

Манипуляции в переговорах

Анна Сержантова

2020

Что такое манипуляция

Манипуляция – это скрытое воздействие на стереотипы поведения человека, для того чтобы добиться от него нужного поведения, причем принятие решения в этом случае опирается в первую очередь на эмоции и не просчитывается с точки зрения логики.

Это действие, которое человек, может быть, и не совершил бы, если бы у него было больше времени для обдумывания.

Основа манипуляции

Скрытый характер

+

Насильственный характер

+

Психологическое воздействие

+

Сценарий с мифом и целью

Виды манипуляций

```
graph TD; A[Виды манипуляций] --> B[Прагматическая]; A --> C[Встречная]; A --> D[Гедонистическая];
```

Прагматическая

Встречная

Гедонистическая

Осознаваемая

Неосознаваемая



Типичные ошибки

Поддаться

Оправдания

Агрессия в ответ

Молчаливое согласие

Основа противодействия

Проявить манипуляцию

Вскрыть цель

Сломать сценарий

Ассертивный фундамент

У меня есть право:

1. Выражать свои чувства, мнения и убеждения
2. Говорить «да» или «нет»
3. Сказать «Я не понимаю»
4. Быть самим собой и не подстраиваться под других людей
5. Не брать на себя ответственность за проблемы других людей
6. Быть нелогичным, принимая решения
7. Менять свое мнение
8. Просить о чем-то других
9. Устанавливать свои собственные приоритеты
10. На то, чтобы меня слушали и серьезно ко мне относились
11. Делать ошибки и чувствовать себя комфортно, признавая их
12. Сказать «мне все равно»
13. Быть несчастным или счастливым

Ставка на возраст

- Ты здесь сколько работаешь? Год? А я - 10. Поэтому...
- Как стаж работы связан конкретно с этим решением?
- Что ты этим хочешь сказать?
- Давай оставаться в конструктивном поле и не переходить на личности



Не всегда мудрость
приходит с возрастом, иногда
возраст приходит в
одиночестве

Страх невежества

- Ты вроде умный человек, а такое говоришь...
 - Давай не будем опускаться до оскорблений
 - Поясни свою мысль
 - Давай оставаться в конструктивном поле и не переходить на личности
- Слушайте, но даже гипотеза Пфырла-Ёкмакарыча об этом говорит!
 - Не знаю эту гипотезу. Можете ее озвучить, чтобы я понял, как она относится к делу?



Ты же обещал!

- Вы обещали, что доделаете все до пятницы!
 - Обстоятельства изменились и нам нужно актуализировать договоренности.
 - Я обещал не сделать, а оценить объем работ и уточнить сроки
 - Да, это форсмажор на нашей стороне, как мы можем это компенсировать?



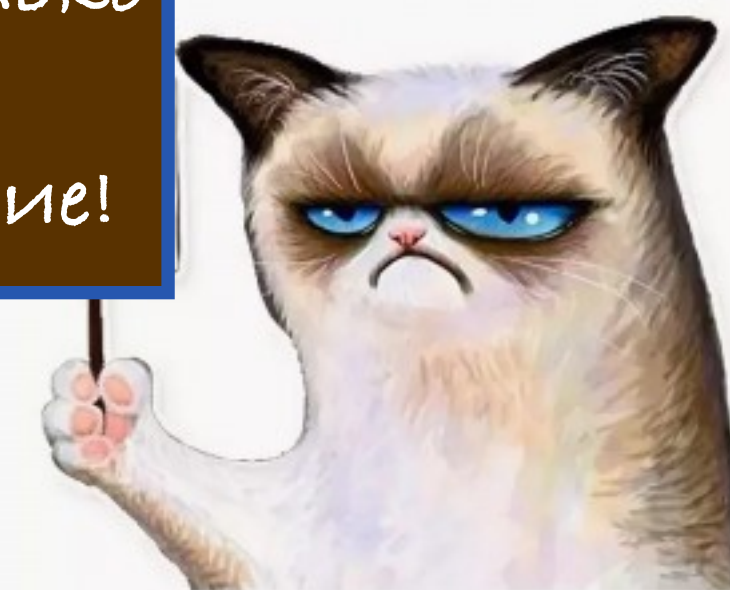
Никогда не сдавайся,
позорься до конца

Стыд и вина

- В бар с друзьями?! А обо мне ты подумал?

- Да, я подумал, что радостный и отдохнувший я тебе нравлюсь больше, чем злобный и уставший.

