

18+

Манипулируй мной.

Если сможешь

Как ставить офисных провокаторов
на место, не опускаясь до их уровня

Марта Михайлова

Марта Михайлова

Манипулируй мной.

Если сможешь

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=72882837
ISBN 9785006871311

Аннотация

Знакомы ли вам ситуации, когда начальник заявляет: «Я не это имел в виду!», коллега с «лапками» перекладывает работу, или вас неожиданно втягивают в чужой конфликт? Поздравляю, вы стали участником «голодных игр» в офисе. Эта книга – мануал по выходу. Прочитав ее, вы получите:– детектор манипуляций: признаки 19 игр, от грубого давления до тонкого саботажа— пошаговые алгоритмы, чтобы выйти из чужой игры, не испортив отношений— принципы здоровой коммуникации, которые помогут выстроить границы.

Содержание

| | |
|--|----|
| Введение | 6 |
| Часть 1. Защищайся! Игры власти и контроля | 9 |
| Глава 1. Ловушка неопределенности или «Попался, сукин сын!» и его двойники | 11 |
| История «Срочный проект для VIP-клиента» | 11 |
| Разбор истории | 12 |
| Как вас втягивают | 14 |
| Как выйти из игры: антискрипт | 14 |
| Дополнение №1: мини-игра «Я такого не говорил!» | 16 |
| Дополнение №2: мини-игра «Заботливый подчиненный» | 19 |
| Резюме главы 1 Ловушка неопределенности или «Попался, сукин сын!» и его двойники | 21 |
| Глава 2. Власть молчания или игнор, отсрочки и цербер в приемной | 23 |
| История «Занятой коллега» | 23 |
| Разбор истории | 24 |
| Как вас втягивают | 25 |
| Как выйти из игры: антискрипт | 26 |
| Дополнение №1 мини-игра «Давай не сегодня, я занят» | 27 |

| | |
|---|----|
| Дополнение №2 к Главе 2 Мини-игра «Осторожно, злая собака» | 29 |
| Резюме Главы 2 Власть молчания или игнор, отсрочки и цербер в приемной | 32 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 34 |

Манипулируй мной. Если сможешь

Марта Михайлова

© Марта Михайлова, 2025

ISBN 978-5-0068-7131-1

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Эта книга – карта местности, а не офисные хроники. Все описанные проекты и совещания – собирательные образы. Все герои этих историй – персонажи, рожденные в лаборатории моего воображения для наглядности психологических принципов. Если вам вдруг покажется, что вы узнали в ком-то из них своего коллегу, начальника или даже себя, – примите мои поздравления. Это всего лишь значит, что игры, в которые мы играем, удивительно универсальны. Все совпадения – случайны, а все анти-скрипты – применимы.

Введение

Было ли у вас ощущение, будто ваш рабочий день – бюджетная экранизация древнегреческих мифов? Вы в роли Геракла, прилежно вычищающего конюшни экселевских таблиц. Или вы – Персей. Только вместо одной Медузы в вашем опенспейсе сидит сразу три. И каждая может обратить в камень ядовитой репликой в чате, тяжелым взглядом или внезапным «Можно тебя на минуточку?».

Как и в легенде, чтобы победить, главному герою недостаточно только ума и силы. Нужны стратегия, хитрость и зеркальный щит, который отражает удар и позволяет увидеть суть противника. Эта книга – и есть такой щит.

Шутки шутками, но плата за участие в таких мифических битвах вовсе не смешна: тревога, выгорание и депрессия стали чем-то обычным вроде простуды. И не всегда это происходит из-за гигантского объема задач или сложных проектов. Гораздо чаще из-за людей, которые превращают ваш рабочий день в невидимое сражение.

Сценарий повторяется: вот вас втянули в бессмысленный спор, вот начальник снова меняет условия задачи, а коллега в сотый раз приходит с проблемой, но отвергает все ваши предложения. Вы уходите с работы истощенным, а список дел краснеет просроченными задачами. Почему? Потому что сами, того не ведая, вы стали участником чужих пси-

холологических игр.

