**Тема 18. Психология манипуляции**

1. Феноменологическое описание и определение понятия «манипуляция»
2. Предпосылки манипуляции
3. Технологии манипулятивного воздействия
4. Подготовительная активность манипулятора

**Литература:**

Козлова, В. А. Психология манипулирования: учебно-методическое пособие / В. А. Козлова. — Орел: Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2014. — 84 c. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/33437.html (дата обращения: 13.01.2020).

**1. Феноменологическое описание и определение понятия «манипуляция»**

Данный термин произошел от английского manipulus, который имеет два значения: 1) пригоршня, горсть (manus –рука + ple –наполнять); 2) маленькая группа, горсточка, кучка. Во втором значении это слово обозначало небольшой отряд воинов (около 120 человек) в римском войске.

В Оксфордском словаре английского языка манипуляция в самом общем значении определяется как обращение с объектом со специальным намерением, особой целью, как ручное управление, как движения, производимые руками, ручные действия. Например, в медицине – это осмотр части тела с помощью рук или лечебные процедуры.

Очень близко к указанному значению стоит использование термина «манипуляция» в технике. В первую очередь это искусные действия с рычагами, производимые руками. Сами рычаги часто называют манипуляторами. А в дальнейшем манипуляторами стали называть имитаторы рук.

В **переносном значении** Оксфордский словарь определяет манипуляцию как «акт влияния на людей или управление ими или вещами с ловкостью, с пренебрежительным подтекстом, как скрытое управление или обработка.

Переносное значение представляет собой метафору. В чем содержание этого термина как метафоры?

Переходной ступенью к метафоре было использование термина «манипуляция» применительно к демонстрации фокусов и карточным играм, где ценится искусность отвлекающих приемов, создание обманчивого впечатления или иллюзии. Существовал термин «фокусник-манипулятор», где просматривается связь с исходным значением.

Постепенно данная метафора переходит в новый контекст, в котором под объектами действий понимаются не предметы, а люди, при этом сами действия выполняются уже не руками, а с помощью иных средств.

Т.о. манипуляция в переносном значении – это стремление «прибрать к рукам», «приручить» другого, «поймать на крючок», т.е. попытка превратить человека в послушное орудие.

**Прибрать к рукам – это стержневой признак понятия.** В дальнейшем этот признак дополняется другими. Во-первых, для манипуляции искусность, ловкость, мастерство исполнения. Во-вторых, манипуляция предполагает создание иллюзии.

Т.о., вся метафора психологической манипуляции содержит три признака:

1) идею «прибирания к рукам»;

2) обязательное условие сохранение иллюзии самостоятельности объекта воздействия;

3) искусность манипулятора в выполнении приемов воздействия.

Метафора манипуляции помогает выделить ряд признаков данного понятия.

**Признаки, используемые для определения понятия «манипуляция»**

* Обман
* Эксплуатация, господство
* Управление, контроль
* Принуждение
* Структурирование мира
* В интересах манипулятора
* Вразрез с волей другого
* Ради выигрыша
* Использование другого в качестве вещей, объектов
* Побуждение
* Игра на слабостях
* Косвенное воздействие
* Духовное воздействие
* Программирование мыслей
* Направленность на духовное состояние, внутренний мир
* Мастерство и сноровка

Указанные признаки объединяются в более общие признаки, в которых выделяется обобщенный критерий.

В определение манипуляции вошли следующие критерии: 1) родовой признак — психологическое воздействие, 2) отношение манипулятора к другому как средству достижения собственных целей, 3) стремление получить односторонний выигрыш, 4) скрытый характер воздействия (как факта воздействия, так и его направленность), 5) использование (психологической) силы, игра на слабостях. Кроме того, еще два критерия оказались несколько обособленными: 6) побуждение, мотивационное привнесение и 7) мастерство и сноровка в осуществлении манипулятивных действий.

Общее определение манипуляции может быть следующим.

**Манипуляция — это вид психологического** воздействия, **искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.**

**2. Предпосылки манипуляции**

Э. Шостром со ссылкой на других авторов предложил следующий перечень причин манипуляции: 1) конфликт человека с самим собой (Ф. Перлз), 2) недоверие по отношению к другим людям, неспособность к любви (Э. Фромм), 3) ощущение абсолютной беспомощности (экзистенциализм), 4) боязнь тесных межличностных контактов (Дж. Хейли, Э. Берн, В. Глассер) и 5) некритичное стремление получать одобрение всех и каждого (А. Эллис).

Список причин можно расширить концепциями других авторов. В него бы, несомненно, вошло 1) стремление к символическому (сублимация) овладению партнерами по общению как объектами сексуального вожделения (З. Фрейд) — с соответствующим разделением на активных и пассивных манипуляторов; а также и 2) естественная по форме реализация компенсаторного стремления к власти (А. Адлер). Манипуляцию также можно, было бы рассматривать как 3) репродукцию способов воздействия, которые как рыночные, так и тоталитарные общества применяют по отношению к своим гражданам: манипулятивное воспроизводство само себя поддерживает потому, что такое поведение получает систематическое позитивное подкрепление в виде социального успеха (Б. Ф. Скиннер) или в силу пассивного заполнения индивидуального смыслового вакуума культивируемыми в таких обществах псевдоценностями (В. Франкл).

Причин манипуляции может быть много. В литературе выделяют несколько уровней воздействия на индивида: **культура** (общечеловеческий контекст), **общество** (совокупность социальных контекстов), **общение** (межличностный контекст), **личность** (мотивационный внутрипсихический контекст) и **технология** (контекст деятельности, ее операционального состава).

В указанных уровнях есть элементы, которые формируют манипулятивный дух, поддерживают его.

**2.1. Культурные предпосылки** манипуляции

Во всех культурах существует благосклонное отношение к хитрости, уловкам, интригам. Об этом свидетельствуют мифы, сказки, художественная литература.

Мифы Древней Греции донесли до нас тот факт, что хитрость, уловки, интриги являются вполне достойными поступками богов. Так, например, Прометей убеждает титанов применять в борьбе с Зевсом не только грубую силу, но также ум и хитрость. Она также учил людей ремёслам, нарушая этим запрет Зевса. Гнев Зевса, связанный с помощью Прометея, был вызван тем, что люди стали жить столь же хорошо, как и боги.

Библейский сюжет о первородном грехе также вырастает из сочетания хитрости и претензии уравняться с богами. «Змей был хитрее всех… и сказал жене: …откроются глаза ваши, и вы будете, как боги, знающие добро и зло [Быт 3, 1-5]. Далее по тесту Библии обнаруживается осуждение и наказание Адама и особенно Евы, но никак не Змия-искусителя, подстроившего всю эту историю.

Сказки всех народов также в качестве основных элементов интриги часто используют ложь, хитрости, ловушки: Колобок был обманным путем съеден, Лиса трижды выманивала из избы Петушка, пока не унесла с собой. Ладно это Лиса, — воплощение хитрости. Сюжет известной сказки об Иване-царевиче и Волке выстроен на воровстве и подлоге.

По крайней мере, очевидно, что мифологический и сказочный культурный фон не только характеризуется благосклонным отношением к уловкам и хитростям, но даже возводит их в ранг поощряемых действий. Иногда тому есть веская причина: манипуляция все же предпочтительнее, чем физическая расправа или прямое принуждение. Но главной ценностью — именно ценностью — оказывается выигрыш, победа, ради которых все эти хитрости изобретаются.