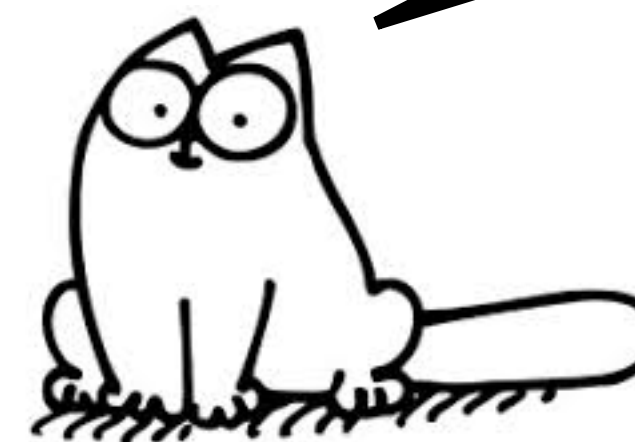
Живешь только
в свое
удовольствие!



- А вот соседский Миша не то, что ты, на все пятерки учится!

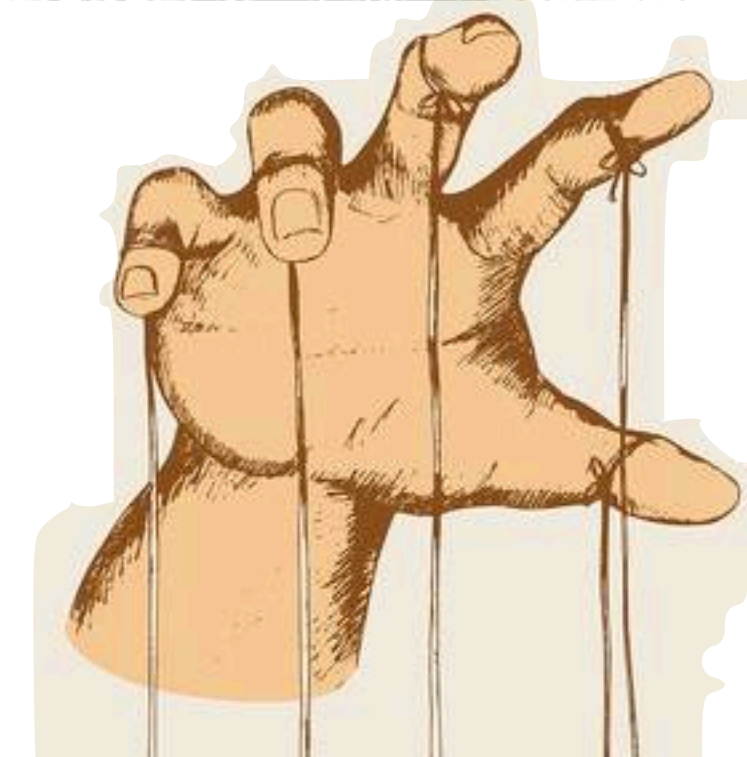
- Ну и родители у Миши, знаете ли, не вы...

А в чьё удовольствие мне
надо жить???



Газлайтинг

- Ты унылое говно! А чего ты обижаешься? Нужно уметь принимать критику!
 - Не путай критику с оскорблениями
 - Ты мне это с какой целью сейчас говоришь?
- Ой, да это же просто шутка, ты чего такой чувствительный?
 - Мне такие шутки неприятны. Пожалуйста, не шути так больше.



Форма психологического насилия, главная задача которого — заставить человека сомневаться в объективности своего восприятия, а также в самой реальности.

Универсальные ответы

Вскрыть манипуляцию

- Давайте не будем вешать ярлыки
- А что сейчас происходит?

1

Как это связано?

- А в чем здесь логика?
- Давайте вернемся к сути.

2

Что вы хотите?

- С какой целью вы мне это говорите?

3

Именно поэтому...

- Как раз потому что...
- Именно это позволяет мне добиваться успеха

4

Чем докажешь?

- Реально исследование такое есть? Я бы почитал...
- А вы что, специалист в этом вопросе?

5

Бесконечное уточнение

- Почему вы так считаете?
- А где это написано?
- Это всегда верно?

6

Это моя особенность

- Я всегда все детально проверяю
- Это обратная сторона моих сильных качеств

7

Сказать о чувствах

- Мне обидно, когда ты так говоришь
- Мне очень неприятно это слышать

8

Ответная манипуляция

- Вроде умный человек, а такое говорите...
- Как-то все меньше и меньше похоже, что вы разбираетесь в этом вопросе...

