

Манипуляции в управлении проектами

Алексеев Алексей,
МВА, PMP
a-a-e@mail.ru

Москва, 2015

Признаки манипулятивных намерений

- Интерес к вашему прошлому опыту
- Повышенное внимание к вашей персоне
- Разговор на философские темы
- Настойчивое желание оказать вам услугу
- Приближение, навязывание

Виды манипуляций

- Мягкие манипуляции
- Нажим
- «Проблемная» информация
- «Помощь зала»

Мягкие манипуляции

- Проецирование на будущее

Пример: «Мы крупнейший дистрибьютор России. Автоматизировав нашу компанию, Вы сможете гордиться этим проектом!»

- Лесть

Пример: «... вы же опытный РП и успешно занимаетесь проектами уже много-много лет...»

Мягкие манипуляции

- Жалость

Пример: клиент: «Мы не успели согласовать эту часть Технического задания, т. к. постоянно всей командой проекта сидим на работе до 23:00...»

- Смещение акцента

Пример: вместо того, чтобы решать основной вопрос, акцент переноситься на более мелкий и туда расходуется все отведенное на встрече время.

Нажим

- Deadline

Пример: клиент: «Через 2 недели нам надо запустить всю сеть магазинов, иначе мы ищем других подрядчиков!»

- Шантаж

Пример: «... это наше последнее предложение иначе нет смысла продолжать сотрудничество...»

Нажим

- **Затягивание**

Пример: договор на проект согласовывался около 6 мес. и прошел порядка 30 итераций. В итоге был подписан на значительно худших условиях, чем изначально предполагался, т.к. в проект уже было вложена с нашей стороны множество сил.

- **Хвастовство**

Пример: «Наша компания является лидером в розничном ритейле Европы!!!»

«Проблемная» информация

- Недостаток информации

Пример: «У нас вообще ничего не работает!»

- Избыток информации

Пример: Суд надо крупной компьютерной фирмой. Защита предоставила материалов в объеме 7 млн. страниц.

«Проблемная» информация

- **Неструктурированная информация**

Пример: цитата «Ситуация такова, что многие компании, присутствующие на разных рынках, зачастую не придают должного значения происходящим там изменениям. Это может привести к драматическим последствиям. Вплоть до того, что уже невозможно будет изменить сложившееся положение. Этого нельзя не учитывать.»

«Помощь зала»

- Помощник

Пример: «Добрый и злой полицейский»

- Эксперт

Пример: на очередной проектной встрече у клиента:
«Познакомьтесь это Георгий, признанный эксперт в области проектирования ПО, с более чем 20-ти летним опытом. Георгий будет аудитором на нашем проекте!»
(более мы Георгия не видели и не слышали ни разу).

«Помощь зала»

- Шеф

Пример: клиент «Мы бы вам сразу заплатили, но у нас все платежи согласовывает офис в Англии...»

- Корпоративная культура

Пример: клиент: «Мы не будем подписывать никакие приказы о проектной команде и тому подобные, т.к. у нас в компании принято даже обычное письмо считать официальным документом.»

Что же делать?

1. Распознать манипуляцию
2. Пресечь манипуляцию:
 - переспрашивание
 - игнорирование
 - «заезженная пластинка»
 - изменение перспективы
 - прекращение общения

Спасибо, за внимание!

Алексеев Алексей,
МВА, PMP
a-a-e@mail.ru