

Манипуляции в деловом общении

Манипуляции в деловом общении

Определение 1

Манипуляции в деловом общении – это способ скрытого воздействия на партнера при проведении деловых переговоров, целью которого является получение выгодного для манипулятора решения со стороны манипулируемого.

В процессе делового общения манипуляции проявляются в виде отношения к другим людям как к вещам, орудиям, средствам достижения своих корыстных целей, на основе контроля, лжи и цинизма, стремления выигрывать любой ценой.

Манипуляция в деловом общении – это использование принудительного влияния, обмана и других нечистоплотных средств, на основе попрания моральных норм с целью установления контроля над потенциальной жертвой, получения преимуществ на основе использования ее слабости, недостаточной информированности и доверчивости, ущемления интересов другой стороны.

Манипуляции в деловом общении

Все манипуляции в деловом общении можно подразделить на четыре группы:

- **первая группа** манипуляций предполагает оказание давления на противоположную переговорную сторону. Проявляется чаще всего в скрытой форме. Манипулятор старается в завуалированной форме казаться более значимым, влиятельным, чем его собеседник. Манипулятор может специально сокращать время для принятия окончательного решения противоположной переговорной стороной, создавать дискомфортные условия, в которых проводятся переговоры, обращаться к собеседнику в повелительном тоне, прибегать к угрозам;
- **вторая группа** манипуляций предполагает дипломатические приемы, маскирующие конечные цели, острожные действия, усыпляющие бдительность собеседника. Обходные маневры предполагают использование приема «присоединения» к партнеру с помощью повышения его самооценки, например, демонстрации дружеского расположения, уважения, почтения, похвалы и только после этого объявляет о своих истинных намерениях;
- **третья группа** манипуляций предполагает использование ложной аргументации, намеренное «запутывание» собеседника, использование избыточной или напротив недостаточной информации, плохо структурированной информации, воздействие на мышление, а не на эмоциональную составляющую собеседника;
- **четвертая группа** манипуляций предполагает участие в деловом общении дополнительных лиц, как несуществующих, так и реальных, то есть привлечение третьих лиц. В этом случае переговоры ведутся с заранее распределенными ролями, когда возможно использование мнений авторитетного лица или эксперта, а также привлечение к разговору помощников.

Вышеприведенное подразделение всех приемов на четыре группы весьма условно, способы

манипуляции в них часто пересекаются.

Основными группами следует считать манипуляции дипломатические, логические и давления. Манипуляции с привлечением к переговорам третьих лиц используют возможности первых трех групп.

Виды манипуляторов

Существуют различные виды манипуляторов:

- активные манипуляторы - пытающиеся перекладывать ответственность на других, тех, кого можно контролировать и кем можно управлять, пытающиеся хитростью добиться власти над другими;
- пассивные манипуляторы - те, кто старается угодить всем, боясь чужого неодобрения, осуждения, порицания, не способные к противостоянию жизненным проблемам занимающие пассивную позицию;
- манипуляторы - люди-бойцы, для которых жизнь ни что иное, как поле боя, воспринимающие жизнь как нескончаемые военные действия, относящиеся к деловым партнерам как к вымышленным или реальным врагам или соперникам;
- безразличные манипуляторы - избегающие контактов, играющие в отстраненность и безразличие.

Способы противодействия манипуляции

Конструкция перехода к цивилизованному взаимодействию или сознательной капитуляции устроена следующим образом:

- прямые переходы: - от мониторинг эмоций к взаимодействию; от психологического самбо к взаимодействию; от информационного диалога к взаимодействию, от конструктивной критики к взаимодействию; от цивилизованной конфронтации к взаимодействию;
- косвенные переходы: от мониторинга эмоций к психологическому самбо, от психологического самбо к информационному диалогу, от информационного диалога к конструктивной критике, от конструктивной критики к цивилизованной конфронтации и на заключительной стадии от цивилизованной критики либо к цивилизованному взаимодействию или сознательной капитуляции либо к разрыву отношений.

Этапы противостояния:

1. Мониторинг эмоций.
2. Психологическое самбо.
3. Информационный диалог.
4. Конструктивная критика.
5. Цивилизованная конфронтация.

Приемы, используемые недобросовестными работниками

Приемы, используемые недобросовестными работниками при уклонении от выполнения работы и попытке избежать ответственности:

- напрашиваются на новое дело, не закончив предыдущего;

- пытаются доказать руководителю, что не знали какую работу сейчас необходимо выполнить;
- пытаются доказать, что руководитель некоторое время назад говорил противоположное;
- считают, что для выполнения работы им не хватает прав;
- обвиняют руководителя в том, что им не оказывают помощи;
- пытаются доказать, что порученную работу должен выполнять другой, так как она не входит в их должностные обязанности;
- стараются всегда выглядеть обиженными, чтобы при удобном случае всегда оправдаться невозможной для работы обстановкой;
- объявляют руководителю, что не могут справиться с работой;
- обвиняют руководителя в том, что с ним невозможно работать, так как его невозможно понять;
- для того чтобы было трудно обвинить их в нарушении сроков выполнения заданий или их невыполнении берут задания без указания срока;
- используют в работе такие выражения, как: «а почему я?», «не дозвонился», «впервые слышу», «а мне никто не говорил», «заходил, но вас не было», «не нашел», «а мне никто не говорил», «не знаю», «не слышал», «я говорил ему, а он не сделал».

С уверенностью можно утверждать, что манипулирование, в частности в деловой среде является широко распространенным и социально значимым явлением.