

MANEJAR O INDIVÍDUO DO PÚBLICO

GABINETE DE COMUNICAÇÕES HUBBARD
SAINT HILL MANOR, EAST GRINSTEAD, SUSSEX
CARTA DE POLÍTICA DO HCO DE 16 DE ABRIL DE 1965
EMISSÃO III

NÃO-Remimeo
Geral

TODAS AS DIVISÕES

MANEJAR O INDIVÍDUO DO PÚBLICO

Aprendemos à nossa custa que nunca se pode pedir a um indivíduo do público que DECIDA ou ESCOLHA.

Ao examinar experiências que tivemos, vi finalmente que havia um dado oculto do qual não tínhamos consciência nas nossas organizações, principalmente ao manejar o público. Finalmente desenterrei-o e aqui está:

PARA DECIDIR A PESSOA TEM QUE COMPREENDER.

Ao examinar a nossa grande carta da organização, pode ver-se claramente que Compreensão está acima do ponto de entrada do público em processamento.

Exemplo: a Partícula A é oferecida ao Sr. J. Ele pode aceitá-la só porque lhe é oferecida. Nem sequer tem de percebê-la ou falar sobre ela ou reconhecer qualquer condição. Basta ver duas coisas: (a) que é oferecida por alguém ou algo (*fonte*), e (b) que a Partícula A *existe*. Tudo o que há a fazer é mostrar-lhe onde obtê-la e que existe. Isto é aceitação sem decisão. Portanto, ele pode tê-la.

Exemplo: a Partícula A ou a Partícula B são oferecidas ao Sr. J. Agora temos uma situação completamente diferente. O Sr. J tem de *comparar* a Partícula A com a Partícula B para ver qual é a melhor. Portanto, ele tem que ver de onde vem cada uma delas (*fonte*), que cada uma *existe*, estabelecer a *condição* de cada uma, *comunicar* com elas e sobre elas, *percebê-las*, relacioná-las uma com a outra (orientar-se), *compreendê-las*, *esclarecer-se* e finalmente decidir (estabelecer o seu próprio *propósito*). Se puder fazer isto o Sr. J pode escolher o que deverá ter, se A, se B. Se o Sr. J não puder fazer todas estas coisas, fica avassalado, confuso e não escolhe nenhuma. Foi pedido ao Sr. J que saltasse uma porção de níveis. De facto, os Srs. Js comuns, quando são inexperientes, ou até não tão inexperientes, precisariam ter um Certificado de Grau IX para obter um Certificado de Grau I. E isso é obviamente impossível.

A porta para *qualquer* departamento ou função ou organização, para não falar da promoção e contabilidade é, então, completamente *barrada* à maioria das pessoas.

A moral é evidente. Nunca peça a ninguém do público ou da área para Decidir ou Escolher.

Apague do nosso padrão da organização "O que é que deseja, Sr. J?" Não pergunte que curso, que insígnia, que livro ou que auditor ou que porta ou quando quer começar seja o que for, ou qual a porta ou que caminho ou que cartão de membro.

Cultive completamente no pessoal uma abordagem didáctica mas agradável. "O seu intensivo começa...". "Este é o seu próximo livro..." "O seu próximo curso deve começar em..." "Vá até à terceira porta". "Vejo que é um Pc. Pode subir até ao segundo andar..."

Elimine até o banal "O que é que deseja?" ou "O que posso fazer por si?", pois até isso cria confusão.

Exemplo: a menina N ouviu falar de processamento. Ela quer um pouco. Nunca *decidiu* que o quer. Apenas quer um pouco. Agora, pedir-lhe que decida *seja o que for* acerca disso enfraquece esse propósito. É um propósito fraco, vacilante. Não lhe pergunte se ela quer um livro ou treino ou uma insígnia ou qualquer outra coisa. Diga-lhe unicamente "Ah. Você quer processamento. É uma boa coisa. Esteja aqui na Segunda-Feira e traga o dinheiro". É tudo. Por amor de Deus, não lhe *venda* processamento ou livros ou horários alternados, nem lhe pergunte se pode pagar, ou algo assim. Esse querer é frágil, na melhor das hipóteses. Não a esmague! Se ela timidamente disser: "Eu só tenho *este* dinheiro", diga "Ótimo. Traga-o; pode ficar a dever o resto. Esteja aqui na Segunda-feira".

