

УДК 174.8

Мельник О. М.¹, Бондаревич І.М.²

¹ студ. гр. ФЕУ-612м НУ «Запорізька політехніка»

² канд. філос. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

МАНІПУЛЯЦІЯ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ

«Ти чудовий професіонал», «хто, як не ти», «просто захоплююсь твоєю майстерністю» – якщо ви неодноразово чули в свою адресу ці фрази, будьте впевнені, вами з великою вірогідністю маніпулювали. Маніпуляція – це різновид соціального впливу, який використовується для прихованого впровадження в психіку жертви цілей, бажань, намірів, відносин або установок маніпулятора, які не збігаються з актуально-існуючими потребами жертви. Це приховане управління людьми та їх поведінкою. Маніпулятивні відносини поширені і активно паразитують у професійній сфері. У сучасному світі всі, від психолога до політика, від представника бізнес-структур до державного службовця, практикують маніпуляцію у професійному спілкуванні: від простих прийомів до надскладних технологій навіювання. Головними учасниками процесу маніпуляції є суб'єкт (маніпулятор) і об'єкт (адресат його впливу). Використовуючи прихований психологічний прийом, маніпулятор має на меті не тільки змусити людину, всупереч її інтересам, виконати потрібні йому дії, але й зробити це так, щоб жертва маніпуляції була переконана у тому, що ухвалені нею рішення є результатом виключно її власної волі.

Маніпуляція у професійному спілкуванні – це брудна психологічна гра, в якій маніпулятор ставить свою жертву у становище, де вона є не особистістю, а лише об'єктом застосування маніпуляції. Маніпулювання в робочих відносинах переслідує такі цілі та завдання: зробити іншого знаряддям виконання своїх намірів; перекласти на іншого частину своєї роботи; уникнути особистої відповідальності, зокрема, переклавши її на інших; самоствердитися (доволі часто за рахунок іншого); вирішити власні психологічні проблеми (внутрішньоособистісні конфлікти на зразок нереалізованих амбіцій); надати взаємовідносинам бажаний вигляд (наприклад, встановити дистанцію); отримати вигравш від комфорту свого становища тощо [1].

Таблиця 1 – Приклади маніпулятивних прийомів у професійному спілкуванні в порівнянні із фразами з дитинства

№	Маніпулятивний прийом	Фраза з дитинства	Фраза у професійному спілкуванні
1	Тиск на жалість	«Ти збираєшся йти на день народження подруги, а твій брат хворіє! Залипів вдома, доглянь за ним, більше це зробити нікому.»	«Звичайно, ви вийшли на вихідні, але в нас з'явився терміновий проєкт, з яким ніхто не впорається так майстерно, як ви. Вийде обговорити ввечері всі деталі по відеозв'язку?»
У такому посилі керівник компанії стає на позицію «дитини», який просить «батька» допомогти йому, намагаючись одночасно тиснути на жалість. Жертва маніпуляції у цей час не втрачає можливості відчувати себе рятівником і погоджується працювати у свій вільний від роботи час, адже почуття особистої значимості – одна з людських потреб, яку важко наситити до кінця.			
2	Гра на почутті провини	«Як безвідповідально з твого боку йти на день народження, коли твій брат хворіє! Ми з батьком робимо все можливе для вас, а тобі аби розважатися!»	«У вас й так багато вільного часу на вихідних, а в нас терміновий проєкт! Можливо, у вас вийде хоча б обговорити деталі по відеозв'язку?»
Ситуація аналогічна першій, проте емоційне забарвлення відмінне. В цьому випадку позиція керівника батьківська, а підлеглому дістається роль «дитини». Звичайно, щоб заслужити визнання «батька», «дитина» відмовиться від вільного часу, вийде сверхнормовано та буде працювати за двох.			
3	Порівняння	«Твоя сестра вчиться на відмінно, а в тебе немає навіть четвірок.»	«Ваші показники найгірші у відділі, вам слід більше працювати»
Такі ситуації порівняння та оцінювання, коли вони не на вашу користь, дуже неприємні. Цей прийом давно вже перестав бути таємним: наприклад, загальнопоширений конкурс «Найкращий робітник місяця» – також прийом управління, що в основі своїй має порівняння.			
4	Брати «на слабкість»	«Тобі ніколи не отримати золоту медаль!»	«Клієнт сумнівається в твоєму досвіді, можливо, варто віддати цей проєкт твоєї колезі?»

Цей прийом гарно працює з людьми, яким подобається проявляти себе в екстремальних ситуаціях. Скепсис зі сторони керівництва змусить такого робітника доводити свій професіоналізм для того, щоб в ньому більше ніколи не сумнівались.

5	Лестоці	«Ти найрозумніший! Ніхто не зробить це краще, ніж ти!»	«Я не можу довірити це важливе завдання нікому, крім вас»
---	---------	--	---

Віра та підтримка керівництва заряджають енергією та надають сил. Лестоці, до того ж, можуть використовуватися для нав'язування своєї точки зору: «Ви ж такий розумний і розумієте, що найкращим варіантом було б...».

