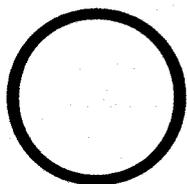


Профессиональная манипуляция

и как с ней справляться

(Школа практической психологии)*



чень часто люди пытаются манипулировать помощником руководителя, чтобы добиться своих целей, иногда – не совсем честными способами. Как справиться со сложными, агрессивными или неприятными посетителями? В этой статье вы найдете полезные приемы и способы.

Что такое манипуляция и как она обычно происходит?

Известный американский лингвист О.Т. Ёкояма приводит следующее определение манипуляции: «обманное косвенное воздействие в интересах манипуляторов». Давайте разберемся, чем это отличается от обычного общения.

В нормальной коммуникации человек, который хочет что-то получить от другого, в явной форме об этом говорит. То есть его требование оформлено в виде ясной и понятной просьбы. Далее вы можете либо согласиться на то, чего от вас хотят, либо не согласиться, либо начать обсуждение и искать взаимоприемлемые варианты.

В манипулятивном общении тот, кто хочет от вас что-то получить, делает это завуалированно, чтобы вы не догадались о том, о чем вам не надо догадываться, даже если это может навредить вам – манипулятор получит желаемое, цена ему может быть не важна.

Всем хорошо известно, как тренируют специалистов по «холодным звонкам», чтобы преодолеть «секретарский барьер». Каких только доводов не услышишь! Бывают случаи, когда звонящий представляется представителем министра профильной для организации отрасли, близким знакомым/знакомой или родственником и т. д. Задача помощника



Инна ИГОЛКИНА,
психолог, бизнес-
тренер, преп. Школы
помощника руководи-
теля при Национальной
гильдии профессио-
нальных консультантов

Семинар на рабочем месте

руководителя – распознавать подобные звонки и отсекают ненужное для руководителя общение.

Манипулируют не только незнакомые нам люди, но и родственники, дети, сотрудники, руководители и т. д. Важный признак манипуляции – это то, что, в отличие от честной коммуникации (когда вам приводят различные доводы и вы сами принимаете осознанное решение о том, что делать в той или иной ситуации), в манипулятивном общении собеседник пытается вас обмануть, выдать желаемое за действительное, ввести в заблуждение или заставить сделать что-то, что принесет вам впоследствии вред. К сожалению, вы не всегда можете заранее это предвидеть и поэтому иногда становитесь жертвой манипулятора.

Если после какой-то ситуации вы чувствуете себя не в своей тарелке, долго переживаете из-за случившегося, вас беспокоят сомнения – возможно, вы стали жертвой манипуляции.

Человека можно ненадолго сбить с толку, но спустя какое-то время вы осознаете, что вами воспользовались в чужих интересах. Делайте из произошедшего выводы. Не надо упрекать себя – на ошибках учатся! Невозможно научиться сопротивляться манипуляциям «теоретически», нужна практика: лишь она помогает выработать автоматический навык быстрого распознавания возможного обмана, нечестности и потенциальной опасности.

Инструменты манипуляции и меры противодействия

Очень важно знать, какие приемы применяют опытные манипуляторы, чтобы вовремя защититься от возможных негативных последствий такого общения.



- **Комплимент.** Сам по себе комплимент не опасен. Но он создает ощущение, что вы что-то «должны» собеседнику, который – «хороший» человек и сделал вам одолжение. Способов ответа на комплимент много. Из наилучших – это спонтанный ответный комплимент либо простая благодарность: «Спасибо!».
- **Подарок.** В принципе дешевые подарки ни к чему не обязывают. Однако когда вы берете в подарок даже дешевую шоколадку, то психологически многие начинают в этот момент чувствовать себя «обязанными». Именно поэтому процветает индустрия корпоративных сувениров и деловых подарков. Важно понимать, сколько стоит тот или иной подарок, т. к. чем он дороже, тем больших уступок от вас могут ожидать.

Хотите брать подарки «борзыми щенками» – берите, но лучше заблаговременно согласовать это с вашим непосредственным руководителем, чтобы не поставить себя (и его) в неудобное положение.

- **Сексуальные заигрывания.** Ситуация, когда красивая девушка привлекает внимание мужчин, – нормальна. Необходимо постоянно держать дистанцию, чтобы не допускать излишнего «панибратства». В нашей культуре излишняя «доступность» женщины обычно воспринимается плохо, поэтому желателен посетителям держать на некотором расстоянии от вас, не допуская физического контакта (похлопывания по плечу и т. д.).

Мужчина, которому удалось соблазнить женщину, может и нарушить обещание не разглашать этот факт, что может нанести существенный ущерб ее деловой репутации. Даже если вы отказали, мужчина может сочинить то, чего на самом деле не было, поэтому не давайте повода для сплетен, если, конечно, отношения для вас не важнее, чем работа.

