



Lekcija 6: MANIPULACIJA - STOP!

Šta je manipulacija?

Manipulacija je svako ponašanje koje ima za cilj ostvarivanje lične dobiti, na štetu drugih ljudi. Ona može da ima različite oblike, nekada je vrlo skrivena, čak i fino upakovana.



Kada nam se manipulacija desi, najčešće prepoznamo po tome što pristali da nešto uradimo ili kažemo, a da suštinski to uopšte nismo želeli.

Međutim, dobra vest je da ključ u našim rukama. Kada naučimo da prepoznamo manipulaciju i primenimo odgovarajuće tehnike, spremni smo da je stopiramo i izbegnemo.

Da bismo lakše prepoznali manipulaciju, evo nekih primera.

Koja ponašanja spadaju u manipulaciju?

Optuživanje

Da se ti tako ne ponašaš, mi bismo se mnogo bolje slagali.

Zbog tebe sam se razbesnela!

Zastrašivanje

Ako ne uradiš kako ti ja kažem, otkriću svima tvoje pravo lice.

Ako sada to ne prihvatiš, ispašćeš nekompetentan!

Izazivanje sažaljenja

Ja nemam kome drugom da se obratim za pomoć, ako mi ti ne pomogneš ja sam propao.

Bolje da ih ti pitaš umesto mene, jer oni mene ne gotive, sigurno ću im se zameriti pa će me uzeti na zub do kraja života.

Ulagivanje

Ti si baš talentovana u komunikaciji i brzo rešavaš nesporazume... hajde ti sad porazgovaraj sa njim, svakako ćeš bolje od mene uraditi...a ja ću drugi put.

Ti si takav stručnjak, hajde molim te napiši ovaj izveštaj. Ma tebi je to 5 min.

Devalviranje

Pozovite mi nekog stručnijeg od Vas da rešimo ovu situaciju!





Koje tehnike asertivnosti nam mogu pomoći da izbegnemo manipulaciju?

Tehnika koja se zove **Pokvarena ploča** ima za cilj da vrti jednu te istu poruku i na taj način nam pomaže da istrajemo. Za izbegavanje manipulacije je ključno istrajavanje i podnošenje neprijatnosti. Posle drugog ili trećeg odbijanja, nama je najčešće neprijatno i to je momenat kada dozvolimo manipulaciju. E upravo u tom momentu uključujemo STOP, odnosno imamo poruku koju ćemo reći koliko god puta treba kako bismo izbegli manipulaciju.

Na primer, ako nam prodavac nudi proizvod koji nama nije potreban i ne želimo da ga kupimo, možemo da ga ljubazno odbijemo primenjujući tehniku pokvarene ploče.

- Hvala Vam zaista, nisam zainteresovana za kupovinu.
- Verujem da je proizvod dobar, ali nisam zainteresovana za kupovinu.
- Zaista mi ne znači ni da probam, jer nisam zainteresovana za kupovinu. Molim Vas, nemojte više insistirati.

Važno je da ovo govorimo smireno, samopouzđano, nepokolebljivo. Možemo kombinovati različite alate i tehnike asertivne komunikacije ali je važno da nam je suštinska poruka uvek na umu (nisam zainteresovana za kupovinu).

Druga tehnika koja nam pomaže u izbegavanju manipulacije je tehnika koja se zove **Nepecanje** i koja podrazumeva držanje fokusa na temi razgovora.

Najprimenljivija je u situacijama kada sagovornik skreće s teme, sa ciljem da izokrene tok priče u svoju korist. U tim situacijama je važno fokusirano slušati sagovornika i ne dozvoliti da menja temu niti da vas upeca na npr: osećanje krivice, nesigurnost i sl. kako biste potom vi popustili i odustali od vašeg komunikacijskog cilja. Preporučuje se primena ove tehnike za **izbegavanje manipulacije zastrašivanjem i devalviranjem**.

Na primer kada razgovarate sa saradnikom koji je opet probio rok za neki zadatak, sagovornik može da kaže:

„Opet je u timu svako radio suprotno od onoga što smo se dogovorili. Niko ne poštuje pravila, samo gledaju da se izvlače s posla i što manje da rade...”

Vaš odgovor treba da ide u pravcu: Razumem da imaš zamerke na ostatak tima, ali je sada važno da se usmerimo na ovu konkretnu situaciju i da vidimo kako nju da razrešimo.

Uporno, istrajno, bez pecanja - STOP manipulaciji!

