



Практичні аспекти ділового
спілкування: критика та
компліменти, маніпулювання

Критика та компліменти



Комплімент – це приємні слова, що містять невелике перебільшення позитивних якостей людини.

- Уміння говорити компліменти поліпшує стосунки з оточуючими й допомагає налагодити особисте життя, ділові стосунки.

Види компліментів

Непрямий комплімент

- Коли хвалять не самого співрозмовника, а те, що особливо дороге йому й складає предмет його гордості (автомобіль, будинок)

Констатація факту

- Підкреслення незаперечних чеснот співрозмовника (пунктуальності, старанності тощо)

Деяке приниження власних заслуг

- "Я ніколи б не зуміла так написати цього листа як ти"

Комплімент "мінус-плюс".

- Передбачає висловлення спочатку критичного зауваження ("мінус"), а потім "підсолодження" його приємним повідомленням

Порівняння з певним авторитетом, визнання авторитету

- Почуття поваги до відомої людини, знаменитості чи експерта

Деякі правила висловлення компліментів

- Звертаючись до співрозмовника, завжди вживайте його ім'я
- Не говоріть банальностей, не підкреслюйте очевидне ("Який ви розумний!", "Яка ви красива!")
- Стежте за інтонацією, не робіть величезних пауз
- Говоріть стисло й зрозуміло
- Без дидактики. Не поєднуйте комплімент з повчанням
- Не забувайте про правила хорошого тону. Звертайте увагу на доцільність комплімента у певній ситуації
- Не використовуйте компліменти з подвійним смислом ("Сьогодні ви виглядаєте краще, ніж вчора")
- Не перегравайте. Людина швидко звикає до хорошого, тому "перегодовувати" її компліментами не варто

Критика

- Вимагає досить обережного використання в обмежених дозах.
- Предмет критики – справи та вчинки, а не особистість людини.
- Об'єктивна критика спирається лише на конкретні факти та аргументи.
- Кінцева мета критики – рішення, що допомагає змінити ситуацію.



Правила “критикування”

- Уникати проявлення роздратування та злоби.
- Критикувати наодинці.
- В жодному разі не критикувати “за спиною”.
- Не вимагати від співрозмовника відкритого зізнання у своїх помилках.
- Критику краще розпочинати з самокритики.
- Не вибачатися за критику.

Правила сприйняття критики

- Зберігати спокій.
- Не відшутковуватися і не намагатися змінити тему розмови.
- Якщо критика нечітка, з'ясувати, що критикуючий мав на увазі.
- Показати, що критика вами сприйнята.

Маніпуляція в комунікації

Маніпуляція – ("*manipulus*" - пригорща, жменя (*manus* - рука, *plere* –наповнювати) акт впливу на людей, суть якого полягає в прихованому управлінні їх поведінкою.

Основні ознаки маніпуляції:

- вправність прийомів впливу;
- прихованість впливу;
- збереження ілюзії самостійності об'єкта маніпулятивного впливу;
- перетворення об'єкта маніпуляції в слухняне знаряддя;
- негативна оцінка маніпулятивного впливу.



Маніпуляція - це вид психологічного впливу, майстерне виконання якого веде до прихованого порушення в іншій людині намірів, не збігаються з його актуально існуючими бажаннями.

Основні ознаки маніпуляції (за Л. Доценко):

- родова ознака - психологічний вплив;
- ставлення маніпулятора до іншої людини як до засобу досягнення власних цілей;
- прагнення отримати односторонній виграш;
- прихований характер як факту впливу, так і його спрямованості;
- використання психологічної сили, гра на слабкостях.

