

A cartoon illustration of a person's head and hand. The person has a large, round head with a single eye visible, looking towards the viewer. They are giving a thumbs up with their right hand. The background is a solid green color.

**Николай
Рысёв**

**ВЛИЯНИЕ И
ПРОТИВОСТОЯНИЕ
МАНИПУЛЯЦИИ
В ПРОДАЖАХ**

www.recont.org

Николай Юрьевич Рысёв

Влияние и противостояние манипуляции в продажах

*Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=8080251*

RECONT;

ISBN 978-5-906728-01-2

Аннотация

Можно легко выразить суть книги – стройная теория и филигранная практика. Да, книга, буквально, наполнена конкретными примерами. Вы можете назвать 35 личных потребностей клиента, 18 потребностей бизнеса, 33 способа оказания влияния, 16 типов использования фигур речи? После прочтения вы будете не только их знать и применять в работе, но еще и ставить новые цели в своей жизни.

Николай Рысёв, известный бизнес-тренер, автор десяти книг по продажам и управлению, провел 1000 корпоративных тренингов, как для крупных мировых и российских компаний, так и для компаний среднего и малого бизнеса. Автор систематизировал материал в новой книге по четкому плану: цель, потребность манипулятора, пусковой механизм, мишени манипулятора (потребности, установки, самооценка), технологии

манипуляции, тактические методы и, наконец, противодействие манипуляции.

Книга просто обязательна к прочтению тем, кто интересуется разнообразными способами влияния и противодействием им. Для продавцов, менеджеров по продажам, руководителей отделов продаж, топ-менеджеров и, вообще, для тех, кому не безынтересна практическая психология в действии! Манипуляции и противодействия – разве это не касается нас с вами?

Содержание

1. Что такое манипуляция, или Как получить апельсин?	6
2. Основные составляющие манипуляции и Том Сойер	21
3. Цели манипулятора	38
Конец ознакомительного фрагмента.	39

Николай Рысёв

**Влияние и противостояние
манипуляции в продажах**



Издание исправленное и переработанное

*** * ***

1. Что такое манипуляция, или Как получить апельсин?

Я всегда за компромисс и сотрудничество!

Это книга не про то, как манипулировать, эта книга про то, как противостоять манипуляции!

Это книга не говорит, что манипуляция – это единственный способ оказания влияния, эта книга говорит о том, что существует огромное количество разнообразных методов воздействия.

Для того, чтобы противостоять манипуляции, надо знать, а что она из себя представляет, и из чего она состоит!

И еще одно предупреждение – лучше читать эту книгу после того, как вы прочитали мою книгу «Активные продажи» или «Активные продажи 3.1 Начало». Но если вы решили сначала освоить это практическое пособие, то я не хочу, чтобы у вас сложилось превратное мнение, что я убеждаю вас стать манипулятором. Нет! Моя цель – продемонстрировать разнообразные способы влияния, в том числе, манипуляцию. И, кстати, предупрежден – значит вооружен! Если вы знаете, что такое манипуляция, вы можете ей противостоять!

Каждый из нас в этой жизни постоянно оказывает влияние на других и ведет переговоры. Нам даже не нужно перечислять ситуации, в которых это происходит. Достаточно

взять любую ситуацию, где присутствуют другие люди. Работа, школа, университет, вечеринка, путешествие, чтобы вы не взяли, вы оказываете там влияние и ведете переговоры.

Существуют семь базовых стратегий влияющего поведения, на которых держится весь этот мир: приспособление, игнорирование, доминирование, манипуляция, соперничество, компромисс, сотрудничество. Если вы понимаете суть этих стратегий, если вы умеете видеть, как применяют эти стратегии окружающие вас люди, если вы умеете сами применять по своему выбору данные семь стратегий, вы являетесь мастером оказания влияния и ведения переговоров.

Все объясняется на уровне апельсина!

Первая стратегия. Вы мне говорите: «Дай апельсин». А я отвечаю: «Подожди, сейчас не об этом, есть более важные дела! Нужно посмотреть, где нам взять яблоки». Это стратегия избегания или игнорирования.

Вторая стратегия. Вы мне говорите: «Дай апельсин». А я отвечаю: «Вот, пожалуйста, бери!» Это – стратегия приспособления.

Третья стратегия. Вы мне говорите: «Дай апельсин». А я отвечаю: «Я хочу сказать один раз, и так, чтобы было ясно навсегда. Этот апельсин мой. А если хочешь его получить, заплати хорошую цену». Это – стратегия доминирования.

Четвертая стратегия. Вы мне говорите: «Дай апельсин». А я отвечаю: «А ты почему у меня его просишь? Хочешь воспользоваться тем, что ты более сильный? И мне просто придется отдать тебе апельсин?!» Ты мне в ответ, оправдываясь. «Да нет, просто очень хочется апельсина. Я вижу, у тебя он есть». А я дальше продолжаю свою линию: «У меня сейчас не так все хорошо, как раньше. У тебя не будет 5 тысяч взаимы до понедельника?» Это – стратегия манипуляции.

– Хорошо бы поехать завтра в Пушкин, такая погода классная, вместе бы прогулялись по Александровскому парку! – говорю я вам.

– Классная идея! – восклицаете вы.

– Жалко только я не смогу, – отвечаю я.

– Что такое?

– Да, я боюсь, что заболеваю. Завтра, если деньги будут, куплю себе витамин С.

– Возьми мой апельсин, там одни витамины С! – кричите вы, – а в Пушкин потом съездим.

Я скрываю свой истинный мотив – получить апельсин, прикрываясь желанием прогуляться в Пушкин. Моя выгода – ваш апельсин. Это – тоже стратегия манипуляции!

Пятая стратегия. Вы мне говорите: «Дай апельсин». Я отвечаю: «Это мой апельсин, я же его купил». Вы мне: «Так я же тебе деньги и дал». Я продолжаю: «Те деньги, которые ты

дал – это ты мне долг вернул». А вы тоже не сдаетесь: «Так ведь и я тебе в свое время в долг немало давал». И мы так продолжаем... Это – стратегия соперничества.

Шестая стратегия. Вы мне говорите: «Дай апельсин». Я отвечаю: «Давай подумаем, как сделать так, чтобы и тебе досталось, и мне. К примеру, давай разрежем пополам». «Неплохо!» – реагируете вы. А я продолжаю: «А когда у тебя будет апельсин, ты поделишься со мной. Пойдет?» Ты соглашаешься: «Хорошо!» Это – стратегия компромисса.

Седьмая стратегия. Вы мне говорите: «Дай апельсин». А я отвечаю: «А тебе для чего?» «Мне для торта нужна шкурка», – заявляете вы. «А мне нужна мякоть для сока», – говорю я. И мы делим апельсин, вам шкурку, мне мякоть. Это – стратегия сотрудничества. Или можно и по-другому. Вы мне говорите «Дай апельсин». А я отвечаю: «А давай этот апельсин общими усилиями продадим, на него купим два яблока?» А вы продолжаете: «А эти два яблока обменяем на три груши, их продадим и купим два апельсина!»

Это – тоже стратегия сотрудничества.

Ах, если бы меня учили так в школе! Хотя если серьезно подумать, то надо признать, что каждое знание для определенного времени. Я полагаю, что в школе, в начальных классах, я бы этого не понял. А в старших классах я бы сказал,

что это слишком просто. И опять-таки не понял. А вот сейчас я понимаю. Ну, во всяком случае, у меня есть такая уверенность. Или, по крайней мере, желание.

И еще одно желание есть у меня – чтобы вы заучили эти семь стратегий и в течение следующей недели смотрели на людей с точки зрения того, какая у них ведущая стратегия, какая дополнительная, а какой и в помине нет. Понаблюдайте за людьми. Это крайне любопытно. Станьте настоящим практическим психологом! И для этого не обязательно заканчивать университеты. А вот что точно нужно, так это развивать в себе наблюдательность, во-первых, и наблюдательность, во-вторых. Итак, давайте посмотрим еще раз на семь стратегий.

Игнорирование или избегание – вы не принимаете во внимание доводы оппонента, подчиненного, клиента, другой вариант – вы переключаете внимание на иные обстоятельства; вы переводите разговор на другие темы либо отвечаете на какие-то вопросы молчанием.

Приспособление – вы даете другому человеку уступки со своей стороны и ничего не требуете взамен с его стороны; вы меняете свое поведение, но не влияете на поведение другого; вы подстраиваетесь под начальника, коллегу, клиента, вы хотите сгладить углы.

Доминирование – подчинение другого, явное принуждение, давление, приказ, внушение, полное отсутствие желания учитывать интересы противоположной стороны. Причем, доминирование может быть спокойным и вежливым, а может быть грубым и воинственным. Так ведут себя некоторые родители, руководители, менеджеры по закупкам. Продавцы тоже могут так себя вести, если отсутствует здоровая конкуренция.

Манипуляция – вы стремитесь добиться своего, скрывая истинные потребности и сам факт манипуляции, вы прикрываетесь другими целями и играете на чувствах или потребностях другого человека; здесь часто присутствует использование обмана, хитрости, уловки, провокации, намека, интриги.

Соперничество – вы боретесь мнениями, аргументами, позициями; вы отстаиваете свою точку зрения; отличие от доминирования заключается в том, что партнеры считаются друг с другом, могут уважать, могут опасаться друг друга, факт воздействия признается, а вот цели воздействия могут скрываться. Две спортивные команды соперничают на поле. Две научные школы соперничают в университетах. Два конкурента соперничают в борьбе за клиента.