Эрик Берн, американский психолог и психиатр, называл такие сценарии играми. Этот термин он ввел в своей знаменитой книге «Игры, в которые играют люди». Игра по Берну – это ритуализированное общение с четко определенными ролями, скрытыми выгодами и предсказуемым финалом. Победитель получает не деньги или повышение, а странную, но привычную эмоцию: чувство праведного гнева, право на обиду или подтверждение собственной значимости.

Офис – идеальная сцена для таких деструктивных игр. Иерархия, дедлайны, борьба за ресурсы и необходимость восемь часов в день ладить с теми, с кем бы вы за пределами офиса никогда бы не стали общаться.

И вот ваш зеркальный щит – понимание этих игр. Когда вы знаете их правила и истинные цели, вы можете просто отказаться в них играть. Эта книга проведет вас через четыре уровня офисного ада, от самых очевидных до самых изощренных манипуляций:

– Игры власти и контроля. Когда вами пытаются управлять через давление, неопределенность и страх.

– Игры избегания ответственности. Когда на вас вешают чужую работу, играя в «беспомощную жертву».

– Игры подмены целей. Когда бурная активность подменяет результат, а капризы – профессионализм.

– Игры-манипуляции отношениями. Когда вас стравливают с другими, делая орудием в чужой войне.

В каждой главе вас ждет не просто описание, а полный разбор игры: кейс из жизни, анализ скрытых ролей и выигрышей, и, самое главное, понятная инструкция, как выйти из манипуляции.

Когда вы знаете правила чужой игры, вы можете отказаться в ней участвовать. Вы обретаете личную автономию – способность управлять своей профессиональной жизнью, а не участвовать в качестве статиста в чужих психологических драмах. Начнем?

Часть 1. Защищайся!

Игры власти и контроля Манипуляции, основанные на прямом или скрытом давлении, где вами пытаются управлять через принуждение, неопределенность или страх

Представьте, что вы играете в шахматы, но ваш противник то и дело меняет правила. Вот он объявляет, что пешка может ходить как ладья, а вот он забирает вашу фигуру за то, что вы не так посмотрели на него или слишком долго думали. Вы теряете самообладание, впадаете в ступор и постоянно проигрываете – правила-то устанавливаете не вы.

Игры, о которых пойдет речь в этой части, построены именно на этом принципе. Здесь манипулятор, будь то начальник, коллега или клиент, использует свое положение, информацию или ресурсы, чтобы создать управляемый хаос. Его цель – лишить вас уверенности в своей компетентности, заставить сомневаться в себе и своих силах, чтобы получить над вами полный контроль. Вы узнаете, как распознать ловушки, расставленные на ровном месте, и как защититься

при помощи простого оружия – ясности, документирования и спокойной уверенности.

Глава 1. Ловушка неопределенности или «Попался, сукин сын!» и его двойники

История «Срочный проект для VIP-клиента»

Марк, талантливый дизайнер, получил от своего руководителя Анны срочную задачу: за два дня подготовить презентацию для VIP-клиента:

– Марк, у нас форс-мажор! Договора нет, ТЗ пришлю в чат, просто начни работать! Это вопрос доверия! Клиент любит креатив, ты это умеешь. Об оплате договоримся, ты не переживай.

Марк, замотивированный важностью задачи и доверием, работает двое суток почти без сна. На третий день он представляет результат.

Анна, пролистывая презентацию, с каменным лицом:

– Ну что же это такое, Марк? Я ожидала большего. Шрифты не те, здесь не тот оттенок синего, а структура... это вообще не то, что нужно клиенту. Он только что написал, что у него горят сроки! Как я теперь ему это покажу?

– Но вы же сказали – дать волю креативу! И я все сделал

в срок! – пытается оправдаться Марк.

– Я вижу, что ты старался. Но это совсем не то, что я называю качественной работой. Знаешь что? Давай-ка ты переделаешь вот эту часть прямо сейчас, а там придумаем что-нибудь с оплатой. Или, как вариант, я могу заплатить тебе половину, ведь клиент скорее всего будет недоволен. Выбери...

