

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

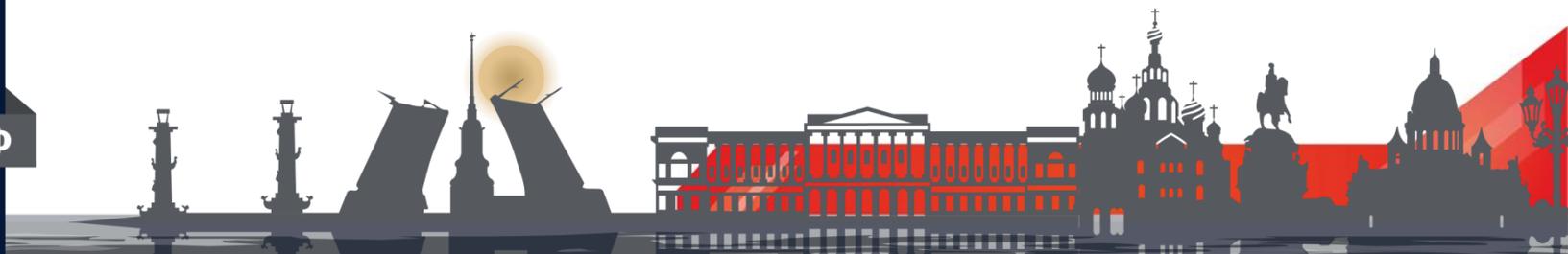


БИЗНЕС-ШКОЛА  
**КОМПАЬОН**  
РАЗВИТИЕ

# Манипуляции в переговорах

7-11  
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



# Что такое манипуляция

Манипуляция — это скрытое воздействие на собеседника с целью заставить его сделать нечто, выгодное манипулятору. При этом адресат думает, что он что-то делает, потому что сам так решил.



# Кто такой манипулятор

Манипулятор — человек, который совершает манипуляции, вводит в заблуждение. Его слова и/или действия имеют двойной смысл: один внешний смысл — декларируемый другому человеку, второй — скрытый, тайный смысл, известный манипулятору.



# Мышление манипулятора

- По-хорошему я ничего не добьюсь.
- Честно не возможно получить то, что я хочу.
- Все вокруг обманывают
- Окружающим безразлично, в чем я нуждаюсь.
- Кто обо мне позаботиться, кроме меня самого
- Никто не заботится обо мне так, как я забочусь о них.
- Я всегда теряю того, в ком нуждаюсь
- .....



# Признаки манипуляций



- Партнер не заявляет открыто свой интерес и не выясняет интерес другого

# Признаки манипуляций



- Партнер не заявляет открыто свой интерес и не выясняет интерес другого
- Партнер нарушает границы психологического и физического пространства

# Признаки манипуляций



- Партнер не заявляет открыто свой интерес и не выясняет интерес другого
- Партнер нарушает границы психологического и физического пространства
- Партнёра выдает невербалика

# Признаки манипуляций



- Партнер не заявляет открыто свой интерес и не выясняет интерес другого
- Партнер нарушает границы психологического и физического пространства
- Партнёра выдает невербалика
- В разговоре затрагиваются абстрактные или философские темы: «кручу – верчу - запутать хочу»

# Признаки манипуляций



- Партнер не заявляет открыто свой интерес и не выясняет интерес другого
- Партнер нарушает границы психологического и физического пространства
- Партнёра выдает невербалика
- В разговоре затрагиваются абстрактные или философские темы: «кручу – верчу - запутать хочу»
- Звучит лесть или наоборот необоснованный «наезд»

# Признаки манипуляций



- Партнер не заявляет открыто свой интерес и не выясняет интерес другого
- Партнер нарушает границы психологического и физического пространства
- Партнёра выдает невербалика
- В разговоре затрагиваются абстрактные или философские темы: «кручу – верчу - запутать хочу»
- Звучит лесть или наоборот необоснованный «наезд»
- Есть ощущение «неприятного осадка» после общения

# Манипуляция. Давление



**Цель** – создать физически или психологически дискомфортные условия в процессе переговоров для второй стороны, понизить ее уверенность и дестабилизировать эмоциональное состояние, что в итоге, позволит манипулятору легко достичь своих целей.

