

## **„Koń Trojański” Biznesu – Manipulacja.**

Zacznijmy od krótkiego wyjaśnienia, czym jest manipulacja. Otóż, najprościej rzecz ujmując – to rodzaj działań, których celem jest odpowiednie uruchomienie naszych emocji i takie nimi zarządzanie, by wyłączyć logiczne myślenie i uzyskać założony wcześniej skutek. Oczywiście sztuka jest wykonana po mistrzowsku wtedy, gdy człowiek poddawany manipulacji w każdej chwili ma poczucie, że myśli logicznie i podejmuje racjonalne decyzje.

Tak czy inaczej, jeśli kupiłeś coś pod wpływem czyichś manipulacyjnych działań, a nie swojej rzeczywistej potrzeby, czeka cię to, co przekazuje „Postulat Bolinga”:

***„ Nie martw się, jeśli czujesz się dobrze. Przejdzie ci”.***

Manipulacja może działać bardzo dobrze tylko wtedy, gdy trafia na odpowiedni grunt. Dlatego wywoływanie potrzeby odbywa się ciągle i nieprzerwanie – poprzez plakaty reklamowe, reklamę w prasie, radiu i telewizji. Podobnie dzieje się z wywoływaniem kolejnych motywatorów; niepokoju, obaw, lęku – już samo obejrzenie wiadomości telewizyjnych wystarczy. Katastrofy, wypadki, napady, kradzieże – 90% wiadomości, to „złe wiadomości”.

I kilka dni później podnosisz słuchawkę telefonu i słyszysz głos sprzedawcy: „Widzi Pan, taki mistrz i nagle ginie w wypadku samochodowym. Kto by pomyślał – nigdy nie wiadomo co i kiedy nas czeka”. Albo takie niewinne pytanko: „Czy jeździ Pan pociągami?” – zwłaszcza, jeśli kilka dni wcześniej w katastrofie kolejowej zginęło kilkadziesiąt osób. Wyobraźnia zrobi resztę.

Podobnie jest z wywoływaniem potrzeby. „Czy słyszał Pan, że jeden z naszych klientów kupił zegarek, żelazko i noże nierdzewne, a całkiem dodatkowo daliśmy mu jeszcze samochód – za darmo – wyjątkowa oferta, prawda? Teraz mamy do rozdania 2 domy, 5 mieszkań, 10 lodówek, 50 rowerów górskich, 100 namiotów, 500 kubeczków do kawy, a dodatkowo, – całkiem za darmo – katalog naszych produktów na płycie CD. Ale ta oferta specjalna dotyczy tylko tych, którzy dokonają zakupu na kwotę nie mniejszą niż .... I tylko dziś. Więc co? Jaka decyzja?” A wyobraźnia zrobi resztę.

Warto dodać, że jest zaledwie kilka mechanizmów, na których zbudowane są wszelkie manipulacje. Pozorem jest ich niezliczona ilość i to złudzenie bierze się tylko z niezliczonej ilości „ubranek i krojów”, w które się manipulację „ubiera”. Ludzie prześcigają się w wymyślaniu nowych form, chwytów – jakkolwiek to nazwiemy – ale wszystkie i tak opierają się na tych samych, starych jak ludzkość, zasadach psychologicznych. To jedynie zabieg, którego celem jest zbudowanie w ludziach poczucia, że nie da się wielkości zjawiska ogarnąć i skutecznie mu przeciwdziałać.

***Manipulacja zawsze dotyczy ludzi  
i jest „wycelowana” w Ich emocje.***

„O głodzie można mówić wtedy, gdy człowiek na człowieka patrzy jak na obiekt do zjedzenia” – pisała w „Granicach” Zofia Nałkowska. Dziś można powiedzieć śmiało, że z manipulacją mamy do czynienia wtedy, gdy człowiek patrzy na człowieka jak na źródło zysku.

Mamy wystarczająco dużo wiedzy, by rozpoznać manipulacje. A nawet jeśli ktoś jej nie ma, to i tak jego emocje nieomylnie go informują o tym, co się stało. Więc co powoduje, że następnym razem znów dajemy się wykorzystać? Dlaczego ludzie, którzy mają dość „robienia ich w konia”, nie przeciwdziałają?

Można wymienić setki racjonalnych powodów typu: „sam świata nie zmienię”, „i tak mój pojedynczy sprzeciw nic nie da, a co się będę szarpał i denerwował – to tylko kilka złotych – nieraz się zgubi”, „będę ponad to”, „mam być jedynym uczciwym? – żeby mówili o mnie: „ale naiwny!”.

