

Щедрин Д.С

Приемы управления чужим поведением



Психологическая манипуляция — тип социального воздействия, направленного на то, чтобы изменить восприятие или поведение других людей при помощи скрытой, обманной и насильственной тактики, в интересах манипулятора.

Такие методы продвигают интересы манипулятора за счёт других людей, они могут считаться эксплуатационными, насильственными, нечестными и неэтичными. Для того, чтобы противостоять такому влиянию нужно понимать как именно "манипуляторы" осуществляют свое воздействие и разобраться в тех техниках и приемах, которые они используют.

1. Агрессивные техники

- Скрытое запугивание — манипулятор заставляет жертву выполнять функцию защищающейся стороны, используя завуалированные (тонкие, косвенные или подразумеваемые) угрозы.



- Демонстрация

возможностей. Манипулятор демонстрирует свои возможности, силы, статус, ресурсы и.т.д, что способствует тому, что жертва не идет на противостояние с манипулятором и подчиняется его требованиям или просьбам.

- Осуждение, обвинения, пристыжения. Манипулятор намекает добросовестной жертве, что она недостаточно внимательна, слишком эгоистична или легкомысленна, использует сарказм и оскорбительные выпады. Все это увеличивает у жертвы страх, неуверенность в себе, чувство малозначительности, что способствует ее подчинению.

- Агрессивный гнев — манипулятор использует гнев, чтобы шокировать жертву и заставить подчиняться. При этом гнев является преувеличенным и наигранным.

2. Создание спешки, ажиотажа

Манипуляторы, а в том числе и аферисты задействуют "фактор времени" – уговаривают жертву быстро принять решение, не оставляя ей возможности рационально оценить ситуацию, подумать или посоветоваться с кем-то.

3.Использование психологических «масок».

Манипулятор притворяется не тем, кто он есть. Наиболее распространены следующие варианты масок:



3.1 «Ваш близнец». При использовании этого подхода

манипулятор начинает ссылаться на общих знакомых, демонстрирует то, что интересуется тем же что и Вы. Может представиться представителем той же небольшой группы людей, в которой Вы находитесь или находились раньше и вообще - максимально близок Вам по ряду параметров.

3.2 «Обычный человек». Очень популярен у аферистов. Маска служит для снятия недоверия к другим мошенникам.

3.3 «Жертва». Используется, чтобы вызвать доверие и сочувствие, на котором манипулятор и играет. Манипулятор старается предстать хорошим но более больным, более слабым, неопытным, в сложной ситуации итд..В итоге хороший отзывчивый человек – старается помочь и оказывается в ситуации обмана. Использование этой маски также ослабляет недоверие, поскольку манипулируемый чувствует себя «сильнее», «могущественнее», «умнее» и.т.п по сравнению с манипулятором.

3.4 В отдельных случаях мошенники могут использовать **трансфер** - это перенос отношения к одному человеку (знакомому) на другого (малознакомого). Как сказала одна обманутая: «Он был так похож на моего отца...».

4. Использование авторитетов.

Например, преступник может для лучшего эффекта отрекомендоваться представителем профессии, пользующейся авторитетом в обществе или у самого манипулируемого.

В качестве примера можно привести так называемый прием «свидетельства». Этот прием часто используется на телевидении и состоит в приведении высказывания личности, которую уважают или ненавидят в данной аудитории. Например, если человек, отношение к которому у аудитории однозначно отрицательное, одобрит какие-либо действия или идеи, к ним также сформируется отрицательное отношение. И наоборот.

5. Завоевание доверия или расположения.

Это достигается различными способами:

*Лесть, говорят, пища глупых,
между тем, сколько умных людей
готовы от времени до времени
отведать хоть глоток этой пищи.
Д. Свифт.*

5.1 Игра. Мошенники и аферисты, как правило всегда хорошие актеры. И им не составит труда сыграть дружеское отношение к вам. В рамках завоевания расположения работает и уже указанные приемы «свой парень», «обычный человек», «надежный человек», «камфужляк жертвы», «ваш двойник» и другие. Все они предполагают выстраивание определенного имиджа человека, к которому Вы будете расположены и от которого не ожидаете подвохов.

«Мы с тобой одной крови», «я такой же бедный, такой же русский, как и ты» и пр.