Марк чувствует себя обескураженным, обманутым и виноватым. Он соглашается на срочные правки, чтобы хоть что-то заработать сейчас и получить в будущем крутой проект. Игра завершена. Анна достигла своей цели.

Разбор истории

Итак, эта история – классическая офисная версия игры по Берну «Попался, сукин сын!».

В ролях

Заказчик/Преследователь: Анна. Она изначально создает условия для неопределенности.

Исполнитель/Жертва: Марк. Он честно выполняет работу в условиях, где его заведомо невозможно выполнить «идеально».

Сценарий

Игра начинается с создания ситуации «работа на доверии», где принципиально отсутствуют четкие критерии успеха: нет ТЗ, договора, конкретных KPI. Это – подготовка ло-

вушки. Жертва берет задачу и когда приходит сдавать результат – тут-то капкан и захлопывается. Оказывается, что жертва не выполнила важные условия, о которых ей не сказали, а она не догадалась уточнить. Либо условия изменились и жертву об этом не предупредили. Итог один – как бы жертва не выполнила свою работу, результат будет неудовлетворительным.

Скрытая сделка и «выигрыш»

Выигрыш Анны, Преследователя:

1. Психологический: ощущение власти и превосходства. «Ты не справился с задачей! Я умнее!».
2. Материальный: возможность не платить полную стоимость работы или получить сверхурочный труд почти бесплатно.
3. Эмоциональный: оправдание своего непрофессионализма и неумения планировать за счет гнева на «недобросовестного исполнителя».

Скрытый выигрыш Марка, Жертвы:

На первый взгляд, его нет. Но если копнуть глубже, Марк, возможно, бессознательно подтверждает свою установку «Меня всегда используют, я не могу отстаивать свои права». Это горькое, но привычное чувство – тоже форма «выигрыша», подтверждающая его картину мира.

Как вас втягивают

Игра «Попался, сукин сын!» начинается не в момент разбора презентации, а гораздо раньше. Признаки, что вас пытаются в нее втянуть:

– Давление на эмоции. Вам говорят о «доверии», «командной работе», «кризисе», чтобы вы отказались от формальностей.

– Отсутствие четкого ТЗ. Задачи описываются размыто: «сделай красиво», «нужно что-то креативное».

– Отказ от документального оформления. Ваши предложения подписать договор, составить бриф или техзадание объявляются бюрократией и недоверием.

– Поспешность. Проект объявляется «срочным», чтобы у вас не было времени на уточнение деталей.

– Неясные финансовые условия. Фразы вроде «Оплата по результату», «Деньги не главное», «Потом договоримся».

Если вы обнаружили больше двух таких сигналов – будьте начеку, ловушка готовится.

Как выйти из игры: антискрипт

Для Исполнителя, ваша роль – «Жертва»

Главная задача – не оправдываться! Преследователь ждет именно оправданий. Вместо этого переводите диалог в кон-

структивное, деловое русло.

1. На этапе получения задачи не бросайтесь в работу: «Хорошо, я начну». Вместо этого установите условия: «Я понимаю срочность. Чтобы сделать все максимально эффективно и с первого раза, давайте выделим 15 минут и пропишем ключевые пункты: цель, концепция, примеры референсов и критерии приемки работы».

2. Когда работу критикуют по неясным критериям, не эмоционируйте: «Но вы же сами сказали сделать креатив!». Опирайтесь на факты: «Я выполнил работу в рамках тех условий, что мы обсудили. Давайте сверим результат с изначальными задачами. Если критерии изменились – это новый объем работ. Я готов внести правки, но их нужно прописать и оценить отдельно».

3. Когда предлагают заплатить меньше или доделать бесплатно, снова никаких эмоций: «Это несправедливо!». Говорите, как заезженная пластинка: «Я выполнил свою часть соглашения и жду оплаты за проделанную работу в полном объеме, как мы и договаривались».

Для Заказчика, ваша роль – «Преследователь»

Если вы ловите себя на желании поймать сотрудника на ошибке и устроить ему разбор, задайте себе вопрос: «А все ли я сделал со своей стороны, чтобы он работал хорошо?».

