

Манипуляции и давление в деловых переговорах

Манипуляция, в контексте проведения переговоров, - скрытое воздействие на партнера с целью добиться от него выгодного решения (поведения).

Для того, чтобы успешно противостоять манипуляциям их следует уметь классифицировать:

- Манипуляция давления
- Дипломатическая манипуляция
- Логическая манипуляция
- Манипуляция с привлечением третьей стороны

Манипуляция давлением

Это довольно обширная группа, которая включает как манипуляции, где используются достаточно прямолинейные способы давления, так и те, где давление на собеседника оказывается более косвенным образом. Речь идет о попытках одной из сторон представить себя влиятельнее, значимее партнера и вести переговоры с позиции «сверху», в каких-то случаях даже прибегая к повелительному тону или угрозам. В целом манипулятор прежде всего стремится повлиять на эмоционально-психологическое состояние партнера, ослабив его уверенность в себе или «волю к победе».

Противодействие

Необходимо как можно сильнее абстрагироваться от навязываемых вам мыслей и стремиться оценивать ситуацию логически. Разделите собственные мысли и то как их интерпретируют.

- Дискомфортные условия переговоров
- Контроль времени
- Давление с помощью имеющихся рычагов

Дипломатические манипуляции

Эта группа включает манипуляции, предполагающие более мягкое и скрытное воздействие на партнера. Манипулятор сначала налаживает отношения, «присоединяется» к собеседнику с помощью похвалы, подарков, лести, демонстрации почтения, уважения, дружбы и уже затем на этом фоне выкладывает свои карты. Здесь он занимает позицию либо равного партнера, пытаясь влиять как бы «сбоку», либо лица менее компетентного, менее важного, стараясь влиять как бы «снизу». Эти манипуляции осторожные, хитрые, направленными на сохранение хороших отношений и, вместе с тем продвижение собственных интересов.

- Лесть
- Попытка вести диалог на несоответствующем ему уровне

Противодействие

Грамотно разграничивайте лесть и комплименты. Первое от второго отличается наличием фактов подтверждающих ту или иную оценочную характеристику. Следуйте правилам игры манипулятора - будьте вежливыми и соглашайтесь с ним, однако никогда не забывайте, что практические шаги куда ценнее, чем просто приятные слова.

Логические манипуляции

Данная группа манипуляций объединяет приемы, в которых манипулятор пытается воздействовать не на эмоции собеседника, а прежде всего на его мышление, запутывая его. Он выстраивает неправильную, «кривую» логику происходящего, перемещает акценты на несущественное, предлагает на рассмотрение не все факты или перегружает свои сообщения информацией.

- Дефицит информации
- Избыток информации
- Выстраивание запутанной логики

Противодействие

Чтобы не оказаться в ситуации дефицита информации, старайтесь, собирая ее, использовать несколько источников. Проверяйте надежность этих источников и достоверность предоставляемых ими сведений. Необходимо также представлять себе, в какой степени информированы ваши партнеры. Если вы чувствуете, что информации недостаточно, или если во время переговоров вы получили новую информацию, берите тайм-аут и в спокойной обстановке анализируйте ситуацию с учетом новых сведений

Манипуляции с привлечением третьей стороны

В четвертую группу объединены манипуляции с использованием дополнительного игрока: манипулятор подключает к переговорам третьих лиц или ссылается на них в процессе обсуждения. Это могут быть как реальные люди, так и вымышленные, или лица, на самом деле не способные оказать влияние на результат переговоров. Роль третьей стороны могут также играть правила или нормы, на которые ссылается манипулятор. Особенность этих манипуляций состоит в том, что привлечение третьей стороны часто оказывается дополнительным средством, помогающим усилить воздействие, используемое и в других манипуляциях.

Противодействие

Главное — раскрыть для себя уловку другой стороны, тем самым вы уже нейтрализуете ее. Преодолейте искушение быть дипломатичным и не в меру покладистым. Ориентируйтесь на объективные критерии. Когда "хороший" делает свое предложение, спросите его о том же, о чем и "плохого".

- ❑ Использование любых других видов манипуляций но с дополнительным давлением
- ❑ Искусственно созданные рычаги давления

Рычаги давления в силовых переговорах

Нужно также понимать, что сами по себе манипуляции редко встречаются в чистом виде, на практике они поддерживаются тем или иным реально существующим рычагом давления. Наиболее распространенные:

- ❑ Компрометирующая или скрытая информация о противнике.
- ❑ Некомпетентность
- ❑ Присутствие значимого авторитета
- ❑ Ресурсное превосходство
- ❑ Дезинформация

Однако же, в отличие от манипуляций, рычаги часто воплощают некие объективные факторы происходящего, а значит с ними придется так или иначе считаться.

Спасибо за
внимание!