Как не восхититься находчивостью Тома Сойера, блестящая манипуляция которого над своими приятелями позволила ему, не прикладывая рук, побелить весь забор, да еще приобрести множество ценных для него безделиц. Том с помощью имитации (как фокусник или актер) удовольствия и вдохновенности в работе, которая самому ему представляется рутинной, достиг сразу двух целей. С одной стороны, обеспечил себе удобную позицию, защищающую его от насмешек приятелей, тем, что представил крашение забора не как работу, а как творческое увлекательное занятие: «Разве мальчикам каждый день достается белить заборы?». А с другой стороны, возбудил зависть и интерес к работе у друзей, чем добился основной манипулятивной цели — приятелям захотелось делать то, что Тома тяготило. Тонкость, на которой он сыграл, заключается в разном отношении к работе и к игре: «Работа есть то, что мы обязаны делать, — говорит в авторском анализе данного эпизода Марк Твен, — а Игра есть то, что мы не обязаны делать». И как только Бен — первая жертва Тома — захотел поработать, Том, чтобы закрепить и развить успех, начал притворно отказывать в просьбе, разжигая его желание. М. Твен объясняет действие данного приема следующим законом, управляющим поступками людей: «Чтобы взрослый или мальчик страстно захотел обладать какой-нибудь вещью, пусть эта вещь достанется ему возможно труднее».

Далее в ряду учителей манипуляции мы обнаруживаем видных исторических деятелей, культурных героев, действительно (а не в вымысле) существовавших и вершивших свои дела, решавших судьбы мира. Крылатая фраза «победителей не судят» — предельное выражение логики снятия ответственности, ссылки на то, что цель оправдывает средства.

Культурный уровень предлагает скрытый лозунг «Хитрить можно, хитрить нужно, хитрить – значит выиграть!» И этот лозунг принимается людьми, используется. Вместо хитрости можно поставить манипуляцию – суть от этого не изменится.

2.2. Манипулятивная природа социума.

Жизнь в обществе связана с разделением на «Мы» и «Они». Отдельный индивид обязательно идентифицирует себя с некоторой общностью «Мы». В рамках «Мы» происходит осознание общих интересов. Теперь эти общие интересы, а также нормы, правила и законы будут стоять над всеми моделями поведения индивида.

Став адептом своего сообщества, приняв его доктрину, человек извлекает ряд преимуществ для себя. Во-первых, индивид снимает с себя груз ответственности, который в значительной мере лежит на сообществе. Ради интересов сообщества разрешается даже физически уничтожать других людей. Но за это приходится расплачиваться индивидуальной свободой.

Во-вторых, член сообщества получает подкрепление для самооценки: в своих глазах он есть то, что представляет собой сообщество (государство, партия, учреждение, фирма и т.п.). А далее индивид стремится доказать свою значимость другим.

В-третьих, пользуясь авторитетом группы, индивид увеличивает свои возможности воздействия на других для достижения собственных целей, удовлетворения невротических потребностей и т.п.

Например, проявлением этого является бюрократическая волокита. Функционер имеет власть над любым просителем – эта власть представлена ему по должности.

В-четвертых, включение в какое-либо сообщество даёт опору. Для этого достаточно присоединиться к чьей-либо позиции, разделить чьё-либо мнение.

Т.о., включение людей в группы даёт различного рода приобретения. Есть позитивные приобретения:

• повышение однозначности и определенности индивидуального восприятия, наличие понятных предписаний о том, как жить и что делать сделало жизнь людей более стабильной и предсказуемой;

• снятие бремени принятия решения и груза ответственности с рядовых граждан позволило сделать более предсказуемым и их поведение;

• достижение стандартизации в качествах людей позволило повысить управляемость человеческими ресурсами, следовательно, и эффективность общественного производства.

Но одновременно существуют и негативные социальные «приобретения»:

• сокращение степеней свободы, находящихся в распоряжении у граждан, ограничение доступа к духовным ресурсам;

• насилие над индивидуальностью: нивелировка, сравнение, оценивание, эксплуатация;

• посягательство на ответственность, которой теперь стало возможным оперировать (манипулировать): снять, возложить, принять, перенести, распределить;

• санкционированная эксплуатация людей — использование их в инструментальной функции как средства достижения не ими поставленных целей;

• возведение в ранг обычной нормы иллюзий и взаимного обмана.

**2.3. Межличностные предпосылки**

Межличностные отношения — это тот горизонт бытия, на котором имеются все предпосылки для реализации сущностных качеств человека, таких как способность к любви и состраданию, чувство родовой общности, принятие другого как уникального и равноценного себе. Это также тот уровень, который в наибольшей степени ответственен за передачу общечеловеческих ценностей — сама культура оживает в общении. На этом же уровне встречаются в переплетении, противостоянии или конструктивном диалоге общечеловеческие ценности и социальные интересы человека.

На этом уровне индивид реализует потребность в объединении с другим человеком, в создании единства Я+Ты.

2.4. Личностные предпосылки. Среди индивидуальных источников манипуляции можно указать как минимум два: невротические потребности и инерционные процессы (характерологические особенности, привычки и т. п.).

Следует выделять множественную природу личности, т.е. сложную природу личности. В свою очередь, множество социальных «Я» отражает множество групповых интересов и устремлений.

Внутриличностные «Я» можно представить как многоголосый хор желаний, опасений, надежд. Часть из них исходит из невротических потребностей: стремление доминировать, самоутвердиться за счет другого и т.п. А другая часть – из высоких человеческих потребностей.

Человек находит подходящих людей, на которых можно перенести свои устремления. Но при этом сам манипулятор является жертвой манипуляции.

**2.5. Технологические предпосылки**

В стимулировании манипуляции существуют инструментальные, нередко экономические соображения.

На технологическом уровне как минимум два соображения способствуют манипуляции. Во-первых, хитрить приходится оттого, что непозволительно грубо добиваться от человека требуемого, а «по-хорошему» не все умеют (в обоих смыслах «не могут»). А во-вторых, манипуляцию провоцирует сладкое ощущение имеющейся возможности («дайка и я попробую»). Когда есть культурное разрешение, социальная поддержка, межличностные образцы и внутреннее желание, технологическая возможность оказывается приятным подарком для манипулятора.

**3. Технологии манипулятивного воздействия**

Существует особый набор действий, в которых проявляет себя манипуляция и которые характеризуют активность манипулятора в манипулятивной ситуации. Под ситуацией понимают сочетание интенций человека и условий их осуществления.

3.1. Основные составляющие манипулятивного воздействия

В манипуляциях повторяются одни и те же темы: 1) оперирование информацией, 2) сокрытие манипулятивного воздействия, 3) степень и средства принуждения, применения силы, 4) мишени воздействия и 5) тема роботообразности, машиноподобия адресата воздействия.

3.1.1. Целенаправленное преобразование информации

Все разнообразие производимых над информацией операций можно сгруппировать по нескольким параметрам.

***Искажение* информации** варьирует от откровенной лжи до частичных деформаций, таких как подтасовка фактов или смещение по семантическому полю понятия, когда, скажем, борьба за права какого-либо меньшинства подается как борьба против интересов большинства.

