

Противодействие манипуляциям

Интро



Сохраняю, чтобы прикреплять к письмам по работе

Если, конечно, будешь в ресурсе, не воспримешь мою просьбу как манипуляцию, не видишь в этом абьюзивного контроля, и это не триггерит твои детские травмы от гиперопекающих родителей

Манипуляции



Манипуляция — скрытое воздействие на партнера с целью добиться от него выгодного решения (поведения).



Ваш опыт



С какими манипуляциями вы сталкивались как тимлид или менеджер?

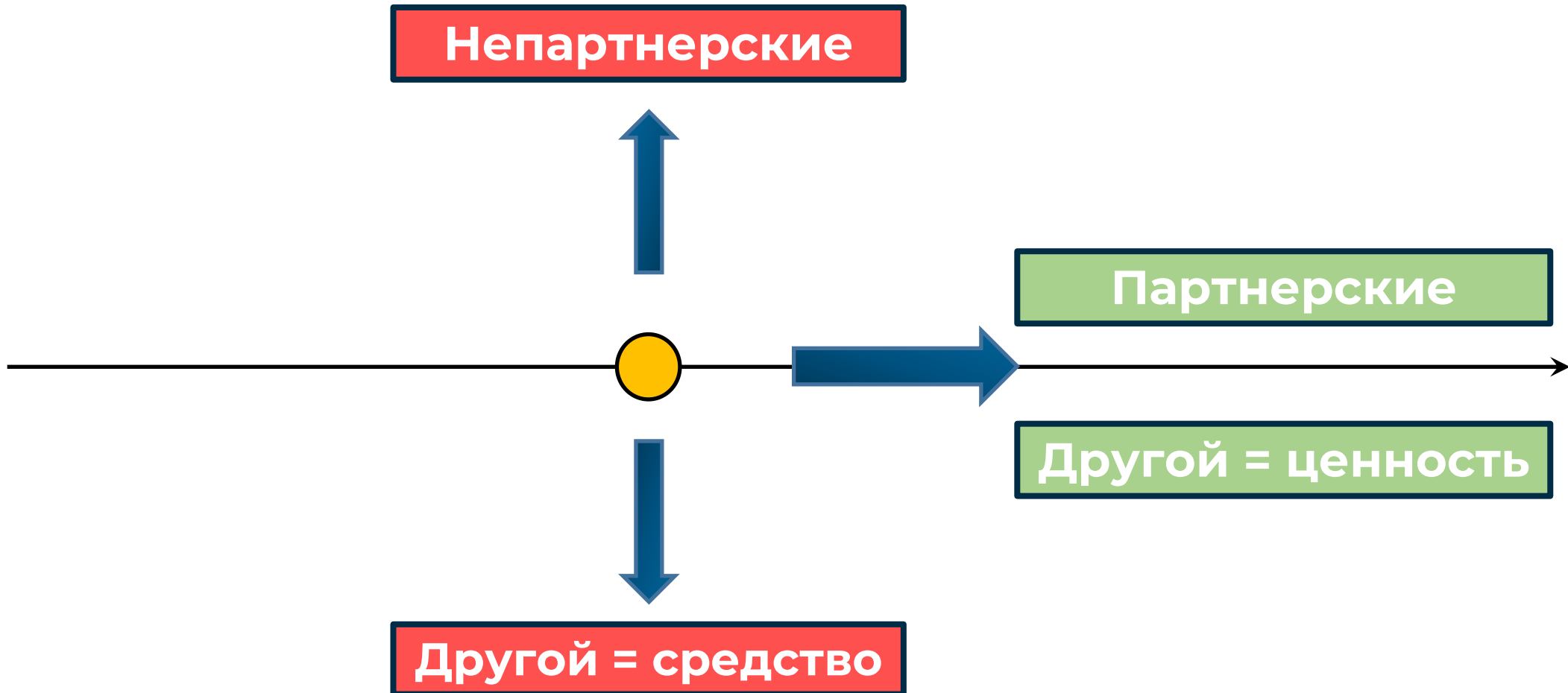


Как вы думаете



**Какие риски создает для себя
манипулятор?**

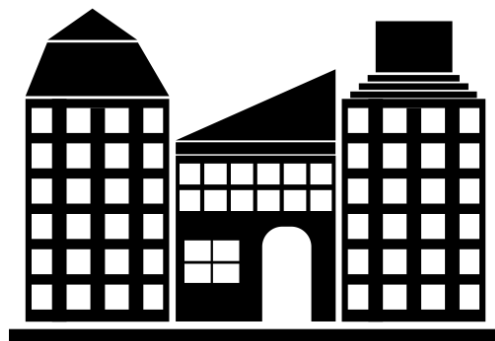
Отношения по ходу общения



Обратные связи на рынок труда



Те, кто приходят
на собеседование



Покинувшие
компанию



Те, кто работают
внутри компании



Выступающие
вовне



Узкий рынок труда и ваш бренд



Непартнерские



Партнерские



Фазы манипуляций (Роберт Хейр и Пол Бабяк)