5.2 Иногда манипулятор находит фигуру, против которой вы настроены неблагожелательно. И демонстрирует такое же отношение. А наличие общего врага сплачивает. Чем и пользуются те, кто втирается в доверие. И даже больше – иногда специально создают общего врага, чтобы быть с Вами «в одной команде».

5.3 Приятные слова и лесть. «Редко приходится сталкиваться с таким умным и образованным человеком.» «Конечно же, Вы не нуждаетесь в подробных объяснениях». Такие фразы льстят нам. И мы ослабляем бдительность. А манипулятору ничего не стоят.

5.4 «Мне с Вами здорово и интересно.» Проявление интереса к собеседнику. При этом не обязательно манипулятор будет говорить это прямо, но его готовность выслушать, дружелюбная улыбка и особенности поведения при завоевании доверия будут кричать об этом. На начальном этапе он будет говорить не о том, что ему интересно, а о том, что интересно Вам. Внимательно слушать. Соглашаться. Не спорить. Ведь он возьмет свое чуть позже:)

5.5 Имитация жестов и языка тела. Пока неизвестно, как это работает, но многочисленные научные исследования показывают, что имитация жестов и положения тела собеседника вызывает эмпатию. Этот способ разрушает психическую защиту и предоставляет манипулятору доступ к вашему ментальному пространству.

Бывший мошенник Саймон Ловелл написал книгу, в которой он раскрыл многие из своих профессиональных секретов. Его излюбленным трюком было зеркальное отражение, или имитация языка тела жертвы.

6 Информационный перегруз

Человек легче входит в трансное состояние при перенасыщенности среды и множества отвлекающих факторов. Например, аэропорт, вокзал – множество сигналов, звуков, на которые мы можем и не обращать свое внимание, но которые тем не менее требуют от нашей психики работы по ее



отсеиванию и переработке. Соответственно, мы не замечаем, но в этих условиях наши возможности по адекватному восприятию какой-то новой информации ограничены.

Соответственно, если Вы подписываете какой – то контракт, соглашение, то манипулятор будет грузить Вас дополнительной информацией, ворох бумаг, с которыми нужно ознакомиться. Параллельно, пока Вы пытаетесь читать этот контракт, он будет отвлекать Вам важными историями деталями задавать вопросы итп. В крайнем случае – вымотает Вас так, что Вы уже ничего не соображаете и подсунет итоговый контракт, который Вы уже махнете почти не глядя. Аналогичным образом и на телевидении, факты могут выбалтываться с ужасающей быстротой, много ярких картинок, звуков – все это перегружает нашу систему анализа и мы не можем сделать здравые выводы.

7. Управление вниманием

В основе большинства манипуляций – управление вниманием другого человека. Используются разные средства. Например, переход разговора на другую тему. Или – неожиданно привлекает внимание к чему-то вроде как серьезному, отвлекая внимание от по настоящему серьезных вещей. Это используется везде: и в политике, и в продажах, и в аферах.

Например: «Особо обратите внимание на пункт договора 6.15. Вас устроит то, что в нем? Не все соглашаются...». И хотя в этом пункте как раз ничего особенного нет, подписывающий тратит множество усилий, чтобы разобраться именно в нем. Пропуская более важные вещи.

8 Притупление бдительности и сохранение иллюзии контроля ситуации.

Встреча с цыганкой. Середина процесса общения...после определенной процедуры ... Если есть деньги, то возьми их в правую руку. Нет, нет мне давать не нужно (как будто жертва уже дает, а цыганка отказывается). Держи их в своей руке. Теперь думай о своем возлюбленном... Вспоминай его.....Так. Разожми ладонь... Эти деньги здесь в моей руке, в кулаке...Да, правильно, держи мою руку. Не отпускай. Крепко зажми. Загадай желание. Оп. Оп. Оп. (когда жертва расслабляется). Вынимает руку, быстро перекладывает деньги в безразмерный подол. Ох унес деньги злой дух. Жаль. . Но желание сбудется. До свидания....

На протяжении всего – использовался подход постепенного приближения к цели. Маленькими шажками. При этом у жертвы до последнего может сохраняться иллюзия контроля ситуации. Сначала деньги у нее в кармане. Затем, она держит деньги, потом деньги у нее на виду. А потом уже поздно.

Аналогичным вариантом сохранения иллюзии контроля является прием **«Псевдovýбор»**.

Когда уберешь игрушки – сейчас или после обеда? «Очень нужна Ваша помощь. Когда мне к Вам лучше подойти – сегодня или завтра?». «Вам какие джинсы больше нравятся - синие или черные?».