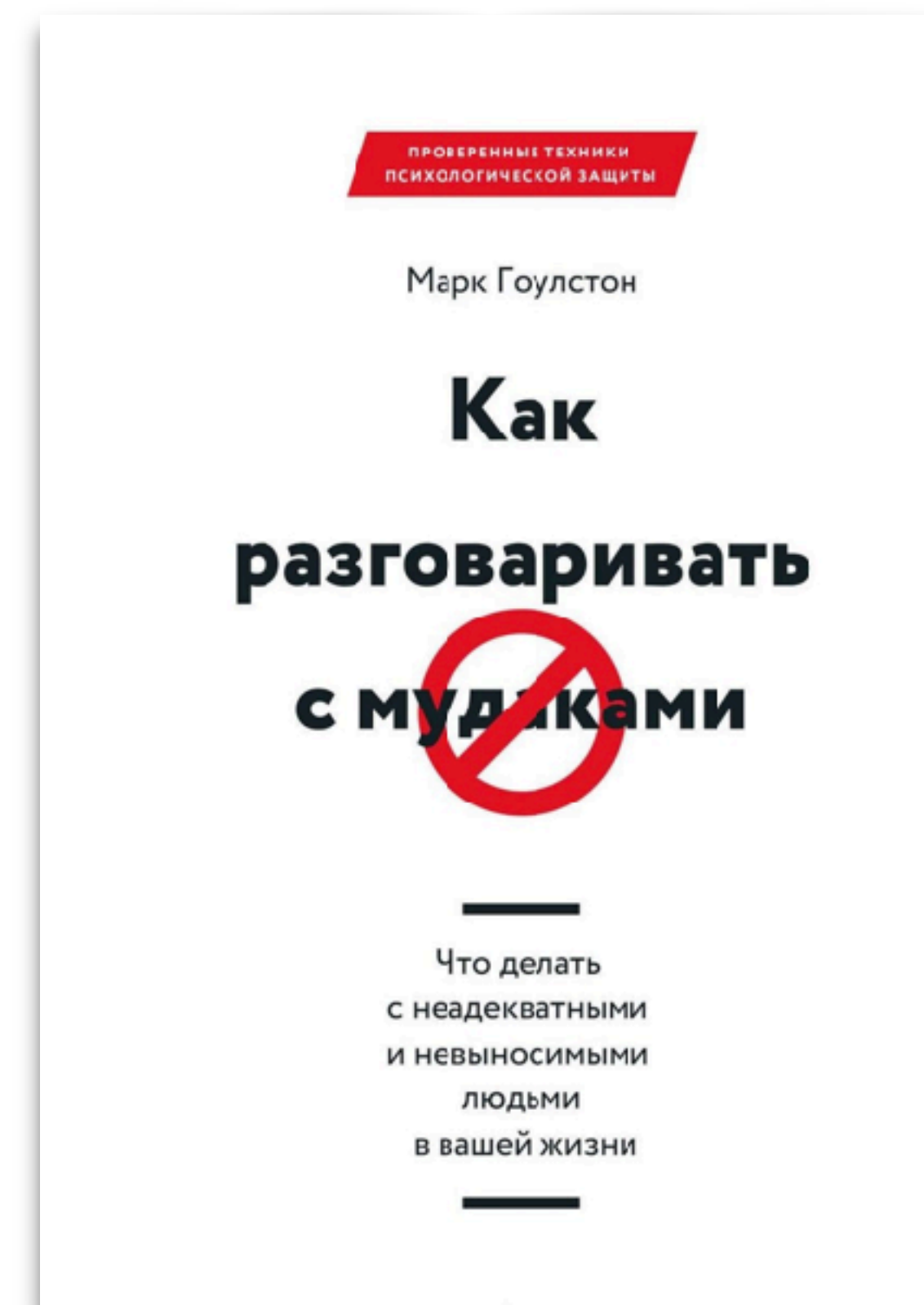
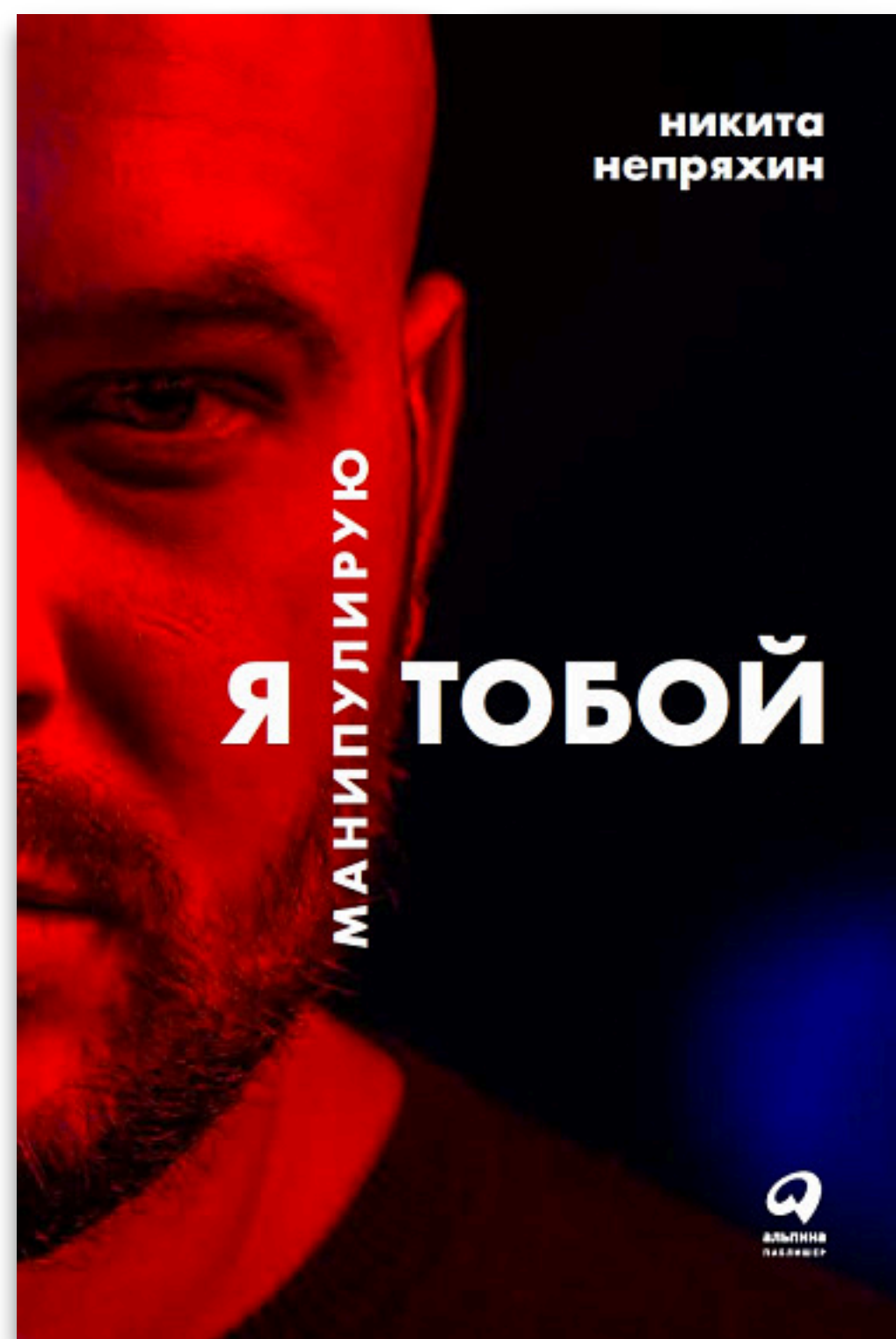
9

Доведение до абсурда

- Может, вам еще и ключ дать от квартиры, где деньги лежат?
- А может я еще и за тебя работу сделаю?

10

Литература



Дополнение

Обида

Обида = поведение человека не совпало с моими ожиданиями.

Скрипт проработки обиды:

1. Как человек должен был себя повести, чтобы я не обиделся?
2. Откуда взялись эти мои ожидания?
3. Может ли он всегда выполнять эти мои ожидания?
4. Почему он так себя ведет?
5. Насколько мои ожидания к нему реалистичны?
6. Знает ли он о моих ожиданиях?
7. Принимаю ли я его таким, как есть?

Дополнение

Вина

Вина = мое поведение не совпало с ожиданиями другого (или моим представлением о них).
Сопереживание чужой обиде.

Скрипт проработки вины:

1. Как я должен был себя повести, чтобы человек не обиделся?
2. Действительно ли именно этого хочет / ждет от меня человек?
3. Откуда взялись эти его ожидания? / Почему он от меня этого хочет?
4. Как я себя реально повел?
5. Почему я так себя повел?
6. Совпали или не совпали ожидания этого человека с моим реальным поведением?
7. Могу ли я всегда и во всем (и в данной ситуации) соответствовать ожиданиям этого человека?
8. Насколько его ожидания ко мне реалистичны?
9. //Смена ролей: встать на место этого человека и проработать обиду на себя через скрипт обиды.
10. Принимаю ли я себя таким, какой есть?

Дополнение

Стыд

Стыд = мое поведение / социальный статус / внешний вид (и др. свойства) не соответствует моим представлениям о себе.

Скрипт проработки стыда:

1. Как я должен был себя повести, чтобы мне было не стыдно?
2. Как я себя веду, раз мне стыдно?
3. Какой черте моего характера не соответствует мое поведение?
4. Могу ли я всегда соответствовать этим представлениям о себе?
5. Почему я так себя веду?
6. Насколько мои представления о себе реалистичны?
7. Принимаю ли я себя таким, какой есть?