

Manipulaties bij onderhandelingen

Bij manipulatieve communicatie worden emotionele thema's gebruikt om de tegenpartij onder druk te zetten. Voorbeelden van manipulaties vindt u in de volgende twee tabellen.

Voorbeelden van kleinerende manipulaties		
Manipulatief gedrag	Bedoeld effect	Effectieve tegenactie
Onverzettelijkheid en onaan-tastbaar zelfvertrouwen demonstreren	De ander in de rol dwingen waarin hij om een gunst moet vragen	Sceptisch doen over de positie van de ander
Expliciet constateren dat de argumentatie van de ander geen steek houdt	Gevoel van onmacht opwekken	Beleefd constateren dat de ander het niet goed heeft begrepen
'Lief en gemeen doen', afwisselend vriendelijk en verontwaardigd doen	Onzekerheid opwekken en de ander intimideren	Zowel op vriendelijk gedrag als op verontwaardiging lauw reageren
'Blufpoker' spelen, grotere onafhankelijkheid pretenderen dan reëel is	Door zelfvertrouwen de ander onzeker maken	Kritisch doorvragen, demonstratief lauw reageren

Voorbeelden van manipuleren vanuit 'fatsoen' en 'redelijkheid'		
Manipulatief gedrag	Bedoeld effect	Effectieve tegenactie
'Vriendelijk zijn', waardering voor de ander uitspreken	Toegeeflijke reactie oproepen	Vriendelijk terug doen, niet toegeeflijk
'Zielig doen', begrip vragen	Een gunst krijgen	Verantwoordelijkheid afwijzen
'Incompetent lijken', zaken ingewikkeld vinden	De ander gaat dingen uitleggen en geeft nieuwe informatie prijs	Vragen waarom zaken niet begrepen worden
Problemen als onbeduidende kwesties behandelen	Gevoel van jongens-onder-elkaar opwekken, die het elkaar niet moeilijk maken	Op ernstige toon toch enige 'hobbels' signaleren
Met grote ernst lang betoog over probleem afsteken	Angst om 'moeilijk' te doen, om niet constructief te lijken	Op dezelfde ernstige toon zeggen dat er ook nog andere aspecten zijn

Waarom bedienen onderhandelaars zich van deze manipulaties? Men beoogt bij de tegenpartij bepaalde gevoelens op te roepen, die ertoe kunnen leiden dat de eigen positie in de onderhandeling wordt verbeterd. Gebruikt iemand negatieve manipulaties, dan wil hij bij de tegenpartij gevoelens van minderwaardigheid, schuldbesef en zich-afgekeurd-voelen oproepen. Positieve manipulatie is stroop om de mond smeren om de tegenpartij tot toegeeflijkheid te bewegen.

Het niet ingaan op de emotionaliteit die achter de manipulatieve techniek zit, is het beste. U negeert de manipulatie gewoon of u ontzenuwt haar.