

Речевые манипуляции

Манипуляция — это ...

... процесс скрытого управления одного человека другим посредством «дерганья струн души» адресата с целью получения от него необходимой реакции.

На чем играют манипуляторы?

- Страх
- Справедливость
- Вина
- Гордость
- Желание казаться значимым
- Новизна
- Порядочность
- Патриотизм
- Мужественность у мужчин и женственность у женщин
- Эротика (секс)
- «Слабо»
- Месть
- Зависть
- Доверие
- Ревность

Роли манипуляторов

- Доминирующая роль
- Пассивная роль
- Безразличная роль

Универсальные приемы манипулирования

Щипки снизу

- Что ж ты тугодум-то такой!
- А ты быстрее не можешь?
- Я не думал, что ты такой жадный.
- Это тебе не по карману.
- В твоём положении я не советую с ним связываться.

Универсальные приемы манипулирования

Щипки сверху

- Я уверен, ты легко с этим справишься
- Твой профессионализм тебе поможет
- Ты же умеешь очень быстро соображать, ну, давай!

Универсальные приемы манипулирования

Я вам обещаю...

- Требуйте гарантий
- Гарантии могут быть обеспечены залогом, старыми связями, хорошей проверенной репутацией

Универсальные приемы манипулирования

Шантаж

- Самый простой способ противостоять шантажу – прием «Пожалуйста!»
- Тот, кто хочет навредить, не угрожает, а делает это по возможности скрытно.

Универсальные приемы манипулирования

«Невинный шантаж»

- У тебя ведь пока не готов отчет? Да ты не бойся, шеф не узнает ...
- Знала бы твоя жена, де ты сейчас зависишь

Универсальные приемы манипулирования

Шок

- Мне сказали, что придется иметь дело с монстрообразным сухарем, канцелярской крысой, а я вижу перед собой милого, симпатичного и серьезного человека.

Универсальные приемы манипулирования

Комплименты и лесть

- *Комплимент*- это небольшое преувеличение того достоинства, которое адресат желает видеть в себе.
- *Лесть* – это слова, приписывающие адресату достоинства, которых в действительности он не имеет.

Универсальные приемы манипулирования

Я вам честно ...

- Хочу вам сказать откровенно ...
- Я вам честно хочу признаться, что ...
- Положа руку на сердце, хочу вас уверить
в том, что ...

Универсальные приемы манипулирования

Невинный обман

- Вроде бы он согласился
- Наверняка, он уже владеет информацией
- Я его, кажется, знаю

Универсальные приемы манипулирования

Непонятки

- Фахверковые колонны, выполненные из напряженного железобетона, располагаются с шагом 3,6 или 9 метров и являются конструктивными элементами, несущими торцовые панели

Универсальные приемы манипулирования

Ой, вырвалось

- Сергея-то переводят в третий отдел. Он, правда, просил об этом не распространяться.
- Ты знаешь, Валька-то беременна. Ой, я тебе ничего не говорила.

Универсальные приемы манипулирования

Проскочить

- Эффективный способ быстро «проскочить» информацию, которая может быть подвержена сомнению или возражению, - проговорить ее быстро.

Универсальные приемы манипулирования

Я знаю, о чем вы подумали

- Я уверен, что вы сейчас внутренне со мной не согласились
- Я знаю, что вы думаете обо мне
- Не отвечайте, ваши глаза вас выдали

Универсальные приемы манипулирования

Некоторые считают

- А вот некоторые люди, ну вы знаете, о ком я сейчас говорю, считают ...

Универсальные приемы манипулирования

Я повторяю

- Я вам еще раз повторяю ...
- Вы что, с первого раза не понимаете?

Универсальные приемы манипулирования

Мне как-то неловко...

- Мне как-то неловко за ту ситуацию, в которой мы с вами оказались
- Мне даже как-то неудобно за вас

Универсальные приемы манипулирования

Не подходи ко мне, я обиделась

- «Обидчивый» легко найдет повод для обиды
- Это чаще всего люди, которые не могут рассчитывать на свою силу

Универсальные приемы манипулирования

Я авторитетно заявляю

- Я, как эксперт, хочу сказать вам ...
- Я, как специалист, занимающийся этим уже 20 лет, ...
- Как сказал Л.Н.Толстой, ...

