МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Государственное управление и социология региона»

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Психология управления»

на тему

«Психология манипулирования личностью в процессе управления».

Выполнил: ст. гр.17 ЭГ1
Вальдман Я.Д.
Проверил: к.с.н., доцент
Еремина Е.В.

Пенза, 2017

Содержание

Введение 3
1 Манипуляции личностью в процессе управления 5
1.1 Основы манипуляции личностью 5
1.2 Гендерные особенности в процессе управления 13
2 Способы защиты от манипуляционных воздействий 23
2.1 Разрушительные воздействия манипуляций 23
2.2. Методы защиты от манипуляций 24
Заключение 33
Список используемых источников 35

Введение

Актуальностью темы курсовой работы является то, что в современном обществе манипулирование личностью, использование различных средств, методов и технологий информационно-психологического воздействия на людей стало обыденным явлением, как в повседневной жизни, так и в экономической конкуренции и политической борьбе.

Интерес к манипулированию велик и продолжает возрастать. Многочисленные исследования и жизненный опыт свидетельствуют об опасности этого вида воздействия, как для жертв манипуляции, так и для самих агрессоров.

Исходя из этого, в данной работе предлагается рассмотреть различные виды манипуляций и способы защиты от них.

Целью данной работы является рассмотрение манипуляций в системе управления, а также способы защиты от этих воздействий.

В работе представлены следующие **задачи**:

- Рассмотреть основы манипуляции личностью
- Рассмотреть какое влияние оказывают личностные мужские и женские качества на процесс управления
- Рассмотреть способы защиты от манипуляционных воздействий.

Объектом исследования является процесс манипуляции личностью.

В качестве **предмета исследования** выступает процесс манипуляции личностью.

Информационную базу для проведения исследования составили книги, журналы, публикации и Интернет-ресурсы.

Курсовая работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к её оформлению, и состоит из введения, 2 глав, заключения и списка использованных источников.

В первой главе курсовой работы рассмотрено манипуляции личностью в процессе управления с учетом гендерных особенностей.

Вторая глава посвящена способам защиты от манипуляционных воздействий.

1 Манипуляции личностью в процессе управления

1.1 Основы манипуляции личностью

В повседневной жизни человек вступает в сотни взаимодействий с другими людьми. Разговоры, взгляды, улыбки - все это разные проявления одного и того же контакта, взаимодействия с окружающими. У кого-то это получается хорошо - таких людей называют контактными, у кого-то – плохо, их называют неконтактными. Манипуляторы, привыкшие считать окружающих марионетками, не испытывают особых сложностей в установлении контакта.

Приступая к рассмотрению процесса манипулирования необходимо, прежде всего, установить, зачем человек использует данное воздействие. Ведь помимо скрытых способов воздействия, существуют и открытые, такие как угроза, давление или же простое мирное соглашение. Смысл в том, что человек преследует сразу две цели [5, с.61]:

1) получить то, что больше всего желает, при этом оставаясь воспитанной личностью в глазах окружающих;

2) получить то, что хочется, и одновременно по возможности избежать гнева (недовольства, обиды, мести и пр.) со стороны личности, на которую направлены манипуляции.

Разные авторы сходятся во мнении, что к важнейшим качествам манипулятора относятся достаточно высокий уровень психического развития (пластичность, хорошая адаптивность, отсутствие явной психической патологии и др.); низкий уровень эмпатии, эмоциональная отстраненность о собеседника; невнимание к этническим, культурным ценностям и нормам (отсутствие принципиальности, аморальность, цинизм, фальшивость, ориентация на прагматические интересы и др.); потребность в

самоутверждении за счет другого; нарочитость и преднамеренность; отсутствие творческого начала и т.п. [1, с.281].

Манипуляция личностью, как проблема, рассматривалась многими зарубежными и отечественными учеными и психологами. К примеру, Е.В. Сидоренко говорил о манипуляции так: «Манипуляция – это преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и побуждению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей».

В свою очередь Е. С. Попова под манипулированием предлагает понимать использование говорящим скрытых возможностей языка с целью «навязать слушающему определенное представление о действительности, сформировать нужное отношение к ней, вызвать необходимую адресанту эмоциональную реакцию».

Использование метафор, сарказма, сравнений и пр. вызывает определенные эмоциональные реакции, которые необходимы для достижения цели адресатом.

П. Б. Паршин манипуляционному воздействию в узком смысле дает следующее определение: «использование особенностей устройства и функционирования перечисленных знаковых систем (в математике) и прежде всего естественного языка, с целью построения сообщений, обладающих повышенной способностью воздействия на сознание и поведение адресата или адресатов сообщения» [8, с.139].

Общим в определениях Е. С. Поповой и П. Б. Паршина является телеологический, т. е. прагматический в самом широком смысле слова подход. Но наиболее точным представляется определение И. А. Стернина как наиболее четкое и конкретное: манипулирование – это «воздействие на человека с целью побудить его сделать что-либо (сообщить информацию, совершить поступок, изменить свое поведение) неосознанно или вопреки его собственному желанию, мнению, намерению» [8, с.140].

В своей работе мы будем использовать определения В.П. Шейнова [12, с.205]. Манипуляция – это скрытое управление адресатом воздействия в личных целях его инициатора, противоречащее интересам адресата.

В свою очередь создатель трансактного анализа Э. Берн предложил сопоставлять игры манипуляциям [2, с.4].

Игра - это серия коммуникативных ходов, выглядящих правдоподобно и характеризующихся скрытыми, порой нечестными мотивами и наличием выигрыша (инициатора), содержащими ловушку, какой-то скрытый смысл [2, с.5].

Следует отметить, что под предложенное В.П. Шейновым определение попадает не только сама манипуляция, но и все виды скрытого воздействия [2, с.7]. Поскольку каждый человек до некоторой степени является манипулятором, современная гуманистическая психология предполагает, что из всех манипуляций мы можем развить положительный потенциал, который Абрахам Маслоу и Курт Гольдштейн называют «самоактуализирование».

Актуализатор - это полная противоположность манипулятору. Но в современном обществе трудно встретить настоящего актуализатора. В каждом человеке присутствует и та и другая часть личности. Если человек будет искренен и естественен в своих действиях, то он будет близок к актуализатору, т.е. к идеалу. Для этого необходимо верить своим чувствам, знать свои потребности и предпочтения, радоваться настоящему противнику, предлагать, когда необходимо помощь и не бояться проявлять свою инициативу, а когда необходимо агрессию и несогласие [1, с.290].

