

Психологическая игра и манипуляция



Психологическая игра в общении

- это последовательность ходов, действий или высказываний, направленных на достижение скрытой цели, не совпадающей с открыто декларируемой.
- Как правило, в деловом общении целью является минимизация собственных усилий в процессе работы и/или максимизация вознаграждения по ее окончании.

Примеры игр

- Игра «меня рвут на части». Любители этой игры охотно берут много поручений, чтобы иметь возможность сослаться на перегруженность. При этом нужно подчеркнуть, что некоторые люди искренне верят в свою перегруженность, считая, что они «сгорают на работе».
- Игра «святая простота». Приверженцы такой роли стараются нарочито рассуждать наивно, у собеседника при этом возникает естественное желание учить и, следовательно, частично или полностью решать за исполнителя проблему.
- Игра «казанская сирота». В игре используется целый ряд приемов:
 - сотрудник держится подальше от руководства, чтобы потом иметь возможность сказать, что он был заброшен и им не руководили,
 - заявляет, что ему не помогают – ни руководство, ни коллеги;
 - ссылается на отсутствие прав – «никто меня слушать не хочет»,
 - заявляет, что задача для него слишком сложна («Я не профессор», «Академий не кончал», «Я слабая женщина»),
 - может напроситься на грубость или спровоцировать незаконные действия, что дает возможность занять позицию обиженного и избавиться от служебного контроля,
 - слыть дураком и вызывать сочувствие.

Манипулятивные типы по Э. Шострому



Способы манипуляции

Способы защиты

Отказ от роли

К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»

Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков

Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек

Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»

Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным

Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»

«Заезженная пластинка»

Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но

1. **Навязывание роли.** Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»

2. **Вас делают другом.** Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»

3. **Доброжелатель.** Чрезвычайно любезно и доброжелательно спрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать

4. **«Дружим против общего врага».** Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиях

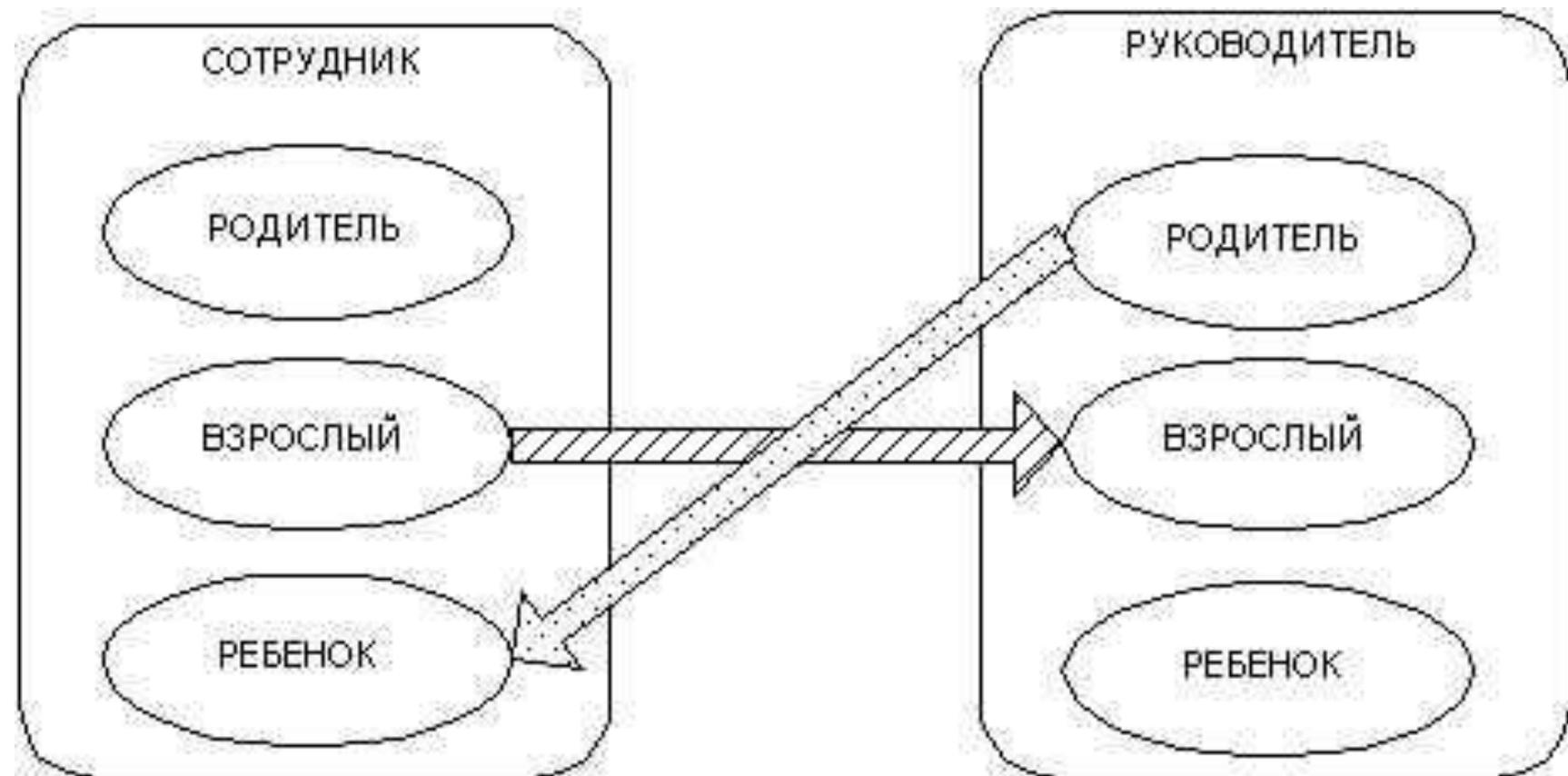
5. **Вас делают соратником по общему делу.** Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь

6. **Туманные намеки.** Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около

7. **Берет измором.** Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите

Транзактный анализ Э.Берна

- Человеческую личность можно представить состоящей из нескольких частей:
- **Ребенок (Id по Фрейду)** - жизненная энергия, жизнерадостность, яркая эмоциональность, спонтанные творческие способности, НО недостаток самоконтроля, избегание ответственности, ранимость.
Принцип "Хочу!"
- **Взрослый (Ego)** - ориентирован на реальность, рационален, адаптивен, руководствуется понятиями целесообразности и выгоды, прагматик, НО бесчувственен, слабое воображение, консервативен.
Принцип "Разумно!"
- **Родитель (Super-Ego)** - набор жизненных правил, оценок, желание и способность помогать, опекать, учить, судить, наказывать, поощрять, НО предсказуем, ригиден, стремится к власти.
Принцип "Должен!"



	Родитель	Ребенок	Взрослый
Общее поведение	1. Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное. 2. Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, сверхзаботливое	1. Не заботясь о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, мечтательное. 2. Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, скромное, неуверенное, жалующееся, придерживающееся правил. 3. Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своенравное, непослушное, агрессивное	Раскрепощено, по-деловому, объективно, внимательно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, задавая открытые вопросы, задумываясь
Типичные фразы	1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же!», «Я не позволю так с собой обращаться!», «Прекрати это сейчас же!». 2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я могу вас понять», «Иди, я сделаю за тебя»	1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!», «Мне без разницы», «Так тебе и надо». 2. «Я не верю в свои силы» «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Я попробую», «Я хотел только...», «Почему всегда я?». 3. «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое», «Проклятье!»	Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Когда? Где? Почему? Высказывания: возможно, вероятно, по моему мнению, я думаю, я полагаю, по моему опыту, др. все, что допускает возможность дискуссии
Интонация, манера говорить	1. Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом. 2. Тепло, успокаивающе, сочувственно	1. Громко, быстро, захлебываясь, печально. 2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуясь, покорно. 3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо	Уверенно (без высокомерия), по-деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко
Жесты	1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены. 2. Поглаживание по голове	1. Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность. 2. Опущенные плечи, склоненная голова, стоит навытяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил. 3. Напряженность, угрожающая поза.	Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед