

МАНИПУЛИРОВАНИЕ НА ЭТАПАХ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Кузменко Анастасия Игоревна

студент, Омский Государственный педагогический университет, РФ, г. Омск

Овчинникова Ольга Игоревна

старший преподаватель, Омский государственный педагогический университет, РФ, г. Омск

Люди, использующие в переговорах манипуляции, подвергаются немалому риску, который заключается в том, что обычно переговорщики «попадаются» опытные, умеющие сразу распознавать какое-либо влияние со стороны. Если же переговоры предстоят с неопытным переговорщиком, то манипуляции особой опасности не представляют. Используя их, человек может с легкостью контролировать сознание своего противника, узнать всю необходимую информацию и заставить принять выгодное для него решение. Жертва, в свою очередь, даже не сможет понять, в чем был «подвох».

В. Мастенбрук в своей работе «Переговоры» писал об эмоциональных манипуляциях и способах защиты, также говорил об утонченных манипуляциях, которым обычно сложно противостоять и которые воздействуют на общественные нормы и обычаи [4, с. 45]. Если последние из перечисленных используются убедительно, то оппонент против своей воли будет чувствовать себя виноватым или пристыженным. Он станет нерешительным и начнет совершать ошибки. Такие манипуляции представляют собой «технику борьбы». Используя их, человек наносит удар оппоненту и получает временное преимущество. Это, соответственно, увеличивает шанс эскалации, т.к. противник будет раздражен своим бессилием [4, с. 47].

К. Гуленков писал о существовании множества манипуляций, используемых переговорщиками, и из этого множества он выбрал определенные манипуляции, которые разделил на 4 группы [1, с. 352]. К первой группе относятся манипуляции, связанные с давлением на противника. Давление в этом случае не является прямым или явным. Человек изначально пытается ставить себя выше своего оппонента, при этом скрывая какое-либо оказываемое на него давление. Он специально будет ухудшать условия переговоров, ставить противника в неловкое положение, ограничивать время для принятия решений и т.д.

Во вторую группу включены манипуляции по типу «мягко стелет, да жестко спат», т. е. сначала человек будет нарочно хвалить противника, демонстрировать почтение, уважение к нему, используя различные обходные маневры. После того, как манипулятор заполучил доверие со стороны своего оппонента, он неожиданно раскроет все свои «карты».

Третья группа объединяет манипуляции, опирающиеся на информационный и логический подход к своему сопернику. В данном случае манипулятор будет воздействовать не на эмоции, а на мышление оппонента, предоставляя неполную информацию, дополняя ее «кривой» логикой и некорректной аргументацией.

Четвертую группу составляют манипуляции с привлечением третьих лиц, т. е. их использование подразумевает участие дополнительных лиц, реальных или мнимых. Манипулятор апеллирует к мнению эксперта или авторитета, либо же организует переговоры, распределяя роли со своими помощниками [2, с. 352].

Для того, чтобы рассмотреть применение определенных манипуляций на различных этапах переговоров, необходимо обозначить этапы переговоров. Этапами переговоров являются

подготовительный период, непосредственно сами переговоры, включающие стадии взаимного уточнения интересов, их обсуждения и согласования, а также подписание заключительных документов. Манипуляции, которые будут проанализированы, – «осколки», «хороший-плохой», «мы никогда не нарушаем обязательств», «они против», «оскорбленное достоинство».

Пример: «Вы очень умный человек, с которым приятно иметь дело, хоть иногда и есть между нами разногласия. Однако это не исключает того факта, что все мои предложения основаны лишь с учетом ваших интересов».

Манипуляция «осколки» дает человеку возможность скрыть информацию, полезную и необходимую для его соперника. В случае сокрытия полной информации вторая сторона не сможет принять взвешенное и правильное решение. Так же, как предыдущие манипуляции, данную можно использовать на этапе самих переговоров, кроме этого, ею можно пользоваться на подготовительном этапе. Когда решается вопрос о количестве участников переговоров, можно скрыть информацию о том, сколько человек с вами будет, их уровень и состав. Увидев, количество участников на самих переговорах, вторая сторона может «впасть в ступор» от неожиданности, и предложения и решения, продуманные ей до начала переговоров, могут подвергнуться пересмотру. В ходе непосредственных переговоров манипулятор, используя «осколки», сможет скрыть какую-либо незначительную информацию в пользу своих интересов, однако, использование данной манипуляции может быть успешным не во всех случаях. Если переговоры проводятся с проницательным и внимательным человеком, «осколки» не смогут остаться незамеченными, и поэтому будут задаваться уточняющие вопросы.

