

МАНІПУЛЯЦІЇ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У роботі досліджено мовленнєві маніпуляції, їхні види, механізми впливу та способи виявлення. Маніпуляції у діловому спілкуванні можуть мати вербальну, невербальну та цифрову природу, що негативно впливає на ефективність комунікації та прийняття рішень. Наведено класифікацію маніпуляцій та запропоновано методи протидії, зокрема у сфері інформаційних технологій, де нечітка термінологія та маніпулятивні формулювання в документах, чатах та електронних повідомленнях здатні викликати непорозуміння та конфлікти.

Ключові слова: маніпуляція, ділове спілкування, комунікація, інформаційні технології, вербальні та невербальні засоби.

Abstract

The work examines speech manipulations, their types, mechanisms of influence, and methods of detection. Manipulations in business communication can be verbal, non-verbal, or digital, negatively affecting communication efficiency and decision-making. The classification of manipulations and methods of counteraction are presented, particularly in the IT sphere, where vague terminology and manipulative formulations in documents, chats, and emails may cause misunderstandings and conflicts.

Keywords: manipulation, business communication, communication, information technology, verbal and non-verbal means.

Мовленнєві маніпуляції є різновидом цілеспрямованого впливу на співрозмовника з метою зміни його думок, поведінки або емоційного стану. Їх використовують у діловому спілкуванні для досягнення певних цілей, проте приховано й опосередковано, що ускладнює їхнє виявлення. Для ефективної комунікації потрібно знати способи розпізнавання маніпуляцій та вміти протидіяти їм. Комунікація в діловому середовищі не обмежується лише передачею інформації, вона передбачає обмін думками, ідеями та емоціями, взаємодію між учасниками та впливає на прийняття рішень. Невміння розпізнати маніпуляції або протистояти їм знижує ефективність ділової комунікації, може сприяти конфліктам та призводити до помилкових рішень [1; 2].

Мовленнєві маніпуляції досліджували такі науковці, як В.І. Костюченко, який визначив основні вербальні та невербальні стратегії маніпуляцій у діловій комунікації [3]. О.С. Грищенко акцентував увагу на ролі статусу та контексту у ефективності комунікації [4], а Р. Чалдині розкрив психологічні механізми впливу та прийоми переконання [2]. Т.К. Das вивчав маніпуляції в електронній комунікації, корпоративних чатах і документації [5]. В ІТ-сфері дослідження показують, що маніпулятивні формулювання в технічних завданнях, політиці безпеки, нечітка термінологія здатні створювати непорозуміння, уповільнювати процеси та провокувати конфлікти.

Мовні маніпуляції, спрямовані на обман, домінування в комунікації, прихований уплив, важко виявити, оскільки вони виникають за допомогою другої сигнальної системи. Той факт, що друга сигнальна система людини, яка розвинулася в ході її еволюції, стає найчастіше використовуваним та поширеним інструментом маніпуляції, практично безперечний: маючи прихований характер як основну ознаку, маніпуляція не передбачає прямого фізичного впливу. Цей уплив має здійснюватися опосередковано — за допомогою сигналів, знаків та символів (графічні образи, жести, міміка як лінійна послідовність знаків, що підлягають інтерпретації). Здавна вчені досліджували природу маніпулювання, найефективніші інструменти прихованого впливу. Маніпуляцію пов'язують з однією з основних функцій нашої мови — функцією впливу, а сама мова, у свою чергу, є інстинктом, то цілком логічним було б припустити, що вплив — це наш інстинкт, такий самий інстинкт, як інстинкт самозбереження, інстинкт продовження роду тощо [2].

Отже, вплив на оточення з метою зміни свого становища у бік поліпшення умов реалізації основних потреб не що інше, як інстинкт. Інстинкт, необхідність у якому обумовлена еволюцією правил так званої загальнобіологічної моралі у поєднанні із законами цивілізованих суспільств, що забороняють прямий фізичний уплив один на одного їхніми членами. Що ж залишається робити

останнім у такій ситуації? Звичайно ж, намагатися впливати один на одного шляхом єдиної «легальної» зброї – мови» [2].

