

# ПЕРЕГОВОРНЫЕ «ФИШКИ» –

## ОЖИДАЕМЫЕ И НЕОЖИДАННЫЕ

Маргарита АКУЛИЧ

Эксперт журнала

### ДЛЯ ПЕРЕГОВОРОВ, КАК И ДЛЯ ЛЮБОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА, ТРЕБУЕТСЯ ОСНОВАТЕЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА.

Для эффективных переговорщиков существенно важен «нулевой» этап, на котором базируется предстоящее взаимодействие. Это этап, на котором обеспечивается определение целей и задач, интересов и позиций сторон, всех участников намечаемой встречи, переговорной стратегии и тактики, а также подбираются переговорные «фишки».

#### ПЕРЕГОВОРНЫЕ «ФИШКИ» ОТ СПЕЦСЛУЖБ

Есть такие «фишки» от спецслужб, используя которые переговорщик может обрести внутреннее зрение, помогающее видеть людей насквозь. Рассмотрим некоторые из них.

**1. Определение базовой модели поведения собеседника.** У людей имеются разного рода причуды. Кто-то, к примеру, смотрит во время беседы в пол, кто-то привык на груди скрещивать руки, у кого-то манера откашливаться, или чесать нос, или часто покачивать ногой, или щурить глаза.

Люди могут вести себя конкретным образом из-за разных причин. Если вы определите базовую модель поведения человека, вы сможете понять, делает он что-либо особенное по привычке или же лишь в ситуациях проявления им лжи, нервозности, напряжения, гнева. Постоянно наблюдая за людьми, можно выработать «чутье» на специфические модели разных похожих и непохожих людей.

**2. Наблюдение за отклонениями.** Вам целесообразно обращать внимание на то, имеются ли несоответствия, нестыковки между базовыми определенными вами моделями поведения людей и их словами, жестами. К примеру, у человека имеется привычка неоднократного покашливания при наличии у него нервозности. Может, это признак чего-то большего, чем представляется изначально?

**3. Слежение за системой жестов.** Одно брошенное слово или жест не во всех случаях говорят о наличии скрытых смыслов. Но если наблюдается ситуация, когда разные жесты и (или) слова следуют один за другим, на это стоит обратить внимание. Скажем, кто-то постоянно чешет нос, затем прокашливается, а после этого скрещивает на животе руки. С ним лучше проявлять осторожность.

**4. Сравнение поведения.** Если вы про себя поняли, что действия человека несколько иные в сравнении с обычными, вам следует подняться в ваших наблюдениях чуть выше – на одну ступеньку. Обратите внимание на взаимодействие этого человека с другими, находящимися рядом с ним в помещении, людьми, на перемену выражения его лица, на его язык тела и принимаемые им позы.

**5. Смотрение в «зеркало».** В мозгу человека имеются зеркальные особенные нейроны, отражающие состояние его ума. К примеру, при улыбке происходит активизация мышц, отвечающих за радостное, счастливое выражение человеческого лица. Если человек хмурится, он демонстрирует недовольство чем-либо.

Когда человек смотрит на особу, которая ему по нраву, он сигнализирует мышцам своего лица о том, что им следует расслабиться. Если эта особа не ответила человеку взаимностью, она пошлет ему сообщение, что он ей несимпатичен, либо он ее в чем-то не устраивает, либо ей не нравятся его действия.

**6. Определение сильного голоса.** Самым сильным не всегда является сидящий на почетном месте человек. Если человек в себе уверен, у него обычно сильный голос (необязательно громкий). Зачастую лидером группы является не сильная личность, а во многом зависимая от других. Вам надо выявить человека, обладающего сильным голосом, чтобы существенно повысить вероятность вашего успеха.

**7. Слежение за походкой.** Люди нередко не движутся плавно. Если они смотрят не вперед перед со-

бой, а под ноги, они, скорее всего, в себе не уверены. Посмотрите на людей, входящих в вашу команду. Если среди них есть неуверенные, помогите им обрести уверенность, похвалите их или прямо спросите о том, что они боятся сказать.

