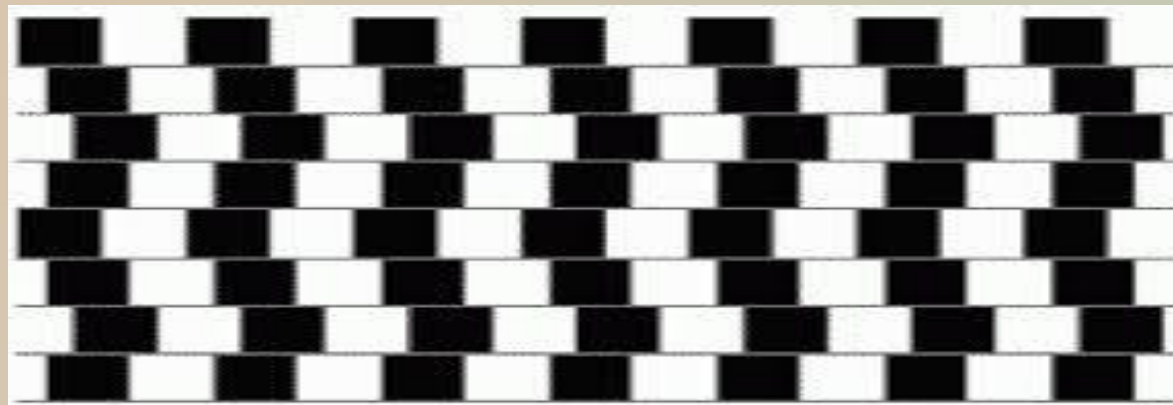


Невербальные сигналы

взаимное расположение собеседников в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи



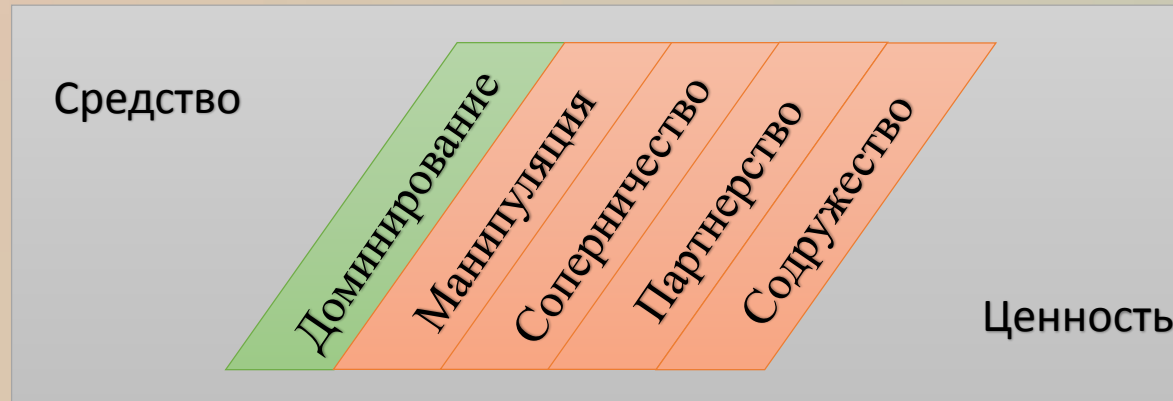
Шкала межличностных отношений (по: Доценко Е. А.)



Шкала межличностных отношений (по: Доценко Е. А.)

