

Алан Гарнър

СКРИТИЯТ СМИСЪЛ НА ДУМИТЕ

КАК ДА ИЗПИТВАМЕ НАСЛАДА
ОТ ОБЩУВАНЕТО И ДА ПОБЕЖДАВАМЕ
ВЪВ ВСЯКА СИТУАЦИЯ

Първа глава

Метаезикът или как да четете между редовете



В първата част „Езикът на тялото: как да разчитаме мислите на другите по техните жестове“ Алън Пийз дава редица практически насоки относно тази относително неизследвана област на сигналите на тялото и връзката им с поведението на хората. Там той посочва принципното единодушие на учените, че между 60% и 80% от междуличностното общуване лице в лице се извършва по пътя на несловесния обмен на информация, докато словесните и гласовите изразни средства допринасят за по-прецизното балансиране на така получените сведения.

В тази глава ще разгледаме почти напълно пренебрегнатата област на метаезика - тоест, на онези думи и изрази, които могат да ви разкрият истинските мисли и намерения на говорещия. Също както и езикът на тялото, метаезикът събужда в нас едно предусещане - обикновено го определяме като

интуиция, вътрешен глас, шесто чувство, предчувствие, тъй като в действителност говорещият няма предвид точно онова, което ни казва. И макар метаезикът все още да е до известна степен бяло поле в сферата на междуличностното общуване, в тази глава ще се опитаме да преведем на един по-разбираем език онези думи, фрази и изрази, които почти всички ние използваме постоянно, за да предадем едно или друго послание, като същевременно ще се постараем да не опростяваме до схематичност нещата в тази толкова сложна област. Болшинството от хората познават и редовно използват повечето от разгледаните в тази глава метадуми, метафрази и метаизрази, но почти никога не си ги превеждат на съзнателно ниво, така че да разшифроват техния скрит смисъл и да разберат истинските чувства, мисли и намерения, които се крият зад тях.

Тълковните речници дават следното определение за понятието „метаезик“: „скрит език, в който са закодирани определени идеи, различни от изказваните в момента на говоренето посредством естествен език“. Или с други думи, метаезикът е скрит в използвания език. На всеки от нас се е случвало да стои пред щанда в някой магазин в очакване да го обслужат, и най-сетне продавачът/продавачката да се обърне навъсено към него с думите: „Някакъв проблем ли имате?“. Ако преведем смисъла на изречението от мета- на обикновен език, казаното би означавало: „Наистина ли нещо ви трябва чак толкова спешно, та да ме притеснявате точно в този момент?“ - и подсъзнателно ние долавяме и възприемаме именно това истинско чувство от страна на човека зад щанда.

Рекламните съобщения на агенциите за търговия с недвижими имоти често си служат с метаезик, за да направят някое свое предложение по-желано. Ето няколко примера от едно типично рекламно описание на обявена за продан къща и съответния превод за скрития зад примамливите думи истински смисъл:

<i>Метаезик</i>	<i>Превод</i>
Сега имате единствената възможност тя да стане ваша.	Трудно ни е да я продадем и се опитваме да се отървем от нея.
Тази къща с интересна архитектура	Тази грозна на външен вид,
Компактна,	прекалено малка,
в селски стил,	сбутана селска къщурка,
(се намира)	(се намира)
в район с голям потенциал.	на гърба на географията.
Разположена е в спокоен и тих район.	Разположена е твърде далеч от всякакви магазини и училища да децата.
Тази уникална и добре поддържана къща се състои от просторен хол, уютна трапезария, 3 спални и модерна кухня	Тази най-обикновена и зле поддържана къща се състои от малък хол, тясна трапезария, 3 спални без вградени гардероби и наскоро боядисана кухня.
Удобен достъп до транспортни средства.	Селският рейс спира на два метра от входната врата.
Изложението е светло и слънчево.	Обърната е на запад.
Гледа към китен двор.	Изобщо няма двор.
Разполага и с някои оригинални пристройки.	Тоалетната и пералното помещение са извън къщата.
Идеална придобивка за умели хора.	Обновяването ѝ ще струва цяло състояние.

Детонатори на раздразнението

Сред метадумите и метафразите, които предизвикват най-силно раздразнение, са „знаеш/знаете“, „нали разбираш/разбирате“, „един вид“ и „на практика“. Тези паразитни фрази са най-широко разпространени сред по-неуките и по-необразованите членове на обществото и могат да бъдат чути в повечето радиопредавания с пряко телефонно участие на слушателите.



Следният пример е от радиопредаване, което приканва слушателите да се обаждат и директно в ефир да обсъждат свои лични проблеми или предложени от водещия теми. Програмата се излъчва всяка събота вечер, а водещ е един известен проповедник. Ако не всеки път, то поне през седмица се обажда по някое младо момиче, наскоро разбрало, че е бременно, което не може да открие бащата на детето и звъни за съвет. Но вместо да каже: „Бременна съм, какво да правя?“, разговорът обикновено протича по следния начин:

Момичето: Ходех с едно момче и сега съм... е, знаете какво!

Проповедникът: Не, не знам.

Момичето: Ами, той ме заведе у тях, а после ме целуна, а после един вид... е, на практика аз... ами...

знаете какво!

Проповедникът: Не, не знам. Какво точно стана?

Момичето: Ами след като ме целуна, знаете, той един вид... нали разбирате... и сега аз съм... на практика... знаете... и не знам какво да правя.

На всичкото отгоре позвънилото момиче набляга върху „правя“ и повишава гласа си така, че слушателите започват да се чудят дали задава въпрос, дали изказва твърдение и дали изобщо е свършило да говори. Разбира се, тази спъната форма на разговор е по-скоро краен случай, отколкото обичайна практика, но е много показателна за употребата на метафразите „знаеш/знаете“ и „нали разбираш/разбирате“, които разкриват липса на увереност в собствените думи, и подтикват слушателя да сигнализира своето разбиране посредством употребата на клишетото „да, да, разбирам“.

„Знаеш/знаете“ и „нали разбираш/разбирате“ са крайно досадни, защото истинският им смисъл е: „Знам, че не се изразявам ясно, но вие сте достатъчно интелигентни, за да разберете какво имам предвид“, което пък кара слушателя да се чувства неуверено, когато не може да се досети за какво става дума. Метафразите „един вид“ и „на практика“ служат за извинение, когато говорещият не намира точната дума или правилния израз, които да употреби.

Защо съществува метаезикът?

Ако извадим от ежедневиия разговор всички форми на метаезика, словесното ни общуване ще се състои единствено от кратки, остри, целенасочени фрази, а всички ние ще звучим и ще се възприемаме едни други като недодялани, сурови и неукни хора. Метаезикът омекотява ударите, които си нанасяме взаимно, позволява ни тайничко да манипулираме останалите хора, да изтъкваме собствените си добродетели и достойнства, с вътрешно облекчение да изливаме море от отрицателни емоции, при това без да изглеждаме откровено груби.

Когато се срещат двама непознати, те започват общуването си с незначително бърбене - ритуал, съставен от разговорни фрази, въпроси, клишета и твърдения, които им осигуряват необходимото време, за да преценят дали познанството им би могло да се развие в евентуално по-близки взаимоотношения.

Обикновено се започва с размяна на няколко банални фрази клишета: „Как сте?“, което налага отговор: „Благодаря, добре“, последван от нещо от рода на „Чудесно!“ от страна на задалия въпроса. И този ритуал е толкова често повтарян, толкова трайно жигосан в съзнанието ни, че дори не се замисляме, докато го изпълняваме, така че евентуален отговор: „Току-що почина майка ми“, пак би предизвикал стандартното „Чудесно!“.

Същото важи и за ритуалните фрази клишета, разменени при раздяла, от които най-разпространеното е: „До скоро“. „За мен бе удоволствие да се запозная с Вас“ обикновено се използва, когато нямаме никакво намерение занапред да поддържаме и да задълбочаваме познанството си със съответния човек.

Метаезикът е навсякъде. Той играе изключително важна роля в установяването и поддържането на междуличностни връзки, защото - също като езика на тялото - е средство, което използваме, за да разкрием скритите мисли, действителните намерения и истинския смисъл на казаното, закодирани в постъпките на даден човек.

Например повечето мъже знаят, че когато една дама каже „не“, тя има предвид „може би“, че когато каже „може би“, има предвид „да“, но че когато каже „да“ - то тя изобщо не е дама. Тази стара шега ясно показва, че това, което се казва, не отразява непременно онова, което се *мисли*.

С всяко ново поколение се появяват нови метадуми, мета-фрази и метаизрази, а редица стари избледняват и постепенно излизат от употреба. От двайсетте до четирийсетте години на нашия век най-популярните метадуми и метафрази са били „определено“ и „(или) нещо такова“. „Определено“ се използвала, за да подчертае правилността на една или друга дума, например: „Вие определено сте прав“. Но това свръхподчертаване може да събуди и известна доза подозрение относно намеренията на говорещия - вероятно той изпитва необходимост да преувеличава думите си, защото е неуверен в тяхната достоверност. Метаиз-разът „(или) нещо такова“ бил използван като извинение за неправилно употребена дума. В модерния английски език метаизразът „(или) нещо такова“ е заменен с подобния по смислово значение метаизраз „ако ви харесва“ (с евентуално разширен вариант „ако това повече ви се харесва“), а „определено“ е заменен с „всъщност“. И така, на изявлението: „Всъщност, не съм съгласен с вас“, днес спокойно можете да отговорите: „Всъщност, това изобщо не ми пука.“

С приближаването към края на двайсети век в деловия свят метаезикът се употребява все повече и повече. Преди стотина години работодателят е можел да уволни своя служител просто като му изкрещи: „Махай се от очите ми, лентяй такъв!“ или нещо равнозначно. Постепенно обаче натискът, оказван върху работодателите от страна на профсъюзите и на други правозащитни организации, отхвърли възможността за подобен подход към въпроса и вместо него наложи все по-широката употреба на метаезик. Днешният лентяй вероятно ще получи циркулярно писмо върху фирмена бланка с приблизително следното съдържание: „Съобразно интензивната реорганизация на фирмения отдел за внос-износ възникна неотложната необходимост да бъдат обединени службите за залепяне на марките и за правене на кафе, в полза на всички служители и в името на просперитета на фирмата като цяло. Ръководителят на службата за залепяне на марките Джо Дръвников взе благородното решение да освободи своя пост и да си потърси друга работа на трудовата борса, където неговите всепризнати умения и огромен опит несъмнено ще го наложат бързо.“ Цялото това послание всъщност означава: „Махай се от очите ми, лентяй такъв!“, но метаезикът подслажда горчивия хап за уволнения, гали слуха на другите служители и запушва устата на профсъюзите.

Ключът към разбирателството не е в думите

Сами по себе си, думите не носят почти никакви емоционални послания. Също като текста, изписан на компютърния екран, те предават само факти и информация. В междуличностния разговор лице в лице същностното послание, предавано посредством думите, е най-много в рамките на 7%. А когато са написани, те са изцяло лишени от емоции - е, в такъв случай е ясно как, ако се водят само по протоколите от някое съдебно заседание, съдиите могат съвсем спокойно да пратят съвършено невинен човек в затвора. Истината се крие в долавянето и в разбирането на контекста, на конкретните обстоятелства и на това, защо са употребени едни или други думи.

Ето защо повечето обществени дебати възникват по-скоро въз основа на отпечатани във вестник статии, отколкото вследствие на въпроси, повдигнати в което и да е друго средство за масово осведомяване или по какъвто и да е друг начин, тъй като всеки читател тълкува индивидуално и лично използваните в печатния материал думи. Двама души четат една и съща статия, но прочетеното (тоест разтълкуваното) от единия не винаги и не непременно е същото, което е прочел (тоест разтълкувал) другият. Алън Пийз се убеди в това от една случка по времето, когато неговият седемгодишен син Камерън прекарваше училищната си ваканция при баба си. Както и повечето хлапета на неговата възраст, Камерън също беше научил някои „жестоки“ думи и изрази в училище и в един момент ги употреби пред баба си. Тя реши веднъж завинаги да сложи край на подобни негови „изяви“.