**8. Обращение внимания на слова-действия.** Благодаря этим словам, которыми обычно бывают глаголы, вы можете понять, о чем индивид мыслит. К примеру, клиент сказал, что он решил выбрать поставщика Z. Здесь в качестве слова-действия выступает слово «решил». По одному этому слову вы можете сделать выводы, что клиент:

- не является импульсивным;
- взвесил ряд вариантов;
- склонен просчитывать все наперед.

**9. Поиск личностных подсказок.** Личности людей отличаются уникальностью. Но практически каждого человека тем не менее можно просчитать, задав вопросы:

- Является человек интровертом или экстравертом?
- Руководствуется ли он прежде всего в своих действиях тем, что называется человеческими взаимоотношениями?



- Справляется ли человек с неопределенностью и риском и как?
- Что подпитывает эго этого человека?
- Каково поведение человека в ситуации стресса и в состоянии расслабленности?

Необходимо время, чтобы вы смогли научиться безошибочному чтению людей. И всегда есть исключения из правил. Однако развитие навыков наблюдения и повышение способности понимания людей, а также умения эффективного общения дает свои плоды.

### ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЛОВУШКИ

Переговорщик может заранее знать, что его ожидают жесткие переговоры, и отказаться от участия в них. Но иногда лишь во время переговоров выясняется, что они жесткие. Если переговорщик понял, что ему слишком дискомфортно, для него лучшим выходом, возможно, будет прерывание переговоров, с которыми он, вероятнее всего, не сумеет справиться.

Но не всегда можно выйти из переговоров. В этом случае при чрезмерном накале ситуации можно предпринять какое-то резкое действие типа удара по столу или громкого произнесения слов «Хватит! Довольно!», или неожиданного сравнения.

Если противник задал переговорщику некорректный вопрос, последнему рекомендуется ответить на него открыто и задать симметричный вопрос. К примеру:

*Речь идет о переговорах по поводу сотрудничества. Переговорщику задали вопрос: «Вам, наверное, хочется нажать на нас?». Ответ переговорщика: «Да, нам необходимо заработать денег. А вы против этого?».*

Если переговорщика принуждают к чему-либо, он может произнести, чтоб уменьшить манипулирование со стороны оппонента: «А ведь вы давите на меня!». После этого целесообразно переведение разговора в более мирное, безопасное русло (при ориентации на долгосрочность сотрудничества) либо в наступление.

Чтобы не слишком страдать от манипуляций противника на жестких переговорах, переговорщику необходимо учиться контролировать свое состояние, к примеру, с помощью оценивания собственного поведения как бы со стороны. Подобное

оценивание помогает обеспечению своевременного определения той грани, за которой он может стать в руках оппонента марионеткой.

Переговорщику нужно забеспокоиться при изменении его жестикуляции. К примеру, он начал делать что-то странное: постукивать пальцами по столу или потирать свои руки и т.п. Если переговорщик начал обеими руками поглаживать свои бедра, то это должно сигнализировать ему, что он хочет уйти с переговоров, поскольку они опасны. В такой ситуации ему рекомендуется выйти из переговорной комнаты, попытаться успокоиться и принять решение о продолжении переговоров либо их прерывании. В подобных случаях успокоиться переговорщику может помочь умывание, помогающее быстрому восстановлению равновесия и принятию решения о продолжении или прерывании беседы.

Если переговорщик принял решение о прерывании переговоров, ему следует придумать для этого причину, которой может служить, например, звонок его начальника.

ЧТОБЫ НЕ СЛИШКОМ  
СТРАДАТЬ  
ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ  
ПРОТИВНИКА  
НА ЖЕСТКИХ  
ПЕРЕГОВОРАХ,  
НЕОБХОДИМО УЧИТЬСЯ  
КОНТРОЛИРОВАТЬ СВОЕ  
СОСТОЯНИЕ, К ПРИМЕРУ,  
С ПОМОЩЬЮ  
ОЦЕНИВАНИЯ  
СОБСТВЕННОГО  
ПОВЕДЕНИЯ  
КАК БЫ СО СТОРОНЫ.

Если же он решил переговоры продолжать, ему нужно как можно быстрее успокоиться и собраться с силами, чтоб идти до конца.

Если переговорщику предлагается принять решение на базе каких-то данных (фактов), то он должен эти данные факты записать и после этого взять тайм-аут, чтоб принять свое решение. Ему следует помнить, что оппонент должен не просто оперировать какими-то данными или фактами, ему положено давать ссылки на первоисточники. Если этого не наблюдается, нужно сказать оппоненту, что решение приниматься не будет, пока он не укажет соответствующие ссылки.

Переговорщики должны знать, что существуют довольно мощные, действенные психологические ловушки, помогающие получить нечестным людям на переговорах то, чего они хотят. Это, например, может быть ловушка, связанная с освещением. Известно, что при переключении освещения в комнате можно добиться от человека состояния, близкого к состоянию транса, когда логическая часть мозга этого человека отключается. Конечно, на переговорах, как правило, переключать свет не удастся. Однако противник может прибегать к вращению в руках сверкающего предмета, скажем, ручки со сверкающим колпачком.

Противник может прибегать и к перемене громкости своего голоса: высоты его звучания; его тембра. Переговорщикам-профессионалам присуще умение перехода с низкого тона голоса на тон высокий и наоборот. Они делают это так искусно, что ничего не подозревающий собеседник «забалтывается», впадая в состояние неспособности к анализу происходящего. Такого собеседника легко склонить к подписанию невыгодного ему соглашения.

## НЕКОТОРЫЕ НЕОЖИДАННЫЕ ПРИЕМЫ ОБЩЕНИЯ

Рассмотрим ряд неожиданных, полезных для переговорщиков, приемов общения.

1. Если имеется возможность, переговорщику, работающему с клиентами, можно разместить зади себя в переговорной комнате зеркало. Многим клиентам захочется быть более вежливыми, т.к. мало кто желает смотреть себя, пребывающего в состоянии озлобленности и раздражительности.

2. Если переговорщик на встрече с оппонентом ожидает от него резких критических выпадов, ему целесообразно постараться сесть близко к этому

человеку. Он, вероятнее всего, станет более мягким и уменьшит резкость своей критики. Ведь критиковать противника легче на расстоянии.

3. Как только переговорщику удалось обеспечить обозначение своей позиции в споре и сказать о ней собеседнику, ему лучше сделать паузу и немного помолчать, чтобы не потерпеть в переговорах фиаско. Ему следует подождать и дать оппоненту шанс для обдумывания его слов и неспешного ответа.

4. Переговорщику необходимо знать, что, если он втянулся в спор, для него важно соблюдение порядка приводимых аргументов. Вначале необходимо привести сильные доводы, после – доводы послабее, а в конце – самые серьезные из аргументов.

5. Переговорщику полезно знать, что, если собеседник пытается его рассердить, ему нельзя поддаваться на провокацию. Нужно сохранять спокойствие, способное собеседника смутить так, что он станет играть по правилам переговорщика.

6. Если имеет место наличие конфликтной ситуации, переговорщику рекомендуется отказаться от применения таких слов, как «ты» и «вы», звучащих в такой ситуации подобно обвинениям. Лучше говорить «отсебятину» вроде «мне кажется» или «я думаю». Чувства и мысли переговорщика – это только его чувства и мысли, никто не отвечает за то, какие они. Говорить за другого человека, отражая как бы его мысли или намерения, – слишком самонадеянно. Человеку это может не понравиться.

7. Если переговорщик знакомится с человеком, ему рекомендуется обратить внимание, какого цвета у него глаза, и при этом улыбнуться. Таким образом можно немного буквально на несколько секунд задержать свой взгляд и расположить к себе оппонента.

8. Переговорщику полезно предоставлять оппоненту возможность самостоятельного решения некоторых не слишком принципиально важных вопросов. Это даст ему ощущение своего контроля над ситуацией.

9. Первую встречу с оппонентом, особенно значимым для переговорщика, желательно организовывать в уютном располагающем месте. Это содействует благоприятному первому впечатлению, которое имеет значение не только для личных, но и деловых встреч.

10. Для переговорщика важно умение демонстрации искренней радости при его встречах с людьми, чтобы эти люди реагировали подобным образом. Обычно это хорошо срабатывает, хотя не всегда сразу.



ЧУВСТВА И МЫСЛИ ПЕРЕГОВОРЩИКА – ЭТО ТОЛЬКО ЕГО ЧУВСТВА И МЫСЛИ, НИКТО НЕ ОТВЕЧАЕТ ЗА ТО, КАКИЕ ОНИ. ГОВОРИТЬ ЗА ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА, ОТРАЖАЯ КАК БЫ ЕГО МЫСЛИ ИЛИ НАМЕРЕНИЯ, – СЛИШКОМ САМОНАДЕЯННО.

11. В спорах переговорщику лучше прибегать к использованию лишь проверенных данных, а не расплывчатых ненадежных фактов, таких как мнения и слухи. Это необходимо для того, чтобы уменьшить вероятность попадания при неверности информации в неудобную для него ситуацию (даже, возможно, в ситуацию глупую).

12. Переговорщикам полезно учиться постановке не только «закрытых» вопросов (на которые отвечают либо «да», либо «нет»), но и вопросов «открытых», требующих развернутых, полных ответов. Умелое сочетание разных вопросов содействует направлению переговорщиками разговоров в нужные им русла.

13. Когда переговорщик уже познакомился с человеком, он может воспользоваться возможностью обращения к нему по имени независимо от того, сколько времени знакомство длилось. Можно с этим человеком попрощаться, сказав не «До свидания!», а «До свидания, Виктор Анатольевич!», чтобы отношения с этим человеком становились более дружескими.

14. Если переговоры проходят в окружении группы оппонентов, ему нужно наблюдать за людьми в то время, когда они смеются. Если человек в это время смотрит на переговорщика, это может означать, что человек к нему расположен и переговорщик ему симпатичен. Во время смеха люди обычно глядят на приятных им индивидуумов.

15. Если переговорщику надо, чтобы что-то значимое дошло до оппонента, нужно сказать это слегка категоричным тоном и посмотреть на оппонента несколько строго и многозначительно. Нецелесообразно это повторять. Надо сказать это всего лишь один раз.

### ОТВЕТЫ ПЕРЕГОВОРЩИКА НА ВОПРОСЫ ОПОНЕНТА

Переговорщику на переговорах со стороны оппонента поступают вопросы, на которые приходится отвечать.

Если вопрос является сложным, проблемным, желательно наличие продуманного варианта решения рассматриваемой проблемы. При отсутствии такого варианта не рекомендуется прибегать к импровизации, чтобы не потерпеть фиаско.

Если оппонент задал вопрос с наличием негативных, некорректных слов или предложений, переговорщику не рекомендуется при ответе на этот вопрос повторять такие слова и предложения.

Не стоит давать ответы на вопросы провокационного типа. Также в данном случае можно перевести разговор на самого оппонента либо на сам вопрос, его характер.

Если оппонент, задающий вопросы, чрезмерно эмоционален, переговорщику целесообразно сохранять максимум спокойствия и хладнокровия.

Чтобы ответы на вопросы оппонента были на высоком уровне, переговорщику необходимо уметь обосновывать свои взгляды и предложения, обеспечивать выдвижение убедительных аргументов и контраргументов.

### МАНИПУЛИРОВАНИЕ И СПОСОБ ОТВЛЕЧЕНИЯ ВНИМАНИЯ

Манипулирование – это весьма эффективная, основанная на лжи техника, применяемая на разных уровнях. Манипуляторы делают подлое дело, считая себя самыми умными. Но они себе явно льстят, поскольку известно, что среди манипуляторов больше всего лжецов, хитрецов и подлецов, не особо обремененных умом и выдающимися талантами. Переговорщику нужно знать манипулятивные техники, которые может применить его оппонент, чтобы от них защищаться.

Одним из способов является **способ отвлечения внимания**. Этот способ ключевой в манипулятивной управленческой системе. К его активному использованию прибегают и оппоненты на перегово-



Если оппонент, задающий вопросы, чрезмерно эмоционален, переговорщику целесообразно сохранять максимум спокойствия и хладнокровия.

рах в целях отвлечения внимания от принимаемых ими непопулярных решений и серьезных проблем и для того чтобы переговорщик был лишен возможности получить важные знания и актуальную для его благополучия информацию, чтобы он погряз в малозначительных аспектах и не уделял внимания аспектам существенным. Это может сбить переговорщика с толку и заставить согласиться на принятие невыгодного ему решения.

Переговорщику рекомендуется постоянно быть начеку, чтобы оппонент не смог отвлекать его внимание.

### ИГРЫ С ЭМОЦИЯМИ

Этот способ является вариантом классического применения нейролингвистического программирования, направленного на блокировку человеческих способностей к рационализированному анализу и вообще (в итоге) к способности людей критически подходить к осмыслению происходящего.

Помимо этого, при использовании эмоционального влияния открывается калитка в человеческое подсознание, для того чтобы возможно было внедрение в него желаний, мыслей, страхов, принуждений, опасений либо отличающихся устойчивостью поведенческих моделей. Ведь эмоции, по сути, враждебны логике и здравому смыслу.

Переговорщику рекомендуется своевременно распознавать то, что оппонент-манипулятор начинает играть с его эмоциями, и не поддаваться ему в этой игре.

**Способ сваливания всего на обстоятельства.** Оппонент, не выполняющий обязательства либо выполняющий их не в должной мере, может сваливать все на обстоятельства. Нельзя в этом случае идти у него на поводу, принимая его доводы. Договорился – выполняй. Либо говорим «до свидания».

**Способ плавного применения.** Чтобы было принято какое-то невыгодное переговорщику решение, достаточно обеспечить его постепенное, т.е. плавное, внедрение через определенные временные промежутки. Скажем, оппонент-манипулятор может вначале пробить для себя одну небольшую уступку. Дальше – больше. Переговорщику в данном случае необходимо соотносить возможность идти на такие уступки со своими целями. И если уступки противоречат целям, идти на них не стоит.

**Способ внушения переговорщику чувства вины.** Нередко оппоненты заставляют переговор-

щиков ощущать, что они сами являются виновниками своих бед. Это очень опасное манипулирование. Чувство вины делает людей безвольными и слабыми, не способными встать на защиту собственных своих интересов. Переговорщикам нужно всегда быть начеку и не позволять оппоненту вызывать у него чувство вины.

**Способ создания проблем с последующим предложением способов их решения.** Его еще называют способом «проблема-реакция-решение». Вначале обеспечивается создание некой «ситуации», рассчитанной на вызов конкретной реакции у переговорщика, чтобы он сам стал требовать принятия каких-то необходимых оппоненту-манипулятору мер. Переговорщику стоит серьезно думать над всеми ситуациями, чтобы не оказаться жертвой манипулятора.

