

Dr sci. Albert Dž. Bernstein

# EMOCIONALNI VAMPIRI NA POSLU

Kako se izboriti sa šefovima i kolegama  
koji vas iscrpljujeju



Prevela  
Aleksandra Čabraja

**Laguna**

Naslov originala

Albert J. Bernstein, ph. D.

EMOTIONAL VAMPIRES AT WORK

Copyright © 2013 by McGraw-Hill Education

All rights reserved.

Translation copyright © 2016 za srpsko izdanje, LAGUNA



Kupovinom knjige sa FSC oznakom pomažete razvoj projekta  
odgovornog korišćenja šumskih resursa širom sveta.

NC-COC-016937, NC-CW-016937, FSC-C007782

© 1996 Forest Stewardship Council A.C.

*Džošu*

# Sadržaj

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Predgovor . . . . .</b>                                                                | <b>13</b> |
| <b>1. Emocionalni vampiri . . . . .</b>                                                   | <b>15</b> |
| <i>Ko su oni?</i>                                                                         |           |
| Asocijalni vampiri . . . . .                                                              | 20        |
| Histrionični vampiri . . . . .                                                            | 25        |
| Narcisoidni vampiri . . . . .                                                             | 29        |
| Opsesivno-kompulzivni vampiri . . . . .                                                   | 31        |
| Paranoidni vampiri. . . . .                                                               | 33        |
| Kako da prepoznate emocionalne vampire<br>kad ih sretnete. . . . .                        | 36        |
| Kako vas emocionalni vampiri<br>mogu pretvoriti u nekoga koga ne prepoznajete . . .       | 37        |
| Vampiriska hipnoza. . . . .                                                               | 38        |
| <b>2. Zrelost i mentalno zdravlje . . . . .</b>                                           | <b>40</b> |
| <i>Zaštitite se od emocionalnih vampira<br/>tako što ćete razmišljati sporije od njih</i> |           |

|                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ako su emocionalni vampiri deca,<br>šta znači biti odrastao? . . . . .    | 40         |
| Kako prepoznati razliku<br>između sporog i brzog razmišljanja. . . . .    | 43         |
| Zbog čega ljudi postaju emocionalni vampiri? . . . .                      | 50         |
| Nezrelost nasuprot zlu . . . . .                                          | 51         |
| O procenama . . . . .                                                     | 51         |
| <b>3. Ko ste vi? . . . . .</b>                                            | <b>53</b>  |
| Jeste li buntovnik, vernik ili takmičar? . . . . .                        | 55         |
| Buntovnici. . . . .                                                       | 67         |
| Vernici. . . . .                                                          | 68         |
| Takmičari . . . . .                                                       | 69         |
| <b>4. Asocijalni vampiri . . . . .</b>                                    | <b>72</b>  |
| Dilema – ferari ili tojota . . . . .                                      | 74         |
| Kako prepoznati asocijalnog vampira . . . . .                             | 76         |
| Upitnik za prepoznavanje<br>asocijalnih emocionalnih vampira . . . . .    | 77         |
| Šta mere pitanja. . . . .                                                 | 78         |
| Kako tako neodgovorni ljudi dospevaju<br>na odgovorne položaje? . . . . . | 82         |
| <b>5. Asocijalni nasilnici i zavisnici . . . . .</b>                      | <b>84</b>  |
| Razmišljanje umesto reagovanja na nasilnike . . . . .                     | 86         |
| Obrazac iz kojeg treba iskoračiti: dominacija . . . . .                   | 91         |
| Šef alkoholičar. . . . .                                                  | 98         |
| Još saveta o tome kako se izboriti sa nasilnim šefom .                    | 102        |
| <b>6. Prevaranti . . . . .</b>                                            | <b>108</b> |
| Razmišljanje umesto reagovanja na prevarante . . . .                      | 111        |

---

---

|                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Obrazac iz kojeg treba iskoračiti: hipnoza . . . . .                                       | 113        |
| Prevarantsko zbližavanje. . . . .                                                          | 119        |
| <b>7. Asocijalne kulture . . . . .</b>                                                     | <b>130</b> |
| <b>8. Histrionični vampiri. . . . .</b>                                                    | <b>134</b> |
| Upitnik za prepoznavanje histrioničnih vampira . . .                                       | 139        |
| Šta mere pitanja. . . . .                                                                  | 141        |
| <b>9. Čudesni svet histrioničnih glumatala . . . . .</b>                                   | <b>145</b> |
| Rukovođenje pomoću čarolije. . . . .                                                       | 147        |
| Kako da naterate svog histrioničnog rukovodioca<br>da za promenu radi svoj posao . . . . . | 153        |
| Kako da uđete u svet emocionalnih vampira<br>a da i sami ne postanete vampir. . . . .      | 155        |
| Ponašajte se prema njima onako kako<br>se oni ponašaju prema važnim ljudima . . . . .      | 158        |
| Primena celovitog pristupa . . . . .                                                       | 160        |
| Šef ili najbolji drug?. . . . .                                                            | 164        |
| <b>10. Pasivno-agresivni vampiri . . . . .</b>                                             | <b>169</b> |
| Pasivno-agresivne borilačke veštine . . . . .                                              | 171        |
| Obrazac iz kojeg treba iskoračiti: drama . . . . .                                         | 180        |
| Pasivno-agresivni vampiri i tračevi. . . . .                                               | 182        |
| Pasivno-agresivni vampiri i bolesti . . . . .                                              | 186        |
| <b>11. Histrionične kulture . . . . .</b>                                                  | <b>191</b> |
| <b>12. Narcisoidni vampiri . . . . .</b>                                                   | <b>195</b> |
| Šta znači biti narcisoidan . . . . .                                                       | 197        |
| Narcisistička dilema . . . . .                                                             | 198        |