Компромисс – вы стараетесь достичь целей посредством

взаимных уступок; это отношение к другому человеку как к равному: «Ты – мне, я – тебе»; это опора на договор и договоренность. Знаменитая уступка за уступку. Компромисс очень распространен в торговле, при конструктивном решении личных и деловых конфликтов, просто при обсуждении спорных вопросов. Существуют два полушутливых высказывания. С одной стороны, компромисс – это искусство разделить пирог между двумя сторонами так, чтобы каждая сторона думала, что ей достался больший кусок. С другой стороны, компромисс – это договоренность, которой не довольна ни одна из сторон.

Сотрудничество или содружество – вы стремитесь достичь согласия за счет проникновения вглубь проблемы, вы предлагаете своему партнеру, коллеге, другу, клиенту вместе искать наилучшее решение, и это решение должно максимально подходить обеим сторонам; вы выясняете потребности друг друга; вы совместно прорабатываете план общего движения к цели и успеху. Сотрудничество – это идеальная стратегия для бизнеса, да и для личных отношений тоже. Но она занимает часто много времени и энергии. И самое главное заключается в том, что данная стратегия требует желания обеих сторон.

Итак, выберите из этих семи стратегий 2-3, которые вы умеете применять лучше всего. Отметьте это, похвалите се-

бя за это. Это ваша сильная сторона, не надо от нее отказываться. Ну, если только не так часто применять доминирование для одних людей, и приспособление для других. А теперь, выберите 2-3 стратегии, которые вы не достаточно умеете использовать, или вы считаете их ненужными. Подумайте, почему вы их не применяете? Где вы можете их использовать с выгодой для вас и для других? Напишите себе задание на неделю – использовать эти 2 – 3 стратегии в деловых и личных переговорах. Будьте экспериментатором!

Хочу еще раз подчеркнуть, что по своему духу я всегда за компромисс и сотрудничество! И вас к этому призываю – стараться как можно чаще реализовывать компромисс и сотрудничество. С другой стороны, мы живем в реальном, а не идеальном мире, и даже если мы не применяем игнорирование, доминирование и манипуляцию, это не значит, что другие люди этого не делают. Так что теперь самое время для того, чтобы подробно разобраться в манипуляции.

Для начала определимся в понятиях. А что такое манипуляция? Правда, а что такое манипуляция? Ведь каждый второй норовит обвинить другого в том, что тот манипулирует, каждый третий думает, что он умеет манипулировать, и уж, конечно, каждый из нас, так или иначе, имеет свое собственное определение манипуляции.

Во-первых, надо сразу определиться, что мы говорим именно о психологической манипуляции и используем слово «манипуляция» в данном смысле. В более широком смыс-

ле «манипуляция» обозначает обращение с объектами со специальными целями, в том числе ручное управление или управление через технические механизмы. Признаем, что такое широкое толкование манипуляции существует. Также признаем, что мы его не будем иметь в виду. И переключимся на психологическую манипуляцию, на стратегию манипуляции в ряду других шести стратегий.

Прочитайте, пожалуйста, определение манипуляции.

Манипуляция – метод оказания влияния, стратегия переговоров, психологическое воздействие на другого человека, при котором:

- манипулятор воспринимает другого не как субъекта, а как объект;

- манипулятор скрывает свои собственные истинные мотивы, потребности, прикрываясь другими; манипулятор стремится достичь определенных выгод, о которых не рассказывает другим;

- манипулятор старается скрыть сам факт воздействия;

- манипулятор внедряет в сознание другого человека (объекта) мысли, желания, эмоции, установки, отношения, которых ранее у этого человека не было;

- причем объект начинает ощущать внедренные элементы как свои собственные;

- манипуляция делается с целью того, чтобы объект осуществлял (то есть, изменил или наоборот продолжал) свое

поведение так, как этого хочет манипулятор;

● при манипуляции объект осуществляет определенную активность или наоборот, тормозит активность, не осознавая, что этого хочет не он сам, а манипулятор; объекту кажется, что он управляет своим поведением, а на самом деле управляют им.

Желательно несколько раз перечитать это определение. Будете перечитывать? Естественно, нет! Кто бы сомневался! Поэтому я поясню каждый пункт. Это важно. Не надо? ОК. Вы понимаете, что в определении манипуляции уже заложено понимание того как она осуществляется? Отлично! Тогда раскроем все пункты!

Манипуляция – метод оказания влияния, стратегия переговоров, психологическое воздействие на другого человека, при котором...

То есть, манипуляция – это один способов оказания влияния. Существуют и другие: убеждение, внушение, эмоциональное заражение, к примеру. Так что не будем отождествлять манипуляцию и влияние. Мне иногда говорят: всякое влияние – это манипуляция. А я отвечаю. Возьмем классическое убеждение, где вы приводите аргументы для того, чтобы доказать свою позицию, и позволяете своему оппоненту критически осмысливать эти аргументы.

