

УДК 159.9.01

КЛАССИФИКАЦИЯ МАНИПУЛЯЦИЙ В ПЕРЕГОВОРАХ

*Иванова Е. Н., канд.психол.наук, доцент,
доцент Санкт-Петербургского гос. университета,
Россия, Санкт-Петербург*

Аннотация

В статье предлагаются авторские разработки классификации манипуляций в переговорах. Показана важность адекватной классификации для раскрытия понятия и сущности манипулирования. Классификация строится на степени их осознанности, намерениях манипулятора по отношению к оппоненту, уровне комплексности, инструментам и цели их использования, по стадиям переговоров. Подчеркнута важность учета тактической и стратегической составляющей манипулирования и ее связь с долгосрочными результатами как для манипулятора, так и для его партнера по переговорам. Проводится мысль о предпочтительности взаимовыгодных договоренностей в противовес манипулятивному соперничеству.

Ключевые слова

Манипуляции, классификация, осознание, переговоры, результаты, актер, адресат, эффективность.

CLASSIFICATION OF MANIPULATIONS IN NEGOTIATION

*Ivanova E.N., Ph.D. psychologist, docent,
the assistant professor of Saint-Petersburg State University
Russia, Saint-Petersburg*

Summary

The author's developments of manipulation classification in negotiation are offered. Significance of adequate classification to reveal the notion and essence of manipulation is shown. Classification is built on the bases of consciousness level, manipulator's intention in relation to his opponent, complexity, instruments and their use goals, negotiation stage. Value of tactical and strategical components of

manipulating and their connection with long-term results both for manipulator and for his negotiation partner is accented. The idea of mutually advantageous agreements preference in contrast to manipulative competition is held.

Key words

Manipulation, classification, awareness, negotiation, results, actor, recipient, efficiency.

Манипуляции – одна из тем, которые неизменно вызывают интерес как у специалистов, так и у обывателей. «Научите нас манипулировать другими» – популярнейший запрос на тренингах, как по бизнесу, так и по выстраиванию личных отношений. При этом понятие «манипуляция» часто размыто, и иногда под ней понимается любое воздействие на другого человека. Тем не менее, такое понимание является слишком неопределенным, и поэтому наиболее распространенным в научной литературе является более узкое понятие манипуляции, в котором кроме действующих лиц – актора (субъекта) и адресата (объекта манипуляции) непременно присутствует скрытый характер воздействия.

В данной статье под манипуляциями будет пониматься воздействие на адресата со скрытой целью для достижения цели актора, который полагает, что в противном случае не получит желаемого им результата.

Понятие манипуляции тесно связано с границами этого явления, которое отражается в разделении этих воздействий на виды. Исследователи и практики выделяют большое количество типов манипуляций на основании тех или иных признаков. Поэтому представляется необходимым и актуальным систематизировать и более четко определить типологию манипуляций.

В данной статье рассматривается классификация манипуляций в переговорах в широком смысле слова, от дипломатических встреч и деловых официальных сессий, медиации (переговоров с участием нейтрального посредника) до любых бытовых ситуаций. Именно такое понимание

переговоров доминирует в исследовательской среде, поскольку ключевые закономерности являются общими во всем разнообразии переговорных ситуаций. Под переговорами мы будем понимать такое взаимодействие, когда две или более сторон вырабатывают предложения и обмениваются ими для достижения согласия по какой-либо проблеме.

Переговоры в широком смысле слова пронизывают человеческое взаимодействие, и мне представляется, что более четкая классификация поможет участникам переговоров проводить их более эффективно за счет распознавания и обезвреживания манипуляций, а также вследствие понимания сути манипулирования. Классификация манипуляций может способствовать осознанию их роли, этической составляющей, последствий их применения для всех сторон переговоров, включая самого актора и более редкому использованию в практике многих переговорщиков и медиаторов.

Отношение к ним также очень разнится – от негодования до восхищения. Манипуляции используются гораздо чаще, чем прямое давление, поскольку имеют ряд важных преимуществ. Во-первых, они более безопасны, поскольку менее заметны и не вызывают прямого противодействия. Кроме того, отношение в социуме к манипуляциям гораздо более положительное, так как предполагается, что, в отличие от применения грубой силы, для манипулирования «ума надо».

Для выстраивания классификации необходимо использовать ряд параметров, которые имеют принципиальное значение.

Многолетняя практика работы с конфликтами, переговоров и медиаторства в разных сферах позволила мне дополнить существующие типологии и предложить новые способы разделения манипуляций по степени их осознанности, по уровню сложности, по цели их использования, по стадиям переговоров, на которых они используются. В статье приводятся авторские типологические разработки, которые частично были опубликованы, а другие представлены в печати впервые.

По характеру намерений использования манипуляций в отношении партнеров их можно разделить на 3 типа.