Характеристика отношения

Отношение к другому как к вещи или средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений



Способы воздействия

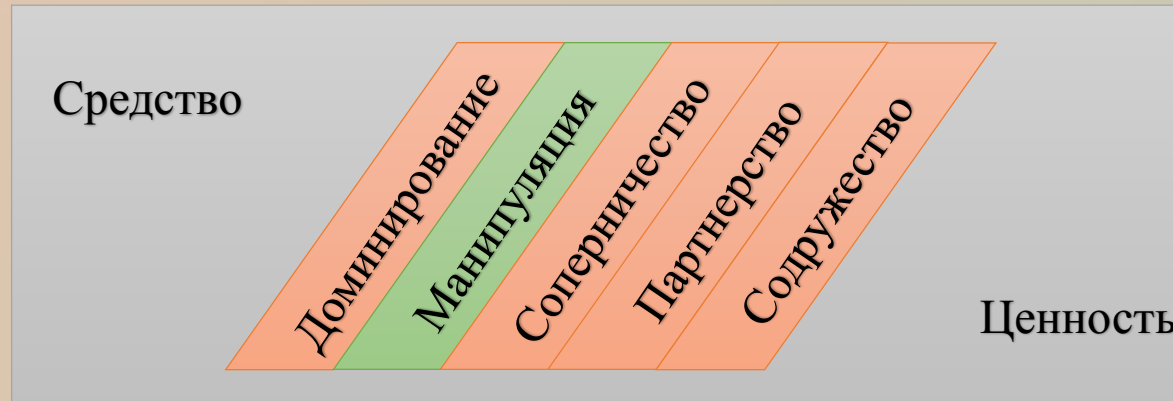
Открытое, без маскировки, императивное воздействие – от насилия, подавления, господства до навязывания, внушения, приказа – с использованием грубого простого принуждения



Шкала межличностных отношений (по: Доценко Е. А.)

Характеристика отношения

Отношение к другому как к «вещи особого рода» – тенденция к игнорированию его интересов и намерений.



Способы воздействия

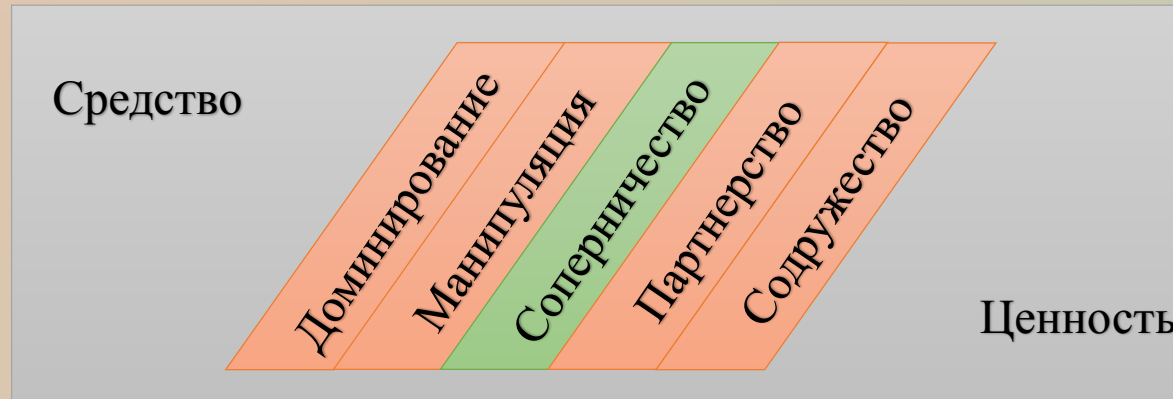
Воздействие скрытое, с опорой на автоматизмы и стереотипы. Провокация, обман, интрига, намек



Шкала межличностных отношений (по: Доценко Е. А.)

Характеристика отношения

Отношение к другому как опасному и непредсказуемому. Интересы другого учитываются в той мере, в какой это диктуется задачами борьбы с ним