Бабата: Камерън, има два изречения, които аз лично никога не искам да чувам в тази къща. Единият от тях е „пълен боклук“, а другият е „страхотно надървен“.

Камерън: Добре, бабче. И кои по-точно са тия два изречения?

От една страна, Камерън си помислил, че с „жестоките“ определения „пълен боклук“ и „страхотно надървен“ баба му всъщност описва някакви други два изречения, които не иска да чува. От друга страна, тъй като тя наблегнала върху „аз (лично) не искам“ и „тази (къща)“, той решил, че спокойно може да употребява въпросните изречения, стига баба му да не ги чува в нейната къща. Така че той продължил да ги използва с чиста съвест навсякъде другаде, както и в присъствието на баба си, когато тя била в нечия друга къща. Случката с Камерън и баба му е класически пример за това, как неправилната употреба и погрешното тълкуване на думите могат да доведат до влошаване на взаимоотношенията.

Думите и емоционалната обвързаност

Притежателното местоимение „мой“ (и останалите му форми за род и число - „моя“, „мое“, „мои“) издават емоционалната обвързаност на говорещия със следващите думи в изречението. Например „моята жена“ говори за емоционална обвързаност, докато „жената“ превръща съпругата в предмет, отрича всякаква емоционална обвързаност и дори наемква за презрение и враждебност. „Моят шеф“ говори за емоционална връзка, докато „шефът“ бележи отчужденост и хладнина във взаимоотношенията. „Моята страна е в икономическа депресия“ издава дълбока лична загриженост и тревога, докато „Австралия е в икономическа депресия“ всъщност иска да каже „Това си е техен проблем, не мой“.

Съюзът „с“ и предлогът „на“ също издават съответно близост или дистанцираност между хората. Ако някой ви говори „на“ вас, това ви отдалечава един от друг и в известен смисъл би могло да се допусне, че съответният човек ви говори снизходително или назидателно. В съчетание с глаголите „говоря“ и „казвам“ предлогът „на“ е натоварен с толкова силни емоционални нюанси, че обикновено използваме (и съответно възприемаме) фразата „ще ти кажа аз *на* тебе“ като укор и заплаха. От друга страна, „говоря с“ показва, че става дума за общуване, за взаимност и наистина за разговор. Ако кажете на някого, че искате да му говорите, това автоматично издига известни бариери между вас. Докато ако му кажете, че искате да говорите с него, имате повече шансове за постигане на сътрудничество.

Неотдавна, по време на преговори, единият от преговарящите мъже заплаши, че ще сложи край на обсъжданията, като каза: „Всеки от нас ще трябва да поеме по собствения си път“. Тази фраза е обичайна при раздяла на любовници, но не и при делови взаимоотношения. Тя обаче подсказа на втория преговарящ, че първият изглежда изпитва известна лична или емоционална обвързаност с него, ето защо той промени своя делови, сух, основаващ се само върху финансови данни подход при преговорите и възприе един по-личен и по-топло ангажиращ стил на общуване. Това даде очакваните от него резултати и преговорите приключиха с взаимно удовлетворение.

Наблягането върху определена дума

Промяната на акцента, тоест наблягането върху една или друга дума от изречението може напълно да промени смисъла на цялото изречение. Прочетете дадените по-долу примери, като наблягате върху изписаните с курсив думи. Обърнете внимание как се променя смисълът на казаното.

„Аз трябва да се заема с тази работа.“ (Аз, а не ти, трябва да се заема с тази работа.)

„Аз трябва да се заема с тази работа.“ (Трябва да се заема с тази работа, а не да се чудя какво да правя.)

„Аз трябва да се заема с тази работа.“ (Трябва да се заема с тази работа, а не да я критикувам или да я отхвърлям.)

„Аз трябва да се заема с тази работа.“ (Трябва да се заема с тази работа, а не с някоя друга.)

„Аз трябва да се заема с тази работа.“ (Трябва да се заема с тази работа, въпреки че тя ме отвращава.)

Този пример за промяна на смисъла съобразно акцентуването съвсем ясно показва по какъв именно начин е възможно да манипулирате онова, което хората ще чуят и ще разберат, като наблягате върху една или друга дума. Обяснява също и защо се получават недоразумения и различия в тълкуванията на публикуваните във вестниците материали.

Прочетете следния въпрос на някой друг човек, като наблегнете върху изписаните с курсив думи, и чуите какъв ще е неговият отговор: „По колко животни от всеки вид е качил Мойсей в ковчеза си?“. Повечето хора ще ви отговорят с някакво число, а онези, които се позамислят, обикновено ще ви кажат: „По две“. В действителност правилният отговор е „По нито едно“. Защото използваният като кораб ковчез, спасил животинските видове от потопа, е принадлежал на Ной, а не на Мойсей. Мойсей е имал друг ковчез, наречен кивот, в който е запечатал своите записи (скрижали) със заповеди към потомците. Но като наблягате върху „всеки вид“, вие подвеждате хората и ги манипулирате за числен отговор, обаче ако бяхте наблегнали върху „Мойсей“, номерът ви нямаше да мине.

Ето и още един пример: „Кога през вековете първата буква на Австралия“ е била а, а на „края“ е била к?“. Всички ще ви отговорят: „Думата „Австралия“ винаги е започвала с а и никога не е завършвала на к“. Докато правилният отговор е: „Думата „Австралия“ винаги е започвала с а, а думата „край“ е започвала с к“. Но наблягайки върху „Австралия“ при задаването на въпроса, вие сте подвели слушателя да ви даде грешен отговор.

По същия начин както тези забавни въпроси подвеждат слушателя към погрешен отговор, така и много от нашите ежедневни разговори с другите хора имат за цел да получат предрешени отговори. Често това е напълно несъзнателно подвеждане на събеседника и сега ще разгледаме някои от начините, по които то се осъществява.

Клишетата

Така както хората си създават и използват едни и същи, повторяеми, досадни навици в езика на тялото, тоест присъщи им жестове и мимики, по същия начин те си служат и с привични, изтъркани от честата употреба фрази, наречени клишета, с които могат да сложат край на разговора или да предизвикат събеседника си на свой ред да им отвърне с друго клише. Клишетата представляват групи от думи или изрази и обикновено се използват от онези хора, които нямат достатъчно богато въображение или са прекалено умствено лениви, за да говорят по-оригинално или да опишат някоя ситуация по-живописно и по-ярко. (Баналностите и натурализмите също са вид клишета.)

Клишетата могат да ви дадат ключ към истинските мисли на събеседника. Например „случайно (по една случайност)“ се използва като извинение за липсата на връзка между казаните изречения и е сред най-често използваните клишета в модерния английски език. „Случайно (по една случайност)“ се среща и под различни други форми, включително „впрочем“, „докато не съм забравил“, „тъкмо се сецам“, „просто се чудя дали“. Целта на това клише е да прикрие и/или да омаловажи значимостта и важността на следващите изказани от говорещия думи. Например „Благодаря ти, че ми послужи с колата си... Впрочем, откога караш със строшен заден мигач?“. В този случай „впрочем“ прикрива и омаловажава най-важната информация - въпросът за строшения мигач.

Чуete ли „случайно (по една случайност)“ или някоя от другите форми на това клише, трябва да сте нащрек и да знаете, че ще последва най-важната и същностна част от информацията. Ето един пример:

„Джон, ние всички високо оценяваме направеното от теб по този проект. Наистина си свършил добра работа. Впрочем, докато не съм забравил, двата почивни дни, които ти се полагат като компенсация за крайно натоварената работна седмица, са отложени за след няколко месеца.“

Какво можете да сторите, ако вие самите употребявате клишета и това ви притеснява? Най-добре ще е изцяло да ги изхвърлите от речника си. Ако ви е трудно да го направите, опитайте се поне да ги използвате в хумористичен вариант, което би подействало освежаващо на слушателите ви. Например поговорката клише „Една птичка в ръката е по-ценна от две в храста“ може да бъде променена като „Две птички в ръката са по-ценни от една в храста“. Или към израза клише „Зад постъпките на всеки мъж се крие жена“ можете да добавите многозначително „най-често любовницата му“. Но ако искате да поддържате разговора жив и интересен, най-добрият съвет, който можем да ви дадем, е да се откажете напълно от употребата на всякакви клишета, натурализми и баналности и да започнете да упражнявате въображението си, така че и да мислите, и да говорите по-живописно и по-ярко. Отначало ще ви бъде трудно, но постепенно ще откриете, че качеството на разговорите, които водите, става все по-добро.

Метаезик от една дума

Нека разгледаме някои от най-често срещаните метадуми, чиято употреба може да ви сигнализира, че съответният човек се опитва да прикрие истината или да ви подведе.

„Честно“, „откровено“, „искрено“ навяват мисълта, че този, който ги употребява, май е доста по-малко честен, откровен и искрен, отколкото твърди. Чувствителните хора несъзнателно долавят закодираното в тези метадуми послание и интуитивно се досещат, че събеседникът им се опитва да ги заблуди. Например „Да ви кажа честно, това е възможно най-изгодната за вас оферта, която мога да ви направя“ може да бъде преведено като „Това съвсем не е най-изгодната за вас оферта, но може и да се хванете на въдицата“.

„Обичам те“ вдъхва много повече доверие, отколкото „Искрено те обичам“.

„Несъмнено“ оставя откритата вратичка за съмнение, докато „без никакво съмнение“ звучи окончателно.

Мнозина имат вредния навик да си служат с подобен род метадуми. Често ги използват като увод към някое свое наистина искрено твърдение или с намерението да го подсилят, без да осъзнават, че по този начин то в крайна сметка зазвучава неубедително. Поразпитайте вашите приятели, познати и колеги дали са забелязали да употребявате някои от споменатите метадуми, а ако ви отговорят утвърдително (което е повече от сигурно), ще ви стане ясно защо някои от тях така и не са откликнали на желанието ви да завържете по-близко и изпълнено с доверие приятелство.

Метадумата „нали“ принуждава слушателя да се съгласи с гледната точка на говорещия. Ако попитате събеседника си: „Съгласен си с това, нали?“, в повечето случаи той ще се почувства длъжен да отговори утвърдително, макар това да не означава непременно, че наистина споделя мнението ви. Подобно съгласие от страна на слушателя вдъхва и известно съмнение относно неговата способност ясно да схваща и да разбира за какво всъщност става дума в разговора.

Метадумата „само“ се използва, за да омаловажи значението на следващите думи в изречението. „Ще ти отнема само пет минутки“ обикновено се използва от хора, които имат намерение да ви занимават поне един час с проблемите си и затова събужда опасения, докато „Ще ти отнема пет минути“ звучи по-конкретно и следователно вдъхва повече доверие. Освен това, метадумата „само“ се използва и за да облекчи съвестта на говорещия или за да отхвърли вината за станала неприятност. Неотдавна например една майка оставила бебето си заключено в колата, докато напазарува в супермаркета. Но за нещастие, бебето починало от топлинен удар, тъй като него ден температурата била 35°C, а жената била затворила всички прозорци. На въпросите на журналистите майката отговори: „Забавих се само десетина минути“. Метадумата „само“ й помагаше да отхвърли голяма част от вината. Ако майката беше казала: „Забавих се десетина минути“, щеше да прозвучи много по-виновно и да бъде яростно обвинена в безотговорност, тъй като в метаезика изразът „десетина минути“ обикновено означава неопределен период от време между двайсет и шейсет минути.

