

## Шеста глава

### КАКВО ДА ПРАВЯ, КОГАТО ГОВОРЯ С ГОЛЯМ, ДЕБЕЛ

#### ДРЪВНИК?

#### Лавиране около трудни шефове

Ако наистина работите за идиот, отвличането, превратите и вкарването на вирус в компютърната система на фирмата може би удовлетворяват филмовите герои, но в реалния живот за такива престъпления изпращат хората в затвора.

За жалост в някои видове бизнес животът действително наподобява изкуството и според Робърт Съгън в книгата му „Изгонете гаднярите“ случаите на нецивилизованост, заяждане и обидно поведение, дирижирани от началниците към подчинените им, изобилстват. Актуалната информация обаче навежда на мисълта, че бизнесът ще постъпи глупаво, ако остави безнаказано такова провинение и не балансира системата. Служителите с груби шефове напускат работата си и страдат от депресия, безпокойство, изтощение, проблеми със здравето и гняв и всичко това струва на фирмите милиарди в съдебни дела за неизпълнена отговорност, здравно осигуряване и загуба на производителност.

Ако попитам някоя група какво най-много не харесват в шефа си, отговорите са доста стандартни. Не че шефовете са стопроцентови дръвници, но се държат като кретени.

- Контролират те прекалено отблизо.
- Избухват.
- Нанасят удари под пояса.
- Предпочитат определени хора.
- Не общуват.
- Общуват твърде много.
- Висят ти над главата.

- Дават малко или никаква обратна информация и после крещят, когато не си направил нещо както трябва.

- Никога не показват, че ценят работата ти.

Рядко чувам някой да казва: „Шефът ми прави прекалено много комплименти. Не издържам!“. Ако има една характерна черта, типична за всички шефове идиоти, това е липсата на признание, оценка и уважение към усилената работа на подчинените им.

Ако не можете да се дистанцирате от проблема или да напуснете работата си, какво може да сторите, за да се справите с властното поведение на шефовете, което ви побърква? Ето няколко метода.

#### Научете историята им

Ако работим с труден шеф, въпросът е: как го прави? Защо фирмата е толкова преуспяваща? Каква е историята на шефа и какво мога да науча от нея, преди да кажа нещо, за което вероятно после ще съжалявам?

От Ерата на алчността (спомняте ли си Уолстрийт и осемдесетте години на миналия век?) може и да са изминали десетилетия, но все още има бестселъри със съвети за лидерството, коментиращи за Макиавели, Атила, Ханибал, генерал Патън и други воители. Дори книгите, които популяризират доброто общуване, често са съсредоточени върху конфронтацията: „Трудните разговори“, „Жестоките разговори“ и „Конфронтационните разговори“ са заглавия на велики книги, които съм цитирал тук и използвам за справки.

Запитайте се: какво не виждам в моя неотстъпчив шеф, с когото трудно общувам? Какво мога да науча от неговата личност? Загърбете емоциите и се съсредоточете върху стратегията.

Да познавате историята на своя шеф, ще ви позволи да прецените какво да включите в разговора и какво да премълчите. Взимането на това решение и

внимателният подбор на фактите и изреченията може коренно да променят нещата, особено ако поне опитате да приемете гледната точка на шефа.

„Ако знаех...”, е интересен израз. Вероятно по-добрият подход е: „Преди да кажа нещо, ще проуча всичко по въпроса”. Това може би е умният път, по който трябва да тръгнете.

### Дайте отговор

Не всеки довод на шефа си заслужава да бъде приет. В зависимост от приоритетите ни пропускането на съвещание може да е правилният избор за нас, много пъти исканията са неприемливи и ние избираме да не се съгласим.

„Няма да ходя на никакви съвещания”.

„Щом тя ще се държи така с мен, добре. Ще бъда лоялен на друг”.

„Знаеш ли какво? Нека ме уволни. Имам основателна причина да закъснявам. Тук съм отскоро. Ще получавам пари като безработен и ще си търся работа, където ще ме оценят”.

Във всички тези възможности за избор обаче липсва отговорност.

Да дадете отговор е форма на творческо мислене. *„Какво си е наумила шефката и как да сторя така, че тя да разбере, че съм част от екипа и приемам идеите ѝ? Може и да не съм съгласен с позицията ѝ, но искам тя да знае, че поне слушам и чувам гледната ѝ точка”.*

Открийте срещу какво се съпротивлявате и разберете каква е гледната точка на другия. Няма по-сигурен начин да доведете разговора до задънена улица, от този да го започнете със строго определена позиция. Ако го поведете с открито съзнание, не е задължително да приемете ситуацията, но със сигурност ще видите всички факти и ще решите кои части да възприемете и кои няма да ви послужат.

### Стъпки за действие

Накратко изследвахме някои начини да предотвратим „изпускането на нервите си” пред безразсъдни шефове. Ето няколко обобщени предложения от експерти писатели и други авторитети.

1. Дистанцирайте се. Това е страхотен начин да се освободите от гнева и огорчението. Използвайте редовно всичко, което може да ви разсее – физически дейности, музика, танци, дихателни упражнения – като метод да намалите стреса, за да живеете по-дълго и да се справяте по-успешно с идиотите.

2. Преди да заговорите, открийте каква е историята на шефа ви.

3. Разберете гледната точка на шефа, като дадете отговор.

„Разбирам защо мислиш така”. „На твоето място и аз вероятно щях да взема същото решение.”

4. Дори след като признаете гледната точка на шефа, пак може да повдигнете възражения.

„Отворен ли си за предложения?” „Може ли да споделя друго мнение по въпроса?”

5. Разговорът с неотстъпчив шеф може да включва всъщност три разговора: Какво се е случило? Какви са чувствата ви? Как това влияе на ролята ви на работното място?

6. Регулирайте дишането си. Поемайте си дъх през устата и издишвайте през носа.

7. Изберете момент, когато контролирате думите си и мислите и говорите ясно.

8. Мъдро подбирайте думите си.

9. Говорете с недвусмислени, необременяващи думи, когато споделяте историята си.

10. Дистанцирайте се. Не го възприемайте лично. Определете или поставете ясни и точно определени граници.