

Тема 3. Организация делового общения (продолжение темы)

План лекции:

1. Приемы влияния на партнеров по общению
2. Виды и способы аргументации в деловом общении
3. Техника и тактика аргументирования
4. Технология деловой аргументации
5. Манипуляции в общении
6. Правила нейтрализации манипуляций в общении

Вопрос 4. Технология деловой аргументации

- **Полезно применять стратегический ход опровержения не главных фактов и доводов.** Это позволяет вывести оппонента из колеи. В таком случае он может сам признать свою неправоту.

Приемы ведения полемики

1. **Четкая позиция.** Главная задача – это выяснить точную позицию оппонента. Это позволит быстрее найти нужные аргументы в свою защиту;
2. **Применение психологических обоснований:**
 - *Обращение к конкретной личности:* к личным психологическим качествам того человека, чьи вопросы или доводы сейчас применяются;
 - *Обращение к аудитории:* очень часто аудитория встает на сторону просящей о помощи стороны;

Приемы ведения полемики

- *Обращение к авторитетному мнению: всегда можно сослаться на мнение сведущего человека в этом вопросе;*
- 3. **Не бойтесь публично показать, что человек врет.** Так как его действия не соответствуют его поступкам. Использование данного приема, сильно обезоруживает оппонента, да и вера в его доводы сразу теряется;
- 4. **Использование приема – обратный удар.** Любой приведенный аргумент, всегда можно направить против самого оппонента, главное внимательно слушать и тогда деловое общение может принести нужные плоды;
- 5. **Не бойтесь использовать смешные истории или доводы, но которые пусть и косвенно, но обязательно должны касаться темы спора;**

Вопрос 4. Технологии деловой аргументации

- 6. Если вы смогли перехватить инициативу у вашего оппонента, то непременно воспользуйтесь данным фактом.** Начните заваливать его вопросами по тому тексту, который он только что говорил. Возможно, что он растеряется и начнет отвечать неверно.
- Любой из описанных приемов может превратиться в уловку, если научиться использовать эффект неожиданности.
 - В этом случае психологическое давление на оппонента сыграет решающую роль.
 - **Например:** используя тактику опровержения парировать можно не главные доводы собеседника, а второстепенные, тогда ни кто не заметит увиливания от недоказанности главных тем спора.

- **Деловая полемика** может содержать и такую уловку, когда на выдвинутый аргумент соперника ему задают много уточняющих вопросов, причем без разницы какого плана они будут, тем самым получая время продумать свои весомые доводы на его факты.
- Можно всегда опровергнуть доводы спорщика и вывести его к тому, что он начнет приукрашивать имеющиеся факты, тем самым дав понять людям, что они не имеют правдивого основания.
- В любой сказанной фразе главное – это подача: одна и та же фраза, произнесенная разными интонациями, несет разную смысловую нагрузку.

Вопрос 4. Технологии деловой аргументации

- В споре не следует бояться использовать в речи такие фразы, как:
 - ▣- «Если вы считаете так, то это еще не значит, что мнение верно»;
 - ▣- «Я ценю мнение такого – то человека, но могут высказать свое» и прочие.

Приёмы, нарушающие правила участия в споре:

- **Увиливание от конкретного вопроса или довода.** В этом случае можно сказать: «Вы уклоняетесь от сути темы», «Мы сейчас говорим о другой теме» и прочее.
- **Не бойтесь ставить оппонента на место, если он начал обсуждать ваши личные качества, или кого – то из вашего окружения.** Всегда можете сказать: «Извините, не переходите на личности, мы сейчас говорим совершенно о другой теме»;

Приёмы, нарушающие правила участия в споре:

- Если вы заметили, что ваш оппонент перефразирует ваши изложенные факты, не бойтесь заявить об этом. Повторите сказанную вами ранее фразу, подкрепите ее аргументами. И тогда аудитория поймет, что ваш оппонент пользуется уловками и не чист на руку;
- На весомый аргумент, оппонент всегда может сказать: «Вам лишь бы возражать и спорить...». Относитесь к этому нормально, так как деловое общение, не терпит нервных срывов и припадков. **Учитесь сохранять хладнокровие и спокойствие;**
- Если оппонент старается уйти от темы разговора, и вы это заметили **не бойтесь прервать его монолог и попросить вернуться к сути вопроса.**

Психологические уловки:

- **«Ошеломление»** — так называют очень быструю, со множеством специфических терминов, категоричную речь. Если данный прием использовали против вас, то попросите повторить всё в более медленном темпе;
- **«Открытая лесть»** - если во время делового общения, на высказанный аргумент начинают петь дифирамбы, отводя от сути разговора. Отреагируйте на это спокойно и сдержанно, просто сказав спасибо;
- **«Игра не по правилам»**. Очень часто, во время споров можно услышать наигранные доводы, такие как: «Как вы до сих пор об этом не знаете», «Разве вам не известно» и прочее. Не поддавайтесь, если вы чего – то не понимаете, не стесняйтесь просить дополнительных разъяснений;

Психологические уловки:

- **«Оперирование своим возрастом и званием».** Главное в этом случае не переходить на личности и не проявлять агрессию, а спокойным тоном сказать, что вы уважаете возраст оппонента, но...
- **«Заготовленный ответ»** — это на любой ваш ответ оппонент сыплет заготовленными фразами, которые очень часто не соответствуют сути вопроса. Прерывайте его на полуслове, останавливайте. Говорите, что все сказанное им не относится к сути разговора.
- **«Ложное оправдание».** Приведение в пример точного утверждения оппонента. Приведение такого доказательства, может побудить аудиторию поверить оппоненту. Далее следует сказать, что утверждение вашего собеседника не имеет логического заключения именно в этом случае;

Психологические уловки:

- **Предвосхищение основным аргументом.** Очень важно понимать, что оппонент изначально хочет победить и его основная задача убедить в вашей не правоте. Реагируйте на это спокойно, без агрессии;
- **Оппонент выдает подтвержденные аргументы, но эти доводы доказывают его правоту лишь косвенно и то не полностью.** В такой ситуации, ни не следует соглашаться в его аргументами, а заявить, что данные факты доказывают это лишь частично и не могут считаться за правду;
- **«Пересказ другими словами»** — ваш оппонент использует хитрый ход. Он пытается доказать свою правоту за счет своих же слов, выдавая их за чистую монету. Вам нужно во всеуслышание об этом заявить, иначе можно проиграть спор;

Психологические уловки:

- **«Заимствование слов».** Если собеседник вставляет в свою речь ваши аргументы или использует вашу терминологию, но немного искажает смысл. Вы должны высказать свое недовольство, и еще раз для всех повторить истинный смысл данных терминов;
- **«Пример из жизни».** Не допускать использование в речи собеседника фраз типа: «Был в моей практике случай» и прочее. Так как один случай не может считаться аксиомой и идти в доказательство правоты;
- **Ваш собеседник, сыплет в вас риторическими вопросами, а затем прилюдно заявляет, что вы уклоняетесь от ответа.** В этом случае следует высказать свою позицию и попросить спорщика ответить на него самому: «А как бы вы поступили в данной ситуации...», «Как бы вы ответили по данному факту...»;

Психологические уловки:

- Старайтесь не применять в своих суждениях и доказательствах обобщенных фраз. А так же не давайте его делать собеседнику. Такой разговор не несет фактической подоплеки и не имеет смысла. Это трата время.
- Под полемикой всегда подразумевают диалог. Очень часто оппоненты идут на хитрость и заведомо подталкивают своего собеседника к выбору ответа на категоричный вопрос.
- Необходимо избегать конкретики, особенно на те вопросы, где требуется четкий ответ да или нет. В таком случае всегда следует отвечать «Что данный вопрос очень сложен и не имеет такого категоричного ответа».