Например, вы как менеджер по продажам спокойно проговариваете три плюса своей компании и предлагаете клиенту взвешенно сравнить вас с вашими конкурентами. Разве это манипуляция? Нет, нет и еще раз нет! Это аргументация, а не манипуляция.

Манипуляция может быть достаточно короткой с точки зрения проведения манипуляции. Это может быть несколько фраз и действий. К примеру, продавец говорит клиенту: «Да, ради вас это только и делаю, я только хочу вам добра, послушайте меня, пожалуйста...» А на самом деле он хочет только продать. Или другой продавец говорит клиенту: «Если я этого не добьюсь, меня просто уволят». Но увольнять его никто не собирается. В этом случае мы говорим о манипуляции как о методе оказания влияния. С другой стороны, манипуляция может состоять из многоходовой комбинации. Тогда мы говорим о стратегии манипуляции, подразумевая, что стратегия манипуляции – это многоходовая комбинация, в которой присутствуют в значительной степени отдельные манипулятивные ходы и фразы.

● манипулятор воспринимает другого человека не как субъекта, а как объект.

Что это значит? Субъект – это человек, личность. Между субъектами предполагаются человеческие отношения. Объекта – это предмет, которым пользуются для достижения

своей цели, это возможность достижения только своих целей.

● **манипулятор скрывает свои собственные истинные мотивы, потребности, прикрываясь другими; манипулятор стремится достичь определенных выгод, о которых не рассказывает другим.**

Напомню свой пример про апельсин. К примеру, мне нужен апельсин, и я знаю, что у вас он есть. Я говорю вам: «Хорошо бы поехать завтра в Пушкин, такая погода классная, вместе бы прогулялись по Александровскому парку»! А вы мне: «Классная идея!» «Жалко только я не смогу», – отвечаю я. «Что такое?» «Да, боюсь заболеть, завтра, если деньги будут, куплю себе витамин С». «Возьми мой апельсин, там одни витамины С! – кричите вы, – а в Пушкин потом съездим». Я скрываю свой истинный мотив – получить апельсин, прикрываясь желанием прогуляться в Пушкин. Моя выгода – ваш апельсин.

● **манипулятор старается скрыть сам факт воздействия.**

Это очевидно. По собственному опыту знаете, что, как только чувствуешь желание другого тобой проманипулировать, то либо прекращаешь контакт, либо предпринимаешь

более агрессивные действия. Ведь так?

● **манипулятор внедряет в сознание другого человека (объекта) мысли, желания, эмоции, установки, отношения, которых ранее у этого человека не было.**

Продолжаем историю с апельсином. Идея и желание, которое я вам внедрял, следующая – «Я (то есть вы) хочу дать ему (то есть мне) апельсин». Изначально этой идеи в вашей голове даже не существовало.

● **причем объект начинает ощущать внедренные элементы как свои собственные.**

Да, вы считаете даже великолепной «свою» идею помочь мне в сложной ситуации. Вы можете даже потом рассказать другому, как вы помогли другу.

● **манипуляция делается с целью того, чтобы объект осуществлял**

(то есть, изменил или наоборот продолжал) свое поведение так, как этого хочет манипулятор.

Вы предложили мне апельсин сами. Я этого и хотел.

● **при манипуляции объект осуществляет опреде-**

ленную активность, или наоборот, тормозит активность, не осознавая, что этого хочет не он сам, а манипулятор; объекту кажется, что он управляет своим поведением, а на самом деле управляют им.

Я вами манипулировал. Я хотел ваш апельсин. Вы думаете, что вы управляли тем, что предложили мне апельсин, а затем дали. Нет, вы собой не управляли. Этим управлял я.

Ну как? Что скажете? Уже понятно, как нами манипулируют по телевизору? Особенно центральные каналы. Особенно и первую очередь в новостях. Поэтому я его уже не смотрю телевизор более 10 лет.

В газетах, на сайтах, блогах тоже могут манипулировать, но при чтении в отличие от просмотра телепередачи вы более активны, мышление более задействовано, больше осознанности. Вы можете быстрее остановиться, если что-то вам не нравится в статье. И вы можете начать читать новую заметку. А телевизор в таком случае надо постоянно переключать с программы на программу или выключать. Это смешно. Поэтому ты отказываешься его смотреть или теряешь бдительность и начинаешь впитывать в себя идеи, которые ведь не были твоими, но стали. А потом ты их начинаешь даже отстаивать с пеной у рта. А потом начинаешь за них драться. Краткий курс «Манипуляции массами» закончен.

Справедливости ради надо сказать, что иногда манипуля-

ция может привести к положительному результату для тех, кем манипулировали.

