

8 ТЕХНИК ПРОТИВОСТОЯНИЯ МАНИПУЛЯЦИЯМ

Существует **пять стратегий поведения в конфликтной ситуации** (конфликт — как противоречие разных интересов).

1. Избегание, т. е. ни вашим, ни нашим: «Я не получу то, что хочу, но и ты не получишь того, чего хочешь».
2. Компромисс, торг: «Вместе пойдем на уступки друг другу».
3. Сотрудничество: «Максимально учтем и твои, и мои интересы».
4. Уступчивость: «Пусть будет по-твоему».
5. Противоборство: «Все будет по-моему».

Пятую стратегию поведения в конфликтной ситуации можно осуществлять двумя способами — открытым и закрытым, а именно: путем давления или манипуляции. В каком случае принимается решение использовать манипуляцию, а не давление? Если сил для давления недостаточно. **Манипуляция — это стратегия слабости и применяется при дефиците ресурсов.** Манипуляция — это так же, как и давление, агрессивное воздействие, но имеющее скрытую форму.

Итак, манипуляция — это стратегия достижения собственных односторонних интересов, преимущественно с использованием обмана. Ложь всегда включена в манипуляцию и перемешана в ней с правдой. Манипуляция — это смесь лжи и правды. Если манипулятору удастся создать такую манипулятивную интервенцию, в которой отделить правду от лжи трудно, то адресат проглатывает ложь вместе с наживкой правды. Однако мозг человека так устроен, что он очень чувствителен к противоречию. Даже не осознавая наличие лжи, мозг посылает сигнал: «Происходит что-то не то!». Человек оказывается сбитым с толку, теряет ориентацию, чувствует дискомфорт. Для того, чтобы научиться эффективно противостоять манипуляциям нужно научиться отделять правду от лжи в манипулятивном сообщении. Такая «расклейка» манипуляций открывает нам глаза, избавляет от навязанного чувства вины, возвращает ориентировку в происходящем.

Любое сообщение состоит из текста (знака), контекста и подтекста. Например, человеку, который вам только что отказал в услуге, вы язвительно (или обиженно) говорите: «Спасибо за готовность помочь!». В данном примере текстом являются, соответственно, сами обращенные слова, контекстом — вся ситуация, когда нам отказали в услуге, а подтекст сообщения следующий: «Еще не выслушав просьбы, ты был готов мне отказать». Противоречие в манипулятивном сообщении может заключаться как внутри текста, контекста и подтекста, так и между этими составляющими



сообщения. В приведенном примере есть противоречие между текстом и контекстом с подтекстом.

Чтобы «расклеить» манипуляцию полезно выписать отдельно все «правда, что» содержащиеся в сообщении и отдельно все «неправда, что». В нашем примере правда, что человек, к которому мы обратились за помощью отказал нам в услуге и неправда, что мы точно знаем, что он заранее намеревался нам отказать.

Расклейка манипуляций необходима нам не только для того, чтобы вернуть себе потерянную ориентацию, но и для осуществления конструктивного противостояния.

Техники противостояния манипуляциям (и агрессии):

1. Игнорируем подтекст или контекст и реагируем только на прямой текст. В приведенном выше примере на выпад: «Спасибо за готовность помочь!» можно ответить: «Да не за что», как бы принимая за чистую монету слова манипулятора.

2. Обращаем внимание на то, имеет ли право человек делать то, что делает внутри контекста. Например, «Вы перестали ссориться со своей женой?»,— «Вы в самом деле думаете, что можете меня спрашивать об этом?».

3. Техника наведения тумана. Для использования этой техники нужно избегать импульсивной привычки отвечать на каждый вопрос. Техника предполагает ответ, начинающийся с согласия: в любом манипулятивном сообщении есть часть правды, нужно ее выбрать и искренне с ней согласиться. Уместно использовать с равными (если не зависим от этого человека), в ответ на личностный наезд и в случае, если все, что нам надо — чтобы от нас отстали. Частный случай техники — ответ по существу.

Например, (с сарказмом): «Вот они, плоды моего либерального воспитания!»,— «Да, что посеешь, то и пожнешь».

Или: «У тебя голова на плечах есть?»,— «Есть».

Или: «Вечно ты опаздываешь!»,— «Правда, сегодня я опоздал».

4. Техника приписывания положительных намерений или выражение благодарности за положительные намерения. Суть проста: придумываем за что в данной ситуации можно поблагодарить нашего собеседника и активно это делаем.

Например: «Ты совсем совесть потеряла!»,— «Как приятно, что ты заботаешься о моем моральном облике».

«Почему ты так поздно возвращаешься?»,— «Я рад, что ты меня с нетерпением ждешь».

5. Уход из контакта. В некоторых случаях коммуникацию лучше просто прервать уходом.

6. Конструктивная конфронтация. Вслух озвучивается расклейка манипуляции. В самом первом приводимом примере, на ироничные слова «Спасибо за готовность помочь!» можно ответить: «Я правда отказываю тебе сейчас, но это не значит, что я вообще не готова тебе помогать».

7. Конкретизирующие вопросы. Замечательная техника, которая либо остановит напор манипулятора, либо поможет перевести разговор в конструктивное русло. Примеры вопросов:

«Кто именно это говорит?», «Когда конкретно это произошло?». К каждому «неправда, что» можно задать конкретизирующий вопрос.

Например, «А вы всегда теперь будете уходить с работы раньше времени?»

Правда, что сегодня я уйду раньше окончания рабочего дня, неправда, что этот человек видел, что я и до этого случая уходила с работы раньше времени.

Конструктивный вопрос: «А что, кроме сегодняшнего дня, вы еще когда-то видели, что я раньше уйду?».

8. Вопрос о целях манипулятора. «Чего вы добиваетесь этим разговором? Почему вы заговорили об этом?». Показывает, что мы понимаем скрытые мотивы манипулятора.

Что главное в противостоянии манипуляции? Не играть в предлагаемую игру. Манипулятивную, агрессивную и т. д. Цель противостояния манипуляции — конструктивная защита личных границ, а не наезд на другого человека. Один и тот же ответ, высказанный доброжелательным или враждебным тоном, будет либо конструктивным противостоянием манипуляции, либо агрессивным выпадом. Отвечая агрессией на агрессию мы продолжаем играть в навязываемую нам игру «агрессор-жертва», конструктивно реагируя — мы не позволим втянуть себя в выматывающую перепалку.