

Н.Н. Азарнов, А.Н. Азарнова

МАНИПУЛИРОВАНИЕ КАК СПОСОБ ВЗАИМНОГО ВЛИЯНИЯ ЛИЧНОСТЕЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Посвящено манипулированию как способу взаимного влияния людей в деятельности. Приводятся основные понятия теории манипулирования и дается их определение. Раскрываются специфические особенности манипулирования, факторы, влияющие на его успешность. Описывается характеристика проявлений данного социально-психологического феномена в различных видах деятельности людей. Делается вывод о влиянии психологических предпосылок как со стороны манипулятора, так и со стороны тех, кто подвергается манипулированию, на реализацию последнего.

Ключевые слова: деятельность, взаимодействие личностей в деятельности, манипулирование как способ взаимного влияния людей в деятельности.

N.N. Azarnov, A.N. Azarnova

MANIPULATION AS A WAY OF MUTUAL INFLUENCE OF INDIVIDUALS IN ACTIVITIES

Dedicated to manipulation as a way of mutual influence of people in activities. The basic concepts of the theory of manipulation are given and their definition is given. The specific features of manipulation, the factors affecting its success are revealed. Describes the characteristics of the manifestations of this socio-psychological phenomenon in various activities of people. The conclusion is made about the influence of psychological preconditions both from the side of the manipulator and from those who are subject to manipulation to the realization of the latter.

Keywords: activities, the interaction of individuals in activities, manipulation as a way of mutual influence in action.

В организациях, т.е. в исторически сложившихся формах социального взаимодействия, люди осуществляют деятельность по производству, рекламе, страхованию, реализации и так далее общественных продуктов. Их деятельность разворачивается в установленных местах и в строго определенные промежутки времени. По ходу деятельности в ситуациях взаимодействия они могут оказывать психологическое влияние друг на друга с помощью внушения, подражания, убеждения, манипулирования и тому подобного, продвигая этим самым свою деятельность, осуществляя свои мотивы [1; 2; 3; 4; 5; 6].

В психологической науке манипулирование (лат. *manipulatio* – «ручной прием», «действие») обычно рассматривается как совершение человеком каких-либо действий с целью достижения собственных целей, реализации мотивов за счет других лиц или в ущерб им в скрытой, завуалированной форме.

Значительный вклад в развитие теории манипулирования внесли современные отечественные и зарубежные ученые Г.В. Грачев, Е.Л. Доценко, Ю.А. Ермаков, А.Л. Журавлев, В.В. Знаков, Д. Карнеги, В.П. Каширин, Г.А. Ковалев, В.А. Козлова, Р. Чалдини, В.П. Шейнов, Э. Шостром,

Э. Уэллс и многие другие [7; 8; 9; 11; 12; 13; 14].

Благодаря их совместным усилиям выявлена сущность манипулирования, особенности распознавания и реагирования людей на манипуляции, раскрыты некоторые техники манипулирования, обоснованы общие принципы противодействия манипуляторам преимущественно в общении и т.д.

В то же время манипулирование применительно к трудовой деятельности исследовано недостаточно, хотя использование людьми этого способа взаимного влияния в современных условиях значительно. Как свидетельствуют результаты исследования, наиболее широко и интенсивно применяют техники манипулирования работники рекламы, торговые работники, политтехнологи, страховщики, представители многих других профессий.

Как известно, в трудовой деятельности люди взаимодействуют. Взаимодействие – это действия двух и более личностей по отношению друг к другу, обусловленные единством предмета, времени и места их деятельности. В интересах достижения цели каждая личность может осуществить психологическое влияние на своего партнера, в том числе с помощью манипуляции. Манипуляция – это действие, в структуру которого входят скрытые от партнера элементы: ложь, обман [2].

Манипулятор есть лицо, использующее манипуляции по отношению к другим людям в деятельности и общении. Как правило, манипулятор скрывает истинные цели своих действий, подлинные намерения и отношение к своим партнерам. Следовательно, при манипулировании ситуация взаимодействия является особой. В такой ситуации одна из сторон действует, не зная, не представляя или заблуждаясь в истинных намерениях другой стороны. Ввиду этого порождаются псевдосогласие, псевдовзаимопонимание, псевдопозитив-

ные межличностные отношения и другие социально-психологические явления.

Распознав манипуляцию по отношению к себе по ходу взаимодействия или спустя какое-то время, личность прекращает иметь дело с манипулятором, например с продавцом магазина, который умышленно обсчитал покупателя. Как правило, покупатель инициирует ссору, добиваясь справедливости, возврата присвоенных продавцом денег. В итоге у личности складывается представление о своем партнере как нечестном, лживом и не порядочном человеке, с которым не стоит иметь дело. В ходе дальнейших взаимодействий уже с другими продавцами, которые также используют подобную технику манипулирования, у человека могут сложиться соответствующие установки и предубеждения по отношению к лицам этой профессиональной группы.