Один полководец решил атаковать противника, несмотря на то что численностью враг превосходил в пять раз. Он был уверен в победе, но видел, что его воины сомневаются. Тогда он сказал: «Я зайду в храм, помолюсь нашим богам, а затем брошу перед всеми вами монетку. Если выпадет орел – победим мы, если выпадет решка – мы проиграем. Мы у судьбы в руках». Полководец помолился в святыне, а затем бросил перед всеми монету. Выпал орел! Его армия возликовала и, зараженная верой в победу, разбила врага подчистую. После битвы один из его офицеров сказал: «Никто не может изменить судьбу и волю богов!» «Никто», – подтвердил полководец, убирая в карман монетку, на которой с обеих сторон был орел. «Судьба в моих руках», – добавил он, когда его помощник вышел.

2. Основные составляющие манипуляции и Том Сойер

Предлагаю выделить основные составляющие манипуляции:

1. Цель манипулятора – то, что нужно манипулятору, то, что удовлетворяет потребность манипулятора. Цель – это чаще всего то, что должен сделать объект манипуляции. Или почувствовать, или захотеть. Примеры целей в политике: люди голосуют за данного кандидата (не голосуют за кого-то), люди активно обсуждают какую-то тему (забывают определенную тему). Примеры целей манипуляций в бизнесе: клиент выбирает одного поставщика (отказывается от поставщика); клиент платит дорого за то, что можно купить дешевле, клиент воспринимает одну информацию и не видит другую. Истинную цель манипулятор чаще всего старается скрыть.

2. Потребность манипулятора – то из-за чего, начинается манипуляция, ради чего затевается весь сыр-бор. Потребность манипулятора – это то, что должен получить или почувствовать манипулятор. Примеры потребностей: потребность в превосходстве, потребность в игре, потреб-

ность в спокойствии, потребность в деньгах, потребность во власти и так далее. Истинную свою потребность манипулятор всегда скрывает.

3. Пусковой механизм – контекст манипуляции, фон, то, что помогает запустить манипуляцию.

4. Мишень манипулятора – то, на что манипулятор воздействует, чтобы достигать своей цели, струны манипуляции, то на чем манипулятор играет. Есть три вида мишеней. Первый вид – это потребности, желания, мотивы. Потребностей может быть множество: потребность в безопасности, потребность в эмоциональных ощущениях, потребность в новом, потребность в развитии, та же потребность в деньгах и так далее. Вторая вид – это убеждения, установки и ценности объекта. К примеру, установка «я – патриот». Вследствие данной установки позитивно воздействует призыв «Защити отечественного производителя!». Другая установка: «китайское – значит некачественное». По причине данной установки негативно воздействует фраза «Это же в Китае сделано». Третий вид мишени – это самооценка человека. Фраза руководителя в адрес подчиненного «Ты что, как профессионал с этим не можешь справиться?» бьет по самооценке. Фраза продавца «Разве мы, профессионалы в переговорах, не сможем договориться?!» бьет по самооценке клиента.

5. Технологии манипуляции – средства, которыми оказывается влияние на объект, то, что бьет по мишени; общая стратегия манипуляции; главная идея, основной прием манипуляции. Создание неожиданного контекста; игра на чувствах; информационная перегрузка; создание некритичного состояния сознания с последующим внушением; затягивание переговоров; демонстрация разрыва отношений; демонстрация «лучших помыслов»; культивирование запретного плода – это далеко не полный список разных технологий манипуляции. Технологии манипуляции реализуются, с одной стороны, через общую концепцию и стратегию, а с другой стороны, – через конкретные тактические методы, манипулятивные фразы и действия.

6. Тактические методы, манипулятивные фразы – конкретные высказывания, предложения, обороты речи, речевые шаблоны, которые позволяют осуществлять манипуляцию; это тактические методы реализации технологии манипуляции и пусковых механизмов. Тактическими методами в редких случаях могут быть и не слова, а поведение манипулятора или поведение созданного манипулятором окружения.

Хочу сказать, что при формировании концепции манипуляции на меня серьезное влияние оказала книга Евгения Леонидовича Доценко «Психология манипуляции: феноме-

ны, механизмы и защита». Выражаю огромную благодарность и признательность.

А теперь пройдемся подробнее по каждой составляющей манипуляции. Какой возьмем пример? На чем будем разбирать манипуляцию?

Предлагаю Тома Сойера! Бессмертный Марк Твен больше всего помнится мне лично тремя вещами. Первое – он сказал: «Слухи о моей смерти сильно преувеличены». Так он напечатал в телеграмме агентству «Ассошиэтед Пресс» в ответ на появившиеся в газетах известия о его кончине. Это стало крылатой фразой, которую и вы можете использовать в разговоре с клиентом для опровержения неприятных для вас слухов и утверждений. Вообще, уходя в сторону, использование афоризмов, пословиц, поговорок, крылатых выражений – отдельная тема в продажах. Я всегда рекомендую как можно чаще обращаться к сборнику цитат, чтобы в нужные моменты ваше бессознательное предоставляло вам лучшую фразу в ответ на сложную ситуацию с клиентом (и на несложную тоже). Но мы, правда, уходим в сторону. Так что вернемся к Марку Твену. Чем кроме этого запомнился мне Марк Твен? Еще одной фразой! «Мне обычно требуется больше трех недель, чтобы подготовить блестящую импровизированную речь». Это ответ всем тем, кто говорит, что, дескать, продавать лучше за счет полной импровизации. Ну, а что же третье запомнившееся? То, как Том Сойер разделался со своей работой, скучной и нудной работой, данной

ему в наказание тетей Полли.