„Само 9,45 долара“ и „само 40 долара депозит“ се употребяват, за да убедят слушателя или читателя, че цената е нищо и никаква.

„Аз съм само човек“ (с разширен вариант „Аз съм само един простосмъртен човек“) е реплика на израза „Човешко е да се греши“ (за разлика от боговете, които никога не грешат) и ключово извинение за непоемане на отговорност за допуснати грешки и гафове.

„Само исках да ти кажа, че те обичам“ прикрива емоционалната нужда на срамежливия влюбен да заяви направо „Обичам те“.

Винаги когато чуete някой да употребява „само“, е добре да се позамислите защо този човек се опитва да омаловажи значението на онова, което казва. Дали защото не е достатъчно сигурен в себе си, за да каже какво действително чувства? Дали защото сам не вярва на чувствата си? Дали не се опитва съзнателно да ви измами? Дали не се опитва да се отърве от лична отговорност? Едно по-внимателно вглеждане във връзката между метадумата „само“ и контекста, в който е употребена, ще ви разкрие отговора.

„Опитвам се“ се употребява често като метаглагол, обикновено в бъдеще време, от хора, които са неуверени в себе си или са свикнали да не се представят добре и/или да се провалят. Те го използват, за да оповестят предварително, че може и да не успеят да се справят успешно със задачата или дори че очакват да се провалят. Когато възложите на някой да изпълни нещо по-трудно, възможно е той да ви отвърне с „Ще се опитам“ или с равнозначното „Ще направя каквото мога“, като и в двата случая трябва да тълкувате казаното като сигнал за надвиснал провал. В превод от метаезик тези изрази означават „Съмнявам се, че съм достатъчно способен, за да се справя“. А когато в крайна сметка съответният човек наистина не успее да изпълни поставената му задача или дори провали напълно целия проект, той обикновено ще ви каже: „Е, поне се опитах“, с което ще потвърди предварително заявената си неувереност, че е способен да се справи с работата.

„Само се опитвах да помогна“ (или равнозначното „Просто се опитвах да помогна“) е типова метафраза, обикновено използвана от клюкари и от навлеци, когато бъдат хванати, че си пъхат носа в чужди работи. В този контекст „само“ („просто“) е опит да се омаловажи съзнателната намеса в чуждия живот, а „опитвах се“ издава, че съответният човек едва ли е имал искрено намерение да помогне за решаването на проблема, в който се е намесил неканен.

Когато някой по-разгорещен мъж подхвърли неподходяща забележка на жена и в резултат получи плесница, той може да се опита да оправдае лошите си маниери със „Само се опитвах да бъда дружелюбен“.

„Ще се погрижим за това“, „Ще положим всички усилия“ и „Ще видя какво мога да направя“ са любими изрази на корпоративните ръководители и на правителствените чиновници, които искат „да отбият номера“.

Когато чуete в личен разговор тези метафрази, поискайте от съответния човек да се обвърже с категорично изявление - „ще го направя“ или „няма да го направя“ - преди да му възложите задачата. Сто пъти по-добре е някой да ви откаже да изпълни дадена работа, отколкото „да се опита“ да я изпълни и да се провали. „Ще се опитам“ е почти толкова сигурно, колкото и „твърдо може би“.

Метаезик от две думи

„Да, но“ е престорено съгласие, което издава опит да бъдат избегнати настояванията за заемане на категорична позиция. Обикновено „но“ опровергава казаното преди него или е сигнал, че до този момент съответният човек е лъгал. „Съпругата ти е истинска дама, но... (но не е).“ „Да, но“ може да бъде срещнато и под формите „и все пак“ и „обаче“. „Приемам казаното от вас, и все пак...(не приемам това, което казахте)“ „Тази рокля е страхотна, обаче...(изобщо не ми харесва)“

„При цялото ми уважение“, което се среща и под формата „с цялото дължимо (към вас) уважение“ издава повече от ясно, че говорещият не само изобщо не уважава, но дори презира слушащия.

„Оценявам забележките ви, господине, но бих казал, при цялото ми уважение към вас, че не споделям вашето мнение.“ Това е един доста усукан начин да се каже „Ама че тъпак“ и опит да се скрие слушащия, като му се подложи мека възглавничка, върху която да падне.

Случвало ли ви се е някога, по време на разговор, говорещият да ви звучи много убедително, но постепенно, колкото повече говори, толкова по-малко да му вярвате? Много е вероятно това да се дължи на честата употреба на „повярвайте ми“ - друг пример за метаезик от две думи, внушаващ наличие на противоречие в казаното. „Повярвайте ми, това е възможно най-добрата оферта, която можете да получите“ често означава „Ако успея да ви подлъжа да ми повярвате, веднага ще купите това, което ви предлагам, а няма да тръгнете да търсите по-изгодни оферти“. Ако някой се кани да ви излъже, намеренията му проличават в използвания от него метаезик. Настойчивостта, с която „повярвайте ми“ се опитва да ви убеди в казаното от съответния човек, е правопрпорционална на замислената от него измама. Говорещият предусеща, че няма да му повярвате или съзнава, че онова, което ви казва, звучи неубедително, затова и започва изреченията си с „Повярвайте ми“. „Не си измислям“, „Не се шегувам“ и „Защо ще ви лъжа?“ са варианти на „Повярвайте ми“. Върховната

лъжа се маскира по следния начин: „Повярвайте ми, не се шегувам. Защо ще ви лъжа? (Дайте ми само шанс да ви преметна!)”

Една от най-широко разпространените метафрази от две думи, използвана буквално във всеки разговор, е „разбира се”. Нейните три основни послания са: „Трябва да си пълен глупак, за да задаваш подобен въпрос” (саркастично); „Толкова добре съм информиран, че знам всичко, което би могло да се знае по този въпрос” (самодоволно); „Знам, че си достатъчно интелигентен и че си напълно наясно с това, как стоят нещата, но нека все пак го подчертая” (любезно). Най-често се използва като въведение към някакво предположение, към чието осъществяване на практика говорещият подтиква слушателя. „Разбира се, ще очаквам обичайните 10% отстъпка от цената” е пример за това, как говорещият изказва своето мнение, а предхождащата го метафраза „разбира се” подканя слушащия да сподели убеждението му, че и той също е на това мнение и че ще изпълни подсказаното му. „Разбира се” внушава, че твърдението, което го следва, е обичайна практика. Много често тази метафраза е и средство, посредством което говорещият постига своето, като внушава, че всички останали са съгласни с изказаното предположение. Когато обаче по време на преговори една от страните каже „Разбира се, няма да настояваме да се придържате стриктно към тези клаузи в договора”, това твърде често означава „Напротив, ще настояваме”.

Нека сега разгледаме някои от най-широко разпространените метаизрази и метафрази и видим как могат да бъдат разшифровани.

Метаизрази и метафрази

Стръв и въдички

Манипулативният метаезик разкрива намерението на говорещия да ви подмами към нещо, което иска от вас, или да постигне и да наложи своето желание.

„Не мислиш ли (и ти така)?” с варианти „Не си ли и ти на същото мнение?”, „Нямаш ли същото чувство (усещане)?” и „Не е ли така?” с вариант „Нали така?” ултимативно изисква от слушателя да отговори с „да” и позволява на говорещия да го манипулира в постъпките и в решенията му.

Подобна е и целта на метафразите „Както навярно сами разбирате (знаете, съзнавате)” и „без съмнение”, които внушават на слушателя, че той всъщност вече е запознат с фактите или че ако отговори отрицателно, значи не е достатъчно умен, за да разбира и да осмисля какво му се казва.

И в двата случая слушателят е манипулиран да отговори с „да”.

Когато чуete някой да ви казва, че прави Или че казва нещо само „от добросърдечие” (или „от великодушие”, „поради доброто си сърце”), знайте че в повечето случаи съответният човек възнамерява да ви направи на глупак и бъдете нащрек, защото помислите му вероятно не са особено чисти. Във варианта си „от милосърдие”, тази метафраза често се употребява за облекчение на съвестта, когато дават пари за благотворителна цел, подтиквани единствено от желанието да се отървете и да не бъдете притеснявани и занапред от някой упорит събирач на средства за благотворителна дейност, който често-често чука на вратата ви.

„Би трябвало” (с варианти „би следвало”, „добре би било ако”) се превежда като „по мое мнение” и всъщност е една от най-манипулативните фрази в английския език. „Вие несъмнено съзнавате, че би трябвало да постъпите по най-правилния начин” в действителност означава „Направи точно това, което ти казвам!”.

Наред с всичко друго, навсякъде около нас бърка от клюкари и празнодумци, чийто единствен смисъл на живота изглежда е да препредават, като „разкрасяват” допълнително, всички слухове, които чуят или измислят сами. Тяхното желание да разпространяват информация за другите е толкова натрапчиво и направо маниакално, че подсъзнателно те се опитват да го прикрият с метафрази от рода на „Просто няма да повярваш, но...”, „Не би трябвало да ти го казвам, но...” и „Никому ни дума за това”. Метафразата „Не желая да разпространявам клюки” обикновено се превежда като „Умирам си да разпространявам клюки”. „Не желая да слушам каквито и да било непочтени слухове” често означава „Мини направо към гнусничките подробности”. „Знам, че това изобщо не е моя работа” обикновено се превежда като „Я да видим дали не мога да си пхна носа в тая работа”.

„Надявам се по-скоро, че...” е мъдър начин да не изказвате собствено мнение, като същевременно внушавате тъкмо обратното - че изказвате собствено мнение. Неотдавна един много известен политик каза: „Надявам се по-скоро, че данъците няма да се повишават повече до края на годината”. В така употребената метафраза „Надявам се по-скоро, че...”, „по-скоро” се превежда като

„при нормално разитие на нещата", а „надявам се" означава мислено пожелание, тоест политикът иска да каже, че не би желал подобно нещо да се случи. В пълен превод от метаезик фразата звучи по следния начин: „При нормално развитие на нещата, не бих желал данъците да се повишат, но независимо от това, те вероятно ще се повишат". Два месеца след това негово изказване бяха въведени данъкът върху пенсиите и облагането на спестяванията.

„Бих могъл да кажа нещичко по въпроса" приканва слушателя да отвърне: „Ами чудесно, давай, кажи го!". Тази метафраза се употребява с две цели - като хумористична закачка и като стръв за започване на спор. В хумористичен контекст фразата налага отговор „Кажи го де!", а след като говорещият каже каквото има да казва, слушателят е длъжен да се разсмее. Когато е употребена като стръв, на която слушателят трябва да клъвне, за да се започне спор, нещата звучат по следния начин:

Боб: Сю е толкова чистосърдечно и морално момиче. *(Прави задочен колшлумент па трето лице.)*

Сали: Бих могла да кажа нещичко по въпроса. *(Хвърля стръвта.)*

Боб: *(С подозрение и любопитство.)* Какво имаш предвид? *(Захапал е стръвта, кукичката е забита в него, кордата е опъната, поплавъкът потъва.)*

Сали: Не бих искала да разпространявам клюки, но... *(И следва доста мръсничко клюкарстване по адрес на Сю.)*

Щеше да е по-добре Боб да беше пренебрегнал стръвта, да беше сменил темата или приключил набързо и категорично разговора. Вместо това обаче той се хваща на въдицата на Сали, и ето го повлечен от кукичката ѝ, като вероятно в края на разговора им ще се чувства изкормен като риба.

Други две любими метафрази са „Не ме разбирайте погрешно", което в превод означава „Това, което се каня да кажа, няма да ви хареса, но изобщо не ми пука", и „Не става дума за парите, а за принципа", което обикновено означава „Точно за парите става дума". (Ако чуete тази метафраза, по-добре си проверете съдържанието на портфейла, преди да се разделите с говорещия.)