Маніпулятивний вплив може включати використання будь-яких стимулів (звуки, слова, жести, міміка, пози, картинки в журналі і рекламне оголошення в газеті), що наперед зумовлюють реакцію на них, і які використовуються саме для того, щоб викликати таку реакцію. Тобто, **маніпуляція будується на припущенні про ті реакції, що викличе той або інший стимул.**





Маніпулятивне спілкування передбачає вплив на партнера зі взаємодії з метою досягнення своїх прихованих намірів і цілей. Основна особливість при маніпулятивному спілкуванні: *партнер не інформує свого співрозмовника про істинні цілі їхньої розмови, вони приховуються або підміняються іншими.* Отож **маніпуляція – це приховане управління людьми та їхньою поведінкою.**

Особливості маніпулятивного спілкування в діловій сфері

Маніпулятор починає свої дії, маючи деяку міру впевненості в успіху. Ця впевненість утілюється в прагненні створити потрібну *перевагу сил над партнером*, що дозволяє осилити його. Для опису даного аспекту взаємин скористаємося поняттями скористаємося поняттями ***сила і слабкість***

Сила – перевага одного партнера над іншим по якомусь параметру дії.

Класифікація видів сил має наступний вигляд:

Власні сили - набір деяких переваг, якими партнер володіє майже завжди: ***статусні*** (рольова позиція, посада, вік), ***ділові*** (кваліфікація, аргументи, здібності, знання)

Привернуті (запозичені) сили - ті переваги, в створенні яких важливу роль відіграють інші особи, які, як правило, в ситуації не представлені: ***представницька підтримка*** (опора на силу конкретних третіх осіб), ***конвенціональні переваги*** (опора на силу узагальнених "інших", на загальні вимоги, норми поведінки, традиції, цінності, мораль)

Процесуальні сили - переваги, які можна отримати із самого процесу взаємодії з партнером:

- **динамічні сили** (темп мови, паузи, ініціатива в спілкуванні)
- **позиційні переваги** (експлуатація емоційного тону колишніх відносин)
- **договір** (результат сумісних угод, що містять в собі юридичну, моральну або раціональну силу)



Способи мовних маніпуляцій:

- двозначність: "Якщо будеш добре старатися - отримаєш свою премію" - вказується, що старання були недостатні;
- заміщення суб'єкта дії: "Вони не пробачить нам", "Як ми себе сьогодні відчуваємо?";
- підміна нейтральних понять емоційно-оцінними і навпаки: "стовідсотково правильна та перевірена контрольна" замість: "контрольна, що вже здавалась";
- оборотність понять "зробити копію" і "передрати";
- помилкова аналогія: "Загальний відділ Чернігівської обласної державної адміністрації - це відділ де працюють лише справді чесні та високоосвічені держслужбовці", - неначе решта всіх держслужбовців Чернігівщини нечесні та без відповідної освіти;
- тематичне перемикання: "Ну, як, ти поговорив із заступником?" - "А чому у тебе такий тон?"

Маніпулятивний вплив в діловій комунікації здійснюється за допомогою наступних прийомів:

- 1) наступ: фактично даний прийом включає в себе ряд дій, спрямованих на руйнування "оборони" партнера з допомогою тиску будь-якої сили; нерідко удар наноситься по слабкому місцю;
- 2) ослаблення позиції опонентів;
- 3) демонстрація дружелюбності;
- 4) відходи і ухилення від переговорів і конфронтацій, вичікування;
- 5) демонстрація слабкості;
- 6) демонстраційні поступки;
- 7) логічні виверти

Техніки протистояння маніпуляціям

- 1. Інформаційний діалог.** Прояснення своєї власної позиції і позиції партнера за допомогою технології "питання - відповідь": питання про суть справи, про цілі, обмеження області обговорення ("про що конкретно ми зараз говоримо?"), Відмову або відстрочку відповіді, видиму відсутність реакції.
- 2. "Психологічне самбо".** Відповідь питанням на питання; невиразний заплутує відповідь, холодна ввічливість, нескінченне уточнення ("що ви маєте на увазі?").
- 3. Цивілізована конфронтація.** Відкрите протиставлення і протистояння партнеру, витримане в рамках ввічливості і ділового етикету. Це може бути логічне протистояння, полеміка, жорстку протидію, "м'який", але обґрунтовану відмову і т.п.
- 4. Зустрічне маніпулювання.** Використання проти партнера ідентичної технології спілкування.