1. Фаза оценки. Манипулятор принимает решение применять или не применять манипуляция.
2. Фаза манипуляции. Слова или действия, направленные на жертву.
- 3. Фаза расставания.** В какой-то момент манипулятор понимает, что жертва не интересна. Тогда он ищет другую.

Непартнерские переговоры



Сжигает «карму»

Люди забудут то, что вы говорили
Многие забудут то, что вы делали
или хотели сделать

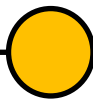
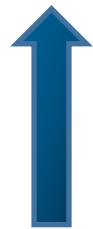
Все запоминают то, что они
чувствовали по отношению к вам

Манипуляция часто вызывает
отрицательные эмоции и дает
«минус» в карму

Не работает «вдолгую»

Эмоция живет в организме 10-12
минут

Договариваться и решать проблемы
будет все сложнее и сложнее



В чем заключается проблема



Даже если мы осознанно откажемся от манипуляций, это не означает, что другая сторона тоже сделает это.



Манипуляции



Данные
Факты
Логика
Анализ

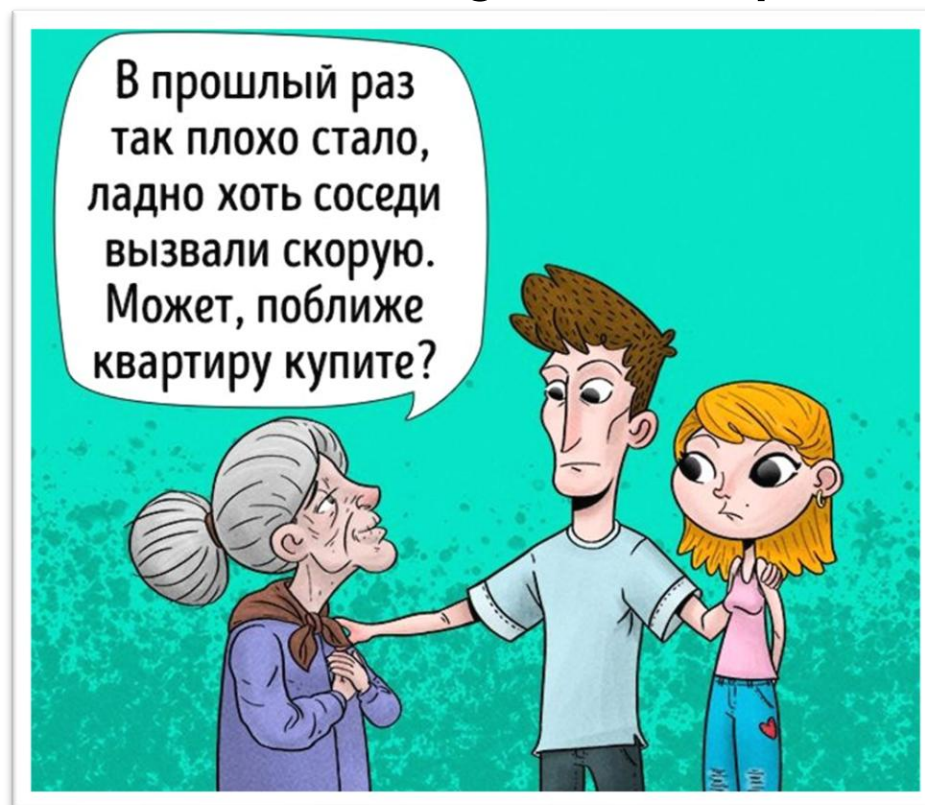


Эмоции
Творчество
Синтез

Как вы думаете



Какие чувства хочет вызвать у вас манипулятор?



