Автор: Lightbringer
05.11.2009 09:19 -

# Искажение информации. Лгуны: профессионалы и любители

Проблема возможности определения истинной и неистинной информации в коммуникативном общении последнее время стоит особенно остро. Мы живем в постоянно меняющемся мире, поэтому эта проблема актуальна сейчас, как никогда. Что реально можно предпринять для того, чтобы не попасться в ловушку, которую подчас расставляют люди друг другу. Причем неважно, в какой области происходит искажение информации, в бизнесе, семье или еще где-то. Хочется рассмотреть эту проблему всесторонне, понять основные закономерности и, как следствие, вывести методику определения искажения информации.

Итак, нам предстоит общение с партнером по бизнесу. С чего начать анализировать – возможно, искажение информации в данном взаимодействии или оно маловероятно? Для начала, давайте определим, что мы уже знаем об этом человеке, о его манере поведения. Как он себя вел в различных ситуациях раньше? Это человек, на которого можно положиться или нет? Каковы его слабости, уязвимые места? Собираем, собираем и собираем информацию об этом человеке. И количество информации должно быть прямо пропорционально важности сделки. Чем больше опасность многое потерять, тем тщательнее необходимо готовиться к встрече. Если мы сами не знаем этого человека, возможно, наши деловые партнеры работали с ним и могут как-то его охарактеризовать. Это уже неплохо. Потому что человек чаще всего ведет себя привычным для себя образом. Если это шельмец, то велика вероятность того, что он постарается обмануть и вас. Как правило, круг деловых партнеров, с которыми мы общаемся, достаточно невелик. Информация распространяется быстро. Вряд ли, чтобы вы не смогли собрать интересующую вас информацию. Откуда появился человек? Кто его рекомендовал? Работал ли рекомендовавший вам человек с ним ранее? Круг вопросов обширен, да. Но, право же стоит потрудиться, чем потом "кусать себе локти". Вся беда в том, что истинные мошенники кажутся с первого раза людьми очаровательными, они легко находят со всеми общий язык, располагают к себе собеседника. Но дело в том, что это их работа. Это их кусок хлеба. И не обладай они этими качествами, возможно, они занялись бы чем-то иным. Наши проблемы ищут род наших занятий. Люди общительные, но те, которые не любят вкладывать силы в работу, ищут и соответственные пути доходов. Хотя, конечно же, нельзя огульно говорить, что все общительные люди – мошенники, но подстраховаться, тем не менее, не помешает.

Можно условно поделить людей на три большие группы: это люди, профессионально искажающие информацию, прирожденные лгуны – есть и такая категория людей; и все мы – остальная и большая часть людей, обманывающая друг друга время от времени по необходимости.

Кого можно отнести к профессионалам? Это не только профессиональные мошенники, аферисты всех мастей, кидалы, цыганки-гадалки, но и такие уважаемые люди, как дипломаты, артисты (играя роль, они перевоплощаются в другого человека и, по сути, вводят других людей в заблуждение). Другое дело, что они играют по правилам. Мы так договорились. У политиков, дипломатов искажение информации это тоже хлеб насущный, правда, в разной степени. Но, я думаю, ни у кого не возникает сомнения, что в этих областях царит отнюдь не взаимная открытость. Далее особо хочу выделить патологических врунов. Их описал еще П.Б. Ганнушкин в своей работе "Клиника психопатий, их статика, динамика, систематика"(1) . Давайте обратимся к этой работе и разберемся кто же такие патологические лгуны.

Патологические лгуны. Эти люди "врут, как дышат". У них существует потребность привлекать к себе внимание и ослеплять других людей блеском своей личности. Чаще всего это люди, обладающие определенными способностями. Они сообразительны, находчивы, быстро усваивают все новое, красиво говорят и умеют использовать для своих целей любое знание, которым обладают. Они могут казаться образованными, обладая только поверхностными знаниями. Эти люди быстро завязывают знакомства, хорошо приспосабливаются к людям, легко завоевывают доверие. Они умеют держаться с достоинством, ловки и изящны, заботятся о своей внешности и о том впечатлении, которое они производят на окружающих людей.

Но также надо отметить, что у них отсутствует подлинный интерес к чему-либо, не связанному с их личностью. У них нет выдержки, прилежания. Они легко отвлекаются, разбрасываются. Работа, требующая упорства и аккуратности для них непереносима. Это легкомысленные люди, не способные к глубоким переживаниям и привязанностям. Они любят только самих себя.

Лгут они мастерски, часто увлекаясь собственными фантазиями и забывая о том, что это ложь. По их поведенческим признакам невозможно понять, что они лгут, потому что они сами искренне верят в то, что говорят. Их поведение и слова конгруэнтны. При их богатом воображении они могут в мельчайших подробностях описать обстановку несуществующей виллы, которая им якобы принадлежит. Больше того, они могут поехать и показать чью-то виллу под видом своей собственной. Это многочисленные аферисты, выдающие себя за очень богатых людей. Это шарлатаны, присваивающие себе звание врачей, инженеров, директоров банков. Таковы шулеры и даже мелки уличные жулики, рассказывающие о своих "несчастьях". Они лгут самоуверенно. Их невозможно ничем смутить. Будучи припертыми к стенке, они легко вывертываются. Подчас они сами начинают верить в то, что говорят.

Как видите, с ними достаточно сложно состязаться. Определив такового или только заподозрив, лучше вовремя отойти в сторону – т. к. велика вероятность того, что они вас переиграют. Это виртуозы обмана, искажения информации и зачастую догадаться о том, что они искажают информацию чрезвычайно трудно. Ты невольно поддаешься их обаянию, их чарам. В любом случае, надо знать, что такие люди существуют и учитывать их профессионализм. А еще лучше не иметь с ними никаких дел.