1. Негативные манипуляции – враждебные, отрицательные, которые осознанно причиняют оппоненту вред, а иногда именно ослабление или уничтожение (моральное, экономическое и др.) Или месть являются первостепенной целью.
2. Нейтральные манипуляции – не направленные на причинение вреда другим, игнорирующие его возможность, используемые только из соображений собственной выгоды.
3. Позитивные манипуляции - положительные, альтруистические, те, которые проводятся из соображений «я лучше знаю, что ему нужно». Такие манипуляции особенно часты при различии в статусе, возрасте, уровне образования, опыта. Они, например, распространены в отношениях между близкими людьми, а также между руководителями и подчиненными.

Подобное деление представляется принципиально важным, так как расширяет понимание манипулирования, нередко ограничиваемое воздействием с целью нанести другому ущерб. В то же время манипулирование «с добрыми намерениями», часто оправдываемое социумом, является неэтичным и наносит часто большой вред и актору, и адресату. И в таком виде манипуляций реципиент рассматривается как недееспособный объект, стоящий ниже по статусу и интеллекту. Даже в отношениях между маленькими детьми и родителями такие манипуляции должны быть сведены к минимуму, так могут инвалидизировать адресата, препятствовать его развитию и нарушать отношения сторон, что мы и наблюдаем в практике.

Многие авторы делят манипуляции по признаку степени их осознанности актором на осознанные и неосознанные. Это очень важно, и классификация по другим признакам и понимание этической составляющей может помочь большей осознанности поведения в переговорах, что позволит

сторонам выбирать инструменты более продуктивно и не подрывать доверие друг к другу.

По степени осознания адресатом применения манипуляций по отношению к себе можно расположить их на шкале степени осознанности таким образом: интериоризованные (неосознаваемые, сценарные); непрозрачные, незамеченные; «чёрный ящик»(что-то есть, но непонятно, что происходит); явные, прозрачные. Последний вид манипуляций нередко приводит к контрманипулированию актором, когда в роли «проигравшего» оказывается сам манипулятор.

По уровню сложности, комплексности можно выделить одноэлементные уловки и системные манипуляции, состоящие из многих ходов, часто с предварительной подготовкой – интриги.

Очень важным представляется разделить манипуляции в зависимости от причины их применения. По аналогии с целями агрессии можно выделить 4 типа манипуляций.

1. Инструментальная манипуляция – применяемая в результате ощущения манипулятором либо невозможности, либо трудоемкости достижения какой-либо цели другим образом;
2. Компенсаторная, невротическая. Компенсаторная манипуляция применяется людьми, у которых есть личностные проблемы, часто берущие начало в дисфункциональных семьях. С помощью манипуляции такой человек стремится достичь либо компенсации, либо гиперкомпенсации проблемных свойств, доказывая себе и другим их отсутствие. Часто такие манипуляции видны тем, кто не участвует в переговорах непосредственно.
3. Игровая манипуляция является аналогом компенсаторной, но носит для манипулятора эмоционально положительный заряд. Человек воспринимает переговоры (и жизнь) как игру и свободен от этических обязательств («Пусть проигравший плачет», я-то им не буду). Такой человек воспринимает манипуляцию как престижное искусство и

гордится своим умением. В переговорах он использует прежде всего соперничество, маскируя его другими стратегиями. Ярким примером такого типа является литературный персонаж Остап Бендер.

4. Реактивная манипуляция – это реакция адресата на замеченную им попытку манипулирования им. Контрманипуляция становится ответной манипуляцией, которую бывший адресат оправдывает по принципу «он первый начал». В социуме контрманипуляция часто также оценивается положительно.

По характеру «слабого звена» адресата, на которое нацелена манипуляция, и соответствующих ему средств воздействия манипуляции можно классифицировать следующим образом:

1. Эмоциональные манипуляции - воздействие на чувства. С их помощью у человека провоцируют страх, чувство вины или чувство эйфории, которые заставляют человека соглашаться на невыгодные для него условия.

2. Псевдологические – воздействуют на логику, запутывают адресата и создают иллюзию логичности того, что на самом деле таковым не является.

3. Физические или физиологические - создают физический дискомфорт, за счёт чего у человека снижается концентрация внимания, и он оказывается не способным сосредоточиться на сути проблемы.

4. Консенсуальные – создание внешнего контекста, окружения, которое вынуждает человека идти на уступки, организация целенаправленного социального давления.

Разделение типичных манипуляций по стадиям переговоров, с одной стороны, является наиболее поверхностной, но с другой стороны, важной для участников, так как позволяет более целенаправленно обращать внимание на наличие манипуляций, выявлять их и принимать осознанное решение о выборе способа купирования планов манипулятора.

В рамках данной статьи не представляется возможным рассматривать эту классификацию подробно, укажем лишь на некоторые ее аспекты и

перечислим наиболее характерные для каждой переговорной стадии виды конкретных манипулятивных приемов.

