

Мішина К. О., бакалавр, Гончаренко І. М., доцент

Київський національний університет технологій та дизайну

МАНІПУЛЯЦІЇ В БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯХ

Анотація. У цій статті проведено узагальнення інформації про методи маніпулювання та надано пропозиції щодо того, як захиститися від маніпуляції під час комунікації. Це свідчить про важливість використання цієї інформації при викладанні предметів, де досліджуються комунікаційні процеси.

Ключові слова: маніпуляція; жертва маніпулювання; інструменти маніпулювання; маніпулятор; споживча поведінка.

Mishina K., Honcharenko I.

Kyiv National University of Technologies and Design

MANIPULATIONS IN BUSINESS COMMUNICATIONS

Abstract. This article summarizes information about manipulation methods and provides suggestions on how to protect yourself from manipulation during communication. This indicates the importance of using this information when teaching subjects where communication processes are studied.

Keywords: manipulation; victim of manipulation; manipulation tools; manipulator; consumer behavior.

Вступ. У світі сучасного бізнесу ефективність комунікації визначається не лише здатністю передавати інформацію, але й вмінням впливати на рішення та дії інших людей. Бізнес комунікація – це складний механізм, де кожне слово, жест, чи сигнал може мати велике значення. Проте, якщо використовувати цей механізм неетично, він може перетворитися на інструмент маніпуляції.

Маніпуляції в бізнес комунікаціях – це явище, яке вимагає уваги та ретельного розгляду. Вони можуть призвести до негативних наслідків, включаючи втрату довіри клієнтів, партнерів та співробітників, а також юридичні наслідки. Тому, вивчення та розуміння маніпуляційних технік у бізнес комунікаціях є важливим завданням для підтримки етичних стандартів та побудови довіри в сфері бізнесу.

У цій статті ми розглянемо різні аспекти маніпуляцій у бізнес комунікаціях, включаючи їх види, наслідки та способи захисту від них. Ми також розглянемо важливість вивчення цієї теми в контексті навчання та розвитку комунікаційних навичок.

Українські та зарубіжні вчені, такі як: С.М. Черненко, Р. Чалдіні, П. Екман, Е. Лурі, Д. Таннен, Е. Шострома, Л. Лігачова, С. Дацюк, К. Кандратов, А. Дмитрієв, Р. Гудін, С. Кара-Мурза, П. Рікер, В.Ф. Іванов, Г. Лебон та інші у своїх працях досліджують поняття маніпулювання та прийоми маніпулятивної техніки в різних галузях науки (психологія, лінгвістика, соціологія, політологія та теорія масової комунікації).

Постановка завдання. Виходячи з вищезазначеного, метою дослідження є аналіз явища маніпуляцій в бізнес комунікаціях з метою розкриття їх впливу на організаційну діяльність і виявлення способів захисту від маніпуляційних технік.

Виклад основного матеріалу. При аналізі поняття маніпуляції та його ключових рис можна стверджувати, що маніпуляцію можна розглядати як «один із видів психологічного впливу, де вправність маніпулятора використовується для прихованого внесення в психіку адресата певних цілей, бажань, намірів, відносин або установок, які не збігаються з тими, що існують у адресата на даний момент» [2]. Слід зазначити, що цей вплив завжди є неявним, і як наміри маніпулятора, так і сам факт впливу залишаються прихованими або спотвореними.

Маніпуляція впливає на різні рівні особистості та спрямована на зміну існуючих потреб, мотивацій, світогляду та поведінки особистості. Також однією з основних ознак маніпулятивного впливу є отримання моральної або матеріальної вигоди маніпулятором.

Вчені Л. Лігачов, С.М. Черненко і В.Ф. Іванов [8] у своєму дослідженні представили наступні методи маніпулювання інформацією, які здатні впливати на масову свідомість. Зокрема, серед способів маніпулювання інформацією можна виділити наступні:

- маніпулювання інформацією шляхом використання неповної, односторонньої подачі;
- представлення вигаданої інформації як реальної, тобто фабрикування даних;
- редагування інформації шляхом додавання власних вигадок та коментарів;
- інтерпретація інформації з підкресленням вигідних для маніпулятора аспектів;
- приховання фактів або інформації;
- вибіркове представлення фактів залежно від позиції ЗМІ;
- супроводження матеріалу заголовком, який не відображає його справжнього змісту;
- публікація правдивої інформації, коли вона вже не має актуальності;
- подача неточного цитати, виділяючи її з контексту і змінюючи її значення [8].

Сучасний маніпулятор – це той, хто систематично впливає на інших з метою досягнення заздалегідь запланованих результатів. Це відношення до партнера взаємодії, де партнер сприймається не як самостійна особистість, а як засіб для задоволення прихованих інтересів і потреб маніпулятора, не враховуючи інтереси і бажання партнера. В результаті такого впливу партнер може почати розглядати стимули, що в нього викликають інтерес, як свої власні. Згідно з Е. Шострома, існують різні типи маніпуляторів, які представлені в таблиці.