Jednak, gdy się przez te wszystkie powody przebrnie, można dojść do dziwnego wniosku. Żeby coś zrobić, najpierw trzeba przyznać się przed sobą samym, że się podlega temu nieuczciwemu zjawisku, a to nie jest miłe. Trzeba spojrzeć na swoją naiwność, i to też nie jest miłe.

To ludzkie – chcemy ochronić się przed wstydem, przed rozczarowaniem samym sobą, przed poczuciem braku wpływu, przed oceną własnego rozsądku i decyzyjności, przed świadomością własnej słabości. Wolimy myśleć, że to nasze świadome decyzje – nawet, jeśli głęboko odczuwamy, że to nie jest prawda. A może tak często sami dopuszczamy się manipulacji, że trudno jest nam uwierzyć? – Uwierzyć, że można się bez niej obyć.

Wszystkie odpowiedzi są w nas, w środku – na zewnątrz mnożymy jedynie powody, by „to we wnętrzu” jakoś sobie uzasadnić, wyjaśnić – bo boli.

***„Szczęście nie jest stacją, do której przyjeżdżasz,  
lecz sposobem podróżowania.” (M. Runbeck)***

Przejdźmy teraz na płaszczyznę biznesu i spójrzmy z drugiej strony. Co powoduje, że tak wiele firm stosuje nieuczciwe chwytów? To niesamowite! Właśnie uświadomiłem sobie, co napisałem w poprzednim zdaniu. Zwróć uwagę, napisałem „wiele firm”. Przecież to oczywiste, że to nie żadne firmy, ale ludzie w tych firmach. To nie firmy wymyślają rozmowy handlowe, reklamy, gadżety – manipulacje – ludzie to wszystko wymyślają.

Zadajmy jeszcze raz to pytanie i tym razem precyzyjniej.

Co powoduje, że **tak wielu ludzi** reprezentujących interesy **tak wielu firm** stosuje **tak wiele nieuczciwych chwytów**?

Do głowy natychmiast przychodzi tysiące powodów i jeden bardziej bezsensowny od drugiego: „bo trzeba być najlepszym”, „bo wysokie targety”, „bo trzeba być twardym”, „bo działamy ekspansywnie”, „bo recesja w biznesie i trzeba jakoś przeżyć, przetrwać”, „bo trzeba prześcignąć, wykończyć konkurencję”, „bo ludzie potrzebują naszych produktów więcej i nie wiedzą o tym”, i wiele innych.

Do każdego z tych powodów wystarczy zadać jedno pytanie, by uświadomić sobie ich błędność. I tak dla przykładu, kolejno:

„W czym najlepszym i według kogo?”

„Kto te targety ustala, dla kogo i dlaczego takie?”

„W jaki sposób bycie twardym oznacza bycie nieuczciwym?”

„W jaki sposób manipulacja zapewnia ekspansywność?”

„Jak poprzez nieuczciwe traktowanie i wykorzystywanie swoich klientów (to odstrasza i zniechęca) można zapewnić sobie przeżycie, przetrwanie podczas recesji?”

„Po co ścigać się z kimkolwiek w zawodach o bycie ostatnim, przegranym – zwłaszcza, że im bardziej kogoś chce się wykończyć, tym bardziej wykańcza się samego siebie?”

„Nawet jeśli ludzie dowiedzą się o tym, że potrzebują jakiegoś naszego produktu, ale dowiedzą się tego w nieprzyjemny dla siebie sposób – co da nam pewność, że kupią ten produkt od nas, a nie od kogoś, kto ich nie oszukał?”

To tylko przykładowe z wielu możliwych pytań – nie o to chodzi, by zadać wszystkie. To jedynie pomoc w przebrnięciu przez temu podobne powody.

I oczywiście kiedy przez te powody się już przebrnie, można dojść do wielu przedziwnych wniosków.

Oto kilka:

1. **Maleje wiara w Człowieka**, w jego mądrość i świadomość. Wmawia się nam, że my nie wiemy, kiedy są nam potrzebne nowe buty, baterie, telefon, lodówka, ubezpieczenie, konto bankowe.... Wykształca się w nas celowo tzw. wyuczona bezradność tylko po to, by nas ratować, a jedynie przy okazji nas ograbić.

*„Bo zwyciężyć mogą Ci, którzy wierzą, że mogą.”  
(Wergiliusz)*

2. **Człowiek staje się coraz bardziej „produktem”**. Jest traktowany jak „mięso armatnie” dla dobra wielkiej – czyjejs bitwy. Staje się dobrze naoliwionym „trybem” w maszynie i dopóki wyrabia normę lub płaci, jest potrzebny. A później – „na złom”.

