

## МОДЕЛІ МАНІПУЛЯТИВНОГО ВПЛИВУ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Вінницький національний технічний університет, Вінниця

### **Анотація**

*У статті розглянуто моделі маніпулятивного впливу у діловому спілкуванні; зазначено, що знання сутності маніпулятивного впливу, його особливостей, механізмів дозволить протистояти відповідним технологіям й вибудовувати стратегію захисту проти них.*

**Ключові слова:** маніпуляція, ділове спілкування, стратегії маніпулятора, моделі маніпулювання.

### **Abstract**

*The article deals with models of manipulative influence in business communication;*

*It is noted that knowledge of the essence of manipulative influence,*

*its features,*

*mechanisms will allow to withstand the corresponding technologies and to formulate a strategy of protection against them.*

**Keywords:** manipulation, business communication, strategy of manipulator, models of manipulation.

Маніпуляція як психологічний вплив одного індивіда на іншого з метою виконання останнім волі першого широко застосовується в практиці ділового спілкування при переговорах, у ділових відносинах, в процесі управління. Тому володіння навичками аналізу та виявлення моделей маніпулятивного впливу значно сприяє ефективному протистоянню такому впливу та захисту своїх інтересів у процесі ділової комунікації [1].

Термін "маніпуляція" походить від латинського "manipulus" - пригорща, жменя (manus - рука, plere - наповнювати) і спочатку позначав ручне управління, ручну дію. У подальшому цей термін набув переносного значення і став позначати акт впливу на людей, суть якого полягає у прихованому управлінні їх поведінкою.

Вивченню питань, пов'язаних із маніпулятивним впливом присвячено значну кількість праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, зокрема, Е. Берна, Е. Шострома, Р. Чалдіні, Р. Гаріфулліна, В. Шейнова, В. Панкратова, У. Глассера та ін.

Найбільш повне визначення маніпуляції дано Е.Л. Доценко, яка виділила основні ознаки маніпуляції: родова ознака – психологічний вплив; ставлення маніпулятора до іншої людини як до засобу досягнення власних цілей; прагнення отримати односторонній виграв; прихований характер як факту впливу, так і його спрямованості; використання психологічної сили, гра на слабкостях [2].

Таким чином, маніпуляція – це різновид психологічного впливу, майстерне здійснення якого призводить до прихованого формування в іншій людині намірів, що не збігаються з його актуально існуючими бажаннями. Також для маніпулятора важливо, щоб адресат вважав ці думки, почуття, рішення та дії своїми власними, а не нав'язаними ззовні, і визнавав себе відповідальним за них.

Виходячи з маніпулятивних особливостей спілкування, Е. Шостром виділяє чотири основні стратегії маніпуляторів [3].

1. Активний маніпулятор намагається керувати іншими за допомогою активних методів. Він не демонструватиме свою слабкість у стосунках, а буде грати роль людини, сповненої сил. При цьому він використовує своє соціальне становище (бос, батько, старший брат, учитель, керівник). Активний маніпулятор отримує задоволення, спираючись на безсилля інших та контролюючи їх. Він застосовує систему прав і обов'язків, наказів і прохань тощо, керуючи людьми як маріонетками.

2. Пасивний маніпулятор являє собою протилежність активному. Цей тип людини вирішує, що, оскільки він не може контролювати життя, то відмовиться від зусиль і дозволить розпоряджатися собою активному маніпулятору. Пасивний маніпулятор прикидається безпорадним і грає роль «пригнобленого». Він перемагає своєю млявістю і пасивністю, дозволяючи активному маніпулятору думати і працювати за нього.

3. Маніпулятор, який змагається, ставиться до життя як до стану, що вимагає постійної пильності, оскільки тут можна виграти або програти: третього немає. Для такого типу людини життя – це двобій, де всі інші люди – суперники або вороги, реальні або потенційні. Його можна вважати чимось середнім між активним і пасивним маніпуляторами.

4. Байдужий маніпулятор грає в індиферентність. Він намагається відійти від контактів. Однак насправді його поведінка пов'язана з можливістю обіграти партнера.

Протягом всієї історії людства опрацьовувалися моделі маніпулювання свідомістю. Ось деякі з них:

- «роздратування співрозмовника»: виведення його зі стану психологічної рівноваги звинуваченнями, докорами або іронією, що змушує його нервувати і, в результаті, ухвалювати необдумані рішення;

- відсилання до «вищих інтересів»: натяк на те, що позиція співрозмовника зачіпає інтереси тих, кого вкрай небажано засмучувати («Ви ж розумієте, що це дуже складний клієнт?»)

- «недомовленість в зв'язку з особливими мотивами»: натяк на те, що повна інформація не може бути озвучена в зв'язку з якимись «особливими мотивами», про які не можна повідомити прямо;

- «помилковий сором»: використання помилкового аргументу, з яким опонент не сперечатиметься після заяв на зразок «Вам, звичайно ж, відомо, що наука встановила ...», «Ви, звичайно ж, читали про ...», «Все ділові люди в курсі, що ...», побоюючись привселюдно визнати власну некомпетентність;

- «використання незрозумілих слів у спілкуванні» - аналогічно попередньому, прийом побудований на небажанні опонента визнати, що він не знайомий з цим терміном;

- «демонстрація образи»: уникання відповіді на небажаний аргумент за допомогою удавання образи («За кого Ви нас тут маєте?»);

- «уявна неухважність»: втрата потрібних документів, пропуск аргументів або небезпечних доводів опонента;

- «уявне нерозуміння»: повторення доводів співрозмовника «своїми словами» з навмисним перекручуванням отриманої інформації («Іншими словами, ви вважаєте ...»);

- «а що ви маєте проти?»: вимога до опонента надати критичні аргументи з подальшим обговоренням його аргументів замість аргументації запропонованої тези;

- «зведення факту до особистої думки»: зведення заснованого на фактах аргументу опонента до його особистої позиції («Це всього лише ваша особиста думка»);

- «видима підтримка»: уявна підтримка доводів опонента, спрямована на те, щоб заспокоїти його згодою, відвернути увагу, а потім привести потужний контраргумент, створивши враження ґрунтовної обізнаності, що дозволяє бачити його неспроможність («Так, але ...»).

Отже, головною умовою ефективності ділового спілкування є усвідомлення можливості реалізації цілей діяльності установи, фірми, організації за умови правильно організованої ділової комунікації, створенні атмосфери взаєморозуміння, довіри та співробітництва. Знання сутності маніпулятивного впливу, його особливостей, механізмів дозволить протистояти відповідним технологіям вибудовувати стратегію захисту проти них.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Іваскевич Т. Особливості маніпуляції свідомістю в процесі комунікації [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://naub.org.ua/?p=812>
2. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита [Текст] / Е.Л. Доценко. – СПб.: Речь, 2003. – 304 с.
3. Шостром Э. Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации [Текст] / Э. Шостром, пер. В. Данченко. – К.: PSYLIB, 2003. – 82 с.

**Пустовіт Тетяна Миколаївна** – канд. філол. наук, доцент кафедри мовознавства, Вінницький національний технічний університет, e-mail: [tetyanatuleneva@gmail.com](mailto:tetyanatuleneva@gmail.com)

**PustoviTetyana N.** – Candidate of Philology, Associate Professor, Department of Linguistics, Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa

**Кучеренко Ольга Олександрівна** – студентка групи ІКН-17Б, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет

***Kucherenko Olga O.*** – Department of Information Technologies and Computer Engineering, Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa