



ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ,
ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ДЕРЖАВНИХ
ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ

МАН ІПУЛЯЦІЇ

в процесі ділової комунікації та під час ведення переговорів



Чернігів – 2016

Маніпуляції в процесі ділової комунікації та під час ведення переговорів:
навч.-метод. посібник / Черніг. центр перепідготовки та підвищення
кваліфікації працівників органів держ. влади, місцевого
самоврядування, держ. п-в, установ і орг.; Уклад.: Чабак Л.А. –
Чернігів: Сіверський центр післядипломної освіти, 2016. – 11 с.

*Затверджено до друку навчально-методичною радою
Чернігівського центру перепідготовки та підвищення кваліфікації
працівників органів державної влади, органів місцевого
самоврядування, державних підприємств, установ і організацій,
протокол № 3 від 21 вересня 2016 р.*

© Сіверський центр
післядипломної освіти,
2016

ЗМІСТ

МАНПУЛЯЦІЇ: ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ	4
ОСОБЛИВОСТІ МАНПУЛЯТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ	5
МАНПУЛЯЦІЇ ПІД ЧАС ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ	7
МАНПУЛЯЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ВІЙНИ	9
ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА	11

МАНІПУЛЯЦІЇ: ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

- **Маніпуляції** – це приховане управління поведінкою людини, що здійснюється заради певної вигоди того, хто управляє.

Маніпулятивне спілкування передбачає вплив на партнера з метою досягнення власних прихованих намірів і цілей.

Маніпуляція має за мету досягнення контролю над поведінкою й думками іншої людини.

Чому люди маніпулюють іншими? Маніпуляції, як технології прихованого управління, дають владу над людьми, дозволяють досягти бажаних результатів

Особливість маніпулятивного спілкування: партнер не інформує свого співрозмовника про справжні цілі їхньої розмови, вони їм приховуються або ж підміняються іншими.

Поширеність маніпуляцій

- 43% респондентів визнають, що самі маніпулюють на роботі; 28% - в сім'ї;
- Жінки в сім'ї маніпулюють частіше, ніж чоловіки (38% і 23% відповідно), старші керівники – частіше молодших (48% і 38% відповідно).
- При цьому 85 – 88% респондентів бажали б навчитися маніпулювати, 92 – 95% - захищатися від маніпуляцій.



ОСОБЛИВОСТІ МАНІПУЛЯТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ

Ефективність маніпуляції залежить від уміння маніпулятора використовувати психологічно уразливі позиції людини.

Маніпулятор використовує такі психічні стани жертви:

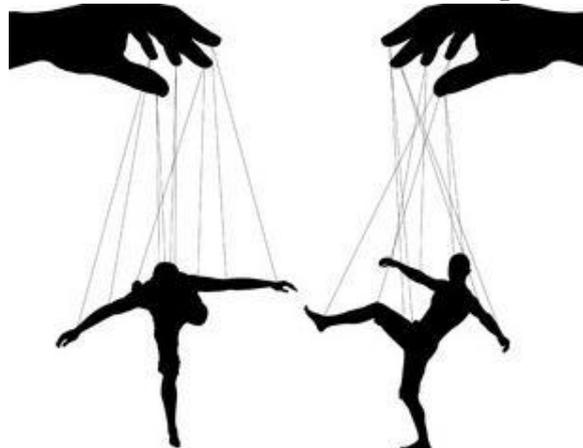
- невизначеність становища жертви;
- нетерпеливість;
- некритичність;
- зосередженість;
- ейфорія.

Психологічні основи прихованого управління

- Експлуатація потреб людини (фізіологічних, в безпеці, повазі, самореалізації, позитивних емоціях)
- Використання людських слабкостей
- Використання особливостей психіки (почуття, сприйняття, спілкування)
- Використання стереотипів (традиції, ритуали)

Наслідки маніпулятивної поведінки (для маніпулятора):

- у маніпулятора формується уявлення про людину як про засіб досягнення цілей, що з часом оформлюється в звичку розпоряджатися партнером;
- партнер сприймається не як найвища цінність, а як носій певних, потрібних маніпуляторові властивостей;
- у маніпулятора виникає егоцентризм, одностороннє бачення партнера й себе, нездатність і небажання індивіда реально оцінити ситуацію, зосередженість на власних інтересах [Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія, с. 346].



МАНІПУЛЯТИВНА ПОВЕДІНКА

Брехня

(фальшивість, шахрайство). Використовує прийоми маневри, «памає комедію», грає ролі, прагне справити приємне враження. Почуття любить.

Не усвідомленість

(апатія, нудьга). Не усвідомлює значення життя. "Тунельне" бачення, тобто бачить і чує лише те, що бажає бачити і чути.