Нередко человек рефлексивен и делает «открытие». Он узнает, что подвергается манипулированию не только в организациях, где протекают различные виды его деятельности, но и в семье, со стороны самых близких и дорогих ему людей. Возникают обида, возмущение, разочарование, происходят выяснения отношений, ссоры, конфликты, расстраиваются межличностные отношения.

Как показывает практика, манипулирование как способ взаимного влияния людей широко распространен в современном обществе. По мнению ученых, в известной степени многие люди используют манипуляции в деятельности. Результаты опроса (табл.), проведенного авторами среди различных категорий людей в 2016 г., свидетельствуют о том, что многие из них манипулируют в трудовой деятельности. В большей степени прибегают к манипуляциям продавцы торговых организаций и руководители, в меньшей – учителя, воспитатели, психологи.

**Результаты опроса различных категорий специалистов
об использовании ими манипуляций в трудовой деятельности**

№ п/п	Категории опрошенных	Общее количество опрошенных, чел.	Характер ответов на вопрос анкеты «Как часто вы используете манипуляции в деятельности?»					
			Очень редко		Часто		Очень часто	
			Количество, чел.	%	Количество, чел.	%	Количество, чел.	%
1	Преподаватели университетов	40	27	67	10	25	3	8
2	Руководители организаций	28	2	7,1	8	28,6	18	64,3
3	Продавцы торговых организаций	36	3	8,3	3	8,3	30	83,4
4	Специалисты в сфере рекламы	22	4	18,2	2	9,1	16	72,7
5	Воспитатели детских дошкольных учреждений	14	11	78,6	2	14,3	1	7,1
6	Психологи	12	10	83,3	2	16,7	–	–

Исследование многочисленных случаев манипулирования позволяет дать краткую характеристику данному социально-психологическому явлению:

- манипулирование имеет место во всех видах деятельности людей, в том числе трудовой;
- как правило, люди манипулируют в ситуациях непосредственного или опосредованного взаимодействия;
- манипулирование есть способ взаимного влияния людей наряду с внушением, убеждением, подражанием, психологическим заражением и т.д.;
- в ситуации взаимодействия одна из сторон совершает действие, в структуре которого входит ложь, обман, а другая сторона действует, не зная об этом или заблуждаясь;
- люди умышленно манипулируют в интересах продвижения собственной деятельности, осуществления и развития собственных мотивов;
- действия манипулятора могут быть успешными и неуспешными;

- некоторые люди распознают манипуляции в действиях своих партнеров и могут противостоять им, другие – нет;
 - многие лица имеют эмпирическое представление о данном явлении, даже не зная, каким словом оно обозначается, тем не менее, опираясь на свои эмпирические представления, они влияют на партнеров с помощью манипуляций;
 - каждый человек имеет определенные способности в манипулировании.
- Успешность манипулирования зависит от наличия конкретных преимуществ у манипуляторов над взаимодействующими с ним личностями:
- манипулятор может быть более авторитетным человеком, иметь более высокий социальный или социально-психологический статус, например быть руководителем или лидером в группе;
 - он может превосходить своих партнеров по осведомленности, компетентности, способностям, чертам характера, волевым качествам и т.д.;
 - манипулятор может целенаправленно и заблаговременно продумывать, планиро-

вать техники манипулирования и осуществлять подготовку к будущим действиям;

- он использует особенности людей: их нужды в конкретных предметах, деятельности, статусе, неосведомленность, доверчивость, внушаемость и т.д.;

- манипулятор может привлечь к манипулированию помощников, третьих лиц, действия которых могут усиливать эффект манипулирования.

Ярким примером тому служат различного рода «спектакли», которые устраивают аферисты, мошенники для того, чтобы изъять обманным путем имущество и деньги у других людей. Распространены такие случаи: под видом социальных работников к больной женщине пенсионного возраста приходят люди и предлагают помощь в уборке квартиры. Она охотно соглашается, а те приступают к работе. Работая, они вовлекают хозяйку в общение (отвлекая ее от контроля) и незаметно воруют у нее деньги или драгоценности. Через какое-то время после ухода гостей женщина узнает, что ее обворовали. Обворовали с помощью обманных действий посредством манипулирования.