Подумайте, четко ли вы сформулировали задачу, признайте свою долю ответственности за ее неясную постанов-

ку и перейдите от обвинений к конструктиву: как можно исправить ситуацию.

Дополнение №1: мини-игра «Я такого не говорил!»

Пока Марк работает над презентацией, в игру может встроиться еще одна, не менее коварная мини-игра.

Вы приносите руководителю готовый отчет, над которым работали последнюю неделю. Вы действовали строго по его устным указаниям на планерке. Руководитель смотрит на результат, хмурится и говорит:

– Что это? Я не понимаю, зачем ты потратил время на эту статистику. Это совершенно не то, что нужно! Я же четко сказал: мне нужен прогноз!

Вы, чувствуя, как ноги становятся картонными:

– Но на совещании в понедельник вы сами сказали опираться на данные за прошлый квартал...

Руководитель, раздраженно, перебивая:

– Я такого не говорил! Вы меня неправильно поняли. Вы должны были думать головой, а не тупо переписывать цифры из статистики.

Работа не принята, вы на самом деле чувствуете себя тупым, да и еще и виноватым, а задача приобретает новые, еще более размытые контуры. Ловушка захлопнулась.

Что происходит? Это не забывчивость. Это – классиче-

ский прием газлайтинга, когда ваше восприятие реальности ставится под сомнение. Цель – заставить вас усомниться в себе и принять правила игры, где единственным источником «истины» становится манипулятор.

«Выигрыш» манипулятора

Полный контроль над ситуацией и вами. Вы теряете опору, ваша память и профессиональные навыки оказываются «ненадежными», результат вашей работы полностью зависит от его «трактовки» задач. Это позволяет постоянно менять требования, обесценивать ваш труд и держать вас в состоянии неуверенности.

Ситуация повторяется, вы несколько раз получаете противоречивые указания, а при сдаче работы выясняется, что «задача была другой».

Вы чувствуете когнитивный диссонанс: вы ясно помните одно, а вам авторитетно заявляют другое. А попытки напомним о деталях прошлого обсуждения резко обрываются и объявляются «оправданиями» или «перекладыванием ответственности».

Анти-скрипт как защититься

Ваша стратегия – создать неопровержимую документальную базу, которая будет говорить за вас.

1. Правило «Письменного подтверждения». После любого устного обсуждения задачи, особенно сложной, отправляйте руководителю письмо, в котором четко прописываете цель, исходные данные, критерии оценки и сроки. Просите под-

твердить ответным сообщением, что вы правильно поняли задачу.

2. Если письмо игнорируется. Начните следующее обсуждение задачи с фразы: «Я направляю итоговое письмо, как в прошлый раз, чтобы синхронизировать работу». Это сигнал, что вы ведете протокол.

3. Когда вам возражают: «Я такого не говорил!», не спорьте «Нет, вы говорили! Я помню!», а говорите, опираясь на документ: «Я понимаю, что могли возникнуть недопонимания. Я действовал исходя из письма, которое я направил вам для подтверждения. В нем были зафиксированы эти пункты.».

Этот подход переводит вас из роли беззащитной Жертвы, которая что-то там «помнит», в роль профессионала, который документирует процессы. Вы не обвиняете, а предлагаете решение проблемы коммуникации. Манипулятору становится крайне сложно играть в свою игру, когда на столе лежат карты с вашими правилами.

Мини-игра «Я такого не говорил!» делает игру «Попался, сукин сын!» еще более токсичной. Но именно против него наиболее эффективно работает письменная фиксация. Вы защищаете не только свою работу, но и свое восприятие реальности.

Дополнение №2: мини-игра «Заботливый подчиненный»

Вы готовите ежемесячный отчет для руководства. Ваша подчиненная Настя подходит к вам и, заглядывая в монитор, с показной тревогой спрашивает вас:

– Ой, Марта, а ты точно уверена, что этот показатель нужно считать именно так?

