

Виявлення маніпуляції. Як протистояти негативному комунікативному впливу?



Наталія Шаповаленко,
молодший науковий співробітник
ННЦ розвитку персоналу та лідерства

Маніпуляція -

прихована форма керування людиною, завдяки якій у об'єкта, на який вона впливає, створюється ілюзія добровільного виконання необхідних маніпулятору дій.

Виникає маніпуляція через відсутність ресурсів, бажання наказати та небажання попросити.

Свідчить про нездатність створювати партнерську взаємодію.

Важливо



Необхідно розуміти, що дійсно бажають отримати від нас оточуючі.

Це дає можливість обирати те, як нам діяти, щоб не піддаватися на маніпуляцію, прояснювати мотиви та ефективно їй протистояти .

Поведінка маніпулятора має дві складові різновекторної активності:

- демонстративно-декларативна;
- предметно-практична.

Тобто перша це те, що демонструє «нам» маніпулятор, а друга – це те, що насправді йому потрібно.



На цьому відео показано типового маніпулятора, звичайно у житті вони можуть виглядати по різному, але в основі їх поведінки основний принцип - «використати заради власних цілей»

Щоб переглянути відео, перейдіть , будь ласка, за посиланням, яке бачите нижче (виділіть його, правою клавішою натисніть , з'явиться вкладка, оберіть «відкрити гіперпосилання» натисніть і відкриється відео

<https://www.youtube.com/watch?v=J6erHEXlyhA>

ЯК РОЗПІЗНАТИ МАНІПУЛЯЦІЮ

- ▶ Аналіз власних емоцій – «дивні, незрозумілі відчуття», невідповідність ситуації
- ▶ Різкий емоційний сплеск співрозмовника
- ▶ Неконструктивні установки - «Я ж хороша людина, тому не можу відмовити»
- ▶ Відчуття, наче вас звинувачують у чомусь
- ▶ Розуміння того, що ситуація не вигідна саме для вас
- ▶ Страх, що якщо відмовите, з вами перестануть спілкуватися
- ▶ «Гіркий післясмак»

МАНІПУЛЯТИВНІ СТРАТЕГІЇ

- ▶ Посилання на авторитет
- ▶ Взаємний обмін або попередня послуга
- ▶ Відмова-поступ
- ▶ Симпатія
- ▶ Вибір-послідовність
- ▶ Гра в “бідняжечку”
- ▶ Дефіцит
- ▶ Посилання на об’єктивні чинники

Розглянемо деякі стратегії
детальніше...

Посилання на «авторитет»

Пов'язано з тим, що більшість схильна реагувати на «статус», «авторитет» і піддаватися його впливу. Небезпека полягає у тому, що реагують не на сам авторитет, а на його символи: зовнішній вигляд (аксесуари, одяг, авто , тощо)

ПРИКЛАД: Рекламні ролики за участю зірок.

Відмова-поступ

Починається із завищених вимог, поступово погоджуючись на РЕАЛЬНО НЕОБХІДНЕ, яке виглядає як поступ. Якщо вимагати велику знижку, зіткнувшись з відмовою, цілком реально отримати необхідну, яка буде виглядати як поступ, а в ідеалі ще і викликати почуття провини у «жертви маніпуляції».

ПРИКЛАД: Малюк та Карлсон, де Карлсон бажає отримати торт зі свічками, але в результаті погоджується на ковбасу, паралельно викликаючи при цьому почуття провини у Малюка.

Вибір та послідовність

Назвіть символ «О» у кожному рядочку

0. 1. 2. 3.

О. П. Р. С.



ПРИКЛАД: Зробивши одну дію, «логічно» зробити наступну, послідовну. Таким чином, ми часто «застрягаємо» у так званих принципах.

- Ти ж порядна людина – **вибір**, тоді маєш віддати – **послідовність** - тому, хто гірший за тебе .
 - Ти старший брат – ти повинен піклуватися
- І так далі...

Гра в “бідняжечку”

Основна ідея цієї стратегії – маскування під «прохання» – одна з «найкрутіших» маніпуляцій. Дуже дієва, адже «грає» на нашому почутті гідності і поваги до себе.

Таке собі керівництво «знизу».

Приклад: «жебраки», особливо з дітьми на руках або їх фото, демонстрація своєї «дефіцитарності», «скрутного становища», тощо.

«Я не зміг виконати завдання, бо в мене (боліла голова, рука, нога, прорвало трубу, не було грошей, тощо). Все, що спонукає нас до співчуття.

Об'єктивні чинники

Маніпулятор ніколи не бере відповідальність за свої дії. Він завжди перекладає її на когось іншого або на щось інше. У цьому полягає його концепція. Тому коли людина посилається на об'єктивні чинники, пояснюючи причину невиконання домовленостей, або прагне щось отримати таким чином, ми можемо говорити, що тут є маніпуляція.

ПРИКЛАД. «Я запізнився, тому що в мене зіпсувався будильник, або навігатор підвів, або ще якийсь об'єктивний фактор – дощ, сніг, «ретроградний меркурій»

Існують техніки протистояння маніпуляціям, завдяки яким ми розкриваємо справжні дії маніпулятора або «обеззброюємо» його

- «ЗАЇЖДЖЕНА ПЛАСТИНКА»
- «ВІДОКРЕМЛЕННЯ МУХ ВІД КОТЛЕТ»
- «ОПОРА НА ТУТ І ТЕПЕР»
- ВИЯВЛЕННЯ СПРАВЖНІХ ПОТРЕБ МАНІПУЛЯТОРА (ВІДКРИТІ ЗАПИТАННЯ)

Таблиця технік з прикладами

Техніка

Приклад

- ▶ «ЗАЇЖДЖЕНА ПЛАСТИНКА» ▶ Я не можу піти з тобою тому, що не хочу (100 повторень)
- ▶ «ВІДОКРЕМЛЕННЯ МУХ ВІД КОТЛЕТ» ▶ Відокремлювання торгового агента від переваг товару, приємного співрозмовника від умов, які він пропонує вам, гарного друг від гарного професіонала - Так, ми дійсно друзі, але зараз ми на роботі
- ▶ «ОПОРА НА ТУТ І ТЕПЕР» ▶ Так, я пам'ятаю, що Ви допомогли мені і дуже ціную, але зараз мені треба бути з моїми рідними
- ▶ ВИЯВЛЕННЯ СПРАВЖНІХ ПОТРЕБ МАНІПУЛЯТОРА (ВІДКРИТІ ЗАПИТАННЯ) ▶ Навіщо це тобі? Чого ти насправді хочеш?

Схема, яку теж можна використовувати у випадку, коли Ви відчуваєте, що Вами маніпулюють
Я відчуваю (назвати відчуття),
коли ТИ (назвати конкретну дію) і
для МЕНЕ це (мій внутрішній стан, дії, відчуття)

Приклад: Я відчуваю роздратування, коли ти не виконуєш наших домовленостей, для мене це означає, що я не можу тобі довіряти