**Способ обращения к переговорщикам как к детям.** Зачастую речи оппонентов-манипуляторов пропитаны такими доводами, персонажами, словами и интонациями, словно они рассчитаны на малых детей либо на умственно отсталых индивидуумов. Причем чем интенсивнее кто-то стремится к введению в заблуждение слушателей, тем более усиленно используются инфантильные речевые обороты. Почему? Если вы обращаетесь к человеку как к ребенку, то он из-за внушаемости, скорее всего, ответит не критически, что, в принципе, свойственно малым детям. Обратите внимание, что политические речи часто напичканы наивными рассуждениями и прописными истинами, а также бездоказательными утверждениями и обвинениями, чтобы манипулировать широкими аудиториями, не способными достойно, по-взрослому, парировать. Переговорщику нужно пресекать такого рода обращения, отвечая на слова оппонента-манипулятора серьезно, по-взрослому. Можно каким-то образом показать оппоненту, что его обращение к человеку как к ребенку на переговорах неуместно.

**Способ ложного переспрашивания.** С помощью данного способа манипуляторы идут на изменение общего смысла сказанного, изменяют его смысловое содержание на пользу себе. Они переспрашивают как бы для уяснения. Манипулятор вначале повторяет то, что было сказано переговорщиком, а затем пересказывает повторно с подменой слов и смыслов с целью направления беседы в другое, выгодное ему, русло. Переговорщику рекомендуется прислушиваться к повторениям собеседника. Если он станет искажать смыслы, нужно его тут же поправлять.

**Способ показного безразличия и невнимательности.** Бывает, что переговорщику важно убедить собеседника доказать собственную правоту. Чтобы выведать от него побольше информации, манипулятор демонстрирует фальшивую невнимательность и безразличие. Задетый этим, переговорщик может в целях убеждения этого манипулятора в своей значимости начать выдавать на гору информации больше, чем предусматривал. В итоге манипулятор получает, что ему нужно. Чтобы защититься от манипулятора, переговорщику необходимо просто на данную провокацию не поддаваться. Безразличие собеседника не должно его волновать. Главное – дать оптимальное количество информации (ни больше ни меньше) и достичь своей цели.

**Способ поспешного перескакивания на другую тему.** Манипуляторы иной раз практикуют стремительный переход с одной темы на другую тему. Это делается, чтобы не давать переговорщику шанса опротестовать первую из тем, возразить, усомниться. Такое манипулирование является, по сути, внушением с последующим использованием. От переговорщика требуется внимание, чтобы запоминать и анализировать все услышанное им, запоминать

ПЕРЕГОВОРЩИКУ  
НЕ СТОИТ ОБРАЩАТЬ  
ВНИМАНИЕ НА ЯРОСТЬ  
МАНИПУЛЯТОРА  
ИЛИ СТРЕМИТЬСЯ  
УСПОКАИВАТЬ ЕГО.  
ЛУЧШЕ  
НЕ РЕАГИРОВАТЬ  
НА ЯРОСТЬ,  
ЧТОБЫ СБИТЬ  
МАНИПУЛЯТОРА  
С ТОЛКУ.

тему, с которой перешел резкий переход, чтобы дать себе установку ей не доверять.

**Способ цитирования манипулятором слов переговорщика.** Манипуляторы иногда идут на неожиданное цитирование слов переговорщика. При этом имеет место частичное искажение этих слов в пользу манипулятора. В этом случае переговорщику рекомендуется отвечать манипулятору похоже, выдумав фразу и выдав ее за слова, произнесенные манипулятором в прошлом.

**Способ демонстрации мнимой уязвимости.** Манипулятором показывается слабость в целях получения от переговорщика снисходительности. Некоторые переговорщики на это ведутся, прекращая относиться к манипулятору как к противнику, бдительность их притупляется. Переговорщику нужно всегда быть начеку, понимая, что оппонент – это не тот субъект, к которому можно относиться как к обычному человеку, осознавать, что он может притворяться в целях получения выгод.