- **Срочность.** В нашей культуре существует прямо-таки культ «срочности». Иногда люди теряют голову просто от того, что какое-либо дело нужно сделать очень «срочно».

Всегда выясняйте, каков реальный срок того или иного дела и что конкретно случится, если этот срок сдвинется. Нередко оказывается, что последствий либо не будет, либо их можно избежать.



- **Высокое положение.** Люди в нашем обществе различаются по своему статусу. Тем не менее существуют общие правила этикета, регламентирующие поведение в той или иной ситуации. И эти правила обязательны для всех. Воспитанный, культурный человек не будет унижать других просто потому, что он выше по должности. Научитесь «ставить на место» даже тех людей, которые выше вас по рангу, так, чтобы нельзя было вас упрекнуть в грубости или нарушении норм поведения.

Если вы не знаете, как поступать в какой-либо конкретной ситуации, руководствуйтесь интуицией, советуйтесь с более опытными коллегами, а на будущее обязательно ищите 2–3 варианта, которые будете использовать. Важно, чтобы вы подготовились к неожиданным ситуациям, и когда они происходят, действуйте не спонтанно, а по заранее продуманному плану. Читайте профессиональные форумы, обращайтесь на примеры из кинофильмов. Лучше всего ставят на место нелюбезных собеседников безукоризненное соблюдение этикета, вежливость и чувство юмора.

Семинар на рабочем месте

- **Создание атмосферы доверия.** «Мы с тобой одной крови», – говорил Маугли из повести Р. Киплинга. Манипулятор может действовать в течение длительного времени, строя отношения, в основе которых лежат доверие, чувство общности и т. п. Учтите, что на работе – каждый сам за себя.

Вы не обязаны «покрывать» ошибки кого-то просто потому, что это «хороший человек». Этот сотрудник может потом спихнуть всю ответственность на вас и сказать, что ничего не знает о произошедшем, а все, что случилось – исключительно ваша вина. Поэтому, если кто-то просит вас закрыть глаза на его ошибку, тщательно подумайте, прежде чем соглашаться. Поищите другие варианты, если необходимо, пусть этот сотрудник сам доложит руководству о том, что совершил, и предложит пути исправления своих ошибок.

На заметку!

Многие руководители работают по 12 часов в день и сильно устают, ваша задача – помочь своему шефу, даже если он утверждает, что посетители его не отвлекают. Вы должны дисциплинировать сотрудников – это ваша обязанность. Хороший руководитель обязательно заметит, как вы работаете, и если не поблагодарит открыто, то все равно будет это ценить.

- **«Я на минуточку».** Манипулятор может утверждать, что его дело не займет больше минуты. Однако это не имеет значения. У вас есть принципы, по которым ваш руководитель принимает или не принимает посетителей. Есть руководители, у которых установлена политика «открытых дверей»: как правило, им часто не хватает времени, т. к. они не могут отказать «случайным» визитерам. Есть другой тип начальников, к которым можно попасть на прием только по предварительной записи. В зависимости от того, как предпочитает работать ваш руководитель, вы можете выбирать, что ответить посетителю. Но прежде чем принимать окончательное решение, обязательно выясните, что конкретно нужно человеку и нужен ли ему именно руководитель, или же ему лучше обратиться к другому сотруднику, который уполномочен заниматься решением подобных вопросов. Это оградит вашего руководителя от потока посетителей, с которыми ему не нужно общаться.
- **«Все пропало!».** Манипулируют не только позитивными эмоциями, но и негативными. Наверняка вы встречаетесь с сотрудниками и (или) посетителями, которые врываются к вам, как будто случилась мировая катастрофа, и под этим предлогом они стремятся решить свои задачи. Не поддавайтесь панике никогда! Даже если все это чрезвычайно срочно и важно, обязательно узнайте, что именно произошло.

Выясните масштабы «катастрофы», кто в ней участвует, где и когда это происходит и т. п. По возможности получите внешние подтверждения/опровержения из надежных источников информации. Не бойтесь обидеть недоверием. Это ваша работа. Просто по возможности проверяйте информацию так, чтобы этого не видел посетитель.

- **Наглая ложь.** Данный прием встречается довольно редко, но это не значит, что не надо быть к нему готовой. Иногда посетители сообщают вам заведомо ложную информацию. Да, впоследствии это раскроется. Но за время между текущим моментом и тем моментом в будущем, когда обман обнаружится, человек может получить лично для себя определенную выгоду.

