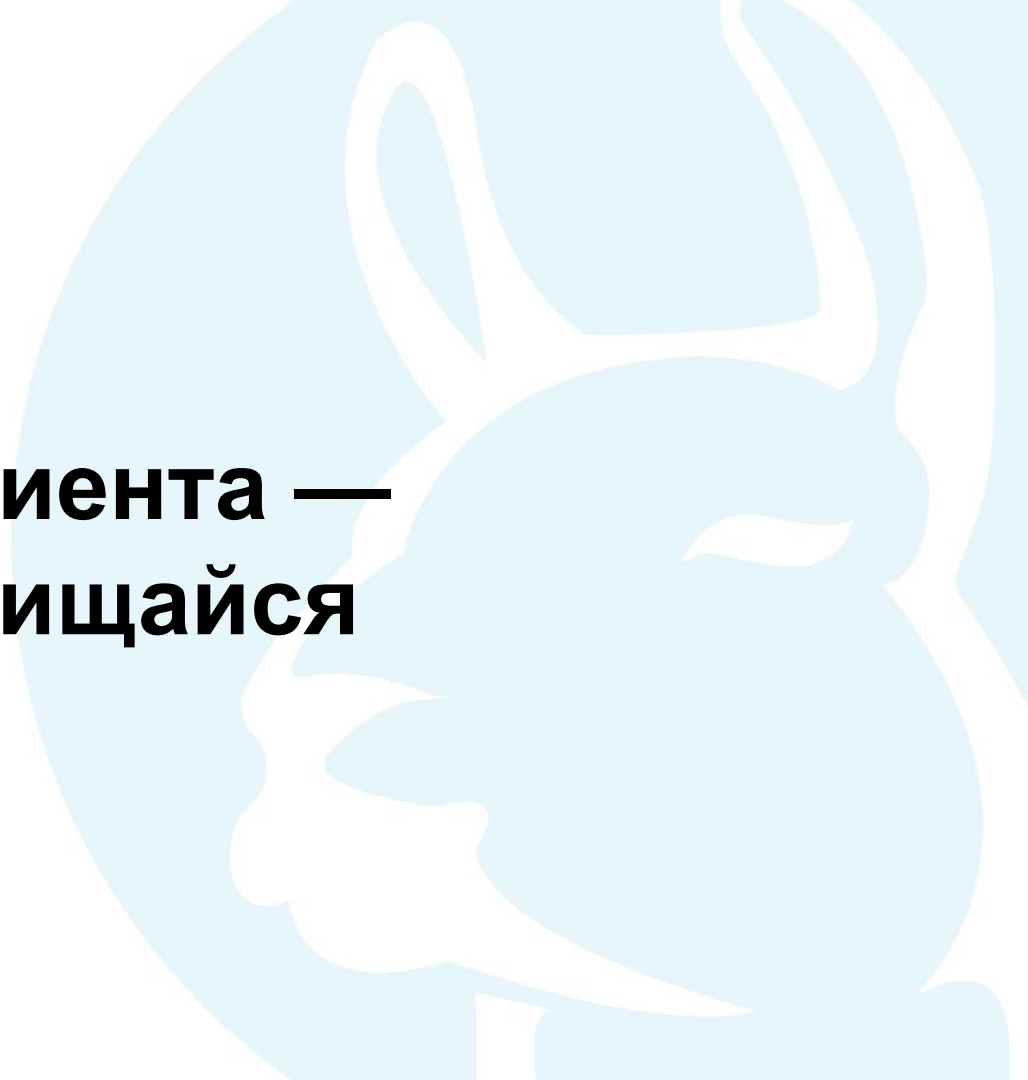




# **Манипуляции клиента — распознай и защищайся**

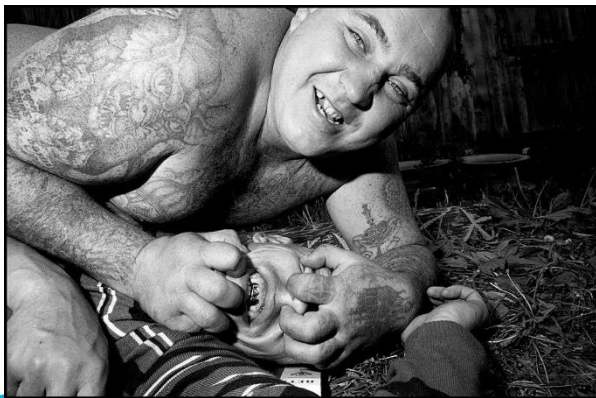




# Александра Логинова

Директор по продажам  
eLama.ru

# Стереотипы



# На самом деле



# Господство манипулятора

Целеустремленные личности, которые стремятся во что бы то ни стало осуществить свои намерения и используют все приемы *осознанно*, *сознательно*.