Вопрос 5. Характеристика манипуляций в общении

- **Манипуляция** — побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения партнером своих собственных целей.
- **К числу характеристик манипуляции** как метода воздействия на партнера можно отнести:
- манипуляция — это **вид духовного, психологического воздействия на человека** (группу, общество);

Вопрос 5. Характеристика манипуляций в общении

- Манипуляции имеют *скрытый характер воздействия*.
- Попытка манипулирования лишь тогда будет успешной, когда факт воздействия адресатом не осознается и конечная цель манипулятора ему неизвестна.
- Для манипулятора важно, чтобы адресат считал эти мысли, чувства, решения и действия своими собственными, а не «наведенными» извне, и признавал себя ответственным за них.
- Манипуляция предполагает *игру на человеческих слабостях* — «мишенях воздействия»

Вопрос 5. Характеристика манипуляций в общении

К таким слабостям относятся:

- чувство собственного достоинства,
- чувство собственности,
- финансовый достаток,
- власть,
- слава,
- служебное продвижение,
- общение,
- профессиональная квалификация,
- известность,
- враждебное отношение к непохожим на нас и пр.).

Вопрос 5. Характеристика манипуляций в общении

- В этом случае манипуляции возможны потому, что никто не желает показаться трусом, нерешительным, жадным, неумным.
- Наоборот каждый желает выглядеть достойно, быть великодушным, оказывать покровительство, получать похвалу и т. п.
- Манипуляция предполагает *побуждение к совершению определенного действия.*
- Манипуляции — важный элемент деловых отношений и могут быть конструктивно использованы в управленческой практике на уровне межличностных контактов в следующих целях:

Вопрос 5. Характеристика манипуляций в общении

1. для создания ореола руководителя организации или подразделения;
 2. для смягчения формы принуждения, обойтись без которого не удастся ни одному руководителю;
 3. для создания единой направленности желаний подчиненных на достижение целей организации.
- Руководитель вместо силового воздействия может управлять подчиненными незаметно, создавая у них иллюзию полной самостоятельности и свободы.

Вопрос 5. Характеристика манипуляций в общении

- В то же время руководитель должен быть внимательным и не допускать того, чтобы его подчиненные незаметно управляли им и использовали его в своих личных целях.
- Всю совокупность уловок-манипуляций, используемых в деловом общении (в спорах, дискуссиях, полемике), можно условно объединить **в три группы:**
 1. организационно-процедурные,
 2. психологические;
 3. логические манипуляции.

Организационно-процедурные манипуляции

Организационно-процедурные манипуляции могут быть использованы организаторами переговорного процесса, дискуссии.

- Они сориентированы либо на срыв обсуждения, либо на умышленное столкновение противоположных взглядов участников дискуссии с целью накалить атмосферу, либо на сведение переговоров к заведомо неприемлемому для оппонентов варианту обсуждения.
- К организационно-процедурным манипуляциям относятся следующие группы уловок:

Организационно-процедурные манипуляции

- **«формирование первичной установки»** (изначальное предоставление слова тем, чье мнение известно, импонирует окружающим и способно сформировать у них определенную установку на восприятие какой-либо информации);
- **«предоставление материалов лишь накануне»** (предоставление участникам взаимодействия рабочих материалов — проектов, контрактов, программ — незадолго до начала работы затрудняет ознакомление с этими материалами);
- **«недопущение повторного обсуждения»** (сознательно не допускается поступление новых, заслуживающих внимания данных, способных повлиять на выработку окончательного решения);

Организационно-процедурные манипуляции

- **«накал атмосферы»** (поочередное предоставление слова агрессивно настроенным оппонентам, допускающим взаимные оскорбления, ведет к тому, что атмосфера обсуждения накаляется до критической степени и может спровоцировать прекращение обсуждения);
- **«первоочередная преемственность в голосовании»** (предложения выносятся на голосование не в порядке поступления, а по степени их приемлемости для заинтересованной стороны с тем, чтобы колеблющиеся могли быстрее «отдать свои голоса»);