Гъделчета на самолюбието

Полученото в детството възпитание възпира мнозина от нас да правят изявления от рода на „Аз съм талантлив", „Аз съм способен", „Аз съм върхът" или други подобни твърдения, гъделич-кащи самолюбието и повдигащи самочувствието ни. И макар че повечето хора крият гъделчетата за собственото си самолюбие зад неопределено звучащите „другите", „всеки" и „хората като цяло", желанието им да заявят „Аз съм върхът" прозира съвършено очевидно в използвания от тях метаезик. Надутото самочувствие проличава ясно в метафразата „Според моето скромно мнение", която е любим израз на възрастните егоисти, докато младите многознайковци предпочитат „Ако ви интересува моето мнение", за да подчертаят собствената си значимост при всички случаи, когато никой не ги пита за мнението им.

Други варианти на тези гъделчета за самолюбието са „Далеч съм от мисълта да оспорвам казаното, но..." или „Може би не аз съм този, който трябва да го каже, но...", използвани като увод към някое дълбокомислено съждение и негласно внушаващи на слушателя, че за него ще е много по-добре, ако го хареса и му се възхити.

В деловия свят мнозина ръководители се опитват да прикрият дълбоката убеденост в собствената си значимост с метаизраза „Сега ми хрумва", който позволява някое тъпичко предложение да мине безнаказано, а някое добро хрумване да бъде допълнително обляно от светлините на прожекторите, като по този начин шефът се поставя в ролята на гений, чиято глава ражда блестящи идеи буквално от нищото.

Свърхнадутото самочувствие проличава най-ярко, когато някой говори за себе си като кралете - в трето лице единствено число. Неотдавна, по време на фирмено събрание, един от директорите на компанията, нека го наречем Джон Паунов, заяви: „Джон Паунов е тук, за да служи на фирмата и вратата му е винаги отворена за вас". Истинското послание, скрито в тази използвана от него метафраза, бе следното: „Аз съм тук, за да бъда почитан и обожаван, да ми се прекланяте и да ме боготворите".

По-самолюбивите хора с надутото самочувствие имат свои си начини, които използват, за да подчертават при всички случаи собствената си значимост, дори когато изобщо не участват в конкретно обсъждания проект. Веднъж приканили един такъв самовлюбен маниак да внесе своята лепта във фонд за подпомагане на гладуващите в Третия свят, на което той отговорил: „Аз лично направих каквото можах, по мои си пътища" - натоварена със загадъчна внушителност метафраза. Когато го подканили да сподели все пак по-конкретно какво точно е направил, той казал, че когато

отивал на ски-ваканция в Швейцария, спрял за една седмица в Индия и бил толкова потресен от царящата там нищета, че препоръчал на мнозина свои приятели да спонсорират деца от Третия свят. Истинското послание, скрито в използвания от него метаезик, е: „Аз съм по-добър, по-умен, по-богат и по-енергичен от вас". (Същият човек приключил изказването си по следния начин: „Но стига сме говорили за мен. Нека чуем и вашето мнение. Какво ще кажете за новия ми мерcedes?")

Подпалвачи на интереса и фитили на убеждаването

Метаподпалвачите на интереса се използват, за да поддържат разговора и са любими изрази на онези хора, които не са особено уверени в собствените си приказки - било защото подсъзнателно се боят, че не са интересни, било защото страдат от словесна диария. „А знаете ли го онзи виц за..." е клише, използвано от хората, които не умеят особено сполучливо да разказват анекдоти. Този метаподпалвач на интереса изисква отговор клише „не" и внушава на слушателя да отрича, че знае вица и да е готов да се разсмее във възловия момент на шегата. Слушателите обаче посрещат с много по-голям интерес и се смеят много по-охотно на анекдотите, разказвани без подобна въвеждаща метафраза. Ето защо професионалните комедианти - като Дейв Алън и Джони Карсън например - никога не я използват. Мнозина оратори си служат с метаизраза „Което ми напомня за случката с... (историята за...)", но той има същата безславна съдба, както и този за вица.

„И знаеш ли какво каза той?" е досаден, повторяем словесен тик, използван за да привлече вниманието на слушателя, когато става явно, че разговорът зацикля. Тази метафраза внушава, че трябва да се отговори „Не, какво?". Подобна е целта и на метаизраза „И познай какво стана (после)". Следващия път, когато чуete често-често да ви подхвърлят тези метафрази, отговорете „Не, пък и изобщо не ме интересува", а после наблюдавайте реакцията на говорещия. Ще бъдете действително изненадани - повечето хора ще пренебрегнат напълно забележката ви и ще продължат да си говорят.

Метафразите - фитили на убеждаването, имат за цел да принудят слушателя да се съгласи и да възприеме гледната точка на говорещия, но същевременно разкриват много ясно намеренията, мислите и предразсъдъците на онзи, който ги използва. „Какво мислиш за..." е увод към излагане на личното отношение на говорещия по дадена тема. Когато някой пенсионер попита: „Какво мислите за нововъдените данъци върху пенсиите?" това съвсем очевидно означава „Лично аз съм против", ето защо е добре да отвърнете с репликата „Добър въпрос. А какво е вашето мнение?", с което успешно ще отбегнете завързването на излишен и неминуемо разгорещен спор.

Две метафрази, способни да доведат до отчаяние дори най-оптимистично настроените хора, са „Защо да не..." и „Не можем ли да...", последвани от положително изявление. „Защо да не отидем на плажа?" неволно принуждава ума на слушателя да започне трескаво да издирва причини, поради които отиването на плажа е нежелателно, докато простичкото предложение „Хайде да идем на плажа" в повечето случаи води до незабавно действие. Въпросът „Не мога ли да си взема един почивен ден като компенсация, шефе?" принуждава шефа да започне трескаво да рови ума си за причини защо не е желателно да отпусне искания почивен ден.

Отговорът „Защо не!", даден на предложение с положителен смисъл, също може да бъде изтълкуван отрицателно. Ако говорещият попита: „Бихте ли желали да се видим тази вечер?" и вие сте съгласни с предложението, но отговорите „Защо не!", това може да бъде изтълкувано като отказ.

„Защо не обядваме заедно някой път?" принуждава слушащия да отговори положително, но същевременно дава гаранции, че съвместният обяд никога няма да се състои. В този контекст „някой път" е толкова разтегливо понятие, че всъщност означава „да се надяваме, че това никога няма да стане". Великолепна реплика, която може спокойно да използвате, когато се сбогувате с не особено приятни ви хора.

Целта на метафразата „Мисля, че всички сме съгласни" е да ви принуди да приемете гледната точка на говорещия и да не спорите.

„Нека уточня пределно ясно следното" издава презрението на говорещия към слушателя и съмненията му относно неговата интелигентност и способност да разбира ясно нещата.

Когато знаете на какво да обръщате внимание, докато слушате, разшифроването на метафразите може да бъде за вас не само изключително полезно, но и безкрайно забавно.

Популярен метаезик

А сега нека видим как се превеждат смислово някои метафрази и метатвърдения, които чувате ежедневно.

„Не съм прекалил, нали?" означава „Знам, че прекалих, но не ми пука". „Не говорих твърде дълго, нали?" се превежда като „Знам, че говорих доста дълго, но ви моля да го отречете", тъй като налага на слушателя да отговори с „не".

„Да не би да казах нещо неподходящо?" всъщност е признание: „Да, знам, че казах нещо неподходящо".

„Точно се канех да кажа..." обикновено означава „Изобщо нямах намерение да кажа именно това" - например в случая, когато съпругът се прибира посред нощите, жена му започва ядно да го разпитва къде е скитосвал, а той я прекъсва с репликата „Точно се канех да кажа колко секси изглеждаш с тази нощница."

Когато една жена каже: „Не мога да изляза в този вид", това всъщност означава „Не ме карай точно сега да чистя".

Когато приятелката на някой мъж се е позабавила в апартамента му и му пошушне на ухото: „Наистина трябва да тръгвам", в действителност това означава „Ще остана". (Той вероятно я е поканил „на чашка кафе" или „да пийнем по чашка, преди да се разделим" - метафрази, които едва ли се нуждаят от превод и чийто истински смисъл е пределно ясен за всеки над осемнайсетгодишна възраст.)

Метафразата „Не бих искал да изглеждам..." обикновено е последвана от дума, която съвсем недвусмислено издава как именно се чувства говорещият или какви са истинските му намерения.

„Не бих искал да изглеждам груб" означава „Възнамерявам да бъда груб".

На погребения всички ние използваме метаезик, за да прикрием истинските си чувства. „Какво може да каже човек в такъв момент?" означава „Предпочитам да не говоря за това". „Ако мога да направя нещо за вас, само ми кажете" се превежда като „Не ми звънете, аз ще ви се обадя". „Той почина толкова млад" издава „Чувствам се неуверено относно собствената си възраст". „Ако само" се използва, за да прехвърли вината някъде другаде: „Ако само линейката беше дошла по-бързо..."

В спор или при дискусия всички изявления от рода на „Не се набърквай в това!", „Забрави!", „Край на разговора!", „Чух достатъчно!" или „Каква ли полза има от това?!" означават просто „Не издържам повече".

Делови метаезик

Когато бизнесмени и търговци се съберат на едно място, разговорът прелива от метаезик. „Не искам да кажа, че трябва да го направите, но..." означава „Направете го". „Бизнесът си е бизнес" е опит да се намери оправдание за факта, че някой е измамил друг или за собствената липса на морал в сделките, а „в делови маниер" означава „Ще те прекарам с цената на всичко".

„Нека не го усукваме" често се използва като уводна фраза, която обикновено води до „Бизнесът си е бизнес", когато съответният опонент отправи неприемливо искане.

Изречения с „ако...", „тогава..." позволяват на купувача да се отърве от някой досаден продавач, като постави неизпълнимо условие. „Ако можете да го доставите до една седмица, ще го взема" означава, че купувачът се е отървал от проблема и го е прехвърлил върху продавача.

„Виж какво ще направим" и „А защо не направим следното" често се употребяват като увод към отрицателен отговор на някое предложение. Преведено от метаезик „Виж какво ще направим, Джон, аз ще обмисля въпроса и ще се опитам да се свържа с теб в понеделник!" означава „Не, благодаря. И не ме търси повече, аз ще ти се обадя... някога".

При повечето бизнеспреговори се наблюдава пишно разлистване на свръхсамолюбия. Както вече отбелязахме, „Сега ми хрумва" позволява на съответния човек да внушава на слушателите, че великите идеи бъркат в главата му като пуканки. „Вероятно ще ви е интересно да узнаете" всъщност ви казва „Аз съм по-умен, по-мъдър и по-добре информиран от теб". „Нека обобщим нещата по следния начин" се превежда като „Ето ви сега една напълно преобърната версия на фактите".

Следващата сценка е типична за разговор между шеф и негов служител:

Служителят: Шефе, не искам да ви прозвучи сякаш се оплаквам (*Оплаквам се, и още как!*), но (по-твърждава *противоречието*) както много добре знаете (*настойчиво поучително*), заплатата ми не е мръднала от цели две години и, при цялото ми уважение към вас (*Изобщо не те уважавам, тъкмо напротив!*), вие би следвало (*Това е категоричното ми мнение!*) да обмислите въпроса за известно (*Най-добре по-голямо!*) повишение на заплащането ми.

Шефът: Вероятно ще ви е интересно да узнаете (*Аз съм далеч по-умен от теб!*), че съм мислил по въпроса (*минало свършено време*) и че като цяло (*По-добре да не навлизаме в подробности!*) работата ви е била добра (*минало време*), но (*противоречие*) ще трябва да (*направиш, както аз ти нареждам*) почакате и ще видим (*отлагане на решението*). Ще ви кажа какво ще направим по

въпроса за заплата (Не!). Утрото е по-мъдро от вечерта (*отлагане на решението*), затова ще преспя (*Защото проблемът ти не е чак толкова важен, та да ме държи буден!*) и ще ви съобща допълнително (*Аз съм по-умен от теб!*) как по-точно си представям изпълняването на вашите служебни задължения, така че да постигате по-висока продуктивност (*Тебе за нищо не те бива!*).

