

Секция «Управление персоналом: вызовы времени»

Манипуляция как деструктивный метод управления персоналом

Сафиулина Соня Сергеевна

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет
государственного управления, Москва, Россия

E-mail: ssafulina23@yandex.ru

Среди большого числа методов, применяемых в управлении в целом и в частности в управлении персоналом, особое место занимают методы, связанные с психологическим влиянием. Психологические методы рассматриваются во многих управленческих дисциплинах, например, в курсах «Организационное поведение» или «Мотивации трудовой деятельности», однако, исключительно в качестве повышения эффективности мер непсихологических. Тем не менее, существуют ситуации, когда психологические средства оказываются единственным оружием в руках менеджера по персоналу для достижения необходимого результата с наименьшими издержками. Поэтому будем рассматривать влияние именно с этой стороны.

Воспользуемся определением психологического влияния, данным Е.В. Сидоренко: «Психологическое влияние — это воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие» (Сидоренко, 2004, стр. 11). Под психологическими средствами в данном случае понимаются вербальные, паравербальные и невербальные сигналы, а именно смысл и характер используемых слов, особенности подбора выражений и произнесения, интонации, жесты, мимика, позы, визуальный контакт, запахи и некоторые другие параметры, но только не непосредственное социальное или физическое воздействие.

Во всех ситуациях использования психологического влияния, человек преследует три основные цели: удовлетворение потребностей, подтверждение значимости факта собственного существования и использование влияние ради самого влияния. По сути, эти цели можно объединить общим признаком - человек использует методы влияния для удовлетворения своих потребностей, защиты или утверждения своих ценностей.

В первом случае влияние используется для достижения каких-либо потребностей, не связанных с самим влиянием напрямую, причем в подобной ситуации человек не всегда ориентируется на свои личные, эгоистичные потребности.

Во второй ситуации субъект использует свое влияние для подтверждения собственного статуса и занятия определенного места, другими словами, для удовлетворения потребности в статусе. Влияние, так же как и сопротивление ему, являются одними из лучших способов подтверждения собственной идентичности и значимости.

В третьем случае, когда человек использует влияние ради самого влияния, возможность воздействовать на других понимается как неотъемлемая и необходимая для существования человека потребность.

Любое влияние носит цивилизованный или варварский характер. Поэтому для сравнения обратимся к шкале межличностных отношений, разработанной Е.А. Доценко, где критерием является отношение к партнеру и все уровни располагаются по шкале от «другой - средство» до «другой - ценность».

Первым уровнем в этой классификации является доминирование, когда человек полностью понимается как средство достижения личных целей. Следующим уровнем является

манипуляция, при которой партнер воспринимается как «вещь особого рода», тем не менее, его интересы все равно игнорируются, но используются уже более мягкие методы скрытого влияния с опорой на стереотипы и автоматизмы. Затем следует соперничество или осознание другого как опасного соперника, при котором применяется более тонкая манипуляция, а иногда и тактические соглашения. Следующим уровнем является партнерство, когда партнеры воспринимают друг друга как равноправных и их основным методом взаимодействия является использование договоров, служащих как средством объединения, так и силового давления друг на друга. И последним уровнем, когда другой воспринимается как самооценочность, является содружество (Доценко, 1997, стр.102-103).

Манипуляция же, как следует из обеих классификаций, является некой промежуточной формой между цивилизованным и варварским влиянием. Ее основной целью является принудить человека поступать таким образом, как это выгодно манипулятору, причем так, чтобы человеку не казалось, что он находится под влиянием и действует не по своей воле. Если манипуляция останется скрытой, то внешне она может показаться цивилизованным методом, не нарушающим деловых отношений и не разрушающим личность, но особенно при ее раскрытии проявляются ее главный деструктивный признак, а именно игнорирование интересов другого человека.

Именно эта двойственная природа манипуляции определяет актуальность и значимость работы. Нет сомнений, что не только многие руководители, но и просто все люди, работающие в коллективе или с клиентами, специально или ненамеренно используют манипуляцию как способ достижения своих целей. Также важным является и тот факт, что при современном развитии демократии, использование манипулятивных техник становится все более популярным не только на уровне межличностного общения, но и на макроуровне, потому что при демократическом режиме становится невозможным и неприемлемым использование открытого и насильственного воздействия.

Особую опасность подобные техники представляют именно в глобальном масштабе, когда большое количество людей неосознанно подвергаются влиянию и совершает поступки, выгодные лишь небольшой группе. Также, несмотря на большую популярность таких методов, до конца не определена этическая составляющая использования манипулятивных техник, а также приемлемость их использования в обществе и влияние применения этих средств на психику человека. Тем не менее, очевидным является и тот факт, что манипуляции используются чрезвычайно широко как на уровне личных, бытовых контактов, так и в деловых взаимодействиях, поэтому не менее актуальным является вопрос и о противодействии манипуляции.

Источники и литература

- 1) Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997
- 2) Зимбардо Ф., Ляйпше М. Социальное влияние. СПб.: Питер, 2001
- 3) Кара-Мурза С.Г. Власть манипуляции. М.: Академический Проект, 2009
- 4) Карнеги Д.Б. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Минск: Попурри, 2009
- 5) Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб: Речь. 2004
- 6) Чалдини Р. Психология влияния. СПб.: Питер, 2001
- 7) Шейнов В.П. Манипулирование и защита от манипуляций. СПб.: Питер, 2014

- 8) Шостром Э. Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации. М., 2004
- 9) Simon George K., Jr., Ph.D. "In Sheep's Clothing. Understanding and dealing with manipulative people", Little Rock: A. J. Christopher & Co., 1996