Организационно-процедурные манипуляции

- **«приостановка обсуждения на желаемом варианте»** (идея последнего по времени обсуждения варианта может сформировать нужную психологическую установку на восприятие необходимой информации);
- **«выборочная лояльность в соблюдении регламента»** (одни выступающие жестко ограничиваются в регламенте и характере высказываний, другие — нет);
- **«перерыв в обсуждении»** (перерыв объявляется в тот момент, когда может быть выработано неудобное и неприемлемое решение);

Организационно-процедурные манипуляции

- **«выпускание пара на несущественных вопросах»** (обсуждение начинается с второстепенных вопросов, и лишь после этого, когда участники дискуссии уже устали, на обсуждение выносится вопрос, который хотели бы обсудить без усиленной критики);
- **«избыточное информирование»** (готовится очень много проектов решений, которые просто невозможно сопоставить за короткое время обсуждения);
- **«потеря документов»** («случайно» теряются документы, способные негативно повлиять на ход обсуждения).

Психологические манипуляции

Психологические манипуляции основаны на использовании приемов, вводящих собеседника в состояние раздражения, играющие на его чувствах самолюбия и стыда. К ним относятся:

- **«раздражение оппонента»** (выведение его из состояния психического равновесия обвинениями, упреками, насмешками, с тем чтобы он сделал ошибочное заявление, прервал общение);
- **«использование непонятных слов»** (оппоненту неловко признать, что он не знает значения какого-либо слова);

Психологические манипуляции

- **«слишком быстрый или слишком медленный темп обсуждения»** (слишком быстрый темп обсуждения не позволяет партнеру «проанализировать» всю поступающую информацию, слишком медленный темп вынуждает оппонента подгонять партнеров, пропускать детали);
- **«перевод в сферу домыслов»** (полемика переводится в русло обличения, оппонента вынуждают либо оправдываться, либо объяснять то, что не имеет отношения к обсуждаемой проблеме);
- **«чтение мыслей на подозрении»** (смысл уловки в том, чтобы, используя вариант «чтения мыслей», отвести от себя возможные подозрения);

Психологические манипуляции

- **«отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки»** (оппоненту намекают на то, что если он будет несговорчив в споре, это может затронуть интересы влиятельных людей);
- **«суждения типа «это банально», обвинение в нереальности идей»** (оппонента вынуждают эмоционально опровергать обидную для него, бездоказательную оценку);
- **«приучивание оппонента к какой-либо мысли»** (путем неоднократного повторения собеседника приучают к какому-либо бездоказательному утверждению, которое постепенно начинает казаться очевидным);

Психологические манипуляции

- **«недосказанность с намеком на особые мотивы»** (оппоненту намекают на то, что в данном случае можно сказать гораздо больше, но это не делается по каким-либо особым мотивам);
- **«ссылка на авторитет»** (уловка действует лишь в том случае, когда лицо, на мнение которого ссылаются, действительно является авторитетом для оппонента);
- **«ложный стыд»** (оппонента приводят в состояние, когда ему стыдно во всеуслышание признаться в незнании чего-либо);
- **«демонстрация обиды»** (угроза срыва взаимодействия из-за «обиды» партнера);

Психологические манипуляции

- **«авторитетность заявления»** (обороты типа «Я вам авторитетно заявляю» усиливают значимость высказываемых доводов);
- **«откровенность заявления»** (акцент делается на особую доверительность сообщения, следующего за этими словами, в отличие от того, что было сказано ранее);
- **«мнимая невнимательность и недопонимание»** (с помощью перефразирования или резюмирования делается попытка изменить смысл высказанных партнером идей);
- **«подмена истинности полезностью»** (спорящего убеждают в том, что своим благополучием он обязан именно тому тезису, который оспаривает);