Выявить наглую ложь довольно сложно. Опытный манипулятор заранее готовит «легенду». Обычно помогают раскрыть «лазутчика» мелкие нестыковки, заученность текста, когда человек при последующих пересказах не может ответить на уточняющие вопросы, а раз за разом повторяет одно и то же. Плюс к этому полезно проверять всю поступающую к вам информацию, пользуясь доступными источниками – Интернетом, службой безопасности и т. д.

- **Жалость.** Например, мать приходит просить за сына, которого увольняют с работы за воровство. Решайте сами, каждый случай индивидуален, но имейте в виду, что если человек один раз украл, существует вероятность того, что он сделает это снова. Не позволяйте жалости заставлять вас принимать неверные решения, основанные только на эмоциях. Вы можете оговорить условия, при которых вы согласитесь помочь.

Например, провинившегося человека будут контролировать гораздо больше, чем остальных сотрудников, и в случае повторения инцидента никакие просьбы уже не помогут.



На практике приемов манипуляции намного больше. Не обязательно знать их все, достаточно вовремя замечать и пресекать подобные попытки.

Распознать манипуляцию просто. Вы бы не стали чего-то делать по собственной воле, но что-то заставило вас поступить неправильно. Поэтому каждый раз обязательно продумывайте, какие последствия может вызвать ваше решение, причем как позитивные, как и негативные. И только взвесив все за и против, принимайте решение, основанное прежде всего на ваших личных целях, а не на интересах другой стороны.

«Сложные» и неприятные посетители и как с ними справиться

Наверняка вы легко можете представить себе портрет «идеального» посетителя. Этот человек приходит за пару минут до назначенного времени, не задает лишних вопросов, не отвлекает вас от работы, быстро решает свои задачи и тихо уходит. Ну может быть комплимент скажет или парой слов перебросится...

Семинар на рабочем месте

А вот сложные клиенты – разные. Какие посетители раздражают вас и вызывают неприятные эмоции?



Самостоятельное задание:

возьмите лист бумаги и напишите 3–5 типов (можно с именами и фамилиями) посетителей, которые вас раздражают. Рядом напишите, что именно они делают такого, что вызывает у вас негативные эмоции? Этот лист никому не показывайте, после выполнения упражнения (будет описано ниже) – уничтожьте.

Вот несколько характеристик, которые делают общение неприятным:

- **Навязчивость.** Человек не понимает намеков, отвлекает вас от срочной работы, делает множество комплиментов, которые вам неприятны, и т. д. Старайтесь создавать правила, по которым вы общаетесь с сотрудниками, и придерживайтесь их.

Если у вас нет времени – скажите, когда вы будете свободны и сможете поговорить. Если сотрудник подходит слишком близко – жестом попросите его отойти или предложите подождать в переговорной комнате. Все лишнее пропускайте мимо ушей. Отвечайте по возможности только на то, что вам выгодно.

- **Грубость.** Если есть возможность указать посетителю на недопустимость подобного поведения – сделайте это незамедлительно, но в уважительной форме. Если такой возможности по какой-либо причине нет – улыбайтесь, старайтесь быть естественной, вежливой и располагающей к себе. Если получится – спросите совета у начальника, как лучше поступать с этим конкретным человеком.
- **Агрессивность.** Ни в коем случае не пытайтесь отвечать агрессией! От этого конфликт только разгорится. Лучше всего работают вежливое отношение и юмор.

Агрессивные люди могут представлять реальную опасность, поэтому ваша задача – привести человека в чувство и дать ему понять, что подобное поведение неуместно. К сожалению, это не всегда возможно, если посетитель выше вас по рангу. В этом случае старайтесь делать вид, что вы не замечаете негатива, ищите точки соприкосновения. В крайних случаях вызывайте охрану.

- **Неадекватность.** Редко, но встречается в офисе, например, если посетитель нетрезв, либо при работе с населением, когда к вам приходит пенсионер, которому нечем заняться. Рекомендации такие же, как и в случае агрессивности, только без юмора.

- **Многословие.** «Лечится» путем задавания направляющих вопросов, не позволяющих посетителю «вилять» в стороны.

Четко ведите посетителя к выяснению цели его визита; как только узнаете все, что необходимо – предложите подождать в переговорной комнате или сошлитесь на занятость.

- **«Избранность».** К сожалению, иногда у начальников бывают «любимчики» и «фавориты». Это могут быть родственники, друзья либо просто кто-то из сотрудников, кто сумел создать с руководителем особые отношения. Если вы можете выполнить просьбу такого человека – сделайте это, даже если испытываете неприятные эмоции. Лучше всего в свободное время подумать о том, что вряд ли вы можете изменить уже сложившееся положение вещей, поэтому вы не получите никакой пользы от напрасной растраты своей энергии на обиды и неприятные эмоции. Просто примите тот факт, что некоторые люди избалованы и ведут себя вызывающе. Возможно, этому человеку не хватает чувства собственной значимости, вот он и пытается поднять самооценку за счет других.



