

МАНІПУЛЯЦІЇ ЯК КОНФЛІКТОГЕН ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕСУ

Однією із суб'єктивних причин конфліктів є маніпуляції – приховане управління співрозмовником, партнером проти його волі, нав'язування йому своїх уявлень, суджень, оцінок, під час якого маніпулятор одержує односторонні переваги за рахунок жертви [1, с. 18]. Маніпулятором вважають людину, яка вдається до різноманітних хитрощів, щоб спонукати іншу особу до поведінки, яка є вигідною для того, хто впливає. Процес маніпуляції являє собою психологічний вплив, майстерне виконання якого призводить до прихованої заміни реальних намірів людини на такі, що не збігаються з її існуючими бажаннями. Актуальність дослідження маніпулятивних прийомів у професійній діяльності полягає у підтвердженні негативного впливу маніпуляції на міжособистісне спілкування та взаємодію людей.

Маніпулятивні відносини є різновидом міжособистісних взаємин, що часто стають причиною внутрішньоособистісних конфліктів. Внутрішньоособистісний конфлікт виникає, коли людина починає розуміти, що хтось намагається керувати її думками, відчуттями, вчинками. Конструктивним рішенням в такому випадку може стати стратегія відходу від маніпулятора і вибір одного із механізмів психологічного захисту. В іншому випадку – такий конфлікт може перерости в міжособистісний.

Маніпулятивні прийоми використовуються як інструмент управління працівниками в організації, при цьому вони можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки, що цілком залежить від особистості менеджера та його цілей. Керівник, наприклад, під час ділової бесіди може використовувати перебільшення, насмішки, може намагатися дискредитувати співрозмовника та контролювати його дії, поводити себе цинічно, закрито, байдуже й егоїстично. Підлеглі, у свою чергу, піддаючись маніпулятивному впливу, почуваються обдуреними, скривдженими та незадоволеними. Якщо ж такі дії керівника переходять у звичку, особистісна структура працівника спрощується, виникають поведінкові стереотипи, гальмується його особистісний розвиток. Якщо ж маніпуляції використовувати помірно та грамотно, ефективність управлінських дій підвищиться завдяки зниженню кількості конфліктних ситуацій і створенню позитивної робочої атмосфери серед працівників. Ні в якому разі не можна допускати ситуації, коли хитра маніпуляція переходить у відкритий психологічний тиск, адже це є неприпустимим [2].

Дуже часто маніпуляції використовуються під час переговорів. При цьому відносини між суб'єктом та опонентами залежать, в першу чергу, від ступеня схильності суб'єкта конфлікту до маніпулювання та можливості протидії йому.

Особливу практичну цінність в попередженні маніпулятивних впливів представляють так звані типові маніпулятори та способи протидії їм. Так, до маніпуляцій, спрямованих на опонента, належать:

1. вказівки про можливу критику дій опонента з боку його партнерів або громадськості для пробудження почуття небезпеки та невпевненості;
2. постійна демонстрація упертості, самовпевненості;
3. прагнення показати, що залежність опонента набагато більша, ніж є насправді, щоб примусити опонента засумніватися в собі настільки, щоб він був не в змозі зберегти зайняту позицію;
4. постійне звертання з риторичними запитаннями відносно поведінки чи аргументації опонента. На такі запитання відповідати непотрібно, варто ненав'язливо відмітити, що інша сторона формулює проблему не зовсім коректно;
5. постійне підкреслення того, що аргументи опонента не витримують ніякої критики;
6. патетичне прохання «ввійти в положення» для того, щоб викликати прихильність та великодушність. В цьому випадку ні в якому разі не потрібно брати на себе зобов'язань;
7. створення уяви про те, що позиція опонента надто складна та незрозуміла, щоб примусити партнера надати більше інформації, аніж заплановано заздалегідь. Аби не піддаватися маніпуляціям, варто запитати в опонента, що саме є незрозумілим;
8. представлення суттєвих проблем як несуттєвих, побічних питань.

При маніпулюванні відбувається: роздратування опонента, виведення його з рівноваги; використання незрозумілих для опонента слів і теорій; тиск дуже швидким темпом мови; відвернення уваги від якої-небудь думки; переклад суперечки у сферу домислів; «читання думок опонента»; однозначна бездоказова оцінка; багатозначна недомовленість; посилення на авторитети, які для даного випадку не служать доказом; приниження особи опонента, переривання діалогу за допомогою демонстративної образи; селекція аргументів; приписування опоненту неіснуючих якостей. Проявами маніпуляцій є: брехня, неповна передача інформації, перекручування фактів, вживання певних словесних формул, які відволікають увагу іншої сторони.

В конфліктній ситуації дуже важливо не піддаватися на маніпулятивні впливи та ефективно володіти способами протидії маніпуляціям.

Список використаної літератури

1. Галицька Е. В. Оцінювання впливу маніпулювання на студентське середовище / Е. В. Галицька, Н. А. Донкоглова // Магістеріум. Економічні студії. 2014. Вип. 56. С. 18-20.
2. Татенко В. Соціально-психологічні механізми впливу людини на людину / В. Татенко // Соціальна психологія. 2003. №1. С. 60 – 72.