***Утаивание* информации** в наиболее полном виде проявляется в умолчании — сокрытии определенных тем. Гораздо чаще используется метод частичного освещения или избирательной подачи материала.

***Способ подачи***информации нередко играет решающую роль в том, чтобы сообщаемое содержание было воспринято необходимым его отправителю образом. Например, обилие информации в сыром и/или несистематизированном виде «позволяет заполнить эфир потоками никчемной информации, еще больше осложняющей для индивида и без того безнадежные поиски смысла». Точно так же информация, поданная мелкими порциями, не позволяет ею эффективно воспользоваться. В обоих случаях тем не менее заранее снимается упрек в сокрытии тех или иных сведений.

Ближе всего к, собственно, манипулятивному воздействию стоит прием особой компоновки тем, который как бы наводит получателя информации на вполне однозначные выводы. Например, в одном ряду (рубрике или разделе) даются сообщения о курьезах и чьей-либо голодовке протеста.

Немалую роль играет ***момент подачи***информации. Самый известный прием — показ в наиболее (наименее) удобное для телезрителей время. В зависимости от того, в каком порядке ставятся на голосование вопросы или обсуждаются пункты повестки собрания, итоговый исход голосования или обсуждения будет разным в силу влияния результатов предыдущего голосования или обсуждения на последующие. Подобные результаты получены и в экспериментальном исследовании повышения уступчивости людей к просьбам после предварительного выполнения пустяковой просьбы экспериментатора.

**Еще один распространенный прием — *подпороговая подача* информации.** Существует множество примеров использования техник подпороговых подрисовок в печатной рекламной продукции. Родственный прием в слуховой модальности — смена музыкальной темы в фонограмме в момент, когда в дикторском тексте подается материал, на который необходимо обратить внимание аудитории. Непроизвольная реакция зрителей на смену фона повышает пропускную способность также и смыслового канала.

3.1.2. Сокрытие воздействия

Речь идет о том, что определенные намерения тщательно скрываются. Стремление сохранить в секрете факт воздействия вызвало к жизни технологии подпорогового воздействия. Задача сокрытия решается так кардинально, что наличие воздействия можно обнаружить с помощью специальной аппаратуры.

3.1.3. Средства принуждения

Часто обсуждаемая тема — характер применения силы (власти). Как правило, речь идет о силе властных политических структур.

Применительно к межличностному воздействию в рамках официальных социальных структур обсуждается проявление сильной или слабой позиций. Так, скажем, «праведная» позиция строгого начальника, практикующего тотальный контроль или часто прибегающего к явному использованию своей силы (перевес по должности) расценивается как слабая позиция. То же относится и к подчиненным: открытая конфронтация со стороны подчиненного по отношению к офицеру скорее означает его слабость. Наоборот, косвенное запугивание или неявное (неформальное) насилие со стороны подчиненного есть признак слабости в позиции офицера — это означает, что последний сделал какую-либо ошибку.

3.1.4. Мишени воздействия

Наиболее психологичной темой, несомненно, является проблема мишеней манипулятивного воздействия. Термин чаще используется по отношению к отдельному человеку или даже группе людей и заметно реже — по отношению к его психическим образованиям, то есть установившегося термина нет. Представляется уместным при рассмотрении психологических механизмов использовать понятие «мишень» для обозначения тех психических структур, на которые оказывается влияние со стороны инициатора воздействия независимо от того, имел ли он такое намерение или нет.

С другой стороны, понятие «мишень» по своей семантической нагрузке очень удобно и как метафора — оно довольно ёмко и точно соответствует развиваемым ниже представлениям о механизмах психологического воздействия.

В литературе отмечается, что воздействие строится в расчете на низменные влечения человека или его агрессивные устремления. Такими могут быть, например, секс, чувство собственности, враждебное отношение к непохожим на нас (него), неустойчивость перед искушениями власти, денег, славы, роскоши и т. п. Отмечается, что, как правило, манипуляторы эксплуатируют влечения, которые должны действовать безотказно: потребность в безопасности, в пище, в чувстве общности и т. п.

При воздействии учитывается масштаб аудитории. Чем шире аудитория, на которую требуется оказать воздействие, тем универсальнее должны быть используемые мишени. Специализированность и точная направленность массового воздействия возможна тогда, когда организатору воздействия известны специфические качества интересующего его слоя населения или группы людей. Соответственно, чем уже предполагаемая аудитория, тем точнее должна быть подстройка под ее особенности. В случаях, когда такая подстройка по каким-либо причинам не производится (дорого, некогда), в ходу снова оказываются универсальные побудители: гордость, стремление к удовольствию, комфорту, желание иметь семейный уют, продвижение по службе, известность — вполне доступные и понятные большинству людей ценности.

Более «продвинутые» способы манипулирования предполагают предварительное изготовление мнений или желаний, закрепление их в массовом сознании или в представлениях отдельного конкретного человека с тем, чтобы можно было к ним затем адресоваться. Например, создание мифа о заботливом руководителе или респектабельности компании, убеждение партнера в том, что ему хотят помочь, или что ему угрожает опасность.

3.1.5. Роботизация

Лейтмотив роботоподобности состоит в том, что люди — объекты манипулятивной обработки превращаются в марионетки, управляемых с помощью «ниточек» — средств массовой информации. На социально-ролевом уровне обсуждается зависимость подчиненных от давления организации. На межличностном уровне внимание привлекается к существованию запрограммированных действий в ответ на те или иные влияния со стороны партнеров по общению.

К данному кругу проблем можно отнести множество работ по исследованию и обсуждению эффектов от использования стереотипов массового сознания, индивидуальных привычек.

Кроме использования «готовых к употреблению» программ стереотипного поведения, многие авторы указывают на усилия манипуляторов по унификации способов мышления, оценки и реагирования больших масс людей. Такое программирование является общим местом для всех типов общественного устройства и выглядит всеобщим правилом и даже законом человеческого сосуществования. В результате такие усилия ведут к деиндивидуализации и деперсонификации людей, превращению их в податливых объектах манипулирования (не случайно термин «объекты» чаще всего и употребляется при анализе подобных явлений).

**4. Подготовительная активность манипулятора**

**4.1. Контекстуальное оформление**. Каждое манипулятивное воздействие заранее готовится. Прежде всего, контролируются «внешние переменные» ситуации взаимодействия – физическое окружение, культурный и социальный контексты. Всё это образует контекстуальное оформление.

**Физические условия** — особенности окружения, определяющие обстановку («декорации»), в которой протекает общение: место действия (в рабочем кабинете, в лесу, на улице, в аудитории, в автомобиле, в постели, на кухне и т. д.); сенсорная палитра (особенности освещения, шумы, слышимость, температура воздуха, запахи, погода и пр.), интерьер (расстановка мебели, стиль оформления, свобода и характер перемещения). Возможности, скажем, для рассеивания в нужный момент внимания адресата будут разные на улице или на кухне. Поэтому опытные манипуляторы столь внимательны к условиям: общеизвестны способы решения деловых вопросов в бытовых условиях, особые возможности предоставляет выезд на природу и т.п.

**Культурный фон** — особенности ситуации общения, определяемые культурными источниками: язык, на котором разговаривают люди, насколько хорошо собеседники им владеют, национальные и местные традиции, культурные нормы, регулирующие способы согласования людьми своих действий (экспрессия, запретные темы или действия, «нехорошие» жесты, пределы шуток...); стереотипы восприятия и стратегии вынесения суждений, существенные предрассудки и пр.