Вопрос задан при всех. Вы оказываетесь в ловушке. Если вы резко рявкнете: «Я знаю, что делаю!» вы покажете себя чрезмерно агрессивной. Если вы начнете оправдываться и объяснять, почему вы уверены, вы признаете ее право проверять вас и потеряете свой статус.

Если вы согласитесь с «сомнением», вы тут же ставите под удар свой отчет и свою репутацию.

Что происходит? Это превентивный удар под маской заботы. Манипулятор не ловит вас на ошибке, а создает у окружающих впечатление, что вы можете ошибаться, и что именно она – «спасительница», на которой держится весь отдел.

«Выигрыш» манипулятора. Создание образа «профи» и подрыв вашего авторитета: она ставит под сомнение вашу экспертизу на ровном месте. Пытаясь захватить власть через «заботу об общем деле», Настя негласно назначает себя вашим контролером.

Анти-скрипт как обезвредить «заботливого подчи-

ненного»

Мини-игра «Заботливый подчиненный» – это не про общее дело, а про скрытую конкуренцию и подрыв доверия. Ваша задача – отразить удар, не вступая в дискуссию о правоте, и вернуть ей ее «заботу».

Не спорьте: «Да я сто раз проверяла! Это правильно!», а спокойно и уверенно признайте ее «помощь» и сразу переведите вопрос в шутку или формальное русло.

Шутка. «Настя, от имени компании выношу тебе благодарность за бдительность! Если найдешь еще что-то – дай знать».

Формализация. «Уверена. Это расчет по утвержденному регламенту. Если будут вопросы – это будет моя проблема, я сама разберусь». Такая фраза закрывает обсуждение, апеллирует к регламенту и переводит возможный конфликт в будущее, где он, скорее всего, никогда не наступит.

Если атаки повторяются, задайте прямой, но вежливый вопрос:

– Настя, я заметила, что ты часто перепроверяешь мои решения. Что тебя конкретно беспокоит в моей работе? Давай обсудим напрямую.

Этот вопрос выводит игру из тени и заставляет манипулятора либо предъявить реальные претензии, либо отступить.

Резюме главы 1 Ловушка неопределенности или «Попался, сукин сын!» и его двойники

Манипулятор в этих играх действует как ловкий стратег: он не атакует в лоб, а создает исходные условия, где вы не можете победить по определению. Его оружие – нечеткость, переписывание правил и скрытая агрессия.

В «Попался, сукин сын!» вас заманивают в ловушку «работы на доверии», чтобы потом поймать на ошибках и заставить доделывать бесплатно или обесценить ваш труд.

В мини-игре «Я такого не говорил!» манипулятор использует газлайтинг, чтобы разрушить вашу уверенность в себе и заставить усомниться в собственной памяти и адекватности.

В мини-игре «Заботливый подчиненный» ваш статус подрывают исподтишка, маскируя атаку под «заботу» и создавая у других ощущение, что вы – ненадежное звено.

Общий «выигрыш» манипулятора в обеих ситуациях: власть, ощущение превосходства, материальная выгода и снятие с себя ответственности за провалы.

Ваш универсальный анти-скрипт для всех игр этой главы:

Тотальная формализация. Превращайте любые устные договоренности в письменные брифы, письма-подтверждения и протоколы совещаний. Ваше кредо: «Что не запи-

сано, того не существует».

Уверенность вместо оправданий. Манипулятор ждет ваших эмоций – гнева, оправданий, паники. Не давайте ему эту пищу. Переводите диалог в деловое, безэмоциональное русло, апеллируя к зафиксированным фактам.

Возврат ответственности. На любую попытку переписать правила или обесценить результат, спокойно отвечайте: «Я действовал в рамках поставленной задачи. Если критерии изменились – это отдельный вопрос».

Ключевой вывод. Пока вы ищете оправдания, манипулятор празднует победу. Как только вы выложили на стол документы и регламенты, его игра закончилась. Ваша сила – в создании собственных, четких и прозрачных правил игры, которые лишают манипулятора его главного оружия – неопределенности.

В следующей главе мы разберем игры в молчание, где манипулятор в качестве оружия выбирает игнор.

