**8-Дәріс тақырыбы:**Қарым-қатынастағы манипуляция және тәсілдері мен оларды нейтрализациялау.

Қарастырылатын мәселелер:

1.Манипулятивті мінез құлықтың психологиялық себептері.

2.Қарым-қатынастағы ұйымдастырушылық-процедурлы, психологиялық, логикалық мұқалмастық.

3.Сақталатын және дамытылатын қарым-қатынас амалдары мен тәсілдері.

4.Қарым-қатынастағы манипуляцияны нейтрализациялаудың (залалсыздандырудың) жалпы тәсілдері.

Манипулятивтік қарым – қатынас әрдайым міндетті түрде психика қатысуымен түзілетін субьектінің объсктімен байланысы. Қандай да бір іс-әрекетті орындау барысында адам бір нәрсені қабылдауы, есінде қалдыруы, ойлауы, оған зейін аударуы қажет; әрекет желісінде оның қандай да көңіл-күй шарпулары (эмоция) туындап, ерік сапалары іске қосылады, ниет-ұстамдары (установки) мен қатынастары ж.т.б. қалыптасады. Бұларсыз ешбір іс-әрекет болуы мүмкін емес. Біз психикалық деп анықтап жүрген адамдағы процестер, қалыптар мен қасиеттердің бәрі осы іс-әрекет барысында қалыптасады, дамиды, көрініс береді.

Манипулятивтік қарым – қатынас қырларының ішінде психологияның зерттейтіні - іс-әрекеттің субьективті жоспары, яғни, әрекеттің адамның дүние шындығын өзінше бейнелеу деңгейі, түрі және формалары. Бұл бағытта психологияны қызықтыратын факторлар: сеп-түрткі (мотив), мақсат қою, ерік жұмсау, эмоциялар білдіру ж.т.б. қоғамдық қатынастарды субъективті бейнелеудің арнайы формалары субъектіге байланыссыз іс-әрекет ешқандай психологиялық сипатқа ие емес. Ондай қасиет тек әрекет иесі - субъектіге ғана болады

Е.Л. Доценко манипуляцияның төмендегідей анықтамаларын көрсетеді: «Манипуляция - адам санасына психологиялық әсер етудің түрі. Оның жасанды түрдегі орындалуы, екінші адамның өзекті мәселесі мен сұранысына және мұратына сай келмегендіктен оның қозуына алып келетін фактор».

Манипуляция проблемасының күрделігі мен көп аспектілігі оның мәнін, табиғатын, құрылымын, технологиясын түсінуде және де оны әр тұрғыдан зерттеу әдістерінің көп болуымен шартталады (Б.Г. Ананьев, С.Л. Рубинштейн, М. Аргайл, В.Г. Асеев, Дж. Аткинсон, Л.И. Божович, К. Левин, А.Н. Леонтьев, М.Ш. Магомет-Эминов, А. Маслоу, Ж. Нюттен, З. Фрейд, П. Фресс, В.Э. Чудновский, П.М. Якобсон және т.б.).

Манипулятивтік қарым – қатынастың мақсаты дегеніміз сол іс-әрекеттің болашақ нәтижесін күні бұрын санада (идеалды) болжау. Осы болжау, яғни, мақсат, заң ретінде адам әрекетінің сипаты мен әдісін анықтап береді. Мақсат, сонымен, алдын ала бейнелеудің құралы. Мақсат жеке орындалатын қызметке тыстан келіп қосылмайды, оны сол әрекетті іске асырушы адамның өзі белгілейді. Бұл процеске нақты адамның оқу, тәрбие барысында игерген қоғамдық тәжірибесі қосылады. Белгіленген мақсат қызмет барысында іске асады.

