



ORATORICA



альпина
ПАБЛИШЕРЗ

101 совет

ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ
МАНИПУЛЯЦИЯМ

Никита Непряхин

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 публичными выступлениями.

Особенность серии ещё 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 надёжной 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 её 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, жестикуляция, 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 своё поведение: поменяйте позу, измените интонацию или громкость голоса
9. Не поддавайтесь на эмоции. Воспринимайте любую информацию беспристрастно, всегда лучше обдумать её чуть позже на трезвую голову
10. Старайтесь определять, какие фразы и действия собеседника затрагивают ваши чувства и выбивают вас из колеи. Запомните их и в дальнейшем отслуживайте. 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 её, 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 её, 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 твёрдости

**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

10 СОВЕТОВ, КАК ОТРАЗИТЬ И НЕЙТРАЛИЗОВАТЬ МАНИПУЛЯЦИИ

8. Если собеседник умышленно использует логические уловки, тактично укажите оппоненту на нарушение логики в его рассуждениях, например: «Я бы не стал утверждать, что из этого вытекает то, о чём вы говорите»
9. Объясните почему такое нарушение логики не может иметь место и помешает достижению цели коммуникации
10. Без агрессии, конструктивно укажите на абсурдность доводов и аргументов оппонента или причинно-следственных связей

**10 СОВЕТОВ
ПО САМЫМ
РАСПРОСТРАНЕННЫМ
УЛОВКАМ И МАНИПУЛЯЦИЯМ**

10 СОВЕТОВ

ПО САМЫМ РАСПРОСТРАНЕННЫМ УЛОВКАМ И МАНИПУЛЯЦИЯМ

1. Остерегайтесь *личностной атаки*, например: «Да что вы его слушаете? Он же постоянно делает кучу ошибок в своей работе!». Попросите собеседника придерживаться норм этикета и покажите, что пустословные обвинения не приведут к конструктивному решению проблемы
2. Не позволяйте собеседнику *формулировать* свои мысли расплывчато, двусмысленно: «с одной стороны... но с другой стороны... а если на этот вопрос посмотреть иначе, то...». Это позволит ему впоследствии интерпретировать слова в свою пользу

10 СОВЕТОВ

ПО САМЫМ РАСПРОСТРАНЕННЫМ УЛОВКАМ И МАНИПУЛЯЦИЯМ

3. Часто манипуляторы используют «*подмазывание*», например: «Вы, как человек образованный и интеллигентный, не будете спорить с тем, что...» Не ведитесь на такие «комплименты», сохраняйте ясность ума. Поблагодарите собеседника за высокую оценку и продолжайте конструктивный ход дискуссии
4. Не поддавайтесь на *апелляцию* к невежеству: «Я уверен, вы знаете известный всем экономический закон Стива Джоусена, поэтому согласитесь со мной». Часто мы боимся признать своё незнание, тем более «известного всем закона». Всегда уточняйте значение незнакомых слов, терминов, понятий

10 СОВЕТОВ

ПО САМЫМ РАСПРОСТРАНЕННЫМ УЛОВКАМ И МАНИПУЛЯЦИЯМ

5. Манипулятор может играть на вашей *жалости и сострадании*, например: «Мне очень нужна эта работа, я мать-одиночка, у меня куча кредитов». Разделяйте человеческое сочувствие и вашу работу: «Как человек я вам очень сочувствую, но как работодатель вынужден вам отказать в силу следующих причин...»
6. Манипулятор может использовать *атаку вопросами*, тем самым пытаясь запутать вас, сбить с толку, заставить оправдываться, обосновывать свою правоту. Например: «Что вы имеете в виду под этим термином? Откуда вы это взяли? Вы сами там были? Вы это лично проверяли? Как быть с противоположной точкой зрения?». Сразу же уверенно прекращайте череду вопросов. Эффективно обратить то же оружие против манипулятора

10 СОВЕТОВ

ПО САМЫМ РАСПРОСТРАНЕННЫМ УЛОВКАМ И МАНИПУЛЯЦИЯМ

7. Если вас обвиняют в *личной выгоде*, заинтересованности и корысти, например: «Да наверняка вы своего человека в отдел приведёте» или «Скажите правду, откат большой был?», то ни в коем случае не теряйтесь и не начинайте оправдываться. Можно свести это к шутке: «Конечно, всю семью приведу» или «Откат огромный был, миллион миллиардов»
8. Часто в коммуникациях манипуляторы делают ставку на свой возраст, статус, положение – в общем, на *личный авторитет*. Например: «Вот доживете до моих лет, тогда и рассуждайте!» или «Вот станете кандидатом наук, тогда и делайте свои предложения!». Подтвердите важность собеседника, сделайте ему комплимент и тут же объясните, что его статус и ваша позиция никак не связаны

