

101 совет по противодействию манипуляциям


альпина
ПАБЛИШЕРЗ

Москва
2010

Никита Непряхин

101 совет по противодействию манипуляциям

.....

Непряхин Н.

Н53 101 совет по противодействию
манипуляциям / Никита Непряхин. —
М.: Альпина Паблишерз, 2010. — 66 с.

ISBN 978-5-9614-1379-3

ООО «ОраторикаМедиа»
107078, Москва, ул. Новорязанская, 18, стр. 13.
Тел.: + 7 495 789 90 13
e-mail: info@oratorica.ru
www.oratorica.ru

Дизайн обложки: Роман Попов

УДК 316.475
ББК 88.5
Н53

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@alpinabook.ru.

© Никита Непряхин, 2010
© ООО «ОраторикаМЕДИА», 2010
© ООО «Альпина», 2010

ОГЛАВЛЕНИЕ

.....

10 общих советов	5
10 советов, как вести себя с манипулятором	11
10 советов, как отразить и нейтрализовать манипуляции.....	15
10 советов по самым распространенным уловкам и манипуляциям.....	19
10 советов по манипуляциям в личной жизни	27
10 советов по манипуляциям в переговорах и продажах	33
10 советов, как вести спор с манипулятором.....	39
10 советов, как определить обман и ложь	43
10 советов, как сказать твердое «нет»	49
10 золотых советов	55
Последний и главный совет	59

Уважаемые читатели!

Мы рады представить вам новую серию книг для бизнеса и личного развития в формате покетбук. Название «101 совет» было придумано не случайно: нам захотелось в простой и доступной форме советов донести до вас максимум полезной информации, которой вы сможете воспользоваться перед важными переговорами и любыми выступлениями.

Особенность серии еще и в том, что мы выпускаем книги только российских экспертов и специалистов своего дела, которые знакомы со спецификой нашей страны и особенностями необъяснимой русской души и как никто могут опираться на богатейший опыт проведения тренингов и семинаров.

Надеемся, что наши советы окажутся полезными, а маленькая книжечка будет надежной помощницей в вашей работе.

Удачи и процветания!

*Ирина Киреева, генеральный директор компании
«ОРАТОРИКА»*

10 ОБЩИХ СОВЕТОВ

10 ОБЩИХ СОВЕТОВ

.....

1. Манипуляции чаще всего носят скрытый характер. Единственная задача манипулятора — вывести вас из равновесия и получить преимущество перед вами, чтобы добиться своих целей
2. Если вы обнаружите манипуляцию, то собеседнику будет максимально сложно реализовать ее до конца. Первый шаг в противодействии уловкам и манипуляциям — их обнаружение
3. Мы попадаем на уловки манипулятора в большинстве случаев в силу морально-нравственных причин: «неудобно отказать», «неловко», «стыдно признать», «боюсь опозориться», «не хочу выглядеть в плохом свете» и т.д. Если вы чувствуете давление на себя, постарайтесь быть хладнокровным и на время «заморозить» свои чувства

10 ОБЩИХ СОВЕТОВ

.....

4. Манипулятор всегда ждет от вас очевидных ответных действий. Когда ты предсказуем, ты уязвим. Станьте для манипулятора непредсказуемым
5. Антипатия, чувство ущемления своего авторитета, своего «эго», появившийся дискомфорт в коммуникациях — явные признаки использования собеседником манипуляций
6. Обращайте внимание на внешний вид собеседника. Расхождение между невербальным каналом коммуникации (взгляд, мимика, жестикация, поза и осанка, а также интонация, темп, ритм речи) и словами — явный признак как минимум неискренности оппонента

10 ОБЩИХ СОВЕТОВ

.....