Психологические манипуляции

- **«видимая поддержка»** (после отвлекающей, успокаивающей поддержки инициатор уловки раскрывает недостатки выдвинутых оппонентом доводов);
- **«сведение аргумента к личному мнению»** (оппонента вынуждают доказывать обратное, оправдываться);
- **«селекция приемлемых аргументов»** (использование односторонне подобранной информации для доказательства какой-либо мысли);
- **«рабулистика»** (искажение смысла высказываний оппонента путем преподнесения их как забавных и странных, провоцирование негодования, отказа от дискуссии);

Психологические манипуляции

- **«умалчивание или полуправда»** (сознательное утаивание информации от партнера или смешивание лжи и достоверной информации, выдергивание фраз из контекста, одностороннее освещение фактов, неточные или расплывчатые формулировки);
- **«принуждение к строго однозначному ответу, использование вопросов, требующих выбора из двух альтернатив, тогда как на самом деле есть и другие возможности»** (нередко воспринимается оппонентом как проявление принципиальности);
- **«нарушение личного пространства собеседника»** (слишком тесное приближение или даже касание);

Психологические манипуляции

- **«многовопросье»** (в одном вопросе оппоненту задается не один, а несколько разнородных и мало совместимых друг с другом вопросов, а далее в зависимости от ответа его обвиняют в непонимании сути проблемы, либо в том, что он не полностью ответил на вопросы);
- **поддразнивающие высказывания** («Тебя что, так легко расстроить», задеть, обмануть, заставить подчиниться?);
- **подзадоривающие высказывания** («Вряд ли ты сможешь это сделать!»);
- **«невинный» шантаж** («дружеские» намеки на ошибки, промахи и нарушения, допущенные адресатом в прошлом, шутливое упоминание о «старых грехах» или личных тайнах партнера);

Психологические манипуляции

- **преувеличенная демонстрация своей слабости, неопытности, неосведомленности, «глупости»** (для того чтобы вызвать у партнера стремление помочь, сделать что-либо за манипулятора, передать ему ценную информацию, научить его сделать что-либо).

Логические манипуляции построены на сознательных нарушениях основных законов и правил формальной логики или же, наоборот, на их умелом использовании в целях воздействия на недостаточно осведомленного оппонента.

Логические манипуляции

- **«неопределенность тезиса»** (нечеткая и неопределенная формулировка основного тезиса позволяет по-разному интерпретировать высказанную мысль);
- **«несоблюдение закона достаточного основания»** (доводы, суждения, аргументы верны, но не достаточны);
- **«порочный круг в доказательстве»** (данная уловка призвана доказать мысль с помощью ее же самой, только сказанной иными словами);
- **«причинно-следственный алогизм»** (рассуждения заведомо строятся на логической ошибке: «после этого — значит, вследствие этого», т. е. временная связь между явлениями сознательно заменяется причинно-следственной);

Логические манипуляции

- **«неполное опровержение»** (из высказанной системы доводов оппонента выбирается наиболее уязвимый довод, разбивается в резкой форме и создается впечатление, что остальные доводы не заслуживают даже внимания);
- **«неправомерные аналогии»** (в доказательстве используются аналогии, абсолютно не соразмерные с рассматриваемыми доводами).
- Конструктивное использование манипуляций призвано способствовать сохранению и развитию деловых отношений и личности партнеров.