Универсальные приемы манипулирования

Простите, что вы сказали?

- Извините, я, кажется, прослушал
- Извините, что вы сказали?
- Мне кажется, что я пропустил в вашей речи что-то важное

Универсальные приемы манипулирования

Опора на сказанное ранее

- Манипулятор преувеличивает значение ранее сказанного

Универсальные приемы манипулирования

Это частное мнение

- Это всего лишь ваше мнение
- Ну, это же всего лишь частное мнение

Универсальные приемы манипулирования

Без комментариев

- Этот вопрос я обойду молчанием
- Давайте оставим это без обсуждения

Универсальные приемы манипулирования

Хорошо в теории

- В жизни все по-другому
- На вашем месте я бы не был столь категоричен, теория и практика не одно и то же

Универсальные приемы манипулирования

Преувеличение слабости

- Где мне взять эти данные, ума не приложу
- Даже не представляю, что мне сейчас делать

Case Study 1

В магазине продавец уже два раза не отреагировал на вашу просьбу показать заинтересовавший вас товар. Вы подходите к нему и говорите ...

Case Study 2

Ваш подчиненный не сдал своевременно отчет и уже два дня обещает сдать «сейчас». Вы подошли к нему ...

Case Study 3

Вы продавец обувного магазина.

Покупателю понравились туфли, он их уже три раза примерил. Вы стоите около него уже 15 минут. Покупателей в магазине довольно много ...

Case Study 4

Ваш руководитель не выдает вам зарплату, потому что «всё ещё не проверил отчёт». Отчет не проверяет, зарплату не выдает. Вам срочно нужны деньги ...

Case Study 5

Вы заходите в спортивный магазин и сталкиваетесь со своим должником, выходящим оттуда с покупками в фирменных пакетах. Должник должен был вернуть долг – 100 долларов – еще неделю назад ...

Case Study 6

Вы торопитесь. Вы выходите из трамвая, и вас останавливает контролер, просит показать билет. Билет у вас есть, но вы никак не можете его найти в карманах ...

Общие правила реагирования

- Выявите факт манипуляции
- Скажите манипулятору о вашем нежелании испытывать манипулятивное воздействие
- Предложите ему отказаться от такого способа влияния
- Если манипуляция продолжается, отвечайте цивилизованной конфронтацией или встречной манипуляцией

Контроль эмоций

- Прием «Глубокое дыхание»
- Прием «Смешной герой»
- Прием «Вид сверху»

Приемы и техники защиты

- «Уточнение»
- «Множественный повтор»
- «Психологическое айкидо»
- «Да, я такой, и это моя позиция»
- «Я подумаю»
- «Держание паузы»

Приемы и техники защиты

- «Не давите на меня»
- «Мы с вами так не договаривались»
- «У меня нет полномочий»
- «Уступка с условием»
- «Извините, нет»
- «Три аргумента»

Приемы и техники защиты

- «Я чувствую, что»
- «Проясняющий диалог»
- «Встречная манипуляция»
- «Избегание»

Case study 7

Вы хотите купить в магазине костюм. Вы уже примерили его два раза. Вам упаковали. Вы, поискав во всех карманах деньги, обнаружили, что вам не хватает 20 рублей. Продавец, устав ждать, спрашивает: «Ну что, будете брать или еще примерять пойдете?»

Case study 8

У вас дома праздничная вечеринка. Играет громкая музыка, гости танцуют. Вы и не заметили, как наступила полночь. Позвонили в дверь. Вы открыли. Там пожилая соседка: «Что, пьянствуете? А таким интеллигентным казались. Хоть бы очки сняли!»

Case study 9

Ваш подчиненный сдал своевременно отчет и уже два дня клянчит зарплату. Деньги должны скоро быть, но пока их у вас нет (вам неудобно признаться). В очередной раз подходит подчиненный и говорит: «Ведь предупреждали же меня, что здесь могут кинуть!»

Case study 10

Вы никак не можете понять смысла некоторых пунктов договора, который вам дали проверить. Ваш коллега: «Это, брат, не для твоих куриных мозгов».