|                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Narcisizam i samopoštovanje . . . . .                                             | 200        |
| Narcisoidni vampiri na poslu . . . . .                                            | 200        |
| Upitnik za prepoznavanje narcisoidnih vampira . . .                               | 201        |
| Šta mere pitanja. . . . .                                                         | 203        |
| <b>13. Narcisoidni vampiri – legende</b>                                          |            |
| <b>u sopstvenim očima . . . . .</b>                                               | <b>208</b> |
| Pristupi koji ne daju rezultate . . . . .                                         | 212        |
| Jedan mogući pristup koji uspeva. . . . .                                         | 216        |
| Narcisistički bes. . . . .                                                        | 223        |
| Preduzetnici. . . . .                                                             | 232        |
| <b>14. Narcisoidne megazvezde . . . . .</b>                                       | <b>238</b> |
| Briga za šefa narcisoidnu megazvezdu<br>i njegova hrana . . . . .                 | 241        |
| Megazvezde i seks. . . . .                                                        | 258        |
| <b>15. Narcisoidne kulture . . . . .</b>                                          | <b>266</b> |
| <b>16. Opsesivno-kompulzivni vampiri. . . . .</b>                                 | <b>272</b> |
| Šta znači biti opsesivno-kompulzivan . . . . .                                    | 275        |
| Kada je mnogo previše? . . . . .                                                  | 276        |
| Upitnik za prepoznavanje opsesivno-kompulzivnih<br>emocionalnih vampira . . . . . | 277        |
| Šta mere pitanja. . . . .                                                         | 279        |
| Opsesivno-kompulzivna dilema . . . . .                                            | 283        |
| <b>17. Opsesivno-kompulzivni perfekcionista</b>                                   |            |
| <b>i puritanci . . . . .</b>                                                      | <b>284</b> |
| Kako postati krotitelj manijaka za kontrolu . . . . .                             | 291        |

---

---

|                                                                        |            |
|------------------------------------------------------------------------|------------|
| Puritanska etika . . . . .                                             | 302        |
| Kako da se izborite s puritancima a da se ne opečete .                 | 304        |
| <b>18. Opsesivno-kompulzivne kulture . . . . .</b>                     | <b>311</b> |
| <b>19. Paranoidni vampiri . . . . .</b>                                | <b>318</b> |
| Upitnik za prepoznavanje<br>paranoidnih emocionalnih vampira . . . . . | 321        |
| Šta mere pitanja . . . . .                                             | 323        |
| <b>20. Vampiri vizionari . . . . .</b>                                 | <b>327</b> |
| Radi za patriotu . . . . .                                             | 327        |
| <b>21. Paranoidne kulture . . . . .</b>                                | <b>337</b> |
| <b>22. Opasno disfunkcionalne kulture . . . . .</b>                    | <b>341</b> |
| Petnaest znakova opasnosti . . . . .                                   | 342        |
| Opstanak u vampirskoj kulturi . . . . .                                | 350        |
| <b>Epilog . . . . .</b>                                                | <b>352</b> |
| <b>Izjave zahvalnosti . . . . .</b>                                    | <b>353</b> |
| <b><i>O autoru . . . . .</i></b>                                       | <b>355</b> |



# Predgovor

**L**a trinaest godina, koliko je prošlo od prvog izdanja knjige *Emocionalni vampiri*, dobio sam mnoštvo mejlova i poruka od čitalaca koji mi zahvaljuju što sam napisao knjigu koja objašnjava brojne teške odnose kako kod kuće, tako i na poslu. U njima su se često javljala dva uporna i protivrečna zahteva: da pružim više informacija o vampirima na poslu i da pružim više informacija o vampirima u ličnom životu mojih čitalaca.

Moj izdavač *Makgro-Hil* ozbiljno je shvatio ove zahteve. U svojoj mudrosti, ponudio mi je priliku da se pozabavim svakom temom zasebno, nakon dodatnih trinaest godina istraživanja i prakse. Rado sam se odazvao toj ponudi.

Najpre sam revidirao i dopunio originalnu verziju *Emocionalnih vampira*, koja se bavi isključivo ličnim odnosima.

Sad sam srećan što mogu da vam predstavim knjigu koja se bavi isključivo emocionalnim vampirima na poslu.

Ne moram da vam govorim o tome da danas odlazak na posao izgleda drugačije nego što je to bio slučaj krajem prošlog i početkom ovog veka. Firme, neprofitne organizacije,

javni sektor i vojska znatno su se promenili. Emocionalni vampiri nisu. U zbrci i neizvesnosti koje su vladale u poslednjih nekoliko godina, oni su postali još moćniji i još opasniji – osim ako ih ne prepoznate onakve kakvi jesu i uspešno se izborite s njima. Nadam se da će vas ova knjiga naučiti svemu što treba da znate kako biste se zaštitili.

Za četrdeset godina, koliko radim kao psiholog i konsultant, oduvek sam verovao da ljudi, ako zaista razumeju kako ljudski mozak funkcioniše – bilo da je taj mozak njihov sopstveni ili tuđi – mogu da iskoriste to znanje da dobiju više onoga što žele na svom poslu i u svom životu.

Moj posao je da objašnjavam psihološke koncepte dovoljno jasno da ljudi mogu svakodnevno da ih koriste. Ova knjiga je moj najnoviji pokušaj da to učinim. U njoj sam nastojao da opišem najnapornije i najopasnije ljude koje ćete sresti na poslu i da vam tačno kažem šta treba da uradite da biste uspostavili kontrolu nad odnosima s tim emocionalnim vampirima.

Sadržaji koje ovde iznosim jesu ozbiljni, ali to ne znači da moram smrtno ozbiljno da ih predstavljam. Nadam se da ćete se tu i tamo i nasmejati. Posle toliko godina suočavanja sa ljudskim čemerom, znam da humor ima ogromnu isceliteljsku moć. Bez njega bismo svi bili osuđeni na propast.

