

МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ВАЖНЫЙ ЭЛЕМЕНТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Майборода Римма Вадимовна, преподаватель кафедры иностранных языков, Николаевский национальный университет имени В. А. Сухомлинского

В статье рассматриваются манипулятивные технологии как важный элемент деловых отношений. Автор отмечает конструктивное их использование в управленческой практике на уровне межличностных контактов. Однако манипуляции становятся отрицательными, когда насилие над личностью превышает уровень, диктуемый нормами этики или спецификой работы.

Ключевые слова: коммуникация, манипулятивные технологии, переговорный процесс, конфликт

MANIPULATIVE TECHNOLOGIES AS AN IMPORTANT ELEMENT OF BUSINESS RELATIONS

Rymma Maiboroda, Lecturer of the Foreign Languages Department, Nikolayev V. A. Sukhomlinsky National University

The article deals with manipulative technologies as an important element of business relations. The author notes their constructive use in management practice at the level of interpersonal contacts. However, manipulation becomes negative when violence over a person exceeds the level dictated by ethics or specific work.

Key words: communication, manipulative technologies, negotiation process, conflict

Актуальность работы. Манипуляция как способ воздействия на человека является неотъемлемой практикой на протяжении всей истории человечества. Однако в XXI веке проблема манипуляции приобретает новое измерение. В течение XX в. велись научные исследования способов воздействия на общественное мнение, развивались прикладные направления их изучения. Тема манипуляции не нова. Отношение к манипуляции, ее роли в общественной жизни постоянно менялось, сопровождаясь сложными общественными дискуссиями. Вместе с этим, нарастание всеобъемлющего, «массового» использования манипулятивных практик стало реальностью именно XXI века. Появление «информационного общества», и, соответственно, распространение высокопроизводительных систем передачи и обработки информации, обусловили не только кардинальные количественные, но и качественные изменения в технологиях манипуляции. Старые, «прямые» способы воздействия, в частности идеологическое давление и пропаганда, потеряли свою эффективность. Зато появляется ряд новых, «скрытых» методик ненасильственного формирования общественного мнения, основанных на учете различных условий протекания социальной коммуникации, социальных факторов, которые его вызывают. Речь идет о манипулировании стереотипами, ценностями, мифологизации общественного сознания и тому подобное.

Актуальность темы подчеркивается бурным развитием и совершенствованием средств и техник манипуляций при отсутствии реально созданных механизмов общественной защиты от манипуляционных усилий, одновременном снижении роли институтов общественного контроля. Манипулятивные процессы, как разновидности процесса социальной коммуникации, на данном этапе развития общества проявляются на всех уровнях последней.

Цель исследования - проанализировать манипуляции, используемые в управленческой практике, и рассмотреть манипулятивные технологии в переговорном процессе.

Переговоры - способ разрешения конфликта, который заключается в использовании ненасильственных средств и приемов для решения проблемы.

Психологическими механизмами переговорного процесса являются согласование целей и интересов, стремление к взаимному доверию, обеспечение баланса власти и контроля сторон.

Часто конструктивное разрешение конфликта зависит не только от навыков эффективного общения или способности субъектов конфликтного взаимодействия овладеть технологиями управления эмоциями в переговорном процессе, но и от распознавания и противодействия применению ими манипулятивных воздействий.

Следует отметить, что манипуляцию можно назвать одним из самых распространенных видов общения. Она необходима для психологического воздействия на человека. Манипуляции в общении - это способ управления, возможность контроля над поведением и чувствами индивида [1; 2; 5; 8].

Манипуляция в переговорном процессе - это достаточно сильный способ, помогающий одержать победу человеку (или группе людей) в переговорах. Надо заметить, что умение манипулировать людьми во взаимоотношениях - это очень сильная сторона человека-манипулятора, которая может обеспечить ему победу практически в любом виде взаимоотношений.