Егер адам тек жақын мақсаттарды басшылыққа алса, оның іс- әрекетінің келешегі болмайды. Мұндай адамдар тар өрісті үлкен қиындықтарға төзімсіз келеді. Ал үлкен, ауқымды себептерді жетекшілікке алған адам өз жұмысының ізгі басты мақсатына жету жолында жақын мақсаттарды керекті саты, кезеңдік міндет деп қарастырады. Мұндай адамдарды қиыншылықтар жұмыстан бездіре алмайды, керісінше, белгіленген міндеттерді іске асыру жолында ынтасын күшейте түседі.

Манипуляциялық технологиялардың түрлері:

• **Позитивті қолдау** — яғни қолпаштау, жеңіл тамсаныс, жалған аяушылық («қолтырауын көз жасы»), шектен асыра кешірім сұрау; ақша, құптау, сыйлықтар; назар бөлу, бет қимылдары, (мәселен, өтірік жымию, өтірік күлу; қоғамдық мойындау.

• **Негативті қолдау** — жақтырмай күңкілдеу, шыңғыру, кенет даусын басып сөйлеу, қорқыту, қоқан лоқы, балағат, шантаж, кінәлі сезіндіру, өкпесін айту, жылап-сықтау, өзін құрбан етіп көрсету;

• **Тұрақсыз қолдау** — бұл үрей мен сенімсіздіктің қолайлы ауа-райын ұстап отыру үшін тиімді. Жартылай не тұрақсыз позитивті қолдау құрбандарға одан сайын тырыса түсуге итермелейді — мысалы, құмар ойындарының көбінде ойыншы ара-тұра ұтып отыруы мүмкін, бірақ жалпы ойындық ұпай бойынша бәрібір ұтылып шығады;

• **Жазалау;**

• **Бір реттік жарақаттайтын әрекет** — тіпті бір-ақ айтылған ауыр балағат, немесе танаудың астынан сәтті қондырылған жұдырықтың өзі құрбанның манипуляторға қарсы шығып, бірдеңе деуге ынтасын біржола жоюы мүмкін.

• **Жалған** — біреу өтірікті шындай сапырып отырса, оның рас-өтірігін анықтау тап сол сәт мүмкін емес, ал шындық белгілі болған кезде тым кеш болады. Алдануды азайтудың жалғыз жолы — кейбір адамдардың типі (әсіресе психопаттар) — өтірік айту өнері мен алаяқтықтың қас шеберлері екенін естен шығармау. Олар онысын және жүйелі әрі айлалы тәсілмен іске асырады.

• **Жасыру** — өтіріктің өте жұқа бұл түрін манипулятор шындықтың едәуір бөлігін жасырып қалады. Сондай-ақ бұл тәсілді үгіттеушілер мен насихаттаушылар қолданады.

• **Жоққа шығару** — манипуляцияның бұл әдісі өзінің қатесін мойындаудан бас тарту кезінде байқалады.

• **Рационализация** — кейде адам өзінің орынсыз әрекеттерін қандай да бір қисынды-қисынсыз себептермен ақтауға тырысады. Рационализация насихат пен пиардың «спин» деген түрімен тығыз байланысты.
Брейвиктің ісімен бәріңіз таныс шығарсыздар. Бірақ рационализацияның ең үздік үлгісі ретінде бүгінде тыйым салынған (бірақ әлі де қолданыста жүрген) Гитлердің евгеникалық риторикасы мен Генрих Гимлердің фашисттік пропагандасын айтуға болады.

• **Минимизация** — бұл жоққа шығару мен рационализацияның буданынан туған әдіс. Манипулятор өзінің қате әрекетін анау ойлағандай зиянды немесе жауапсыз емес екендігін дәлелдеп бағады. Мәселен, балағат пен ашулы кекесінді зілсіз «әзіл» етіп көрсетуге тырысады.

• **Назар** — манипулятор мақсатына қарай назарды таңдап-талдап ғана аударады, мысалы, жоспарына қарама-қайшы дүниелерге назар аударудан бас тартады.

• **Бұра тарту** — манипулятор тура сұраққа тура жауап берудің орнына әңгімені басқа тақырыпқа бұрып әкетеді.