Таблиця

Види маніпуляторів

ВИДИ МАНІПУЛЯТОРІВ	
Активні маніпулятори	Ці індивіди не в змозі довірити себе і віддають перевагу тому, щоб зробити когось іншого відповідальним за все, таку людину, якою можна керувати і контролювати. Деякі маніпулятори, будучи в пошуку або не отримавши любові від оточуючих, намагаються заволодіти владою над іншими людьми за допомогою своєї хитрості і розумових здібностей.
Пасивні маніпулятори	Деякі люди відчувають настільки великий страх перед тим, щоб завдати неприємностей чи несхвалення інших, що намагаються задовольнити всіх навколо себе. Іноді, коли вони відчувають, що не мають достатньо сил впоратися з життєвими труднощами, це зручніше для них приймати пасивну позицію.
Байдужі маніпулятори	Ці особи демонструють байдужість та відчуженість, намагаючись уникнути взаємодій.
Маніпулятори, що змагаються	Такі люди розглядають життя як безперервний змагання і вважають себе учасниками цього турніру. Для них важливим є постійний бій, і вони дивляться на своїх ділових партнерів як на суперників чи можливих противників, незалежно від того, чи є ці партнери реальними чи потенційними.

Джерело: удосконалено автором на основі [8].

Які ознаки говорять про маніпуляції?

1. Тілесне відчуття. Один з перших сигналів – почуття безпричинного тілесного дискомфорту, і у кожного він може проявлятися по-своєму.

2. Відчуття, коли ви не можете чітко зрозуміти і сформулювати для себе, чого ж саме хоче партнер.

3. Спроби давати вам оцінку. Не вашим конкретним діям або пропозиціям, а вам в цілому. Позитивних оцінок це також стосується. «Ну ви ж професіонал», «ти сильний, впорасшся».

4. Спроби викликати у вас почуття провини/відповідальності за інших поза рамками контрактів і домовленостей. «Якщо ви це не зробите, ми помремо».

Не тільки слухайте уважно слова свого співрозмовника, але й контролюйте свої власні реакції. Різкий спалах емоцій, такий як агресія, провина або обурення, зазвичай є реакцією на маніпуляції, яку ми не завжди усвідомлюємо [7].

Як протистояти маніпуляціям?

Протистояння маніпуляціям вимагає розсудливості, свідомості та вміння визначати та реагувати на маніпулятивні ситуації. Ось кілька способів, які можуть допомогти вам протистояти маніпуляціям:

1. Критичне мислення: Аналізуйте інформацію та ситуації об'єктивно. Поставляйте питання, запитуйте про докази та обговорюйте дійсні факти.

2. Встановлення меж: Майте чіткі особисті межі і не коливайтесь їх встановлювати. Якщо вас намагаються переконати в чомусь, з яким ви не згодні, будьте готові сказати "ні".

3. Стійкість і самоконтроль: Намагайтеся зберігати спокій у складних ситуаціях і не реагувати на маніпуляції емоційно.

4. Підтримка оточення: Розмовляйте з довіреними друзями або колегами про ситуації, в яких ви відчуваєте маніпуляції. Інші точки зору можуть допомогти вам зрозуміти ситуацію.

5. Довіра, але перевірка: довіряйте іншим, але не настільки, щоб не перевіряти інформацію та наміри. Не вірте на слово без перевірки [7].

Висновки. Таким чином, досліджено, що маніпулятивний стиль взаємодії в комунікації є соціально неприйнятним видом комунікативної поведінки, який негативно впливає на психічне здоров'я осіб. Маніпуляція є неодмінною частиною психології багатьох осіб, без якої важко уявити подальше існування, оскільки саме вона сприяє досягненню поставлених цілей шляхом втілення стратегії маніпуляції.

Встановлено, що маніпулятивне спілкування передбачає вплив на співрозмовника з метою досягнення власних схованих намірів і цілей. Маніпуляція спрямована на здобуття контролю над поведінкою та думками іншої особи. Головна особливість маніпулятивного спілкування полягає в тому, що співрозмовник не розкриває свого співбесіднику справжніх цілей розмови, вони приховуються або замінюються іншими.

Список використаної літератури

1. Shutiak I., Tkach L. Manipulation as an integral part of business communication. *SworldJournal*. 2020. 4 (06–04), 140–144. <https://doi.org/10.30888/2663-5712.2020-06-04-094>.
2. Бажеріна К.В. Використання маніпуляційних технологій у рекламі. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3835>.
3. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф., Чуприк Н. В., Анохіна Л. П. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
4. Ділові комунікації: основні поняття й форми. URL: <http://studopedia.org/10-159396.html>.
5. Ковалінська І. В. Невербальна комунікація. Київ: Видавництво "Освіта України", 2014. 289 с.
6. Бізнес-комунікації : конспект лекцій. Укладачі: Б. Л. Ковальов, А. В. Павлик, С. М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.
7. Коробова Т. Як протистояти маніпуляціям у діловому спілкуванні. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/jak-protistojati-manipuljatsijam-u-dilovomu-spilkuvanni-2514235.html>.
8. Техніки маніпулювання. URL: <http://www.nrcu.gov.ua/news.html?newsID=97713>.