

## **МАНІПУЛЯЦІЇ В ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ ТА ЇХ НЕЙТРАЛІЗАЦІЯ**

Людина як соціальна особа перебуває у постійній взаємодії з іншими. Досить часто одним із ефективним способом організації таких взаємин може стати маніпуляція.

Маніпуляція (франц. manipulation, від лат. manipulus – жменя, або manus – рука) – це вид психологічного впливу, наслідком якого є приховане спонукання іншої людини до дій чи намірів, що не збігаються з її існуючими бажаннями [Іваскевич: 1].

Зовні маніпулятивні дії виглядають досить безневинно – це не шахрайство в чистому вигляді, а всього лише вмиле використання деяких психологічних особливостей сприйняття людей, норм їхніх взаємовідносин і стандартів поведінки. Ефективність же маніпуляції залежить від уміння маніпулятора використовувати психологічно уразливі позиції людини. Зазначимо, що далеко не останню роль в процесах маніпуляцій у комунікації має інформація, оскільки значна частина маніпулятивних технологій заснована саме на спотворенні, приховуванні чи іншому її використанні.

Цєю проблемою цікавились багато вчених, серед них: Е.Шостром, Е.Фромм, А.Елліс, Д.Хейлі, Е.Берн та інші.

Маніпуляції у діловому спілкуванні – це величезний комплекс знань та вмінь, як впливати на прийняття рішень іншими особами або цілими групами для досягнення необхідної мети. Існує дуже багато способів і прийомів маніпуляції в діловій комунікації. Усю сукупність маніпуляцій, що використовуються в діловому спілкуванні (у суперечках, дискусіях, полеміці), можна умовно об'єднати в три групи: організаційно-процедурні, психологічні та логічні маніпуляції. Наведемо найбільш розповсюджені.

1. *Нав'язування ролі.* Угадавши бажання людини, маніпулятор починає нав'язувати роль Незамінного Працівника, Безкорисливої Співробітниці, Усіма Коханого.

2. *Вас роблять другом.* Маніпулятор довірливо розповідає про себе, а потім звертається з яким-небудь проблемним проханням.

3. *Доброзичливець.* Надзвичайно люб'язно й доброзичливо розпитує про особисті справи, труднощі, потім звертається із проханням, у якому після такої розмови важко відмовити.

4. *Дружимо проти спільного ворога.* Маніпулятор довірливо повідомляє про те, як негативно виступився про вас керівник або колега. Він збуджує ворожість до «недоброзичливця», підштовхуючи до певних дій.

5. *Вас роблять соратником у спільній справі.* Наприклад, відвідувач, розраховуючи на розуміння й співчуття, розповідає вам свій чудовий проєкт реорганізації роботи. І відразу просить саме його документ показати директору.

6. *Комплімент*. Прийом ґрунтується на природному для людини бажанні бути позитивно оціненим навколишніми й дозволяє створити позитивну атмосферу, знизити критичність співрозмовника.

7. *«Роздратування співрозмовника»* – виведення його зі стану психологічної рівноваги глузуваннями, обвинуваченнями, докорами або іронією, що змушує його нервувати і приймати необдумані рішення.

8. *«Втрата документів»* («випадково» губляться документи, які можуть негативно вплинути на процес обговорення) тощо [Маніпулятивні прийоми].

Існують три найпростіші способи нейтралізації цих та інших прийомів маніпуляції в спілкуванні, а саме:

1. *«Повз вуха»*. Метод полягає у відході від дискусії, ухилянні від прямих запитань або зміні теми розмови. Можна щось упустити, відволіктися на уявний телефонний дзвінок тощо. Мета – виграти час і ухилитися від маніпуляцій.

2. *«Розставити крапки над і»*. Пряма заява про те, що опонент намагається вами маніпулювати з позначенням його справжнього мотиву: «Скажіть прямо, чого ви прагнете? Щоб я розлютився й відмовився від своїх вимог?».

3. *«Контрманіпуляція»*. Використання прийомів маніпуляції, що дозволяють відбити атаку опонента й змусити його до прийняття не вигідного для себе рішення. Така ситуація може спричинити різке загострення стосунків і виникненню конфлікту [Хміль: 144].

Крім способів нейтралізації, виділяються також способи захисту від маніпулювання, а саме: необхідно знати основні способи маніпулювання й пам'ятати, на що вони спрямовані (на отримання якоїсь вигоди, на те, щоб збити вас з толку й відволікти від власних інтересів); постійне, чітке і ясне збереження у свідомості ваших головних інтересів; мати «холодний розум»; досконало вивчити проблему тощо. Важливо також завчасно розробляти комунікативну стратегію і тактику, які допоможуть ефективно зреалізувати обрану стратегію, тобто досягати мети спілкування.

Отже, маніпуляції часто використовуються в нашому житті і в діловому спілкуванні зокрема. Викоринити маніпуляцію дуже важко, майже неможливо. Головне – навчитися їх розпізнавати й протистояти.

#### Література

1. Іваскевич Т. Особливості маніпуляції свідомістю в процесі комунікації. URL: <http://naub.org.ua/?p=812>.

2. Хміль Ф. І. Ділове спілкування. Київ, 2007. 224 с.

3. Маніпулятивні прийоми в діловому спілкуванні. URL: <http://moda.bsshop.in.ua/manipulyativni-prijomi-v-dilovomu-splukuvanni/>