Теперь остались "любители". Их можно поделить на тех, кто верит в то, что говорит, т.е. заблуждается. Просто его правда не является истинной. В этом случае человек полностью конгруэнтен, телесные признаки лжи полностью отсутствуют. Здесь целесообразно поискать логические нестыковки, тщательно проверить суть информации. И вторая группа – человек не верит в то, что он говорит, т.е. он осознает, что сознательно лжет вам. Такую ложь зачастую можно определить по телесным признакам, оговоркам, лицевым экспрессиям и т.п. В любом из представленных вам случаев сначала необходимо определить мотивы искажения информации, т.е. ответить на вопрос: зачем? Зачем человеку это нужно. Вряд ли, чтобы нормальные люди врали из любви к искусству. Как говорят юристы, ищите, кому это выгодно и вы не ошибетесь.

Всех обманщиков - любителей также можно разделить на две другие категории: одни искажают информацию, потому что их вынуждают к этому обстоятельства, а другие – потому что не могут действовать иначе. Можно сказать, что это вариант детской защиты: соврать, чтобы не поругали. Человек уже давно вырос, но продолжает оставаться в душе маленьким ребенком, и как он раньше защищался от гнева родителей, так сейчас защищается от внешнего мира. Он не умеет по-другому. Причем такие люди, как правило, считают нечестным весь окружающий мир. Это является их механизмом психологической защиты. Человек пытается найти оправдание своему поведению, находит для этого реальные или вымышленные причины. С другой стороны, если ты искажаешь информацию, ты должен быть готов к такому же со стороны других людей, ибо действие равно противодействию.

Мы подробно остановились на двух основных моментах – это на предполагаемых мотивах искажения информации и что мы знаем об этом человеке и частично затронули вопрос структуры личности. Потому что, исходя из структуры личности все, даже мотивы, будут различны. Так, меланхолики, часто искажают информацию, чтобы избежать неприятности, флегматики – чтобы из-за отстаивания своих социоэкономических интересов. Холерики – чтобы быть на виду. Наиболее ярким примером был Хлестаков. Барон Мюнзаузен и т.п.

Теперь давайте рассмотрим различные технологические приемы искажения информации. Ведь только хорошо владея технологией обмана, можно увидеть подводные камни в тех или иных ситуациях и вовремя отойти в сторону или использовать их, как в айкидо, для своего усиления.

Мы уже говорили, что причины искажения людьми информации многообразны. Сообщение заведомо недостоверной информации, независимо от степени преднамеренности, можно обнаружить в любой сфере деятельности – бизнесе, экономике, политике, т.е. там, где часто возникает положение, при котором посредством искажения информации может быть достигнуто преимущество. Именно поэтому индивид или группа всегда стараются использовать эти механизмы достижения целей. Особенно часто неистинной информацией пользуются в ходе соперничества, враждебной конкуренции, столкновения противоположных интересов. Она часто применяется для достижения победы над противником, его дискредитации, намеренного введения в заблуждение и достижения различных других целей.

Неистинные сообщения могут быть импульсивными, эпизодическими. Однако, выделяют и стратегическое искажение информации, направленное на постепенное создание желаемого образа человека в глазах партнера по общению. В этом случае искажение информации более сложно организовано, ее соотношение с информацией правдивой обычно заранее рассчитано, формируются специальные комбинации, подчиненные единой цели. Человек, использующий неистинные сообщения, надевает на себя нужную ему маску, создает образ, привлекательный для объекта воздействия.

А бывает, что искажение информации происходит не по вине источника информации, а в процессе ее передачи, т.е. источником дезинформации служит сам канал передачи. Люди редко задумываются, насколько часто причиной непонимания нами друг друга служат ошибки, возникающие при передаче сообщения. Люди запоминают в основном смысл сообщения, а не слова, которыми оно передавалось. И если смысл неправильно понят, то дальше уже идут ошибки. И тогда на входе и на выходе мы имеем совершенно разную информацию. И кто виноват?

Другой аспект возможного искажения информации – разное толкование одних и тех же слов в зависимости от интонации, знаков препинания, контекста или ассоциаций, возникающих у разных людей на одни и те же слова. Некоторые люди так умеют строить фразы, что, фактически обманывая своего собеседника, формально остаются правыми. Вспомним хотя бы ситуацию из детского мультфильма. В зависимости от того, где будет поставлена запятая, смысл фразы полностью меняется: "Казнить нельзя помиловать".

Но главное даже не в этом. Чтобы удалась любая хитрость, нужно предварительно усыпить подозрения жертвы, потому что если человек чувствует возможность быть обманутым, он сразу же замыкается, он насторожен. В этом случае в уме взвешивается каждое слово, каждый жест. И наоборот, если мы доверяем человеку, мы ведем себя свободно и раскованно. Поэтому если человек хочет обмануть, он старается внушить своей жертве доверие и только после этого приступает к искажению информации. Как он это делает? В ход идут все средства, начиная от формирования соответствующей репутации, создания имиджа правдивого человека, создания определенной легенды, которая бы обеспечивала некритическое восприятие со стороны жертвы, лесть, игра на индивидуальных личностных особенностях (вспомним фильм нашего детства "Приключения Буратино" и песню лисы Алисы: "На дурака не нужен нож, ему с три короба наврешь, и делай с ним что хошь"). У потенциальной жертвы формируется чувство собственной значимости. Еще Дейл Карнеги писал, что "почти каждый встречающийся вам человек считает себя в каком-то отношении выше вас, и вы найдете верный путь к его сердцу, если ненавязчиво дадите ему понять, что признаете ту важную роль, которую он играет в своем маленьком мирке, и признаете ее искренне".