# Господство манипулятора

Целеустремленные личности, которые стремятся во что бы то ни стало осуществить свои намерения и используют все приемы *осознанно, сознательно*.

- Никому не подчиняется.
- Ничего не делает по указке.
- Все люди в его картине мира находятся в подчиненном положении.

# Нормальный паттерн

- Дефицит совести.
- «Грязные» игры.

# Нормальный паттерн

- Дефицит совести.
- «Грязные» игры.
- Спланированная агрессия.
- Неявная враждебность к окружающим.



# Нормальный паттерн

- Дефицит совести.
- «Грязные» игры.
- Спланированная агрессия.
- Неявная враждебность к окружающим.
- Отличные психологи.
- Все сходит с рук.

# Нормальный паттерн

- Дефицит совести.
- «Грязные» игры.
- Спланированная агрессия.
- Неявная враждебность к окружающим.
- Отличные психологи.
- Все сходит с рук.

Ваше уязвимое положение – его комфортная зона действия.

# Виктимизация жертвы



# Знакомо?

- Не так уж вы дорожите клиентами
- Вы непрофессионал
- У вас ужасный сервис

# Манипуляция или переговоры?



# Чувство вины

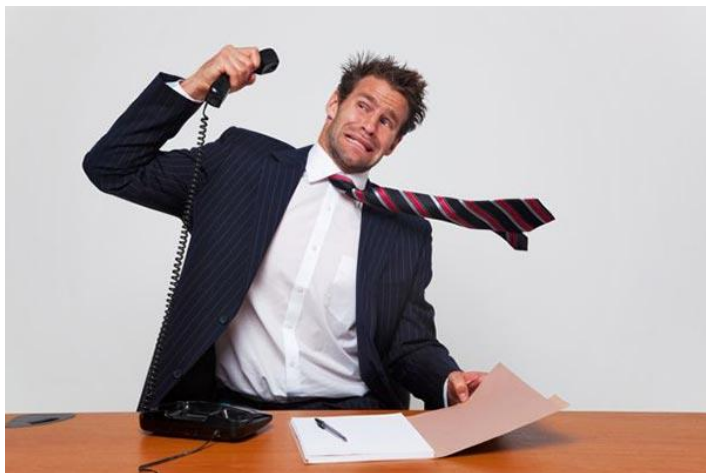
Манипуляторы мастерски давят на чувство вины. Иногда достаточно лишь намека: «вы недостаточно...» и жертва уже чувствует себя ужасно.

# Укоризна, взывание к совести

Это способ усилить неуверенность в себе или страх с помощью неявного сарказма или унизительно критики. Часто это делается очень утонченно.

*«Я не знаю, как вы оказались в этой компании, есть ли у вас соответствующий диплом и сертификаты. Уверен, что профессионалы знают как корректно общаться с клиентом, чтобы его не заставляли звонить директору. Объясню еще раз мне надо...».*

# Цель



Вызвать жгучий стыд или сильное чувство вины. Жертва чувствует себя неполноценной, недостойной, запуганной и в итоге идет на уступки.



# Исполнение роли жертвы

Жертва обстоятельств или чьих-то действий. Легкость с которой можно играть на сочувствии соvestливых, чувствительных и заботливых людей, - их слабое место.

Особенно классный прием для звонка директору в позиции «меня обманули, обидели» + «я от вас собираюсь уходить».

# Исполнение роли жертвы

Жертва обстоятельств или чьих-то действий. Легкость с которой можно играть на сочувствии совестливых, чувствительных и заботливых людей, - их слабое место.

Особенно классный прием для звонка директору в позиции «меня обманули, обидели» + «я от вас собираюсь уходить». **И всё это милым и любезным голосом.**

# Цель

Убеди жертву, что ты страдаешь, - и она попытается облегчить твои муки.



# Очернение жертвы

Используется обычно в паре с предыдущим.  
Манипулятор изображает, что он вынужден отвечать на агрессию со стороны истинной жертвы.

# Цель

Заставить бессознательно защищаться и вместе с тем замаскироваться собственные намерения и поступки.

# Маскировка под служение

Под прикрытием высшего блага протаскивают свои честолюбие, жажду власти и стремление занять господствующее положение.

# Цель

- Спрятать свои корыстные планы
- Заполучить союзников.