**Способ ложной дружественности.** Этот способ является весьма распространенным. Манипулятор в целях получения больших выгод для себя демонстрирует дружественность, уважение, почтение и т.д. Переговорщику с таким манипулятором надо «держать разум в холоде» и понимать, что его дружба, скорее всего, ложная.

**Способ укрощения неистового гнева и яростного напора.** Манипулятор иногда прибегает к демонстрационному немотивированного гнева, чтобы переговорщик стал его успокаивать и пошел на уступки. Переговорщику не стоит обращать внимания на ярость манипулятора или стремиться успокаивать его. Лучше не реагировать на ярость, чтобы сбить манипулятора с толку. Или можно коснуться руки либо плеча манипулятора, посмотреть ему в глаза и твердо ответить ему, а после этого сказать о своих условиях. Можно также попытаться подстроиться под манипулятора, ответив ему резко, а после этого постепенно стать более мягким и спокойным. Манипулятор в этом случае также станет более спокойным.

**Способ ложной спешки и быстрого темпа.** Для манипулирования манипуляторы нередко используют быстрый темп речи и проталкивание собственных идей с помощью ложной спешки. Такие манипуляторы, прикрываясь недостатком времени и спешкой, стремятся получить поблажки, рассчитывая на то, что переговорщик пойдет на них, поскольку



Оправдывающемуся человеку легче ставить свои условия.



ему не предоставляется времени на размышления. Переговорщик может прекратить такое поведение манипулятора, его быстроговорение с помощью уловки. Он может, к примеру, сказать: «Извините меня, я должен сделать срочный звонок. Подождете?»

**Способ вызывания подозрительности и вызова оправдания.** Использование этого способа практикуется манипуляторами, чтобы ослабить защитный барьер психики переговорщика. Манипулятор идет на разыгрывание подозрительности, ожидая, что переговорщик станет оправдываться. Оправдывающемуся человеку легче ставить свои условия. Переговорщику, чтобы противостоять таким манипуляциям, нужно быть уверенным в себе человеком. Пусть манипулятор провоцирует, это не повод для переговорщика менять свои убеждения.

**Способ ложной усталости.** Манипулятор дает иногда понять, что он сильно устал и не способен из-за этого что-то доказывать и слушать возражения. Он рассчитывает, что переговорщик не станет тянуть резину и быстро пойдет ему навстречу. Переговорщику надо на подобные провокации не поддаваться и не спешить уступать «уставшему» манипулятору.

**Способ подавления авторитетом.** Этот манипулятивный прием базируется на специфике человеческой психики, состоящей в желании поклоняться и слепо доверять авторитетам. Если манипулятор обладает авторитетностью, он может давить на переговорщика, чтобы он не мог отказать такому индивиду, к советам и мнениям которого принято прислушиваться. Переговорщику рекомендуется верить

в себя, работать над повышением самооценки и не ставить себя ниже авторитетов.

**Способ вызова желания сопротивляться.** Запретный плод кажется сладким. Поэтому люди нередко стремятся к получению запретного либо того, что получить непросто. Манипуляторы это знают и используют при взаимодействии с переговорщиками. Они делают предложения чего-то такого, что получить трудно. Однако эти предложения на самом деле могут быть невыгодны переговорщикам. Переговорщику нужно принимать решения, опираясь на собственные интересы, хорошо их продумывая с позиции собственной выгоды.

**Способ «от частности к совершению ошибки».** При реализации этого способа манипулятором обращается внимание переговорщика на какую-то одну деталь. Рассмотрение общей картины не предусматривается, чтобы выводы делались с ориентацией на эту единственную деталь. Если переговорщик не располагает фактами и детальной информацией по рассматриваемой проблеме, он может повестись на объяснения манипулятора, навязывающего собственное мнение. Переговорщику рекомендуется уделять большое внимание своим знаниям и своей информированности.

**Способ иронизирования.** Манипулятором специально выбирается ироничность в тоне разговора, чтобы показать переговорщику, что он как бы сомневается в его словах. Манипулятор, по сути, провоцирует переговорщика на проявление эмоциональности.