Resumindo, FAÇA COM QUE a Menina N SE SINTA CERTA por QUERER, intensificando assim esse desejo. Faça-a CERTA quando ela fala de dinheiro. Assim, estando certa, pode vir na Segunda-feira. É simples. Mesmo que ela trabalhe, todas as hipóteses indicam que virá.

Quando chegar ela diz: "Sou a Menina N. Estou aqui para o meu processamento". A Recepcionista TEM de dizer: "Ah! É a menina N. Ótimo. Ali está o guiché da Contabilidade. Inscreva-se lá". A Contabilidade diz: "Aqui está o formulário. Assine aqui. Leve-o" Por aqui, leve o formulário para a Sala.... A Recepcionista diz: "Por aqui menina N.". Em Orçamentos dizem: "Deixe-me ver o recibo da Contabilidade. Ótimo. Está bem. Já alguma vez recebeu processamento? Não? Bom, vai já recebê-lo. Por aqui, por favor. O seu auditor espera-a". O auditor diz: "Aqui, por favor". Ajusta a cadeira do pc, etc., senta-se e diz: "Começo de sessão!". E no fim diz: "Esteja nesta sala às x horas para a próxima sessão. E assim por diante. Quando ela obtém o Certificado do Grau é-lhe dito: "Isto quer dizer que você é um preclar no Grau 1. Compre o livro x na Recepção. Dir-lhe-á tudo sobre o Grau II". Ao longo de tudo isto a Menina N é unicamente sujeita a 8C. A promoção geral disse-lhe o que ela devia querer dizendo que podia tê-lo. Ela expressa o desejo. As pessoas da organização dizem: "É uma boa coisa querer isso. E pode tê-la". E entregam-lha.

É tudo.

Tal como nunca perguntaria a um pc que comando deseja, nunca peça ao indivíduo do público que decida.

Pode ensinar-lhe seja o que for, principalmente a verdade. Mas nunca lhe peça que decida.

Subindo nos graus através do processamento, esta pessoa em breve começará a ver e a estar ali, a compreender e a decidir. E vai certamente decidir que é uma Cientologista, pois isso é sempre verdade!

Isto é uma nova tech de admin.

MANEJAR O INDIVÍDUO DO PÚBLICO

Vocês vão ver-nos eliminar agora todos os pedidos de escolha em toda a promoção e em todo o encaminhamento de público numa organização. Se o fizermos obteremos belos êxitos.

O FUNDAMENTAL

Existe aqui uma coisa ainda mais fundamental em acção. E é bastante surpreendente.

Você não pode conseguir um fluxo sem acordo. Examine o seu triângulo de ARC e verá porquê.

Esta é a razão porque o tráfego de uma organização não flui quando a política está fora ou não está formada.

Por isso é que qualquer política concordada é melhor do que pontos de decisão individuais nas linhas de fluxo.

Não é que as pessoas não possam decidir nas organizações. Claro que podem. *Mas é que quando um membro do pessoal toma uma decisão individual não ditada pela política, o fluxo pára.*

Por isso todas as linhas de fluxo e de tráfego incluindo pessoas, dinheiro e despachos fluirão suave e rapidamente só na medida em que as decisões que possam ser tomadas façam também parte da política e sejam decisões simples.

A RAPIDEZ DO FLUXO DA PARTÍCULA DETERMINA POR SI SÓ O PODER.

Assim, o poder de uma organização, a sua esfera de influência e domínio, tudo é regulado pela *velocidade* do fluxo dentro e fora de uma organização!

E uma partícula da organização, dentro ou fora dela, (promoção, livros, gente, dinheiro) fluem tão rapidamente quando forem livres de pontos de decisão independentes e sem acordo.

Exemplo: uma linha de fluxo pode ir para A ou para B. A não ser que a política diga: "Se for acima de 80 vai para A, se for abaixo de 80 vai para B", a partícula fica sujeita a uma decisão não coberta pela política e o fluxo *pára*.