Манипулирование может быть растянуто во времени и представлять ряд ситуаций взаимодействия, где поэтапно оказывается психологическое влияние на человека или группу лиц. Оно может быть относительно простым, включающим одну единственную ситуацию взаимодействия с использованием одного или нескольких приемов манипулирования. Как правило, манипуляторы воздействуют на следующие психические подструктуры личностей:

- представления;
- ценностные ориентации;
- намерения;
- самооценку;
- потребности и мотивы деятельности;
- чувства и психические состояния (жалость, сострадание, сочувствие);

- ярко выраженные или акцентированные черты характера и т.д.

Чтобы добиться скрытых целей действий, манипуляторы по отношению к партнерам:

- используют комплименты в их адрес;
- заведомо преувеличивают их психические качества;

- проявляют лесть, заискивают;
- имитируют влюбленность;
- предлагают помощь;
- симулируют преданность;
- проявляют ложную слабость;
- провоцируют ссоры, выяснения отношений;

- демонстрируют мнимую неспособность;

- проявляют ложную неумелость;
- притворяются больными;
- симулируют страх, боязнь;
- имитируют внимание и заботу;
- создают видимость деловитости, добросовестности;

- используют мифы;
- входят в доверие;
- притворяются честными;
- проявляют подобострастие;
- одобряют, соглашаются, поддерживают;

- создают всякого рода легенды;
- используют иные способы обмана и т.д.

Человек может распознавать или не распознавать конкретную манипуляцию по отношению к себе и другим людям. Все зависит от его социально-психологической компетентности. Если он имеет представление об этой конкретной манипуляции, то он ее распознает, в противном случае – нет. Результаты исследования свидетельствуют о том, что многие люди не всегда идентифицируют манипуляции со стороны продавцов, политтехнологов, страховщиков и других взаимодействующих с ними лиц.

Нередко люди страхуют свое имущество, приобретают ненужные предметы, вступают в различные сообщества и так далее, не догадываясь о том, что имеют дело с искусными мошенниками.

Как показывает опыт, бывают ситуации, когда индивид распознает манипуляцию, но не решается противодействовать манипулятору. Причины здесь разные: застенчивость, робость, нерешительность, боязнь возможного осуждения или неодобрения со стороны окружающих лиц и т.д. Чаще всего такие случаи проявляются в деятельности человека, протекающей при скоплении большого количества людей. Он действует, как правило, в соответствии с социально-психологическими законами толпы или большой социальной группы.

В различных видах деятельности люди зачастую используют определенные техники манипулирования. Наблюдение за деятельностью рабочих в производственных цехах строительных организаций позволило выявить некоторые способы манипулирования, проявляющиеся в их деятельности. Отдельные лица:

- льстят, ведут себя угодливо по отношению к начальству, чтобы удержаться на своей должности, получить премию, продвинуться по службе и т.д.;
- имитируют беспомощность, слабость, позволяя своему партнеру решать более трудные задачи;
- демонстрируют подбострастие;
- провоцируют ссоры с коллегами по работе, чтобы дискредитировать их перед начальством;
- притворяются больными, чтобы не выполнять неприятную задачу;
- необоснованно хвалят своих партнеров, чтобы прибегнуть в дальнейшем к их помощи и т.д.

Продавцы торговых организаций чаще всего используют следующие манипуля-

ции, хорошо знакомые многим покупателям:

- обсчет;
- недовес продукта;
- ложные ценники;
- смешение низкосортного с высоко-сортным продуктом и продажа его по высокой цене;
- продление срока годности продукта;
- умышленная продажа некачественного товара под видом качественного;
- продажа просроченного продукта под видом свежего, пригодного для употребления.

Некоторые учащиеся и студенты манипулируют в учебной деятельности:

- симулируют болезнь, чтобы не пойти на занятия, не делать уроки и т.д.
- делают комплименты учителям, чтобы добиться снисхождения при оценивании результатов учебы;
- опаздывают на уроки, чтобы не попасть к контрольному опросу в начале занятия;
- списывают домашнюю работу и выдают ее за выполненную самостоятельно;
- иницируют общение с учителем, чтобы занять время и не писать контрольную работу или избежать опроса;
- симулируют стресс, волнение, растерянность, чтобы избежать плохой оценки и т.д. [10].

Успешность манипулирования в различных видах деятельности, в том числе трудовой, как показали результаты исследования, зависит от психологических предпосылок и социально-психологических условий. Психологические предпосылки – это психические особенности лиц, способствующие манипулированию в ситуациях взаимодействия. Их можно разделить на две группы: относящиеся к тем лицам, которые являются манипуляторами, и к тем, которые взаимодействуют с ними в деятельности.