След тази сценка служителят ще си тръгне като. си каже: „Е, поне се опитах (*Изобщо не съм очаквал да успея!*)“, а шефът ще си помисли „Бизнесът си е бизнес“ (*Прекарах те!*).

Семейни ситуации

Деца притежават изключително голяма чувствителност по отношение на метаезика и го разчитат със същата лекота, с която разшифроват и езика на тялото. Онези родители, които се опитват да разговарят с децата си като с възрастни, са обречени на пълен провал, тъй като хлапетата боравят умело с разнообразните форми на метаезика. Разноезичието и неспособността на родителите да се разбират с децата си обикновено водят до употребата на клишета от рода на „И не ми отговаряй!“, което често е последната дума на изкарания от кожата си възрастен. „Когато бях на твоите години“ успешно убива всяка възможност за завързване на диалог, най-вече защото децата изобщо не могат да повярват, че който и да било възрастен някога също е бил малък.

За повечето деца фразите „Ако не престанеш с това, аз ще...“ и „Колко пъти съм ти казвал да не го правиш?!“ са възможно най-отблъскващите.

И трябва да кажем, че употребяваният от възрастните метаезик е много по-лесен за разшифроване от този на децата. Ето един типичен пример за диалог между възрастни, воден на метаезик:

Съпругата: Как мина конференцията във Фиджи, скъпи? (*ритуално започване на разговор*)

Съпругът: Страхотно. (*Прекарах си чудесно.*)

Съпругата: Как беше храната? (*стъпка към основната тема*)

Съпругът: Направо фантастична! (*Жалко, че ти не готвиш така вкусно.*)

Съпругата: Запозна ли се с интересни хора? (*Кръшна ли?*)

Съпругът: Момчетата от централния офис, с които се запознах, са много свестни. С повечето от тях се събирахме на карти вечер, (*заемане на отбранителна позиция*)

Малко по-късно съпругата слага масата за вечеря, а съпругът окачва някаква картина.

Съпругата: Вечерята е готова. (*Идвай! Веднага!*)

Съпругът: Само минутка. (*Не ми пречи точно сега!*)

Съпругата: На масата е. (*Идвай веднага, глупако!*)

Съпругът: Ей сегинка. (*Остави ме на мира!*)

Съпругата: Изстива! (*Ще ти дам аз да се разбереш!*)

Съпругът: Добре де, добре! Май никога нищо не мога да довърша докрай в тая къща! (*Неорганизиран съм, но няма да си го призная, а ще прехвърля вината върху теб.*)

Съпругата: Нещо неподходящо ли казах? (*Много добре знам, че е така, но изобщо не ми пука.*)

Целият този метаразговор и породените от него неприятни чувства между двамата съпрузи можеха да бъдат избегнати, ако съпругата бе попитала съпруга си по кое време смята да приключи с окачването на картината, за да сервира тогава вечерята, а той й беше обещал в уречения час да седне веднага на масата.

Политически метаезик

Ако не съществуваше метаезикът, нямаше да ги има и политиците, защото в такъв случай те едва ли щяха да имат какво толкова да говорят. Целта на политическия метаезик е да създава непроницаема димна завеса от думи, чийто смисъл никой не е в състояние да разбере, и същевременно да помага на политика да изглежда поне полуинтелигентен. Предлагаме ви да анализирате следното интервю, дадено от политика Джо Безличников.

Репортерът: Бихте ли коментирали сведенията за корупция на членове в оглавяваното от вас правителство?

Безличников: Искам едно нещо да бъде пределно ясно. (*Презирам ви!*) Джо Безличников никога няма да допусне нищо подобно (*Преклоняйте се пред мен, боготворете ме!*) в своето правителство.

Репортерът: Мислили ли сте по въпроса (*Според моето лично мнение това е задължително**) за цялостно разследване?

Безличников: Какво по-точно имате предвид? (*Много добре знам какво имате предвид и изобщо не харесвам отношението ви по въпроса.*)

Репортерът: Да разследвате всичките си министри за корупция.

Безличников: Както вероятно и сами се досещате (*Аз съм по-умен!*), имаше такова предложение, но (*противоречие*), повярвайте на думите ми (*В момента ви лъжа!*), че ще направя всичко възможно (*Ще го забравя пет минути след края на интервюто!*), за да разкрия всички некоректни постъпки на министрите. Излишно е да казвам (*Не искам да се случи това, което се готвя да кажа*), че всички ние искаме евентуално корумпираните министри да бъдат разкрити. Не ме разбирайте погрешно (*Точно погрешно искам да ме разберете!*), но (*противоречие*) аз не се каня да линчувам хората заради това (*Само да ми паднат!*). Не това искам (*Точно това искам!*), но (*противоречие*) от само себе си се подразбира (*опит да принуди слушателя да се съгласи*), че правителствените служители би трябвало (*това е моето лично убеждение*) да са чисти като сълза (*преувеличение с цел да принуди слушателя да се съгласи*). Честно казано, това е моето отношение по този въпрос! (*Но по други въпроси изобщо не съм бил честен?*)

Е (*издава отчаяние и безизходност*), можем само да кажем следното (*натоварено с неприязън мнение*): Хвала Тебе, Господи (*преувеличение*), че съществува метаезик, защото иначе повечето политици щяха да се насочат към алтернативни професии и щяха да бъдат навсякъде сред нас. Няма нищо чудно във факта, че мнозина от тях избират областта на правните науки, за да упражняват и да прилагат в съдебните зали своите метаумения.

Заклучение

За да бъде разговорът ефективен, той трябва да е гъвкав, което до голяма степен се постига благодарение на умелата употреба на метаезика, който освен всичко друго играе и важна роля при поддържането на дружески взаимоотношения с останалите хора. Преди да прочетете настоящата глава, вероятно сте имали усещането, че използваните от вас фрази нямат логическа връзка с разглежданите в нея въпроси, но както вече сами се убедихте (*което в превод от метаезик означава „дадохме ви необорими доказателства за противното“*), нещата не стоят точно така (*е превод - „стоят точно обратното“*). Ето защо винаги когато говорите с други хора, се опитвайте да отличавате баналните фрази и клишета, които употребявате, изхвърлете ги от речника си или подменете онези от тях, които пречат на ефективното общуване. Слушайте „между редовете“ онова, което другите хора казват, и много скоро ще откриете, че сте се научили да прозирате истината, скрита с цел да ви манипулира, в метаезика на вестникарските материали, на новините и съобщенията по радиото и телевизията, а също и в изказванията и интервютата на изтъкнатите личности.

И накрая, ето още някои често употребявани метафрази, за които е добре да се вслушвате:

Въпрос, Метаотговори.

Превод:

Въпрос:

Метаотговори:

Как минаха изборите!

1. Представихме се по-добре, отколкото на миналите избори.
2. Увеличи се делът на жените, които гласуваха за нас.
3. За нас гласуваха повече хора от когато и да било преди.
4. Борихме се честно. *Загубихме.*

Харесва ли ти новият ми апартамент?

1. Изглежда стоплен от човешко присъствие.
2. Кара те да се чувстваш като у дома си.
3. Много интересни цветни решения.
4. Мразя дом, където всяко нещо си е точно на мястото.
5. Усещането е такова, че ти се иска да си свалиш обувките и просто да се отпуснеш.

Превод: Пълна дупка.

Въпрос: Метаотговори:

Превод:

Метаизявление: Метаотговори:

Превод:

Като представител на нашия район в правителството, ще се погрижите ли поставеният от мен проблем да бъде решен!

1. Изслушах ви с интерес и си водих подробни бележки относно вашето становище.
2. При първа възможност ще поставя категорично въпроса пред отговорните лица.
3. Позволете ми да ви уверя, че за мен вашият проблем стои на първо място.

4. Като доказателство за добрите ми намерения, ще ви изпратя изследването относно влиянието на този проект върху околната среда във вашия район.

5. Ще се заема с вашия въпрос, колкото се може по-скоро.

Как ли пък не! Забрави!

Съжалявам, ако съм казал нещо неподходящо. Не знаех, че той е ваш съсед.

1. Няма нищо. Всичко е наред.

2. Не сте длъжни да го знаете.

3. Не се притеснявайте.

4. Сигурен съм, че той не ви е чул. *Напълно ти липсва както възпитание, така и тактичност.*

Въпрос: Метаотговори:

Харесваш ли го?

1. Честно казано, почти не го познавам.

2. Чудесно се справя с работата си.

3. Изглежда добронамерен.

4. Страхотно се облича, нали?

5. Нямам нищо против него.

6. Жените наистина си падат по него. *Превод: Той е пълен задник.*

Метаизявление: Ние, участниците в профсъюзното движение, съжаляваме за неудобствата, които нашата обща стачка причинява на всички вас, широката общественост.

Превод: Ние, участниците в профсъюзното движение, съжаляваме за неудобствата, които нашата обща стачка причинява на всички вас, широката общественост, *но сме убедени, че тя ще ни помогне да получим всичко, каквото поискаме.*

Метаизявление: Трябва да наминеш някой път към нас на вечеря. *Превод: Да не си посмял да идваш без покана.*

Метаизявление: Надявам се, че харесваш китайската кухня. *Превод: Ще ядеш китайска храна, независимо дали я харесваш или не.*

Метаизявление: Моля ви, не се съобразявайте с мен.

Превод: Моля ви, не се съобразявайте с мен, *свикнал съм да се отнасят към мен като към изтривалка.*

Метаизявление: Всички сме заедно в купа.

Превод: Ще си поделим вината, ако се провалим, а в случай на успех аз ще обера лаврите.

Метаизявление: Лесно ли ни намерихте?

Превод: Защо закъсняхте толкова много?

Метаизявление: Условията и качеството на обслужването в този хотел са толкова добри, колкото бяха и преди десет години.

Превод: Условията и качеството на обслужването в този хотел *не са се подобрили за изминалите десет години.*

Метаизявление: Не че не ти вярвам...

Превод: Не че не ти вярвам, *аз просто ти нямам никакво доверие за нищо.*

Метаизявление: Надявам се, че не ви прекъсвам...

Превод: Знам, че ви прекъсвам, *но ще го направя, независимо дали това ви харесва или не.*

Метаизявление: Тази година имахме двойно повече продажби.

Превод: Миналата година имахме само половината от тазгодишните продажби.

Превод: Преди наистина изглеждаше страшно дебела!

Метаизявление: Разбира се, че не се обиждам. Мога да понасям шеги. *Превод: Тъкано ще ти го върна!*

Метаизявление: Да, конференцията мина наистина добре, бяха обсъдени доста от основните проблеми и бяха изказани редица откровени и обосновани мнения. *Превод: Пълна загуба на време.*

Метаизявление: Заповядайте, ето ви пепелник.

Превод: Ето ти пепелник, простакто, преди окончателно да си ми съсипал килима с цигарите си.

Метаизявление: Когато ги сварих заедно в леглото, просто не знаех какво да мисля.

Превод: Когато ги сварих заедно в леглото, *много добре знаех какво да мисля!*

Метаизявление: Сега наистина изглеждаш толкова стройна!