Predstavljam vam *Emocionalne vampire na poslu*. Nadam se da ćete u njima naći nešto što će vam pomoći.

Al Bernstein  
Portland, Oregon

# Emocionalni vampiri

*Ko su oni?*

Vampiri neprestano vrebaju, čak i sad, dok pričamo o njima. Oni su u susednoj prostoriji, u hodniku ili na kancelariji u uglu, na spratu. Ne piju vam krv, već emocionalnu energiju. Ovde ne pričamo o svakodnevnim neprijatnostima: mrzovoljnim, nemotivisanim neznalicama sa kojima treba da se izborite. Ovo su prava deca noći. Oni imaju moć ne samo da vas iznerviraju već i da vam zamagle um lažnim obećanjima i da sve oko sebe hipnotišu i ubede da su najbolji mogući izbor za posao koji obavljaju, kakav god on bio. Oni ljude najpre zavode a zatim iscrpljuju, ostavljajući sve oko sebe izmoždenim i ošamućenim, ali ih istovremeno navode da noću leže budni i pitaju se: *Da li je ovo zbog mene ili zbog njih?*

To je zbog njih, *emocionalnih vampira*.

Poslovni svet je pun emocionalnih vampira, čak i na samom vrhu hijerarhije. Njihova sposobnost da sami menjaju oblik a drugima zavrte pamet omogućava im da prosto cvetaju u kulturama u kojima je važnije kako nešto izgleda nego šta to zaista jeste. Zapravo, kao što ćemo videti, emocionalni vampiri upravo stvaraju takve kulture.

Bez obzira na to gde radite, ne možete ih izbeći. To kako se nosite s emocionalnim vampirima u svojoj firmi duboko će uticati na tok vaše karijere i kvalitet vašeg života.

Dakle, ko su ti grabljivci iz tame koji umeju da se preobrazu i da drugima zamagle zdrav razum, i poseduju ogromnu moć u firmama, neprofitnim organizacijama, vojsci i politici? To su, naime, ljudi sa specifičnim psihološkim nedostacima.

Na početku dvadeset i prvog veka, prvi put sam upotrebio izraz *emocionalni vampiri* da bih opisao ljude s poremećajima ličnosti. Ta melodramatična metafora predstavlja običnu kliničku psihologiju odevenu u kostim za Noć veštica, koji joj *zaista* odlično odgovara. Vampiri su opasni grabljivci koji nestaju na sunčevoj svetlosti, ali sem toga, oni su mnogo uzbudljiviji i privlačniji od običnih ljudi. U današnje vreme svi žele da budu vampiri, da se zabavljaju sa vampirima, ili da bar čitaju knjige i gledaju filmove o vampirima. Isto važi i za ljude s poremećajima ličnosti. Oni su možda nezreli i opasni, ali se ipak zaljubljujemo u njih, glasamo za njih na izborima, unajmljujemo ih da vode velike korporacije i gledamo ih na televiziji u rijaliti programima.

Ljudi sa poremećajima ličnosti su, poput vampira, pre svega i iznad svega *drugačiji*. Oni deluju mnogo bolje od običnih ljudi, ali se često ponašaju mnogo gore. Vampiri svakako rade stvari koje povređuju druge, ali to nije ono što ih čini tako opasnim i iznurujućim. S vremenom nam najveću štetu nanose upravo naša sopstvena očekivanja. Ako pretpostavimo da vampiri razmišljaju i ponašaju se na isti način kao i mi, najčešće ćemo potceniti opasnost, smatrajući da će oni ovog puta, svakako, poslušati glas razuma. Oni to ne čine, a mi zbog toga svaki put nasedamo. Jedina zaštita jeste znanje. Da bismo ih sprečili da nas izmožde, moramo

znati da su emocionalni vampiri drugačiji, i razumeti tačno u čemu su to drugačiji.

U srednjoj školi naučio sam ovu jednostavnu razliku: kada ljudi izluđuju sebe, oni imaju neurozu ili psihozu. Kad izluđuju druge ljude, oni imaju poremećaj ličnosti.

Šta je poremećaj ličnosti i kako ga treba nazvati, predmet je političkih rasprava u psihijatrijskoj zajednici. Novi dijagnostički priručnik *DSM 5* trenutno je u izradi i mogao bi biti objavljen vrlo brzo. Novi priručnik svodi deset poznatijih tipova ličnosti u pet većih kategorija. Tokom godina, nazivi poremećaja ličnosti menjani su nekoliko puta iz političkih razloga, ali su načini mišljenja i ponašanja koje ove kategorije opisuju ostali isti. Nomenklatura koju ovde koristim potiče iz priručnika u upotrebi u vreme pisanja ove knjige, *DSM IV*,\* koji je 1994. godine objavilo Američko psihijatrijsko udruženje. Evo definicije poremećaja ličnosti prema tom priručniku:

Trajni obrazac unutrašnjeg iskustva i ponašanja koji znatno odstupa od kulturoloških očekivanja sredine u kojoj dati pojedinac živi. Ovaj obrazac se manifestuje u dve (ili više) od sledećih oblasti:

1. način opažanja i tumačenja sebe, drugih ljudi i događaja;
2. opseg, intenzitet, labilnost i adekvatnost emocionalnih odgovora;
3. međuljudsko funkcionisanje;
4. kontrola impulsivnog ponašanja.

---

\* *American Psychiatric Association: „Diagnostic and Statistical Manual of Menial Disorders“, 4th ed. (Washington, DC: American Psychiatric Association, 1994). (Prim. aut.)*

Ovaj opis jasno pokazuje zbog čega ljudi s poremećajima ličnosti mogu biti teški, ali ne objašnjava zašto su ti isti ljudi tako đavolski privlačni i kako je moguće da su često veoma uspešni u firmama u kojima rade. Da bismo to razumeli, moramo detaljnije razmotriti njihove simptome.