Способы воздействия

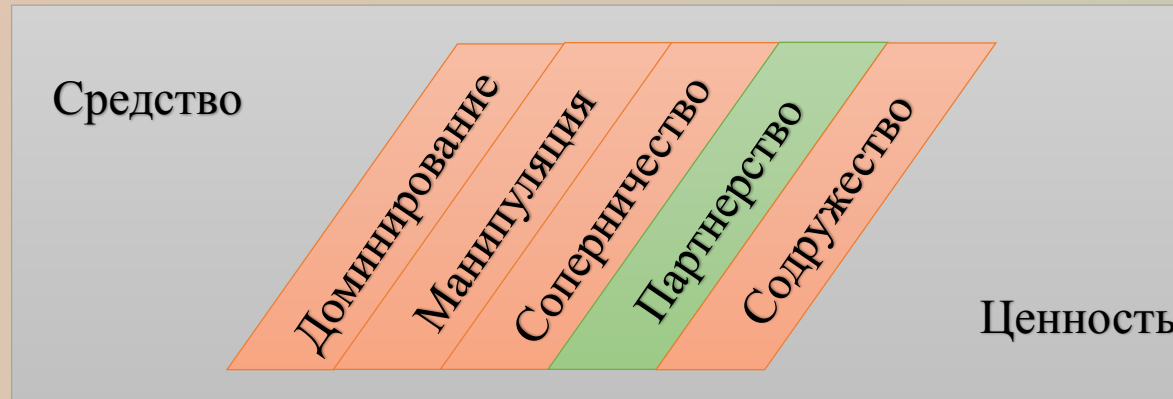
Отдельные виды «тонкой» манипуляции, чередование открытых и закрытых приемов воздействия, «джентльменские» или временные тактические соглашения и т. п.



Шкала межличностных отношений (по: Доценко Е. А.)

Характеристика отношения

Отношение к другому как к равному, имеющему право быть таким, как он есть, с которым надо считаться. Равноправные, но осторожные отношения



Способы воздействия

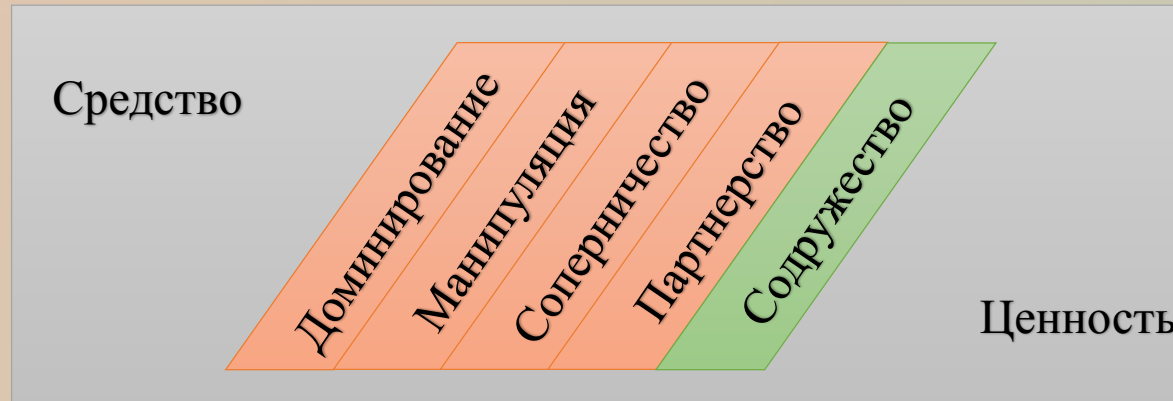
Согласование своих интересов и намерений, совместная рефлексия. Использование договора, который служит и средством объединения, и средством оказания давления (силовым элементом)



Шкала межличностных отношений (по: Доценко Е. А.)