Você pode ter uma porção de escolhas numa linha de comunicação de tráfego, mas *nenhuma* pode ser uma escolha ao acaso feita por um indivíduo naquele momento. O fluxo irá parar, não porque a decisão seja errada, mas porque o próximo ponto do fluxo não a conhece realmente e assim não a pode manejar, a não ser lentamente ou parando-a, mais não seja para reflectir.

Uma organização cheia de *pontos de decisão* individuais, não abrangidos pela compreensão do grupo, não é de todo uma organização e irá fracassar. Trata-se é de um grupo de indivíduos que trabalham com propósitos cruzados, cada pessoa O.K., mas a força combinada da "organização" é somente a de uma pessoa num estado de confusão!

Quando o público *também* solicitado a decidir se deve entrar para uma organização cheia de pontos de decisão individuais, obtém-se um colapso total.

O novo Organigrama ultrapassa tudo isto. Tem as escolhas ditadas pela política e forma e fórmula da organização. Assim pode crescer, será fácil trabalhar nela e permanecerá um lugar alegre, a não ser que alguém introduza alguns novos pontos de decisão que não estejam no quadro. O resultado será de fluxos parados, ausência de tráfego, ausência de dinheiro, ausência de organização.

Nunca introduza um "ponto de decisão individual ao acaso" num quadro! Essa é a moral.

Então todo o pessoal pode olhar e ver facilmente o que foi decidido e onde.

Um ponto de decisões múltiplas pode funcionar desde que todas as decisões a serem tomadas já sejam conhecidas de todos. Veja o exemplo de um comunicador. Ele tem que tomar muitas "decisões" que são conhecidas com antecedência. Para que cesto vai qual despacho? Esta é uma "decisão" múltipla fácil, desde que o organigrama seja de fácil leitura e que o pessoal o compreenda e esteja a fazer o trabalho para o qual foi empossado. A linha pára quando os postos se cruzam, quando não estão a ser manejados ou num "ponto de decisão individual" que, em seguida, não é fácil de reconhecer pelo pessoal.

Este foi o problema principal ao elaborar o organigrama de 1965. Pela primeira vez, até o meu próprio posto estava a ser clarificado por causa da necessidade da decisão ser reconhecível. Cada posto do quadro é assim. E foi tudo elaborado. Não teria sido elaborado de todo se eu não tivesse descoberto algumas das mais fundamentais fórmulas deste universo. O padrão usado manteve uma organização 80 triliões de anos, acredite-se ou não. E a isso foram acrescentadas algumas leis muito básicas que tinham sido negligenciadas por esse grupo e que causaram a sua queda final: não se podia corrigir a si própria!

Na realidade nós não somos radicalmente mudados pelo organigrama, pois todos os nossos costumes também funcionam nele.

Mas ele fluirá e prosperará se as decisões a serem tomadas já forem conhecidas. Exemplo: uma decisão numa disputa de contas, depositar o total na Conta de Reservas de Pagamentos, resolver a conta e depois pagar o valor correcto. Exemplo: a política diz Estudantes Azuis. Eles parecem ser cor de água-marinha e não azuis. Informa o Departamento de Inspeções e Relatórios com todos os dados. As Inspeções e Relatórios inspecionam e informam o Gabinete de L. Ron Hubbard, e a política é ajustada em todos os lugares. Agora podemos manejar estudantes cor de água-marinha. Ou assegurar que o Gabinete de Avaliações seja proibido de usar óculos de sol enquanto estiver a fazer avaliações! E enquanto a política estiver a ser ajustada, seguimos a política conhecida até ser ajustada.

Francamente, o padrão do organigrama de 1965 conforme publicado, fornece todas as funções (hats) de encaminhamento e por isso as "decisões" já são visíveis. Se um fluxo se amontoa, um cesto fica cheio ou surgem problemas, temos uma sobrecarga ou ausência ou a introdução de um "ponto de decisão individual".