Когда человек неспокоен, эмоционален, находится в гневе, его состояние изменяется таким образом, что он становится более внушаемым. Переговорщику надо показывать безразличие оппоненту-манипулятору и, вообще, вырабатывать свою стрессоустойчивость.

**Способ сбивания с мысли.** Для направления разговора в выгодное ему направление манипулятор может стремиться перебивать мысли переговорщика. Переговорщику рекомендуется не давать манипулятору уводить его от первоначального направления, возвращая разговор в нужное русло.

**Способ вынужденного признания выгоды условий.** Применение манипулятором этого способа состоит в том, чтобы намекать переговорщику на его более выгодные условия в сравнении с манипулятором на переговорах. Это делается, чтобы переговорщик стал оправдываться, что способен сделать его объектом внушения. Манипулятор действительно начинает это внушение после оправданий переговорщика. Переговорщику рекомендуется привыкать не оправдываться.

**Способ имитации предвзятости.** Манипулятор ставит переговорщика в условия необходимости отведения подозрения в предвзятом отношении к манипулятору. Это делается для того, чтобы переговорщик начал говорить о своих благих намерениях и о том, что хорошо относится к манипулятору. Переговорщику рекомендуется сказать манипулятору, что у него нет к нему предвзятости, что манипулятор ошибается. При этом переговорщику нецелесообразно манипулятора хвалить, показывая, что его отношение к нему непредвзятое.

**Способ введения в заблуждение с помощью использования специфической терминологии.** В целях введения переговорщика в заблуждение манипулятор может применять редкие, малоизвестные термины. Переговорщику бывает сложно признать, что он не знает значения каких-то терминов. Переговорщику рекомендуется не стесняться и не бояться спрашивать у манипулятора, что это за термины и что под ними понимается.

**Способ навязывания фальшивой недалекости, глупости.** Это такой способ, когда манипулятор намекает переговорщику о том, что он глуп, недалек, чтобы переговорщик впал в состояние замешательства и стал вести себя действительно не особенно умно. Переговорщику рекомендуется не обращать внимания, понимая, что его собеседник является манипулятором. Все эти неприятные намеки не имеют, по сути, с действительностью ничего общего.

**Способ навязывания мысли посредством повторения фраз.** Манипулятор может прибегать к неоднократному повторению каких-то фраз, чтобы внушить переговорщику что-либо, какую-то информацию. Переговорщику на это не стоит обращать внимание. Он также может пойти на перемену темы разговора.

**Способ ложной невнимательности.** При данном способе происходит манипулирование, состоящее в демонстрации манипулятором собственной невнимательности. Когда манипулятор заметил, что что-то упустил либо сделал что-то не так, он может объяснить переговорщику, что чего-то не понял, не услышал, не увидел и т.п. Переговорщику нужно стараться доносить до собеседника смысл всего, что он говорит, время от времени задавать вопрос: «Вам это понятно?»

**Способ «дакания».** Применение этого способа состоит в таком построении манипулятором диалога, чтобы переговорщику с ним постоянно приходилось соглашаться. В итоге манипулятор может добиться, что переговорщик его идею примет. Переговорщику рекомендуется пойти на смену направленности беседы.

**Способ поиска схожих черт.** При данном способе манипулятор ищет и находит что-то общее, объединяющее его и переговорщика, чтобы повысить доверие последнего к себе и ослабить его защиту. Переговорщику рекомендуется резко, грубовато заметить: «Да, кажется, мы с вами похожи».

**Способ навязывания выбора.** Манипулятор ставит вопрос таким образом, при котором переговорщик не получает никакого выбора, только и остается выбрать из предложенного самим манипулятором ряда вариантов. Например, он может спросить: «Вы выберете мебель черного или коричневого цвета?» Переговорщику не следует при беседе с оппонентом ни на минуту не забывать о своих интересах и целях.