**Социальный контекст** — совокупность переменных общения, задаваемых со стороны тех или иных групп людей (реальных или условных). Множество взаимопересекающихся плоскостей, на которые приходится ориентироваться, можно грубо распределить по двум уровням.

*Макросоциалъный уровень* определяет встроенность общающихся в широкий контекст социальных отношений, феноменологически иногда трудно отделимый от уже упомянутого культурного. Так же, как и последний включает в себя общезначимые нормы, широко распространенные стереотипы, предрассудки. Отличие в том, что эти требования более изменчивы (менее традиционны) и несут в себе выражение интересов более очерченных социальных общностей.

Самостоятельной характеристикой этого уровня выступает заметная зависимость от того, к какой социальной группе принадлежат партнеры по общению («Моряк моряка видит издалека»). Не менее важно, в рамках какой группы будет происходить общение. Очевидно, что поведение собеседника будет структурироваться разными правилами в условиях студенческой группы и на репетиции академического хора.

Этот уровень ответственен за создание и поддержание в рабочем состоянии всем известных схем действий, согласно которым людям предписывается себя вести в тех или иных ролевых позициях («Торговец — он и в Африке торговец»).

*Микросоциалъныи уровень* образуют стандартные социальные ситуации. Дружеская вечеринка, званый ужин, ожидание в приемной у врача, краткая беседа в лифте, разговоры в курилке, в магазинной очереди, в очереди за билетами в кино, встреча в пивной, деловые переговоры, официальная встреча, посещение друзей, мужчина и женщина в постели, завтрак в кругу семьи в выходной день, завтрак в кругу семьи в будний день — все это образцы социальных ситуаций взаимодействия. Такие ситуации образуют готовые рамки, в которых разворачивается большинство событий.

Структура социальной ситуации включает распределение ролей, стандартные социально-ролевые предписания (и взаимные ожидания), сценарные последовательности, гибкие правила и нормы отношений.

1. *Распределение ролей* задает стандартное соотношение между участвующими сторонами: попутчики, партнеры по переговорам, друзья, любовники, хозяин и гости и пр. Как правило, складывается или случается, но может и специально подбираться.

2. Обобщенные *социально-ролевые предписания* (ролевая схема) о том, как надлежит действовать человеку, занявшему ту или иную ролевую позицию. Они же составляют и основу взаимных ожиданий участников друг к другу. Представляют собой готовые шаблоны действий.

3. *Сценарии* — стандартные последовательности, которые в тех или иных привычных ситуациях принято разыгрывать. Э.Берн предложил различать такие способы структурирования времени:

• ритуалы — «стереотипная серия простых дополнительных трансакций, заданных внешними социальными факторами», которые бывают как неформальными (приветствия и прощания, обмен новостями и т. п.), так и формальными (церковные, государственные, военные);

• времяпрепровождение — «серия простых, полуритуальных дополнительных трансакций, сгруппированных вокруг одной темы», широко используется на вечеринках, и во всех случаях, когда необходимо скоротать время;

• игры — «серия следующих друг за другом скрытых дополнительных трансакций с четко определенным и предсказуемым исходом... короче говоря, это серия ходов, содержащих ловушку, какой-то подвох»; игры характеризуются наличием скрытых мотивов и выигрыша;

• близость, которую Э. Берн не определял, но по контексту означает открытость друг другу и получение радости («поглаживаний») от самого контакта;

• деятельность — некоторая совместная работа, в рамках которой люди объединяются ради достижения некой общей (или одинаковой) цели.

Наряду с «универсальными» психологическими сценариями социальные ситуации характеризуются также вполне предметными сценариями: «на приеме у врача» (жалобы, расспросы, возможно процедуры, рецепт, рекомендации), «случайная встреча с приятелем» (удивление, расспросы, пару тем на обсуждение, передача приветов, прощание), «любовники в постели» (...) и т. п.

4. *Правила и нормы,* задающие конкретные формы отношений, — это результат согласования интересов и привычек партнеров, которое произошло за время их знакомства. Если история отношений данных людей достаточно велика, степень согласования может перекрывать социально-ролевые моменты, не только модифицировать, но и отменять их действие. Придание партнерами своим отношениям конкретных форм есть процесс их форматирования. Возможностями форматирования в наибольшей степени объясняется гибкость правил, которые складываются между конкретными людьми. Даже если люди только сейчас встретились, они сразу же начинают подстраиваться друг к другу, приступают к выработке текущих правил.

Совокупность указанных переменных, составляющих условия общения по отношению к отдельному событию, предоставляют манипулятору довольно широкие возможности увеличить шансы на успех своих замыслов. Важнейшая с этой точки зрения особенность указанных обстоятельств состоит в том, что все они накладывают значительные ограничения на поведение, чувства и даже желания участников, снижают степени свободы активности адресата. В фиксированных условиях точность предсказания поведения человека заметно повышается, потому что включенные в ситуации участники, как правило, добросовестно отыгрывают подобающие случаю сценарии.

**Пример Э.Берна.** В компании на вечеринке муж рассказывает какую-нибудь историю, попутно выставляя свою жену в не очень-то выгодном свете. Рассказ завершается фразой: «Не правда ли, дорогая?» Жена обычно соглашается по одной из двух причин: а) сама по себе история в общих чертах вполне соответствует действительности; если же она не согласится с какой-то мелкой деталью, то *может выглядеть* занудливым человеком; б) просто *невежливо* не согласиться с мужчиной, который только что *во всеуслышание* назвал тебя «дорогая».

В приведенном примере жена покорно сносит укол мужа, поскольку ориентируется на нормы поведения, принятые для участников вечеринок, — на это недвусмысленно указывают подчеркнутые слова. Практически каждый может вспомнить случай из собственной жизни, когда он совершил ошибку или глупость в значительной степени потому, что сделать что-то, исходя из своих интересов, было «не к месту», «неудобно» или потому, что «был поставлен в безвыходное положение» (точнее, в ситуацию с запрограммированным выходом)

Для манипулятора немаловажно, в каких условиях проводить свое воздействие. Если есть возможность, условия подбираются: иногда изготавливаются, формируются, но чаще просто используется удобный случай.

Среди задач, которые может решать манипулятор с помощью подбора условий взаимодействия, можно выделить два типа.

**1) Подготовка** к основному воздействию, его обеспечение: повысить вероятность возникновения у адресата определенных реакций;

• измененить состояние адресата, чтобы увеличить под-верженость постороннему влиянию — как правило, дестабилизировать или повысить внушаемость;

• изолировать, обеспечить возможность влиять без помех, а также тотальность воздействия.

• Например: «мы сможем решить это дело в неофициальной обстановке», «давайте отойдем, чтобы нам не мешали», дождаться случая, когда адресат будет выглядеть неловко, воспользоваться праздничным карнавалом, на котором позволительно сказать или сделать то, что в других условиях осуждается и т. п.

**2) Проведение** основного воздействия уже самим созданием стандартной социальной ситуации.

Например, подобрать (или создать) ситуацию с таким соотношением ролей, которое больше всего устраивает манипулятора — как это сделал О. Бендер при посещении приюта для престарелых: представился пожарным инспектором.