Маніпулятор чинить психологічний вплив на наміри, поведінку іншої особи, ігноруючи її потреби з метою досягнення власних цілей. Перемагає в такій маніпулятивній взаємодії завжди одна сторона – маніпулятор, який сприймає співрозмовника як інструмент досягнення мети. Часто під час маніпуляції використовують емоційні слабкості, страхи, потреби або внутрішні конфлікти іншої людини.

Маніпуляції в діловій комунікації науковці розглядають як приховані форми психологічного впливу, що порушують принцип рівноправної взаємодії. Маніпуляція завжди має прихований характер і спрямована на зміну намірів людини без її усвідомлення.

Г. Шиллер вказував, що маніпулятивний вплив у соціальних і ділових процесах часто маскують під раціональні аргументи та «об'єктивну необхідність» [6]. Р. Чалдині описав типові механізми маніпуляції через принципи впливу: авторитет, дефіцит часу, взаємність, соціальне підтвердження, які широко застосовують у бізнес-середовищі [2]. У межах організаційної психології К. Левін наголошував, що тиск групових норм і управлінських очікувань може виступати прихованим інструментом маніпуляції поведінкою працівників [7].

Наукові дослідження свідчать, що маніпулятивна взаємодія має довготривалі негативні наслідки. За твердженням А. Маслоу, систематичний психологічний тиск перешкоджає задоволенню базових потреб у безпеці та самоповазі, що прямо впливає на ефективність комунікації та продуктивність роботи [8].

К. Роджерс підкреслював, що маніпуляції руйнують атмосферу довіри й автентичності в міжособистісному спілкуванні, що є критичним для ефективної професійної взаємодії [9]. В організаційному вимірі це призводить до зниження лояльності персоналу, прихованих конфліктів та емоційного вигорання.

З позицій когнітивної психології Д. Канеман зазначав, що маніпуляції часто експлуатують автоматичне, інтуїтивне мислення, тоді як усвідомлене й аналітичне мислення знижує їх ефективність. Саме тому уникнення маніпуляцій передбачає розвиток рефлексії, критичного аналізу та здатності відокремлювати факти від емоційних впливів [10]. Прозорі правила, чіткі ролі та відкриті канали комунікації значно зменшують простір для маніпулятивних дій у колективах [11].

Ефективна протидія маніпуляціям, за Е. Берн, ґрунтується на переході з позиції «психологічних ігор» у позицію дорослого, раціонального спілкування [12]. Це означає відмову від емоційних реакцій і фокус на змісті домовленостей.

М. Розенберг підкреслював, що асертивна комунікація, чітке озвучення меж та потреб дозволяють нейтралізувати маніпулятивний тиск без ескалації конфлікту [13]. В організаційному контексті важливу роль відіграє також документування рішень і залучення нейтральних посередників.

Маніпуляції в діловому спілкуванні можуть мати вербальну, невербальну або цифрову природу. Вербальні маніпуляції проявляються в перебільшеннях, недомовках, подвійних значеннях слів, перекручуванні значень, тоді як в невербальних маніпуляціях використовують інтонацію, паузи, міміку та жести, що підсилюють вплив на співрозмовника. Цифрові маніпуляції проявляються в електронних листах, чатах, а також у фейкових повідомленнях та елементах інтерфейсу, які створюють відчуття терміновості чи важливості.