• **Сылтаулар** — алдыңғы тәсілге ұқсас, бірақ мұнда ол мәселеге қатысы жоқ, түсініксіз, белгісіздік есімдіктері жалпылама ұғымдарды қолдана отырып бұлыңғыр жауап береді.

• **Астарлы қоқан-лоқы** — манипулятор құрбанын қорқынышты жайттарды меңзеп астарлы, жанама қоқан-лоқы көрсету арқылы қорғанысқа өтуге мәжбүрлейді.

• **Кінәлі сезіндіру** — қорқытудың ерекше түрі. Манипулятор өзінің адал құрбандығына оның тым жеңілтек, тым өзімшіл, тым немқұрайлы екендігіне меңзейді. Құрбан әдетте бұдан кейін өзіне сенімділіктен айрылып, ұнжырғасы түсіп, жасқаншақтық пен бағынушылық күйіне түседі.

• **Жер қылу** — манипулятор құрбанының бойындағы үрейлер мен сенімсіздікті күшейту мақсатында ащы әзіл мен намысқа тиетін балағат сөздерді қолданады. Манипуляторлар бұл тактиканы басқалардың бойында сорлылық, қажетсіздік сезімін оятып, өзіне бағындырғысы келеді. Ұялту тактикасы өте шебер болуы мүмкін. Мысалы, қабағын түю, шалт ала көзімен ату, қатаң дауыс ырғағы, шешен коментарийлер, жіңішке сарказм. Манипуляторлар тіпті өзінің тірлігін сынға алуға әрекет қылған адамды да кемсітіп жібере алады. „

• **Қатаң сөгіс** — басқа айла-амалдармен салыстырғанда бұл адамды қорғануға, ақталуға мәжбүрлей отырып, манипулятордың басқыншылық ниетін жасыруға мүмкіндік беретін аса күшті тәсіл.

**• Жәбірленуші** («неткен бақытсыз едім») — манипулятор мақсатына жету үшін өзін әлдебір жағдайдың не әлімжеттіктің құрбаны етіп көрсетеді, басқалардың санасында аяушылық, жан ашырлық сезімдерін оятуға тырысады. Жанаяр, адал ниетті адамдар біреудің қайғысына ортақтаспай тұра алмайды, құрбанының бұл қасиетін манипулятор оны өз жағына тарту үшін қолданады.
• **«Ұлы істің құлымын»** — манипулятор өзінің пенделік жеке нәпсісі мен пайдакүнемдігін асқақ идеалға табыну /отанға, ұлтқа/, киелі іске, дінге қызмет етуімен бүркемелейді.

• **Арбау** — манипулятор өзінің сүйкімін, мақтау/қолпаштау эпитеттерін қолдана отырып құрбанына өзінің көзінше ашық мадақ айтып, қолдайды, сол арқылы оның қарсыласу қабілетін төмендетіп, сеніміне кіреді.

• **Жала жабу (басқаға кінә арту)** — манипулятор құрбанын көзге ілінбейтін тәсілмен жұрт көзінше бәріне жазықты жексұрын етіп көрсетеді.

• **«Жазықсызбын"** — манипулятор құрбанына тигізген зиянының қасақана еместігіне, немесе оған тағылған кінәға еш қатысы жоқтығына сендіруге тырысады. Манипулятор тіпті кенет таңырқаған кейіп танытып, тағылған «орынсыз» кінәға өкпелеген-сымақ болуы мүмкін. Бұл әдіс құрбанға өз ойынан, шешімінің саналылығынан күмәндануға мәжбүрлейді.

• **«Шатасқансымақ»** — манипулятор табан астында ақымақ боп қалады, әңгіменің не туралы екенін түсінбегендей, назарына салған маңызды сұрақты ұқпаған кейіп танытады.