**4.2. Подбор мишеней воздействия**

В соответствии со своими намерениями и представлением о людях манипулятор более или менее отчетливо представляет, какого рода воздействие потребуется в том или ином случае. Каждое такое воздействие предполагает некоторые изменения адресата, соответствующие интересам манипулятора. Все изменения имеют определенную локализацию в психическом мире адресата. Эта определенность схватывается понятием мишеней воздействия.

В дополненном виде классификация мишеней психологического воздействия выглядит следующим образом:

1. Побудители активности: потребности, интересы, склонности, идеалы.

2. Регуляторы активности: смысловые, целевые и операциональные установки, групповые нормы, самооценка, мировоззрение, убеждения, верования.

3. Когнитивные (информационные) структуры: знания о мире, людях, сведения, которые обеспечивают информацией человеческую активность.

4. Операциональный состав деятельности: способ мышления, стиль поведения, привычки, умения, навыки, квалификация.

5. Психические состояния: фоновые, функциональные, эмоциональные и т. п.

Манипулятор для достижения запланированного результата не только использует уже существующие особенности человека, но также стремится создать новые — более удобные, легко доступные или более эффективные мишени. Продолжая использовать метафору нажимания кнопок, отметим, что манипулятор, как и всякий уважающий себя мастер, стремится изготовить нужное ему устройство. Подготовительные действия могут использовать сами по себе и неманипулятивные приемы, но имеют перспективу последующего использования полученных результатов с манипулятивными целями.

Если воспользоваться введенными выше понятиями, то речь идет об изготовлении и внедрении («вживлении», «вшивании») таких мишеней, поражение которых вызывает необходимый манипулятору эффект. Согласно классификации, это означает:

1. *Изготовление побудителей активности:* потребностей, интересов, склонностей, идеалов — побудить, спровоцировать, направить.

**Пример.** Молодой паре очень хочется уединиться, но в квартире постоянно возится малолетний племянник. Просто выпроводить его будет нелегко. В таких ситуациях, как известно, способность к изобретательности заметно повышается, поэтому пышущей молодостью чете не составило труда найти повод и сделать замечание своему непоседливому племяннику за «нехорошее» поведение. А затем добавить: «Придется тебя наказать сегодня тем, что не пойдешь гулять.» У мальчугана тут же появляется желание погулять. Его начинают взвинчивать — настаивать на наказании, дабы упрямому малому еще пуще захотелось на улицу. Когда же он заупрямился: «Пойду!», — пара лицемерно «уступает» ему, достигая своей заветной цели.

В приведенном примере хорошо видно ситуативное изготовление актуального желания пойти погулять.

2.*Формирование регуляторов активности:* смысловых, целевых или операциональных установок, групповых норм, самооценки — убедить, настроить, внушить и т. п. Например, некоторые родители прикладывают немалые усилия по формированию заниженной или завышенной самооценки у своего ребенка, чтобы опираясь на нее, направлять затем его в избранном родителями (семейными минидиктаторами) направлении.

3. *Создание необходимых когнитивных структур:* мировоззрения, убеждений, верований, знаний — обучить, убедить, известить, проинформировать.

4. *Формирование требующегося операционального состава деятельности:* способа мышления, стиля поведения, привычки, умения, навыка, квалификации — обучить, вытрениро-вать, выдрессировать, отработать.

5. *Приведение в определенное психическое состояние:* дестабилизация, усталость, нетерпеливость, некритичность, сосредоточенность, подавленность, растерянность, нерешительность, эйфория и др.

Таким образом, при подборе мишеней воздействия манипулятор стремится найти такие структуры, «нажав» на которые можно получить уже запланированный результат. Если, по его мнению, в готовом виде таких мишеней нет, то в ряде случаев они специально изготовляются — заблаговременно или ситуативно.

* 1. **Установление контакта**

Всякое межличностное взаимодействие предполагает вступление общающихся сторон в контакт. Общее понятие контакта, введенное выше, фиксирует лишь факт вступления в соприкосновение партнеров по общению. Содержательное раскрытие характера соприкосновения, его конкретизация, состоит в описании видов контакта. Даже простое перечисление феноменов дает представление о том, какое разнообразие нитей связывают нас друг с другом.

**Телесный контакт,** составляющий основу метафоры прикасания, в разных своих проявлениях варьирует от легкого прикосновения и поглаживания до бурных объятий и поцелуев (но и от уколов до ударов тоже). Контакт как телесное прикасание трудно не заметить, можно лишь демонстративно игнорировать (отчего сам контакт не исчезает). Иные виды сенсорного контакта — зрительный и слуховой — характеризуются тем, что управлять ими несколько легче, регулируя установление контакта: заметить или «не заметить», обратить внимание или нет и т. п. Особая роль принадлежит контакту глаз.

**Эмоциональный контакт** заключается в сопереживании, восприятии эмоций партнера как существенных элементов ситуации, вхождение в эмоциональный резонанс с партнером по общению.

**Знаковые формы контакта** надстраиваются над сенсорными, но, по сути, не сводятся к ним. Можно увидеть жест, но не понять его в силу незнания, услышать фразу, но не расслышать ее: зрительный (слуховой) контакт есть, но контакта знакового не произошло.

**Операциональный контакт** предполагает понимание смысла выполняемой другим человеком работы, значения используемых при этом средств, подачу эффективной обратной связи ему об этом.

Еще более высокий уровень — предметный **контакт.** Можно услышать обращение, но понять или истолковать его неверно: и сенсорный, и знаковый контакт состоялся, но предметный — нет. Указание, вложенное в слова (речевой жест) или действия, отсылает к мысли, теме, понятию, интересам. Расшифровать эту посылку, дойти до предмета сообщения — значит понять то, на что указывает партнер по общению. Разделить указание, последовать за ним — тоже вид контакта, подтверждающего реальность дающего это указание человека.

Можно выделить **личностный уровень контакта —** понимание индивидуальных смыслов, вложенного в них отношения человека к теме, мысли, поступку и пр. В повседневных отношениях, по-видимому, редко встречающийся в полном виде. **Духовный контакт** состоит в объединении на основе высоких смыслов и ценностей.

Данные уровни адресуются к различным пластам психики человека, заранее предполагая их существование. В самом контакте эти пласты актуализируются и объединяются с такими же у другого партнера, образуя совместное контактное поле. Только через такое объединение эти пласты становятся доступными для воздействия.

Особый вид контакта представляет **присоединение** — такой контакт, который имеет тенденцию сам себя поддерживать в силу положительного эмоционального, мотивационного или смыслового отношения к нему. Термин «присоединение» употребляется в двух лингвистических формах: 1) почти терминологически строгое «присоединение по...» и 2) изменчиво-неопределенное «присоединение к.…» Первое больше отражает указание на средство, с помощью которого производится то самое «присоединение к...», а второе — на нечто важное для адресата, соединившись с которым, мы объединяемся с адресатом в одно общее «мы».

***«Присоединение* по...»** преимущественно используется в парадигме NLP, в которой различаются: присоединение по движениям тела, жестам и мимике (отзеркаливание), по дыханию, по движениям глаз, по предикатам, по стратегиям поведения. Сюда же следует добавить присоединение по эмоциональным состояниям: мы непроизвольно «снимаем» улыбку с лица, видя, что наш собеседник чем-то опечален.