Манипуляция как один из видов информационной атаки заключается в плавной и почти незаметной подмене, переходе (всегда с отвлекающими маневрами) - от действительно справедливого разоблачения нелицеприятных фактов, преступлений, злоупотреблений, устаревших традиций и т.д. - к критике всей модели мира и укорененной в ней системы ценностей.

Манипуляция ориентирована на искажение логики, отсутствия анализа и привитию группе примитивных мыслительных действий. С

сопровождением подмены информации на то, что необходимо донести манипулятору [1, с.291].

Поэтому манипулятор не вступает в беседу, а контролирует ее. Он должен выбрать тему разговора, потом оценить расклад сил, то есть в процессе беседы он скорее оценивает происходящее, чем слушает. Он не пытается понять, зато всеми силами стремиться убедить.

Исследование манипуляции производится на материале речевой деятельности адресанта, а роль адресата остается пассивной. Мы в своей статье хотим показать, что манипуляция может производиться и посредством реагирующих реплик.

Термин «манипулирование» понимается не только в узком или широком смысле. Различия также могут быть вызваны направленностью исследований, избранием в качестве субъекта исследования человека или его речи [12, с.100].

Одной из основных проблем манипуляции является отсутствие определенности со стороны личности: доверять только себе или же положиться на свое окружение. Эта проблема доверия и взаимоотношений людей в ходе межличностных, деловых и прочих отношений.

В системе управления данная проблема актуальна в паре «сотрудник - подчиненный», где начальство не выказывает должного доверия сотруднику. Не позволяя действовать самостоятельно в различных ситуациях, держа все под жестким контролем. Это пример типичной манипуляции руководителя, не доверяющего своему сотруднику. Недоверие же к себе способствует тому, что индивид, как правило, имея заниженную самооценку, ищет поддержки и внимания со стороны авторитетных личностей. Человек не пытается на совещании доказывать свою правоту, а ссылается на авторитеты и ищет поддержки у сильных. Это тоже манипулирование. Большей частью, отмечает Шостром, это результат воспитания: ребенка приучили не доверять себе, все перепроверять и неусыпно контролировать себя [1, с.292].

Вторую причину выделил Э. Фромм. Истинная сущность человека - это любовь. Но многие люди не знают, как любить. Большинство даже не

осознает, что мы не можем любить ближнего своего, пока не полюбим самих себя. Мы подвержены иллюзии, что чем более совершенными, тем более безупречными мы станем, тем более нас будут любить. В действительности все не так. Чем больше мы принимаем себя со всеми своими слабостями и недостатками, тем более мы любимы [5, с.62]. Манипулятор же пытается заменить любовь властью над другим человеком и безнадежно проигрывает вне зависимости от того, получается у него это или нет.

Третья причина манипулирования объясняется Дж. Бугенталем и экзистенциалистами. Они характеризовали данную причину отсутствием доверия в современном мире. Человек, боясь лжи и возможного риска, чувствует себя беспомощным. Те люди, которые теряют контроль над ситуацией, становятся потенциальной «жертвой» манипуляторов [5, с.63].

Четвертая причина - это страх перед затруднительным положением. Отсутствие самостоятельности и решительности так же делает человека возможной «игрушкой» в руках манипулятора. Данную причину в своих работах отмечают: Э. Берн, Дж. Хейли, В. Глассер. Согласно теории Вильяма Глассера, каждый человек боится какой-либо ответственности. Люди крайне нуждаются в том, чтобы за все их действия и бездействия отвечал кто-либо другой [5, с.62].

Пятая причина манипуляции объясняется Альбертом Эллисом, который считает, что личность не должна ожидать одобрения от каждого человека, встречающегося ей на пути. Данная потребность присуща нечестным личностям, пытающимся угодить всем.

Так же отдельной (шестой) причиной может послужить создание ситуации искусственной нехватки времени. Это заставляет принять решение без анализа и находки альтернатив, в короткие указанные сроки, в силу тех или иных причин, которые придумает манипулятор [5, с.64].

Личность, имеющая склонности к манипуляциям, должна понимать, что это не приговор себе, как нечестному человеку, а сигнал о том, что следует изменить себя и свое поведение. Многие проблемы ведут к

манипуляционным воздействиям (в целях самозащиты, для обеспечения себя благами и т.д.), однако нужно направлять все с вои силы на то, чтобы перейти из манипулятора в актуализаторы [6, с.35].

Как утверждают Абрахам Маслоу и Курт Гольдштейн: «Из каждой манипуляции можно развить положительный потенциал. Авторы объясняют это тем, что сильные личности способны самоактуализироваться. Личности необходимо не отвергать манипуляционное поведение, а превращать его в актуализационное. Актуализационное поведение – это то же манипуляционное, только выраженное более творчески [4, с.13].

Манипулятор, каким бы хитроумным он не был, все же предсказуем. Если быть более внимательным к таким людям, то вполне возможно предугадать каким будет их следующий шаг.

В науке нет точного описания манипуляциям. Многие авторы либо самостоятельно, либо с отсылкой на другие исследования пытались дать характеристику данному воздействию.

Как писал Е. Л. Доценко, определение служит «своеобразным указующим перстом», который позволяет нам «отличать манипуляцию от других видов воздействия».

А.А. Данилова оперирует термином «языковое манипулирование» и определяет его как «скрытое языковое воздействие на адресата, намеренно вводящее его в заблуждение относительно замысла или содержания речи».

Как отмечает Е. Л. Доценко, «для манипуляции характерны искусность, ловкость, мастерство исполнения. Действительно, топорно состряпанное воздействие не подпадает под то интуитивное ощущение манипуляции, которым мы привыкли руководствоваться» [12, с. 95].

По мнению ученого, «в семантическом поле манипуляции признак искусности занимает весьма заметное место», а значит, считает он, его необходимо внести в качестве видового в определение манипулирования.

На наш взгляд, метод этимологической реконструкции действительно позволяет обнаружить некоторые имплицитные смыслы, однако он не является исчерпывающим.

Во-первых, в процессе развития языка исходные смыслы, заложенные в слова, приходят в противоречие с объективной действительностью и не могут служить путеводной нитью в понимании сущности явления.

Во-вторых, зачастую этимологические составляющие слова являются выражением наивной картины мира. Таким образом, тот факт, что признак искусности в семантическом поле манипуляции занимает заметное место, еще не означает, что такой признак необходимо вносить в содержание научного определения [8, с.141].