Низька

самооцінка

(низька самоповага). Не приймає себе, погано ставиться до себе, відчуває неповноцінність, чутливий до докорів та схвалення, больночо реагує на конструктивну критику. Дратується, лякається не допиків.

Контроль

(замкненість, навмисність). Життя сприймає як партію у шахи. Прагне контролювати ситуацію. Зовнішньо зберігає спокій, щоб приховати плани від опонента.

Циклізм

(безвіра). Не довіряє нікому: ні собі, ні іншим. У глибині душі не довіряє людській природі взагалі. Поділяє людей на дві групи: кого контролює він і хто контролює його.

МАНІПУЛЯЦІЇ ПІД ЧАС ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Маніпуляції під час ведення переговорів можуть бути пов'язаними з посиланнями на авторитет, висмикуваннями з контексту окремих фраз, які деформують сенс, жартами-вистіюваннями, лестощами.

Типові маніпуляції під час ведення переговорів:

Прохання «увійти в становище»

Очікувана реакція - викликати прихильність і великодушність.

Спосіб протидії: не брати на себе зобов'язань.

Створюється видимість того, що позиція опонента надто складна для розуміння.

Очікувана реакція - примусити партнера розкрити більше інформації, ніж треба.

Спосіб протидії: запитати про те, що саме неясно.

Партнер вдає з себе «занадто ділового», вдаючи, що існуючі проблеми несуттєві.

Очікувана реакція: створити у вас установку, що йде діалог двох досвідчених людей, яким не пристало ускладнювати один одному життя.

Спосіб протидії: твердо вказати на те, що є багато перешкод для вирішення проблеми.

Авторитетні заяви, посилання на експертів і на «очевидні факти».

Очікувана реакція - викликати у вас страх здатися дурним, некомпетентним і неконструктивним.

Спосіб протидії: заявити, що деякі дуже важливі аспекти ще не були взяті до уваги.

Вказівка на те, що оточуючі не зрозуміють або не пробачать вашого рішення.

Очікувана реакція - пробудити почуття небезпеки і невпевненості.

Спосіб протидії: висловити обурення тим, що партнер опускається до таких методів.

Демонстрація виняткового впертості і самовпевненості.

Очікувана реакція - змусити опонента бути прохачем, показати, що його методи неуспішні.

Спосіб протидії: поставитися скептично.

Постійне підкреслення того, що «ваші аргументи не витримують ніякої критики».

Очікувана реакція - пробудити почуття безсилля і відчуття, що й інші аргументи виявляться неспроможними.

Спосіб протидії: повідомити опонентові, що він не зовсім правильно вас зрозумів.

Використання стратегії «Милій і підлій». Тобто, бути дружнім і разом з тим постійно обурюватися.

Очікувана реакція - налякати опонента, породити невпевненість в собі, дезорієнтувати.

Спосіб протидії: з прохолодою ставитися як до дружелюбності, так і обуренню опонента.

Демонстрація залежності опонента. Хоча на ділі він залежить набагато меншою мірою.

Очікувана реакція - завоювати авторитет і змусити опонента засумніватися в собі настільки, щоб він не був в змозі зберегти зайняту позицію.

Спосіб протидії: продовжувати задавати критичні питання, реагувати демонстративно холоднокровно.

МАНІПУЛЯЦІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ВІЙНИ

- **Інформаційно-технічний вплив** - це вплив на інформаційно-технічну інфраструктуру об'єкта з метою реалізації необхідних змін у її функціонуванні (зупинка роботи, несанкціонований доступ до інформації та її перекручування (спотворення), програмування на певні помилки, зниження швидкості оброблення інформації тощо), а також вплив на фізичний стан людини.
- **Інформаційно-психологічний вплив** - це вплив на свідомість та підсвідомість особистості й населення з метою внесення змін у їхню поведінку та світогляд.

Базові методи інформаційно-технічного впливу: переконання й навіювання.

Переконання

- логіка переконання має бути доступною для інтелекту об'єкта впливу;
- переконання варто здійснювати, спираючись на факти, відомі об'єкту;
- переконлива інформація повинна містити узагальнюючі пропозиції;
- переконання має містити логічно несуперечливі конструкти;
- факти, що доносяться до об'єкта впливу, повинні мати відповідне емоційне забарвлення.