Глава 2. Власть молчания или игнор, отсрочки и цербер в приемной

История «Занятой коллеги»

Финансовому менеджеру Алисе для обоснования инвест-проекта нужно согласование от руководителя техотдела Олега. Она отправляет ему письмо с расчетами. Проходит день, два, три. Ответа нет. Проект застопорился, маячит дедлайн. Алиса пишет в чат Олегу с просьбой посмотреть ее письмо. Ответа нет. Она звонит ему на телефон, с трудом дозванивается, чтобы услышать, что тот занят и посмотрит, когда будет время.

Проходит еще два дня. Алиса в отчаянии, собственники компании спрашивают, когда будут готовы расчеты, инвесторы ждут. Алиса идет к директору. Только после его звонка Олег кратко отвечает: «Согласовано».

В следующий раз история повторяется. Олег никогда не говорит «нет» и не конфликтует в открытую. Он просто игнорирует запросы, ставя коллег в зависимое унижительное положение «просителя». Его молчание – это оружие.

Разбор истории

Итак, перед нами – пассивно-агрессивная игра «Почему он не отвечает?», где один участник использует молчание как инструмент власти и наказания.

В ролях

«Занятой коллега» /Преследователь: Олег. Он использует молчание как оружие.

«Проситель»/Жертва: Алиса. Она оказывается в ловушке беспомощности и вынуждена прыгать как дрессированная собачка вокруг «Занятого коллеги».

Сценарий

Игра строится на искусственном нагнетании информационного дефицита:

1. Запрос. «Проситель» отправляет письмо, нуждаясь в ответе.

2. Молчание. «Занятой коллега» игнорирует его, демонстрируя свою власть и независимость.

3. Эскалация. «Проситель» начинает нервничать, напоминать, умолять, привлекать начальство.

4. Выигрыш. «Занятой коллега», отвечая или не отвечая, получает подтверждение своей значимости: «Чтобы достучаться до меня, нужно приложить титанические усилия».

Скрытая сделка и «выигрыш»

Выигрыш Олега, Преследователя:

1. Власть и контроль: Он ощущает себя «серым кардиналом», который может тормозить или запускать процессы по своей воле.

2. Повышение статуса: Его молчание заставляет других бегать за ним, что он может трактовать как признак его незаменимости и занятости.

3. Скрытая агрессия: Это безопасный для него способ выразить враждебность, не вступая в открытый конфликт.

Выигрыш Алисы, Жертвы:

Как ни парадоксально, у Алисы тоже есть выгода. Она может занимать позицию несчастной жертвы обстоятельств и ужасных коллег, снимая с себя часть ответственности за срыв сроков.

Как вас втягивают

– Коллега систематически игнорирует ваши письма и сообщения, при этом, возможно, оставаясь на связи с другими.

– На прямые вопросы вы получаете уклончивые ответы «да, если будет время», «очень занят», не содержащие конкретики.

– Вы ловите себя на том, что тратите больше времени на «достучаться», чем на саму работу.

– Вы чувствуете раздражение и беспомощность.

Как выйти из игры: антискрипт

Ваша задача: лишить манипулятора его главного оружия – вашей эмоциональной реакции и зависимости от его ответа.

1. И снова выключите эмоции и включите административный ресурс. Ваше общение должно быть сухим, только по факту и без эмоций. Вы – не проситель, а коллега.

2. Создайте бумажный след. Не ограничивайтесь одним письмом. Создайте цепочку документально зафиксированных попыток. Начиная со второго либо третьего письма (это зависит от срочности и приоритета вопроса) добавляйте в адреса получателей руководителей: вашего и коллеги, который вас игнорирует.

3. Четко обозначайте в письмах дедлайн и последствия. К примеру: «Ответ нужен до 17. 00 четверга, 25/10/2025, иначе мы не успеем подать заявку, и проект будет сорван».

4. Не пишите в чаты и не звоните с угрозами. Ваше оружие – официальные письма с копией руководству, которые станут доказательством игнорирования процесса.