Понимание искусности как оценочного суждения, на наш взгляд, неприемлемо и из практических соображений. Являясь субъективной характеристикой, «искусность» в большой степени зависит от субъекта, который дает подобную оценку. Та или иная манипуляция будет по-разному оцениваться опытным реципиентом и человеком неискушенным. Особенные сложности с этим свойством возникают тогда, когда объектом исследования являются не межличностное манипулирование в конкретных ситуациях, а, например, манипулирование в СМИ, продукцию которых потребляют совершенно разные люди. Анализ манипулирования в таком случае затруднен из-за невозможности объективно определить, какое речевое воздействие является «искусным» и может считаться манипулятивным, а какое - нет [8, с.139].

В работах, анализирующих преимущественно не межличностное, а массовое манипулирование, дается иная интерпретация этого свойства.

Так, С. Г. Кара-Мурза понимает «искусность воздействия» иначе: «…манипуляция — это воздействие, которое требует значительного мастерства и знаний…».

Выделение такого видового признака манипулирования, как «искусность воздействия», не представляется нам целесообразным. С одной

стороны, из-за своего субъективного характера данный признак существенно затрудняет исследование, с другой — является опциональным, присущим преимущественно политическому и массовому видам манипулирования.

Манипулирование реализуется тогда, когда присутствует определенный конфликт интересов, в противном случае в манипулировании нет надобности. Однако на самом деле ситуация гораздо сложнее [8, с.138].

Манипулятор – это многогранная личность с антагонистическими противоположностями, актуализатор – это многогранная личность с взаимодополняющими противоположностями [13, с.112].

В психологии выделяют три вида манипуляторов:

- Активный манипулятор пытается управлять другими с помощью активных методов. Он ни при каких обстоятельствах не демонстрирует свою слабость перед другими людьми и будет играть роль человека полного сил и энергии. Он пользуется при этом своим социальным статусом или рангом: родитель, старший сержант, руководитель, босс.
- Соревнующийся манипулятор воспринимает жизнь как постоянное соревнование, бесконечную цепочку выигрышей и проигрышей. Для него жизнь - это постоянная битва, а люди - соперники и даже враги, реальные или потенциальные.
- Безразличный манипулятор. Он играет в безразличие, в индифферентность. Старается уйти, устраниться от контактов. Его методы то пассивны, то активны. На самом деле такой манипулятор только делает вид, что ему все равно, ведь это далеко не так, иначе он бы не стал затевать сложную манипуляционную игру.

Философии манипуляторов:

- активный – главенство и власть;
- пассивный - не вызывать раздражения;
- соревнующийся – выигрыш любой ценой.

Исследователи в ходе различных экспериментов выявили, что человеческое восприятие отличается тем, что легко усваивает информацию ту, о которой на подсознании имеет представление.

В основе любой манипуляции лежит «эффект резонанса», когда информация, которая «имплантируется» личности направлена на изменение ее поведения и замаскирована под знания и стереотипы, которые у нее уже существуют.

В данном случае цель манипуляции - асинхронизация представлений личности посредством «эффекта резонанса» и перевод ее на другие модели поведения, которые ориентированы на абсолютно другую систему ценностей.

Об «эффекте резонанса» можно говорить тогда, когда значение какого-либо факта, проблемы или психологической установки искусственно преувеличивается. Подобное преувеличение призвано диссонировать и разрушать систему ценностей, которая уже существует у личности. Диссонанс достигается при раздувании одной из уже существующих моральных норм [13, с.113].

1.2 Гендерные особенности в процессе управления

В настоящее время в России происходят существенные изменения в составе управленческого персонала. Одной из особенностей происходящих изменений является то обстоятельство, что все больше женщин появляется на разных уровнях управления организаций [12, с.99].

Попадая в сферу бизнеса, женщине и мужчине приходится действовать в управленческой ситуации, требующей реализации так называемых основных управленческих функций – планирование, регулирование, мотивация, организация и контроль. Каждая из этих функций имеет психологический аспект: в одной и той же ситуации два менеджера будут вести себя по-разному в зависимости от их личностных, половых и возрастных особенностей.

Анализ литературы по гендерным аспектам позволяет предположить, что женщины и мужчины живут в реальностях с различной аксиоматикой, по-разному видят причинно-следственные связи, в том числе в структуре профессионального, организационного взаимодействия. Таким образом, гендерное поведение будет проявляться и в управленческой ситуации. Кроме того, имеются определенные особенности в выборе женщинами средств и методов управленческого воздействия, в разработке, принятии и реализации управленческого решения, поведения в конфликтных ситуациях и т.п. [12, с.95].

Одним из наиболее актуальных вопросов современной психологии управления является вопрос о гендерных различиях в стилях управления руководителей.

В современной литературе есть множество определенний слова «гендер». Роберт Столлер в 1968 году сделал различения "маскулинности" (мужественности) и "фемининности" (женственности) как социокультурных характеристик "мужского" и "женского" [7, с.277].

Гендер - это социально-биологическая характеристика, с помощью которой определяются понятия "мужчина и женщина" [10, с.140].

Исторически сложилось, что мужская половина интересуется профессиями, связанными с приключениями, физическими нагрузками, опасностью. Мужчины отдают предпочтение работе, вышедшей «за рамки» офиса, связанной с машиностроением и изобретательностью, проявлением силы, ловкости и смекалки. Женщины же в основном воспринимаются как хранительницы домашнего очага. Работа представляет собой сидячий образ жизни, без какой-либо опасности для здоровья и жизни. В основном это культура, воспитание, обучение, помощь, работа с элементами домашнего хозяйства [11, с.54].

Мы обнаружили достаточное количество данных о гендерных аспектах склонности к манипулированию. Исторически сложилось так, что мужчин характеризуют как господствующих, агрессивных завоевателей, а женщин –

как зависимых, подчиненных. Кроме того, при исследовании гендерных особенностей необходимо учитывать то обстоятельство, что понять особенности психики одного пола можно только в сравнении с другим полом. Многие авторы по-разному трактовали данный аспект.

Гендерные особенности управленческой деятельности – это особенности мужчин и женщин – руководителей, проявляющиеся в принятии решений, в процессе управления, специфике реагирования на воздействие психологических факторов деятельности. Маскулинность - это комплекс качеств, которые традиционно приписываются мужчине, такие как: смелость, мужественность, лидерство, сила воли, уверенность. А фемининность в свою очередь - это комплекс качеств, которые присущи женщине, среди них доброта, нежность, покладистость, вежливость [11, с.56].