Различные варианты ***«присоединения к...****»* больше распространены в обыденном словоупотреблении: «присоединиться к намерению», «разделить интересы, заботы», «согласиться на участие», «присоединиться к работе». Построены они на предположении, что у другого имеется ожидание «будь со мной, делай то же, что и я, делай как я». Как за допущением, так и за ожиданием просматривается все та же потребность в объединении, в общении. В данном случае — общение по поводу какого-либо предмета совместной деятельности.

Однако присоединение может происходить и по-другому: сначала актуализируется одна из общностей, к которым принадлежит адресат (профессия, пол, возраст, хобби...), а уже к ней производится приобщение. Типичный пример — это слова обращения «коллега», «земляк» (читай: «ты такой же, как я»). Модификация: обращения во множественном числе «коллеги», «мужики», «девочки» и пр., сделанные так, чтобы было ясно, что говорящий и сам принадлежит к ним («я такой же, как вы»). Смысл этих приемов тот же, что и в кличе из сказки Киплинга: «Мы с тобой одной крови». Довольно часто, минуя промежуточные звенья, собеседник просто говорит «мы» или «мы с тобой (с вами)», что, как правило, объединяет лучше, чем раздельное «я и ты (вы)».

Несомненно, что этими приемами пользуются не только манипуляторы. Чаще всего присоединение не организуется, а происходит спонтанно, что свидетельствует об эффективности создаваемой общности, о позитивном отношении партнеров друг к другу. Какие приемы при этом используются, стороны чаще всего и не подозревают. Нередко люди все же осознают, что они «подстраиваются» к другому, «ищут подход», но даже в этих случаях сами по себе приемы далеко не всегда являются манипулятивными. Присоединение или подстройка необходимы как важнейшая составлющая процесса общения, без которой было бы невозможным сколь-нибудь длительное время поддерживать отношения. Но несмотря на то, что само по себе присоединение выступает технической стороной общения, тонкий манипулятор даже эти приемы способен превратить в свое оружие: и не в роли подготовительного или вспомогательного средства, а как основной прием.

**4.4. Управление переменными взаимодействия**

С момента установления контакта между общающимися сторонами складывается ***психологическое пространство взаимодействия****.* Как и физическое пространство, оно имеет свою топику и свои измерения. Каждое событие, происходящее в этом пространстве, кем-то из партнеров инициируется, специфическим образом организуется, а его развитие куда-то направляется — событие совершается взаимными усилиями партнеров по общению. Для описания как статических состояний психологического пространства взаимодействия, так и происходящих в нем изменений могут быть использованы **следующие понятия**: территория, дистанция, пристройка, инициатива, вектор, темп и паузы. С помощью этих понятий мы сможем подвергнуть анализу и действия манипулятора, понять, каким образом ему удается влиять на события в соответствии со своими замыслами.

**Территория** — часть межличностного пространства, которую тот или иной партнер считает своей. В соответствии с онтологическими пластами психики человека, с которыми устанавливается контакт, можно обнаружить специфический для них вид психологической территории. На кинестетическом уровне такой оказывается физическая территория: кабинет, рабочий стол, «своя» половина аудиторного стола, пятачок под ногами в переполненном автобусе и т. п. На эмоциональном — право «собственности» на настроение, на реакцию — они мои. На операциональном — «моя» работа, индивидуальный способ ее выполнения, свой стиль деятельности. На предметном — моя мысль («я только что говорил иначе — не передергивайте»), мой род занятий (все филателисты в этом смысле стоят примерно на одной территории). На личностном — то, что важно для меня («не лезь в душу — не твое»).

В результате присоединения, как уже было показано, однотипные психические пласты объединяются в общие поля, на каждом из которых определяются «свои территории» и «ничейные» зоны. Всякое психологическое воздействие с неизбежностью означает вступление на чужую психологическую территорию. Разница в том, что это вступление может быть результатом приглашения, насильственного вторжения или тайного проникновения. Для манипулятивного воздействия более характерно последнее.

**Дистанция** — функция от межличностных преград, стоящих на пути сближения людей. Такими преградами могут быть внешние физические барьеры, если они играют роль эквивалентов психологических преград: стол, стул, скрещенные на груди руки, нога на ногу и т. д., паузы, остановки, перевод разговора на другие темы. Но нередко это препятствия смысловые или духовные. Преградой может оказаться «закрытость» какого-то онтологического слоя для присоединения к нему. А внутри каждого из совместных полей — препятствия для проникновения на «частную» территорию. Таким образом, оказывается, что полного объединения практически никогда не бывает, поэтому дистанция существует всегда.

**Пристройка** — термин, обозначающий вертикальную составляющую психологического пространства взаимодействия. Отражает взаимное «расположение» партнеров по общению. Самые очевидные примеры связаны с ролевыми позициями сторон: сеньор всегда выше вассала, что подчеркивалось (обозначалось) ритуальным возвышением, возвеличиванием господина: «Ваше высоко-превосх-одительство» и все подобные слова. Это один из древнейших способов индивидуального выделения лидера из толпы. Поэтому тот, кто стремится доминировать, занимает (или стремится занять) пристройку сверху, предоставляющую большие для этого возможности. Внешне пристройка сверху может выглядеть как поучение, осуждение, совет, порицание, замечание, обращения «ты», «сынок», высокомерные или покровительствующие интонации, похлопывание по плечу, стремление занять более высокое место, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и многое другое. Симметричная пристройке сверху позиция — пристройка снизу, которая означает тенденцию к покорности и послушанию. Проявляется как просьба, извинение, оправдание, виноватая или заискивающая интонация, наклоны корпуса, опускание головы и другая демонстрация зависимости и подчинения.

Пристройка на равных — отсутствие пристроек сверху или снизу, стремление к сотрудничеству, информационному обмену, соревнованию; характерны повествовательные интонации, вопросы и т. п.

**Пример.** Девочки (одной около 4 лет, а второй — 6—7 лет) играют. Во время небольшой паузы в игре старшая вдруг машет рукой: «До свидания», — и делает вид, что уходит. Младшая встревожилась и начинает плакать. Старшая возвращается: «Не бойся, я не уйду», — с удовольствием в голосе успокаивает младшую. Игра продолжается...

Как видим, старшая девочка уже превосходно пользуется управлением межличностным пространством, чтобы утвердиться в собственной значимости для младшей (или утвердить себя в ее глазах) — имитация увеличения межличностной дистанции с угрозой прерывания контакта и возвращение с пристройкой сверху.

**Инициатива.** Инициатива может быть определена как начальный момент управления процессом взаимодействия со стороны одного из партнеров (соперников). Данное понятие служит для обозначения ведущей или направляющей роли последнего в процессе общения. Выступая инициатором некоторого события, партнер реализует свое право на инициативу. Этим он одновременно берет на себя и ответственность за это событие. Вероятно, именно в силу особо тесной близости инициативы с правами и ответственностью, она оказывается одним из средств ведения межличностной борьбы.

П. М. Ершов предложил различать владение инициативой и распоряжение ею. ***Владение***— это открытое взятие на себя управления процессом общения. Владеть инициативой означает реально пользоваться своим правом (и возможностью) запускать события и управлять ими. ***Распоряжение*** — употребление права решать, кто сейчас будет владеть инициативой. Распоряжаться — значит позволять или запрещать владение инициативой, предоставлять такую возможность или отбирать. Очевидно, что распоряжение обеспечивает одному из партнеров более высокий ранг, предоставляя дополнительные возможности.

