



*Куш О. П., канд. філол. наук, доц.,  
КВНЗ «Вінницька академія неперервної освіти», м. Вінниця*

## **ПРИЙОМИ МАНІПУЛЮВАННЯ І ЗАХИСТУ ВІД НЬОГО В ПРОФЕСІЙНОМУ ВЕРБАЛЬНОМУ СПІЛКУВАННІ**

Якщо твої губи завжди готові говорити,  
постався з обережністю до п'яти дрібниць:  
із ким говориш, про кого говориш, як, коли  
і де говориш.

В. Норріс

У травні в Брюсселі відбувся Європейський бізнес-саміт. Компанії, громадські організації та представники Європарламенту обговорювали Цілі Сталого Розвитку, майбутнє бізнесу та тенденції його розвитку. Одну із сесій присвятили навичкам, які найближчим часом стануть критичними для відбору кандидатів на будь-які посади.

Які ж уміння потрібно розвивати вже наразі? Лідерство та управлінські навички; підприємницькі навички; комунікативні навички; прийняття diversity; гнучкість; знайомство з різними культурами; емоційний інтелект; волонтерство; креативність.

Комунікативні навички – це здатність людини взаємодіяти з іншими людьми, адекватно інтерпретуючи одержану інформацію, а також правильно її передаючи.

На сьогодні комунікація в професійній діяльності виконує кілька важливих функцій, зокрема, такі:

- задоволення потреби в спілкуванні;
- мовний вплив на інших;
- уточнення уявлення про себе;
- демонстрування поваги до співрозмовника;
- розбудова стосунків;
- обмін інформацією [1].

Розглянемо більш детально таку функцію комунікації, як мовний вплив на інших.

Призначення будь-якого слова – впливати на співрозмовника. Завдання мовленнєвого впливу полягає в тому, щоб змінити за допомогою вербаліки поведінку чи думку співрозмовника настільки, як того потребує мовець. Це завдання за І. А. Стерніним можна реалізувати за допомогою цілої низки прийомів впливу в спілкуванні: доведення, переконання, вмовляння, скиглення, навіювання, прохання, наказу, примусу тощо [2].

Прийоми маніпулювання як у повсякденній, так і в діловій взаємодії стають усе більш витонченими і замаскованими. Наведемо кілька прикладів мовних маніпулятивних технік, зокрема:

1. Правильне акцентування фрази. Використовуючи цей прийом, варто пам'ятати, що дієслова наказового способу – це негативні подразники, яких необхідно уникати. Зокрема, краще казати «будь ласка, напиши»; «будь ласка, виконай» тощо.

2. Мовний кредит. Цей прийом базується на прагненні до визнання. Для його успішного застосування варто скористатися додатково прийомом дипломатичної мови, який передбачає особисте визнання. Актуальними є фрази, зокрема: «А до кого мені ще звернутися? Хто ще такий професіонал?»; «Ну, до якого ще кваліфікованого фахівця такого рівня я можу звернутися?».

3. Посилання на авторитет. Означена маніпулятивна техніка має дещо сумнівний результат, проте, з огляду на використання, не можемо її відкидати. Основою цієї техніки

постає положення про те, що для слухача (учасника розмови) авторитетом є він сам, передовсім. Далі важливою постає третя особа, яка відсутня під час розмови, а лише потім співрозмовник може стати вагомим у розмові.

4. Ілюзія сорому. Цей прийом базується на використанні проти опонента певної формули: неусвідомлена некомпетентність → усвідомлена некомпетентність → усвідомлена компетентність → неусвідомлена компетентність. Маніпулятивна техніка може бути застосована дуже успішно в різних дискусіях, диспутах, суперечках.

5. Ілюзія сорому з докором. Ця техніка має вплинути не на сутність обговорення проблеми, а на співрозмовника, тобто на його почуття гідності, за допомогою таких слів: «Як? Ви цього не читали (не знаєте)?»; «А як ви можете цього не знати?».

6. Щирість заяви. Акцентом під час використання цього прийому постають фрази «Я вам щиро, від усього серця кажу...»; «Я вам лише добра бажаю...».

7. Ілюзія нерозуміння. Підступність цього прийому в тому, щоб неправильно витлумачити докази й аргументи опонента, тобто представити позицію партнера спотворено, корисливо застосувавши 2 прийоми слухання: «слухання – перефразовування»; «слухання – резюме».

8. Троянський кінь. Сутність цієї маніпулятивної техніки: а) мовець на початку використовує метод «уявної підтримки»; б) притупивши увагу противника, спотворює сенс його основної думки; в) розвиває спотворену думку опонента на свою користь. Коли противник оговтується – найчастіше вже пізно щось змінити.

Як же захиститися від маніпулятивних технік, які застосовують наші співрозмовники, опоненти, противники, доброзичливці тощо? Варто скористатися прийомами захисту від мовного маніпулювання. Хоча б такими:

1. Змусити виправдовуватися. Зокрема, фрази «Це дурниця!»; «Це загальновідомо!»; «У цьому немає нічого спільного з реальністю»; «Ви так не думаєте» тощо змусять опонента не вас переконувати, а самому захищатися від навішеного ярлика.

2. Іронічне самоприпущення. Цей прийом ефективний, якщо вкрай необхідно обірвати дискусію. Варто сказати в цьому разі: «Даруйте, але те, що ви говорите, не для мого розуму»; «Такі розумні речі не для мого розуміння».

3. Ілюзія неуваги. Спеціально не помічають те, що може зашкодити (незручні чи небезпечні аргументи).

4. Зведення до особистої думки. Фраза «Те, що ви говорите, – лише ваша власна думка» змушує опонента заперечувати оцінку, а не продовжувати маніпулювати співрозмовником.

5. Ошелешити питанням. Збити з пантелику опонента означає припинити процес маніпулювання.

Отже, кожен з нас досить часто за різних життєвих ситуацій користується наведеними прийомами мовного маніпулювання й захисту від нього, деколи інтуїтивно, деколи – цілком усвідомлено. Вибір відповідних до ситуації тактик пов'язаний з моральними та психологічними аспектами культури спілкування.

#### Список використаних джерел

1. Навички майбутнього: які здібності будуть потрібні для роботи у 2030 році? URL: <https://vol.dcz.gov.ua/publikaciya/navychky-maybutnogo-yaki-zdibnosti-budut-potribni-dlya-roboty-u-2030-roci>
2. Стернин И. А. Практическая риторика: учебн. пособ. для студ. вузов. Москва: «Академия», 2003. 270 с.