Умелый манипулятор незаметно для своего партнера побуждает его к решениям и действиям, которые не соответствуют его (партнера) намерениям и интересам, но являются желательными для самого манипулятора [6].

Манипуляция - это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями [3].

Таким образом, манипуляции - важный элемент деловых отношений и они могут быть конструктивно использованы в управленческой практике на уровне межличностных контактов:

- для создания ореола руководителя организации или подразделения;
- для смягчения формы принуждения, обойтись без которого не удастся ни одному руководителю;
- для создания единой направленности желаний подчиненных на достижение целей организации.

Руководитель вместо силового воздействия может управлять подчиненными незаметно, создавая в них иллюзию полной самостоятельности и свободы. И в то же время он должен быть внимательным и не допускать того, чтобы подчиненные незаметно управляли им и использовали его в своих личных целях. Также различные манипуляции, используемые в деловом общении, можно условно объединить в три группы: организационно - процедурные, психологические, логические манипуляции [9].

Организационно - процедурные манипуляции могут быть использованы организаторами переговорного процесса, дискуссии. Они ориентированы либо на срыв обсуждения, или на умышленное столкновение противоположных взглядов участников дискуссии с целью накалить атмосферу, или на возведение переговоров к заведомо неприемлемому для оппонентов варианту обсуждения.

Психологические манипуляции основаны на использовании приемов, которые вводят собеседника в состояние раздражения, которые играют на его чувствах самолюбия и стыда.

Логические манипуляции построены на сознательных нарушениях основных законов и правил формальной логики или, наоборот, на их умелом использовании с целью влияния на недостаточно осведомленного оппонента.

Конструктивное использование манипуляций призвано способствовать сохранению и развитию деловых отношений и личности партнеров. Следует помнить о том, что обратное влияние манипулятивного общения на личность существует в тех случаях, когда в силу его частого использования, хорошей техники применения и, соответственно, постоянных успехов на этом поприще, человек начинает считать манипулятивное общение единственно правильным. В таком случае все общение человека сводится к манипуляциям другими людьми (и тогда, когда это нужно, и тогда, когда это совершенно не оправдано). Вместе с тем манипуляции становятся отрицательными, когда насилие над личностью превышает уровень, диктуемый нормами этики или спецификой работы.

Как отмечают современные исследователи, манипулятор живет внутри каждого из нас. Люди не рождаются манипуляторами, а становятся ими. В известной мере формирования манипулятивных склонностей связано с борьбой за выживание, и их развитие провоцирует сама жизнь.

Рассмотрим манипулятивные технологии в переговорном процессе (по Зелинскому С. А.) [4]:

1. Провокация подозрения. Манипулятор сначала ставит испытуемого в критические условия, когда убежденно выдвигает заявление типа: «Вы думаете, я буду вас уговаривать?», что предусматривает обратный эффект.

2. Ложная выгода противника. Манипулятор своими определенными словами как бы сначала ставит под сомнение собственные доводы, ссылаясь на якобы более выгодные условия, в которых находится его оппонент, что, в свою очередь, заставляет этого оппонента оправдываться в желании убедить партнера и снять с себя подозрение.

3. Агрессивная манера ведения разговора. При использовании данного приема манипулятор берет сначала высокий и агрессивный темп речи, чем бессознательно обезоруживает волю оппонента. К тому же оппонент в таком случае не может должным образом обработать всю полученную информацию, что заставляет его соглашаться с информацией от манипулятора, бессознательно к тому же желая, чтобы все это скорее прекратилось.

4. Мнимое непонимание. В данном случае определенная хитрость достигается следующим образом. Манипулятор, ссылаясь на выяснение для себя правильности только что услышанного, повторяете сказанные вами слова, но внося в них свой смысл. Произнесенные слова могут быть типа: «Простите, я вас понял, вы говорите что ...», - и дальше он повторяет 60-70% того, что услышал от вас, но конечный смысл искажает путем введения другой информации, информации - необходимой ему.