Втора глава
Как да задавате въпроси,
които да доведат до завързване
на разговор



Вашият успех в обществото и в деловата сфера е пряко свързан със способността ви да задавате ефективни въпроси и да измъквате правилните отговори. В света на социалните взаимоотношения от това ваше умение зависи дали ще спечелите, или ще изгубите бъдещ приятел, дали ще срещнете, или ще се разминете с евентуален интимен партньор, а даже и дали ще се срещате с някой съсед „на сладки приказки“ през оградата. В света на бизнеса това умение - или неговата липса - може да доведе до успешен край или да провали конкретна сделка, да се отрази благоприятно или да съсипе хода на водени от вас преговори, да предопредели представянето ви по време на интервю за работа.

Всеки е изживявал отчаянието да не знае подходящия въпрос, който да: зададе в подходящия момент. Нека вземем като пример случката с един мъж, който споделя за безплодните си усилия да се сближи със своя съсед. „Опитвах се, наистина направих всичко възможно да завържа разговор с него. Задах му някакъв въпрос, но той изобщо не ми отговори. Задах му втори въпрос. После трети. И се почувствах по-скоро като агент на ФБР, изкопчаващ информация от заподозрян субект, отколкото като човек, който се опитва да завърже лек и приятен разговор с най-близкия си съсед.“

А ето и още един пример. Питър, продавач на компютърен софтуер, се опитва да прикотка потенциален клиент и да го убеди да си купи най-новата система.

Потенциалният клиент:

Питър:

Потенциалният клиент:

Питър: От колко време имате софтуера, който ползвате?

Клиент: От около половин година.

Питър: Доволен ли сте от него?

Клиент: Да, засега.

Питър: Доволен ли сте от програмата за пряк достъп до електронната поща?

Клиент: Да, засега.

Питър: Тази система, която ползвате, оправда ли всичките ви очаквания?

Клиент: Ами да, много си е добра дори.

Питър: Откъде купихте вашия софтуерен продукт?

клиент: От „Епъл“.

Питър: Тяхното сервисно обслужване на ниво ли е?

клиент: Системата си е много добра, така че не ми се е налагало да ги търся за сервис.

Значи не сте запознат с поддържащото им обслужване, така ли?

клиент: Не.

Питър: Разбирам. Прекрасен ден, нали?

клиент: Да.

*Питър:*Що не отидете някъде другаде да му се порадвате?

Всеки човек задава въпроси, но малцина знаят как да го правят така, че да водят интересен и продуктивен разговор. Когато на въпросите си получавате немногословни и/или уклончиви отговори, проблемът може и да не е в това, че събеседниците ви са незаинтересувани от разговора или че са настроени недружелюбно към вас, или пък че ситуацията не е подходяща. Възможно е неуспехът ви да се дължи на вида въпроси, които задавате, или на начина, по който ги формулирате.

Въпросите, които бихте могли да задавате, са два вида: въпроси със затворен край и въпроси с отворен край.

Въпроси със затворен край

Това са въпроси от типа на онези, които изискват да им се отговори с „истина“/„лъжа“, или при няколко възможни отговора да се каже с една-две думи кой от тях е валиден за вас. Ето няколко примера: „Откъде сте?“, „Ходите ли да тичате?“, „В колко часа ще се срещнем - в 17.30, в 18 или в 18.30?“, „Мислите ли, че всички атомни централи трябва да бъдат закрити?“

Въпросите със затворен край са изключително полезни, ако искате да накарате събеседника си да разкрие някои по-конкретни факти за себе си, които впоследствие може да пожелаете да изследвате в по-големи подробности („Роден съм в града, но съм израснал на село“, „Да, тичам по пет километра всеки ден“), или да заеме окончателна позиция („Най-добре ще е да се срещнем в 18 ч/“, „Не искам да закриват вече работещите атомни централи, но и не смятам, че е добре да се строят нови.“).

Но въпреки че този тип въпроси са много полезни, ако използвате само тях и ги задавате един след друг, разговорът ще стане монотонен и досаден, накъсван от все по-тягостни паузи. Когато им се задават поредица от въпроси със затворен край, хората твърде скоро започват да се чувстват така, сякаш са на разпит в полицията.

Въпроси с отворен край

Ако искате да поддържате разговора оживен, интересен и по-задълбочен, добре е след всеки въпрос със затворен край да задавате друг - с отворен край. Въпросите с отворен край приличат на есеистичните въпроси, тоест подканят да им бъде отговорено с повече от няколко думи. С тях вие подтиквате отговарящия да обяснява и да навлиза в подробности, като същевременно му показвате, за голямо негово удоволствие, че ви е заинтригувал толкова много с онова, което има да казва, че горите от нетърпение да узнаете все повече и повече.

Например - за да продължим с нашия продавач на софтуер, след като узнал, че потенциалният купувач е доволен от своя софтуер, Питър е можел да зададе някой от следните въпроси с отворен край:

„Как стана така, че избрахте софтуера на „Епъл“?“ „По какъв начин използването на „Епъл“ се отрази върху бизнеса ви?“

„Имате ли някакви планове за в бъдеще да внедрите компютърен софтуер в цялостната дейност на фирмата си?“

Ако сте попитали някого откъде е и сте разбрали, че е от провинцията, можете да му зададете няколко въпроса с отворен край:

„Как стана така, че се преместихте в големия град?“ „По какво се отличава животът на село от начина, по който живеем ние тук?“

„Кое, според вас, е най-хубавото в това, да прекараш детството си на село?“

След като сте узнали мнението на събеседника си, че вече действащите атомни централи трябва да бъдат оставени да работят, но че той е против строежа на нови, бихте могли да му зададете следните въпроси с отворен край:

„Как смятате че можем да решим въпроса с отпадъчните продукти от вече действащите реактори?“

„Какъв, според вас, е най-добрият начин човек да помогне да се спре изграждането на нови атомни централи?“

„Ако бъде спряно строежът на нови атомни централи, какво мислите че трябва да направим, за да си осигурим необходимото електричество?“

От дадените примери ще забележите, че въпросите със затворен и тези с отворен край в повечето случаи започват с различни думи. Следният списък би могъл да ви помогне при задаването на въпроси.

За въпроси

със затворен край

Вие/ти (глагол)...?

Кой?

Кога?

Къде? Чий?

За двата вида въпроси

Какво?

За въпроси с отворен край

Как?

Защо?

По какъв начин?

Разкажете ми за...

Имайте предвид, че някои хора вероятно ще отговорят на повечето от посочените като примери въпроси със затворен край по начин, характерен за отговаряне на въпроси с отворен край. В такъв случай трябва да сте наясно, че ако зададете на същия човек въпрос с отворен край, той сигурно ще започне да ви отговаря още по-изчерпателно, надълго и нашироко, тъй като този тип въпроси предразполагат към свободно излагане на мислите. Когато задавате въпроси с отворен край, събеседникът ви ще се отпусне, понеже ще го възприеме като знак, че се интересувате от него и че желаете да го предразположите да се изкаже докрай.

Задаването на въпроси осигурява по-голям контрол над разговора

Знайте, че усвоите ли добре уменията да питате, повече няма да ви се налага да се измъчвате в скучни и досадни разговори, защото когато вие задавате въпросите, това до голяма степен ви осигурява и контрол над обсъжданите теми. Да предположим, че някой ваш приятел ви каже: „Току-що се върнах от Франция“. Ето някои примерни въпроси от многото, които бихте могли да му зададете, в зависимост от собствените си интереси:

„Какво беше времето там?“

„Как успя да се разбереш с французите?“

„Разкажи ми за най-паметната случка от престоя ти там.“

„По какъв начин успя да си запазиш хотел?“

„По какво се отличаваше тамошната храна от нашата тук?“

Ако се запознаете с някоя жена и тя ви каже, че е медицинска сестра примерно, бихте могли да ѝ зададете някои от следните въпроси:

„Защо решихте да станете медицинска сестра?“

„Какво трябваше да направите, за да навлезете в професията?“

„Разкажете ми за някои от проблемите, с които хората се обръщат към вас.“

„Каква е ролята на наркотиците в живота на младите хора днес?“

„По какъв начин ежедневният сблъсък с човешките мъки повлиява върху собствения ви светоглед?“

Ако ли пък не ви се иска да разговаряте за работата ѝ, можете да ѝ зададете следния въпрос с отворен край:

„С какво се занимавате извън работата си като медицинска сестра?“

Когато подбирате какви въпроси да зададете, не забравяйте две много важни съображения.

Първо, задавайте въпроси само ако наистина искате да чуете какво има да каже събеседникът ви. Независимо колко сте умели в задаването на въпроси, ако го правите без искрен интерес, хората неминуемо, рано или късно, ще забележат, че само се преструвате на заинтересован, с единствената цел да ги накарате да ви харесват.

Второ, винаги се опитвайте да спазвате правилото за двойната перспектива. Това означава да мислите не само за онова, което *вие* самите искате да кажете и да чуете, но също и за интересите

на *събеседника* си. Най-големите досадници на света са хората които забравят, че останалите също имат някакви нужди, желаниа и интереси. Тяхно олицетворение е онзи изискан джентълмен, който по време на коктейл казал на дамата, с която разговарял: „Но достатъчно сме говорили за мен. Нека сега поговорим малко и за вас. Кажете ми, какво мнение имате за мен?“

Да бъдете искрени и да спазвате правилото за двойната перспектива - това са две изключително важни предусловия, които ще ви помогнат успешно да прилагате и всички други умения, за които ще говорим в тази книга.

Най-често допускани грешки при задаване на въпроси

Задаване на въпроси с прекалено отворен край

Мелиса, съпруга на продавач, казва, че животът ѝ станал безкрайно скучен. Защо ли?

защото по цял ден си седя вкъщи, в компанията само на тригодишния ни син и на бебето. Затова и когато Боб се върне вечер от работа и аз го питам: „Как мина денят?“, то е защото наистина ми е интересно да ми разкаже. А какво ми отговаря той? „О, най-обикновено“. После включва телевизора и... това е, край.“

Мелиса допуска няколко простички грешки.

Първо, въпросът ѝ е прекалено широкообхватен. Когато задавате въпроси, вие все едно че развъртате кранче на чешма -колкото по-отворени са въпросите, толкова по-обширни ще са и отговорите. Но това е така само до един момент. Защото прекалено отворените въпроси, като този на Мелиса, изискват от събеседника толкова много усилия и време, за да им отговори, че повечето хора се отказват, преди още дори да са се опитали.

Ето още няколко примера на подобни отчайващи въпроси: „Какво си правиш напоследък?“, „Разкажи ми за себе си“ и „Какво ново?“

Второ, „Как мина денят?“ звучи по-скоро като въпрос клише, зададен с цел да се завърже какъвто и да е разговор, а не като искрено желание за информация. Но въпросите клишета обикновено получават и отговори клишета от рода на „Нормално“, „По-скоро добре“, „Не лошо.“

И трето, Мелиса задава един н същи въпрос всеки божи ден. А това не само увеличава вероятността Боб да го възприема като клише, но сигурно и го кара да се чувства отегчен до смърт дори при самата мисъл, че отново и отново ще трябва да отговаря на все същия, задаван без всякакво въображение банален до втръсване въпрос.

Посъветвахме Мелиса редовно да чете някой всекидневник. А когато Боб се прибере вечер от работа, първо да го оставя да си поотдъхне, а после да се опита да му задава по-конкретни и по-специфични въпроси с отворен край, свързани с прочетеното във вестника или с теми, които са му интересни и познати.

Същата вечер Мелиса каза на Боб, че била чула за решението на местното училище да въведе като задължителен предмет изучаването на чужд език в учебната програма на своите ученици. Попитала го какво мисли той за това. Задала му въпрос с отворен край: „Аз самата не съм много сигурна как го възприемам. Ти как смяташ, дали ще могат да се справят?“

Двамата започнали да обсъждат дали изучаването на чужд език помага на учениците да се разбират по-добре с другите хора по света. Споделили свои впечатления и започнали да си разказват лични преживявания, а после много се смели, докато се опитвали да разговарят на нескопосания си френски, който били изучавали в гимназията. Най-сетне, когато се наприказвали, Боб целунал Мелиса и ѝ прошепнал: „Ах, мадам, вие сте magnifique*!“ (*magnifique (фр.) - прелестна - Б.пр.) И това ако не е успех!