5. Если ситуация постоянно повторяется, эскалируйте корректно. Идите к руководителю не как жалобщик: «Олег мне не отвечает!», а как специалист с четкой постановкой проблемы, которую руководитель обязан решить: «Я периодически сталкиваюсь с проблемой при согласовании данных с Олегом. Вот распечатки писем, на которые я не получила

ответа. Давайте обсудим, как оптимизировать этот процесс, чтобы избежать срывов проекта в будущем».

Дополнение №1 мини-игра «Давай не сегодня, я занят»

Тем временем, Олег, изучив приемы из книг по психологическому манипулированию, продолжает отрабатывать их на своих коллегах. Он дружелюбен и улыбчив. Вот его следующий ход – «давай не сегодня», мастерский прием откладывания, который на словах выглядит как обоснованная занятость, но по сути является инструментом блокировки инициатив.

Руководитель IT-отдела, Александр, предлагает Олегу внедрить новую систему для учета оборудования. Это сэкономит всем время, но требует первоначальных усилий по настройке. Он пытается назначить встречу Олегу:

– Олег, привет! Я подготовил документацию по новой системе. Давай встретимся в среду, обсудим детали.

Олег:

– Слушай, Александр, у меня аврал, заказчики насели. Давай на следующей неделе?

Через неделю Александр напоминает Олегу про встречу, но получает ответ, что привезли новое оборудование, которое надо срочно тестировать.

Так проходит месяц. Александр теперь обращается к на-

чальнику Олега. И время для встречи тут же находится. Александр чувствует некоторую вину, за то, что выдергивает занятого коллегу. На встрече Олега кивает, говорит, что эта система всем будет полезна, но после этого снова наступает тишина. Любая попытка сдвинуть процесс с мертвой точки наткнется на новую, всегда уважительную причину для отсрочки.

Это не просто загруженность, а намеренное откладывание. Олег не говорит «нет», это вызвало бы конфликт, он говорит «да, но потом». Его цель – сохранить статус-кво и избежать дополнительной работы или изменений.

«Выигрыш» манипулятора

1. Сохранение зоны комфорта. Не нужно осваивать новое, менять процессы, рисковать.

2. Визуальная сверхзанятость. Постоянные отсылки к «аваралам» создают образ незаменимого трудяги.

3. Контроль через промедление. Он не блокирует инициативу напрямую, он просто выжидает, пока у инициатора не кончится энергия или энтузиазм.

Анти-скрипт как защититься

Так же, как и в основной игре «Занятой коллега», ваша задача: лишить манипулятора его главного оружия – вашей эмоциональной реакции и зависимости от его ответа. Ваше оружие – документирование и если потребуется, эскалация.

Дополнение №2 к Главе 2 Мини-игра «Осторожно, злая собака»

Инга, секретарь директора, никогда не кричала и не вступала в открытый конфликт. Ее оружие было тоньше. Она охраняла доступ к первому лицу, и этот статус она демонстрировала без единого слова.

Когда кто-то из коллег, проходя мимо ее стола, здоровался, Инга поднимала на него холодный, отстраненный взгляд, медленно осматривала с головы до ног и, не удостоив ответом, возвращалась к своему монитору. Иногда она ограничивалась едва заметным кивком, словно делала одолжение.

Маша, менеджер по проектам, должна была согласовать срочный документ у директора.

– Инга, здравствуйте! Сергей Петрович свободен? – вежливо спросила Маша.

Инга, не отрываясь от экрана, протянула руку за документом. Просмотрела его и, тяжело вздохнув, отложила в сторону.

– Он ушел, – прозвучал безэмоциональный ответ, хотя дверь в кабинет была приоткрыта, и оттуда доносился голос шефа.

– А когда он освободится? Можно я подожду?

Инга ничего не ответила, демонстративно начав печатать, давая понять, что разговор окончен.

Маша ушла, чувствуя себя просительницей, которая мешает работать. Через час она позвонила.

– Инга, добрый день! Подскажите, пожалуйста, Сергей Петрович уже принимает?