«Том появился на тротуаре с ведром извести и длинной кистью в руках. Он оглядел забор, и всякая радость отлетела от него, а дух погрузился в глубочайшую тоску. Тридцать ярдов дощатого забора в девять футов вышиной! Жизнь показалась ему пустой, а существование – тяжким бременем».

Для того чтобы начать манипулировать, чаще всего нужно оказаться в ситуации фрустрации, в ситуации, препятствующей удовлетворению ваших потребностей. Основной **потребностью манипулятора**, то есть Тома, было избавление от скучной работы. Более того, потребность Тома – оказаться в благоприятных обстоятельствах с получением мелких удовольствий.

Пропустим момент, когда он пытается уговорить Джима поменяться местами, чтобы последний стал красить забор, а Том в обмен пошел за водой к колодцу. Попытка едва не увенчалась успехом, но провалилась не без усердия всевидящей тети Полли, которая, разогнав Джима и Тома, «удалась с театра военных действий с туфлей в руке и торжеством во взоре».

«Но в эту мрачную и безнадежную минуту его вдруг осенило вдохновение. Не более и не менее как настоящее осле-

пительное вдохновение!»

Манипуляцию нужно продумать, создать, необходимо спланировать сценарий. **Цель манипулятора** – чтобы кому-то другому передать свою занудную работу. Цель Тома – заставить другого захотеть делать то, что Том делать не хочет.

«Он взялся за кисть и продолжал не торопясь работать. Скоро из-за угла показался Бен Роджерс – тот самый мальчик, чьих насмешек Том боялся больше всего на свете. Походка у Бена была легкая, подпрыгивающая – верное доказательство того, что и на сердце у него легко и от жизни он ждет только самого лучшего. Он жевал яблоко и время от времени издавал протяжный, мелодичный гудок, за которым следовало: «Динь-дон-дон, динь-дон-дон», – на самых низких нотах, потому что Бен изображал собой пароход. Подойдя поближе, он убавил ход, повернул на середину улицы, накренился на правый борт и стал не торопясь заворачивать к берегу, старательно и с надлежащей важностью, потому что изображал «Большую Миссури» и имел осадку в девять футов...

– Стоп, машина! Тинь-линь-линь! – Машина застопорила, и пароход медленно подошел к тротуару. – Задний ход! – Обе руки опустились и вытянулись по бокам... – Тинь-линь-линь! Шт-шт-шт! Это пароход выпускал пары. Том по-

прежнему белил забор, не обращая на пароход никакого внимания».

Пусковым механизмом данной манипуляции является полное игнорирование Томом очень интересной для Бена и, как ему кажется, и для Тома игры в пароход. Том не обращает внимания на Бена. Бена это интригует.

«Бен уставился на него и сказал:

– Ага, попался, взяли на причал!

Ответа не было. Том рассматривал свой последний мазок глазами художника, потом еще раз осторожно провел кистью по забору и отступил, любуясь результатами. Бен подошел и стал рядом с ним. Том проглотил слюну – так ему хотелось яблока, но упорно работал».

Дополнительная **цель манипуляции** – получить вкусное яблоко.

«Бен сказал:

– Что старик, работать приходится, а?

Том круто обернулся и сказал:

– А, это ты, Бен? Я и не заметил».

Том продолжает усиливать пусковой механизм, привлекая внимание Бена и удивляя его своей увлеченностью.

«— Слушай, я иду купаться. А ты не хочешь? Да нет, ты конечно, поработаешь? Ну, само собой, работать куда интересней».

Бен пытается противостоять влиянию Тома, применяя достаточно стандартную насмешку.

*«Том пристально посмотрел на Бена и спросил:
— Чего ты называешь работой?»*

Ключевой момент! Подготовка объекта, то есть Бена, к тому, чтобы ударить по мишени манипуляции, используя заготовленную технологию.

«А это, по-твоему, не работа, что ли?»

Том снова принялся белить и ответил небрежно:

— Что ж, может, работа, а может, и не работа. Я знаю только одно, что Тому Сойеру она по душе».

Браво, Том! **Технология манипуляции**, которую использует Том, — создание неожиданного контекста. Том помещает свое действие в новый для Бена контекст, вызывая эмоции удивления, а затем и зависти. Том воздействует на эмоции Бена. Фраза «Что же, может работа, а может, и не работа. Я знаю только одно, что Тому Сойеру она по душе»

является **тактическим методом, манипулятивной фразой**.

«— Да, брось ты, уж будто бы тебе так нравится белить!»