*„To wielka rzecz być wielkim, lecz jeszcze większa – być ludzkim.” (W. Rogers)*

3. **Zanika w Człowieku wiara w to, że można bez „chwytów” prowadzić dochodowy interes**. Dajemy się wciągnąć w nierealny wir, który pozbawia nas energii, spokoju, zadowolenia ze swoich pomysłów, wynalazków i odkryć. Zatrzymuje nas w rozwoju, a w zamian daje frustrację, zniechęcenie, bezsilność i rezygnację. Zaszczepia w nas lęk i umieszcza nas w zawodach dla „kamikadze”.

*„Ważniejsze jest, żeby zrobić rzecz dobrą, niż żeby zrobić rzecz dobrze.” (P. Drucker)*

4. **Zmierzamy donikąd deptając Wartości**. Słowa takie jak uczciwość, miłość, rzetelność, prawda, dobroć, szczerowość, ufność, sukces, zdrowie tracą znaczenie. Z drugiej strony nadzieję przywraca fakt, że wielu ludzi budzi się z letargu i zaczyna poszukiwać tego, co wartościowe, wybierać jedynie wartościowe rzeczy. Trwa poszukiwanie drogi powrotnej z bezładnej, a raczej bez-ludzkiej wyspy. Wielu ludzi poznało już pustkę i wyciągnęło wnioski.

*„Nasz jest ten świat, w którym ludzie nie wiedzą, czego chcą, a przeszliby przez piekło, żeby to zdobyć.” (D. Marquis)*

5. **Manipulacja się nie opłaca**. Spotkałem wielu ludzi, którzy próbowali drogi na skróty. O zadowoleniu nie ma mowy. Nawet, jeśli przez jakiś czas zdobywali pieniądze, to zapłacili za to bardzo wysoką cenę (na przykład stracili większość przyjaciół lub choćby lojalnych klientów). Często musieli

zaczynać od nowa, a nigdy nie mieli poczucia, że doszli do jakiejś mety – poza frustracją, bankructwem finansowym lub/i emocjonalnym.

***„Wielu ludzi odnosi niepowodzenia, gdyż sądzą, że podstawowe zasady nie odnoszą się do nich.” (M. L. Cichon)***

6. **Manipulacja jest stratą czasu i energii.** Wszelkie zabiegi związane z manipulacją wymagają wiele planów, wysiłku i czasu. Po pierwsze by wymyślić, jak kogoś wykorzystać, a po drugie, jak to później ukryć. Wiąże się – to raczej oczywiste – z ogromnym wręcz poczuciem napięcia, a więc całkowicie zbędną utratą cennej energii. Nawet jeśli uzyskuje się jakiś krótkotrwały efekt, to i tak trudno się nim cieszyć. W konsekwencji podejmuje się następne sfrustrowane działania, by nie myśleć.

***„Bronią swych błędów tak, jakby bronili swego dziedzictwa.” (E. Burke)***

7. **Manipulacja jest niszcząca, demotywująca siłą.** Dotyczy to zarówno manipulujących, jak i manipulowanych. Pierwsi, chcąc nie chcąc, zaczynają myśleć o swojej usłudze lub produkcie, jako o słabym – skoro trzeba stosować chywy. Są coraz słabsi i wraz z nimi coraz słabszy jest ich produkt. Zaczynają sobie samym udowadniać, że mają dobrą ofertę, ale niestety w nieefektywny sposób. Drudzy zaczynają myśleć, że skoro ktoś potrzebuje wykonać tyle różnorodnych zabiegów nie wprost, to znaczy, że coś ma do ukrycia. Jedną z długofalowych konsekwencji jest na przykład spadek zaufania. Ponieważ prawdziwa motywacja zawsze bierze swój początek z Wartości, a te są deptyane, i jedni i drudzy tracą swoją motywację. W następstwie tego procesu tych pierwszych poddaje się następnej manipulacji, by przywrócić im motywację (strasząc lub obiecując), i drugich poddaje się następnej sprytniej manipulacji by kupili (strasząc lub obiecując) – i koło się zamyka.

***„Ambicja często każe ludziom chwytac się najnikczemniejszych zajęć; wspinanie się zatem wygląda tak samo jak pełzanie.” (J. Swift)***

8. **Manipulacja jest sygnałem wewnętrznego zamętu.** Nie ma znaczenia czy chodzi o pojedynczą osobę, czy o grupę ludzi w ramach jakiejś organizacji. Jeśli manipulacja wychodzi na zewnątrz, to najpierw musi dokonać się we wnętrzu.

