

УДК: 316.454.52-049.2:331.101

*Артеменкова О. М., доктор філософії,
Даценко А. В., здобувачка вищої освіти,
Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця*

МАНІПУЛЯЦІЯ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ ЯК ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Анотація. Сьогодні керівнику будь-якого підприємства неможливо уявити управління та ділове спілкування без застосування маніпулятивних прийомів. Зазвичай маніпуляції трактуються як дія, що поширюється на об'єкти з певними цілями. Одна людина маніпулює іншою, нав'язуючи їй свою думку, примушуючи її чинити так, як їй вигідно. Іноді ці маніпулятивні прийоми приносять позитивні результати, але іноді й негативні, тому дуже важливо бачити різницю.

Ключові слова: ділове спілкування, маніпуляція, маніпулятивні прийоми, маніпулятор.

З маніпуляцією люди зустрічаються майже щодня, але не завжди можуть звернути на це увагу, критично оцінити ситуацію та захистити себе.

Маніпуляція – процес навмисного впливу, що характеризується як спроба однієї особи змінити поведінку іншої, зазвичай задля досягнення особистісних, корисних цілей маніпулятора [1].

Маніпуляції у діловому спілкуванні – це величезний комплекс знань та вмінь правильно впливати на прийняття рішень інших осіб або цілих груп, для досягнення необхідної мети, а водночас і комплекс захисту від цієї корисної та небезпечної «зброї» [2].

Ділове спілкування є специфічною формою контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозицією, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями [3].

Доволі високого рівня розвитку маніпулятивні прийоми досягли в управлінні діяльності підприємств, тому що маніпуляція є цілком звичайними явищем у сучасних ділових відносинах. Навіть більше: без неї якість психологічного управління погіршується – зникає тонкість управління, оскільки задля ефективної взаємодії з колегами, підлеглими, клієнтами, партнерами по бізнесу необхідно знати психологічні механізми впливу на людей і вміти користуватися ними [4].

У діловій сфері маніпулятором вважають людину, яка вдається до різноманітних хитрощів, щоб спонукати іншу особу до поведінки, яка вигідна тому,

хто впливає. Маніпуляторів зазвичай характеризують такі особистісні риси: цинізм, байдужість, закритість. Вони не беруть до уваги інтереси інших; взаємини будують з огляду лише на власні корисні інтереси. За першої можливості маніпулятор обов'язково підкреслить помилку або недолік іншої людини, захопить чужі ідеї. У діловій бесіді він використовує перебільшення, насмішки, намагається дискредитувати співрозмовника. Таке маніпулятивне ставлення нерідко призводить до руйнування міжособистісних взаємин [5].

Досягти позитивного впливу від маніпулятивних прийомів в управлінні діяльності будь-якого підприємства складно, але не неможливо. Сьогодні маніпуляція у діловому спілкуванні як інструмент управління займає досить високий рівень розвитку і зазвичай приводить до процвітання підприємства, оскільки несе за собою такі позитивні наслідки: підвищення продуктивності, мотивації підлеглих, поліпшення командної роботи, комунікації, зниження стресу та сприяння інноваціям.

Висновки. Отже, маніпуляція в управлінні діяльності підприємства може мати як позитивний, так і негативний вплив безпосередньо на своїх підлеглих. З одного боку, вона може бути корисною для досягнення певних цілей, як-от підвищення продуктивності, мотивації працівників. З іншого боку, вона може призвести до негативних наслідків, як-от емоційне виснаження, зниження морального духу, втрата довіри. Тобто у діловому спілкуванні для досягнення успіхів потрібно добре розумітися на позитивній маніпуляції та негативній, вміти її застосовувати.

Список використаних джерел

1. Македонська Е. Маніпуляція: що це і як боротись з цим шкідливим впливом. *Інформаційна агенція «HUBZ»* URL: hubz.ua (дата звернення: 22.05.2024).
2. Маніпуляції у діловому спілкуванні та їх нейтралізація. *Чернігівський національний технічний університет*. URL: <http://anodonta.com.ua/> (дата звернення: 22.05.2024).
3. Етика та психологія ділових відносин: навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Вінниця: ВНТУ, 2016. С. 112.
4. Касьяненко А. А. науковий керівник – Александрова С. А., канд. пед. наук, доцент. Наукова діяльність: «Маніпулювання як інструмент управління на підприємстві туристичної галузі». URL: <http://eprints.khame.edu.ua/> (дата звернення: 22.05.2024).
5. Антонюк С. Ю., науковий керівник – Лесько О. Й, канд. екон. наук. Наукова діяльність: «Маніпуляція та актуалізація в ділових відносинах». URL: <http://inmad.vntu.edu.ua/> (дата звернення: 22.05.2024).