Бен сопротивляется влиянию, но уже без насмешек, а просто ставя под сомнение искренность Тома. Бен сдает позиции. Том осуществил слишком неожиданный удар.

*«Кисть все так же равномерно двигалась по забору.
— Нравится? А почему же нет? Небось, не каждый день нашему брату достается белить забор».*

А вот еще одна **манипулятивная фраза** – «небось, не каждый день нашему брату достается белить забор».

«После этого все дело представилось в новом свете. Бен перестал жевать яблоко. Том осторожно водил кистью взад и вперед, останавливаясь время от времени, чтобы полюбоваться результатом, добавлял мазок, другой, опять любовался результатом...»

Том продолжает использовать свою **технология манипуляции**, вызывая своими действиями у Бена все большее и большее желание покрасить. Том воздействует на потреб-

ность в интересном деле, которая является **мишенью манипулятора**. А игра на чувстве, в данном случае на зависти Бена – это **технология манипуляции**.

*«...а Бен следил за каждым его движением, проявляя все больше и больше интереса к делу. Вдруг он сказал:
– Слушай, Том, дай мне побелить немножко».*

Полный перевес сил на стороне Тома! Бен просит кисть. Этого-то и добивался Том.

*«Том задумался и сначала как будто готов был согласиться, а потом вдруг передумал.
– Нет, Бен, все равно ничего не выйдет».*

Но слишком рано выполнить просьбу Бена значит вызвать в нем подозрение. Поэтому том продолжает нагнетать желание Бена. «Нет, Бен, все равно ничего не выйдет» – **манипулятивная фраза**.

«– Тетя Полли прямо трясется над этим забором...»

Практически гениальный манипулятор Том включает вторую манипуляцию. Он не ограничивается одной! Представляете?! Одна из **ведущих потребностей манипулятора** та же, что и в первом случае – оказаться в комфортных услови-

ях приятного безделья. Но появляется и вторая, новая **потребность манипулятора** – одержать психологическую победу над Беном, потешить чувство собственного превосходства (ой, как часто эта потребность является основной во многих манипуляциях, особенно бессознательных!). **Пусковым механизмом** второй манипуляции являлось то, что Том «задумался и сначала как будто готов был согласиться, а потом вдруг передумал». Дать маленькую надежду, а потом отказать – это серьезный пусковой механизм (и он не менее часто используется в жизни при манипуляциях). **Технология** второй **манипуляции** классическая: запретный плод. **Мишень манипулятора** та же, что и была в первой манипуляции – потребность и желание Бена заняться интересным и необычным делом. Две манипуляции, направленные на одну и ту же мишень – это круто! Чего нам еще желать, как не уметь делать так же!

«... понимаешь, он выходит на улицу, – если бы это была та сторона, что во двор, она бы слова не сказала, да и я тоже...»

«Да и я тоже»! Вы только послушайте, как Том тешит ощущение собственного превосходства, показывая Бену, что он может принимать решение. Более того, Том дает понять, что они с тетей Полли в принятии решения практически равны. Он использует для этого союз «и». «Она бы слова не ска-

зала, да и я тоже» – явно **манипулятивная фраза**.

«Она прямо трясется над этим забором. Его, знаешь, как надо белить? По-моему, разве один мальчик из тысячи, а то и из двух тысяч сумеет выбелить его как следует»...

Том продолжает показывать свое превосходство, удовлетворяя тем самым **потребность манипулятора**. И он практически явно ставит под сомнение компетентность Бена. Вы не представляете, но Том включает третью манипуляцию! Вот это да!!! Это классическая **технология манипуляции** – поставить под сомнение силу, умение, знания объекта. **Мишень манипулятора** – самооценка объекта. **Технология манипуляции** – воздействие на чувство собственной полноценности, сомнение в умении. **Цель манипулятора** – заставить объект оправдываться и на фоне чувства его вины получить лучшие условия. (Разве такая манипуляция – редкий случай в продажах?) И часто объект уже не может требовать, он может только просить. А каковы **мишени манипулятора**? Желание (потребность) Бена заняться интересным делом, во-первых, желание Бена воспользоваться запретным плодом, потребность быть в числе избранных, быть исключительным – во-вторых, и отстаивание своей самооценки, в-третьих. Тройной удар!!! (Это вам даже не Ван Дамм, это полтора Ван Дамма, а также полтора двойных форсажа! А что это значит для Бена? Полтора умножить на двойной ка-

пец!)

«Да что ты? Слушай,пусти. Том, я бы тебя пустил, если ты был на моем месте.

– Бен, я бы с радостью, честное индейское».

Заверение в своей искренности и добрых намерениях – частая **технология манипуляции** (или все-таки тактический метод, уважаемый читатель?). Мне кажется, что она обычно бывает дополнительной. «Я же только тебе добра хочу!» Слышали когда-нибудь такое? И поди разберись, действительно ли это искренняя фраза или махровая манипуляция! «Честное индейское» – **манипулятивная фраза, тактический метод.**

«Да ведь как быть с тетей Полли? Джиму тоже хотелось покрасить, а она не позволила».