Існує безліч способів і видів маніпуляцій для досягнення наведених цілей в управлінському середовищі. Якщо керівник добре вивчив колег та підлеглих, а також їх типові реакції, він з легкістю може отримати бажане. Часто ці реакції йдуть родом ще з дитинства, тому в основі найбільш ефективних маніпулятивних прийомів у діловому спілкуванні лежать типові фрази, які колись вимовляли наші батьки. Схожість легко можна побачити на прикладах табл.1, яка узагальнена авторами на підставі [2].

У розглянутих прикладах маніпулятивні прийоми йшли від керівника по відношенню до підлеглих. Але підлеглі здатні маніпулювати своїми керівниками не менше. Маніпуляція зі сторони підлеглого відрізняється лише тим, що діє він обережніше й більш вишукано, оскільки усвідомлення керівником того, що ним керують, може дорого обійтися підлеглому. Так, наприклад, будь-який безініціативний підлеглий, що приходить в кабінет керівника без пропозицій, який чекає вказівок, представляє для нього постійну загрозу. Підказуючи рішення, радячи, керівник приймає відповідальність на себе і знімає її з підлеглого. Навантаження на першого збільшується, на другого – зменшується. Підлеглий може вести себе так або вимушено, або з власної ініціативи. Примушує його до цього зазвичай авторитарний стиль поведінки начальника, при якому творчий потенціал працівника виявляється незатребуваним, віддача від нього набагато менше можливої, в той час як начальник перевантажений великою кількістю дрібних питань, що також не на користь справі. Підлеглий, який діє подібним чином з власної волі, є маніпулятором. Якщо приховане управління здійснюється їм навмисно, то маніпулятор отримає зняття відповідальності, зменшення робочого навантаження. Якщо несвідомо – то виграш психологічний. Адже якщо людина від природи нерішуча, надмірно обережна, тривожна, то для нього більш комфортна позиція підпорядкування.

Залишається питання, як же захистити себе від небажаного впливу? Спочатку не дуже приємна інформація: ви не можете повністю вберегтися від маніпуляцій, це просто неможливо зробити. Причина банальна, адже нереально відстежити всі інформаційні потоки, які до вас надходять від інших людей і впливають на вашу свідомість і підсвідомість. І навіть більше того, у вас немає можливості належним чином проаналізувати всю інформацію, яка на вас впливає. Та є деякі основні стратегії захисту, що дозволять уникнути маніпуляцій в міжособових стосунках. Вчені [3] наводять дві найбільш загальні стратегії поведінки з маніпулятивною технологією: установка на руйнування технологічних елементів впливу та установка на їх використання в своїх інтересах, які вдало можна використати на протидію маніпуляціям у професійному спілкуванні. Перша стратегія захисту. Технологічним старанням маніпулятора адресат може протиставити зустрічну активність, що руйнує його маніпулятивні дії. Таким чином, адресат вступає в боротьбу з маніпулятором і взаємно прагне завдати шкоди маніпулятору. Варто спрямувати свої зусилля на те, щоб таємне, себто, маніпулятивні дії, зробити явним. У професійному спілкуванні це може виглядати як уточнення з інтонацією недовіри, сумніви, чіплення за слова, прямі питання про інші цілі («Куди ви хилите?», «Скажіть прямо»). Адресат для дестабілізації маніпулятора може почати пошук власної сили, в якому він має перевагу: наприклад, розробити заготовлені теми і сюжети розмови, або невпопад вставляти паузи. Або пересилувати маніпулятора у його засобах маніпулювання. Наприклад, агресор задає повільний темп розмови, поступово вимотуючи терпіння, і чекає момент, коли можна буде провести атаку: скажімо, збудити неприхильність до якоїсь людини (неприємний стан в актуальній ситуації прив'язується до образу цієї людини). Адресат може задати темп ще повільніше, паралельно розмірковуючи про власні справи з агресором. Ефект протидії додатково посилюється ще й неповним його включенням в ситуацію.

Друга стратегія захисту. Цілеспрямоване перетворення маніпулятивного впливу в такий бік, щоб його ефект відповідав інтересам адресата маніпулятивного впливу. Наприклад, якщо адресат помітить, що маніпулятор веде розмову у бік, він може «допомогти» маніпулятору і підтримати відволікання на іншу тему, але таку, яка не менш вигідна для адресата; або, зробивши петлю, можна повернути розмову до початкової теми. Припустимо, що ви починаєте розуміти натяк маніпулятора, здогадуватися, до чого він хоче вас схилити. Можна прямо спитати, чи правильно ви зрозуміли його намір. Якщо ціль дійсно непристойна, маніпулятор швидше за все відмовиться [3].

Зрештою, до маніпуляції слід ставитися з певною мірою адекватності: не розслаблятися занадто, але й не шукати її всюди з фанатизмом, бо так можливо знайти її там, де її взагалі немає.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Падафет Ю. Маніпуляція у професійному спілкуванні: як протистояти? – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2019/september/issue-9/article-76785.html> дата звернення 04.03.23

2. Дев'ять маніпуляцій, які керівники застосовують до співробітників. Крижопіль. – 2015. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: URL: <http://blog.i.ua/user/4363749/1732337/> дата звернення 04.03.23.

3. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: навч. посіб. – Київ: «Центр учбової літератури», 2007. – 448 с.