Австрийских психолог О.Вейнингер определял мужчин как более честных и, соответственно, меньше склонных к манипулированию [9, с.112]. В обществе сложилось мнение, что женщины более открыты, альтруистичны, воспитаны, больше внимания уделяют этике, однако, это не подтверждают ни зарубежные, ни отечественные исследования. Исследования Ю.А. Менджерицкой, доказывают, что для личностей, которым присущ маскулинный тип отношений, поведение характеризуется высоким уровнем манипулирования, подозрительности, агрессивности, враждебности и низким уровнем принятия. Феменинный тип отношений в свою очередь характеризуется эмоциональной близостью, принятием и практически полнным отсутствием подозрительности и враждебности.

Сторонники традиционных взглядов на лидерство воспринимают женщин-руководителей менее компетентными по сравнению с мужчинами. Поэтому, при отборе на руководящую должность к женщине предъявляют более высокие требования, чем к мужчине. Срабатывает правило, согласно которому женщина должна быть вдвое лучше мужчины. Женщина имеет больше шансов занять руководящую должность среднего звена, в то время как высшие руководящие должности безоговорочно отдают мужчинам [14, с.219].

Другие авторы, как и В.В. Знакова, определяли, что макиавеллизму (синоним склонности к манипулированию) больше отдают предпочтения мужчины в силу свой личностной характеристике. По мнению российского исследователя Н.В. Ходыревой, все первые женщины-рководители придерживались командного стиля управления, который сегодня приносит успех мужчинам. В настоящий момент мужчины - руководители используют в системе управления стиль, который исследователи называют «деловым». Деловой стиль подразумевает систему сделок с подчиненными: награждение за хорошо выполненную работу и порицание за ошибки и неудачи. Все это сочетая с властью, которую им предоставляет их должность [1, с.291]. Другие исследователи утверждают, что существенных различий между руководителями – мужчинами и женщинами - в стилях руководства не существует, так как почти все пользуются смешанными стилями управления.

Четкого определения «мужских» и «женских» характеристик управления нет. Ведь важным является индивидуальная психологическая характеристика личности.

Отмечают также, что осуществляя одинаковую профессиональную деятельность, мужчины и женщины относятся к ней по-разному: женщины чаще воспринимают карьеру как самореализацию, а мужчины относятся к карьере, как к престижной должности. По мнению Дж. Роузнер, женщины пользуются своим умением общаться и руководят не так, как мужчины. Они добиваются успеха, используя именно «женские» качества. На данный момент исследователи приходят к выводу, что можно выделить специфически «женский» стиль управления, обладающий особыми чертами, но не меньшей эффективностью, чем стиль «мужской» [4, с.14].

Многочисленные исследования показывают, что у мужчин чаще встречается направленность в процессе управления на авторитарный стиль.

Женщины же чаще используют демократический стиль руководства, в котором ориентируются на участие в коллективной работе.

При попытке использования «мужских» способ руководства (авторитарного и авторитарно-демократического) рейтинг женщин значительно снижался. Подчиненные отдают предпочтение «сильному и напористому» мужскому руководству, не воспринимая «навязчивое и агрессивное» женское, однако при использовании демократического стиля и мужчинами и женщинами результат был одинаковый. Исходя из того можно сделать вывод, что у женщин, занимающих руководящую должность имеется некое преимущество перед мужчинами, так как демократический стиль руководства воспринимается лучше. Ведь именно ему женщины отдают все большее предпочтение при выборе стиля руководства [9, с113].

Основной характеристикой «женского» стиля управления является активное взаимодействие с подчиненными. Подчиненных приглашают к участию в управлении, с ними делятся властью и информацией, у них пробуждают интерес к выполняемой работе. Женщины-руководители способны объединить сотрудников, сплотить и мотивировать на достижение каких-либо целей [14, с.207]. При этом женщины-руководители способны устанавливать высокие деловые отношения не только с женщинами, но и с мужчинами-подчинёнными. Женщины наравне с мужчинами способны мотивировать подчинённых на достижение высоких результатов. Этот стиль руководства обозначается чаще всего как демократический. Работники видят, что руководство доверяет им и в результате возрастает преданность подчиненных делу. Более демократический настрой женщин-руководителей обусловлен тем, что они стремятся завоевать признание у скептически настроенных к ним подчиненных.

Но и у такого демократичного стиля управления есть свои недостатки. Например: в коллективе присутствуют люди – конформисты, которые предпочитают получать распоряжения, не принимая участия в принятии решений, и наоборот, люди - лидеры неформального характера, которые не позволяют игнорировать свое мнение в каких-либо ситуациях.

Успех женщины как руководителя и управленца зависит прежде всего от двух факторов − объективного и субъективного. Первое − это от тех усилий, которые приложит сама женщина для того, чтобы достичь успеха в карьере. И второе − это от стереотипов и взглядов на нее со стороны. То есть субъективно карьера женщины будет зависеть от той социальной и культурной среды, в которой женщина вращается, и в которой формируется ее личность и деловое окружение [12, с.97].

Специфика женского стиля в том, что женщины-руководительницы более эмоциональны. Исследователи отмечают, что женщины пользуются своим умением общаться и руководят не так, как мужчины. От шефа женского пола нередко можно услышать фразу: «Мы поступим так, как мне подсказывает интуиция». Женщины во многих ситуациях уделяют особое внимание интуиции и управлению в том числе. Что касаемо принятия решений, то тут мужчины в отличие от женщин руководствуются собственными мыслями и чувствами, в то время как женщины на мысли и чувства других людей, своих подчиненных. [6, с.34]. Так же женщины принимают во внимание не только свои точки зрения. Иначе говоря, мужчины-руководители используют и чаще опираются на «диспозиционное» управление, а женщины-руководители – «ситуативное» управление.

Так же следует отметить различие между руководителями в принятии какого-либо решения. Помимо учета чужих точек зрения, женщины, в отличие от мужчин, предлагают большее количество решений и выходов из различных ситуаций. Женщины более подробно разбирают ту или иную проблему. Мотивируя своих сотрудников на самостоятельность в принятии решений, что почти всегда гарантирует мирный исход.