**Инструменты:** запугивание, угрозы, численное преимущество, упоминание о влиятельных знакомых, самых лучших юристах 😊, нереалистичные дедлайны и др.

# Манипуляция: использование слухов



## Цель:

Поставить партнера в «оправдательно-объяснительную» позицию, чтобы побудить его «объяснить» реальное положение дел, либо увести переговоры в другую сторону

## Нейтрализация:

Побудить самого оппонента доказывать правдоподобность «запущенного» им слуха

- *«А что вас самих заставляет думать, что это соответствует действительности?»*
- *«Почему сейчас вы хотите обсуждать именно это?»*
- *«Чем эта информация полезна в наших переговорах»*

# Манипуляция. Дипломатия



**Особенности:** мягкое и латентное воздействие на партнера.

**Цель:** осторожно, но уверенно продвинуть свои интересы. При этом может быть занята позиция как равная второй стороне, так и немного пониженная, например позиционирование как менее компетентной стороны – подход манипулирования снизу.

**Инструменты:** втирается в доверие, выстраивает хорошие взаимоотношения со второй стороной, путем комплиментов, лести, подарков, доброго отношения и т.п.



## Дипломатия. Манипуляция доверием

**Особенности:** возникают сильные эмоции: доброта, великодушие, человечность, чувство жалости, вины и стыда (у вас все хорошо, а у нас нет, как вам не стыдно). И именно эти эмоции заставляют совершить действие, в котором заинтересован манипулятор.

**Пример:** «Вы такой добрый и проникательный человек, я только вам доверяю. Радуюсь, что есть такие профессионалы. Но в вашей компании такие высокие тарифы. Понимаю что это совсем не ваша вина и что вы вряд ли можете повлиять на ваших руководителей-буржуев 😊...»



# Манипуляция. Логика



**Цель:** воздействие на мышление партнера, «вложение» в его голову несвойственных мыслей.

**Инструменты:** запутывание путем построения сложных информационных моделей в ходе переговоров, перегрузка информацией, смещение акцентов, использование сложных терминов и т.п.



# Манипуляции. Логика

**Вариант:** «Вы же профессионалы, поэтому продадите нашу квартиру за максимальную цену и быстро. Если бы вы не были профессионалами, мы бы не были уверены, что вы сделаете невозможное. Мы же не зря именно к вам обратились. Если бы мы хотели продать дешево, то нашли бы не такую профессиональную компанию. Поэтому мы очень надеемся на вас»



# Манипуляция «Третья сторона»



**Особенность** данного способа заключается в том, что он скорее является усиливающим по отношению к трем другим и в конечном итоге может дать манипулятору высокий синергетический эффект.

**Инструменты:** подключение к переговорам третьих лиц и/или ссылка на них в ходе процесса переговоров, обращение к философским категориям.

Третий не лишний,  
третий – запасной!



Аtkritka.com

# Третья сторона. Примеры.

- «Мы давно знакомы с вашим руководителем...»
- «Милейший, пригласите-ка вашего директора...»
- «Я не могу сейчас подъехать, я на встрече в Правительстве/Администрации/Министерстве...»
- «Вы верите в судьбу/карму/бога?»

*Также возможно обращение в ходе переговоров к другим участникам противоположной стороны, с целью destabilизировать лидера*



## Вы поощряете манипулятора, когда:

- «Ведётесь» на манипуляцию
- Усиленно переубеждаете его
- Спорите
- Плачете
- Чрезмерно извиняетесь
- Необоснованно меняете свои планы или уступаете
- Теряетесь
- Ничего не понимаете 😊



# Реагирование на манипуляцию



- Сохраняйте спокойствие и не торопитесь с ответом или решением
- Сообщите о своем интересе/целях
- Отрадите, что ощущаете манипулирование
- Задавайте уточняющие вопросы (открытые)
- Возвращайте обсуждение к намеченному вами плану переговоров



*Желаю бесконфликтного общения!*



**Коркина Наталья Михайловна**

**Юрист, медиатор**

**Руководитель ЮЦ «Компаньон-Право»**

**Президент Ассоциации «Лига медиаторов Южного  
Урала»**

**+7 951 444 7 444**