К каким чувствам обращаются манипуляторы



- ✓ Страх («Сделай эту задачу срочно, иначе мы все серьезно пострадаем»)
- ✓ Чувство вины («Да, ты можешь уйти вовремя с работы, но у нас в команде, конечно, такое не очень понимают»)
- ✓ Удовольствие («Так ты хочешь в отпуск или нет? Если хочешь, сделай еще вот эту работу и я тебя отпущу»)

Виды манипуляций



- **Давление** (У вас есть два часа, чтобы предоставить ваше коммерческое предложение)
- **Затягивание времени** (Мы оплатим через.../ Нам нужно подумать)
- **Манипуляции с привлечением третьей стороны** (Нужно обсудить этот вопрос с бизнес-партнером/женой/мужем)
- **Манипуляции в отношении социальной роли** («Мать так не поступает!», «Ты же менеджер!», ...)
- **Эмоциональные манипуляции** (крики, слезы, мимика)

Алгоритм противодействия манипуляциям



- **Осознать**, что партнер по переговорам использует манипуляцию.
- **Регулировать** свое эмоциональное состояние через вопрос *«ЧТО Я ЧУВСТВУЮ В ЭТОТ МОМЕНТ?»*.
- **Выяснить** главную цель манипуляции с помощью уточняющего вопроса: *«Почему это для вас важно?»*, *«В связи с чем вы так реагируете?»* и т.п.
- **Использовать** одну из техник борьбы с негативным влиянием.

Основа противодействия



- ✓ Первое, что помогает в такой ситуации: **осознание, что на вас воздействуют.**
- ✓ Второй момент: следует понять, как именно происходит воздействие.



Техники противодействия



«Пауза»: если вы чувствуете, что на вас пошло воздействие и вам тяжело справиться с ситуацией, просите перенести разговор: на час, день и т.д.

Эмоции живут в теле до 20 минут максимум.



Техники противодействия



«Гамлет»: прямо говорите: *«Я вижу, что ты делаешь. Это называется манипуляция, и вот почему... Прекрати делать это!»*.

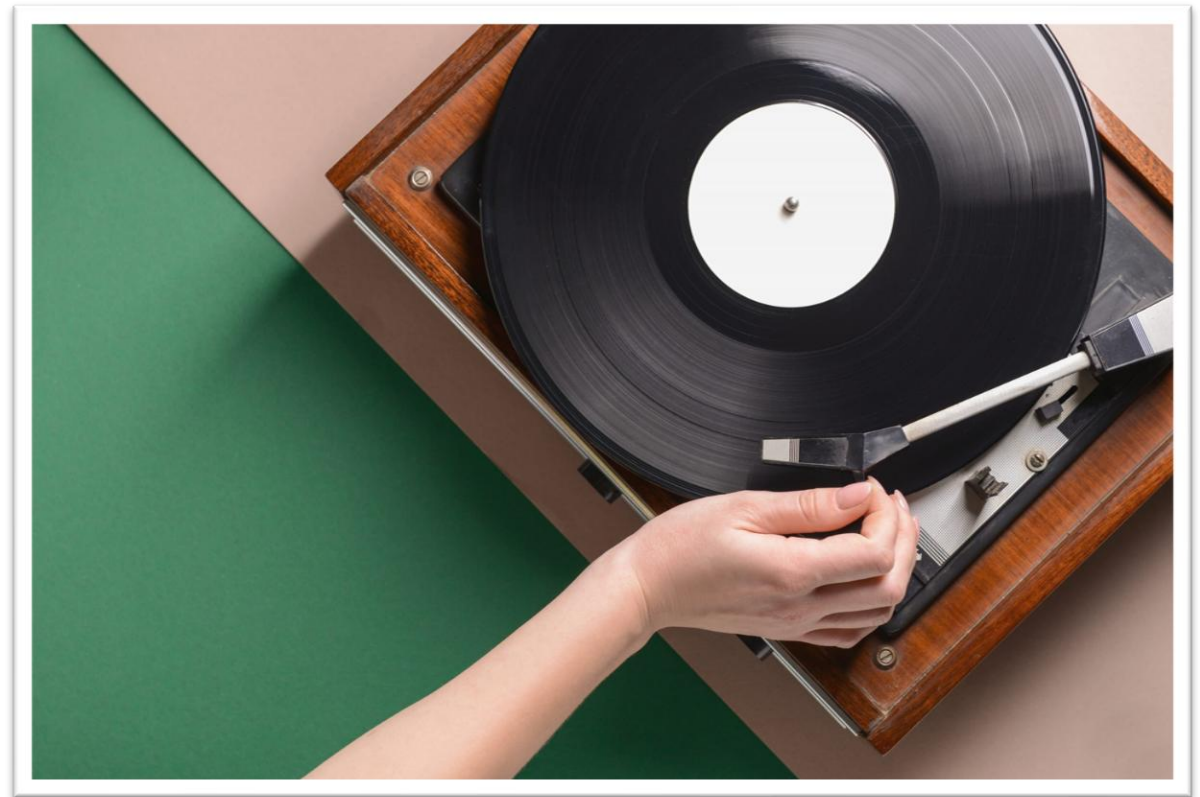
«Смотрите же, с какой грязью вы меня смешали. Вы собираетесь играть на мне!»