Вопрос 5. Характеристика манипуляций в общении

- Обратное влияние манипулятивного общения на личность - когда в силу его частого употребления человек начинает считать манипулятивное общение единственно правильным.
- В этом случае все общение человека сводится к манипуляциям другими людьми (и тогда, когда это нужно, и когда это совершенно неоправданно).
- Также манипуляции становятся негативными, когда насилие над личностью превышает уровень, диктуемый спецификой работы.
- ***Коммуникативная культура предполагает умение не только конструктивно использовать манипуляции, но и противостоять им.***

Вопрос 6. Правила нейтрализации манипуляций

- Правила нейтрализации манипуляций направлены на то, чтобы помочь человеку не стать объектом манипулирования со стороны безнравственных партнеров.
- *Противостояние манипулятивному воздействию требует умения,*
во-первых, *распознавать манипуляции,*
во-вторых, *нейтрализовать их.*
- В поисках способов распознавания манипулятивного воздействия можно идти следующими путями:
- **отслеживание изменений ситуации;**
- **анализ механизмов манипулятивного воздействия.**

Вопрос 6. Правила нейтрализации манипуляций

- **Отслеживание изменений ситуации** позволяет обнаружить эффекты, которые составляют особенности манипуляции.
- Внутренний «эмоциональный будильник» у всех людей имеет разную «квалификацию», но даже самый наивный адресат манипулятивного воздействия, в той или иной степени способен реагировать на очень широкий круг признаков манипуляции.
- Общим признаком наличия манипуляций является нарушение баланса определенных элементов следующего взаимодействия:
- ***наличие силового давления;***

Признаки наличия манипуляции

- **дисбаланс в распределении ответственности за совершаемые действия и принимаемые решения** (например, мы вдруг замечаем, что кое-что «должны», не зная, откуда долженствовало взялось или же, наоборот, проявили непонятную и неожиданную для себя безответственность в принятии некоторого решения);
- **нарушение сбалансированности элементов ситуации** (необычность мишеней воздействия (темы разговоров, смена направлений беседы и пр.), необычность компоновки или подачи информации, смещение акцентов значимости на второстепенные детали и т. п.);

Признаки наличия манипуляции

- **несоответствия в поведении партнера** (например, при сопоставлении содержания слов с движением рук или мимикой);
- **стремление стереотипизировать поведение адресата** (те случаи, когда становится заметным желание кого-то, чтобы мы вели себя в «соответствии с ...», чаще всего это выглядит как обращение к некоторым ролевым позициям, стремление отнести к той или иной категории людей).
- Если исходить из анализа механизмов манипулятивного воздействия, то задача обнаружения манипуляций заключается в том, чтобы быть внимательным к реакциям адресата.

Индикаторы обнаружения манипуляции

- неоправданно частое появление или подчеркнуто явное проявление «психических автоматизмов» в поведении адресата воздействия;
- регрессия к инфантильным реакциям — плач, агрессия, тоска, чувство одиночества и т. п., особенно, если это точно приурочено к определенным ситуациям или событиям;
- состояние суженности сознания, которое может проявиться в ограниченности круга обсуждаемых идей, в «циклических» высказываниях (например, изменяемые формулировки или регулярный возврат к одной теме), постановка только ситуативных целей и пр.

Индикаторы обнаружения манипуляции

- дефицит времени, отпущенного на принятие решения (важно выяснить, кем создается данный эффект);
- неожиданное изменение фоновых состояний, т. е. эмоциональная реакция адресата — ухудшение настроения, раздражение, глухая обида и прочие сдвиги в сторону отрицательных эмоций (особенно должны насторожить случаи неоправданных с точки зрения ситуации эмоциональных сдвигов).

Способы нейтрализации манипулятивных уловок

- **открытое объявление о недопустимости использования манипуляций** (обычно накануне дискуссии, полемики или спора стороны открыто договариваются не прибегать в отношении друг друга к уловкам);
- **разоблачение уловки, т. е. раскрытие ее сути** (особенно эффективно, если удастся не только назвать используемую уловку «по имени», но и подробно объяснить окружающим ее предназначение и особенности применения в той или иной ситуации);
- **повторное напоминание о недопустимости использования уловок;**

