



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Московский государственный технический университет
имени Н.Э. Баумана
(национальный исследовательский университет)»
(МГТУ им. Н.Э. Баумана)

ФАКУЛЬТЕТ «Информатика и системы управления»

КАФЕДРА «Программное обеспечение ЭВМ и информационные технологии»

Рубежный контроль №2

*По предмету: «Основы межличностных
отношений»*

Студент: Барсуков Н.М.
Группа: ИУ7-66Б

Москва, 2020 г.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ № 2

1. Манипуляция — это скрытое управление против воли управляемого, при котором манипулятор получает одностороннее преимущество или выгоду за счет управляемого. Это психологическое воздействие на адресата, призванное обеспечить манипулятору негласное достижение своих целей, но так, чтобы у жертвы сохранилась иллюзия самостоятельности в принятии решений.

Манипулятор — это (субъекта) воздействия

Жертва — это адресата манипулятивного воздействия

Мишень воздействия — это те особенности личности, ее потребности и желания, на которые воздействует инициатор, чтобы подтолкнуть объект к принятию нужного решения. Мишенями могут быть универсальные побудители — чувство достоинства индивида, его стремление к успеху, материальной выгоде, получению удовольствия, комфорту, желание быть здоровым, иметь благополучную семью и т. п.

Приманка — это то, что облегчает инициатору достижение своей цели, помогает привлечь внимание объекта к выгодной для него стороне дела и тем самым отвлечь его от истинной цели инициатора.

Приманка обеспечивает и выполнение необходимого условия скрытого управления — непонимание адресатом того, что им управляют.

«Камуфляж» — это характерной особенностью манипуляции - призванного замаскировать воздействие.

Блок-схема защиты от манипуляции:



1. Выявить мишень и приманку манипуляции. Указать все возможные варианты защиты:

1. К руководителю на прием приходит рабочий с жалобой, что он до сих пор живет в очень плохих условиях с большой семьей. Полгода назад начальник пообещал ему выделить

служебную квартиру через 2-3, максимум 4 месяца. Понимая, что на этот раз простым обещанием не обойтись, начальник разыгрывает целый спектакль: вызывает заместителя. Ведающего вопросами жилья, председателя профкома и требует отчитаться о том, что сделано по данному вопросу. В присутствии рабочего устраивает вызванным шумный разнос и требует решить вопрос в течение 1-2 месяцев. Выпроводив их, проникновенно просит рабочего потерпеть еще немного.

Направления манипуляционного воздействия:

- 1) стремление отложить решение вопроса;
- 2) повысить уступчивость адресата. Второе направление (ведущее по затрачиваемым усилия) в свою очередь может быть расчленено на ряд задач. Во-первых, директору необходимо снять с себя ответственность за проволочку; во-вторых, убедить просителя, что он на его стороне; в-третьих, продемонстрировать, что по вопросу предпринимаются определенные меры, и, в-четвертых, дать надежду на скорое его решение.

Мишень воздействия - Мишенью воздействия руководитель выбрал доверие адресата. Но поскольку вначале оно отсутствовало, то и было возрождено с помощью "спектакля". Сам разнос послужил приманкой. В результате рабочий, придя как требователь, ушел как проситель, поскольку, лишившись преимущества над нарушителем договора, вынужден теперь подчиняться статусному преимуществу своего начальника.

Приманка – большая семья

2.Руководитель предлагает работнику поехать в командировку для решения срочного вопроса. Денег в кассе сейчас нет, значит ехать нужно за свой счет. Командировочные расходы выплаят потом. Работник знает, что «потом» может длиться полгода, инфляция за это время «съест» значительную часть оплаты. Но руководитель не случайно вызывает именно этого человека: в том городе у работника близкие родственники, он будет рад их навестить. Согласие получено.

Мишень воздействия - В качестве мишени воздействия руководитель выбирает один из побудителей активности - потребность увидеться с родственниками. Без наличия скрытой мишени любой работник отказался бы ехать фактически за свой счет.

Приманка – надежда, он едет навестить родственников, но в итоге ему ещё и вернут деньги за поездку.

3.Директор научно-исследовательского института всякий раз после поездок в Москву в министерство предупреждал руководителей на планерке: «Надо еще раз вернуться к структуре института» - и обводил внимательным взглядом присутствующих. Все (или почти все) внутренне напрягались: ведь в измененной структуре их могло не оказаться.

Цель манипуляции - держать руководителей подразделений в состоянии наибольшей зависимости от воли директора. После таких планерок они становились более покладистыми и уступчивыми к требованиям дирекции.

Мишень воздействия - страх лишиться работы.

Приманка - сообщения о настроениях в министерстве в части финансирования тех или иных научных программ.

4.Подчиненный приходит с вопросом, который сам не может решить. Начальник, чтобы не выдавать своего нежелания или неспособности решать его, начинает постепенно «распалать» подчиненного – журить за действительные и мнимые недочеты. Тот, наконец, взрывается, переходит на повышенные тона, обижается. Развязка следует немедленно: «научитесь сначала держать себя в руках – тогда и приходите».

Мишень воздействия - несдержанность подчиненного. Начальник знает эту слабость и использует ее.

Приманка – мелкие ошибки.

5.Подчиненный обращается к руководителю: «Вы поручили мне достать автокран. Они есть (там-то), но не с моим авторитетом к ним обращаться. Вот если бы Вы пару слов сказали! Я могу набрать телефон их начальника». Польщенный шеф соглашается: «Ладно, давай, скажу».

Но чаще всего одним звонком тут не обойдешься: то нужного человека нет, то выдвинуты встречные условия. «Ну ладно. Иди, я решу этот вопрос», - говорит руководитель.

На следующий день подчиненный заглядывает в кабинет шефа с видом покорности и просительным тоном интересуется: «Ну как, решили?» Занятый текучкой руководитель машет рукой: «Иди, работай, решу». Через некоторое время подчиненный снова интересуется, решен ли вопрос, и т.д.

Мишень воздействия – начальник любит, чтобы ему подлизывались

Приманка – начальник более авторитетный

Пассивная защита - Руководитель соглашается, что, возможно, ему решить вопрос и проще, но у него нет на это времени.

«Точки над i» - Работа поручена вам вы и исполняйте.

Контрманипуляция - Вы хотите, чтобы я делал за вас вашу работу? Тогда вы нам не нужны, вас следует уволить... Не стоит? Тогда идите и сами делайте свою работу.

6.Некоторые работники любят заходить к руководству со словами «Хочу с Вами посоветоваться...»

Цель манипуляции – показать, что руководство опытнее

Пассивная защита - Руководитель уточняет для подчинённых, что он не дает новых идей, без собственных предложений.

«Точки над i» - Руководитель: «Вам решать – вам и отвечать. У меня своя работа, у вас – своя»

Контрманипуляция - Скажите, а как вы отнесетесь к тому, что я буду перекладывать на вас решения своих вопросов? Я должен решать ваши проблемы, тогда вы должны решать мои проблемы. Нет? Тогда делайте сами свою работу.

7.Работник охотно берет на себя много поручений, но, когда от него пытаются получить какой-либо конкретный результат, ссылается на перегруженность, перечисляя все, что на него «навалили».

Мишень манипуляции – показать, что он усердно работает

Приманка – большой объем работы

Пассивная защита – Но, когда вы брались выполнить это поручение, вы понимали, что она не должна мешать вашим основным обязанностям.

«Точки над i» - Берите столько сколько сможете унести.

Контрманипуляция – У вас есть конкретные обязанности и сроки их выполнения. Если вы не справляетесь с основными обязанностями, зачем вы брали доп?

8.Сотрудник держится подальше от руководства, чтобы можно было сослаться на то, что им не руководят, никто ему не помогает, никто его слушать не хочет и т.п.