7. Помните, что манипуляция возможна, когда вас запутали, обманули, вывели из равновесия или запугали. Всегда сохраняйте самообладание
8. «Подстройка» — этап манипулирования. Если вы чувствуете, что собеседник «подстраивается» по позе, жестикуляции, движениям, голосу, старайтесь изменить свое поведение: поменяйте позу, измените интонацию или громкость голоса
9. Не поддавайтесь на эмоции. Воспринимайте любую информацию беспристрастно, всегда лучше обдумать ее чуть позже на трезвую голову

10 ОБЩИХ СОВЕТОВ

10. Старайтесь определять, какие фразы и действия собеседника затрагивают ваши чувства и выбивают вас из колеи. Запомните их и в дальнейшем отслеживайте. Вы всегда сможете узнать, когда началась манипуляция

ДЛЯ ЗАМЕТОК

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ С МАНИПУЛЯТОРОМ

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ С МАНИПУЛЯТОРОМ

.....

1. Постарайтесь выяснить мотивы поведения манипулятора. С какой целью собеседник задевает или давит на вас: вывести вас из себя, убедить в своей точке зрения, добиться согласия с ним? Как вариант, обратитесь к визави: «Скажите честно, чего вы добиваетесь таким поведением?»
2. Избегайте острых или нежелательных тем, в случае необходимости прерывайте нежелательный разговор, чтобы уйти от уловок или давления со стороны собеседника
3. Можно проигнорировать уловку и не замечать ее, если отношения с собеседником важнее и приоритетнее или вы знаете, что собеседник склонен к конфликту, явно не признает чужой точки зрения

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ С МАНИПУЛЯТОРОМ

.....

4. Старайтесь отсеять всю лишнюю информацию, мешающую вам сосредоточиться на главной проблеме. Определите, какова главная мысль в сообщении собеседника, и обдумайте ее, не поддаваясь эмоциям
5. Внутренний диалог и взвешивание всех «за» и «против» — лучший способ прийти к трезвому и объективному решению
6. Не применяйте язык манипулятора. Говорите о тех же понятиях, но своими словами, терминами и определениями
7. Если позволяет ситуация, сделайте общение с собеседником более формальным. Например, сошлитесь на регламент работы, передайте решение вопроса другому сотруднику, предложите письменно связаться с вами, сошлитесь на порядки, которые действуют в вашем отделе, и т.д.

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СЕБЯ С МАНИПУЛЯТОРОМ

.....

8. Общий совет: не доверяйте малознакомому собеседнику. Не бойтесь обидеть человека, проверяйте правдоподобность фактов и искренность его слов
9. Уточняйте слова манипулятора. Зачастую под той или иной фразой ничего не скрывается, или же факты и информация им грубо перевираются
10. Вспомните ситуации, когда вы уже сталкивались с подобными манипуляциями. Постарайтесь вызвать у себя ощущения внутренней силы, уверенности и твердости

**10 СОВЕТОВ,
КАК ОТРАЗИТЬ
И НЕЙТРАЛИЗОВАТЬ
МАНИПУЛЯЦИИ**

10 СОВЕТОВ, КАК ОТРАЗИТЬ И НЕЙТРАЛИЗОВАТЬ МАНИПУЛЯЦИИ

.....

1. Всегда сохраняйте хладнокровие и спокойствие
2. Ни в коем случае не показывайте, что манипуляция удалась и вас это как-то задело
3. У каждой манипуляции есть свой сценарий. Нарушайте сценарий манипулятора. Например, если во время беседы вы скажете «Извините, мне срочно надо отлучиться, а вы пока продолжайте», все усилия оппонента пойдут коту под хвост
4. Вы можете тактично указать собеседнику, что тот использует нетактичные и нелояльные приемы общения. Продемонстрируйте знания коммуникационных уловок и манипуляций, а также умения их ловко отразить

10 СОВЕТОВ, КАК ОТРАЗИТЬ И НЕЙТРАЛИЗОВАТЬ МАНИПУЛЯЦИИ

.....

5. Объясните, что использование уловок и манипуляций препятствует конструктивному решению вопросов в интересах обеих сторон. Например, при проявлении агрессии со стороны собеседника можно сказать: «Если мы будем агрессивны друг к другу, то ничего этим не добьемся. Давайте продолжим разговор в более конструктивном русле»
6. Напомните собеседнику о главной цели коммуникации: обсудить вопрос, найти общее решение проблемы, подписать бумаги, определиться с выбором и т.д.
7. Тактично напомните собеседнику правила ведения конструктивного разговора, этикет коммуникации, правила взаимоуважения