Пример: «На переговорах я появлюсь не один, со мной будут люди», «Я огласил вам то, чего я хотел бы добиться в результате переговоров. Однако, это всего лишь малая часть».

Используя манипуляцию «Хороший-плохой», человек выдвигает свои требования, причем жестко на них настаивая. Если от этого нет никакого результата, то он прибегает к «хорошим» предложениям и мягкому подходу. Видя такое изменение, вторая сторона расслабляется, теряет бдительность и соглашается на ваши предложения [3, с. 247]. «Хороший-плохой» будет результативным на всех этапах переговоров. На подготовительном этапе таким образом можно добиться принятия своего времени и места проведения переговоров, в ходе самих переговоров заставить согласиться с точкой зрения манипулятора и принять удовлетворяющее его предложение, на этапе подписания заключительных договоренностей посредством «хорошего-плохого» убедить противника в правильности включения в договор пункта, который будет выгодным только для одной стороны.

Пример: «- Вы должны принять мои условия и предложения по решаемому вопросу. - Однако ладно, мы же все-таки на переговорах, значит, я согласен обсудить выдвигаемые вами требования».

«Мы никогда не нарушаем обязательств» основывается на недоверии со стороны противника. Дабы не потерять его доверие вовсе, манипулятор идет на некие уступки и говорит о том, что никогда не нарушал обязательств, никого не подводил. Тем самым показывая свою тактичность и интеллигентность, укрепляя в сознании противника свой образ порядочного человека [3, с. 249]. Скорее всего данную манипуляцию лучше использовать на этапе подписания договоренностей. После ее применения, манипулятор может выдвинуть свое предложение, с которым вторая сторона уже точно согласится.

Пример: «Вы хотели бы вписать в договор пункт о санкциях за невыполнение обязанностей, но я же никогда их не нарушал и не нарушаю? Если вы так настаиваете, то ладно, давайте его напишем».

Манипуляция «они против» трактуется как некая ссылка на авторитет. С помощью нее возможно ввести в заблуждение противника и заставить сделать другие предложения, чтобы «они не были против» [4, с. 98]. «Они против» выгодно будет использовать в ходе самих переговоров, чтобы сбить с толка вторую сторону.

Пример: «Я вполне удовлетворен вашими предложениями, но, знаете, вот Иван Иванович

такое вообще не одобрил бы».

«Оскорбленное достоинство» используется манипулятором тогда, когда у него не хватает аргументов, чтобы доказать правильность его предложений и решений. В таком случае он будет тщательно следить за всеми действиями и жестами своего противника, чтобы найти хоть какой-то повод для «оскорбленного достоинства» [4, с. 100]. Результативнее использовать такую манипуляцию на непосредственных переговорах для того, чтобы добиться согласия с выдвинутыми предложениями со стороны противника.

Пример: «Я смотрю вы не хотите решать проблему совместно, как я что ни скажу, так вы цыкаете и закатываете глаза. Это вообще задевает мое достоинство!».

Подводя итог, можно сказать, что при рассмотрении использования той или иной манипуляции на конкретном этапе переговоров, выяснилось, что такую манипуляцию, как «оскорбленное достоинство» целесообразнее всего использовать на втором этапе переговорного процесса, в процессе которого ведется взаимное уточнение, обсуждение интересов и их согласование. А манипуляции «хороший-плохой», «осколки», «они против» возможно использовать на подготовительном этапе, где решаются все организационные вопросы проведения переговоров.

Список литературы:

1. Гуленков, К. Л. Манипуляции в деловых переговорах // Молодой ученый. – М.: Изд. Молодой ученый, 2018. – С. 352-355.
2. Гуленков, К. Л. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия / К. Л. Гуленков, Е. С. Стацевич, И. К. Сорокина. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 150 с.
3. Шейнов, В. П. Скрытое управление человеком / В. П. Шейнов. – М.: АСТ, 2006. – 848 с.
4. Шостром, Э. Человек-манипулятор / Э. Шостром. – М.: Апрель-Пресс, 2008. – 244 с.