**ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ**

**20.10.23 р.**

**ТЕМА: МАНІПУЛЯЦІЇ У БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯХ**

На практичне заняття підготувати для виступу для обговорення наступні питання:

1. Маніпуляції: сутність поняття
2. Ознаки та причини маніпуляції
3. Маніпулятивні системи та їх характеристика
4. Основні типи маніпуляторів та їх характеристика
5. Методи маніпулятивного впливу
6. Види маніпуляцій в бізнес-комунікаціях та їх характеристика
7. Засоби попередження та захисту від маніпулятивного впливу

Завдання творчого характеру:

Практичне заняття носитиме творчий характер: підготувати презентацію на тему: «Маніпуляції»

Для виконання завдання необхідно обрати будь-який приклад маніпуляції із відомих кінофільмів, літературних творів і навіть мультфільмів.

1. Продемонструвати приклад
2. Пояснити свій вибір: В чому саме полягає маніпулятивний вплив? Хто є жертвою маніпуляції? Хто є маніпулятором (чи маніпуляторами)? Яку ціль переслідує маніпулятор? Які інструменти маніпулювання були використані (продемонструвати це відповідними словами, фразами, поведінкою із обраного прикладу)?
3. Пояснити: в який спосіб можна захиститися від такого маніпулятивного впливу.

Ця презентація є обов’язковою **для всіх для отримання підсумкової оцінки.**

* + - 1. Маніпуляції: сутність поняття

Існує твердження, що обман – це маніпуляція. Що підвищення тону, то певна емоційна забарвленість – також є маніпуляцією. Шантаж та загроза – маніпуляція. Насправді, все це деструктивна поведінка, якій приписується термін «маніпуляція».

У науковій літературі автори (Б. Бессонов, Д. Волкогонов, В. Сагатовський, Р. Гудін ) дають власні визначення поняттю «маніпуляція» та досить повно у своїх працях обговорюють його. На цій основі нами було виділено чотири характеристики маніпуляції, які дозволять розпізнати її за будь-яких умов.

1. Маніпуляція – це завжди психологічний, на рівні підсвідомості, несвідомий вплив на людину. Вона завжди «грає на струнах людської душі» і, як наслідок, здійснює «удар» по самій людині. Навіть на латині в давнину маніпуляцію називали словом «at homipec», тобто до людини. А людина – це, перш за все, душа, її почуття.

2. Маніпуляція завжди має насильницький характер, завжди буде протидіяти волі людини. Словом: «Ви цього не хочете, але я Вас заставлю, це зробити…».

3. У будь-якої маніпуляції завжди є зовнішній прояв (як у звичайної комунікації) та чітка мета: зробити так, щоб людина злякалась та зробила при цьому те, що потрібне маніпулятору. І це ще не все, справа в тому, що в будь-якої маніпуляції завжди є певний план дій, типовий сценарій. Тобто, коли кимось маніпулюють, то передбачають, що людина буде виконувати дії в продуманій послідовності: крок 1, крок 2, крок 3. У маніпулятора завжди присутня лінія сценарію. Коли маніпулятор говорить певну фразу, то одразу ж передбачає можливі варіанти відповіді. І якщо жертва іде шляхом очевидної поведінки, то тут же потрапляє на гачок маніпуляції.

4. Четверта характеристика надає маніпуляції певну містичну властивість. Маніпуляції абсолютно завжди притаманний прихований характер. Саме тому маніпуляція якоюсь мірою «схожа на загадкову даму, що ховається за маскою», оскільки привертає до себе увагу. Однак, при цьому зрозуміти, що це саме вона, дуже важко. Маніпуляція має певну загадковість, яку так хочеться розгадати.

* + - 1. Ознаки і причини маніпуляцій

Якщо хтось постійно змушує вас почуватися емоційно виснаженим, [**тривожним**](https://psyhologer.com.ua/category/tryvozhnist/), наляканим або сумніватися у власних потребах, думках і почуттях, можливо, ви маєте справу з емоційною маніпуляцією. Прислухайтеся до своєї інтуїції, коли справа доходить до розпізнавання того, що відбувається.

Що таке маніпулятивна поведінка? Вона може включати будь-яку або всі з наступних ознак:

* [Газлайтинг](https://psyhologer.com.ua/hazlaytynh/)
* Пасивно-агресивна поведінка
* Брехня і звинувачення
* Погрози та примус
* Відмова від спілкування та відсторонення
* Ізоляція

**Газлайтинг**

Людина, яка використовує газлайтинг, може брехати вам, звинувачувати вас у чомусь і применшувати те, що ви відчуваєте. Прикладом маніпуляції у формі газлайтингу можуть бути фрази на кшталт: “Ти божевільний” або “Ти занадто чутливий”.

Той, хто використовує газлайтинг, намагається змусити вас відчути, що ви не гідні самовираження, що ваші почуття та емоції не є справжніми або дійсними. Люди використовують газлайтинг, щоб заперечити будь-яку провину зі свого боку і встановити контроль над тим, що ви думаєте і що робите.

Якщо ви підозрюєте, що хтось намагається вас газлайтити, зверніть увагу на те, як ви почуваєтеся після того, як проведете з ним час. Ви можете почуватися розгубленими, розчарованими в собі, неадекватними або такими, що не можете собі довіряти.

## Пасивно-агресивна поведінка

На відміну від прямого спілкування, людина, яка поводиться пасивно-агресивно, не висловлює своїх справжніх почуттів. Ваш партнер може використовувати тактику уникнення, наприклад, активно уникати вас або ухилятися від обговорення певних тем.  Сарказм може бути ще однією ознакою пасивно-агресивного спілкування.

Наприклад, людина, яка поводиться пасивно-агресивно, може намагатися привернути до себе увагу надто драматичними жестами, наприклад, зітханням чи надутим обличчям. Вона може використовувати незрілі емоційні реакції, щоб змусити вас запитати, що з нею не так, не кажучи про це прямо.

## Брехня і звинувачення

Людина, яка маніпулює, швидше за все, уникатиме відповідальності за свої дії. Вона може відверто брехати або перебільшувати, щоб представити себе в більш позитивному світлі. Маніпулятори можуть навіть перекласти провину на вас, змушуючи вас сумніватися в собі й в тому, що насправді сталося (це ще один приклад газлайтингу).

Хоча багато хто з нас говорить “брехню заради миру”, тобто брехню, яку ми вважаємо нешкідливою, людина, яка емоційно маніпулює, швидше за все, буде говорити неправду, щоб ввести вас в оману.