Способы нейтрализации манипулятивных уловок

- «информационный диалог» (если партнер по общению эмоционально требует чего-то или в чем-то обвиняет, нужно как можно точнее и подробнее выяснить все, что с ним происходит, не вступая в пререкания или объяснения).
- Если партнер изменяет давление, вызывая вас к сопротивлению, нужно стойко удерживаться на позициях человека, желающего выяснить мнение другого.
- Умение поставить вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа, активизирует и собственные интеллектуальные усилия;

Способы нейтрализации манипулятивных уловок

- **«конструктивная критика»** (при использовании партнером манипулятивных приемов конструктивная критика позволяет вывести беседу на уровень открытой интеллектуальной борьбы; это позволяет защититься от манипуляций и остаться этичным по отношению к собеседнику);
- **«цивилизованная конфронтация»** (когда безуспешно использованы все методы, следует твердо дать понять партнеру, что общение в таком ключе не представляется вам конструктивным, и, если он настаивает на своем, вы готовы прервать общение);

Способы нейтрализации манипулятивных уловок

- «уловка на уловку» (этот способ нейтрализации может быть использован, когда все предыдущие не дали положительного результата).

МАНИПУЛЯЦИИ, ОСНОВАННЫЕ НА «ПРАВИЛАХ ПРИЛИЧИЯ» И «СПРАВЕДЛИВОСТИ»

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Патетическая просьба «войти в положение»	Вызвать благосклонность и великодушие	Не брать на себя обязательств
Создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна	Принудить партнера раскрыть больше информации, чем ему нужно	Спросить собеседника, что именно непонятно и вызывает сомнения

МАНИПУЛЯЦИИ, ОСНОВАННЫЕ НА «ПРАВИЛАХ ПРИЛИЧИЯ» И «СПРАВЕДЛИВОСТИ»

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Изображение из себя «делового» партнера, представление обсуждаемых проблем как несущественных, побочных вопросов	Желание произвести впечатление умудрённого опытом человека, которому не пристало осложнять жизнь другим	Твёрдо указать на то, что есть много препятствий для решения проблемы
Поза «благоразумности» и «серьёзности»; авторитетные заявления, основанные на «очевидных» идеях	Страх показаться глупым, несерьёзным и неконструктивным	Заявить, что некоторые очень важные аспекты ещё не были приняты во внимание

МАНИПУЛЯЦИИ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА УНИЖЕНИЕ ОППОНЕНТА

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Указание на возможную критику действий оппонента со стороны его клиентов или общественности	Пробуждение чувства опасности и неуверенности	Выразить возмущение тем, что вторая сторона опускается до таких методов
Постоянно демонстрируемое упрямство, самоуверенность	Заставить оппонента быть просителем, показав ему, что его методы неуспешны	Относиться ко второй стороне скептически, прибавить самоуверенности

МАНИПУЛЯЦИИ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА УНИЖЕНИЕ ОППОНЕНТА

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Постоянное подчёркивание того, что аргументы оппонента не выдерживают никакой критики	Пробудить чувство бессилия, сформировать установку, что и другие аргументы будут несостоятельны	Вежливо сказать, что вторая сторона вас не совсем правильно поняла
Риторические вопросы относительно поведения или аргументации оппонента	Породить тенденцию оппонента отвечать в ожидаемом ключе, либо вообще не отвечать в следствии чувства бессилия	Не отвечать на вопросы, ненавязчиво заметить, что вторая сторона формулирует проблему не совсем корректно

МАНИПУЛЯЦИИ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА УНИЖЕНИЕ ОППОНЕНТА

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Быть «милым и подлым», т.е. быть дружелюбным и вместе с тем постоянно возмущаться	Породить неуверенность, дезориентировать и напугать оппонента	Ровно относиться как к дружелюбию, так и к возмущению со стороны оппонента
Показывать, что зависимость оппонента намного больше, чем есть на самом деле	Завоевать авторитет и заставить оппонента усомниться в себе настолько, чтобы он не был способен сохранить занятую позицию	Продолжать задавать критические вопросы, реагировать демонстративно и хладнокровно



Конец лекции