

наголошування яких збігається із компаративами. З-поміж них виділяються два акцентні типи. Перший тип утворюють ступеневі форми, що вживаються з кореневою акцентуацією: найбільша, найвищий, найгірші, найдальших, найдорожче, найліпше, найменший, найкращий, наймолодший, найнебезпечніша, найстарша, найтяжчий найхмарніший.

Цікаво, що Леся Українка вживає діалектну форму *найщирші*: Ой леле! Жартуючи, я розказав найщирші свої почування [2].

У другий акцентний тип об'єднуються форми найвищого ступеня порівняння прикметників, які мають суфіксальне наголошування: найлютіший, наймиліша, найприкріше, найпрудчіші.

1. Винницький В. М. *Українська акцентна система: становлення, розвиток.* – Львів, 2002. – 6с. 2. *Українка Леся. Зібрання творів: У 12-и т.* – Київ: Наук. думка, 1975, т. 2. – С. 158.

МАНІПУЛЯТИВНІ ТЕХНІКИ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ ЯК ЗАСІБ УПРАВЛІНСЬКОГО ВПЛИВУ

Калінська О.П.

Національний університет «Львівська політехніка»

Маніпулятивні техніки в повсякденній і діловій взаємодії стають все більш витонченими і замаскованими, причому зростання благополуччя життя людей не призводить до зменшення цієї тенденції [1]. Не випадково, тому, проблема психологічного маніпулювання все частіше привертає увагу як зарубіжних, так і вітчизняних психологів, про що свідчить збільшення кількості публікацій у даній галузі, зокрема роботи Дж. Бюдженталя, Дж. Хейлі, О. Тіхомірова, Дж. Гріндера, Ф.Пьюселіка, І.Горелова, Р.Бердвіссла, К.Лоренца, Ф.Скіннера, А.Піза, Е.Діхтеріха, В.Бехтерева, Г.Шиллера, Д.Райгородського, С.Кара-Мурзи, І.Черепанової, О.Романова, Є.Доценко, К.Каландарова, Г.Почепцова. Синтезуючи погляди різних дослідників можна визначити маніпуляцію як приховане управління людьми та їхньою поведінкою.

В технологічному процесі ділового спілкування вже з моменту початку спілкування присутня орієнтованість психічних процесів адресата маніпуляції на взаємодію з маніпулятором. У діловому спілкуванні адресат орієнтований на маніпулятора як на соціально значущого для нього партнера, оскільки саме з ним він пов'язує можливість обговорення і вирішення ділової проблеми. І в цьому

полягає одна з важливих передумов, що створюють можливість маніпуляції в діловому спілкуванні.

Краще вникнути в суть маніпуляцій в діловому середовищі допоможе розгляд типів впливів, що є в основі більшості подібних методик. До основних технік маніпулятивного впливу можна віднести: заплутування — введення партнера в оману шляхом дозування, спотворення чи приховування ділової інформації; залякування — використання в діловій ситуації вербальних і невербальних сигналів, що загрожують його життєвій безпеці або діловому престижу; емотивна стимуляція - несприятливий психоемоційний стан адресата, що гальмує когнітивну орієнтацію в діловій ситуації і його відповідні психічні реакції; прихований примус — примус, замаскований на вербальному і процедурному рівнях за допомогою різних маніпулятивних прийомів [2].

Мовні техніки. У цій групі головне місце займають трюїзми. Трюїзм — це очевидне твердження, загальновідома істина. Допущення — робиться припущення виникнення певної поведінкової реакції. Для цієї пропозиції конструюються за допомогою зворотів мови, що вказують на час або послідовність дій. Протиставлення — розглядаються дві поведінкові реакції, які можна протиставити: вибір без вибору - використовуючи техніку «вибору без вибору», ви надаєте людині на вибір кілька можливостей, кожна з яких вас цілком влаштовує; право вибору — пропонується партнеру повна свобода вибору. Таким чином ви опиняєтеся в безпрограшній ситуації, оскільки кожна реакція є ваш успіх.

Якірна техніка — найпотужніша техніка маніпуляції свідомістю. Провокування — ця техніка має своєю метою пробити захисні реакції і поставити співрозмовника в позицію оборони. Таким чином опонент викликає у свого співрозмовника почуття провини, пов'язане зі своєю діловою позицією.

Дезорієнтація — використання такої техніки — розладнати, перекинути, порушити впевненість у собі і вивести з рівноваги.

Формування позитивного враження на співрозмовника. За допомогою цього прийому, співрозмовник демонструє високий рівень розуміння потреб і проблем, але і висловлює жаль, що не може допомогти, або надати вам послугу.

Техніка ігнорування використовується маніпулятором для зниження самооцінки у адресата, який сприймає ігнорування як зневагу і неповагу до займаної ним позиції у вирішенні ділової проблеми. Вона реалізується у вигляді умисної неувagi маніпулятора до висловлювань і думок адресата.

Як прийом психологічного впливу маніпулятор може використовувати також техніки зараження, сугестії, спонукання, знецінювання, ігнорування [3].

Поєднання розглянутих вище маніпулятивних технік у діловому спілкуванні як засіб управлінського впливу, їх майстерне комбінування, умілий підбір маніпулятором мішеней і механізмів маніпулятивного впливу складають сутнісне ядро маніпулятивного технологічного процесу ділового спілкування. Мета таких технік — створення ілюзії, що угода буде для вас вигідна, хоча на ділі опонент впливає таким чином, що ви чините на шкоду власним інтересам.

Ділове співробітництво — це цілком конкретні кроки, тому варто не дозволяти втягувати себе в додаткові зобов'язання в обмін на сумнівні обіцянки, співчуття і порожні прохання з боку партнерів. Варто чітко аналізувати всі складові питання й уявляти цілі і результати, яких бажаєте досягти. Переконайтеся в тому, що дієте на захист свого бізнесу і не йдете на зайві поступки. Варто прагнути отримати максимум інформації про пропозицію партнера і пам'ятаймо, що маніпуляція посідає особливе місце серед соціально-психологічних механізмів впливу (як засіб досягнення мети) і є невід'ємною частиною життя сучасного суспільства [4]. Отож, вибір відповідних до ситуації способів технік маніпулятивного впливу пов'язаний з моральною та психологічною культурою спілкування навіть у діловій сфері.

1. Грачев Г.В., Мельник И.К. *Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия (издание 2-е, исправленное и дополненное)*. М.: Алгоритм, 2003 г. - 384 с. 2. *Техники манипуляции / Андреас Эдмюллер, Томас Вильгельм; [пер. с нем. М.Э. Рёш]. — М.: Изд-во ОМЕГА-Л, 2006. - 144 с.* 3. *Техника манипулирования [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://shturmnews.info/content/tehnika-manipulirovaniya.html>*

4. *Особенности манипуляции сознанием в процессе коммуникации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://naub.org.ua/?p=812>*