10 СОВЕТОВ

ПО САМЫМ РАСПРОСТРАНЕННЫМ УЛОВКАМ И МАНИПУЛЯЦИЯМ

9. Использование своеобразных *пословиц* и *поговорок* в качестве основного аргумента – давно известная уловка: «Нет дыма без огня», «Лучше знать мало, чем знать плохо», «Старый друг лучше новых двух». Покажите, что одной поговорки для утверждения позиции недостаточно. Попросите новых доводов в поддержку позиции оппонента
10. Собеседник может фамильярно к вам обращаться, умышленно путать ваши имена, фамилии, должности, статус; задавать абсурдные вопросы; использовать непозволительный юмор или иронию. Раздражение и выведение оппонента из равновесия – это всегда *провокация*. Если вас сумели этим задеть, «взвинтить», значит, у манипулятора всё получилось. Спокойно к этому относитесь, не опускайтесь до уровня ответных ударов и не принимайте близко к сердцу

**10 СОВЕТОВ
ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ
В ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ**

10 СОВЕТОВ

ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ В ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ

1. Проанализируйте свои «слабые струны». Ваши близкие уж точно хорошо их знают и умело используют
2. Часто можно услышать: «Если ты меня любишь, то сделаешь так», «Ну покажи, как ты меня любишь!» или «Вот Вася любит свою жену, он ей шубу подарил». Объясняйте, что вы чувствуете себя в таких случаях дискомфортно. Любовь – это не способ чего-либо добиться, а взаимное чувство, основанное на взаимоуважении и доверии
3. Определяйте уловки, основанные на жалости. Например: «Никто меня в этой семье не понимает и не любит. Если бы ты ценил меня, то...». Подыграйте собеседнику, пожалейте, но всё же сделайте так, как в данной ситуации будет правильно

10 СОВЕТОВ

ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ В ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ

4. Обида – одна из самых распространённых манипуляций в личной сфере. Обида возникает тогда, когда кто-то ведёт себя не так, как от него ожидают. Например, ваш друг ждёт от вас поздравлений с его профессиональным праздником, а вы забываете это сделать. В результате обидчик моделирует у вас чувство вины. Объясните собеседнику, что важно не обижаться, а разобраться, где другая сторона ошиблась в своих ожиданиях. Проанализируйте и определите, как нужно было себя вести в данной ситуации
5. Не поддавайтесь на манипуляцию «Я столько сделала для тебя, а ты...». Признайте заслуги другой стороны и выразите свою благодарность. Но впускать в себя чувство вины стоит с осторожностью

10 СОВЕТОВ

ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ В ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ

6. Не редки ситуации, когда одна сторона *подталкивает к активным действиям* другую сторону с помощью следующей манипуляции: «Видела Толика, он уже начальник цеха! А ты всё в подчинённых ходишь?» или «Почему они всего добиваются, а ты нет?». Объясните, что такие сравнения некорректны и как минимум вас обижают. Расскажите про реальное положение дел
7. Близкие могут манипулировать вами, регулярно *делегуя* те или иные обязанности. В качестве причины: «У тебя получается это лучше». Передайте эстафетную палочку лидера и умельца другому члену семьи, пусть он попробует себя в новом амплуа

10 СОВЕТОВ

ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ В ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ

8. *Ревность к хобби или интересу* – распространённая манипуляция в семьях: «Свою машину ты любишь больше, чем жену» или «Ради футбола ты готов семью продать». Покажите, что хобби – важная часть жизни любого человека. Или поверните ситуацию в сторону выгоды для стороны: «Машина старая и иногда ломается, поэтому мне приходится тратить время на неё. Ты предлагаешь купить новую или постоянно ездить в сервис?» или «Я могу увлекаться яхтами, но это будет подороже!»

10 СОВЕТОВ

ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ В ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ

9. В семейных или дружеских отношениях стороны часто *играют на чувствах вины*. «Ну конечно, иди на встречу, развлекайся, я тут одна поболею в одиночестве» или «И за всё, что я сделала для тебя, ты мне платишь вот этой неблагодарностью?». Если необходимо, извинитесь, пообещайте впредь не поступать таким образом. Но объясните, что коллекционирование провинностей – прямой путь испортить отношения
10. Определяйте скрытые *подтексты* в словах манипулятора: «Ты говоришь, что очень ценишь меня, потому что не хочешь заниматься этим сам? Ну так и говори тогда!».