*Labilnost*, koja podrazumeva brzo prelaženje iz jednog emocionalnog stanja u drugo, slabu kontrolu nagona i iskrivljenu percepciju, kao što je posmatranje sebe kao centra sveta, karakteristična je ne samo za ljude s poremećajima ličnosti već i za normalnu decu. To je, dakle, jedna od prvih činjenica koju treba da shvatimo: emocionalni vampiri, ta deca noći, zaista jesu deca. Oni nisu dovoljno sazreli da osete empatiju. Kao i deca, oni veruju da drugi nisu ljudi kao oni, već objekti što postoje da bi ispunjavali njihove potrebe.

Deca su prilično vešta kada treba da obezbede ispunjavanje svojih potreba, ali su nezreli odrasli u tome još bolji. Oni mogu jednog trenutka biti zavodljivi i umilni kao deca; već sledećeg mogu biti isto tako bezosećajni prema tuđim osećanjima i isto tako netrpeljivi prema onome što stoji između njih i onoga što žele.

Ljudi s poremećajima ličnosti mogu biti uspešni u mnogim oblastima jer su spremni da urade sve što je potrebno da bi dobili ono što žele. U poređenju s normalnim ljudima oni su manje sputani stidom, sramom ili brigom o posledicama njihovog ponašanja po druge. Njih zanimaju samo sopstvene namere.

Emocionalni vampiri možda jesu nezreli i psihološki oštećeni, ali oni nisu disfunkcionalni ljudi koji nikad ništa ne postižu. Zbog svoje natprirodne sposobnosti da dobro izgledaju, često su prvi na listi kada nekog treba zaposliti ili unaprediti. I vaš šef i predsednik vaše organizacije možda su emocionalni vampiri.

Osim što se morate izboriti s njima u neposrednom kontaktu, takođe ćete otkriti da, kada su emocionalni vampiri na položaju moći, kultura odeljenja i organizacija u kojima oni vladaju poprima osobine njihovih ličnosti. Ne možete pobeći od njih. Da biste se zaštitili, moraćete ih prepoznati i razumeti njihov način razmišljanja.

Dijagnostički priručnik koji je trenutno u upotrebi opisuje obrasce mišljenja i ponašanja deset različitih poremećaja ličnosti. Razmotrićemo pet koji vam verovatno najčešće izazivaju nevolje na poslu: *asocijalni*, *histrionični*, *narcisoidni*, *opsesivno-kompulzivni* i *paranoidni*.

Ovde treba reći i nekoliko reči o terminologiji. Sve ljudske osobine raspoređene su u kontinuumu, uključujući i crte kojima se odlikuju poremećaji ličnosti. Svako ima poneki simptom, ali većina ljudi ih nema dovoljno da opravda dijagnozu. Čak i normalni ljudi imaju po koju uvrnutu osobenost. Ljudi koje nazivam emocionalnim vampirima zadovoljavaju kriterijume za određenu dijagnozu, ili su im bar veoma blizu. Upitnici u ovoj knjizi će vam pomoći da ih lakše prepoznate. Možda ćete primetiti da neki od tih ljudi imaju visok rezultat u nekoliko različitih kategorija. Ako je tako, čuvajte se!

Na kraju spektra poremećaja ličnosti nalaze se ljudi koje popularno nazivamo *psihopatama*. Ovaj termin je neprecizan i ponekad se neumereno koristi. Psihopate su gori od najgorih. Mnogo češće reč je o ekstremnim slučajevima asocijalnih tipova, ali takođe i o narcisoidnim ili paranoidnim. Nadam se da na njih nećete naići na poslu. Ako sretnete ljude sa maksimalnim zbirom na bilo kojem od upitnika, moj najiskreniji savet glasi da se držite što dalje od njih. Oni mogu biti izuzetno pogubni po vaše zdravlje, finansije i zdrav razum.

Emocionalni vampiri su osobe koje ćete verovatno *mora*ti da srećete na poslu. Oni nisu psihopate, ali su dovoljno

opasni da izazovu mnogo nevolja ako ne prepoznate da se oni rukovode drugačijim pravilima nego vi.

Najkorisniji način da razumete ljude s poremećajima ličnosti jeste da prepoznate glad koja ih motiviše. Svaki od pomenutih tipova ličnosti o kojima govorimo vođen je određenom nezrelom i neostvarivom žudnjom koja je, za njih, najvažnija na svetu. Ta jednosmerna sila koja ih pokreće tajna je njihovog uspeha – i njihove propasti. Možda ćete pronaći izvesnu utehu u spoznaji da, premda mogu biti uspešni u nekim oblastima, emocionalni vampiri najčešće nisu naročito srećni. Oni nikad nemaju dovoljno onoga za čime žude da bi bili zadovoljni. Na kraju često počnu da se ponašaju samouništavajuće, ali u tom procesu umeju da izazovu neverovatnu količinu kolateralne štete.

Sami emocionalni vampiri nisu uvek svesni iracionalnih potreba koje ih pokreću. Kao ni deca, nisu skloni samopreispitivanju; oni samo teže ostvarivanju vlastitih želja. To je slabost koju morate iskoristiti. Ako poznajete tu potrebu, poznajete vampira. Ako znate šta možete da očekujete, možete se odbraniti.

Poznavanje vampira je neophodno, ali nije dovoljno da budete zaštićeni. Morate poznavati i sebe. Kao što ćemo videti u čitavoj ovoj knjizi, vaš tip ličnosti poseduje sopstvene snage i slabosti u borbi s različitim tipovima vampira. U trećem poglavlju imaćete prilike da malo bolje upoznate sebe.

Za sada, hajde da prvo upoznamo njih.