Longe de privar alguém da auto-determinação, o quadro de 1965 é acolhido com suspiros de alívio. Eu mesmo fiquei contente por incluir nele o meu próprio trabalho. A sala toda se iluminou quando tive a cog: "Céus, isto é o que todos estão a tentar fazer comigo: tornar-me num ponto de decisão individual!"

Cada um coloca os seus *cestos* e as suas "*mãos*" nas linhas e *age* dentro das linhas. Não coloca as suas decisões nas linhas, pois estas vão atingi-lo! Um postulado ou uma decisão é uma coisa muito próxima da identidade de um thetan! Isso confunde-o e fazem-no sentir-se pessoalmente *atingido* pelas comunicações, momento em que tem de decidir de novo cada uma delas. Se a decisão já lá está, A ou B, ele pode *então* conduzi-la com as "mãos" e não *consigo* próprio. Se está sempre a decidir ao acaso e de novo, deixa-se levar por fim a si próprio pela linha de comunicação abaixo e sai do posto! Um thetan pode manejar um grande volume de acções desde que não tenha que tomar uma decisão estranha ou nova em cada acto. Nas organizações, podemos ver *quem* está a tomar decisões individuais novas, pois esta pessoa tem que trazer cada um dos seus próprios despachos pessoalmente. (Chamamos a isto "trazer um corpo"). Ele também se encaminha a si próprio! Só um mensageiro de comunicações envolvido apenas com "quem" e "onde" pode fazê-lo com segurança, pois as suas decisões são conhecidas com antecedência. Portanto ele pode mover-se impunemente pelas linhas afora. Note que ele só pára quando tem que ver quem foi para onde, e porque ele não foi informado! De outra forma, um mensageiro pode passar impunemente através do fogo e da guerra sem uma pausa, desde que o "quem" e o "onde" sejam conhecidos. Assim que, o tipo de Investigações não pode ao mesmo tempo ser de Comunicações sem ficar meio louco. Mas o de Investigações, com a sua preparação de "quem e onde procurar" também se pode mover rapidamente! Eles (pessoal de Comunicações e de Investigações) têm decisões *previamente conhecidas* inteiramente diferentes. Ambas são quem/onde. Mas a comunicação quem/onde é a estação de comunicação de uma pessoa conhecida. E a investigação de quem/onde é composta de *tipos* de "quens" e de "ondes" *reportados*. Os propósitos são diferentes. O pessoal de Comunicações vê quem e onde, e entrega. O pessoal de Investigação vê o quê e descobre quem e onde, e informa. Outro pessoal tem de saber que decisões estes dois vão tomar. Outro pessoal vê uma obstrução de tráfego e sentir-se-á bem se um Comunicador prever enviar um expedidor para ajudar a desfazer a obstrução. Também, vendo uma área confusa, outro pessoal vai sentir-se bem se um investigador aparecer e descobrir o quê e quem e der a informação correcta para uma decisão previsível. Por isso um pessoal treinado no padrão de decisões que serão tomadas pelos vários departamentos, somente reclama quando alguém "verde" põe o tráfego de outrem nas suas linhas, ou avança para investigar os homens da manutenção quando é um buldogue que um pc trouxe para a sessão que está a uivar. As coisas tornam-se *previsíveis*. Vendo uma pilha de tráfego a crescer, sabe-se que um expedidor vai aparecer. Vendo um estudante a fazer blow, sabe-se que um investigador vai aparecer. Pode-se viver num ambiente *previsível*. Somente na presença de decisões imprevisíveis ficamos nervosos. Quer saber porque os tribunais wog põem as pessoas nervosas? Quem pode prever a decisão de um tribunal wog? Quem pode prever até mesmo a sentença pelo mesmo crime, de homem para homem? É o não-saber que torna o homem estúpido. Parte do conhecimento é: "Numa situação dada, o que deve ser decidido?"

Somente um novo conhecimento das leis universais tornou possível fazer tal padrão de organização, pois as suas decisões são então básicas em cada pessoa e no universo em que vivemos. Precisamos somente de evitar dramatizações do *banco* para termos o todo.

L. RON HUBBARD
FUNDADOR