**10 СОВЕТОВ
ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ
В ПЕРЕГОВОРАХ
И ПРОДАЖАХ**

10 СОВЕТОВ

ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ В ПЕРЕГОВОРАХ И ПРОДАЖАХ

1. Если манипулятор требует принятия решений *здесь и сейчас*: «завтра будет уже поздно», «только сегодня уникальные скидки», – то лучше отложить принятие важного решения по принципу «утро вечера мудренее», чтобы взвесить все «за» и «против»
2. Часто манипулятор играет на *жадности*, особой любви к дармовщине: «хорошо, только для вас сделаю 30% скидку», «супернаклейка-переводилка в подарок за покупку», «вторая покупка бесплатно». Сделайте паузу, задайте себе вопросы: «Действительно ли мне это нужно по этой цене?», «Есть ли целесообразность в этом подарке за покупку?». Всегда помните, что бесплатный сыр может быть только в мышеловке

10 СОВЕТОВ

ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ В ПЕРЕГОВОРАХ И ПРОДАЖАХ

3. Не позволяйте *отвлекать* ваше внимание. Резкие переходы от темы переговоров должны вас насторожить: «Кстати, а что вы думаете об этом?», «Это ещё что, у меня тут случай такой был...», «Между прочим, вы какую кухню предпочитаете?». Возвращайте собеседника в нужное русло деловых переговоров
4. Не поддавайтесь на *иллюзию* выбора: «Оплачивать будете наличными или карточкой?», «Вам одну упаковку или две?», «Вы подпишете договор сегодня или завтра?»
5. Не позволяйте деловому партнеру играть на *дружеских или родственных связях*, например: «Мы столько с тобой работаем, ты же мне не откажешь». Дружба – дружбой, а бизнес – бизнесом

10 СОВЕТОВ

ПО МАНИПУЛЯЦИЯМ В ПЕРЕГОВОРАХ И ПРОДАЖАХ

6. Часто манипуляторы используют *псевдоуступки*, создавая впечатление, что для вас делается невероятное одолжение: «Только для вас я поговорю с нашим президентом, возможно, он позволит сделать скидку 1%». Трезво оцените фактическую ценность товара или услуги
7. *Неполные сравнения* продавца типа «это лучше», «наш товар надежнее», «наши продукты натуральнее», «теперь мы эффективнее на 63%» должны вас насторожить. Попросите привести конкретные преимущества
8. Никогда *не* бойтесь просить скидку. Любой профессиональный переговорщик всегда начинает торг с максимально выгодных для себя условий. Нет возможности сделать скидку? Хорошо, тогда настаивайте на отсрочке платежа или бесплатных дополнительных услугах

9. Не позволяйте играть на *чувствах собственной важности*, например: «А я-то думал, что вы можете решать этот вопрос» или «Наверное, мне лучше обратиться к вашему руководителю»
10. Многие применяют в продажах *метод Сократа*, согласно которому, получив от вас утвердительный ответ на три вопроса (например, «Вы заинтересованы в прибыли?», «Вы хотите увеличить круг клиентов?», «Вы хотите оптимизировать свой бизнес?»), согласие на четвертый вопрос мы даем подсознательно и на автомате. Будьте внимательны

**10 СОВЕТОВ,
КАК ВЕСТИ СПОР
С МАНИПУЛЯТОРОМ**

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СПОР С МАНИПУЛЯТОРОМ

1. Всегда сохраняйте конструктивную и последовательную логику, в своих рассуждениях используйте доказанные и подкреплённые фактами аргументы
2. Вовремя поймать собеседника на подтасовке фактов, преувеличении события или искажении правды – значит предотвратить манипуляцию или уловку
3. Чтобы добиться успеха, используйте простые, ясные, очевидные и, главное, неопровержимые аргументы, подкреплённые фактами, статистикой, примерами, ссылками на авторитеты

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СПОР С МАНИПУЛЯТОРОМ

4. Избегайте откровенно слабых доводов в своём рассуждении. От недоказанных, спорных или неочевидных аргументов лучше избавиться. Манипулятор в своей атаке будет использовать именно их
5. В подборе аргументов учитывайте личностные особенности вашего оппонента, его знаний, мотивации, желаний, интересов
6. Сами не оставляйте ни одного слабого или противоречивого аргумента в позиции оппонента
7. С опытным манипулятором целесообразно использовать технику «видимой поддержки», которая начинается с условного присоединения к доводам оппонента, а заканчивается последовательной и разрушительной контраргументацией