9. Манипуляторы ловят момент.

Люди более восприимчивы к манипуляциям мошенников, когда находятся в отчаянии, стрессе, депрессии или просто сильно устали. Однако позитивные изменения (влюбленность) также делают вас уязвимыми. В этот момент вы склонны больше доверять другим.

10.Использование человеческих слабостей.

У каждого есть свои слабости, кто – то ведется на лесть, кто-то на саркастичные подначки, но ахилесовой пятой большинства является жадность и стремление сэкономить. Любовь к



хотя бы у большинства в крови, очень хочется ничего особенно не делать, но получить миллион. Или купить вещь в два раза дешевле. Или еще как то сэкономить. В любом случае получить что-то ценное за какую –нибудь ерунду или пустяковую услугу или мелкие действия. Как правило, для того, чтобы придать правдоподобность такой замечательной возможности – ДАЕТСЯ ОБЪЯСНЕНИЕ – почему такая замечательная возможность. Например, в связи с закрытием, в связи с днем фирмы. Украли документы, незнакомый город (сочетание с комуфляжем жертвы). Готов продать машину за копейки, потому что срочно нужны деньги на операцию (а не потому что машина с подвохом итд).

Еще более усиливает эффект внешние, видимые вроде как результаты. Если это мошенники, то дадут обязательно увидеть деньги воочию, или даже подержать в руках. Правда схемы так выстроены, что ненадолго. Или увидеть счет в деньгах на экране (правда только на экране:). Усиливает эффект и прием «выигрыш по мелочам (в обычных делах – незначительная уступка)».

11 Гора обещаний.

Манипуляторы и мошенники обещают очень много. Подобные предложения могут затуманить вам разум, и вы откажетесь от рационального мышления. Содержанием ложного обещания являются обстоятельства будущего времени: мошенник обещает обогатить, достать товар за полцены, уплатить долг и выплатить проценты, организовать увлекательный отдых и поездку и т.д. Обманывая относительно своих действий в будущем, мошенник тем самым создает неверное представление о своих действительных намерениях, которые у него имеются в данный момент.

12 Использование стадного инстинкта или «социальное доказательство»

Люди, чтобы решить, чему верить и как действовать в данной ситуации, ориентируются на то, чему верят и что делают в этой ситуации другие люди.



Принцип социального доказательства может быть применен с целью побудить человека подчиниться тому или иному требованию. Используются фразы «Все нормальные люди так делают!», «Ни один здравомыслящий человек не будет с этим спорить!»

Например, человеку сообщают, что многие люди (чем больше, тем лучше) согласились с этим требованием. Или демонстрируют наглядно, что другие людей осуществляют такое поведение, придерживаются определенной позиции и т.д.

Однако, когда требуемое поведение или мнение явно выбиваются из общей массы, то манипуляторы делают акцент на некоторой избранности, непохожести человека или исключительности обстоятельств. «Только самые смелые решаются на это...», «Обычно люди тормозят, а с Вами все очень правильно и динамично», «Иногда нужно поступать как велит сердце». итп.

13. Метод трех «Да» и выполнение обязательств

Эта техника манипулирования людьми основана на том, что если человек несколько раз подряд сказал «да», то ему сложнее будет произнести «нет», и наоборот. В некоторой степени данный метод базируется на более широкой установке «Стремление быть последовательным».

Взяв на себя обязательство, т.е. заняв определенную позицию, люди склонны соглашаться с требованиями, которые соответствуют данному обязательству. Поэтому многие «профессионалы уступчивости» стараются побудить людей изначально занять позицию, соответствующую тому поведению, которого они впоследствии будут придерживаться.

Аналогичной цели служат и напоминание о некоторых социальных ролях, которые есть у человека («Ты чего как не мужик», «Ты же девочка, девочки не дерутся!», «Вы же серьезный человек, выполните то что обещали!» и.т.п)

14. Использование сильных желаний и навязчивых мыслей

При этом используются сильные желания и эмоции – вспоминание о возлюбленном, загадать желание, когда человек вспоминает важное для него и это – приводит к ослаблению внешнего контроля и осознания ситуации. В головном мозгу человека возникает доминанта, мысль, которая мешает



сосредоточиться. Ну для примера, получили двойку. На следующем уроке учиться не получается, потому что все мысли поневоле возвращаются к прошлому занятию, начинаем обдумывать как жить дальше итд итп. Возникла доминанта. Чем важнее то, о чем человек вспомнил – тем эта внутренняя доминанта сильнее и тем больше она мешает здраво рассуждать по текущей ситуации.