Мишень манипуляции - бесконтрольность

Приманка - одиночество

Пассивная защита - _____

«Точки над i» - _____

Контрманипуляция - _____

9.Эту манипуляцию разыгрывают некоторые сотрудники, прикидываясь бестолковыми. Про таких говорят: быстрее самому сделать, чем ему что-то объяснять, да еще и переделывать придется.

Типичные высказывания манипуляторов этого толка: «Я не профессор», «Я слабая женщина, так чего вы хотите?», «Мы академий не кончали». Этим людям выгодно слыть дураками и вызывать сочувствие.

Мишень манипуляции – знания других сотрудников

Приманка - беззащитность

Пассивная защита - не создавать условий для подобных манипуляций. В качестве мишени воздействия манипуляторы всех этих трех мастей используют несовершенство контроля загрузки работников и их ответственности, отсутствие системы работы с кадрами.

Введение объективных критериев оценки продуктивности труда сотрудников и гласная оценка эффективности каждого - лучшая защита от манипуляций подобных разбираемых. Сюда же относится четкое распределение должностных инструкций, отражающие изменения производственной ситуации.

«Точки над і» - Выбор конкретного способа защиты зависит от личных качеств работника. Неорганизованному работнику достаточно помочь организовать свою работу. Другому - намекнуть, что руководство понимает применяемые хитрости и не оставит это без наказания. Третьего - наказать, доведя до всеобщего сведения причину порицания, а также механизм манипуляций

Контрманипуляция - 1) довести до сведения всего коллектива, что им фактически приходится выполнять работу "за того парня", получающего зарплату за безделье как за полноценный труд. После того как манипулятор будет окружен недоброжелательством коллег, можно примерно наказать его.

10. Подчиненному надо подписать бумагу у руководителя. Однако, если руководитель вчитается в документ, он вероятнее всего, ее не подпишет. Чтобы все-таки получить подпись, некоторые действуют так.

Заходя в кабинет с беззаботным видом и сообщают какую-нибудь новость, которая должна заинтересовать начальника. При этом небрежно протягивают документ:

- Вот, подпишите, пожалуйста.

- Что это?

- Да так, пустяковая бумага, все согласны, только не хватает вашей подписи.

Начальник пытается прочесть, но посетитель отвлекает его рассказом, да еще и инсценирует спешку.

Цель манипуляции - переложить ответственность на руководителя.

Мишень воздействия – отвлечение пустыми разговорами и спешкой

Приманка – интересный рассказ

11. Вышестоящий руководитель нередко дает поручение работнику через голову его непосредственного начальника. Поэтому последний отказывается выполнять некоторые поручения последнего, ссылаясь на срочное задание вышестоящего.

Мишень воздействия - Мишенью является психологическая особенность: мы не можем одинаково эффективно делать сразу несколько дел, тем более в условиях спешки.

Приманка -

Пассивная защита - Не пытаться делать несколько дел сразу

«Точки над і» -

Контрманипуляция -

12. Начало рабочего дня. Вбегает опоздавшая Н. и с порога («Вы еще не слышали...») начинает возбужденно рассказывать о заявлении, сделанном по радио политическим лидером. Коллеги бурно обсуждают принесенную новость. Начальник тоже среди обсуждающих: как местный депутат, он не может остаться равнодушным. Сама же Н. вскоре перестает участвовать в разговоре и садится за свой рабочий стол.

Цель манипуляции - отвлечь внимание от факта опоздания и возможного порицания за него.

Мишень воздействия - интерес к политическим новостям.

Приманка - сенсационность озвученного заявления, действительная или мнимая. В последнем случае внимание к новости вызывалось возбужденным тоном рассказчицы.

13. Ведущий инженер требует, чтобы младший по должности освободил ему место за компьютером. Не желая уступать, тот начинает громко доказывать, что ему нужно еще время, чтобы закончить свою работу. Спор достигает ушей начальника бюро, который вмешивается и дает время младшему закончить работу.

Цель манипуляции - не жалуясь официально, тем не менее привлечь руководителя на свою сторону.

Мишень воздействия - одна из социальных функций руководителя, быть регулятором производственных отношений.

Приманка -