10 СОВЕТОВ, КАК ВЕСТИ СПОР С МАНИПУЛЯТОРОМ

8. Не стоит утверждать, что ваша точка зрения идеальна. Придавайте вашей позиции объективный характер, приводя и плюсы, и минусы, при этом акцентируя внимание на плюсах. Там самым вы предвосхитите возможные возражения оппонента
9. Не стремитесь быстро переубедить своего оппонента. Лучше действовать постепенно и последовательно. Добивайтесь соглашения от оппонента по каждому аргументу в отдельности
10. Избегайте откровенной конфронтации. Убедить «друга» всегда легче, чем «врага»

**10 СОВЕТОВ,
КАК ОПРЕДЕЛИТЬ
ОБМАН И ЛОЖЬ**

10 СОВЕТОВ, КАК ОПРЕДЕЛИТЬ ОБМАН И ЛОЖЬ

1. Всегда следите за жестикуляцией человека. Собеседник не может говорить об искренности дела, находясь при этом в закрытой позе (перекрещённые пуки или ноги)
2. К классическим жестам обмана также относится потирание носа, глаз и мочек ушей
3. Определяйте жесты нервозности. Если оппонент потирает руки или пальцы; нервно тербит края одежды, пуговицы, манжеты; поправляет воротник или пиджак; вертит в руках ручку; бессмысленно переставляет предметы на столе – это повод задуматься над истинностью произносимых слов

10 СОВЕТОВ, КАК ОПРЕДЕЛИТЬ ОБМАН И ЛОЖЬ

4. При обмане собеседник может неосознанно закрывать ладони рук или же полностью скрывать свои руки. Помните, что бессознательный жест искренности человека – открытые ладони
5. Обратите внимание на голос. Явные признаки лжи – сбивчивое, беспокойное дыхание, изменение интонации, тона и темпа речи, нехарактерные для собеседника, а также частые покашливания
6. Бегающий взгляд, отсутствие долгого визуального контакта, долгий взгляд в сторону или в пол, а также учащённое моргание должны заставить вас засомневаться в искренности оппонента

10 СОВЕТОВ, КАКОПРЕДЕЛИТЬ ОБМАН И ЛОЖЬ

7. При обмане человек старается дистанцироваться от собеседника. Например, если собеседник сидит, то откидывает свой корпус, «прилипает» к креслу, будто старается спрятать своё тело. Или невольно старается держаться за какой-то предмет, словно пытается найти опору или спрятаться за предметом. Собеседник может поставить защитный блок перед собой – например, держать папку перед собой, обхватив её руками
8. Обманщика всегда легко определить по улыбке. Она будет неестественной, ассиметричной, натянутой

10 СОВЕТОВ, КАКОПРЕДЕЛИТЬ ОБМАН И ЛОЖЬ

9. Обращайте внимание на скорость ответов оппонента. Появление пауз на вопросы, не требующие долгого раздумья, или, наоборот, слишком быстрые ответы на вопросы, которые должны были заставить задуматься, – верный признак неискренности собеседника
10. Каждый признак в отдельности не может служить гарантией того, что собеседник вам лжёт. Всегда оценивайте совокупность признаков

ДЛЯ ЗАМЕТОК

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**10 СОВЕТОВ,
КАК СКАЗАТЬ
ТВЁРДОЕ «НЕТ»**

10 СОВЕТОВ, КАКОПРЕДЕЛИТЬ ОБМАН И ЛОЖЬ

1. Не бойтесь говорить «нет». Мы боимся сказать «нет» из-за излишнего стремления соблюдать нормы приличия, из-за боязни обидеть человека и даже из-за низкой самооценки. Помните, в принципе физически невозможно отвечать на любую просьбу положительно. В отказе нет ничего страшного
2. Помните, что взяв на себя слишком много обязанностей, у вас есть шанс попасть в цейтнот или «перегореть». Цените собственное время. Не стоит быть хорошим для всех. Вежливым – да, легко уязвимым – нет!