# Обольщение

Умеют очаровывать, превозносить, превосходно льстить, высказывать явную поддержку, когда хотят ослабить чью-то защиту и заполучить доверие, расположение к себе.



# Обольщение

Умеют очаровывать, превозносить, превосходно льстить, высказывать явную поддержку, когда хотят ослабить чью-то защиту и заполучить доверие, расположение к себе.

Особенно если человек нуждающийся в эмоциональной поддержке – а это **большинство психологически здоровых людей**. Все хотят чувствовать себя ценным и востребованным.

# Цель

Ваше сопротивление топиться как свечной воск.

*«Вы самый разумный сотрудник в этой компании, с вами приятно иметь дело!»*

# Обвинение других

Перекладывание ответственности за свое поведение на других.

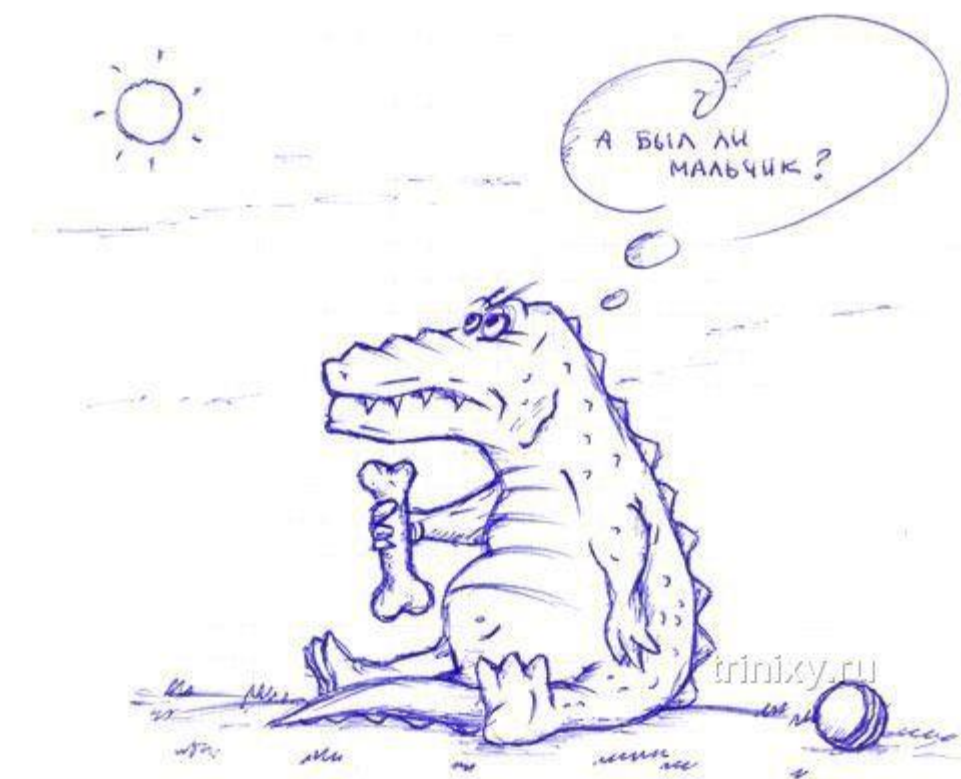
*«Я кричу потому что вы меня не понимаете!»*

# Показная невинность

Манипулятор убеждает вас, что:

- Либо ничего не совершал
- Либо все было нечаянно, случайно

Цель: заставить усомниться жертву в своей оценке ситуации, в здравости своего рассудка (может, и не было ничего?).



balalar.ru

trinky.ru

# Демонстративный гнев

Отличный инструмент запугивания, принуждения и манипуляции.

При этом совсем не всегда гневу предшествует какая-то агрессия.

Принято считать, что гнев – это защитная реакция. На самом деле гнев вызывает помеху на пути манипулятора.

# Скрытая агрессия и открытая

Манипуляторы очень искусны.

Смотрите за реакцией при сопротивлении.

Манипуляторы никогда не бросят свои приемы.

Если «прошло», то либо временно либо это был не манипулятор.

# Важно!

Очень важно не перепутать ошибки, совершенные компанией и, как следствие, разочарованного ХОРОШЕГО клиента и манипулятора.





**Понятно.  
Что делать-то?**



# Волшебства не будет ☹️



# Измените правила игры

Правила диктует агрессор. Жертва манипулятора оказывается в ослабленной позиции.

*Невозможно эффективно выстроить отношения, работу с проектом, если вы находитесь в подчиненном положении.*



# Поработайте с собой

## 1. Не сравнивайте с собой.

Наши представления о человеческой природе делают нас мишенью для манипуляторов.