## Погрози й примус

Той, хто примушує вас, використовуючи погрози або силу, щоб змусити вас щось зробити, є емоційним маніпулятором.  Наприклад, ваш партнер може погрожувати, що покине вас, тому що ви не погоджуєтеся робити те, що він хоче від вас.

Ваш партнер може погрожувати вам, кажучи, що заподіє собі шкоду. Він використовує погрозу заподіяння собі шкоди, щоб змусити вас зробити те, що він хоче. Він може заподіяти собі шкоду, а може і не заподіяти, але до погроз самоушкодження завжди слід ставитися серйозно.

Той, хто погрожує заподіяти собі шкоду, повинен звернутися за консультацією до фахівця з психічного здоров’я.

Ви можете заохочувати свого партнера звернутися за допомогою, водночас дотримуючись певних меж між собою та ним, щоб захистити свою емоційну та фізичну безпеку.

## Відмова від спілкування та відсторонення

Ще однією ознакою емоційної маніпуляції є те, що ваш партнер відсторонюється від вас. Можливо, він застосовує до вас тактику мовчання, якщо ви робите щось, що він не хоче, щоб ви робили.

Такі маніпулятори можуть приховувати від вас інформацію, позбавляти ласки або навіть сексу, щоб “покарати” вас, навіть за щось незначне.  Вони можуть відмовлятися йти на контакт, поки ви не зробите те, що вони хочуть, або поки ви не визнаєте провину за те, що не є вашою провиною.

## Ізоляція

Людина, яка хоче контролювати вас, може спробувати припинити ваші контакти з друзями та родиною, особливо якщо хтось із ваших близьких висловлює неприязнь або недовіру до маніпулятора.

З іншого боку, маніпулятор може спробувати заручитися підтримкою ваших рідних і близьких для власної вигоди. Наприклад, якщо ваш партнер знає, що ви хочете піти від нього, він може спробувати переконати вашу родину або друзів попросити вас залишитися з ним.

Ваш партнер може намагатися віддалити вас від вашої системи підтримки, змушуючи вас сумніватися у своєму рішенні розірвати стосунки.

Пояснюючи **причини маніпуляції**, Е. Шостром вважає, що першою причиною є недовіра. Недовіра як до себе, так і до інших. Коли людина повністю невпевнена в собі, вона починає маніпулювати.

Другою причиною Е. Шостром вважає любов. Але любов передбачає прийняття людини такою, якою вона є, не краще і не гірше. Але парадоксальність в тому, що майже кожен з нас вважає, що чим більш досконалим і кращим він буде, тим більше його будуть любити. Ця «робота», бажання бути краще веде і штовхає людину в обійми маніпулятора, і тоді той набуває повну владу над іншою людиною.

Третьою причиною маніпуляції вважаються ризик і невизначену ситуацію. Це коли людина не може і не хоче контролювати ситуацію і дивитися в обличчя фактам. Така людина, усвідомлюючи непередбачуваність свого життя, перетворюється в корабель, що пливе за течією або по хвилях.

Четверта причина маніпуляції – страх і пов’язані з цим різні скрутні положення.

П’ята причина – ті правила і аксіоми, які людина набуває дослідним шляхом і з якими потім звіряє свої дії. Одне з таких помилкових правил – це те, що нам необхідно отримати схвалення всіх і кожного.

3. Маніпулятивні системи та їх характеристика

Е. Шостром стверджує, що можна виділити різні типи маніпулятивних систем:

*Активний маніпулятор* намагається керувати іншими за допомогою активних методів. Його філософія заснована на тому, щоб безроздільно панувати у щоб то не стало. Як правило, він користується своїм соціальним становищем або рангом (батько, учитель, керівник і т.п.).

*Пасивний маніпулятор* прикидається безпорадним і дурним. Його філософія – ніколи не викликати роздратування. У той час як активний маніпулятор виграє, перемагаючи супротивника, пасивний маніпулятор виграє, терплячи поразку. Кращий його помічник – млявість і пасивність.

*Маніпулятор, що змагається,* сприймає життя «як постійний турнір, нескінченний ланцюжок вигравань і програвань» [8, с. 31]. Для нього життя – це постійна битва, а люди – суперники і навіть вороги, реальні або потенційні. Філософія маніпулятора, що змагається, – виграти за будь-яку ціну.

*Байдужий маніпулятор* грає в байдужість і відчуженість; намагається піти, усунутися від контактів. Його девіз: «Мені наплювати», філософія – відкидати турботу. Однак, насправді, йому далеко не «наплювати», інакше він не затівав би настільки складні маніпулятивні ігри з оточуючими людьми.

4. Основні типи маніпуляторів та їх характеристика

Маніпулятор – людина, яка робить маніпуляції, намагається ввести жертву в оману своїми словами або діями, які мають завжди подвійний сенс: один зовнішній сенс, призначений для іншої людини, і другий, прихований, таємний, деколи підступний сенс. Іншими словами, маніпулятор прагне використовувати іншу людину як засіб для досягнення власних цілей або отримання особистої вигоди. Тому він намагається контролювати поведінку партнера, спираючись на його мотиви, інтереси і т. д., одержати над нею владу або перевагу за рахунок створення такої ситуації, у якій об’єкт маніпулювання змушений вести себе вигідним для маніпулятора чином, не маючи вибору або не усвідомлюючи його. Маніпулятори – це люди, основна мета яких (свідома або несвідома) – контроль над ситуацією.

Існують вісім основних маніпулятивних типів:

диктатор, який, безумовно, перебільшує свою силу, він домінує, наказує, цитує авторитети – коротше робить все, щоб керувати своїми жертвами;

ганчірка – зазвичай жертва диктатора та його пряма протилежність. Ганчірка розвиває велику майстерність у взаємодії з диктатором. Вона перебільшує свою чутливість. При цьому характерні прийоми: забувати, не чути, пасивно мовчати;

калькулятор перебільшує необхідність все і всіх контролювати. Він обманює, ухиляється, бреше, намагається, з одного боку, перехитрити, з іншого – перевірити ще раз інших;

 прилипала – полярна протилежність калькулятору. Щосили перебільшує свою залежність. Це особистість, яка жадає бути предметом турбот. Дозволяє і поволі змушує інших робити за неї її роботу;

хуліган, який перебільшує свою агресивність, жорстокість, недоброзичливість, керує за допомогою погроз різного роду;

славний хлопець, що перебільшує свою дбайливість, любов, уважність. Він вбиває добротою. У певному сенсі зіткнення з ним значно складніше, ніж з хуліганом. Ви не зможете боротися із гарним хлопцем. Дивно, але в будь-якому конфлікті хулігана із гарним хлопцем хуліган програє;

суддя перебільшує свою критичність. Він нікому не вірить, сповнений обвинувачень, обурення, ніяк не прощає;

захисник – протилежність судді. Він надмірно підкреслює свою підтримку і поблажливість до помилки. Він псує інших, співчуваючи понад усяку міру, і відмовляється дозволити тим, кого захищає, стати на власні ноги і вирости самостійним. Замість того, щоб зайнятися власними справами, він піклується про потреби інших.