– Занят, – отрывисто сказала Инга, резко положив трубку. Маша съежилась, хотя не видела презрительного выражения Инги.

День за днем поведение Инги создавало атмосферу постоянного фонового напряжения. В курилке сотрудники шептались: «Ты не в курсе, чем Инга недовольна? Ко мне сегодня вообще не повернулась». Или начинали строить догадки: «Чем я ее обидел? Может, это знак, что я в опале у директора?» Ее молчаливое презрение было формой психологического террора, заставляя коллег чувствовать себя неуверенно и виновато без всякой причины.

Что происходит? Манипулятор использует свое стратегическое положение не для открытого давления, а для создания атмосферы молчаливого осуждения и собственного превосходства. Он самоутверждается, заставляя коллег испытывать дискомфорт и неуверенность.

«Выигрыш» манипулятора

– Подтверждение статуса: «Я не такая, как вы. Мое положение секретаря директора дает особые привилегии, в том числе – игнорировать социальные нормы».

– Власть через дискомфорт. Она заставляет коллег нервничать и заранее подстраиваться, что усиливает ее контроль

над потоками информации. Люди могут избегать обращений к директору, лишь бы не взаимодействовать с ней.

– Экономия сил и эмоций. Она не тратит ресурсы на «ненужную» вежливость с теми, кого считает ниже по статусу.

– Самоутверждение. Унижая других, она компенсирует собственную неуверенность или ограниченность полномочий.

Анти-скрипт как защититься

Ваша задача – понять, что поведение манипулятора направлено на то чтобы вызвать у вас чувство вины и неуверенности, и оно не вызвано не какими-то вашими проступками.

– Будьте безупречно вежливы – не для нее, а для себя. Разговаривайте нейтрально, без заискивающей улыбки и без вызова в голосе.

– Не пытайтесь задобрить манипулятора. Не задавайте вопросы вроде «У вас плохое настроение?». Этим вы покажете, что его поведение вас задело, и дадите ему еще больше власти. Вы признаете его право на хмурость. Игнорируйте молчание, как будто это погода за окном – нечто, не имеющее к вам прямого отношения.

– Используйте письменную коммуникацию. Для важных запросов к руководству используйте e-mail. Это позволяет минимизировать личный контакт и оставляет письменный след, который секретарь не сможет проигнорировать без рис-

ка для себя. Ваш вопрос превращается из личной просьбы в официальное дело.

Манипулятор пользуется тем, что мы запрограммированы ждать ответной вежливости. Когда вы перестаете ждать этого ответа и прекращаете гадать о причинах его поведения, вы обретаете свободу. Ваша сила – в профессиональной отстраненности и понимании, что его хмурый вид – это его личный театр одного актера, на который вы не обязаны покупать билет. Вы не можете контролировать его поведение, но вы всегда можете контролировать свою реакцию на него.

Резюме Главы 2 Власть молчания или игнор, отсрочки и цербер в приемной

Игры этой главы – не про занятость и профессионализм, а про власть и пассивную агрессию. Манипулятор наслаждается вашей беспомощностью и избегает открытого конфликта, используя три тактики:

«Занятой коллега» использует молчание. Его оружие – информационный вакуум, который заставляет вас паниковать и терять опору.

«Давай, но не сегодня» использует отсрочки. Его оружие – бесконечные «завтраки», которое истощают ваш энтузиазм и убивают любые изменения.

«Осторожно, злая собака!» использует невербалику. Ее оружие – демонстративное пренебрежение и создание атмос-

сферы неодобрения.

Общий «выигрыш» для манипуляторов – сохранение контроля и комфортного статус-кво без открытой конфронтации.

Универсальный анти-скрипт для этих ситуаций: прекратить «просить» и включить режим менеджера-бюрократа. Непрямое сопротивление ломается только прямыми, формализованными действиями.

Ваша задача – четко обозначать свои границы, дедлайны и цену бездействия. Когда манипулятор понимает, что его тактика перестала вызывать у вас беспомощность, а вместо этого приводит к конкретным административным последствиям, его игра теряет всякий смысл.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.