Започване на разговора с трудни въпроси

Веднъж един агент на недвижими имоти сподели с нас триковете на занаята си:

„Когато някой потенциален клиент прекрачи прага на офиса ми, в никакъв случай не го питам веднага каква точно къща търси. Това е прекалено сложен въпрос за начало на разговор. Ако му го задам, човекът вероятно ще започне да нервничи и ще се затвори в себе си. А ако продължа да настоявам за подробности, нищо чудно да изхвърчи обратно на улицата и да затръшне вратата зад гърба си. Така че обикновено първо го питам в какъв тип къща живее в момента. Това го кара да се отпусне, да се чувства удобно в мое присъствие. След като поговорим известно време за настоящия му дом, все някой от двама ни неусетно ще обърне разговора към това, какво си е наумил.“

Този професионален трик е валиден и за сферата на социалните взаимоотношения. Обикновено е по-добре да се започва с по-простички въпроси, на теми, за които предполагате че са интересни и обичайни за събеседника ви.

Задаване на подвеждащи въпроси

Подвеждащите въпроси са с възможно най-затворен край, като единственият възможен отговор е да се изкаже съгласие с думите ви. Например:

„Вече е 20.30 ч. Не е ли по-добре да си останем вкъщи тази вечер?“

„Не мислиш, че са прави, нали?“

„Не смяташ ли, че два часа телевизия са достатъчни за една вечер?“

Задаването на подвеждащи въпроси в съдебната зала е докарало доста неприятности на мнозина адвокати. Използването им при социално общуване също няма да се отрази особено добре на връзките ви.

Изказване на несъгласие още преди да сте задали въпрос

Когато някой изкаже мнение, с което не сте съгласни и искате да уточните различията в позициите, изкажете несъгласието си, *след* като сте го попитали защо е на такова мнение, а *не* - *преди* да зададете въпроса си. Например веднъж Алън Гарнър се запознал с един мъж, който му казал, че ловът е любимият му спорт. Въпреки че Алън ненавижда дори самата мисъл за ловуване, той не изказал гласно несъгласието си, което би превърнало следващите му въпроси в линчуване на убиец, а попитал човека какво харесва най-много в този спорт. Последвалият разговор разкрил на Алън, че мъжът възприема лова като един вид предизвикателство, което природата отправя към човешките способности, и освен това е убеден, че ловците играят жизненоважна роля в екологичния цикъл. Алън продължава и до ден днешен да не одобрява лова, но тогавашният разговор му позволил да види нещата от по-различна гледна точка и да разбере възгледите на мъжа, което породило дружба между тях двамата, продължаваща и до днес.

Не ви хрумва какво да питате

Ако имате възможност да си подготвите предварително някои въпроси, то впоследствие, по време на разговора, ще ви бъде много по-лесно, отколкото ако разчитате само на способността си да импровизирате в момента за какво да питате събеседниците си. Ето какво споделя за опита си в тази насока един ръководител на голяма фирма:

„В петък заведох един младеж, Къртис, на банкетата, който се провежда всяка година в чест на новоприетите момчета в организацията на скаутите. Миналогодишната вечеря беше пълен провал - с момчето, което бях завел тогава, просто си седяхме, ядохме и през цялото време бяхме потънали в мълчание. Ето защо тази година се подготвих предварително. Поразмислих се и опитах да си припомня времето, когато аз самият бях млад скаут, а също и какви въпроси бих искал да ми зададат тогава -примерно: какво съм направил, за да заслужа едно или друго отличие, какви шеговити номера аз самият съм правил или съм чувал, че другите са си погаждали, какъв вид мостове съм изграждал и как именно е минал първият ми поход, какви контакти съм имал с момчетата скаути. И това даде резултат! Двамата с Къртис имахме толкова много неща, за които да си говорим, че просто не ни се искаше да се разделим. За мен този простицък урок, получен по време на най-обикновено социално мероприятие, се оказа важен и всъщност безценен и за бизнеса ми.“

Тоест, разковничето за успеха ви при задаването на въпроси е в *предварителната подготовка*.

Наистина е удивително колко много хора често изобщо не разбират, че предварителната подготовка на въпросите е изключително полезна за бизнеса им. Когато общувате лице в лице с някого, успехът ви да го спечелите за своята кауза е пряко свързан с това, дали той ще ви хареса като човек. А дали хората ще ви харесват, или няма да ви харесват зависи от способността ви да им задавате предварително подготвени и добре обмислени въпроси относно темата, която ги интересува най-много - тях самите. Не съществува такова нещо като род на продавач, търговец или светски чаровник. В почти всички случаи ще откриете, че това са все хора, изучили из основи и усвоили до съвършенство техниките за запаметяване и за задаване на въпроси, независимо дали са го постигнали съзнателно, или несъзнателно.

Вероятно ще ви е полезно и интересно да запаметите някои универсални въпроси, които ще можете винаги да използвате, за да оживите всеки разговор. Някои от безотказно действащите въпроси за започване на разговор са:

„Ако трябваше да избирате друга професия (или друга работа), какво бихте избрали и защо?“

„Ако имате възможност да прекарате седмица където и да било по света, къде бихте избрали да отидете и какво бихте правили там?“

„Какви бяха първите ви стъпки във вашата делова сфера?“

За да започнете успешно да задавате въпроси с отворен край, ще трябва да положите известни съзнателни усилия. Но и тук също - точно както е било с ходенето, четенето, писането и с всички други умения, които сте усвоявали когато и да било през живота си - след известно време ще започнете напълно автоматично и без да се замисляте да задавате подходящия вид въпроси.

Трета глава

Как да започвате разговор



"На секундата реших, че ще се оженя за нея. Периодът на ухажване щеше да бъде просто една формалност. Но какво можех да ѝ кажа, за да се запознаем? „Искаш ли малко дъвка?“ ми звучеше доста простовато. „Здравей!“ ми се стори доста безличен поздрав за бъдещата ми съпруга. Май щях да избързам, ако ѝ заявах откровено: „Обичам те! Изгарям от страст по теб!“ „Искам да те направя майка на моите деца“ ми звучеше доста предвзето. Затова и нищо не казах. След малко автобусът спря на нейната спирка, тя слезе и никога повече не я видях." Край на историята.

Безкрайно лесно е да започнете разговор с непознати, стига да знаете как да подходите към въпроса. Ще ви запознаем с няколко простички стратегии, чиято полза самите ние оценихме с течение на времето.

Първо, насочвайте се към хора, които изглеждат достатъчно открити и склонни да подхванат непосредствен разговор с вас. Повечето хора се радват на всяка предоставена им възможност да се запознаят с някой нов човек, ето защо спокойно можете да смятате за подходящ обект всеки, който е сам и не е погълнат от някаква дейност.

Подходящите обекти вероятно ще ви покажат, че се интересуват от вас, като от време на време ви се усмихват и ви хвърлят по някой поглед; като държат ръцете и краката си не-кръстосани, тоест в отворена позиция; или като седят с кръстосани и обърнати във вашата посока крака, което на несловес-ния език на тялото е белег за интерес.

Ако представители на противоположния пол се чувстват привлечени от вас, възможно е да ви го покажат и по някои допълнителни начини - например като пооправят прическата или дрехите си, като докосват (или погалват) някои части на тялото си или някой предмет (например чашата си или

стола), или като ви позволят да ги „уловите“, че ви гледат, а после да задържат за секунда погледа си, вперен в очите ви, преди да го отклонят встрани.

Щом решите с кого ще се запознавате, следващото, което трябва да направите, е да се усмихнете, да установите визуален контакт със съответния човек и да го заговорите.

Въпреки че повечето хора се притесняват и трескаво се мъчат да открият коя е „вълшебната“ уводна фраза за започване на разговор с непознат, проучванията сочат, че каквото и да кажете, то е почти без значение. И все пак, отрицателно звучащите уводни фрази обикновено не събуждат у другите хора желание да завържат разговор с вас и вероятно ще дадат лош тон на запознанството ви. Веднъж, в някакъв нощен клуб, един мъж се приближил към сама жена с намерението да се запознае с нея и като уводна фраза заявил: „Господи, направо не мога да понасям цялата тази гърмяща музика!“, а тя му отвърнала: „Защо тогава просто не си тръгнете?“.

Когато се запознавате с някого, не е необходимо всичко, което казвате, да е непременно остроумно или дълбокомислено - и най-простичките забележки вършат чудесна работа. Важното е да се възползвате от всяка удобна възможност, за да установите контакт и да подтикнете познанството към развитие. Ако съответният човек също иска да се запознае и да се сближи с вас, то той вероятно сам ще ви предостави някоя информация, която ще позволи и на двамата ви да откриете общи интереси, така че да насочите разговора към по-лични теми.

Никак не е трудно да се измислят начални фрази за запознанство. По принцип разполагате само с три възможни теми, от които да избирате за какво да заговорите:

- * За ситуацията, в която сте.
- * За другия човек.
- * За вас самите.

Разполагате и само с три начина, по които да започнете разговора:

- * Като зададете въпрос.
- * Като изкажете мнение.
- * Като изтъкнете някой факт.

Основната ви цел като начало е да заинтригувате или да въвлечете в разговор съответния човек, ето защо обикновено е най-подходящо да започнете с някой въпрос към него. Въпросите със затворен край вършат добра работа, стига да не задавате прекалено много от тях един след друг. Изказването на мнение също е подходящ начин за започване на разговор - определено по-удачен, отколкото изтъкването на някой факт. Ако започнете с факти от рода на „Днес автобусът закъсня“ или „Чудесен ден“, вие всъщност не въвлечете в разговор другия човек, а му прехвърляте топката той да се опита да завърже разговор с вас, като ви зададе въпрос или изкаже някакво мнение, което обаче може и да не стане.

Започване на разговор за ситуацията, в която сте

Започването на разговор за ситуацията, в която сте и двамата, обикновено е най-добрият и най-лесният от трите възможни варианта за завързване на запознанство. При него има по-малка вероятност да предизвикате чувство на неудобство у другия човек, отколкото ако заговорите за него, и съществува по-голяма възможност да го въвлечете в разговор, отколкото ако заговорите за вас самите.

За да започнете разговор за ситуацията, в която сте, първо се поогледайте наоколо и си набележете някои интересни или любопитни неща. Използвайте правилото за двойната перспектива - постарайте се да подхвърлите тема, по която предполагате че другият човек също би желал да говори. Това е особено лесно, ако двамата сте в общ образователен курс, в работна обстановка или в някоя група по интереси (например за самотни майки и бащи), в благотворителна организация или в някой клуб от рода на „Ротари“.

След като сте задали вашия въпрос или сте изказали някакво мнение, слушайте внимателно какво ще ви отговорят. Предлагаме ви няколко примера за уводни фрази. Но не забравяйте, че те не са с нищо по-добри от всички други, за които и сами можете да се сетите. И помнете, че да кажеш каквото и да било при всички случаи е сто пъти по-добре, отколкото да не кажеш нищо.

В сауна: „О, въглените тук са направо нажежени до бяло! Можете ли да ми кажете това оказва ли по-добър ефект?“

На конни състезания: „Кой кон смятате, че ще победи? Защо мислите така?“

В изложбена зала: „Какво мислите, че е искал да каже художникът?“ (Веднъж Алън Гарнър в продължение на един час стоял пред произведение на Пикасо и задавал този въпрос на различни хора, като завързал толкова много разговори, че се пообъркал и в един момент задал същия въпрос

на човек, с когото вече бил говорил и който се бил върнал да погледне повторно картината. Вторият отговор, който получил на въпроса си, бил: „Да ви кажа правичката, не мисля, че Пикасо е успял да обогати с нещо по-различно произведението си през последните двацет и пет минути, докато ме нямаше". После и двамата се разсмели. Алън разкрил на човека, че провежда експеримент, свързан с новата му книга, и така се впуснали в разговор за книгата.)