Необхідно пам’ятати, що маніпулятор безпомилково знаходить собі партнера, найбільш гідного йому за «типом». Наприклад, дружина – Ганчірка швидше за все вибере собі чоловіка – Диктатора з тим, щоб найбільш ефективно керувати ним за допомогою своїх підривних заходів.

1. Методи маніпулятивного впливу

Маніпулятивний вплив — це одна з форм міжособистісного спілкування, при якій вплив на партнера зі спілкування з метою досягнення своїх намірів здійснюється в прихованій формі. Під маніпулятивними методами розуміють комплекс обманних прийомів і засобів впливу, що змушують співроз­мовника висловлюватися і діяти на шкоду своїм інтересам. На практиці використовується безліч типових методів мані­пулятивного впливу.

Сучасний керівник має бути ознайомлений із різноманіт­ними методами маніпулювання в ділових взаємовідносинах, з прийомами впливу на людей. Основними з них є такі.

1. Заплановані поступки.

Сутність цього методу полягає в тому, що опонент починає бесіду з обговорення, як правило, другорядних питань. При цьому він видає їх за головні і так розставляє акценти в пере­говорах, що вони заходять у безвихідь. Тоді він, немовби до­зволяючи себе умовити, робить поступку, після якої починає тиснути на співрозмовника, вимагаючи аналогічної дії, але вже у сфері, що йому вигідна.

Протиотрутою в такому розвитку бесіди є вчасне і правиль­не виявлення головних та другорядних сфер обговорення, а також еквівалентність запропонованого обміну поступками.

2. Провокування у співрозмовника прояву захисних реак­цій.

Основна суть цього методу полягає в тому, щоб змусити співрозмовника перейти від наступальної тактики ведення переговорів до оборонної, тобто до виправдовування своїх дій і вчинків.

Якщо в процесі бесіди ви раптом виявляєте, що невиправ­дано довго пояснюєте переваги своєї позиції, а також важ­ливість своїх завдань і намірів, а партнер і далі демонструє своє повне нерозуміння, то майже напевно ви станете об'єктом тактичного маневру.

Головна мета його — послабити вашу рішучість йти до своєї цілі.

Якщо ви опинилися в такій ситуації, то необхідно відразу припинити виправдовування і повернути розмову в необхідне русло. Найбільш прийнятною в цьому разі буде така пропози­ція: "Я розумію, що ви не цілком поділяєте мої завдання і прагнення. Та повірте, вони справді цілком відповідають моїм потребам і завданням і дуже для мене важливі. Тому давайте ліпше разом подумаємо, що необхідно нам зробити, щоб най­більш повно дотримати ваших і моїх інтересів". Це все необ­хідно вимовити довірливим тоном.

3. Провокування розгубленості і дезорієнтації.

Основний задум цього методу полягає в тому, щоб вивести вас із рівноваги, порушити ваші плани, змусити розгубитися і втратити орієнтацію і, як наслідок, спонукати до дій (ви­словлювань), які можуть завдати шкоди вашим інтересам.

У цьому разі партнер, як правило, використовує поперед­ньо підготовлені провокаційні запитання, відверті образи або вислови, що принижують вашу гідність.

Протидією такій тактиці є витриманість, присутність сили духу, спокою, почуття гумору. Необхідно уточнити причину такої поведінки партнера і ще раз запросити до розмови і ста­ранно обговорити головне питання.

Під час бесіди слід зберігати самоконтроль, особливо у тому випадку, коли образливі зауваження не пов'язані з темою розмови. Найбільш ефективно у цьому разі буде зберігати спокій і розсудливість. Звичайно після цього опонент почи­нає втрачати орієнтацію, розгублюється. Потрібно викорис­товувати таку ситуацію, спрямувавши бесіду в необхідне для вас русло.

4. Гра на нетерпінні.

Основна мета цього методу — створити у вас враження, що необхідної угоди от-от буде досягнуто, хоча насправді це дале­ко не так. Співрозмовник, демонструючи ентузіазм і готов­ність до згоди, фактично веде психологічну гру. Під кінець бесіди здається, що вже всі деталі угоди вибудовано в чітку послідовну систему, як раптом він виголошує ключову фразу: "Якщо ми зможемо вирішити і цю дрібницю..." У такому разі проти використовується прийом, який називається "підвіше­ною морквиною". З кожним кроком до неї вона віддаляється на ту саму відстань, посилюючи бажання її схопити, знову і знову роблячи крок. Співрозмовник уже практично дав згоду і потім знову говорить: "Так, поки я не забув однієї дрібни­ці..." Ви, перебуваючи в стані відчуття, що угоду вже фактич­но укладено, глибоко не замислюючись, вирішуєте цю "неве­личку" проблему.

Як правило, ця "невеличка" проблема з вашого боку — це значні поступки. Так може повторюватися кілька разів, поки співрозмовник, граючи на вашій нетерплячості досягти зго­ди, не реалізує намічені завдання.

Кращою тактикою в цьому випадку є вияв твердості у від­стоюванні інтересів.

5. Гра на почутті безвихідності.

Суть цього методу полягає в тому, щоб створити в опонента враження, що в складній ситуації є тільки один вихід. Якщо ви впіймалися на гачок, то вас спрямовують у пастку песиміс­тичного бачення розвитку ситуації. Відбувається звуження вашого поля сприймання, втрачається спроможність бачити ситуацію в перспективній площині, і, як наслідок, ви прогаюєте об'єктивно наявні можливості конструктивного підходу до трансформування цієї ситуації на взаємоприйнятне рішен­ня. Ви починаєте самі себе вмовляти, що пропонований вихід із цієї загрозливої, майже катастрофічної ситуації є останнім і єдиним.

Коли виникає така ситуація, важливо зберігати спокій і витриманість. Необхідно, відкинувши аргументи співрозмов­ника, знову старанно проаналізувати ситуацію, і особливо перспективу подальших подій у разі прийняття цієї пропози­ції. Потім необхідно проаналізувати докази співрозмовника, виявити їхні слабкі місця, спробувати визна­чити його очікувані вигоди. Слід також продумати варіанти розвитку ситуації і в тому разі, коли ви відмовитеся від про­позиції чи погодитеся з нею, а також коли, наприклад, звер­нетеся до третьої особи. У будь-якому разі потрібно залишити можливість для подальшого конструктивного обговорення ситуації.

