

Manipulându-i pe manipulatori

„Calamitățile sunt de două feluri:
ghinionul personal și norocul altora.”

Ambrose Bierce

Când devine managementul manipulare? Care este diferența dintre motivare și manipulare? Dicționarul ne dă un indiciu:

a manipula **1.** a mânui, a manevra **2.** a influența pe cineva să acționeze în avantajul altcuiva, mai ales prin metode necinstite sau lipsite de scrupule.

Ceea ce ne interesează în acest moment este a doua accepție a termenului.

Cum ar putea fi ea evitată în locurile moderne de lucru? Este o lume dură, dar atunci când motivarea, managementul și manevrele încep să devină necinstite, trebuie făcut ceva.

Prima regulă este: nu încercați să-l întreceți în abilitate pe manipulator. În loc de aceasta, înfrunțați-l deschis. Dacă ați proceda altfel, v-ați lăsa antrenați într-o lume complexă a conspirațiilor, comploturilor și aranjamentelor. Oricum, nu

aveți timp pentru așa ceva. Ocupați-vă de dificultatea apărută și mergeți mai departe.

Sunteți manipulați de șef? E o chestiune complicată. Încercați formula: *Știu că sunteți o persoană căreia îi plac lucrurile corecte, dar decizia pe care ați luat-o în acest caz mi-a creat o adevărată problemă.* Sunt mult mai multe șanse să reușiți dacă vă adresați laturii sale bune decât dacă v-ați plânge că ați fost manipulați.

Dacă sunteți aduși în situația de a fi singurul învinuit

Faza este clasică! Șeful, un coleg sau poate chiar cineva din echipa dumneavoastră caută un țap ispășitor. Nu cred să existe cineva care să nu fi asistat la un asemenea scenariu.

Un proiect n-a ieșit așa cum trebuia și toată lumea caută pe cine să dea vina. Din nefericire, la începutul proiectului, ați susținut în felul dumneavoastră optimist (sau, mai rău, ați scris-o într-un e-mail) că îl considerați o idee grozavă. Iar după trei luni, a venit eșecul.

Dintr-odată, ca din senin, a devenit „proiectul dumneavoastră”, „greșeala dumneavoastră”... Oare ce mai urmează?

Ați putea încerca să spuneți: *Nu puteți susține în mod serios că toate sunt din cauza mea, nu-i așa?* Ar urma eschivări, agitație...

Mă îndoiesc că ar fi suficient. Vă dau o sugestie mai bună:

Am fost implicate în acest proiect 14 persoane și două departamente principale. E adevărat că mi s-a părut OK la început, dar au fost o mulțime de alți oameni implicați, inclusiv conducerea regională. Mintea cea de pe urmă este un lucru minunat. Poate am face mai bine cu toții să încetăm să căutăm vinovați și să încercăm să găsim soluții.

Este un mod mult mai potrivit de a aborda lucrurile, care arată că nu veți accepta să luați vina asupra dumneavoastră. Ori suferiți toți consecințele, ori rezolvați împreună problema.

Este important să dovediți repede netemeinicia acuzelor. În acest fel veți evita să fiți sufocați de bârfele inevitabile care însoțesc un subiect picant de discuție într-o corporație.

Minciunile sunt manipulări și nu se prezintă întotdeauna într-o formă neagră cu coadă. Pot fi și minciuni convenționale, jumătăți de adevăruri și omisiuni selective. Orice formă ar lua-o, tot ce nu reprezintă adevărul, numai adevărul, întregul adevăr, este periculos.

Mincinoșii sunt cu o treaptă mai „avansați” față de manipulatori, dar nu foarte departe de ei. Se poate găsi ușor o soluție pentru persoanele care nu-și manipulează doar colegii, ci și adevărul. Trebuie doar să vă limitați la fapte, la consemnări, la minute și la date. Și mai rețineți că nu este indicat să-i spuneți cuiva că este mincinos. Din punctul dumneavoastră de vedere, e posibil să fi fost o neînțelegere, o lipsă de informare sau de actualizare a datelor care să fi determinat greșeala. Lăsați-i pe alții să-i numească mincinoși. În acest fel vă veți face aliați, nu dușmani.

În privința jumătăților de adevăr, procedați ca și cum ar fi vorba despre o scăpare sau o eroare. Mincinosul va înțelege, iar ceilalți vor considera că stăpâniți situația: *Lawrence, ceea ce spui este adevărat, dar cred că ai uitat să menționezi ceea ce a solicitat clientul, și anume culoarea albastră pentru primul lot.* Evitați să emiteți judecăți personale: *Lawrence, ai omis din raport preferința clientului pentru culoare. Ai făcut-o intenționat, pentru a strica imaginea departamentului meu?* Chiar dacă ar fi adevărat, întrebarea ar crea tensiuni și ar agrava conflictul. Este suficient dacă sunteți pregătiți să prezentați corect faptele.

Nu este ciudat cât de des sunt neutralizați de fapte oamenii și situațiile dificile? Precis că sunteți încântați că vă păstrați însemnările!

Să facem o afacere

Ar putea fi vorba despre șansa vieții dumneavoastră sau despre o manipulare. Depinde de dumneavoastră! Pentru a afla, trebuie să faceți afacerea. Este rezonabil să presupuneți că oamenii cu care faceți afacerea sunt cinstiți, dar dacă afacerea pare prea bună pentru a fi adevărată, aveți grijă! Rețineți, într-o afacere lucrul esențial este ca toată lumea să aibă ceva de câștigat. Imaginați-vă afacerea din punctul dumneavoastră de vedere, bineînțeles, dar, mai important, și din punctul de vedere al celuilalt. Care este profitul meu? Care este al lui? Dacă avantajele par să fie doar de partea dumneavoastră, mai gândiți-vă!

Promisiunile verbale nu au nicio valoare. Manipulatorii se văd pe ei înșiși afaceriști. Dacă înțelegerea implică promisiunea dumneavoastră de a realiza un lucru care depinde de altcineva, ce se va întâmpla dacă acea persoană nu-și ține promisiunea? Veți fi blocați, strâmtorați și neajutorați?

Prima regulă de aur: dacă proiectul e în ordine, implicați-vă. Dacă aveți dubii, nu vă implicați.

A doua regulă de aur: afacerile presupun registre, minute și înțelegeri. Nu trebuie să fie formale:

Scopul acestei note este să consemneze înțelegerea la care s-a ajuns în ședința din 31.02.03. John a fost de acord să facă aceasta, eu am consimțit să fac aceasta, termenul final de livrare va fi...