Вспомнила о возлюбленном, и психика девушки поглощена этим. Все! В ближайшие несколько секунд – сознание вырублено, манипулятор делает что захочет. Получает автоматическое согласие, и его команды выполняются «на автомате».

15. Воздействие через нарушение личного пространства.

Оно выражается в слишком тесном приближении также может служить манипулятивным целям. На некоторых нарушение личной дистанции действует как некоторый знак позитивности отношений, что упрощает работу манипулятора. На других – прямо наоборот, нервнрует, что приводит к желанию поскорее закончить диалог (но опытный манипулятор не закончит его пока не добьется своей цели).

Те же цыгане стараются при формировании «первой реакции» получить ее именно в виде памяти ощущения прикосновения к правой руке. Поэтому наиболее часто на улице цыганка просит у вас правую руку погадать, и вовсе не потому, что она такая уж любительница гадать и больше ничего другого не умеет, просто это самый быстрый путь к достижению управления человеком. Иногда же гадалка подходит очень близко к человеку, выходя на «доверительную дистанцию», при этом берет жертву за руку выше локтя, и при этом тихо, но настойчиво что-то сообщает.

16. Незначительная услуга и «сыр в мышеловке».

Они могут оказать вам несколько мелких незначительных услуг, пытаясь заслужить ваше доверие и вызвать ощущение что Вы чем – то обязаны.

Одна из основных, наиболее широко распространенных норм человеческой культуры воплощается в правиле взаимного обмена. В соответствии с этим правилом человек старается определенным образом платить за то, что ему предоставил другой человек.

Это вам в подарок! А теперь, будьте добры, сделайте пожертвование...

Радостный человек подходит к вам и протягивает какой-то предмет. «Берите-берите! Это бесплатно! Подарок от...» — уверяет он. Вы берёте безделушку, чувствуя симпатию к незнакомцу. Человек приятный, улыбается, вещи хорошие говорит. Вы благодарите его от всей души...

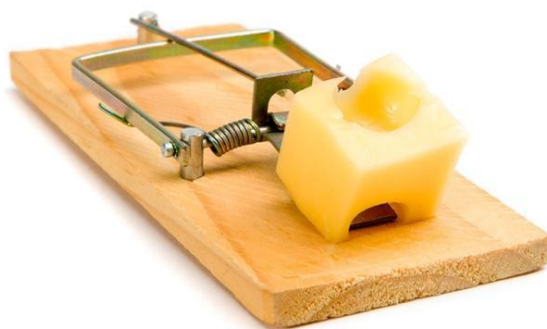
Неожиданно он тем же вежливым тоном предлагает вам сделать какое-нибудь пожертвование. Вы тут же чувствуете, что отказать невозможно: нельзя же проигнорировать просьбу такого доброго человека, сделавшего вам подарок безо всякой причины.

И хоть задней мыслью вы понимаете, что что то не так, страх социального неодобрения заставляет совершить пожертвование.

17. Ложь.

По сути – все манипуляции выстроены на неестественности и лжи. Ко всему прочему используется ряд приемов, чтобы сделать ее более убедительной.

- создание эффектной легенды и истории – обязательное условие. При этом используются факты, которые сам обманываемый проверить или не может, или это для него очень сложно;
- опора на известные факты. Например, если в СМИ рассказали о поддержке пенсионеров и дополнительной выплате, то в гости начинают заходить мошенники, приставляясь сотрудниками соцслужб, занимающихся этим вопросом;



- косвенная ложь – через атрибуты и вещи. Один из команды поддержки аферистов, играющий «обычного прохожего» носил с собой сетку с картошкой. Никто и не мог представить, что этот немного пожилой, немного усталый человек, который видимо идет с базара – сообщник.

- «Прицеп». 80 процентов правды, 20 процентов лжи. К широко известным событиям, именам, фактам добавляется ложная информация, что создает ощущение ее правдоподобности; Вариантом использования также является ложная интерпретация подоплеку произошедших фактических событий, в наличии которых все убедились.