Особливо це правило застосовне, коли опонентом викорис­товується тактика створення враження безвихідної ситуації й останнього шансу на и розв'язання, що справді може ви­явитися таким.

Найбільш ефективними в цьому разі можуть стати прийо­ми ділової бесіди зі слабшою стороною. Наслідуючи викла­дені підходи, часто можна виявити, що співрозмовник посту­пово втрачає нагнітальний тон, стає більш поміркованим і трансформує мету останнього шансу в площину, яка має при­вабливі сторони і для вас.

6. Формування враження, що партнер готовий до співробіт­ництва.

Основним прийомом цього методу є демонстрація опонен­том високого рівня розуміння вищих проблем і актуальних потреб. Проте при цьому він водночас висловлює співчуття, що не може допомогти або зробити послугу в розв'язанні ситу­ації, що склалася. Тобто при зовнішній демонстрації готов­ності до співробітництва опонент практично ігнорує ваші інте­реси. Створення такого активного співчуття вашим проблемам може зініціювати вас із почуття вдячності відповісти йому цілком конкретними кроками в здійсненні його інтересів.

У разі розвитку такої ситуації необхідно звільнитися від помилкового почуття провини й обов'язку допомогти, просто відмовитися від взаємодії з такою людиною надалі або пока­зати їй шлях паритетності дотримання інтересів.

7. Гра на почутті жадібності.

Основна мета цього методу — переконати співрозмовника наважитися прийняти ризиковану пропозицію, що обіцяє ве­личезні вигоди в майбутньому. Цей метод протилежний мето­дові провокування безвихідності.

Отже, коли вам роблять дуже вигідну пропозицію, яка має можливість величезного ризику, необхідно тверезо оцінити реальну ситуацію і не піддаватися почуттю жадібності. Най­краще — це старанно проаналізувати й оцінити всі обстави­ни, а також можливі наслідки такого ризикованого рішення. Необхідно з'ясувати зі співрозмовником дрібні деталі, вима­гати гарантій, висловлювати сумнів, "вивуджувати" в цей спосіб додаткову інформацію. Прогнозовані наслідки потріб­но порівняти зі своїми пріоритетами і перспективами, а та­кож із завданнями опонента.

Подібна лінія поведінки допоможе уникнути пастки і втри­мати від прийняття невигідного рішення.

8. "Заколисування" з метою "вбити" пізніше.

Цей метод передбачає надання невеликої нав'язаної послу­ги. Як правило, така послуга робиться від "щирого серця", "з поваги", немовби з обов'язковим натяком на те, що для вас вона не буде означати ніякого відповідного зобов'язання.

Форми при цьому можуть бути різноманітними: запрошен­ня в ресторан з оплатою там рахунку, організація приємного вечора, вручення невеликого подарунка, допомога у вирішен­ні побутової проблеми тощо. Ці дії опонента мають на меті "посадити на гачок", тобто через деякий час прийти до вас із пропозицією, яка обіцяє невелику вигоду вам і набагато біль­шу опонентові.

Весь розрахунок будується на тому, що, отримавши рані­ше послуги, ви тепер почуваєтеся немовби зобов'язаним опо­нентові зробити йому що-небудь аналогічне. Тому не дозво­ляйте "посадити себе на гачок", аналізуйте будь-яку послугу, а також прохання або пропозицію опонента, запропоновані з особливою дбайливістю. Цілком прийнятно без усяких пояс­нень відмовитися від таких обіцяних вигід.

9. Втрата бачення власних пріоритетів.

Зміст цього методу полягає в тому, що опонент під час бесі­ди, використовуючи різноманітні засоби (реклама своїх спроможностей, корисності, можливостей, манер, чарівності) заволодіває інтересом співрозмовника, різко підвищує в його очах свій авторитет і з цієї позиції поступово починає нав'язувати своє бачення ситуації, а також намагається на­віяти перекручене сприйняття ваших пріоритетів.

У веденні таких бесід необхідно виявляти максимальну обережність. У разі виникнення відчуття подібної позиції слід звернутися до своїх пріоритетів, а не акцентувати увагу на контактах, що обіцяють у майбутньому вигоду, з такою особистістю. Найкраще сприймати його саморекламу як ін­формацію, яка потребує подальшої перевірки. У контактах з таким опонентом необхідно дотримуватися принципу: "Не го­воріть мені, що ви зробили для інших, краще скажіть, що ви зробите для мене і за яку ціну".

Надійний засіб розпізнавання задуму будь-якої маніпулятивної тактики полягає в тому, що ви маєте чітко зберігати у свідомості свої інтереси.

Звісно, сучасний керівник, ведучи корабель організації до наміченої мети, має чітко уявляти тактику маніпулювання в ділових взаємовідносинах. Водночас необхідно остерігатися захоплення застосуванням маніпулятивних методів впливу.

За висловом Е. Шострама, люди, які часто використовують у повсякденній діяльності ці методи (так звані маніпулято­ри), самі в остаточному підсумку страждають від своїх мані­пуляцій. У них, як правило, виробляється облудність, втрата інтересу до життя, примітивність почуттів, цинізм, завищена недовіра до себе і тих, хто їх оточує.

1. Види маніпуляцій в бізнес-комунікаціях та їх характеристика

Однак, маніпуляціям у переговорах можна протидіяти, якщо знати як їх ідентифікувати і яку техніку захисту від маніпуляції застосувати. У переговорах існує чотири основні типи маніпуляції:

1. Емоційний тиск

 2. Маніпуляція довірою

3. Маніпуляція обставинами

4. Маніпулятивна подача інформації

**Емоційний тиск** – цей тип маніпуляцій спрямований на придушення емоційного стану опонента через виклик таких емоцій, як невпевненість, тривога, страх, почуття провини, сорому, розгубленості. При використанні іншою стороною «Емоційного тиску» ви відчуваєте тиск з боку опонента, виникає відчуття, що ви не контролюєте ситуацію, що ви особисто, ваш продукт, ваша компанія нічого з себе не представляють і не цікаві опонентові. Жорсткі переговорники можуть починати переговори з крижаного мовчання або навпаки, з емоційного сплеску, щоб випробувати опонента. Якщо ви не зможете протистояти його натиску і хитрощам на початку переговорів, з вами ніхто не стане домовлятися, вам просто диктуватимуть умови.

Варіанти емоційного тиску:

2.1. Маніпуляція «Мовчанка». Ви зробили пропозицію і чекаєте відповіді від опонента, але замість відповіді, отримуєте крижане мовчання і зарозумілий погляд. У такій ситуації може з'явитися сумнів у тому, що ваша пропозиція буде прийнято опонентом хоча б до розгляду. Ви продовжуєте переживати і ваш сумнів переростає у невпевненість, виникає бажання поступитися трохи, щоб опонент поміняв свій жорсткий настрій і пішов на діалог. Що ж, саме цього і домагається маніпулятор. Завдання цієї маніпуляції придушити емоційний настрій, змусити відчувати візаві невпевнено, а також змусити його піти на поступки ще до початку торгу.

Техніка протидії:

• Зберігайте спокій

• Не реагуйте

• Не поспішайте робити поступки

• Зачекайте трохи

• Задайте питання: «Ви зрозуміли мою пропозицію?»

2.2. Маніпуляція «Зовнішні подразники». Опонент використовує зовнішні подразники (дуже незручне місце, до нього весь час хтось підходить і відволікає, у приміщенні жарко, впливають зовнішні джерела шуму і т.д.).

Техніка протидії:

• Зберігайте спокій

• Фокусуйтеся на темі переговорів

• Використовуйте елементи емоційної підготовки

2.3. Маніпуляція «Образа особистості». Опонент робить ремарки, що зачіпають безпосередньо вашу особистість.

Техніка протидії:

• Не звертайте уваги

• Зберігайте спокій

• Попросіть озвучити тему переговорів

• Запропонуйте опонентові повернутися до теми переговорів

• Продовжуйте вести переговори за планом

2.4. Маніпуляція «Емоційний сплеск». Емоційний сплеск у відповідь на ваші аргументи. Техніка протидії:

• Проігноруйте емоційне забарвлення

• Зберігайте спокій

• Стійте на своєму

2.5. Маніпуляція «Перша пропозиція». Опонент голосно і вкрай негативно реагує на першу пропозицію: «Ви знущаєтеся? Ви вважаєте ЦЕ пропозицією? »

Техніка протидії:

• Зберігайте спокій

• Поцікавтеся, що саме у вашій пропозиції не влаштувало опонента

• Запитайте, якою ваш опонент бачить справедливу пропозицію.

• Попросіть пояснити його логіку: на чому ґрунтується його пропозиція і чому він вважає свою пропозицію справедливою

2.6. Маніпуляція «Нереальні запити». Опонент вимагає неможливого. Наприклад ціну в два рази нижче або інвестиції в 10 разів більші. Техніка протидії:

• Не сперечайтеся. Це зміцнює позиції опонента

• Попросіть опонента пояснити його логіку

• Висуньте зустрічну вимогу, яка буде його дзеркальним відображенням, тобто такою ж нереалістичною

• Перехопить ініціативу за допомогою реалістичної пропозиції

2.7. Маніпуляція «Ви мені грубіяните?» Опонент емоційно реагує на ваші коментарі щодо коректності його поведінки на переговорах: «Що це за грубість? Вийдіть звідси!» Техніка протидії:

• Проігноруйте емоційне забарвлення

• Зберігайте спокій

• Повідомте, що у вас немає мети нагрубити опоненту

• Повідомте, що ваша мета – домовитися по темі переговорів

• Запропонуйте повернутися до теми переговорів

Тут наведені лише найбільш популярні маніпуляції, насправді їх набагато більше.

***Маніпуляція довірою.***

При використанні в переговорах прийомів «Маніпуляції довірою» виникають сильні емоції, такі як доброта, порядність, чесність, справедливість, великодушність, людяність, а також почуття жалості, провини і сорому (у вас все добре, а у нас немає, як вам не соромно). І саме ці емоції змушують вас зробити дію, в якому зацікавлена інша сторона. У простих переговорах, «Маніпуляція довірою», часто ґрунтується на правилі «Взаємного обміну». Інша сторона може використовувати невеликі подарунки або компліменти, щоб викликати у вас почуття зобов'язання. У ділових переговорах опонент намагається здатися максимально відкритим, говорить про довгострокову співпрацю. Або інша сторона може не озвучувати конкретні умови пропозиції, а як би мати їх на увазі.

Наприклад, вам можуть сказати, що в разі укладення угоди, ви отримаєте дуже хороші комісійні. Почуття довіри, що виникло в результаті маніпуляції може перешкодити вам уточнити розмір комісійних. При цьому ви очікуєте, що хороші комісійні, це 50%, а опонент збирається вам запропонувати 5%, але це розкриється вже після укладення угоди.

3.1. Маніпуляція «Коломбо». Опонент грає роль наївної і дурнуватої людини (яку часто недооцінюють і роблять помилки).

Техніка протидії: Незважаючи на те, яким дурним або наївним здається вам опонент, завжди слід сприймати його як найрозумнішого переговірника, якого ви коли-небудь зустрічали.

3.2. Маніпуляція «Відкрити карти». Опонент пропонує вам відкрито озвучити ваші максимальні вимоги (чого ви хочете) і ваші можливості (бюджет, поступки).

Техніка протидії:

• Повідомте, що угода складається з окремих домовленостей по кожній умові

• Повідомте, що визначите, на які поступки будете готові, після обговорення кожної умови

• Запропонуйте повернутися до детального обговорення умов угоди

3.3. Маніпуляція «Повірте мені на слово». Опонент пропонує повірити йому на слово, аргументуючи тим, що він не та людина, яка буде вводити вас в оману.

Техніка протидії: Повідомте, що ви не вели з ним раніше спільних справ і не знаєте його як партнера, тому в першому спільному ділі ви ЗОБОВ'ЯЗАНІ проявити розумну обережність.

3.4. Маніпуляція «Жалість». Опонент повідомляє як йому важко в нинішній ситуації, і просить вас допомогти йому, уклавши угоду на його умовах.

Техніка протидії:

• Повідомте, що у всіх своя ситуація і свої складності.

• Повідомте, що укладати угоду собі на шкоду ви не можете і будете готові до угоди тільки на прийнятних для вас умовах.

***Варіанти маніпуляції обставинами***

Цей тип маніпуляції заснований на використанні обставин, які послаблюють вашу позицію або які ви не можете перевірити. Наприклад вам можуть повідомити, що час на ухвалення рішення вкрай обмежений і вам потрібно прийняти рішення прямо зараз. Або, що конкуренти вже запропонували більш вигідні умови, а вас слухають тільки тому, що очікують ще більш вигідних умов. Або, що умова, яку висуває ваш опонент є принциповою для іншої сторони, якщо ви не приймете цю умову, переговори закінчені.

4.1. Маніпуляція «Зараз або ніколи». Завдання маніпуляції «Зараз або ніколи» – не дати опонентові добре обміркувати висунуту пропозицію і схилити до негайного прийняття рішення. Найкраще сенс цієї маніпуляції передають рекламні акції з обмеженим строком дії. Ви приходите в магазин і бачите спеціальну пропозицію з дуже привабливою ціною, яка діє тільки сьогодні. Обмеження акції в часі допомагає усунути коливання і підштовхнути споживача до прийняття рішення про купівлю. Згадайте, чи ви купували якісь речі, без яких могли обійтися, під час розпродажу? У переговорах маніпуляція виявляється по різному. Може бути висунута не така вже й суттєва причина, через яку ви повинні негайно дати відповідь. Або опонент може чинити тиск, кажучи: «Ви повинні дати мені відповідь зараз. Інших переговорів не буде!». Іноді застосовується прийом, коли опонент дивиться на годинник і повідомляє, що пропозиція діє рівно 5 хвилин або говорить щось на зразок: «Пропозиція діє, поки я не вийшов за двері!».

Техніка протидії:

• Зберігайте спокій

• Не погоджуйтеся на прийняття негайних рішень

• Поцікавтеся, чому саме зараз необхідно дати відповідь Якщо відповідь опонента покаже, що обмеження в часі не має об'єктивної причини, висуньте зустрічні завищені вимоги, а потім перехопіть ініціативу за допомогою реалістичної пропозиції (алгоритм маніпуляції «Нереальні запити»). Наприклад: «Якщо ви подвоїте пропоновану знижку, я готовий прийняти рішення зараз! На вашу чинну пропозицію я відповім до кінця тижня».

4.2. Маніпуляція «Слон і Моська». Опонент вимагає від вас поступок, мотивуючи це тим, що ваша частка в його бізнесі мізерно мала.

Техніка протидії:

• Не давайте втягнути себе в обговорення вашої частки

• Зберігайте спокій

• Впевнено повідомте про свої сильні сторони

• Запропонуйте повернутися до обговорюваного питання

4.3. Маніпуляція «Конкуренти». Опонент повідомляє, що ваша пропозиція не цікава, тому що конкуренти запропонували в 1,5 рази більше.

Техніка протидії:

•Не давайте втягнути себе в обговорення конкурентів

• Запропонуйте обговорити всі аспекти вашої пропозиції, щоб за підсумками зустрічі опонент сам міг прийняти найбільш вигідне для нього рішення.

4.4. Маніпуляція «У мене мало часу». Опонент тисне, кажучи: «У мене мало часу!». Встановлюючи жорсткий (майже нереальний) крайній термін для вас він змушує швидко приймати рішення. Запитайте прямо, до чого такий поспіх і якщо хоча б щось вас збентежить, відмовтеся співпрацювати з такою людиною. Ця маніпуляція грає на жадібності, на емоційному напруженні. При цьому дедлайн може матися на увазі, а не бути встановленим безпосередньо: маніпулятор буде тонко натякати на терміни і всіляко вас квапити.

Техніка протидії:

• Зберігайте спокій

• Повідомте, що розумієте опонента і так само обмежені в часі

• Повідомте, що виходячи зі слів опонента, ви бачите два варіанти: домовлятися сьогодні або перенести зустріч

• Запитаєте, який із запропонованих варіантів буде для опонента більш прийнятним

***Варіанти маніпулятивної подачі інформації***

До цієї категорії відносяться маніпуляції, засновані на подачі спотвореної, неструктурованої або надлишкової інформації. Наприклад, опонент може закидати вас цифрами, посилатися на документи, про які ви не були попереджені заздалегідь, переводити гривні у відсотки і назад, рахувати оплату не за весь період контракту, а за день використання або нав'язувати вам обговорення тільки зручних йому тем.

5.1. Маніпуляція «Питання – відповідь». Ефективна маніпуляція, яку добре ілюструють переговори продавця і закупівельника. Невдалий продавець прийшов на переговори, щоб запропонувати поставки продукції на стандартних умовах, чекаючи, що товар потрібен закупівельнику. Однак закупівельник від самого початку переговорів взяв контроль над ситуацією у свої руки за допомогою цієї простої і водночас ефективної маніпуляції. Принцип її дії простий: На початку зустрічі опонент заявляє наказовим тоном, що переговори пройдуть за схемою: «Я задаю питання - ви відповідаєте!» Якщо ви внутрішньо погодився з іншою стороною, ви відразу віддасте владу в переговорах і почнете емоційно сприймати опонента, як господаря становища. У цьому випадку, ви втрачаєте можливості провести переговори відповідно до підготовленого плану, що помітно знижує шанси на успіх.

Захист від маніпуляції:

• Зберігайте спокій

• Повідомте, що ви готові відповісти на питання опонента, але так само очікуєте відповідей на свої питання

• Перехопіть ініціативу, запропонуйте визначити список тем для обговорення Зазвичай ця маніпуляція іде у зв'язці з маніпуляцією «У мене мало часу».

5.2. Маніпуляція «Закидування цифрами». Опонент буквально закидає вас цифрами, не даючи перепочинку і можливості розібратися що й до чого.

Техніка протидії:

• Зберігайте спокій

• Попросіть опонента повторити все, щоб ви могли записати інформацію

• Запишіть всі цифри

• Візьміть паузу, щоб перевірити інформацію

5.3. Маніпуляція «Ось документ!». Опонент підкріплює свою аргументацію письмовою документацією, з якою ви не були ознайомлені заздалегідь.

Техніка протидії:

• Якщо дозволяє час, уважно ознайомтеся зі змістом документа

• Якщо час не дозволяє, повідомте, що вам потрібно уважно ознайомитися з документом і ви не готові продовжувати обговорення цього питання

• Запропонуйте перейти до наступних питань зустрічі

5.4. Маніпуляція «Вибіркова відповідь». Опонент фокусує увагу виключно на зручних для нього моментах, пропускаючи незручні питання.

Техніка протидії:

• Поверніть опонента до обговорення питань, які він обходить стороною

• Вимагайте поступок, якщо опонент не буде готовий обговорювати будь-які питання

5.5. Маніпуляція «Надумані проблеми». Опонент повідомляє, що з вашим продуктом / послугами / компанією завжди багато проблем і вимагає поступку з обговорюваного питання.