Человек, владеющий инициативой, тем более распоряжающийся ею, имеет больше возможностей для достижения собственных целей. Естественно, что общающиеся стороны стараются овладеть инициативой, что ведет к борьбе за нее — стремлению завладеть, преодолевая сопротивление соперника. Выражается эта борьба следующим образом:

• *взятие инициативы,* если ее проявление не встретило сопротивления со стороны партнера;

• *перехват инициатив* — быстрое овладение с обходом сопротивления партнера;

• *использование* — удержание в руках, владение в течение сравнительно долгого промежутка времени;

• *передача* — добровольное действие, уступка, отказ от инициативы;

• *потеря инициативы* происходит вынужденно, как проигрыш, как уступка сопернику. Список можно продолжить: «вырвать из рук», «заблокировать», «отобрать» и прочих, напоминающих военные действия. Впрочем, «отдать» инициативу — это тоже прием, как видно из следующего примера.

**Пример.** В начальный период работы одного из коммерческих банков — в условиях сверхприбылей и эйфории его руководителей — одна его работница взяла крупный заем на год. И вот обусловленный срок завершается, но даже проценты еще не все выплачены. Менеджеру банка ясно, что деньги его работница не отдаст, их просто у нее нет. Однако ни законным путем — через суд, ни грубым — с помощью вышибал он не может добиться возврата денег. Первый способ испортит репутацию молодого банка, а второй может привести к потере данного специалиста. Работница прекрасно понимает расстановку сил и поэтому, чтобы не выводить руководство из состояния нерешительности, предпочитает не напоминать о своей задолженности. Использованная ею тактика оттягивания оправдала себя — банк вскоре обанкротился и отпала необходимость выплачивать долг.

**Направленность воздействия** Важнейшей характеристикой манипулятивного воздействия является наличие явного и скрытого уровней воздействия. **Явный уровень** выполняет функцию «легенды» или «мифа», маскирующего истинные намерения манипулятора. **Скрытым** **уровнем** является тот, на котором как факт воздействия, так и его цель тщательно утаиваются от адресата. Без маскировки манипулятивное воздействие просто невозможно.

Скрытое воздействие скрыто от адресата психологически. Оно встраивается в сюжет «легенды» в качестве её элементов, или как случайное включение, на которое обычно не обращают внимание. Эти элементы функционально являются «приманкой».

Направленность воздействия определяется характером решаемых подзадач. Их сочетание может быть сколь угодно разнообразным, однако в манипулятивной ситуации всегда могут быть выделены как минимум две группы векторов: одна оказывается релевантной основной цели воздействия, другая же призвана обеспечить податливость адресата к манипуляции.

**Динамика.** К динамическим характеристикам общения относятся в первую очередь темп, паузы и атмосфера. Под **темпом** общения будем понимать скорость, с которой развиваются межличностные события, выполняются реализующие их действия. То, что темп взаимодействия может выступить манипулятивным средством, общеизвестно: едва ли не в каждом студенческом капустнике разыгрывается сценка, в которой студент кавалерийской атакой пытается вырвать у преподавателя заветный зачет. В приводимом ниже примере темп также выступает одним из основных средств манипулятивного воздействия.

**Пример.** Начало рабочего дня. Вбегает сильно опоздавшая Н. и с порога («Вы еще не слушали?..») начинает рассказывать о заявлении, сделанном по радио политическим лидером. Коллеги, узнав в чем дело, начали бурно обсуждать принесенную новость. Начальник тоже был среди обсуждавших: как региональный депутат, он не мог остаться равнодушным. Сама же Н. довольно скоро перестала участвовать в разговоре и села за свой рабочий стол.

В данном примере хорошо просматриваются большинство упоминавшихся составляющих манипулятивного воздействия. Двухуровневость: явный уровень образует сообщение об услышанном выступлении, в котором сразу заложена «наживка»; на скрытом уровне Н. стремится отвлечь начальника от факта своего опоздания. Векторы: релевантный цели воздействия как раз и реализуется через описанные автоматизмы, но есть еще и тот, что призван обеспечить податливость начальника к основному воздействию. Для этого как раз и применяется стремительный темп и возбужденные интонации, быстрое вовлечение в разговор всего отдела (воздействие на начальника при этом лучше маскируется, а «разогрев» аудитории «разогревает» и начальника).

Заслуживает внимания то, как органично построена легенда. Помимо того, что она отвлекает внимание от опоздания, Н. еще и прекрасно маскирует ее манипулятивное намерение, позволяя сказать: «Я просто поделилась своим впечатлением». В ней также содержится намек, что слушание выступления по радио — причина опоздания Н. на работу (автоматизм мышления: «сразу после», значит «потому что»). В виде намека (побуждающему к неявному умозаключению) эта мысль как раз и имеет наибольшую силу воздействия.

**4.5. Информационно-силовое обеспечение**

Подобно тому, как на общепсихологическом уровне рассмотрения сквозными и вездесущими психическими процессами признаются внимание и память, так в плане межличностных отношений сквозными и всепроникающими процессами можно считать употребление силы и передачу информации.

Манипулятор начинает свои действия, имея некоторую степень уверенности в успехе. Эта уверенность воплощается в стремлении создать нужный перевес сил над партнером, позволяющий *осилитъ* его. Для описания данного аспекта взаимоотношений воспользуемся понятиями сила и слабость.

Определим **силу** как преимущество одного партнера над другим по какому-либо параметру воздействия (квалификация, должность, владение информацией, контроль над ситуацией и т. д.). Наличие того или иного преимущества часто вскрывается лишь в самом процессе воздействия — уже как применение силы, что не отрицает факта ее наличия в потенциальном виде.

В случаях, когда кто-то обладает неким преимуществом по отношению ко многим потенциальным партнерам, о нем говорят «сильный» (специалист, характером, духом). И наоборот о человеке, обладающем какими-либо недостатками, говорят, что он имеет слабости, то есть он неустойчив к определенным видам воздействия. Эта тонкость словоупотребления была отмечена П. М. Ершовым. Ему же принадлежит описание трех видов сил (преимуществ) партнеров по общению. Он выделяет **позиционные, динамические и деловые преимущества.** Основания классификации автором не обсуждались.

Таким основанием, думается, может стать источник, благодаря которому создается преимущество. Дополненная классификация видов сил приобретает следующий вид.

Собственные **силы** — актор исходит только из того, чем обладает сам на момент воздействия; набор некоторых преимуществ почти всегда находится при нем:

1) статусные: ролевая позиция, должность, возраст;

2) деловые: квалификация, аргументы, способности, знания.

Привлеченные (или заемные) **силы** — те преимущества, в создании которых важную роль играют другие лица, как правило, актуально в ситуации не представленные (хотя это и не исключено):

3) представительская поддержка — опора на силу конкретных или достаточно определенных третьих лиц, вполне известных «других»: «я от Николая Николаевича», «не за себя ведь стараюсь — за коллектив»;

4) конвенциональные преимущества — опора на силу обобщенных «других», на всеобщие требования: нормы поведения, традиции, ценности, мораль и т. д.

Например, часто используемый прием — апелляция к присутствующим, в разных вариантах опирающийся на разные виды заемных сил: «*да вы посмотрите*», *«граждане, мыслимо ли...»*

Процессуальные **силы** — преимущества, которые извлекаются из самого процесса взаимодействия с партнером:

5) динамические силы: темп, паузы, инициатива;

6) позиционные преимущества — эксплуатация эмоционального тона прежних или нынешних отношений: опора на хорошие отношения, обыгрывание вражды, недоверия, восхищения и т. п.

