

# Защита от манипуляций в деловых переговорах

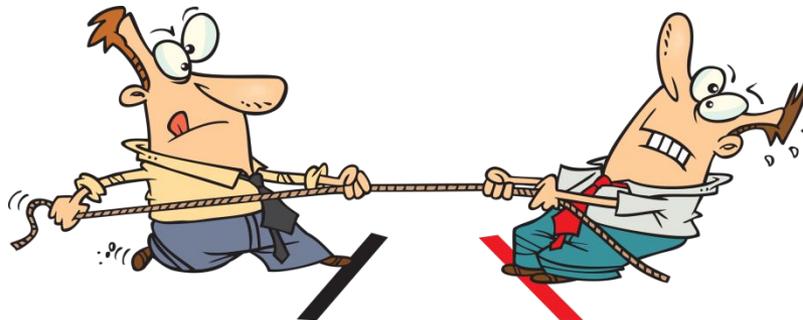
Чижов Г.А.

[www.shabash.club](http://www.shabash.club)



# Этапы переговоров:

- Подготовка (перечень разногласий)
- Прояснения (стандарты работы)
- Выдвижение предложений
- ТОРГ
- Принятие решения
- Закрепление договоренности

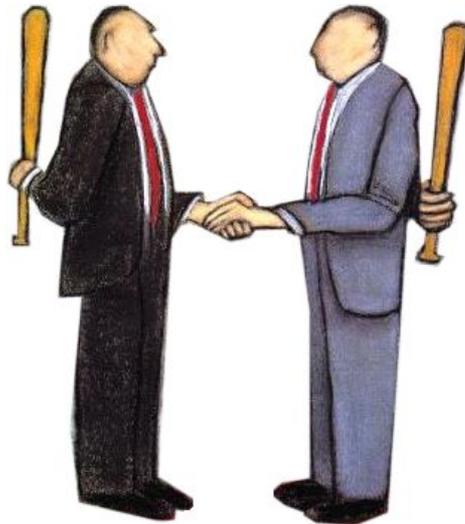


# Уровни ведения диалога

- 
- Сократова беседа (диалектика)
  - Опровержение вот факты против
  - Препирательство Это полный бред
  - Претензия к подаче Что за тон?
  - Претензия к личности Вы еврей?
  - Ругань и обзывательства Ты дебил!

# Что такое манипуляция?

- Скрытое психологическое воздействие на оппонента с целью добиться от него выгодного решения или поведения, противоречащего его интересам



# Манипулятивные приемы:

- Ложь (чем откровеннее, тем лучше)
- Непонятные термины
- Вымогательство ( вы, конечно признаете что...)
- Альтернатива (или – или, нет других)
- Скорость обсуждения
- Подозрение в подозрении
- Ложный стыд (вы не могли не читать ...)
- Принижение иронией (это выше моего понимания... Ну куда уж нам...)
- Демонстрация обиды (За кого вы меня принимаете...)
- Авторитетность заявления (это мнение поддерживают наверху...)
- Важное умалчивание (ну мы оба понимаем кому это нужно...)
- Обвинение в теоретизировании (ну это все теория, а на практике?)
- Уход в красивые формулировки
- Кажущаяся невнимательность (повторите, пожалуйста, эти цифры...)
- Лестные обороты (вы как образованный человек сразу заметите...)



# Основные типы манипуляций

- Эмоциональное подавление
- Манипуляция доверием
- Манипуляция обстоятельствами
- Манипуляция информацией



# Манипуляция информацией:

- Избыток аргументов (чем дальше - слабее)
- Вопрос – ответ
- Смешные деньги
- Рубли – проценты
- Вот документ, и вот, и вот
- Цифры и факты

*Любовь это ...*



*... дофаминэргическая целеполагающая  
мотивация к формированию парных связей*

# Манипуляции обстоятельствами:

- Сейчас или никогда
- У меня мало времени
- Есть конкуренты
- Мы слишком солидны, чтобы соглашаться
- Ложные акценты (высшие цели)
- Тайный заговор
- Серый кардинал



# Манипуляция доверием:

- Открыть карты
- Поверьте мне на слово
- Жалость (вы обязаны помочь)
- Восхищение (вы лучший!)
- Взаимный обмен (я –вам, значит вы – мне)



# Эмоциональное подавление

- Нереальный запрос
- Хороший-плохой
- Эмоциональный всплеск
- Кранч
- Хозяин положения
- Оскорбление личности
- Молчание



# Кранч!

- Вы шутите? Вы хотите, чтобы меня уволили?
- Вы тратите мое время, нам не о чем говорить!
- За такие копейки я вообще работать не буду
- Таких цен на рынке в принципе нет
- Это у вас так в провинции (в мегаполисе) принято?
- Какой сумасшедший это придумал?!
- Вы наверно особо умный, раз предложили ЭТО!
- Красная цена вашему товару ... – (50% от цены)

# Приемы защиты:

- Спокойствие
- Неспешность
- Уточнение и фиксация
- Возвращение к плану переговоров



# Защита от кранча

- Переворот (предложить назвать свой вариант и включить кранч)
- Сейчас или никогда
- Вызов сомнения (спросить зачем ему тогда это нужно – услышать аргументы «за»)
- Аргументация (не реагировать на кранч будто его не было и перечислить все «за»)



# Аргументация

- Аргументация к эксперту
- Аргументация к авторитету
- Аргументация к большинству
- Аргументация к традициям
- Аргументация к обстоятельствам
- Аргументация к личности



# Манупуляции технические

- Свет в глаза, жарко, нет воды, нет еды
- Много бумаг, ищем, теряем, рассыпаем
- Один лист, один факт, один тезис
- Шумное место, много посторонних
- Прерывание звонками, людьми
- Неудобное место и время
- Паранойя и суета
- Дотошность (салями)



# Манипуляции психологические

- Изменение тона (крик, шепот)
- Жестикуляция при высказывании
- Мимика, артикуляция
- Касания и жесты одобрения
- Нарушения интимной зоны
- Позы и жесты при выслушивании
- Игнорирование
- Отзеркаливание