Манипулятор думает, поступает иначе чем мы. У него другие мотивы и непонятная для нас картина мира.



# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.

Если в вашем окружении есть человек который:

- постоянно гнет свою линию, диктует свои условия, не считает отказ ответом?

# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.

Если в вашем окружении есть человек который:

- постоянно гнет свою линию, диктует свои условия, не считает отказ ответом?
- вечно ищет отговорки чтобы не отвечать за свои неприятные поступки, редко дает прямой ответ, вызывает чувство вины и использует другие приемы?

# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.

Если в вашем окружении есть человек который:

- постоянно гнет свою линию, диктует свои условия, не считает отказ ответом?
- вечно ищет отговорки чтобы не отвечать за свои неприятные поступки, редко дает прямой ответ, вызывает чувство вины и использует другие приемы?

Задумайтесь.

# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
  2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.
  3. Как следует разберитесь в себе. Уделяя особое внимание наиболее уязвимым аспектам вашей ЛИЧНОСТИ.
- *Наивны?* Считаете, что на самом деле все люди хорошие? Вы не сможете распознать манипулятора пока не набьете достаточного количества «шишек».



# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
  2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.
  3. Как следует разберитесь в себе. Уделяя особое внимание наиболее уязвимым аспектам вашей ЛИЧНОСТИ.
- *Вы совестливы?* Вы гораздо требовательнее к себе нежели к остальным? Манипулятор надавит на чувство вины и совести, вы будете во всем винить себя.

# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.
3. Как следует разберитесь в себе. Уделяя особое внимание наиболее уязвимым аспектам вашей ЛИЧНОСТИ.
  - *Не слишком уверены в себе?* Может, вы не уверены, что способны вступить в прямой конфликт и уладить его? Манипулятор заставит вас быстро сдаться, прекратить отстаивать свои интересы. Вы будете сомневаться в правильности своих суждений на каждом этапе переговоров.

# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
  2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.
  3. Как следует разберитесь в себе. Уделяя особое внимание наиболее уязвимым аспектам вашей личности.
- *Слишком стараетесь понять других?* Может, вы предполагаете, что люди создают сложности другим по каким-то логичным причинам? Эта привычка заставит вас оправдывать поведение манипулятора. Рационализация может помешать заметить, что с вами сражаются чтобы получить преимущество над вами.

**Стойте! Пора вооружиться для защиты своих интересов, не пытайтесь понять зачем.**

# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.
3. Как следует разберитесь в себе. Уделяя особое внимание наиболее уязвимым аспектам вашей ЛИЧНОСТИ.
  - *Эмоциональная зависимость – это про вас?* Может, испытываете тягу к уверенным в себе, независимым и агрессивным людям? Манипулятор быстро вас «подомнет», а страх потерять этого индивида минимизирует попытки сопротивления.

**Такие нужные и авторитетные клиенты со связями – привет вам.**

# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.
3. Как следует разберитесь в себе. Уделяя особое внимание наиболее уязвимым аспектам вашей личности.
4. Научитесь замечать манипуляции, правильно их определять и действовать соответственным образом.

# Поработайте с собой

1. Не сравнивайте с собой.
2. Научитесь правильно оценивать характер окружающих.
3. Как следует разберитесь в себе. Уделяя особое внимание наиболее уязвимым аспектам вашей личности.
4. Научитесь замечать манипуляции, правильно их определять и действовать соответственным образом.
5. Не увязывайте в постоянной борьбе.

Попытки заставить манипулятора измениться – безнадежная битва. Такие битвы порождают подавленность, разочарование, чувство беспомощности – **это все комфортная точка воздействия на вас для манипулятора.**

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.



# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. **Оценивайте действия, а не намерения.**
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. **Задавайте поведенческие рамки.**
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. **Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.**
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. **Принимайте только явный ответ.**
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. **Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.**
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. **Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.**
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. **Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.**
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.



# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. **Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.**
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

1. Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
2. Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
3. Оценивайте действия, а не намерения.
4. Задавайте поведенческие рамки.
5. Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
6. Принимайте только явный ответ.
7. Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
8. Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
9. Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
10. Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
11. Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
12. Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Что делать

- ✓ Не принимайте оправданий – это попытка отказа от подчинения вашим правилам.
- ✓ Не «вангуйте» – не играйте в ясновидящих, не пытайтесь разгадать душу, не предсказывайте будущее.
- ✓ Оценивайте действия, а не намерения.
- ✓ Задавайте поведенческие рамки.
- ✓ Формулируйте свои требования очень четко. У манипулятора не должно быть места для изменения смысла ваших ожиданий от него.
- ✓ Принимайте только явный ответ.
- ✓ Сохраняйте сосредоточенность на результате беседы.
- ✓ Не позволяйте поднимать «старые темы». Не обсуждайте непонятное будущее.
- ✓ Избегайте сарказма, враждебности и оскорблений. Это зеленый свет для наступления.
- ✓ Не угрожайте. Угроза – это попытка манипуляции другим человеком. Просто сразу применяйте меры, действуйте быстро.
- ✓ Говорите за себя. Используйте «я-утверждения», говорите о своих потребностях.
- ✓ Стремитесь к достижению разумных соглашений.

# Почти всё 😊

Тратьте силы только на то, на что *можете* повлиять.

- Разберите *своё* поведение, это придаст веры в себя.
- Во время переговоров с манипулятором предлагайте как можно больше *взаимовыгодных* сценариев.
- Не ждите расплаты для манипулятора, *занимайтесь своими делами* дальше.

# Сценарии

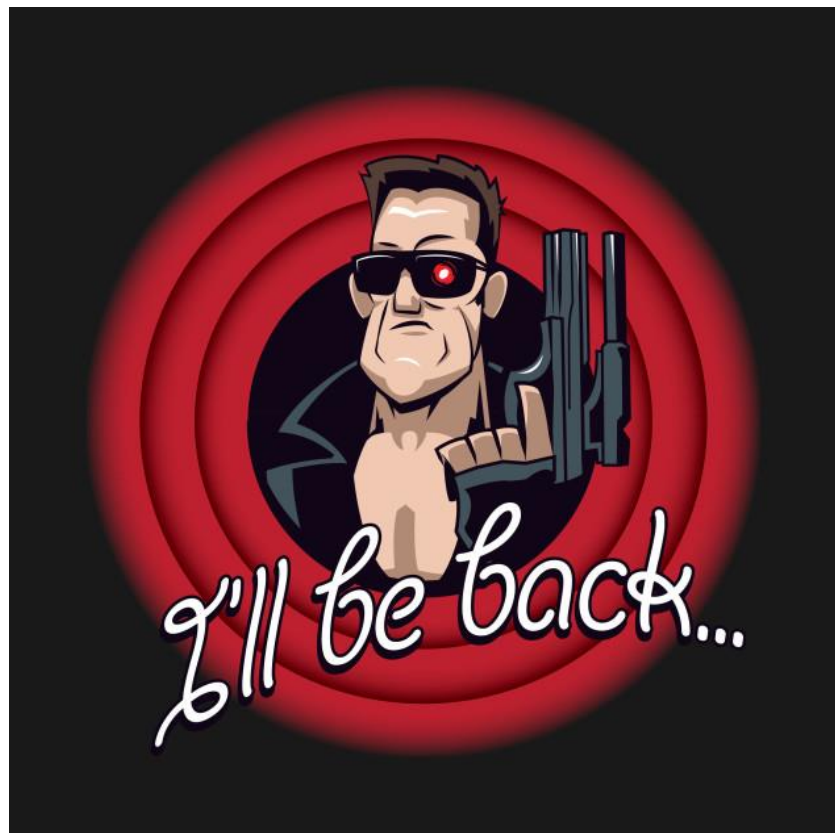
Win-lose – самый желаемый для манипулятора.

Lose-win – сражение, чтобы вы тоже проиграли.

Lose-lose – двойные усилия, чтобы победить

Win-win – не самый желаемый, но приемлемый для манипулятора сценарий.

# Если проиграл - вернется

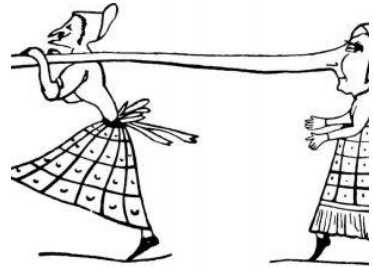


- Продумайте последствия
- Заручитесь поддержкой коллектива.
- Будьте честны сами с собой. Знайте свои потребности.

# Посмотрите на свое окружение

- Все, о чем вы не знаете может быть использовано против вас.
- Искренняя ли поддержка? Лучшая ли сотрудница? Преданный клиент?

НАСТАЛО ВРЕМЯ РАЗОБРАТЬСЯ





# Спасибо за ВНИМАНИЕ

Александра Логинова

[a.loginova@elama.ru](mailto:a.loginova@elama.ru)

<https://www.facebook.com/nafnichka>