## **ASOCIJALNI VAMPIRI**

Asocijalni emocionalni vampiri zavisni su od uzbuđenja. Ne nazivamo ih asocijalnim zato što ne vole žurke, već zato



što ne obraćaju pažnju na društvena pravila. Ti vampiri *obožavaju* žurke. Oni takođe vole i seks, droge, rokenrol, kockanje s tuđim novcem i sve ostalo što ih stimuliše i uzbuđuje. Dosade se plaše kao glogovog koca u srcu. Sve što oni žele od života jeste dobar provod, malo akcije i trenutno zadovoljenje svih svojih želja.

Od svih vampira asocijalni su najseksepilniji, najuzbudljiviji i s njima je najzabavnije. Ljudi ih lako i brzo prihvataju i isto tako lako i brzo dopuštaju da ih ovi vampiri zalude. Osim trenutne zabave, oni nemaju bogzna šta da ponude.

Ali kako samo izgledaju ti trenuci! Kao i svi vampiri, asocijalni tipovi vas suočavaju s nedoumicom: oni su ferari u svetu tojota, stvoreni za brzinu i uzbuđenje. Čeka vas veliko razočaranje ako od njih očekujete da budu pouzdani ili da govore istinu.

Vampir Adam, glavni agent prodaje softvera Nosferatu, ima sastanak sa svojim potencijalnim klijentima: direktorom regionalnog ogranka, lokalnim menadžerom i predstavnicima jedne IT grupe. Sastanak se održava na raskošnoj večeri uz puno smeha, laskanja, previše vina i mnogo priče o sportu. Iako nije iz njihovog grada, Adam je oduvek bio veliki obožavalac lokalnog tima. (Zapravo, nikada ih nije gledao na terenu, ali je pregledao njihov veb-sajt.) Svi se slažu da su izgledi za ovu godinu dobri, ako bude manje povreda i ako treneri budu bolje radili svoj posao.

Konačno, poveo se razgovor o Adamovom proizvodu.

„Naš sistem je tako napredan da samo malobrojne, odabrane kompanije koriste bilo šta slično tome“, kaže Adam. „Pošto ste među prvim korisnicima, možemo vam ponuditi mnogo bolji ugovor nego što bi to bilo moguće nakon što ovo postane industrijski standard.“ (Zapravo, taj sistem se

pojavió još pre godinu dana, ali nije stekao popularnost. Prilično je sličan onome što se već nalazi na tržištu, uz nešto dopadljivih dodataka koji ponekad zakoče čitav sistem.)

„A šta je sa podrškom?“, pita informatičar.

„Dvadeset četiri sata dnevno sedam dana nedeljno, telefonom, na daljinu i lokalno, lično, u roku od dvadeset četiri sata od vašeg zahteva. (Ljudi iz tehničke podrške Adamove firme zapanjili bi se da to čuju, ali nemojte pokušavati da im to sada objasnite; trenutno ne rade. Ako ih pozovete, dobićete samo govornu poštu.)

„A cena?“, pita direktor ogranka.

Adam koji časak okleva, a zatim izgovara sumu. Pošto nema odgovora, on nastavlja: „Čitav ugovor je obezbeđen garancijom s povraćajem novca, tako da nema rizika. Ako potpišete večeras, možemo vam poslati tehničara da vam instalira sistem sutra ujutru.“ Adam vadi ugovor iz svoje aktovke *Luj Viton*. Izgleda optimistično. (Ne moramo ni da naglašavamo da garancija nije baš sasvim tako sročena.)

Naslućujući nagoveštaj očajanja, direktor se zavalio u stolici i ponudi Adamu cenu koja je oko četrdeset odsto niža.

„Dogovoreno!“, kaže Adam, pružajući mu ugovor.

Jeste li se ikad zapitali zašto se tako mnogo firmi optereti lošim investicijama i glupim programima koji ne funkcionišu? Često je to zbog zavodljivosti asocijalnih prodavaca kao što je Adam.

Kad ovo pročitate, mogli biste pomisliti da Adam nije toliko različit od drugih prodavaca – osim što je gotovo svaka njegova reč laž. Pa ipak, od agenata prodaje očekujemo da budu ubedljivi i da pomalo preteruju. Kako biste prepoznali Adama kao vampira ako bi počeo da razgovara s vama?

Svi nagoveštaji su tu, i o njima ćemo detaljnije govoriti od četvrtog do sedmog poglavlja. Najjasniji pokazatelj jeste to što je čitava priča koju vam on – ili ona – nudi pomalo suviše dobra da bi bila istinita. Ako biste odmah ponešto proverili, čitava predstava bi mogla da propadne. Ali, kao i većina ljudi koje asocijalni vampiri uspevaju da zavedu, vi jednostavno ne želite da kvarite raspoloženje proveravanjem činjenica. Asocijalni tipovi nude alternativnu stvarnost prilagođenu onome u šta vi želite da poverujete. Oni su prirodno talentovani da vas hipnotišu, i koriste, kao što ćemo kasnije videti, neke vrlo slične tehnike kao i hipnotizeri na pozornici kada navode ljude da pomisle da su pilići. Hipnoza je osnovni zanat emocionalnih vampira. Asocijalni vampiri su sjajni hipnotizeri, ali sve vrste vampira privlače ljude nudeći im alternativnu stvarnost koja je malo predobra da bi bila istinita. To nas dovodi do najvažnije stavke koju treba da znate o poremećajima ličnosti:

Asocijalni vampiri i svi ostali emocionalni vampiri komuniciraju drugačije od normalnih ljudi. Za većinu nas, komunikacija je način da saopštimo šta mislimo, kako se osećamo, ili da objasnimo pojedinosti u vezi s nekom situacijom. Kada emocionalni vampiri komuniciraju, sve što kažu usmereno je ka postizanju nekog cilja kod onoga ko ih sluša. Istina, onakva kakvu je mi shvatamo, gotovo je nebitna.