Психологические предпосылки успешного манипулирования со стороны манипулятора:

- профессиональная компетентность, в том числе социально-психологическая (система представлений о психике людей, их психических особенностях, о социальном взаимодействии, способах познания и психологического влияния и т.д.);
- наличие профессиональных способностей, включая социально-психологические (владение способами познания и психологического влияния на людей, в том числе с помощью манипулирования);
- достаточно сильные мотивы профессиональной деятельности;
- наличие таких черт характера, как лживость, общительность, самоуверенность, хитрость, гибкость и т.д.;
- сильный и динамичный темперамент;
- высокий уровень функционирования в деятельности психических познавательных, эмоциональных и волевых процессов;
- психологическая устойчивость;
- доминирование позитивных психических состояний и т.д.

Психологические предпосылки со стороны лица, которое подвергается воздействию манипулятора:

- некомпетентность, в том числе социально-психологическая;
- низкий уровень развития социально-психологических способностей (неспособность распознать манипуляцию);
- достаточно сильные мотивы деятельности;
- наличие таких черт характера, как честность, доверчивость, некритичность, наивность;
- конформизм, подверженность чужому влиянию и т.д.

В конкретной ситуации взаимодействия в деятельности стороны (продавец и покупатель, руководитель и подчиненный и т.п.)

создают определенные социально-психологические условия, способствующие успешному манипулированию.

К социально-психологическим условиям успешного манипулирования можно отнести:

- взаимную сосредоточенность (взаимное внимание) сторон;
- непосредственное ощущение и восприятие ими друг друга;
- мнимое взаимопонимание (у жертвы складывается иллюзорное, неправильное представление об истинной цели действия своего партнера);
- псевдосогласие;
- псевдопозитивные отношения и т.д.

Указанные условия создаются взаимодействующими лицами и в первую очередь за счет активности манипулятора.

Таким образом, манипулирование – это способ психологического влияния одной личности на другую личность или других лиц в ситуации взаимодействия. Это действие одной стороны, направленное на то, чтобы способствовать образованию у другой стороны конкретного представления, определенного мотива, вызвать в конечном счете определенные действия, выгодные манипулятору. Это действие манипулятора, в основе которого лежит ложь, т.е. скрытые от партнера элементы внешнего действия.

Итак, манипулирование – это скрытый, не прямой, а косвенный способ психологического влияния одной личности на другую личность или группу лиц в ситуации взаимодействия в деятельности. Это действие (ряд действий) определенного лица (манипулятора), в структуру которого, как правило, включены элементы лжи. Указанное действие направлено на то, чтобы способствовать образованию или активизации имеющихся у людей мотивов (психических образов потребных предметов), побуждающих их к определенным действиям, выгодным манипулятору.

Литература

1. Абдурахманов Р.А. Социальная психология // Модуль 3. Психология общения. М.: РосНОУ, 2007. 96 с.
2. Азарнова А.Н. Поединок с манипулятором. Защита от чужого влияния. СПб.: Питер, 2016. 336 с.
3. Азарнов Н.Н. Познание людьми друг друга в деятельности и общении // Человеческий капитал. 2017. № 3. С. 57–66.
4. Азарнов Н.Н. Взаимопонимание личностей в деятельности // Вестник Российского нового университета. 2013. Вып. 1. С. 15–22.
5. Азарнов Н.Н., Азарнова А.Н. Социально-психологические основы взаимодействия личностей // Россия: Перспективы прорыва в цивилизацию знаний: тезисы докладов V Межвузовской научной конференции Российского нового университета. М.: РосНОУ, 2004. С. 81–85.
6. Буслаева Е.Л. Проблема формирования жизненных ценностей в современной России // Бюллетень науки и практики. 2016. № 10. С. 373–376.
7. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как перестать беспокоиться и начать жить. Минск: Попурри, 2011. 768 с.
8. Каширин В.П. Социальная психология. М.: РосНОУ, 2015. 200 с.
9. Социальная психология: учебное пособие / отв. ред. А.Л. Журавлев. М.: ПЕР СЭ, 2002. 351 с.
10. Феоктистова С.В., Васильева Н.Н. Теоретические подходы к организации взаимодействия педагогов и психологов по обеспечению адаптации детей к обучению в школе // Начальная школа плюс До и После. 2014. № 2. С. 9–11.
11. Чалдини Р. Психология влияния. М.: Эксмо, 2017. 416 с.
12. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (психология манипулирования). М.: АСТ; Минск: Харвест, 2001. 848 с.
13. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. Минск: Полифакт, 1992. 127 с.
14. Шостром Э. Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации. М.: Апрель-Пресс: Психотерапия, 2008. 192 с.

