

Manipulatív minták és technikák felismerése a kommunikáció során

Összefoglaló előadásvázlat – 2018. szeptember 6.

Vajon milyen befolyásolási lehetőségeink vannak érdekeink érvényesítéséhez? Ezek közül melyek előrevivők, konstruktívak? Konstruktívnak azt tekintjük, amikor hatékony az érdekérvényesítésünk, de közben a kapcsolat is pozitív marad. Az erőszak és a manipuláció minden esetben sérti a kapcsolatot. Mégis gyakran így kommunikálunk mi magunk és az ügyfeleink is. Az agressziót könnyebben felismerjük és ebből a szempontból sokszor könnyebb kezelni is tárgyalás során. A manipulációnál viszont jóval kiszolgáltatottabbak vagyunk, sokszor észre sem vesszük a rejtett csapdákat. Az előadás során áttekintjük a befolyásolási eszközöket, a manipuláció pszichológiai technikáit, valamint a leggyakrabban használatos manipulatív tárgyalási stratégiákat.

A manipuláció pszichológiai fajtái közül a legismertebb a hazugság, az információ torzítása. Ugyanakkor saját gyerekkori mintáink szerint számtalan olyan manipulációt használunk sokszor mi magunk is, amivel nem is vagyunk tisztában. Ügyfeleknél pedig ha nem látjuk át ezeket, azonnal horogra akadunk. Melyek ezek?

1. Érzelmi zsarolás, sértődés – Amikor valaki látványosan megsértődik, kivonul egy helyzetből, ha azt tapasztalja, hogy ettől megijedünk, visszalépünk, büntudatunk lesz, szeretnénk jóvátenni valamit, akkor azt éli meg, hogy ez az eszköz igenis működik és legközelebb nagy eséllyel újra használni fogja a velünk való kapcsolatban is.
2. Büntudat és lelkiismeretfurdaláskeltés, „Miattad van, te vagy az oka!”- Ebben az esetben ha szintén engedelmessé válunk a bennünk megtelepedő büntudatnak, elkezdünk magyarázkodni, védekezni, ugyancsak kiszolgáltatottá válunk.
3. A másik önbecsülésének aláásása – Jellemző lehet a hibák, problémák felnagyítása, minősítő hangnemben történő megfogalmazása. Gyakran használják akár 1-1 tárgyalás elején is és a másik fél azonnal egy alárendelt pozícióba kerül.
4. Manipulatív dicséret – Különösen kiszolgáltatott az, akinek önértékelése, önbizalma ingadozó. Dicsérettel kapunk valamit és előjöhet belőlünk az az érzés, hogy viszonzoznunk kell. Például elérheti vele a másik azt, hogy kevésbé mondunk nemet. Működik az úgynevezett kognitív disszonancia, az érzéseink felülírják racionális gondolkodásunkat.
5. Áldozati játszma, mártírság, önsajnáltatás – Komplex manipulatív eszközrendszer, hogy pozitív érzéseket, figyelmet csikarjanak ki belőlünk és ugyanakkor a szembesítés, számonkérés, felelősségvállalás elkerülhető legyen.
6. Játszmák a többszám első személlyel „Mi mindannyian úgy gondoljuk.” – Pedig az illető saját véleményét adja elő másokkal fedve magát.
7. Duplafenekű kommunikáció – Kettős tartalmú közlés. Látszatra jóságos, segítőkész tanácsadó vagyok, miközben kemény kritikát fogalmazok meg.

Leggyakrabban használt tárgyalásos játszmák kapcsán áttekintjük azt, hogy melyik miről ismerhető fel és hogyan lehet kezelni.

1. Jófiú-rosszfiú

2. Mézesmadzag
3. Vonakodás
4. Mazsolázgatás
5. Korlátozott felhatalmazás
6. Vörös hering
7. Szándékos hiba
8. Szélsőséges álláspont
9. Columbo