Здесь Том усиливает запретный плод, вспоминая в очередной раз грозную тетю Полли. Также он продолжает играть на самооценке Бена, показывая, что не всем доверяют такое важное дело.

«Сиду хотелось, она и Сиду не позволила. Видишь, какие дела. Ну-ка, возьмешься ты белить забор, а вдруг что-нибудь...

– Да что ты, Том, я же буду стараться. Ну, пусть, я попробую. Слушай, я тебе дам серединку от яблока».

Бен продолжает оправдываться, что является целью третьей манипуляции. А также Бен идет на подкуп, предлагая серединку яблока. Подкуп чаще всего ставит того, кто предлагает, в более зависимое положение. А это на руку манипулятору – заставить человека чувствовать себя неудобно, потому что у него не хватило серьезных аргументов в пользу своей компетентности, в защиту своих преимуществ. Так же и клиенты: часто так долго говорят нам «Нет», чтобы вызвать у нас желание дать им скидку. Но даже когда мы даем эту скидку, мы отчасти понимаем, что подкупаем клиента, и поэтому чувствуем себя неудобно. А клиент продолжает этим пользоваться, прося еще одну дополнительную скидку или какие-то другие невозможные условия.

И вы сейчас увидите, как Бен сдастся под гнетом своего неудобства и предложит все яблоко!

*«– Ну, ладно... Хотя нет, Бен, лучше не надо. Я боюсь.
– Я все яблоко тебе отдам!»*

А теперь долгожданная цель первой манипуляции достигнута! Смотрите!

«Том выпустил кисть из рук с виду не очень охотно, за-

то с ликованием в душе. И пока бывший пароход “Большая Миссури” трудился в поте лица на солнцепеке, удалившийся от дел художник, сидя в тени на бочонке, болтал ногами, жевал яблоко и обдумывал дальнейший план избияния младенцев».

Потребность манипулятора оказаться в беззаботном безделье, как мы видим, удовлетворена. «Сидя в тени на бочонке, болтал ногами, жевал яблоко и обдумывал дальнейший план избияния младенцев». Разве не так?

Казалось бы, можно этим и закончить. Ан нет! Том поставил манипуляцию на поток. Воспользовавшись эмоциональным заражением и слухами. И то, и это (эмоциональное заражение и слухи) – частые **технологии** массовых **манипуляций**.

«За ними дело не стало. Мальчики ежеминутно пробежали по улице; они подходили, чтобы посмеяться над Томом, – и оставались белить забор. Когда Бен выдохся, Том продал следующую очередь Билли Фишеру за подержанного бумажного змея, а когда тот устал белить, Джонни Миллер купил очередь за дохлую крысу с веревочкой, чтобы удобнее было вертеть, и т. д. и т. д., час за часом. К середине дня из бедного мальчика, близкого к нищете, Том стал богачом и буквально утонул в роскоши».

Вам это ничего не напоминает? Массовые манипуляции государства, политиков, крупных (и не только) компаний, манипуляции церковных и иногда даже религиозных объединений. Вера, религия и церковь – три разные вещи, как вы понимаете. Кстати, атеисты тоже манипулируют, и еще как, а особенно – воинственные.

«Если бы у него не кончилась известка, он разорил бы всех мальчишек в городе.

Том подумал, что жить на свете не так уж плохо. Сам того не подозревая, он открыл великий закон, управляющий человеческими действиями, а именно: для того чтобы мальчику или взрослому захотелось чего-нибудь, нужно только одно – чтобы этого было нелегко добиться».

Вот и сам гениальный Марк Твен говорит о запретном плоде, как об одной из технологий манипуляции. И продолжает...

«Если бы Том был великим и мудрым мыслителем, вроде автора этой книги, он сделал бы вывод, что Работа – это то, что человек обязан делать, а Игра – то, чего он делать не обязан. И это помогло бы ему понять, почему, делать искусственные цветы или носить воду в решете есть работа, а сбивать кегли или восходить на Монблан – забава...

Том раздумывал еще некоторое время над той суще-

ственной переменной, какая произошла в его обстоятельствах, а потом отправился с донесением в главный штаб».

Давайте и мы после детального разбора одной всемирно известной и доброй (ах, если бы все манипуляции были такими безвинными!) манипуляции отправимся в наш генеральный штаб. А что там сейчас происходит? Там более детально проясняют такие термины, как цель манипулятора, потребность манипулятора, пусковой механизм, мишень манипуляции, технология манипуляции, тактические манипулятивные методы. Там проясняют, что это значит для наших переговоров с клиентом. И приводят множество примеров!

3. Цели манипулятора

Луций Анней Сенека говорил: «Ни один ветер не будет попутным, если капитан корабля не знает, к какой гавани ему идти».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.