

Способы нейтрализации манипуляций в общении.

Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения постоянно используется в жизни. Различные приемы и уловки позволяют добиться желаемого результата, заключить более выгодные контракты, подтолкнуть человека к нужному решению. Рассмотрим основные приемы психологических манипуляций в деловом общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики.

Наиболее часто встречающимся приемом манипуляции выступает **комплимент** - небольшое преувеличение достоинства, которое адресат желает видеть в себе. Прием основывается на естественной для человека жажде быть положительно оцененным окружающими и позволяет создать позитивную атмосферу, расположить собеседника, а при необходимости ослабить его критику. Комплимент должен быть кратким, небанальным и иметь под собой фактическую основу, то есть подчеркиваемое достоинство должно действительно существовать. При прямолинейном или излишне сильном восхвалении комплимент превращается в **лесть**, которая вполне может вызвать негативные чувства: неприязнь или обиду. Комплимент является одним из самых безобидных способов манипуляции и часто используется в переговорах как способ «подготовить» и расслабить партнера по общению, чтобы тот почувствовал себя свободно, менее критично относился к словам и действиям манипулятора.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является уже прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют:

- **«раздражение собеседника»** - введение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения;
- **«ошарашивание темпом»** - использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.);
- **перевод дискуссии в сферу домыслов** – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы;
- **отсылка к «высшим интересам»** - намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать («Вы понимаете, на что вы покусаетесь, когда не соглашаетесь с этим?»);

- **«Карфаген должен быть разрушен»** - бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);

- **«недосказанность в связи с особыми мотивами»** - намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо;

- **«ложный стыд»** - использование ложного довода, с которым оппонент не будет спорить после заявлений, типа «Вам, конечно же известно, что наука установила...», «Вы, конечно же читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетентности;

- **«использование непонятных слов в общении»** - аналогично предыдущему, прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином;

- **«демонстрация обиды»** - уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв спор изображением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»);

- **«мнимая невнимательность»** - потеря нужных документов, пропуск аргументов или опасных доводов оппонента;

- **«мнимое непонимание»** - повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете...»);

- **«многовопросье»** - включение в один вопрос несколько мало совместимых с собой вопросов с последующим обвинением либо в «непонимании сути проблемы», либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов;

- **«а что вы имеете против?»** - требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса;

- **«принуждение к однозначному ответу»** - давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да или нет», причем сразу («Скажите прямо..»);

- **«рабулистика»** - преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносящее их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что...»);

- **«сведение факта к личному мнению»** - сведение основанного на фактах аргумента оппонента к его личной позиции («Это всего лишь ваше личное мнение»);

- **«видимая поддержка»** - мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволяет видеть его несостоятельность («Да, но...»).

Существует три основных метода **нейтрализации** этих и других приемов психологической манипуляции в деловом общении.

1. **«Мимо ушей».** Метод заключается в уходе от дискуссии, уклонении от прямых вопросов или смене темы разговора. Можно что-то уронить, отвлечься на мнимый телефонный звонок или попавшую в глаз соринку. Цель метода – выиграть время и увернуться от манипуляции.

2. **«Расставить точки над i».** Прямое заявление о том, что оппонент пытается вами манипулировать с обозначением его истинного мотива. «Скажите прямо, чего вы хотите? Чтобы я разозлился и отказался от своих требований?».

3. **Контрманипуляция.** Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения. Такая ситуация чревата резким обострением отношений и возникновению конфликтов. В ситуации открытого противоборства, безусловно, выиграет тот, кто вооружен не только знаниями, но и умением реализовывать их на практике.