Literatura

1. Abdurakhmanov R.A. Sotsial'naya psikhologiya // Modul' 3. Psikhologiya obshcheniya. M.: RosNOU, 2007. 96 s.
2. Azarnova A.N. Poedinok s manipulyatorom. Zashchita ot chuzhogo vliyaniya. SPb.: Piter, 2016. 336 s.
3. Azarnov N.N. Poznanie lyud'mi drug druga v deyatel'nosti i obshchenii // Chelovecheskiy kapital. 2017. № 3. S. 57–66.
4. Azarnov N.N. Vzaimoponimanie lichnostej v deyatel'nosti // Vestnik Rossijskogo novogo universiteta. 2013. Vyp. 1. S. 15–22.
5. Azarnov N.N., Azarnova A.N. Sotsial'no-psikhologicheskie osnovy vzaimodejstviya lichnostej // Rossiya: Perspektivy proryva v tsivilizatsiyu znaniy: tezisy dokladov V Mezhvuzovskoj nauchnoj konferentsii Rossijskogo novogo universiteta. M.: RosNOU, 2004. S. 81–85.
6. Buslaeva E.L. Problema formirovaniya zhiznennykh tsennostej v sovremennoj Rossii // Byulleten' nauki i praktiki. 2016. № 10. S. 373–376.
7. Karnegi D. Kak vyrabotat' uverennost' v sebe i vliyat' na lyudej, vystupaya publichno. Kak zavoevyvat' druzej i okazyvat' vliyanie na lyudej. Kak perestat' bespokoit'sya i nachat' zhit'. Minsk: Popuri, 2011. 768 s.

8. *Kashirin V.P.* Sotsial'naya psikhologiya. M.: RosNOU, 2015. 200 s.
9. Sotsial'naya psikhologiya: uchebnoe posobie / otv. red. A.L. Zhuravlev. M.: PER SE, 2002. 351 s.
10. *Feoktistova S.V., Vasil'eva N.N.* Teoreticheskie podkhody k organizatsii vzaimodejstviya pedagogov i psikhologov po obespecheniyu adaptatsii detej k obucheniyu v shkole // Nachal'naya shkola plus Do i Posle. 2014. № 2. S. 9–11.
11. *Chaldini R.* Psikhologiya vliyaniya. M.: Eksmo, 2017. 416 s.
12. *Shejnov V.P.* Skrytoe upravlenie chelovekom (psikhologiya manipulirovaniya). M.: AST; Minsk: Kharvest, 2001. 848 s.
13. *Shostrom E.* Anti-Karnegi, ili Chelovek-manipulyator. Minsk: Polifakt, 1992. 127 s.
14. *Shostrom E.* Chelovek-manipulyator. Vnutrennee puteshestvie ot manipuljatsii k aktualizatsii. M.: Aprel'-Press: Psikhoterapiya, 2008. 192 s.

DOI: 10.25586/RNU.V925X.19.01.P.010

УДК 159.9.072.43

Р.Е. Барабанов

АНАЛИЗ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОМПОНЕНТОВ КАЧЕСТВА
ЖИЗНИ ЛИЦ С ПАТОЛОГИЕЙ ГОЛОСОВОГО АППАРАТА
И ЗДОРОВЫХ ЛЮДЕЙ

Представлены результаты исследования психологических составляющих качества жизни лиц с особыми образовательными потребностями (на примере людей с патологией голосового аппарата) и здоровых респондентов. На основе полученных данных проведен сравнительный анализ психологических компонентов качества жизни лиц с нарушением голоса и здоровых сверстников. Делается вывод, что важнейшими детерминантами качества жизни выступают, с одной стороны, факторы личностных усилий, стремление к саморазвитию, готовность к самоизменению, а с другой – специфическая форма организации социальной поддержки лиц с особыми образовательными потребностями.

Ключевые слова: качество жизни, патология голосового аппарата, лица с особыми образовательными потребностями, здоровый человек.

R.E. Barabanov

ANALYSIS OF PSYCHOLOGICAL COMPONENTS OF QUALITY
OF LIFE OF PERSONS WITH PATHOLOGY OF VOICE SUBSTANCE
AND HEALTHY PEOPLE

The results of the study of the psychological components of the quality of life of people with special educational needs (for example, people with vocal pathology) and healthy respondents are presented. On the basis of the data obtained, a comparative analysis of the psychological components of the quality of life of persons with voice disorders and healthy peers was conducted. It is concluded that the most important determinants of the quality of life are, on the one hand, the factors of personal effort, the desire for self-development, readiness for self-change, and on the other, a specific form of organization of social support for people with special educational needs.

Keywords: quality of life, pathology of voice substance, persons with special educational needs, healthy man.