

A manipulációs lehetőségekben találni fog a kedves olvasó olyan lehetőségeket, melyekről már korábban tettünk említést, de álláspontom szerint, abból baj nem lehet, ha még egyszer áttekinjtük.

## MANIPULÁCIÓS LEHETŐSÉGEK

► **fellépés** (meglepő viselkedés, célirányos hízelgés, vagy provokáció, blöffölés) ► **informálás** (sztereotíp felerősítés, mennyiségi felerősítés, minőségi felerősítés) ► **érzelme** (megbocsátás, szerénység, magabiztosság, segítségkérés) ► **félelem** (a megszerzett elvesztése, a bizonytalanságtól, megfelelő ajánlattétel a félelem megszüntetésére) ► **korlátozás** (időben, tájékozódásban) ► **a nyelv szerepe** (az igen erőssége, apró részletekkel zavarkeltés)

Biztosan nem tettem említést ezidáig a felnőttekben megbújó gyermeki, és szülői énről. Részletes irodalmat találunk Eric Berne által írt irodalomban a témáról, azonban pár szóban kitérnék a vizsgálatára.

■ **Három én állapotot különböztet meg a szakirodalom.**

► **szülői én** ► **felnőtt én** ► **gyermeki én**

A szülői én állapot az irányító, domináns, kontrolláló állapot. • A felnőtt én állapot közvetlen, racionális állapot. • A gyermek állapot kényszerpályán lévő, függő állapotot jelez.

■ **Tekintsük meg az énállapotokat példán keresztül:**

- Drágám! Elmehtek venni egy új szoknyát? (*gyermeki énállapot*)
- Persze menjél, a fiókban van pénz, de ne költs sokat. (*szülői énállapot*)
- Drágám! Elmentem szoknyát venni. (*felnőtt énállapot*)
- Rendben én addig befejezem a munkám. (*felnőtt énállapot*)

Adott ember egyszerre csak egy tudatállapotban lehet, bár az átjárás teljesen természetes, akár egy beszélgetésen belül is.

A pillanatnyi tudatállapot meghatározásához vizsgálunk kell a szavak, a mozdulatok, a testtartás, és a mimika folyamatait.

Előző vásárlási példánkban nem láttuk a partnereket, ezért lényegében a szavak alapján határoltuk be a tudatállapotukat. Természetesen az is lehetséges, hogy a szavak mögött jól felépített taktika húzódik meg, melynek meglétét csak a többi jegy alapján tudnánk meghatározni. Ne feledkezzünk meg arról sem, hogy nem mindegy milyen közegben, mikor, milyen társadalmi elvárásoknak megfelelően hangzottak el a mondatok.

Hagy tegyek még egy említést az úgynevezett

# A befolyásolás hatalma a gazdasági életben 7. rész

## MANIPULÁCIÓS LEHETŐSÉGEK; LEZÁRÁS

*Cikksorozatam utolsó írásában a manipulációs lehetőségek egy szűk keresztmetszetét vizsgáljuk meg, illetve lezárjuk a tárgyalásunk. Az általam írt lehetőségek, taktikák alkalmazásához, megakadályozásához, és az Ön sikeres tárgyalásaihoz sok szerencsét, kitartást, és türelmet kívánok.*

sztrókok világáról, melyek mindennaposak a beszélgetéseinkben, és melyek komoly sikert, vagy bukást is hozhatnak.

■ **Sztrók:** Lelki simogatás, vagy lelki ütés, annak minőségétől függően, hogy bánt, vagy felelem. Pozitív sztrókkal adott közegben tárgyakat szerezhethünk.

A tudatállapotok nagyban, és lényegesen befolyásolják a tárgyalások kimenetelét, komoly szakirodalom foglalkozik a témával. A mai modern túsztárgyalás alapját képezi Eric Berne által alkotott szabályrendszer. A téma mérete, és bonyolultsága nem teszi lehetővé, hogy itt kifejtsem.