5. Ложное соглашение. В этом случае манипулятор вроде соглашается с информацией, полученной от вас, но тут же вносит свои коррективы. По принципу: «Да, да, все правильно, но ...».

6. Провокация на скандал. Вовремя сказанными обидными словами манипулятор пытается вызвать своими насмешками в вас гнев, ярость, непонимание, обиду и др., чтобы вывести вас из себя, и добиться намеченного результата.

7. Специфическая терминология. Данным способом манипулятор добивается у вас бессознательного унижения вашего статуса, а также развития чувства неудобства. В результате этого вы от ложной скромности или неуверенности в себе стесняетесь переспросить значение того или иного термина, даете возможность манипулятору вернуть ситуацию в нужное ему русло, сославшись при необходимости на якобы ваше одобрение раннее сказанных им слов.

8. Использование эффекта ложного подозрения в ваших словах. Применяя подобную позицию психовоздействия, манипулятор как бы изначально ставит собеседника в положение защищающегося. Пример используемого монолога: «Вы думаете, я буду вас уговаривать, в чем-то убеждать», - уже как бы вызывает у объекта желание убедить манипулятора, что это не так, что вы к нему (к манипулятору) сначала хорошо расположены и т. п. Тем самым объект как бы сам раскрывает себя для бессознательного согласия с этими словами манипулятора, которые последуют за этим.

9. Ссылка на «великих». Манипулятор оперирует цитатами из речей известных и значительных людей, спецификой устоев и принципов, принятых в обществе. Тем самым манипулятор бессознательно унижает ваш статус: посмотрите, все уважаемые и известные люди говорят так, а вы считаете совсем иначе, а кто вы, а кто они. Примерно такая ассоциативная цепочка бессознательно должна появиться у объекта манипуляций.

10. Формирование ложной глупости и неудачи. Высказывания типа - это банально, это полная безвкусица - должны сформировать у объекта манипуляций первоначальное бессознательное унижение его роли, и сформировать искусственную зависимость его от мнения других, что готовит зависимость данного человека от манипулятора. А значит, манипулятор может практически безбоязненно продвигать через объект манипуляций свои идеи, заставляя объект решать проблемы, необходимые манипулятору.

11. Навязывание мнений. В данном случае с помощью постоянно или периодически повторяющихся фраз, манипулятор приучает объект к любой информации, которую собирается до него донести.

На подобной манипуляции строится принцип рекламы. Когда сначала перед вами много раз появляется какая-то информации (причем независимо от вашего сознательного принятия или отрицания ее), а затем, когда человек сталкивается с необходимостью выбора любого товара, бессознательно из нескольких видов товара неизвестных марок он выбирает ту, о которой уже где-то слышал. Причем исходя из того, что с помощью рекламы доносится исключительно положительное мнение о товаре, то значительно большая вероятность того, что бессознательно в человеке сформировано исключительно положительное мнение об этом товаре.

12. Недоказанность, с намеками на какие-то особые обстоятельства. Это способ манипулирования с помощью особого рода недоговоренностей, формирующие у объекта манипуляций ложную уверенность в сказанном, с помощью бессознательного домысливания им тех или иных ситуаций. Причем когда в результате оказывается что он «не так понял», у такого человека практически отсутствует какая-либо составляющая протеста. Бессознательно он остается уверен, что сам виноват, потому что не так понял. Тем самым объект манипуляций вынужденно (бессознательно - осознанно) принимает навязываемые ему правила игры.

13. Мнимая рассеянность. В данной ситуации, объект манипуляции попадает в ловушку манипулятора, который играет на своей якобы невнимательности, чтобы после, добившись своего, сослаться на то, что он якобы не заметил (прослушал) протест со стороны оппонента. При этом он уже фактически ставит объект перед фактом свершившегося.

14. Унижение иронией. В результате высказанных в нужный момент мыслей о ничтожности собственного статуса, манипулятор как бы заставляет объект утверждать обратное и всячески поднимать статус манипулятора.