За класифікацією О.В. Костюченка та Г. Г. Грищенко, маніпуляції поділяють на інформаційні, емоційні, логічні та символічні. Інформаційні маніпуляції полягають у викривленні фактів або поданні неповної інформації, що в ІТ-середовищі проявляється у некоректних технічних завданнях або документації. При емоційних маніпуляціях використовують почуття співрозмовника для впливу на рішення, що в цифровому середовищі може бути виражено повідомленнями про «термінові» помилки або загрози безпеки. Логічні маніпуляції ґрунтуються на подвійних значеннях слів і формулювань, наприклад, у політиці безпеки чи правилах користування. Символічні маніпуляції застосовують графічні елементи, шрифти та кольори для створення певного враження, що в ІТ-контексті проявляється у виділенні кольором важливих повідомлень чи частин документації [2].

Виявлення маніпуляцій у діловій комунікації та протидія їм передбачає:

1. Аналіз повідомлень та текстів на наявність подвійних значень, прихованого емоційного впливу та перекручування фактів.

2. Перевірку джерел інформації, медіаграмотність.

3. Застосування чіткої термінології та стандартів у документах.

4. Удосконалення навичок критичного мислення, активне слухання та уточнення інформації.

В ІТ-контексті важливими є рев'ю документації, створення чеклістів для виявлення маніпулятивних формулювань та стандартизація корпоративної комунікації. Контроль власних емоцій під час спілкування допомагає уникати впливу маніпуляцій на прийняття рішень.

Мовленнєві маніпуляції в діловому спілкуванні суттєво впливають на ефективність комунікації та прийняття рішень. Виявлення маніпуляцій і протидія їм дозволяє зменшити ризики конфліктів та непорозумінь, особливо у сфері ІТ, де точність термінів і формулювань особливо важлива. Розвиток критичного мислення, емоційного інтелекту й уміння активного слухання підвищує якість взаємодії, допомагає будувати професійні взаємини та забезпечує ефективну комунікацію.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Доценко О. Л. Психологія маніпуляції: феномени, механізми та захист. Київ: Вид-во Фортуна, 1997. 344 с.
2. Cialdini R. Influence: The Psychology of Persuasion. New York : Harper Business, 2006. 336 p.
3. Костюченко В. І. Мовленнєві маніпуляції у діловій комунікації. Київ : Наукова думка, 2018. 210 с.
4. Грищенко О. Є. Психологія ділового спілкування. Харків : Фактор, 2016. 178 с.
5. Das T. K. Digital Manipulation in Corporate Communication. Journal of Business Communication. 2021. Vol. 58, No. 3. P. 45–62.
6. Schiller H. I. Mind Managers. Boston : Beacon Press, 1973. 214 p.
7. Lewin K. Field Theory in Social Science. New York : Harper & Row, 1951. 346 p.
8. Maslow A. H. Motivation and Personality. New York : Harper & Row, 1954. 411 p.
9. Rogers C. On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy. Boston : Houghton Mifflin, 1961. 420 p.
10. Kahneman D. Thinking, Fast and Slow. New York : Farrar, Straus and Giroux, 2011. 499 p.
11. Deutsch M. The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes. New Haven : Yale University Press, 1973. 420 p.
12. Berne E. Games People Play: The Psychology of Human Relationships. New York : Grove Press, 1964. 192 p.
13. Rosenberg M. B. Nonviolent Communication: A Language of Life. Encinitas : PuddleDancer Press, 2003. 222 p.
14. Rosenberg M. B. Nonviolent Communication: A Language of Life. Encinitas : PuddleDancer Press, 2003. 222 p.

Ременяк Вікторія Анатоліївна – студентка групи 4ПІ-24б, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет м. Вінниця, email: remeniak.vika4@gmail.com

Стадній Алла Сергіївна – кандидат філологічних наук, доцент кафедри мовознавства, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, email: stadniy.all@vntu.edu.ua

Remeniak Victoria Anatoliivna – a student of 4PI-24b, Faculty of Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: remeniak.vika4@gmail.com

Stadnii Alla Sergiivna – Candidate of Philology, Senior Lecturer, Department of Linguistics, Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa, email: stadniy.all@vntu.edu.ua