Навіювання

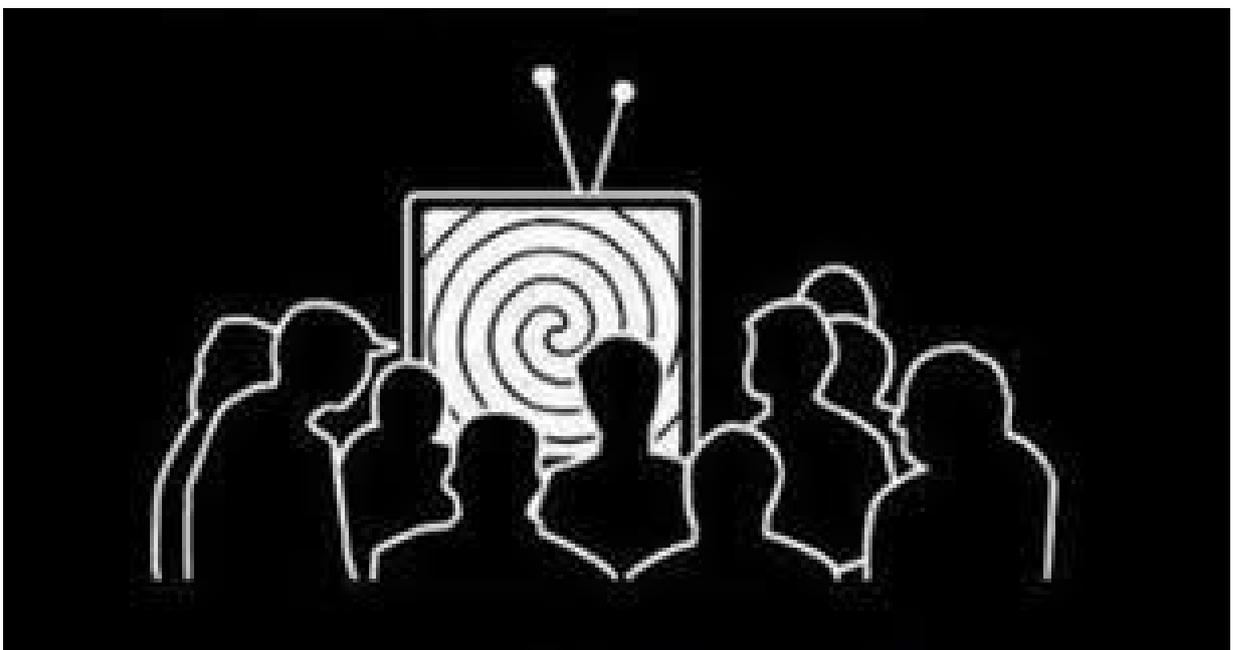
Навіювання або сугестія - це процес впливу на психіку людини, пов'язаний зі зниженням свідомості й критичності при сприйнятті нав'язаного змісту, який не вимагає ні розгорнутого особистого аналізу, ні оцінки спонукування до певних дій. Суть навіювання полягає у впливі на відчуття людини, а через них - на її волю і розум.

Навіювання є основним способом маніпулювання свідомістю, прямим вторгненням у психічне життя людей. При цьому маніпулятивний вплив організується так, щоб думка, уявлення, образ безпосередньо входили у сферу свідомості та закріплювалися в ній як

дані, безперечні й уже доведені. Це стає можливим при підміні активного відношення психіки до предмета комунікації навмисно створеною пасивністю сприйняття, що так властиво релігійним виданням завдяки розсіюванню уваги великою кількістю інформації, активній формі її подання, штучному перебільшенню престижу джерел.

Особливості навіювання:

- цілеспрямованість і плановість застосування;
- конкретність визначення об'єкта навіювання (селективний вплив на певні групи населення, що враховує їхні основні соціально-психологічні, національні й інші особливості);
- некритичне сприйняття інформації об'єктом навіювання (навіювання засноване на ефекті сприйняття інформації як інструкції до дії без її логічного аналізу);
- визначеність, конкретність поведінки, що ініціюється (об'єкту необхідно дати інструкцію щодо конкретних його реакцій і вчинків, які відповідають меті впливу).



ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Никифорова Л.А. Маніпуляція як основна модель сучасного спілкування Никифорова Л.А., Шляхов О.В. – [Електронний ресурс] – Режим доступу http://www.rusnauka.com/33_NIEK_2008/Psihologia/37443.doc.htm
2. Шейнов, В. П. Манипулирование сознанием / В. П. Шейнов. — Минск: Харвест, 2010.—768 с.
3. Варій М.Й. Психологія особистості: Навч. пос. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 592 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Підручник: У 2 кн. Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. – К.: Либідь, 2004. – 576 с.
5. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр. та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.
6. Грачев Г. В. Манипулирование личностью. Организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Грачев Г. В., Мельник И. К. — М., 2002.