0. Нулевая стадия - до объявления переговоров:

- разработка сценария неблагоприятной для оппонента внешней ситуации;
- организация воздействующих коммуникаций (скрытая реклама, промывание мозгов и пр.);
- откладывание переговоров до достижения необходимой готовности адресата;
- подготовка огромного количества материала для рассмотрения в сжатые сроки;
- подкуп или сближение с сотрудниками или близкими адресата, для получения информации или помощи на переговорах;
- смена имиджа манипулятора, в случае, если переговоры проводились ранее;
- подбор наиболее лояльной команды для переговоров и другие.

1. В ходе организации переговоров:

- организация переговоров на собственной/выгодной территории;
- численное превосходство над другой стороной;
- выбор благоприятного для себя времени переговоров;
- хорошее знание фактов;
- «закрытая дверь» - отказ от переговоров;
- «пропускной режим» - предварительные условия;
- привлечение «эксперта» к переговорам и другие.

2. Начальный этап переговоров:

- побуждение другой стороны первой сделать предложение, если это выгодно;
- очень жесткое первое требование;
- помещение основных требований в начале или в конце повестки дня;
- побуждение противника первым пойти на компромисс;
- предложение двух альтернатив, одна из которых заведомо невыгодна, другая устраивает только манипулятора;

- увеличение на начальном этапе числа предложений и проектов. нечеткая формулировка требований и предложений;
- упоминание о прошлых «успешных» совместных переговорах с расчетом на расположение адресата к манипулятору;
- сопровождение предложения оригинальной идей, тем самым повышая его ценность;
- создание ореола привилегированности, избранности предложения;
- выставление невыполнимых требований и убеждение с помощью несуществующих возможностей принуждения;
- преподнесение подарка при встрече, предоставление рекомендательного письма или отзыва;
- создание иллюзии крайней востребованности манипулятора и другие.

3. Сквозные тактики, применяемые на всех стадиях переговоров:

- обоснованная ультимативность;
- распределение ролей между членами своей команды;
- ссылка на авторитеты (закон, правосудие, общественность);
- затягивание переговоров;
- жесткость в отношении слабых;
- психологическое давление (поучение, унижение, игнорирование, чтение в сердцах);
- контролируемая потеря контроля, «псевдоиррациональность»;
- выдвигание новых требований в ходе переговоров;
- заявление об отсутствии полномочий на уступки;
- гарантирование невозможности контактов с делегировавшим вас на переговоры;
- психологически усыпляющая бдительность атмосфера;
- молчаливая реакция на противоречивые заявления оппонента;
- давление на принятие решения, ссылаясь на последнюю возможность;
- осуществление незначительной уступки ради будущей выгоды;

- предъявление претензий к партнеру относительно внешности и его умственных способностей с целью добиться неуверенности. обрамление предложения лестью и комплиментами в пользу адресата, даже при условии игры на недостатках;
- провоцирование оппонента на опрометчивые поступки;
- аргументация сомнительных предложений, взывая к отсутствию современного мышления у партнера;
- постоянное обращение в ходе переговоров к другим участникам противоположной стороны, с целью дестабилизировать лидера;
- использование вопросов в качестве основного инструмента, переводя акцент с конструктивных переговоров на поиск нужных ответов;
- акцент на будущие выгоды в обмен на сегодняшние потери;
- проведение «честных» переговоров с целью психологически разоружить адресата;
- использование специфической терминологии и определенных темпов и интонаций речи;
- объявление перерывов в сложных ситуациях, создавая возможность изменить тактику проведения переговоров и снятия напряжения и другие.

4. Завершение переговоров.

- быстрое самостоятельное оформление соглашения в виде документа;
- протаскивание серьезных уступок по инерции;
- отказ от заключенного соглашения вышестоящей инстанцией;
- добавление новых якобы несущественных условий в итоговое соглашение и другие.

Таким образом, можно констатировать, что приемы манипулирования в переговорах широко распространены, и часто их использование часто вредит на деловых или личных отношениях. Полученное в результате манипулирования соглашение, невыгодное для адресата, часто либо не выполняется, либо становится завершающим моментом во взаимоотношениях сторон и наносит ущерб имиджу обеих сторон.

Негативное воздействие манипулятивного подхода на личность и жизнь самого манипулятора убедительно показано в классической работе Э. Шострома[4].

Подводя итог, можно сказать, что, манипулируя, актер добивается тактического успеха, но часто проигрывает стратегически. За счет скрытого характера воздействия манипуляция всегда предполагает обман, что рано или поздно играет деструктивную роль. Очень часто результатом и причиной манипулирования становятся невротические со-зависимые отношения, образуя замкнутый круг. Поэтому представленная в статье многокомпонентная классификация манипуляций призвана внести вклад в пересмотр восприятия манипулирования как эффективного способа достижения результатов в переговорах, переход от стратегии противостояния к конструктивному сотрудничеству с целью достижения прочных взаимовыгодных договоренностей.