10 СОВЕТОВ, КАКОПРЕДЕЛИТЬ ОБМАН И ЛОЖЬ

3. Кажущееся на первый взгляд грубое «нет» всегда можно заменить более лояльными фразами: «как-нибудь в другой раз», «простите, я не могу», «я рад, что вы поделились со мной, но я не смогу вам помочь», «возможно, вернёмся к этому позже», «мне кажется, за помощью вам лучше обратиться к другому», «я не хочу делать то, что у меня не получится»
4. Всегда просите время на обдумывание просьбы. Во-первых, у вас действительно появляется время для трезвого анализа, во-вторых, вы избавляетесь от срочного стрессового выбора между «да» и «нет»

10 СОВЕТОВ, КАКОПРЕДЕЛИТЬ ОБМАН И ЛОЖЬ

5. Если вы всё-таки чувствуете себя некомфортно, отказывая человеку, задайте себе следующие вопросы: «Хочу ли я это сделать?», «Могу ли я это сделать?», «Есть ли у меня время и ресурсы для этого?», «Какие могут быть последствия от выполнения и невыполнения этой просьбы?»
6. В случае необходимости показывайте невыгодные последствия выполнения просьбы, например: «Вы хотите, чтобы я занялся этим проектом и при этом нарушил сроки выполнения приоритетного проекта X?»
7. Если говорите «нет», делайте это твёрдо и решительно

10 СОВЕТОВ, КАКОПРЕДЕЛИТЬ ОБМАН И ЛОЖЬ

8. Не перед каждым вашим собеседником стоит оправдываться и называть сотни причин, почему вы ему отказываете. Этим самым вы демонстрируете свою вину
9. Если всё-таки твёрдое «нет» не помогает и собеседник продолжает настаивать на своём, не идите на попятную, а предложите подходящую и вам, и собеседнику альтернативу, конструктивный выход из ситуации
10. Проще, чем сказать «нет», – предотвратить эту просьбу, например, первым рассказав собеседнику о вашей крайней большой загрузке на работе

10 ЗОЛОТЫХ СОВЕТОВ

10 ЗОЛОТЫХ СОВЕТОВ

1. В любой манипулятивной ситуации окружите себя мысленным щитом, который, с одной стороны, позволяет видеть все нюансы поведения манипулятора (пусть это будет пуленепробиваемое стекло), а с другой – отражает все негативные эмоции
2. Всегда *берегите* свои эмоции и позитивную энергетику!
3. Уверенное спокойствие позволит вам иметь ясную голову, а значит, позволит защититься от всех уловок, трюков, обманов, интриг манипулятора
4. Старайтесь быть более внимательным в любой коммуникативной ситуации

10 ЗОЛОТЫХ СОВЕТОВ

5. Повышайте личную стрессоустойчивость
6. Отделяйте факты от мнений
7. Используйте разумное сочетание твёрдости своей позиции и готовности пойти на компромисс
8. Всегда следите за реакциями собеседника на ваши слова
9. Призывайте своего оппонента рассуждать и доказывать взвешенно, конструктивно и без использования нелояльных приёмов
10. Залог успеха – всегда быть начеку!

ПОСЛЕДНИЙ И ГЛАВНЫЙ СОВЕТ

ПОСЛЕДНИЙ И ГЛАВНЫЙ СОВЕТ

Манипулятор хочет заставить сделать вас что-либо, давя на ваши чувства? Помните: чувства находятся только *внутри* нас и никто, кроме нас, не может их «включить» или «выключить». Вас выводят из себя? Проигнорируйте! Вас пугают? Ответьте иронией! Вас берут на слабо? Ответьте удивлением!

АВТОР РЕКОМЕНДУЕТ К ПРОЧТЕНИЮ

1. Чалдини Р. *Психология влияния*
2. Непряхин Н.Ю. *Убеждай и побеждай: Секреты эффективной аргументации*
3. Кара-Мурза С.Г. *Манипуляции сознанием*
4. Берн Э. *Игры, в которые играют люди*
5. Гуленков К., Статевич Е., Сорокина И. *Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия*
6. Непряхин Н.Ю. *Гни свою линию: приёмы эффективной коммуникации*
7. Брейкер Х. *Кто дёргает за ваши ниточки, или Как не позволить манипулировать собой*
8. Доценко Е.Л. *Психология манипуляций*
9. Пиз А., Гарнер А. *Говорите точно... Как совместить радость общения и пользу убеждения*
10. Шейнов В.П. *Манипулирование сознанием*

КНИГИ СЕРИИ 101 СОВЕТ

1. Ирина Киреева. *101 совет руководителю*
2. Радислав Гандапас. *101 совет оратору*
3. Радислав Гандапас. *101 совет по проведению корпоративной конференции*
4. Александра Карепина. *101 совет по деловому письму*
5. Сергей Логачёв. *101 совет переговорщику*
6. Алексей Слободянюк. *101 совет по продажам*
7. Илья Богин. *101 совет по мотивации*