• **Қаһар**— манипулятор ызасын өз ойына эмоциялық қарқын беріп, кенет ашулану арқылы құрбанын есінен тандырып өзіне бағындыру үшін қолданады. Манипулятор шындығында ешқандай қызбалыққа салынбайды, жай ғана спектакль қойып отырады. Ол өзіне не керегін ғана ойлап отырады да, керегін алған соң сап тыйылады.

Манипуляция — қарым-қатынас партнерлердің өзінің іштей мақсаттарын жасырын түрде жүзеге асыру үшін жасалатын қарым-қатынас түрі. Қарым-қатынастардың бұл түрі, әсіресе, бизнес, іскерлік қарым-қатынаста әбден орынды болғанымен, достық, жолдастық, сүйіспеншілік саласында орынсыз болып табылады. Императивті және манипулятивті қарым-қатынас түрлерін біріктіріп, монологтық қарым-қатынас деп сипаттауға болады. А.А. Ухтомскийдің айтуынша: “адам өз мақсатын жүзеге асырудағы қарым-қатынас партнерін басқа адам емес, өзінің “сыңарлары” деп қабылдайды. Өзіне деген бағдардан басқа адамға деген бағдарға көшетін қарым-қатынас түрі — диалогты қарым-қатынас болып табылады.

*Манипуляциялық қатынас*императивтікке ұқсайды. Оның мақсаты - қарым-қатынастағы серіктесіне ықпал ету. Бірақ бұл жерде көздегеніне қол жеткізу жасырын жасалады. Императив сияқты манипуляцяда екінші адамның мінез-құлқы мен ойын бақылауға ұмтылады. Манипуляция бизнесте және ресми қатынастарда жиі кездеседі.

Өзгені өзінің ықпал ететін объектісіне айналдыру арқылы, шынайы серіктесін көрмей, байқамай, өз-өзімен өзінің мақсаттары мен міндеттерімен қарым-қатынас жасайды.

Манипулятивті модель – қоғамдық пікірді манипуляциялау, фирманың коммерциялық мақстаттарына жету үшін оның бірбағыттылы өңделуі. Нарықтық экономика қалыптасуының бастапты сатыларында дәл осындай айтылу сөзсіз орынды. Дегенмен, нарықтық қатынастардың, әлеуметтік-саяси өмірдің жетілуіне, экономиканың тұрақтануына қарай бұл ыңғайдың залалдық пен алдын болжай алмайтынтындық тұстары ғана анық көрініп қоймай, фирманың мақсаттары мен ұзақмерзімді мүдделері үшін бірбетті қауіп байқалады.

Ақпараттандыру моделі. Бұл модельге жарнамалық-насихат әсерінен фирманың әлеуметтік ортасы оның әрекеттерін дұрыс түсініп, адекватты үн қатуына, оған қалыпты қарап, қолдау танытуы үшін фирманың мүмкіндіктері мен тілегін түсіндіру мақсатында қоғамды ақпараттындыру.

Өзара түсіністік моделі. Бұл жағдайда мәселе тек өз мүддеңді дұрыс ұғындыру ғана емес, сонымен қатар өзгенің де мүдделеріне түсіністікпен қарау.

Әлеуметтік серіктестік моделі. Анағұрлым кемелденген модель, қоғамдық пікір және әлеуметтік ортаны түгел түсіну, талдау және зерттеуге бағытталған, нарықпен ғана емес, сондай-ақ фирманың әлеуметтік ортасы: билік органдары, БАҚ, қоғамдық ұйымдар, ұйымдаспаған көпшілікпен, өз қызметкерлерімен өзара жауапты қарым-қатынастар орнату

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Лютова С.Н. Социальная психология личности (теория и практика): Курс лекций. М., 2002.

2.Соловьев Э.Я. Этикет делового человека: Организация встреч, приемов, презентаций: для бизнесменов и всех, кто вступает в контакты с иностранными фирмами, предпринимателями, дипломатами. - М., 1994.

3.Чернышева М.А. Этика деловых отношений. - М., 1988.

4.Холопова Т.П., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. - М., 1996.