7) договор — результат совместных соглашений, содержащий в себе юридическую, моральную или рациональную силу.

**4.5.2. Информационное оформление.** Несомненно, информационный уровень, о котором сейчас пойдет речь, является логически более низким по отношению к тем, что были рассмотрены выше. Но на нем происходит реализация (воплощение) переменных более высокого порядка: организация пространства взаимодействия, получение доступа к мишеням воздействия, оказание психологического давления, программирование и пр. Более того, тонкость «аранжировки» психологического воздействия, в частности манипулятивного, в наибольшей степени зависит именно от мастерства актора в использовании средств коммуникации — как вербальных, так и невербальных. Арсенал таких средств очень широк и с трудом может быть даже бегло описан в рамках короткого обзора.

Выделяют способы информационного манкирования с целью оказания психологического, в том числе манипулятивного, давления на собеседника:

1) «универсальные высказывания», которые в принципе проверить невозможно, а потому они и не подлежат обсуждению; например, «Все мужчины подлецы», «На всякого мудреца довольно простоты»;

2) генерализации (расширенные обобщения):

• на классы людей: «Работы здесь на полчаса. Но ведь они старики» — скрытая генерализация: «Старики не в состоянии быстро выполнить даже и легкую работу»;

• во времени: «всегда», «постоянно», «вечно»;

3) неявное указание как бы общепризнанной нормы: «Вы даже дверь за собой не закрыли» давит сильнее, чем простой императив: «Закрой дверь»;

4) маскировка под пресуппозиции: «Несмотря на их отношения, их все-таки послали вместе в командировку» — этим сообщается: «У них «такие» отношения»; или еще пример:

«Он ведь не знает английского! У него же плохое произношение!»;

5) неопределенный референтный индекс: «В институте считают...», «Есть мнение...», «Говорят, что...», неопределенное «они»;

6) умножение действий, имен действий, ситуаций: «Ходят тут всякие...» (кто-то прошел), «Из-за чего у вас главные бухгалтера увольняются?» (по факту одного увольнения), «Ох, уж эти мне психологи» (в адрес одного из нас) и многие другие;

7) «коммуникативный саботаж», при котором предыдущая реплика игнорируется, а в ответ вводится новое содержание: «Я могу с вами рассчитаться за товар?» — «Вы что, объявления не читаете?», «Скажите, как пройти на Дерибасовскую?» — «А что вам там нужно?», «Смотри, как я вчера покрасилась». — «Тебе завтра идти к шефу?» (напрашивается вывод: покрасилась для шефа).

Данный прием содержится в импровизации Э. Пуаро — персонажа повести А. Кристи «В алфавитном порядке». Когда он вошел в дом, соседний с тем, где было совершено преступление, хозяйка встретила его фразой, эквивалентной нашей «Ходят тут всякие». Реплика Пуаро: «Я принес вам 5 фунтов за заметку, которую вы продиктуете для нашей газеты» — оказала, естественно, магическое действие, мигом превратив вздорную бабу в заинтересованного свидетеля.

**Ряд авторов предлагают другие способы – «речевые манипуляции»:**

1) двусмысленность: «Будешь стараться, получишь свои конфеты» — затем можно сказать, что старания были недостаточны; этот прием скорее можно было бы охарактеризовать как размытость критерия;

2) замещение субъекта действия: «История не простит нас...», «Как мы сегодня себя чувствуем?» — в последней фразе хорошо чувствуется еще и психологическая пристройка сверху;

3) подмена нейтральных понятий эмоционально-оценочными коррелятами и наоборот: «товары сэконд хэнд» вместо «вещи, бывшие в употреблении», обратимость «шпион» — «разведчик» и пр.

4) ложная аналогия: «Вольво: автомобиль для людей, которые мыслят» — как будто все остальные автомобили изготовляются для тех, чье чело мыслью не отягощено;

5) тематическое переключение: «Ну, как, ты поговорил с деканом?» — «А почему у тебя такой тон?» Этот прием напоминает уже упоминавшийся «коммуникативный саботаж».

Авторы полагают, что «как правило, манипуляторы опасаются, что их социальный статус недостаточно высок и поэтому стремятся его искусственно повысить, претендуя на право поучать и обладать особо значимой информацией».

Знакомство с элементами трансформационной грамматики, ставшими популярными среди психологов благодаря работам Р. Бендлера и Дж. Гриндера и их сотрудников позволяет выделить и другие аналогичные указанным выше средства тонкой информационной филировки психологического воздействия. В этом смысле показательны, например, такие:

1) пресуппозиции — неявные допущения, вводимые в информационный обмен лингвистическими средствами: «Как вы понимаете, я не могу этого сделать» — допущение «Вы все сами понимаете» навязывается партнеру как само собой разумеющееся;

2) допущения типа «ясно и очевидно»: «Пойдешь с нами?» — «Куда мне теперь деваться...» — очевидный намек на принуждение;

3) модальные операторы долженствования и возможности: *«Стоит ли* думать, если выживать надо?», «Мужики *должны* быть терпеливы», *«Невозможно* понять, когда вы шутите» и т. п.

Не случайно техники NLP воспринимаются многими психологами как высокоманипулятивные. Хотя речь идет, разумеется, не о средствах, а об их использовании: ножи у всех на кухнях лежат, но орудием преступления они становятся редко и совсем не в силу широкой распространенности.

В психологической литературе также имеются примеры информационных приемов. Например, фразы «Вы знаете, что я имею ввиду» или «Вы, конечно, понимаете» позволяют создать иллюзию взаимопонимания, а затем делать ссылки на этот разговор, истолковывая предмет понимания в соответствии со своими интересами. Российский пример использования информационных фантомов находим в речи О. Бендера на первом заседании «Союза меча и орала»: «Граждане! *Жизнь диктует* свои законы, свои жестокие законы. Я не стану говорить вам о цели нашего собрания — *она вам известна.* Цель святая. *Отовсюду мы слышим* стоны...»

Достойное место следует **отвести психологическим уловкам детей и подростков.** Одна из стандартных — ссылка на неопределенных родителей: «Другие родители разрешают...»

Проверить такие заявления догадается далеко не каждый родитель, вот дети ими и пользуются. Более жесткий прием — сравнение с конкретным родителем: «Коле отец всегда покупает...»

Еще один класс приемов, которые также можно отнести к информационным — **одновременная подача противоречащих друг другу сообщений.** Например, противоречие между словами и интонацией. Адресату приходится выбирать, на какое сообщение реагировать. Какая бы реакция ни была, манипулятор всегда может возразить, что имелось в виду иное. Противоречие может быть между словами и ситуацией: «Я больше не буду занимать ваше время своей пустой проблемой»,— заявление, сделанное после того, как вы втянулись в ее решение, оставляет вас в неловком положении. Если признать проблему никчемной, то таковыми окажутся и собственные труды по ее решению. Если же проблему все равно считать важной, то вместо ее решения приходится заниматься вопросом отношения к ней ее носителя. В любом случае вы оказываетесь в положении «Направо пойдешь — головы не снесешь, налево пойдешь — жизнь потеряешь».