Характеристика отношения

Отношение к другому как самоценности.
Стремление к объединению, совместной деятельности для достижения близких и совпадающих целей



Способы воздействия

Основной инструмент уже не договор, а согласие (консенсус)



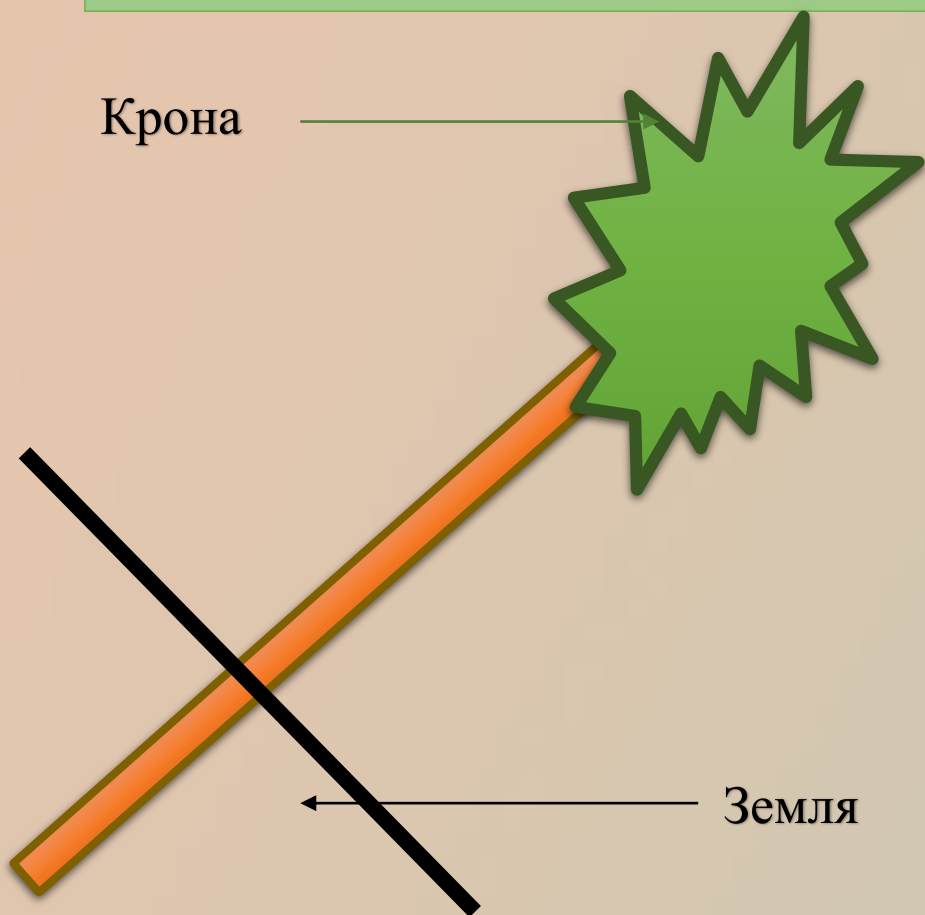
САМООЦЕНОЧНОЕ ДЕРЕВО

Проводят по полу линию, эта линия – уровень земли.

Выше линии – крона дерева, ниже – его корни.

Участникам предлагается встать ближе к кроне, если они хорошо (как они думают) умеют общаться, снимают напряжение собеседника, и ближе к корням, если они плохо это делают

Крона





основные способы ПОВЕДЕНИЯ в сложной или проблемной ситуации

Изменить себя, свое отношение

Подстроиться под ситуацию, окружающих людей. Не редко мы и сами бываем не правы, действуя под воздействием не верно выработанных отношений, установок, стереотипов. А не редко ничего другого не остается, как меняться, приспособляясь к окружающей нас действительности – *«нет возможности изменить мир, попытайся хотя бы изменить себя»* (Конфуций)

Уйти

Не нравится ситуация, не нравятся отношения...? – порой нет надобности и самому меняться и что-то менять (поскольку ни к чему хорошему это уже не приведет). Поэтому, в такой ситуации лучше уйти, и строить свою жизнь так, как хочется, как нравится.