- «Научные термины». Объяснение строится так, что непонятно простому человеку, который не желая показаться глуповатым не пытается уточнить;

- Неопределённый референтный индекс: «учёными доказано...», «так думают все», «это известно уже давно», «...а другие родители это разрешают».

- «Универсальные высказывания», которые заведомо не поддаются проверке, а, значит, не подлежат обсуждению: «все мужчины одинаковы», «на всякого мудреца довольно простоты», «Кто не рискует, тот не пьет шампанского...».

- сведение общего вопроса к сугубо частному случаю, который подтверждает точку зрения, нужную манипулятору. «Возьмем, к примеру, такой вот случай», говорит манипулятор... На примере этого частного события манипулятор разворачивает доказательство своей информационной установки — умалчивая, что этот случай отнюдь не характерен, может являться исключением или просто им выдуман.

- Ложная аналогия (ложная метафора). Вспомним метафору сторонников рыночной экономики: „Нельзя быть немножко беременной“. Мол, надо полностью разрушить плановую систему и перейти к стихии рынка. Однако - это ложная метафора, поскольку никакого подобия между беременностью и экономикой нет.

- Неявное допущение. О некотором поведении или событии говорится как бы вскользь, как о чем-то само собой разумеющемся. Например: «Прежде чем сообщить мне, над какой проблемой вы хотите работать, сделайте глубокий вдох»; «Прежде чем вы согласитесь с моим предложением, взгляните на эти схемы».

18. Изменение отношения и воздействие на эмоции.

Ряд техник используют и воздействие через эмоциональную сферу.

- Эмоциональное заражение. В этом случае манипулятивное воздействие направляется на чувства путем эмоционального заражения собственным настроением. Придав информации яркие эмоции, можно легко достучаться до сердца человека, надавить на его рефлекс и инстинкты, и тем самым заставить «подопытного» переживать бурю нужных манипулятору страстей.



- Замена нейтральных понятий эмоционально-оценочными (и наоборот): «старое тряпье» вместо «одежда, бывшая в употреблении», и т. д.

- Приписывание или навешивание ярлыков – выбор неблагожелательных эпитетов, метафор, «ярлыков» для именованного человека, идеи;

- Сияющие обобщения. Этот прием заключается в замене названия, обозначения определенного социального явления, идеи, организации, социальной группы или конкретного человека более общим родовым именем, которое имеет положительную эмоциональную окраску и вызывает доброжелательное отношение окружающих. Он основан на эксплуатации положительных чувств и эмоций людей к определенным понятиям и словам, например, таким как «свобода», «мир», «счастье», «любовь», «успех», «победа», «здоровье» и т.п.. В любом случае есть «сильные слова», которые обладают большей силой воздействия, которые и стараются использовать манипуляторы.

- Атмосфера шоу — создание атмосферы эйфории, праздника, феерии. Введение жертвы манипуляции в такое состояние создает эффект наркотика, отравляющего сознание. Положительные эмоции, свойственные празднику, «оглушают» жертву. Она становится из-за этих эмоций неспособна объективно оценивать информацию. И это не всегда праздник, а некоторое коллективное событие, приобщение к которому создает у человека ощущение важности того, что он делает.

19. Подача просьбы

Ряд приемов отражает различные способы просьб:

«Нога в дверях» (Foot-in-the-door), означает, что агент влияния просит вначале о небольшой услуге, а когда достигает успеха, просит о большей. Люди, согласившись оказать малую услугу, со временем могут оказать и большую. Стратегия некоторых продавцов



заключается в том, чтобы побудить человека сделать крупную покупку после приобретения чего-то незначительного.

Техника «низкого мяча», или «техника заманивания» (low-ball) – вначале идет преднамеренное занижение цены или упрощения выполнения просьбы. И когда человек соглашается или даже сделает несколько шагов в нужном направлении выясняются «дополнительные обстоятельства». Человек, уступивший в ответ на первую просьбу, зачастую продолжает давать согласие, даже когда побуждающая причина устранена, – люди стараются быть последовательными. В основе этой техники лежит тот же механизм, что и в технике «нога в дверях»: человек решает принять на себя обязательства, которые имеют тенденцию к «самосохранению» и продолжают действовать даже после того, как создавшие их обстоятельства изменились.

«Дверь в лицо» (door-in-the-face) – вначале агент влияния просит об очень большом одолжении, в котором объект обычно отказывает, после чего – о меньшем, на которое человек как правило уже соглашается.