Najvažnije što Adam prodaje jeste on sam. On je dobar momak, navijač istog tima, te sigurno prodaje kvalitetan proizvod. Adam koristi činjenicu da su ljudi obično naklonjeni onima koje smatraju sličnim sebi, i da i bez stvarnih

dokaza ljudima koji nam se svide često pripisujemo pozitivne osobine.

Adamov glavni cilj je direktor, čovek koji donosi odluke i kojeg više zanima sklapanje ugovora od samog softvera. Čitava ova prezentacija namenjena je njemu.

Pre samo nekoliko pasusa optužio sam emocionalne vampire da ne poseduju empatiju pa ipak, čini se da je Adam vrlo sposoban da otkrije šta se dešava u glavama ostalih ljudi za istim stolom. Kako je to moguće?

Ogromna je razlika između znanja i saosećanja. Lovci znaju mnogo o ponašanju svog plena, ali ga oni ne posmatraju kao *sličnog* sebi u pogledu osećanja i osnovnih prava. Tako emocionalni vampiri posmatraju ljude u svom životu: kao nešto što im je potrebno da se prehrane, ali nešto što, sem toga, nema naročitu svrhu postojanja. Ako vampiri žele nešto od vas, oni će možda reći i uraditi sve što je potrebno da to dobiju. Možda će biti u stanju da vas „pročitaju“ dovoljno dobro da bi shvatili šta bi to moglo da bude, ali neće razmišljati o tome kako ćete se vi osećati u toj prilici. Ako očekujete od njih da razmišljaju na isti način kao i vi, svaki put ćete nasesti.

Asocijalni vampiri umeju vrlo vešto da otkriju šta hrani ego drugih i da im to ponude na zamišljenom srebrnom poslužavniku. Adam je naslutio direktorovu želju da se pokaže kao najbistriji tip u društvu, i cele večeri je pothranjivao takav utisak. Njegovo odglumljeno oklevanje i ponuda očigledno naduvanog iznosa namamili su direktora da poveruje da je veoma uspešan u sklapanju posla.

Kasnije, kad se ispostavi da sistem ne funkcioniše kako treba, direktor će verovatno kriviti svoje potčinjene zbog toga što nisu dobro odradili svoje „domaće zadatke“. O *njegovom* tipu ličnosti govorićemo nešto kasnije. Za sada je

važno prepoznati koliko su asocijalni vampiri poput Adama vični prepoznavanju skrivenih želja drugih. Da biste sprečili da vas iskoriste, morate dobro poznavati njih – a sebe još bolje. Kao što ćemo videti u sledećem poglavlju, različiti tipovi ličnosti u pojedinim organizacijama imaju različite slabe tačke koje emocionalni vampiri, naročito asocijalni, uočavaju i koriste.

Na poslu, asocijalni vampiri nisu samo lukavi agenti prodaje. Oni su ljudi koji falsifikuju finansijske izveštaje i lažu iz zabave i iz koristi, nasilni šefovi koji uživaju da gledaju svoje potčinjene kako se grče od straha, prevaranti koji vode legalne i nelegalne piramidalne šeme, i sve vaše ostale kolege koje se izdržavaju ili jednostavno uživaju koristeći sve oblike zavođenja.

## **HISTRIONIČNI VAMPIRI**

Histrionični vampiri žive za pažnju i odobravanje. Lep izgled je njihova specijalnost. Sve ostalo su nebitne sitnice. Histrionični tipovi imaju ono što je potrebno da vam se uvuku u život, ali budite oprezni. Histrioničan znači dramatičan. Sve što vidite jeste predstava, ali to svakako nije i ono što dobijate.

Vampiri ne mogu da vide svoj odraz u ogledalu. Histrionični vampiri ne vide čak ni ogledalo. Oni su stručnjaci za prikrivanje čak i sopstvene motivacije od sebe samih. O sebi veruju da su divni ljudi koji nikada ne rade ništa neprihvatljivo – da, na primer, nikad ne greše i nikad ne misle loše ni o kome. Kao rukovodioci, izbegavaju sukobe, ali vrlo uspešno stvaraju neslogu zanemarivanjem problema. Pokušavaju da vode poslove uz pomoć čarolije, verujući da će ono na šta oni ne obraćaju pažnju jednostavno nestati. Umesto da se

usredsrede na svakodnevne, dosadne pojedinosti, radije se usmeravaju na ono što oni smatraju širom slikom. Omiljena reč im je *motivacija*. U svetu histrioničnih vampira, ako su ljudi dovoljno motivisani, svi problemi nestaju.

Vampirica Džanin razgovara sa svojom šeficom Stejsi.

„Pa, Džanin, kakvo je stanje u tvom odeljenju?“, pita Stejsi.

„Sjajno! Nikad bolje“, odgovara Džanin, upućujući joj svoj bleštavi osmeh.

„To ne odgovara baš onome što čujem. U poslednje vreme je bilo nekih pritužbi.“

Osmeh nestaje. „Od koga?“

„Mislim da to nije važno...“

Džanin pogleda šeficu u oči. „Stejsi, znaš isto tako dobro kao i ja da ima nekoliko stvarno nezrelih ljudi koji nikad ničim nisu zadovoljni. Stalno nešto mute, umesto da samo rade svoj posao. Da nije to možda rekla Dona? Ona je najgora od svih.“

„Nije Dona. Priča se da si se sporečkala sa Donom i još nekima.“

„To nije istina. Ko ti je to rekao?“

„Nije važno ko mi je rekao. Brine me to što se njima čini da za neke zaposlene postoji poseban tretman.“

Džanin izgleda iznervirana. „Neki ljudi ne umeju ništa drugo osim da se žale. Da li stvarno veruješ u sve što oni kažu?“

„Ne znam kome da verujem. Ali mislim da je to dovoljno bitno da treba da preduzmeš nešto, možda da dovedeš konsultanta da ti pomogne da to središ i da se pozabaviš tim ljudima koji stvaraju probleme.“

Na sledećem sastanku svog odeljenja Džanin najavljuje seminar sa Klivom Gauerom, bivšim košarkašem, sportskim komentatorom i poznatim motivacionim govornikom.