Изменить ситуацию

Это случай зрелой, уверенной, креативной активности, способности думать и придумывать, меняя ситуацию, отношения, и окружающих людей в желаемом направлении

Эффективное поведение

– это способность человека достигать поставленные цели в конкретной ситуации межличностного взаимодействия, когда каждое действие, каждый шаг оптимально (с минимальными затратами и максимальными эффектами) ведет к намеченному в данной ситуации результату



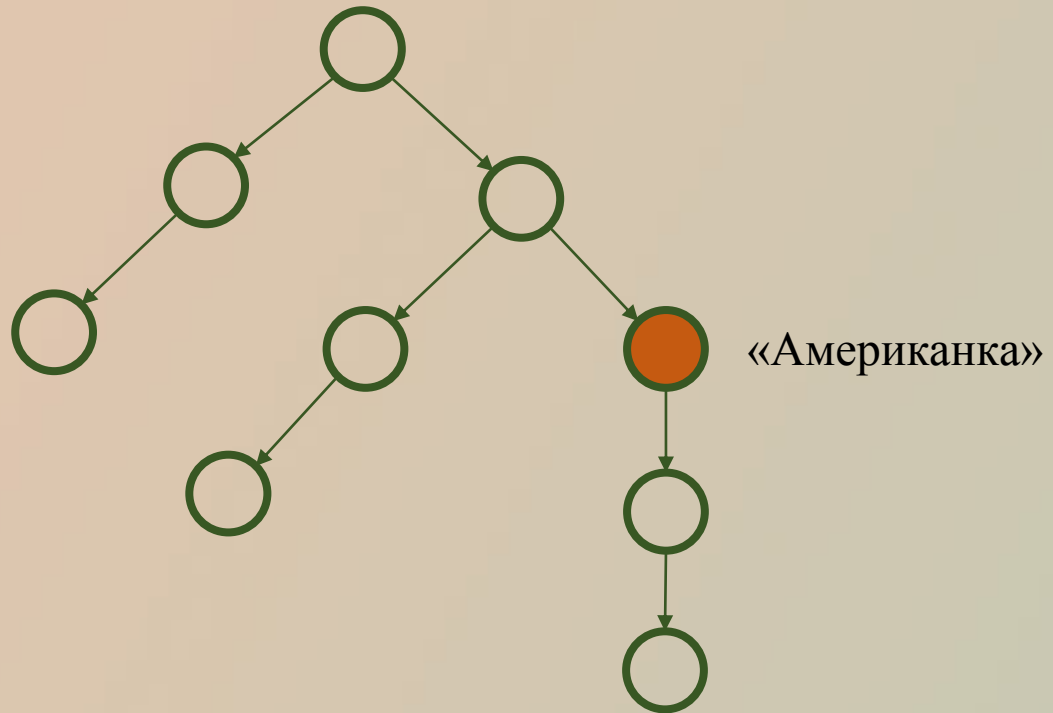
«МИЛЛИОНЕРША»

100 тысяч

50 тысяч

Двоюродная сестра, племянница, внучка

20 тысяч



МАНИПУЛЯТОР – живет в каждом из нас

В результате
бесконечного
манипулирования
современный человек
часто утрачивает
способность выразить
себя прямо и
непосредственно.



Манипулятор не может
позволить себе быть
искренним и
естественным, это резко
снижает его шансы
добиться скрытого
преимущества



МАНИПУЛЯЦИОННАЯ РАЗМИНКА



Ваша задача – вызвать у целевой персоны определенные эмоции

Вариант 1. Вызвать жалость.