***„Pierwszym i najgorszym ze wszystkich oszustw jest oszukiwanie samego siebie. Potem łatwo już grzeszyć na wszystkie sposoby.” (J. Bailey)***

9. **Manipulacja zawsze przegrywa z czasem.** Nie słyszałem jeszcze o takim przypadku, aby jakiś „przekręt” – wcześniej, czy później – nie wyszedł na jaw. Natomiast zawsze, gdy wychodzi na światło dzienne, przynosi oplakane skutki dla firmy, której dotyczy. Szkoda czasu na przykłady. Czas „załatwia” każdą, nawet po mistrzowsku zaplanowaną i przeprowadzoną manipulację. Zazwyczaj wtedy jest już za późno na jakiegokolwiek sensowne działania – można tylko zwinąć piękne żagle i mieć stertę nieprzydatnego śmiecia w piwnicy. Aż dziwne, że (Ci) tak bardzo inteligentni ludzie,

wymyślający wciąż nowe formy manipulacji (a wydawałoby się, że wszystkie już znamy) są tak łatwowierni, iż wierzą, że im się uda. To wręcz niesamowite.

**„Interesuje mnie przyszłość, ponieważ mam zamiar spędzić w niej resztę życia.” (C. Kettering)**

Dość tych wniosków. I tak nie sposób napisać wszystkiego. Raczej chodzi o to, by zrozumieć, że manipulacja jest szkodliwa dla wszystkich. A powyższe wnioski do tego wystarczą, – jeśli ktoś zechce.

Podsumowując.

**Manipulacja jest jak bumerang.  
W jakąkolwiek stronę rzucisz – wróci.  
Niezależnie od tego czy daleko, czy blisko – wróci.  
I czym mocniej rzucisz – tym mocniej wróci.  
Zawsze wróci do ciebie.  
I to nie będzie miłe.**

Jak można to powstrzymać?

**„Nie wystarcza tylko wiedzieć o istnieniu cnoty,  
lecz musisz starać się ją osiąść i zrobić z niej użytek,  
albo też przedsięwziąć inne środki,  
abyśmy byli dobrzy.” (Arystoteles)**

Warto postawić na uczciwość – to jedyna droga – uczciwość wobec siebie i wobec innych. Jest to być może dłuższa droga do sukcesu, ale też w ogóle jest to droga do Sukcesu.

Człowiek jest istotą kreatywną i jeśli Mu się stworzy sprzyjające warunki, by ten zasób mógł rozwijać, oraz połączy z Szacunkiem dla Siebie i Innych – jest w stanie znaleźć wiele **ekologicznych** dla Siebie, dla Innych i równocześnie dobrych dla Firmy rozwiązań.

Gdybyśmy zaczęli używać swojej szerokiej wiedzy zgodnie z jej przeznaczeniem, godnie i z poszanowaniem wspólnego dobra – żyłoby nam się i łatwiej, i szczęśliwiej, i spokojniej, i radośniej. Wiedza nie jest ani dobra, ani zła – nóż też nie jest ani dobry, ani zły – jedynie od Człowieka i wyznawanych przez niego Wartości zależy, jak tego dobrodziejstwa użyje. To kwestia decyzji.

Potrzebna jest też w biznesie – bardziej niż kiedykolwiek – zaduma nad pytaniami:

- Po co robimy to, co robimy?
- Co wnosimy do naszego wspólnego Świata?

- Czego chcemy nauczyć nasze Dzieci i jakiej przyszłości chcemy dla Nich i dla Siebie?
- Jak chcemy wykonywać nasze czynności, by patrzeć Ludziom prosto w oczy i by patrzeć sobie prosto w oczy?
- Kto, jeśli nie my, ma coś zacząć zmieniać i od kiedy, jeśli nie od dziś?

Wiele pytań i ogromna potrzeba refleksji.

***Jest wiele sensownych dróg,  
a każda z nich zaczyna się w Człowieku.***

Pozwól, że na koniec przytoczę jeszcze słowa, które napisał w książce „W poszukiwaniu Siebie” John Powell SJ. Zachęcam do przestudiowania tej książki w całości.

***„Poznajemy swoje prawdziwe „ja” bardzo powoli,  
zazwyczaj najpierw rozpoznając nasze role i maski.  
Każdy wgląd, jeżeli zostanie przyjęty i zamieniony w działanie,  
pozostawia nas odmienionymi ... na zawsze.”***

I pamiętajmy jeszcze o dwóch prostych rzeczach.

Pierwsza:

***Jedynie Wartościowe Życie przynosi Wartościowe Nagrody.***

Druga:

***Wartościowe Życie przynosi Jedynie Wartościowe Nagrody.***

*Piotr Pilipczuk*