15. Ориентированность на плюсы. В этом случае манипулятор концентрирует разговор только на плюсах, тем самым продвигая свою идею и в конечном итоге добиваясь манипуляций над психикой другого человека.

Таким образом, мы видим, что приведённые в пример манипулятивные воздействия направлены на то, чтобы умалить возможности клиента, третировать его. Данным манипуляциям очень сложно противостоять в силу того, что воздействуют они на так называемые общественные нормы и обычаи. Абсолютно против воли оппонент чувствует себя виноватым, пристыжённым и даже плохим. Его неуверенность в себе, своих силах растёт. Он колеблется и начинает совершать ошибки. На самом деле такие манипуляции не что иное, как «техника борьбы». Используя их, переговорщик наносит удар оппоненту, чем укрепляет свою позицию в переговорах и получает временное преимущество [7].

Манипуляции в деловом общении, их наличие или отсутствие, больше зависят от профессионализма работника и его уверенности в своих силах. Трудно влиять на человека, который знает себе цену. Если же работник некомпетентен или слишком застенчивый, чтобы подчеркивать свои достоинства, работодатель или коллеги не преминут этим воспользоваться.

Частыми способами воздействия в рабочей обстановке являются:

- насмешки, упреки: адресат нервничает, раздражается и выполняет необходимые манипулятору действия;

- демонстративная обида - нежелание признавать свою точку зрения неправильной, а адресат постарается выполнить все прихоти обиженного;

- лесть, поддержка призваны для того, чтобы снизить бдительность человека и сделать его жертвой влияния.

Манипуляции в деловом общении можно избежать, если четко выражать свое мнение, быть уверенным в своих профессиональных качествах. Можно при воздействии постараться

прервать беседу телефонным звонком или срочным делом. Даже простое изменение темы дискуссии поможет избежать манипуляции.

Вывод. Итак, подводя итог всему вышесказанному, отметим, что манипулятивное воздействие в процессе общения - это такое воздействие на партнёра по общению, которое предполагает воздействие на него таким образом, чтобы добиться желаемого результата. Отстаивание своих интересов, обязательное получение задуманного объёма выгоды является главной целью манипулятора в процессе общения, в процессе переговоров. А искусство ведения переговоров подразумевает и владение техникой противостояния манипулятивному воздействию. Умение противостоять манипулятивному воздействию необходимо каждому человеку, так как действия эти носят принудительный, а, значит, нарушающий свободу выбора человека, характер. Заметим, что манипуляции очень часто имеют место в повседневной жизни человека: в процессе общения со знакомыми и незнакомыми ему людьми, в процессе информативного воздействия на человека (реклама, телевидение, радио, СМИ и т.д.).

Таким образом, знание техники манипулятивного воздействия и умение противостоять такому воздействию необходимо в современном обществе каждому человеку.

Список использованной литературы:

1. Грачёв Г., Мельник И. Манипулирование личностью: Организация, способы и технологии информативно-психологического воздействия. <http://www.philosophy.ru/iphras/library/manipul.html>
2. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. - М., 1996. - с.138.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: 2009. - 384 с.
4. Зелінський С.А. Маніпуляції масами і психоаналіз. Маніпулювання масовими психічними процесами за допомогою психоаналітичних методик. - СПб.: Скіфія, 2008. - 248 с.
5. Кара-Мурза С.Г. Власть манипуляции / С. Г. Кара-Мурза. - М.: Академический Проект, 2007. - 384 с.
6. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. - СПб.: Лань, 1999. - Гл. 13-15.
7. Мастенбрук В. Переговоры. - Калуга: Калужский Институт социологии, 1993.- 175 с.
8. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. - М.: Наука, 1990.- 158 с.
9. Цой Л.Н. «Организационный конфликтменеджмент: 111 вопросов. 111 ответов» - М.: Книжный мир, 2007. - 352 с.