

Тактики влияния, манипуляции и противодействия в переговорах

А.В. Худышева

Самарский государственный технический университет, Самара, Россия

Обоснование. В современном конкурентном мире умение эффективно влиять на партнеров по переговорам и защищать свои интересы становится ключевым навыком. Обладая данными знаниями, участники могут предотвращать негативные последствия и защищать свои интересы в сложных переговорных ситуациях. Изучение тактик влияния, манипуляций и противодействия в переговорах является неотъемлемой задачей, так как благодаря данным приемам переговоры будут более успешными и уберегут вас от психологического давления.

Цель — проанализировать тактики влияния, манипуляции и противодействия в переговорах.

Методы. Сравнение, анализ и сбор информации, графический метод, комплексный подход.

Результаты. Исследование, проведенное бизнес-тренером Непряхиным Н.Ю. [1] показало, что 89 % респондентов ощущают на себе психологическое давление со стороны коллег, 56 % сами используют манипуляции. Привести пример конкретных манипуляций смогли только 13 % опрошенных, а дать формулировку определения «манипуляция» получилось лишь у 4 % участников исследования. По результатам опроса можно сделать вывод, что большинство людей не могут распознать манипуляцию и не знают, какие тактики использует манипулятор.

По характеру бывают эмоциональные манипуляции, псевдологические и физические или физиологические [2].

В переговорах деловые партнеры часто используют психологические уловки:

- Социальное доказательство. Манипулятор делает акцент на социум, мнение других людей.
- Молчание. Когда говорящий резко замолкает и некоторое время не продолжает мысль, то слушатели начинают нервничать и находятся в непонимании. В этот момент может произойти смена сценария переговоров.
- Тихий голос. Как только человек переходит на тихий голос и всем необходимо вслушиваться, его влияние в группе повышается, потому что все вынуждены вслушиваться, а это создает ситуацию, в которой говорящий тихим голосом встает в более доминантную позицию.
- Тактильность. Прикосновения, похлопывания и так далее.

Проведенный в ходе работы опрос среди студентов показал, что манипуляции используют как студенты, так и преподаватели.

20 % обучающихся пытаются вызвать у преподавателя жалость, 20 % обещают исправиться в будущем, 10 % льстят педагогам, чтобы повысить свой рейтинг, 70 % респондентов придумывают «легенды», чтобы уйти с пары или пропустить ее.

Среди преподавателей самой популярной манипуляцией является «Тихий голос», ее используют 69 %; 48 % педагогов наказывают всю группу за проступок одного; 34 % стараются задеть одного студента, чтобы повлиять остальных.

Принципы противодействия манипуляциям:

- Вскрыть манипуляцию. Дать понять собеседнику, что видите его попытку манипулировать вами, в этом случае его действия нейтрализуются.
- Вскрыть цель. Заданный прямо вопрос: «Чего вы хотите этим добиться?» или «Зачем вы мне это говорите?» — может помочь перевести разговор в конструктивное русло.
- Я-сообщение. Не обвинять собеседника в применении психологических приемов, а сказать о своих чувствах. Например: «Я чувствую, что вы сейчас мной манипулируете». Тем самым мы намекаем человеку, что раскрыли его манипуляцию. Это поможет сгладить острые углы и продолжить переговоры.

Выводы. Важно быть критически настроенным и проверять факты, особенно если что-то звучит сомнительно. Поиск независимых источников информации и правильно поставленные вопросы помогут лучше понять ситуацию и не поддаться на манипуляции.

Ключевые слова: манипуляция; психологические уловки; тактики влияния; психологическое давление; противодействие манипуляции.

Список литературы

1. Непряхин Н.Ю. Я манипулирую тобой. Методы противодействия скрытому влиянию. Москва: Альпина Паблицер, 2018.
2. Иванова Е.Н. Классификация манипуляций в переговорах // Теория и практика современной науки. 2020. № 5. С. 202–208. EDN: EJFXAY

Сведения об авторе:

Анастасия Викторовна Худышева — студентка, группа 104, Институт инженерно-экономического и гуманитарного образования, Самарский государственный технический университет, Самара, Россия. E-mail: khudyшева.nastya@yandex.ru

Сведения о научном руководителе:

Оксана Александровна Горбунова — кандидат экономических наук, доцент; Самарский государственный технический университет, Самара, Россия. E-mail: genuka76@mail.ru