## LEZÁRÁS

■ **Jó fiú, rossz fiú taktika:** Gyakran láthatjuk ezt az eljárást krimikben, rendőrökről szóló filmekben. A taktika lényege, hogy a szereplők előre megbeszélte módon, vagy akár spontán felveszik a jó fiú, és a rossz fiú szerepét a tárgyalópartnerrel folytatott megbeszélésen.

A jó fiú mindig a megoldást keresi, segítséget nyújt, és meg is védi a tárgyalópartnert a rossz fiútól. Ezzel egyfajta szimpátiát ébreszt, bizalmat kelt, és a neki megfelelő megállapodás irányába halad. A rossz fiú folyamatosan támadja a partnerét, meg akarja szakítani a tárgyalást, radikálisabb megoldást vezet elő, megpróbál nyomást gyakorolni a partnerre.

■ **Szalámi taktika:** Üzleti tárgyalásaink végéhez közelítve a végső ár, a végső feltételek megállapításánál ne rohanjunk ajtóstól a házba. Szelelteljünk fel a feltételeinket, a követeléseinket. Ne mondjuk ki azt a számot, vagy feltételt, ami a fejünkben van, mert eljuszthatja a partnerét. Bontsuk apró részletekre, szelelteljünk fel. A végső ár, a végső feltételek azok lesznek amiket elképzeltünk, azonban sokkal kevésbé ijesztőek.

■ **Engedményeink meghatározása:** A lezárás során ügyeljünk engedményeink mértékére, mert a másik fél ezek szerint képezi a feltételeit.

*Nézzük meg ezt egy példán keresztül.*

Gépkocsinkat legalacsonyabb áron egymillió

forintért szeretnénk értékesíteni. A hirdetésben szereplő ár másfélmillió forint. A vevő kérdése, hogy mennyit lehet alkudni, ne feleljük azt, hogy egymillió-kettőszázezer forintért odaadjuk, mert ekkor a vevő joggal feltételezi, hogy a következő ajánlat egymillió-ötvenezer forint lesz, és mikor harmadszor is próbálkozik, akkor már csak kilencszázezer forint körüli értéket mondunk.

Nyilván a legjobb válasz az Ön mennyit kínál érte, de ez nem biztos, hogy bejön. Ha nem sikerül árat szerezni a leendő vevőtől, akkor ajánljuk fel egymillió-négyszázezer forintért, és ha tovább alkudozik, tegyünk ajánlatot egymillió-háromszázötvenezer forintra. Ebben az esetben a vevő nem kerül hamis meggyőződésre a végső ár kapcsán.

■ **Nincs legvégső ajánlat:** Sokat hallhatjuk az alkudozás során, hogy a vevő megkérdezi, hogy mennyi a legvégső ár. Soha ne döljünk be ennek a mondatnak. A vevő nem fogja az esetek nagy részében elfogadni a legvégső árat, mert Ő csak egy újabb ajánlatot kér ezzel a mondatnal, amit természetesen alá licitál.

Más a helyzet, ha mi kérdezzük vevőként ezt, mert így kapunk egy alkualapot.

■ **Már felajánlott engedmény visszavonása:** Tárgyalásainkban a lezárási fázisban van rá lehetőségünk, hogy a már megadott kedvezményeket megvonjuk. Emlékezzünk a mindig kérjünk valamit cserébe címszóra. Ez a fázis az, ahol az általunk tett kedvezményeket esetlegesen elvezdhetjük megvonni.

■ **Adjunk kedvezményt:** A lezárás legvégső stádiumában mindig legyünk nagyvonalúak, és adjunk olyan apróbb kedvezményt, szíveséget a partnernek, ami az üzletünket nem befolyásolja. Ez általában kellemes nyomot hagy, a következő találkozás sokkal egyszerűbb és rugalmasabb lesz.

Végül, de nem utolsó sorban mindig gratuláljunk a partnernek a tárgyaláshoz, a sikerhez.

**Asztalos Tibor**

kommunikációs szaktanácsadó