

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАНИПУЛЯЦИЙ В СФЕРЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Н.С. Велесевич, Т.С. Гноянец, 1 курс

Научный руководитель – М.Л. Шульга, старший преподаватель

Полесский государственный университет

Деловая сфера не может существовать без методов скрытого управления. Манипулирование как средство достижения цели используется на протяжении долгого времени. В связи с этим люди быстрее научились распознавать это и противостоять этому, так что такие старые приёмы, как «приказ», «повышение голоса» и «принуждение», дают меньший эффект и реже используются.

Манипуляции в деловой сфере могут происходить как со стороны руководителя, так и со стороны подчинённого. Неумение замаскировывать воздействие может привести к конфликтным ситуациям в коллективе. Для того, чтобы избежать разногласий, надо хорошо понимать природу человека и методов скрытого управления.

В своей работе мы рассмотрим понятие «манипуляция», её основные виды, а также проведём опрос об осведомлённости студентов в этой сфере.

Профессор психологии В.П. Шейнов определяет манипуляцию как скрытое управление человеком против его воли, приносящее инициатору одностороннее преимущество. Манипуляция является двусторонним актом – существуют «манипулятор» – тот, кто управляет воздействием, и «жертва» – тот, на кого оно направлено [1, с.3].

Если рассматривать манипуляции со стороны руководителя, то выделяют следующие основные типы:

1. «Обещанного три года ждут»

Суть манипуляции заключается в стремлении отложить решение вопроса и повлиять на уступчивость адресата. Изначально у подчинённого нет доверия к руководителю, оно появляется после «искусственного» воздействия на проблему с помощью посторонних лиц и пустых обещаний [1, с.422].

2. «Заплатим потом»

Заведомо малооплачиваемая или неоплачиваемая работа скрывается за малозначительной выгодой для подчинённого. Изначально манипулятор указывает на пользу для специально отобранной жертвы, а затем говорит об отсрочке в оплате [2, с.75].

3. «Уход от ответа»

Руководитель, не желая выполнять просьбу подчинённого, давит на его слабые стороны, тем самым заставляя жертву самостоятельно решить данный вопрос [2, с.76].

4. Сверхпривлекательное объявление

Объявления о приёме на работу часто пишутся простым языком и не дают точной информации. Жертва ведётся на пустые обещания и в итоге остаётся ни с чем [1, с.447].

Также возникают ситуации, в которых руководитель является жертвой. Тогда выделяются следующие манипуляции:

1. «Хочу с вами посоветоваться»

Цель работника – переложить ответственность на руководителя за принятие решения под предлогом «посоветоваться». Если дело провалено, то подчинённый ссылается на то, что всё было сделано по совету руководителя [1, с. 404].

2. «Меня рвут на части»

Подчинённый берётся за большое количество работы в одно время, но, когда от него пытаются получить конкретный результат, ссылается на перегруженность [1, с.405].

3. «Дитя на работе»

Манипуляция разыгрывается работниками, прикидывающимися бестолковыми. Про таких обычно говорят: проще самому сделать.[1, с.405]

4. «Мелкие услуги»

Цель манипуляции – вызвать ощущение долга у руководителя, оказывая ему мелкие услуги (небольшой презент, поздравление с праздниками, занять для него очередь) [1, с.404].

5. «Барин нас рассудит»

Главной идеей данной манипуляции является привлечение внимания высшего руководства с целью переманивания его на свою сторону путем громкого спора с оппонентом, чтобы не жаловаться на него официально [1, с.424].

Нами было проведено анкетирование с целью изучения степени осведомленности студентов о приемах манипулирования в деловом общении. В анкетировании принимали участие студенты 1-3 курсов ПолесГУ, 71,4% которых – девушки и 28,6% – юноши, средний возраст испытуемых – 18-19 лет.

По итогам анкетирования были получены следующие результаты:

87,5% студентов имеют полное представление о понятии «манипуляция», в то время как 12,5% – относительное.

81,6% опрошенных знакомы с манипуляциями в деловой сфере, 18,4% – нет.

59,2% студентов считают манипулятивным поведением похвалу, лесть, притворный смех и улыбку, 34,7% – давление, крики, запугивание, 6,1% – ложь, обвинение других и осуждение.

91,8% респондентов считают, что главной причиной манипуляций является желание достижения собственных целей, 8,2% – чувство собственной беспомощности.

65,3% опрошенных не всегда понимают, когда ими манипулируют, 32,7% осознают это, и лишь 2% – нет.

41,7% студентов на вопрос: «Как вы реагируете на манипуляцию над собой?» – ответили, что игнорируют, 25% – проявляют агрессию, 20,8% – манипулируют в ответ, 12,5% – обижаются.

60,4% ответили, что не знают, жертва они или манипулятор, 22,9% – чаще всего жертвы, 16,7% – манипуляторы.

57,1% опрошенных негативно относятся к манипуляциям, 42,9% – нейтрально.

На основании вышеизложенных результатов можно сделать следующий вывод: большинство студентов знают, что такое манипуляция в общении и имеют негативное отношение к ней, так как понимают, что чаще всего это приводит к конфликтным ситуациям, и поэтому редко используют ее в жизни для достижения собственных целей.

Список использованных источников

1. Шейнов, В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования) / В.П. Шейнов. – Минск, 2009. – 816 с.
2. Шейнов, В.П. Искусство управлять людьми / В.П. Шейнов. – Минск, 2008. – 512 с.