В последнее десятилетие появился такой термин, как «гуманитарный менеджмент. Этот менеджмент иногда называют женским. Этому типу руководства не характерно добиваться успеха любым путем, цели любой ценой. Согласно ему, женщина уверенна, что при руководстве надо сочетать интуицию, жесткость и дипломатию, придерживаться норм этики и быть

человеколюбивой. Частое высказывание о том, что женское руководство воспринимается более настороженно обоими полами, находит подтверждение и у российских, и у западных исследователей [8, с.140].

Женщины склонны переоценивать мужские достоинства и недооценивать достоинства других женщин и самих себя. Серьезные различия кроются в оценках, которые дают мужчины и женщины своей руководящей роли. Женщина склонна в большей степени заниматься ежедневным доказательством своего «права на лидерство», по сравнению с мужчиной.

При проведении сравнительного анализа среди руководителей с высшим и средним образованием было выявлено, что наличие первого обеспечивает оригинальность и самостоятельность решений. То есть, чем выше уровень образования, как у мужчин-руководителей, так и женщин-руководителей, тем более уравновешенным оказывается процесс выдвижения решения [14, с.215].

При этом стоит отметить, что мужчины-руководители оказываются более полезными в следующих случаях:

1) при решении задачи;

2) при руководстве мужчинами;

3) в военных организациях или в роли спортивных тренеров;

4) на низшем уровне управления, требующем технических знаний,

В то время как женщины:

1) при установлении межличностных отношений;

2) в сфере образования, бизнеса, на социальной и государственной службе;

3) на среднем уровне управления, где нужно устанавливать межличностные отношения [3, с.36].

Также важным в изучении гендерных особенностей управления является психологический конфликт.

Причины конфликтов различны:

1) Женщины конфликтуют в основном на личной основе, а у мужчин конфликт связан с профессиональной деятельностью;

2) Конфликты в мужских организациях проходят как-то более открыто (нарушение правил, протест против лидера и т.д.), в отличие от женских коллективов, где в основном все конфликты носят скрытый характер (сплетни, клевета и т.д.).

Таким образом, в разнополых коллективах конфликты происходят реже, чем в однополых.

Многие западные и отечественные исследователи отмечают, что одним из главных при изучении гендерных особенностей стилей управления является акцентирование внимания на различиях мужчин и женщин и полном игнорировании сходства между ними. Кроме того, результаты многих современных исследований показывают, что женщины и мужчины оценивают свое поведение в соответствии с социальными стереотипами, ожидаемыми от каждого пола [14, с.230].

Если более детально рассмотреть все позиции, то можно увидеть существенную разницу между мужчинами руководителями и женщинами руководителями. Результаты исследований показывают, что существует разница в восприятии мужчинами и женщинами организации. Эта разница проявляется в том, что женщины ориентированы на внутрифирменные межличностные отношения, поддержание стабильного психологического микроклимата, а мужчины - на внешнюю среду, взаимодействие в нестабильных, постоянно обновляющихся условиях. Эти различия могут быть определены как гендерная ориентированность руководителя. Необходимость, с одной стороны, работать в нестабильной внешней среде, с другой - поддерживать стабильность внутри организации, сохраняя команду, позволяют говорить о гендерной гибкости как одном из важных составляющих эффективной работы руководителя. Одним из условий успешной работы высшего звена управления является гибкое сочетание элементов женского и мужского гендерного идеала при реализации управленческой роли [13, с.114].

Тем неимение для принятых управленческих решений женщинам характерно четкое распределение функций исполнения, оказание помощи в случае необходимости, недопущение затягивания нежелательной ситуации. Ответственность за работу устанавливается в соответствии с четким распределением обязанностей, так же характерно возложение конечной ответственности за определенный участок работы на конкретного исполнителя.

Многие исследователи говорят о том, что удачные модели поведения в управлении показывают те руководители, которые используют как мужские, так и женские модели управления, в зависимости от ситуации [12, с.99].

Таким образом, несмотря на мягкость стиля управления, женщина-руководитель способна к решительному осуществлению функции контроля.

Исходя из данного исследования, можно утверждать, что гендерные идеалы особым образом будут обособлены в регулировании межличностных отношений. Общение и обмен информацией, а так же делегирование ответственности, значимые организационные ценности. Причем мужчины и женщины руководители, исходя из различий в гендерных идеалах, будут по-разному воспринимать и оценивать значимость этих ценностей. Все эти разнообразные факторы предполагают необходимость применения различных стилей в зависимости от ситуации [11, с.58]. Таким образом, в работе женщин проявляются характеристики "мужского" и "женского" стилей управления, которые, на первый взгляд, кажутся противоречащими друг другу.

Вхождение женщин в управленческую, политическую или экономическую элиту связано с преодолением специфических препятствий: у заметной части россиян все еще сохраняется традиционное отношение к женщине как к социальному фактору второго сорта, неспособному конкурировать с мужчинами в решении сложных деловых задач, управлении и подчинении, что значительно затрудняет восхождение по карьерной лестнице [4, с.15].

Так же женщины значительно позже устраивают карьеру, чем мужчины, что обусловлено различными факторами: брак, деторождение. Отсутствие высшего образования и т.д.

Искусственная и гипертрофированная гендерная типизация стилей управления требует критического отношения и изменений [14, с.233].

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что как мужчины, так и женщины - руководители имеют ценные качества, необходимые для принятия эффективных управленческих решений. Несмотря на то, что у мужчин и женщин разные стили поведения и мышления, они могут достигать одинаково эффективного результата, но только разными способами. При этом нельзя говорить о том, что женщина-руководитель хуже или лучше справляется со своими обязанностями, в отличие от коллеги - мужчины. Говорить о половой принадлежности в данной ситуации неправильно. Ведь как женщины, так и мужчины, благодаря своим личным и профессиональным качествам, могут являться ценными работниками в области управления в различных сферах профессиональной деятельности.

В отношении исследований, которые касаются гендерных различий, можно сделать основной вывод: интересы и поведение людей определяются подчас ситуативной обстановкой на работе, а не принадлежностью к полу.

2 Способы защиты от манипуляционных воздействий

2.1 Разрушительные воздействия манипуляций

Манипуляции сами по себе оказывают негативное воздействие на личностную структуру человека. Если же индивид постоянно, в определенные промежутки времени подвергается данным воздействиям, то его личностная структура подвергается разрушению. Однако многие утверждают, что деструктивность (разрушение) манипуляции относительна. Ведь не каждый человек позволяет использовать свои желания и потребности в корыстных целях других людей. Эффект разрушения имеет место лишь в том случае, если личность подвергается манипуляционным воздействиям постоянно. В случае кратковременных воздействий значительных изменений не наблюдается.

Однако стоит говорить ни сколько о разрушении того, на кого направлено воздействие, сколько о вреде, наносимому манипулятору. Все негативные последствия так же отражаются и на нем, даже в большей степени. Ведь манипулятор действует из своих побуждений отличие от своей «жертвы». Со временем человеку, прибегающему к манипуляциям, все сложнее от них отказаться.

Техника манипуляции требует от личности постоянного самоконтроля. Для самозащиты, возможности подняться по карьерн6ой лестнице, для того, чтобы справиться с всевозможными проблемами, а иногда просто для самоутверждения человек использует так называемых «жертв манипуляции», на которых оказывает сильное воздействие, побуждая к действию или бездействию в той или иной ситуации.

Одной из сложностей на пути манипулятора может стать ответная реакция «жертв» в ходе общения. Поэтому, как и человек, являющийся «жертвой», так и сам манипулятор могут понести потери. Если человек

пользуется манипуляциями от случая к случаю, то эффект разрушения значительно ниже, чем у тех, кто не представляет свою жизнь без манипуляционных воздействий [7, с.112].

Таким образом, используя другого человека в качестве марионетки, манипулятор наносит вред не только ему, но и самому себе.

2.2 Методы защиты от манипуляций

Чтобы не попадаться на различные манипуляционные уловки, необходимо, прежде всего, научиться их распознавать. Для этого мы рассмотрим общие положения, которые в той или иной степени помогут выявить и снизить воздействие манипуляционных процессов на личность.

В ответ на нарушение или угрозу психологических границ, которое способно нанести ущерб целостности личности и ее индивидуальной обособленности, возникает защита, которая называется психологической защитой [14, с.210].

В своей книге «Психология манипуляции» Доценко Е.Л.: «психологическая защита - это употребление субъектом психологических средств устранения или ослабления ущерба, грозящего ему со стороны другого субъекта» [5, с.63].

Ниже приведены способы защиты от манипуляций.

- Сократить контакты: свести к минимуму нахождение в обществе человека, которого вы считаете реальным или потенциальным манипулятором.
- Уход от захвата. Важным этапом в манипуляции является захват внимания индивида. Как сказано в одном учебнике по психологии «успех манипуляции невозможен без создания союзника в душевном мире адресата». В период, когда манипулятор еще не

осуществил захват, личности необходимо оказывать сопротивление. Особенно эффективным является прием прерывания контакта, уход на время. Если существует такая возможность, необходимо прервать речь манипулятора, вопросом, нарушающим его сценарий. Примером может послужить вопрос: «Скажите прямо, к чему вы клоните?». Так можно заставить манипулятора перейти к сути дела, поскольку если он проигнорирует вопрос, это вызовет недовольство собеседника и его психологическая защита укрепится.

- Изменить темп. Поскольку именно он играет важную роль, так как, опережая процессы мобилизации психологической защиты у собеседника, позволяет манипулятору захватить все внимание. В связи с этим особенно важна срочность и сенсационность сообщения манипулятора. Исходя из вышеперечисленного, личности, попавшей в сферу влияния манипулятора, необходимо снизить темп общения с собеседником. В данном случае целесообразно прервать контакт, поскольку те новые масли, чувства и впечатления, которые получил собеседник нужно «переработать» [6, с.34]. Зачастую манипуляторы ложно и искусственно создает нагнетаемую обстановку срочности, собеседнику же необходимо ее отвергать и навязать ходу манипуляции рваный, спокойный ритм.

- Отсеять шум. Человек, который использует манипуляторные воздействия, часто «наводит шум» для того, чтобы собеседник не смог сосредоточить свое внимание на действительной проблеме, которая требует решения. «Шум» - это поток информации. В данном случае, чтобы противостоять манипулятору, при получении важного сообщения необходимо «отфильтровать» шумы, служащие помехами в усвоении нужной информации [9, с.113].

- Необходимо быть непредсказуемым, поскольку известно, что легче манипулировать людьми, мышление которых отвечает строгому и четкому алгоритму. Когда индивид имеет необычную

логику, своеобразное мышление, то очень тяжело подобрать к нему способ воздействия. Эффективным уходом от захвата и воздействия манипулятора – будет являться создание искусственной непредсказуемости. Таким образом, тот, чью реакцию нельзя предсказать – является неуязвимым.

- Отключить эмоции. Часто манипулятор, заведомо зная о слабости собеседника, оказывает давление на его определенные чувства. В данном случае полезно будет на какое-то время сознательно притупить это чувство, «отключить эмоции», воспринять сообщение бесстрастно, а спустя время, наедине с собой, обдумать и принять решение[14,с.203].

- Создать контексты. Поскольку одним из главных приемов манипуляции является встраивание проблемы в искусственно построенный контекст, для защиты необходимо не принимать предложенную постановку вопроса. Другими словами собеседнику нужно заменить навязываемый контекст иным, выстроенным не зависимо от манипулятора.

- Создать альтернативы. Манипулятор в процессе общения пресекает диалог и предоставляет выгодное ему решение, в качестве единственного, не имеющего альтернативы. Собеседнику необходимо в данной ситуации сразу отвергнуть такое условие. Как только он прикинет в уме все разнообразие вариантов решения, вся манипуляция разрушится.

- Включить здравый смысл. Манипулятор любит пускать пыль в глаза. Когда ваш собеседник говорит красочно и долго, необходимо все это пропустить, ухватившись лишь за главный смысл.

- Искать корень проблемы. Все манипуляции сводятся к тому, что уводят от истинной сути к искаженной трактовке. В этом случае надо сразу отвергать предложенную трактовку и начинать задавать вопросы самому, постепенно углубляясь в суть дела [14, с.204].

- Включить память и представить будущее. Память и предвидение какой-либо ситуации, ее проекция, являются основой психологической защиты от манипуляции. Манипуляторами применяется целый ряд способов, направленных на навязывание особого замкнутого времени. Поэтому каждый раз надо делать усилие и восстанавливать память о той проблеме, которую ставит перед тобой манипулятор.
- Сменить язык. Личности необходимо отказаться от языка, на котором манипулятор излагает проблему. Не принимать его язык, его терминологию и понятия [14, с. 205].

В случаях использования оппонентом манипуляционных уловок возможны следующие варианты ответов на его воздействия [1, с.289]:

а) Возвратный удар. По сути, данный прием является обнаружением в рассуждениях манипулятора доводов, которые можно направить против его же рассуждений, показав его логическую несостоятельность. Данный прием является нежелательным, но ее применение может быть оправдано, если другой способ не добивается лучшего результата.