Техники противодействия



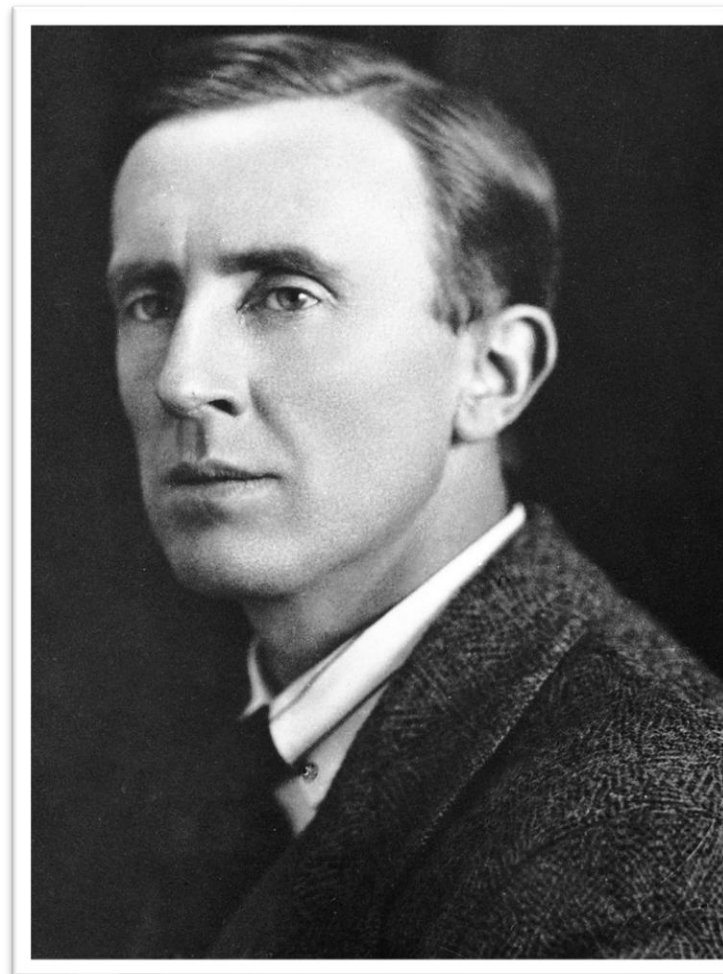
«Заевшая пластинка»:
постоянно повторяете,
что не можете сделать
того, что хочет
манипулятор.



Техники противодействия



- ✓ **«Английский профессор»:**
вежливо и обосновано
отказаться или не
согласиться.
- ✓ «Я не согласен с тобой, и
вот почему...»



Техники противодействия манипуляциям



4 шага

1. Когда ты... (говоришь/делаешь то-то)
2. Я чувствую (обиду, злость, разочарование)
3. Если бы ты прекратил (поведение/слова), а вместо этого говорил / делала
4. Тогда я бы чувствовал (опишите эмоции, которые вы бы хотели переживать общаясь с этим человеком)

Техники противодействия манипуляциям



4 шага

1. Когда ты повышаешь голос
2. Я чувствую гнев и желание перейти на повышенный тон
3. Если бы ты прекратил говорить громко и перешел на спокойный тон
4. Тогда я бы чувствовал, что все нормально и мы можем спокойно уладить эту ситуацию.

Что еще работает



Вопросы и факты:

- ✓ Используйте известные вам факты, чтобы обозначить свою позицию.
- ✓ Задавайте вопросы о причинах поведения, формулировках и тоне, которые использует ваш собеседник.
- ✓ Любой вопрос снижает эмоциональное напряжение и увеличивает когнитивную нагрузку на собеседника.