Самостоятельное задание (продолжение):

возьмите список неприятных вам людей, если вы его еще не написали – сделайте это сейчас (или в свободное время). По аналогии с приведенным выше списком опишите по 2–3 основные характеристики для каждого «сложного» посетителя и придумайте, как сделать общение с этим человеком более комфортным для вас без ущерба для работы.

Очень помогает в общении с неприятными людьми простое упражнение. Постарайтесь представить себя актером, играющим роль в фильме. То, что происходит – лишь часть сценария. Если вы не можете изменить ситуацию – измените свое отношение к ней, но если можете – ищите, как лучше это сделать, и при повторении подобных ситуаций используйте найденные варианты. Это поможет со временем сократить количество «сложных» посетителей.

Опытный манипулятор легко побеждает неподготовленного собеседника. Да, иногда случаются досадные ошибки, которых лучше было бы избежать. Если вы в целом справляетесь со своими должностными обязанностями и не создаете для начальника дополнительных проблем, то он будет вами доволен. Не пытайтесь стать совершенной во всем, прощайте себе ошибки, но при этом делайте их разбор и находите способы противодействия подобной манипуляции в будущем.

Разговорный гипноз, или Как справиться со словесной манипуляцией

Если вы еще не читали книгу Роберта Дилтса* «Фокусы языка» – рекомендую вам это сделать. Также полезно почитать учебник по логике: к сожалению, эту науку преподают в основном в юридических вузах, а она полезна и в работе помощника руководителя.

Чаще всего манипуляторы нарушают логику в своих высказываниях, причем не всегда неподготовленный человек может быстро отреагировать на подобные фразы.



Вот несколько приемов, которые могут помочь вам справиться с манипулятором:

- **Конкретизация.** Просите информацию о деталях.

Например: «Продажи упали». Задайте вопросы: «Продажи какого отдела (менеджера, поставщика)? На сколько упали? За какой период?» и т. д.

- **Обобщение.** Если человек говорит вам о единичном факте, уточните, как это влияет (если влияет) на организацию в целом.

Например: «Иванов сегодня на 5 минут опоздал на работу» – «Говорит ли это о всеобщем падении трудовой дисциплины в коллективе?».

- **Аналогия.** Приведите пример из другой области, который меняет смысл происходящего.

Например: «На корпоративной вечеринке все должны веселиться!» – «А мы их заставим строем, как в армии, ходить, вот и будет веселье».

- **Доведение идеи до абсурда.** Развивайте мысль дальше, пока она не перейдет грани разумного.

Например: «Сотрудница Петрова вчера разговаривала в рабочее время по телефону по личному вопросу» – «А еще она ест и воздухом дышит. Хорошо было бы ее на работа заменить!».

- **Смещение внимания на другой результат.** Ищите что-то, что показывает другие грани происходящего.

Например: «Петров курит» – «Но зато его показатели по продажам на 30% выше, чем у его некурящих коллег».

* Роберт Дилтс (Robert B. Dilts, род. 21.03.1955 в США) – один из самых ярких лидеров современного НЛП, т. е. нейролингвистического программирования. Он стоял у истоков разработки НЛП и сегодня продолжает совершенствовать эту систему.

Фокусов языка намного больше, но если вы освоите хотя бы эти пять перечисленных нами, то в большинстве случаев сможете быстро реагировать на манипулятивные фразы. Для того чтобы выработать привычку быстрого (желательно – мгновенного) реагирования на манипуляцию, необходимо упражняться.



Самостоятельное задание:

записывайте те фразы, которые ставят вас в тупик и на которые вам было сложно ответить с лету. Желательно делать это сразу, как только посетитель ушел. В свободное время упражняйтесь в приведенных выше приемах ответа на эти (и другие) фразы. В зависимости от человека и ситуации, тот или иной прием действует лучше или хуже. Поэтому если у вас будет заготовлено 5 вариантов ответа, вам будет легче парировать, когда ситуация повторится.

В этой статье мы разобрали основные моменты, связанные с манипуляцией и способами противодействовать ей. Практика и только практика способна помочь вам не просто узнать о том, какой бывает манипуляция, но и научиться «на автомате» отличать ее от обычной коммуникации и быстро и правильно реагировать.



ГАРАНТПОСТ
ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА

**Доставка отправлений по городу, России
и всему миру**

(495) 728-41-47 – справочная служба
(495) 728-41-51, 925-55-88 – вызов курьера

www.garantpost.ru 8-800-200-65-65