б) Метод обличения. Суть данного приема в том, что оппонент показывает характер уловки и указывает на то, что она совершенна намеренно. Такой прием целесообразен, если требуется осадить манипулятора, но не следует им злоупотреблять. Лучше указывать на недостатки рассуждений манипулятора и их ошибочный характер, не ссылаясь на его намерения.

в) Метод Сократа - это постановка серий вопросов, на которые манипулятор должен ответить однозначно. Суть задаваемых вопросов в том, чтобы манипулятор сам своими ответами опроверг то, о чем говорил в самом начале. Данный метод будет иметь результат, если на вопросы можно ответить однозначно, однако, при рациональном использовании он будет иметь эффект.

г) Оттягивание возражение. Для применения данного приема необходимо выслушать манипулятора, дать ему возможность полностью изложить все то, что он хочет вам сказать, не прерывая его даже в тот момент,

когда замечен какой-либо промах в его аргументах. В это время у личности появляется больше шансов на качественный анализ информации, которую ему предоставил манипулятор, что послужит толчком для выбора защитных действий от манипуляционных воздействий.

д) Опережение возражений. Сущность данного приема в том, чтобы опередить манипулятора и самостоятельно рассказать о своих недостатках и слабостях, но с указанием на то, что вы уже делаете что-то для их преодоления. В случае положительного эффекта данного приема у манипулятора не получится обрушить на вас критику либо ему понадобится время для подбора новой аргументации. Важно распознать манипулятора и суметь защитить себя от всевозможных психологических воздействий [1, с.287].

Суть всех способ защиты от манипуляционных воздействий сводится к принципу – повернуть оружие против самого манипулятора. Чем сильнее атака вашего противника, тем сильнее ваше контрдействие.[1,с.288]. Получается, что манипулятор воюет против себя самого. Ниже приведены способы контратакующих воздействий:

1. МЕТЕРС (Метод Текущего Рационального Самоконтроля). В случае, если человеку кажется, что он подвергся атаке манипулятора, то ему необходимо взять контроль мышления в свои руки. Если вы после контакта с потенциальным манипулятором продолжаете думать о разговоре, скорее всего вы подверглись атаке манипулятора. Воздействие манипулятора окажется тем сильнее, чем больше времени вы будете уделять размышления о разговорах с ним.

2. «Метод интроспекции»

Интроспекции – это способность человека заглянуть в себя, внутрь своего подсознания, своих ощущений. Доверие своему подсознанию, своим переживания и мыслям нередко оказывается верным решением в борьбе с манипуляционным воздействием. Назвать этот метод точным будет не совсем

верно, однако он используется даже в разведке. Главное, не пренебрегать этим методом.

3. «Метод медитаций».

Данный метод характеризуется полным расслабление и одновременны сосредоточением.

Чтобы распознать, действительно ли вами манипулируют, Козлова В.А. предлагает сделать следующее [9, с.121]:

1. Открыть каналы внимания и подключить память для фиксирования и записи малейших нюансов поведения объекта. Выбрать соответствующую роль и позицию, позволяющую видеть объект в нужных ракурсах, не отвлекаться, сконцентрировать внимание и записать информацию максимально полно.

2. Анализировать данные, подключив логику к анализу поведенческих наблюдений.

3. Подключить анализатор бессознательного, прибегнув к его стимуляции соответствующими методами. Взгляд внутрь себя, обзор внутренних ощущений должен дать не только ответы на полученные наблюдения. Привычка анализировать внутренние переживания открывает каналы бессознательной переработки информации, что приводит к обострению интуиции.

4.Не стоит забывать, что лучшая защита - это нападение. Применяйте на практике собственные воздействия, это будет способствовать тому, что вас не будет среди побежденных.

Другие приемы защиты от манипуляции, предлагаемые этим же автором [9, с.115]:

– «Тайм аут». Не нужно спешить с ответом, лучше взять небольшую паузу. Если же вы хотите управлять, то не позволяйте человеку взять время на раздумье. Для того, чтобы не стать жертвой манипулятора необходимо научиться обдумывать принятие любых решений.

– «Пауза». При попытках ввести в нервозное состояние, сделайте паузу, стараясь выдержать эту паузу как можно дольше находится в отдалении с человеком, вызывающим у вас неприятные чувства. В это же время ваш разум начнет просыпаться.

– «Переключение». Если вам кажется, что вы чувствуете явное воздействие на себя, то постарайтесь переключить внимание: осмотритесь вокруг, рассматривайте предметы, явления, различные мелочи. Если стараются переключить на другое, думайте о своем, сосредоточьтесь на каком-либо объекте, осмотритесь вокруг, сконцентрируйся на своих руках, ногах, обуви только так у вас получится противостоять манипулятору [9, с.117].

– «Ключ». Можно достать любой предмет, будь то бумага или ручка. Но чтобы эти предметы сыграли роль отвлекающих маневров и включили уверенность и независимость от манипулятора, нужно, играя с ними, вспомнить свой успех или любую ситуацию, где вы были на высоте. В данном случае эти предметы будут выступать в роли «ключа», который будет способствовать Вашей уверенности.

– «Мандат». При отказе манипулятору в его просьбе, когда человек испытывает чувство вины, необходимо использовать «мандат». Ссылайтесь на законы, существующие на Вашей фирме, правила, которые нельзя нарушать, как и Уголовный кодекс. Можно сослаться на отсутствие полномочий или запреты вышестоящих органов. Но не следует пытаться объяснить отказ какими-то сложившимися обстоятельствами. Старайтесь подкрепить свои доводы серьезными органами и санкциями.

– «Раскрытие тактики». Дайте понять оппоненту, что распознали его тактику действий и не собираетесь ей подчиняться. Скажите, что давно поняли его тактику манипулирования и не собираетесь играть роль марионетки в его руках. После вашего заявления, скорее всего, манипулятор прекратит воздействие на вас [9, с.119].

– «Действия». Если возникло ощущение, что тобой пытаются манипулировать и что-то внушить, то можно использовать приемы противостояния суггестии (психического внушения). Например, сосчитать количество слов во фразе партнера, и их скрытый подтекст никогда не сработает. Можно напевать про себя какую-то мелодию.