Техніка протидії:

• Повідомте, що якщо є конкретні проблеми, що вимагають вашої участі, ви можете обговорити їх пізніше

 • Поверніть опонента до теми обговорення

5.6. Маніпуляція «Надлишок аргументів». Опонент просить вас називати додаткові аргументи на підтримку вашої позиції до тих пір, поки не знаходить слабкий аргумент, який легко оскаржити. Потім, оскарживши Ваш слабкий аргумент, повідомляє, що ваша точка зору не вірна і вам слід погодитися з його точкою зору.

Техніка протидії:

Якщо у Вас є причина щоб опонент прийняв вашу точку зору або пропозицію, скажіть про це і замовкніть.

5.7. Маніпуляція «Смішні гроші». Опонент робить розрахунки виходячи з вартості кожної одиниці продукції, а не всього контракту в цілому.

Техніка протидії:

• Відмовтеся слідувати за логікою опонента і не рахуйте показники в тих одиницях або валюті, якими він оперує

• Завжди розраховуйте вартість угоди в цілому

• Візьміть калькулятор, і так, щоб бачила інша сторона, порахуйте загальну суму

• Оцініть, наскільки сума, що вийшла відповідає тому, що показує опонент

• Поверніться до обговорення, але вже в форматі вартості всієї угоди

5.8. Маніпуляція «Гроші – відсотки». Опонент переводить розрахунки з гривень (чи доларів, євро тощо) у відсотки і назад, коли йому це найбільш вигідно. Техніка протидії:

• Не розраховуйте показники в тих одиницях, якими оперує опонент, якщо це недоречно

• Просіть пояснити логіку виникнення чисел, якими оперує інша сторона

• Використовуйте зв'язку «Що якщо ..», щоб обговорити перспективні пропозиції опонента

***Популярні маніпулятивні тактики***

У переговорах маніпуляції часто не вважаються чимось ганебним. Головне – це перемога. Тому важливо знати, які тактики можуть бути використані проти вас. Ми не закликаємо користуватися ними, але пам'ятати про їх існування і робити все, щоб уникнути пасток, необхідно кожному. Ось найбільш цікаві тактики, які використовують маніпулятори в переговорах.

6.1. «Подвійний агент». Маніпулятор переконує когось за столом переговорів діяти в його інтересах. Або просить надати корисну інформацію, яка нібито піде на користь всім учасникам процесу. «Жертва» в цьому випадку діє на стороні маніпулятора або через незнання, під дією його майстерності, або свідомо, перебуваючи під тиском (у тому числі через шантаж, погрози тощо).

6.2. «Вторгнення». Застосовуючи цю тактику, маніпулятор вторгається у процес прийняття рішень протилежного боку.

Окремі прийоми:

• Вторгнутися в особистий простір.

• Влаштувати провокацію під час того, як опоненти розмірковують

• Говорити про те, чого точно не зрозуміє протилежна сторона.

• Переміщати переговори в маленькі незручні приміщення.

6.3. «Здригання». Коли ви називаєте свою ціну, маніпулятор здригається, причому настільки явно, що це помічають всі. Він дивиться на вас з недовірою, мовчить і чекає іншої пропозиції. Ця тактика працює, тому що змушує відчувати себе ніяково, думати, що були порушені соціальні норми, ображена протилежна сторона. Багато людей під впливом такого явного вираження емоцій почуваються ошелешеними, тому вони втрачають упевненість і висловлюють готовність торгуватися.

6.4. «Що якщо…». Якщо не говорити про щось прямо, то можна залишити величезний простір для визначення реального стану речей або відходу. Така обережна манера допомагає з'ясувати справжні мотиви протилежного боку і знайти слабкі місця. Маніпулятори також використовують цю тактику для того, щоб розпалити уяву опонентів і викликати жадібність. Ось слова-стартери, з яких зазвичай все починається:

• Що, якщо…

• Як щодо того, щоб…

• Давайте спробуємо…

• Припустимо, що…

• Уявіть собі, що…

6.5. «Контроль їжі». Їжа впливає на наші рішення неймовірним чином. У голодному стані ми можемо прийняти абсолютно не ті рішення, які приймаємо ситими. Маніпулятори про це знають і намагаються захопити владу над їжею. Вони запрошують вас в конкретні місця, замовляють певну їжу і випивку. Все це для того, щоб послабити ваш розум, знизити здатність приймати правильні рішення. Перед тим, як отримати бажане, вони пропонують поїсти і намагаються задобрити вас. У підсумку, отримують бажане. На такі зустрічі рекомендується приходити ситим, щоб не залежати від їжі.

6.6. «Блеф». Суть блефу в тому, щоб сказати опоненту щось таке, що справить на нього враження, але буде при цьому не зовсім правдою (а то і відвертою брехнею). Маніпулятор повинен мати акторські здібності, діяти впевнено і рішуче. Найпростіший блеф полягає в тому, щоб сказати: «У мене є пропозиція трохи краща, тому я не впевнений, що погоджуся на вашу». Або «У мене на вечір призначена зустріч ще з одним клієнтом, після чого я вирішу, чию пропозицію вибрати». Цей простий трюк дійсно працює, адже ми не знаємо правду: а може дійсно конкурент зробить кращу пропозицію?

6.7. «Велика шишка» (високе начальство). Цей трюк вдається, якщо ви не знайомі з маніпулятором. Він може говорити про себе все, що завгодно, підносити себе до небес і придумувати будь-які історії. Навіть в інформаційному світі часом важко з'ясувати правда це чи ні. Тактику можна розкусити, уважно спостерігаючи за опонентом: будь-які сумніви в автентичності поведінки можуть і повинні бути розцінені як маніпуляція.

6.8. «Зміна стандартів». Тактика полягає в тому, щоб з'ясувати, якими стандартами керуються люди при прийнятті рішень. Які критерії? Які ідеали? Це перший крок маніпулятора – знайти стандарт (тобто виявити і зрозуміти для себе ваш стандарт). Другий крок: змінити власний стандарт. Маніпулятор починає говорити на вашій мові і використовувати ваші цінності для переговорів, часом навіть заявляючи, що розділяє їх. Він має намір зблизитися і виступити в ролі вашого однодумця, навіть друга-приятеля. Наприклад, продавець нерухомості попросить вас описати ідеальний будинок, а потім спробувати продати те, що давно ніхто не купує, використовуючи ваші слова і словосполучення. Або використовуючи фрази: «О! І я так думаю! Ви просто читаєте мої думки! Як багато у нас спільного! І знову наші погляди збігаються! У мене враження, що ми давно знайомі!...» Якщо людина від першої зустрічі постійно говорить про подібність поглядів, копіює ваші жести, міміку і слова, наголошує на своїй радості від зустрічі – перед вами, без сумніву, маніпулятор!