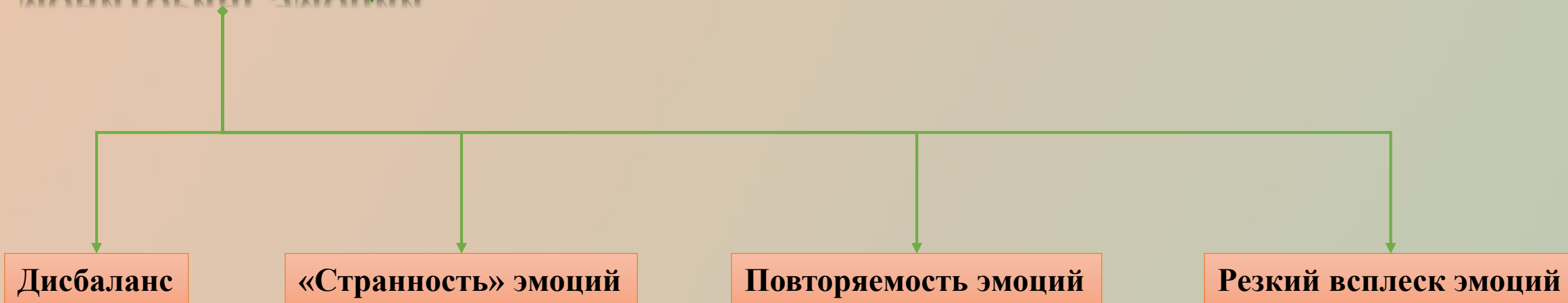
Вариант 2. Вызвать любопытство, желание расспрашивать.

Вариант 3. Вызвать скуку.

Вариант 4. Вызвать реакцию самодовольства у целевой персоны.



МОНИТОРИНГ ЭМОЦИЙ



СПОСОБЫ МАНИПУЛЯЦИИ

Навязывание роли	1	Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п.	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
Вас делают другом	2	Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю., вы не откажетесь...»	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком
Доброжелатель	3	Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек
«Дружим против общего врага»	4	Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая к определенным действиям	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
Вас делают соратником по общему делу	5	Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	Подумайте: «А мое ли это дело?», «Насколько этот проект нужен мне?». Не поддавайтесь пафосу собеседника
Туманные намеки	6	Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
Берет измором	7	Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	«Заезженная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»

Внешний смысл
слов и действий



Внутренний
смысл слов
и действий



Человек,
которым
манипулируют,
делает то, что
нужно его
партнеру по
общению, будто
бы сам это
выбирая

Выгода при манипуляции

материальная

психологическая

повышенное внимание значимых
людей, повышение самооценки,
приобретение более высокого
авторитета и уважения и т. п.





МАНИПУЛЯТОР
использует психологически
уязвимые особенности
человека

черты характера

привычки

желания

достоинства

повышают

общую

«податливость»

партнера



Бесконечного
уточнения

Подробное и точное прояснение того, что является мишенью нападающего или манипулятора

М Вечно ты криво завязываешь галстук! Когда наконец научишься?
А Что бы вы посоветовали изменить?

Внешнего
согласия, или
наведения
тумана

Выражение согласия с какой-либо частью высказывания партнера или с тем, что-то, на что он обратил внимание, действительно важно, представляет интерес, заставляет задуматься, содержит в себе ценное рациональное зерно, обогащает наше видение проблемы или даже соответствует истине

М. Ты в джинсах выглядишь ужасно!
А Возможно, ты и права.

Испорченной
пластинки

Многократное повторение одной и той же емкой фразы, содержащей в себе важное сообщение нападающему или манипулятору, всякий раз с одной и той же интонацией.

М. Я думал, ты лучше меня сможешь понять.
А. Я готов еще раз тебя выслушать.
М Что толку говорить, если ты не понимаешь элементарных вещей.
А. Я готов еще раз тебя выслушать
М. Может быть, ты просто не хочешь меня понять?
А Я готов еще раз тебя выслушать.

Техника
английского
профессора

Корректное выражение сомнения по поводу того, что выполнение чьих-либо требований действительно не нарушает личных прав адресата.

М. Вы не могли бы говорить помедленнее и более короткими фразами, чтобы я могла переводить более точно?
А. Боюсь, что нет. Видите ли, говорить быстро и длинными фразами – это часть моей личности.