– «Шокирующие образы». Представьте человека, который вами манипулирует в смешной ситуации или костюме, неуместном для данной ситуации и обстановки. После этих образов все его воздействия не будут иметь на вас никакого влияния [9, с.121].

– «Смотреть в святую часть личности». Успешный человек обращает внимание на положительные качества личности, а не на отрицательные. Обращайтесь с людьми так, будто представляете их в хорошем свете. Иногда это оказывает влияние на человека, и он старается быть действительно хорошей личностью.

Часто адресат воспринимает манипуляцию лишь на подсознательном уровне, даже не догадываясь о факте ее присутствия. Однако самые сильные и грубые воздействия все же можно выявить и предотвратить. Для этого следует следить за сохранением ценности своего Я, прислушиваться к своему внутреннему голосу и сопоставлять его сигналы с внешним поведением оппонента.

Универсальные методы защиты от манипуляций [9, с.122]:

- не забывать основную цель средств манипулирования (отвлечение от собственных интересов, сбить с толку, получить выгоду, использовать искаженную реакцию);

-точно и ясно держать в памяти свои главные интересы;

- реально осознавать свои приоритеты, направленные на определенную перспективу;

-четко понимать разницу между подлинными обстоятельствами в пользу интересов собеседника и пустыми обещаниями ему.

В жизни далеко не все манипуляции способны нанести вред и преследуют неблагоприятные для адресата цели [1, с.292].

Во-первых, мы уже говорили ранее, некоторые технологии манипуляционных воздействий бывают настолько сложны по характеру проявления и неясны, что в них нарастает тенденция к саморазрушению. Такие воздействия рассчитаны на сопротивление со стороны оппонента. Если же такого нет, то они просто теряют смысл своего существования.

Во-вторых, в силу различных причин, человек, на которого направлены манипуляции, сам не желает им сопротивляться. Например, если ему понятны мотивы манипулятора или он сам наслаждается тем, как искусно манипулятор завладел его разумом.

В одном из произведений русской классики 21 века герой, путешествуя, проиграл все свои деньги офицеру - шулеру. Он не столько переживал, что лишился средств, сколько восторгался, как его ловко обвели вокруг пальца. Манипуляция предполагает какую-то закрытость информации, тайну, которая может быть раскрыта лишь после ее завершения. А любая тайна всегда вызывает интерес [14, с.208].

В заключение можно сказать, что существует множество методов защиты от манипуляции личностью. Важно распознать манипулятора и выбрать правильную стратегию поведения, чтобы не позволить оказать на себя психологическое воздействие.

Заключение

Манипуляция - это психологическое воздействие, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями. Широкое использование способов скрытого психологического принуждения людей в различных культурах и социальных сферах, в разнообразных ситуациях взаимодействия людей, в ходе рабочего процесса стало неотъемлемой частью жизни современного человека. Каждая личность имеет в себя два начала: актуализатора и манипулятора, и только от нее зависит, какая из двух направленностей будет преобладать. Основной признак манипуляции - стремление манипулятора к получению одностороннего выигрыша.

Манипуляция - это стиль жизни. Одно дело, когда имеет место единичная игра, цель которой избежать затруднительного положения и других вариантов нет; другое дело - манипуляции как стиль жизни, который регламентирует всю систему взаимодействия с окружающим миром.

Сравнив стили женского и мужского управления, мы обнаружили больше общих черт, чем различий. Оба гендера характеризуются сходством профессионального профиля и представлений о препятствиях к достижению высоких результатов. И мужчины и женщины имеют ценные качества, которые помогают им в принятии эффективных решений. Однако, когда речь заходит об отношениях к сотрудникам, женщины лучше чем мужчины способы сплотить и иммобилизовать коллектив на достижение результатов и преодоления каких-либо трудностей.

Так же мы рассмотрели разрушительные свойства манипуляции, которые способствуют как разрушению личности оппонента, так и самого манипулятора. Во избежание воздействий со стороны манипуляторов в психологии приводится достаточное количество способ и приемов, позволяющих избежать контактов с манипуляторами. Одним из главных

является повышенное внимание со стороны потенциальных «жертв» к своему окружению. В ситуациях, когда вам кажется, что вы стали чье-то марионеткой, самым действенным способом защиты будет являться ваша собственная ответная атака на воздействия манипулятора.

Список используемых источников

1. Бендас Т.В. Гендерные исследования лидерства. Учебное пособие / Т.В. Бендас. - СПб.: Питер, 2009. – с.279-293.
2. Берн Ш.М. Гендерная психология: учебное пособие / Ш.М. Берн. - М.: Прайм-Еврознак, 2004. – с.4-7.
3. Гимазетдинова Э.Я. Гендерные различия в управлении / Э.Я. Гимазетдинова, Р.Р. Ураев // Актуальные вопросы современной психологии. - Челябинск: Два комсомольца, 2013. - с.34-36.
4. Грошев И.В. Половые и гендерные различия руководителей в процессах принятия решения. 2006. - с.12-15.
5. Доценко Е.Л. Механизмы межличностной манипуляции.- М., 1996, с.61-63.
6. Ермаков Ю.А. Манипуляция личностью: Смысл, приемы, последствия.- Екатеринбург. 1995, с34-37.
7. Ильин Е.П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2009 – с.277-279.
8. Иноземцева Ю.А. Языковое манипулирование в репликах диалога/Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена.-2009.- с.138-141.- Режим доступа: https://cyberleninka.ru/article/n/yazykovoe-manipulirovanie-v-otvetnyh-replikah-dialoga (дата обращения 25.12.17)
9. Козлова В.А. Психология управления, 2014. – с.112-124.
10. Кочетков В.В. Индивидуально-психологические проблемы принятия решения / В.В. Кочетков, И.Г. Скотникова. - М.: Наука, 1993. – с.140.
11. Леонтьев А.Н. Психология руководителя. М.: Издание «Наука», 1996.- с.54-59.
12. Хорошева Н.В., Денисов М.А. Проблема определения термина «манипулирование» в работах Российских

исследователей/Политическая лингвистика.- 2015- №2 -с.94-100.- Режим доступа: https://cyberleninka.ru/article/n/problema-opredeleniya-termina-manipulirovanie-v-rabotah-rossiyskih-issledovateley (дата обращения 25.12.17)

13.Шаш, Н.Н. Управление персоналом/ конспект лекций / Н.Н. Шаш. – М.: Юрайт-Издат, 2007. – с. 112-114.

14.Шейнов В.П. Психология влияния, Изд-во: Харвест, 2007. – с.202-235.