Njegova tema će biti „U timu ne postoji 'ja'“. Džanin kipti od uzbuđenja. Već je imala prilike da sluša Kliva i smatra ga izuzetno nadahnjujućim.

Odsustvo oduševljenja njenog tima jasno pokazuje da je motivacija upravo ono što im treba.

Ako ste se ikada zapitali ko kupuje one sjajne uramljene fotografije s kitnjastim parolama zapadnjačke filozofije koje vise u hodnicima umesto umetničkih slika, upravo ste dobili odgovor. To su histrionični upravnici poput Džanin. Za njih, motivacija nema nikakve veze sa spoljašnjim okolnostima; ona izvire iz srca. To je iskra strasti koja se može razbuktati u plamen efikasnosti isključivo pomoću retorike, ukidajući potrebu za rešavanjem dosadnih svakodnevnih sitnica, kao što je rešavanje sukoba. Motivacija je čarolija koja stvara savršene situacije za svakoga, u svakom trenutku. Svako ko u to ne veruje je... pa, *nemotivisan*.

Srednji nivo upravljanja pun je histrioničnih vampira poput Dženin, sa širokim osmesima i optimističnim stavom. Ponekad im taj zarazni optimizam omogućava da napreduju do izvršnog direktora ili neke političke funkcije. Gde god da se nađu, histrioničari uspevaju da zadrže dobru kontrolu nad svakodnevnim delovanjem organizacije u kojoj rade. Oni napreduju zahvaljujući tome što predstavljaju upravo ono što svaki šef želi da vidi i čuje. Uticaj histrioničnih ličnosti veoma je jak u kulturi poslovnih i neprofitnih organizacija, vojske, vlasti i politike. U mnogim organizacijama postoji čitav sloj histrioničara u srednjoj upravi. Moraćete da naučite da razmišljate onako kako oni razmišljaju i da govorite njihovim jezikom ako želite da postignete bilo šta, bilo gde.

Histrionični vampiri javljaju se u dva glavna tipa: dramatični tipovi koji drže motivacione govore i tipičniji pasivno-agresivni, koji rešavaju konflikte tako što se pretvaraju da oni ne postoje. Oni sami se nikada ne ljute, ali se drugi neka-ko uvek naljute na njih.

Liz žuri da sustigne vampiricu Gejl na hodniku. „Gejl, čekaj malo. Imaš li one projekcije koje sam ti tražila da spremiš?”

„Kakve projekcije?”

„U vezi sa ugovorom s Lotonom. Sećaš se, pričale smo o tome prošle nedelje na sastanku, a u utorak sam ti poslala mejl.”

„Nisam dobila nikakav mejl.”

Liz oseća hladne žmarce na potiljku. „Da li to znači da nemaš nikakve projekcije u vezi s Lotonom?”

„Imam nešto, ali nisi mi rekla da treba da napravim projekcije.”

„Kako to misliš, nisam ti rekla? U čitavom odeljenju u poslednje tri nedelje ne pričamo ni o čemu drugom osim o tom poslu.”

„Mislila sam da Džef treba da mi dostavi podatke o promenama u troškovima proizvodnje. Čekala sam da mi se on javi.”

„Gejl”, Liz oseća panični prizvuk u sopstvenom glasu. „Te projekcije mi trebaju za juče. Idi u kancelariju i odmah počni da radiš na tome.”

„Važi”, kaže Gejl. „Nema problema.”

Dva sata kasnije Liz sedi za svojim radnim stolom, grozničavo pokušavajući da sastavi valjanu ponudu bez konkretnih brojeva, kada je pozove šefica. „Liz”, kaže ona, „dođi odmah kod mene. Neko od naših službenika upravo se žalio na verbalno zlostavljanje u kadrovskom odeljenju.”



Histrionični vampiri mrze da se zamajavaju dosadnim pojedinostima. Za njih je to pravo mučenje.

Oni uvek imaju dobre razloge zbog čega ne mogu da poštuju ista pravila kao svi ostali. Ako pokušate da ih naterate da rade nešto što ne žele, umeju da vam preobrazu kancelariju u sapunsku seriju ili medicinsku dramu. Čuveni su po svojoj sposobnosti da bolest pretvaraju u svojevrsan vid umetnosti.

Teško jednom šefu koji pokuša da napiše komentar u stilu „Treba bi bolje da radi“ u godišnjem izveštaju histrioničarke, ili nekom članu tima čija potreba da raspravlja o istinski važnim pitanjima nju samu predstavlja kao nemotivisanu.

Najvažnije što treba da upamtite u vezi sa histrioničnim vampirima jeste da je beskorisno pokušavati da im objasnite njihove sopstvene skrivene namere. Njihov unutrašnji svet je maglovit poput transilvanijske noći. Oni takođe ne prepoznaju ni snishodljivost. Da biste se uspešno izborili s njima, morate znati da oni čeznu za pažnjom i pohvalama kojima treba da ih zasipate u količinama od kojih bi se drugim ljudima smučilo. Od dobrog do sjajnog i superekstragigameganedostižnog.