**ВОСЕМЬ
ТИПОВ**
(Э. Шостром)

Преувеличивает свою силу. Доминирует. приказывает, цитирует авторитетные источники и делает все, чтобы жестко управлять своей жертвой

ДИКТАТОР

ТРЯПКА

Жертва диктатора
Развивает большое мастерство во взаимоотношениях с диктатором: не слышит, молчит, ловит на лету и с полуслова В нужный момент легко меняется с диктатором местами

Демонстрирует свою агрессивность. жестокость. недоброжелательность. Угрожает. Тем самым получает выгоды для себя.

ХУЛИГАН

СЛАВНЫЙ ПАРЕНЬ

Выставляет напоказ свою заботу, любовь, привязывает к себе своей нарочитой добротой. В споре с хулиганом чаще всего выигрывает

Обманывает, увильчивает. для того чтобы перехитрить и «вывести на чистую воду». Стремится всех и вся контролировать

ВЫЧИСЛИТЕЛЬ

ПРИЛИПАЛА

Полярная противоположность вычислителя Утрирует свою зависимость. Личность, стремящаяся быть ведомой, дурачимой, предметом забот Позволяет делать другим работу за себя

Чрезмерно критичен. Никому не верит, преисполнен негодования. обвинительно-го пафоса, с трудом прощает. Этаким мститель.

СУДЬЯ

ЗАЩИТНИК

Противоположность судье. Слишком снисходителен к ошибкам других. Портит людей, сочувствуя им сверх меры, не давая стать самостоятельными и самокритичными в своих оценках

Манипулятор живет в каждом человеке — на разной глубине. под разными личинами



— это ни хорошо, и ни плохо

Манипуляция



— это инструмент, который может быть использован в различных целях



Рефлексивность	↔	Рефлекторность (социальный автоматизм)
Личностная автономия	↔	Конформизм
Конструктивная (активная и перспективная) адаптивность	↔	Ситуационное приспособленчество (пассивное и сиюминутное)
Способность к объективному познанию	↔	Субъективность восприятия реальности
Самокритика и общая критичность	↔	Самообман и вера в иллюзии
Изменение и развитие (лабильность, динамичность, эластичность)	↔	Стереотипность (инертность, инерционность, ригидность)
Гибкость и сложность	↔	Потребность в однозначной определенности
Самостоятельность	↔	Ориентация на авторитеты
Конструктивная конфликтность	↔	Ориентация на поведение большинства
Свобода	↔	Зависимость



ВИДЫ ВЛИЯНИЯ

Внушение

Заражение

Пробуждение импульса к подражанию

Формирование благосклонности

Просьба

Игнорирование



ЗА – задумчивая

НА – напористая

ХО – холодная

ТЕ – теплая

ВЕ – веселая

ЯЗ – язвительная

СП – спокойная

ГР – грустная

Задание 1

Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный?
Адресат -- действительно ведет себя напористо.

Конструктивный ответ:

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
- 2) Я не агрессивный, а активный.
- 3) А вы почему такой пугливый?
- 4) Моя агрессивность меня поддерживает.

Задание 2

Манипулятор. Я не знал, что директор по маркетингу у нас такой легкомысленный
Адресат только что принял внезапное решение

Конструктивный ответ:

- 1) Это с вашей стороны легкомысленно – делать такие замечания
- 2) Легкомыслие не порок
- 3) Да, думаю я без натуги
- 4) Я не легкомысленный, уверяю вас

Задание 3

Манипулятор. Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент.
Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы давите на меня!
- 2) Нужный момент наступит, когда я приму решение
- 3) А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все
- 4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать.

Задание 4

Манипулятор. Вы, наверное, специально не учились маркетингу?
Адресат специально не учился маркетингу.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы что, считаете, что я недостаточно профессионален?
- 2) Да, вы правы. Специально не учился.
- 3) А вы учились?
- 4) Я разбираюсь в этих вопросах лучше, чем многие так называемые профессионалы.

«Спасибо себе сегодня за ...»



«Спасибо группе сегодня за ...»



До новых встреч



УДАЧИ!!!