1. Засоби попередження та захисту від маніпулятивного впливу

Уміння визначити, що вами намагаються маніпулювати на переговорах, в діловому спілкуванні або під час робочого процесу, і вміння цьому протистояти – одна з найцінніших навичок ділової комунікації. А також економія величезної кількості часу, нервів, і можливість вибудувати найефективнішу лінію спілкування.

**Які ознаки говорять про маніпуляції?**

1.Тілесні відчуття. Один з перших сигналів – почуття безпричинного тілесного дискомфорту, і у кожного він може проявлятися по-своєму.

2.Відчуття, коли ви не можете чітко зрозуміти і сформулювати для себе, чого ж саме хоче візаві («що конкретно ти мала на увазі?»).

Дуже корисна і проста рекомендація – на важливих переговорах під будь-яким приводом час від часу робіть паузу (ковтнути кави/води, відповісти на термінове повідомлення тощо) і в цей момент запитуйте себе, «а чи зможу я сформулювати одним простим реченням, що від мене хоче візаві?».

Якщо це важко сформулювати – вам наче багато всього наговорили, а чіткого розуміння чого хочуть, як і раніше немає – значить вами з великою часткою ймовірності намагаються маніпулювати («здогадайся сам»). Технічних і вузькоспеціалізованих питань, які ви об'єктивно можете не до кінця розуміти, це не стосується.

3.Спроби давати вам оцінку. Не вашим конкретним діям або пропозиціям, а вам в цілому. Позитивних оцінок це також стосується. «Ну ви ж професіонал», «ти сильний, впораєшся – я розумний, я навіть не візьмуся», «впевнений, що ви тямущий партнер» тощо.

4.Спроби викликати у вас почуття провини/відповідальності за інших поза рамками контрактів і домовленостей. «Якщо ви це не зробите, ми помремо». Що ж, тоді ми вас поховаємо з почестями.

Слідкуйте не тільки за словами візаві, але й за собою. Різкий спалах емоцій – агресії, провини, обурення– майже завжди неусвідомлена реакція на маніпуляції.

5.Словесні конструкції повинності – крім тих випадків, коли обговорюються зобов'язання, викладені в контрактах або чітко обумовлені усно.

«Ви повинні зрозуміти наші обставини». Ні, розуміти чужі обставини ви не повинні. Ви можете піти назустріч партнеру, дійсно враховуючи його ситуацію, а можете і не захотіти цього. Це ваше право.

Якщо ви схильні «вестися» на такі маніпуляції – поставте собі на телефон заставку на кшталт «я нікому нічого не винен, крім того, що написано в контракті». І дивіться на неї на складних переговорах кожні 15 хвилин. Порада жартівлива, але працює. Як мінімум перериває ланцюжок автоматичних реакцій на маніпуляції візаві.

**Як протистояти маніпуляціям?**

1.Не боятися. Добре розуміти свої страхи і їх причини. Вміти дивитися своєму страху в очі. Маніпуляція можлива там, де ви не впевнені у своїй позиції, собі, і своєму власному рішенні.

Давайте розглянемо простий кейс.

Новий, невідомий вам клієнт пропонує почати роботу без передоплати. Ви не хочете ризикувати – а раптом «прокинуть» або сильно затягнуть оплату. Він намагається вами поманіпулювати: «Невже ви сумніваєтеся, що ми порядна компанія і заплатимо?». «Як ви не розумієте, що у нас горять терміни» і т.д.

Чого насправді ви боїтеся, якщо не можете або не хочете перервати цю маніпуляцію? Що клієнт піде, а вам дуже потрібні гроші/клієнт? Що він образиться/проявить агресію, а вам це дискомфортно? Що він побіжить по ринку розповідати, який ви незговірливий? Щось ще? Що з ваших страхів має реальні підстави, а що – просто тривожність, зайва відповідальність?

2.Уміти не бути хорошим. 90% маніпуляцій побудовано на розповідях про те, що ви повинні бути хорошим – замовчуючи те, що це комусь дуже вигідно, і цей хтось точно не ви.

У готовності «вестися» на маніпуляції «ти повинен бути хорошими» є численні й не завжди прості причини – з ними іноді треба довго і наполегливо працювати. Кількома порадами тут не відбудешся. Одна коротка – зазубрити кілька жартівливих відповідей. Наприклад, такий трохи грубуватий варіант – «я не 100-доларова купюра, щоб всім подобатися».

3.Розрив шаблону. Багато маніпуляції можливі тому, що ви «включаєтеся в гру», і намагаєтеся так само, як і маніпулятор, донести свою позицію не прямо (прямо не означає грубо), а манівцями.

Іноді зупинити маніпуляцію – це спокійно, впевнено і без звинувачень сказати: «Що саме ви від мене хочете? Яких саме дій/вчинків ви від мене чекаєте?». Для візаві це зазвичай саме «розрив шаблону» – він чекає зустрічних маніпуляцій, виправдань, спроб перехитрити.

Дуже хороший приклад – переговори про ціни. Якщо замість просто сказати, що ціна не влаштовує/хотіли б знижку або бонус, вам довго розповідають про те, як важко жити/ось у конкурентів дешевше/а у вашого товару є вади – прямо і без агресії запитаєте, що конкретно від вас хочуть. Якщо візаві хоче співпрацювати – найімовірніше він зламається і скаже, до чого всі ці скарги на несправедливість життя. Якщо ні, тоді все це було спробою перекласти провину на вас – «ви самі винні, якби не ви, ми б уклали з вами контракт». Найімовірніше, вам також скажуть, що заощадять вам час, нерви і самооцінку.

4.Стислість – сестра таланту. Продовження попереднього пункту. Чим коротше і чіткіше ви відповідаєте на маніпуляції, тим менше простору для маневру у маніпулятора – нема за що зачепитися.

Щодо прикладу про початок роботи без передоплати. Просто скажіть: «Я дуже шкодую, ми ніколи не працюємо без передоплати, це виключено». Ущипніть себе за руку (пораду можна розуміти буквально), якщо вам хочеться продовжити пояснення і виправдання – «розумієте, у нас те, і у нас це». Ні, ви вже все важливе сказали.

5.І останнє – ніколи не відповідайте на незадані і риторичні запитання. Немає прямого запитання – немає відповіді. Нехай маніпулятор розкриє карти.