## **NARCISOIDNI VAMPIRI**

Jeste li ikad primetili da je ljudima s velikim egom obično sve ostalo malo? Narcisoidni vampiri žele samo da izive svoje grandiozne fantazije o tome kako su najpametniji, najtalentovaniji i uopšte najsavršeniji ljudi na svetu. Pritom ne smatraju sebe toliko boljim od ostalih koliko uopšte ne razmišljaju o drugim ljudima. Sećate li se onog direktora koji sklapa posao, pomenutog ranije u ovom poglavlju? Da je

razmišljao o potrebama svoje firme više nego o sopstvenim, možda bi bio malo obazriviji.

Narcisi na položajima moći jesu legende u sopstvenim očima. Svakako ne možete očekivati od njih da žive po pravilima običnih smrtnika.

Kao izvršni direktor, Majkl zarađuje pedeset puta više od vas, mada je njegova firma stalno na gubitku. On uspeva da održi visoku cenu deonica – a uz njih i svoju nadoknadu – organizujući znatan broj otkaza u dva navrata. Ma koliko to bilo teško, morate prihvatiti da se to dešava u poslovnom svetu.

Ipak, najviše vam smetaju sitnice kao što je Majklovo ponašanje prema onima koji rade za njega. Ako ga sretete u hodniku, najbolje je da se sklonite u stranu, jer će vas on inače pregaziti. Kada neko drugi priča on upada u reč, gleda na sat ili se igra svojim telefonom. Uvek kasni na sastanke, pošto nikad i ne gleda radni raspored. A to ionako nije važno, jer u svakom slučaju zaboravlja šta drugi govore.

Majklovu kancelariju krase fotografije na kojima se on rukuje s političarima i filmskim zvezdama. Ako niste neko od njih ili član upravnog odbora, ponaša se kao da ne postojite – osim ako želi nešto od vas. Tada je pun laskanja i neodređenih obećanja, ali samo dok ne dobije ono što traži. U svim ostalim slučajevima, možete biti srećni ako se uopšte seti kako se zovete.

Narcisoidni vampiri predstavljaju tešku nedoumicu. Mada ima mnogo narcisizma bez veličine, veličine bez narcisizma nema. Bez ovih vampira, ne bi bilo nikoga s dovoljno petlje da postane vođa.

Bez obzira na ono što pričaju, narcisoidni ljudi retko kada rade bilo šta što im ne donosi korist. Dokle god imate nešto što im treba, ponašaće se prema vama kao da ste jednako važni kao i oni. Onog časa kad dobiju ono što žele, zaboravljaju vas i prelaze na sledeći izvor koji zadovoljava njihove potrebe.

Usmeni dogovori s narcisima ne vrede ni koliko hartija na kojoj su zapisani. Ako od vas žele neku uslugu, recite im svoju cenu i naterajte ih da plate unapred. Većinu drugih ljudi bi ovakva potkupljivost uvredila, ali narcise obično ne vređa. Oni pretpostavljaju da svi gledaju isključivo svoj interes, baš kao oni. Smatraće da vi to samo radite otvoreno.

Narcisoidni ljudi uvek moraju da pobeđuju. Ne takmičite se s njima osim ako niste sposobni da ih dokrajčite. Čak i tada, budite oprezni. Ponekad ustaju iz groba da bi se osvetili. Najbolje bi bilo da im se neopaženo prikradete laskajući njihovom egu i naučite kako da im pružite divljenje koje im je potrebno a da pritom niste prinuđeni na popuštanje.

Ako imate problem s ulagivanjem, sigurno ćete imati problem s narcisima. Pre nego što se pozabavite njima, trebalo bi iskreno da popričate s tinejdžerom u sebi o sopstvenim najvišim interesima.

## **OPSESIVNO-KOMPULZIVNI VAMPIRI**

Opsesivno-kompulzivni emocionalni vampiri zavisni su od osećaja sigurnosti, za koji veruju da se može postići pomnim poklanjanjem pažnje pojedinostima i potpunom kontrolom nad *svim i svačim*. Znae ko su oni: analne ličnosti koje ne vide šumu od neverovatnog broja suvišnog, bezbrojnog i

bespotrebnog drveća. Ono što možda ne znate jeste da je svrha sve te pažnje koja se poklanja pojedinostima zapravo odlučno obuzdavanje asocijalnog vampira koji se krije negde duboko u njima.

Bez opsesivno-kompulzivnih ljudi najteži i najnezahvalniji poslovi ovog sveta nikad ne bi bili obavljeni, ništa nikad ne bi funkcionisalo kako treba i niko nikad ne bi pisao domaće zadatke. U dobru i u zlu, opsesivno-kompulzivni tipovi su jedini koji paze da mi ostali ne skrenemo s puta. Možda nam nisu uvek simpatični, ali su nam potrebni.

Kod opsesivno-kompulzivnih ljudi, najvažniji sukobi su unutrašnji. Oni ne uživaju u tome da povređuju druge, ali će vas povrediti ako vaše ponašanje ugrozi njihov osećaj kontrole. Na opsesivno-kompulzivne tipove iznenađenja – čak i priyatna – deluju kao prskanje ledenom svetom vodicom. Oni ne žele da vas povrede, ali osećaju da su prinuđeni da iznesu svoje mišljenje.

Karli je dve nedelje pripremala materijal za konferenciju. Konačno je završila i rezultat je, po njenom mišljenju, izvanredan. *PowerPoint* prezentacija glatko teče s jedne teme na drugu, a izveštaj koji je prati podržava najvažnije činjenice i brojke. Savršen je i neoboriv. Karli jedva čeka da ga pokaže svojoj šefici, vampirici Džoan.

Džoanina reakcija je, najblaže rečeno, razočaravajuća. Njena jedina reakcija na deset stranica izveštaja jeste u tome što je zaokružila dve gramatičke greške. Za vreme *PowerPoint* prezentacije, Džoana prekida Karli.

„Nisam znala da smo se odlučile za plavi predložak. Mislila sam da ćemo isprobati svetlosmeđu i zelenu, a onda odlučiti koju da odaberemo.“