На опашка за билети за кино: „Какво сте чували за филма? Какво ви накара да пожелаете да го гледате?"

На пазар: „Забелязах, че купихте артишок. Винаги ми е било любопитно... Как всъщност го приготвяте?"

Към съсед: „Моравата ви е винаги свежозелена. Каква е тайната?" или „Невероятен сте! Какво майсторите пак?"

В асансьор: „Това вероятно е най-бавният асансьор на света." (Възможно е и да не ви звучи като най-страхотната уводна фраза, но почти всеки човек може да сравни този асансьор с някой друг, някъде другаде - и ето ви тема за разговор.)

В обществената пералня: „Бихте ли ме посъветвали на коя програма да включа?" или „Бихте ли ми казали колко прах е добре да сложа?" (При този въпрос една жена започнала да се превива от смях, а после описала как веднъж била сложила прекалено много прах, а когато се върнала малко по-късно, цялото помещение било в пяна! После разговорът преминал към обсъждане на това, как много хора смятат, че „колкото повече -толкова по-добре", например по отношение на витамините, което пък довело до обмяна на опит относно използването на ви-таминни добавки.) „Извинете, в кое отделение да сипя праха?" (Докато показвала, запитаната жена отбелязала, че този прах е много по-добър от онзи, който използвала в Унгария и който изобщо не почиствал мръсотията. Кое то пък дало възможност за въпрос с отворен край относно Унгария.)

В класна стая: „Какво сте чували за учителя", „Вчера отсъствах. За какво говорихте?", „Как мислите, какво ще ни дадат на изпита?"

При всички случаи: „Какво ви накара да се захванете с този вид бизнес?"

На парти: „Как се озовахте тук?" (Знайте, че каквото и да кажете, то при всички случаи ще е по-добро от „Не съм ли ви виждал някъде изпреди?". Алън Пийз неведнъж задавал този досаден въпрос, за да види каква ще е реакцията на хората. Най-забележителният отговор му бил даден от една млада жена: „Вероятно - аз работя в зоологическата градина.")

Започване на разговор за другия човек

Повечето хора обичат да говорят за себе си и с удоволствие ще откликнат на всякакви въпроси или доброжелателни забележки, свързани с тях самите. Преди да приближите към съответния човек, обърнете внимание какво прави, как е облечен, какво казва или какво чете, и си помислете какво още бихте желали да узнаете за него.

На парти: „Интересен жакет имате. Бихте ли ми казали какво означава символът на апликацията?"

На улицата: „Изглежда сте се изгубили. Мога ли да ви помогна?"

По време на спорт: „Вие сте най-добрият играч тук. Как тренирате?"

След събрание: „Забележката, която направихте, беше много интересна. Кажете ми, как мислите, защо използването на слънчевата енергия не се развива по-бързо?"

Към полицаи: „Бих искал да стана полицай. Какво трябва да направя?"

Когато срещате някого, когото сте виждали и преди: „Не сме ли се срещали в „Ротари"? Казвам се Алън. Какво ви накара да се присъедините към този клуб?"

Задминавайки някого, който върви бавничко, докато вие тичате: „Да ви откарам ли?" (В отговор на тази забележка хората обикновено се разсмиват. И тогава вие също можете да се засмеете, да спрете и да завържете разговор. Ако не получите отговор, поне имате прекрасната възможност незабавно да се оттеглите с достойнство - тичайки!)

Когато и двамата тичате: „Каква марка са обувките ви? Какво ви накара да изберете именно тази марка?"

В ресторант: „Имате ли нещо против да седна на вашата маса?" (Писателят Хенри Милър ненавиждал да се храни сам и честичко използвал тази уводна фраза. Представете си само с колко много нови хора се е запознал благодарение на нея - хора, които никога не би познавал, ако тихо и кротко се беше настанявал на първата попаднала му свободна маса. От личен опит можем да ви уверим, че само около 20% от хората ще ви откажат, обикновено с извинението, че чакат някого или че смятат да поработят, докато се хранят.)

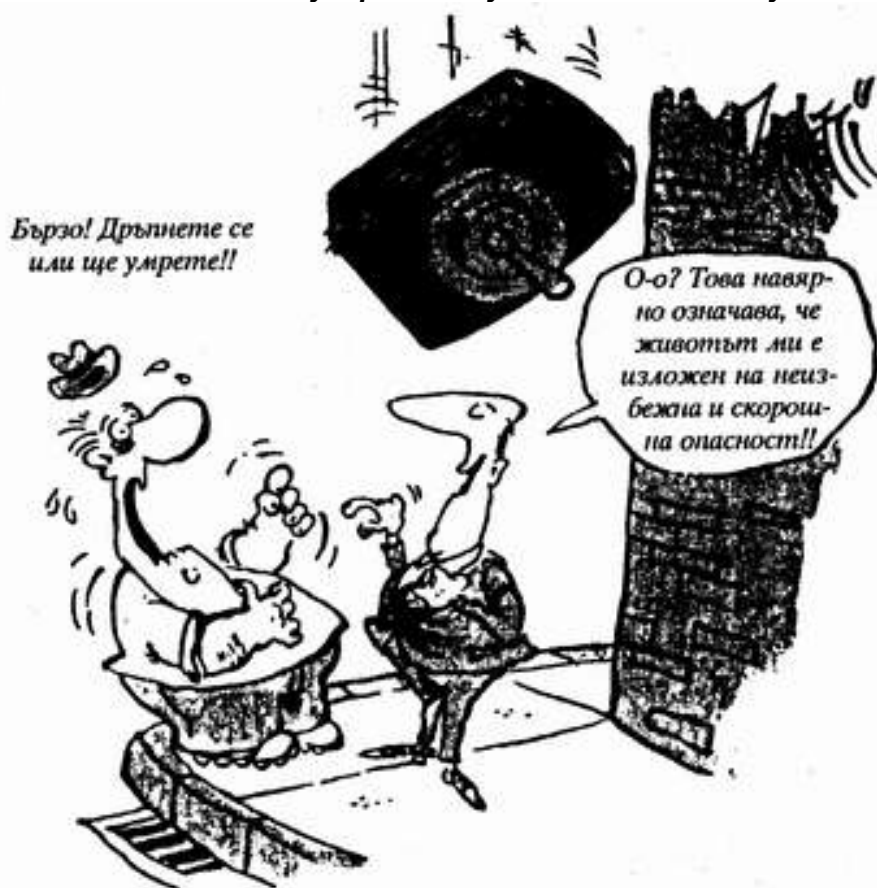
Някои психолози препоръчват да се използват уводни фрази, които направо издават интереса ви към другия човек. Например: „Здравейте, изглеждате интересен човек и бих искал да се запознаем“ или „Здравейте, на няколко пъти съм ви забелязвал тук и си помислих, че ще е добре да дойда и да ви се представя“. Според мнението на тези психолози, подобен пряк подход към запознанство прави много по-силно впечатление на другия човек, отколкото различните завоалирани форми на интерес, а при всичките тези толкова много хора и толкова разнообразни стимули наоколо, които разсейват вниманието, за всеки е жизненоважно да направи впечатление. Основното предварително изискване при избора на този начин за запознанство е да съберете кураж.

Започване на разговор за вас самите

Независимо че са широко разпространени, особено сред самотните хора, уводни фрази относно вас самите рядко стимулират разговор. Както отбелязва Дейл Карнеги непознатите за вас хора са много по-заинтересувани да говорят за самите себе си, отколкото за вас. Никога не започвайте да давате сведения и да говорите за себе си, освен ако не са ви задали конкретен въпрос. Ако другият човек не ви попита сам за семейството, професията, интересите или заниманията ви, значи той просто не се интересува от по-близко запознанство с вас.

Четвърта глава

Как да постигате популярност и успех само като слушате



„Знам, вие сте убедени, че разбирате онова, което си мислите, че съм казал. Но не съм сигурен дали съзнавате, че това, което сте чули, не е същото, което съм имал предвид.“

По време на разговор мълчанието е злато, защото събеседникът ви се интересува повече от самия себе си, отколкото от вас. Преди всичко на него би му харесало да се слуша как говори, а вие да кимате в знак на съгласие. Ето защо, ако искате да спечелите събеседника си, трябва да му отдадете цялото си внимание, като го слушате активно. Съкровеното желание на всяко човешко същество е другите да слушат какво им говори, защото това го кара да се чувства значимо и повишава самочувствието му.

Когато слушате активно събеседника си, вие му правите комплимент, без да сте казали нито една думичка. Дори със самия факт, че го слушате внимателно да ви говори за нещо, което *той* смята за

интересно, вие си спечелвате симпатиите му и разчупвате ледовете, които често съществуват при първите моменти на запознанството.

Активно слушане

Активното слушане е прекрасен подход, който насърчава другия човек да продължава да говори, а на вас самите дава възможност да се уверите, че наистина разбирате всичко казано. За да можете да използвате ефективно това умение, първо трябва да осъзнаете какво става, когато някой човек ви говори.

Междупersonностното общуване започва с процес, който протича вътре в личността. Някой желае да сподели с вас свое чувство или идея, но за да може да ви предаде посланието си, той първо трябва да го „закодира“ в словесни и в несловесни кодове, които вие бихте разбрали и бихте съумели да „разкодирате“. Кодовете, които събеседникът ви ще подбере, за да ви предаде посланието си - думи, жестове и тон на гласа - зависят от неговите намерения, от ситуацията и от взаимоотношенията му с вас, а също и от такива фактори като възраст, емоционално състояние, обществено положение, образование, произход и принадлежност към определена културна традиция. Процесът, при който идеи и чувства се преобразуват в междуличностни послания, се нарича „кодиране“.

Да предположим например, че сте пуснали на ваш приятел запис на „Бийтълс“. Той слуша с наслада музиката, но би желал тя да звучи малко по-тихо. Вие няма как да прочетете мислите му, затова, ако иска да ви ги съобщи, приятелят ви „кодира“ чувствата си и повишава глас, за да надвика гърмящата музика: „Намали я малко!“. Веднъж отправено, посланието се пренася по нещо като канал - естествено, това е въздушното пространство между вас двамата. Често става така, че странични шумове по канала изкривяват посланието. В нашия пример звучащите с пълна сила „Бийтълс“ могат да предизвикат доста голямо изкривяване, в резултат на което чутото от вас послание може да се окаже много различно от първоначално изпратеното.

Допълнително изкривяване се получава и по време на процеса, при който вие декодирате посланието, като приписвате различни значения на получените словесни и несловесни знаци. От всичките 40 000 импулса, които долавяте всяка секунда посредством ушите, очите, дланите, пръстите на краката си и всяка останала частичка от тялото си, вие сте в състояние да разграничите отчетливо само няколко, като именно върху тях съсредоточавате вниманието си. Пък и онова, което сте отличили от общия „шум“, е силно повлияно от такива фактори като собствените ви очаквания, нужди, убеждения, вярвания, интереси, възгледи, житейски опит и познания. В своята книга „Хайде да говорим“ изследователите Сатри, Олсън и Уитни пишат: „Знае се, че ние, хората, чуваме половината от онова, което е било казано, съзнателно слушаме половината от чутата половина, а запомняме половината от съзнателно изслушаната половина“. Или с други думи, проявяваме склонност да чуваме онова, което искаме да чуем, и да виждаме онова, което искаме да видим. Както казва фриц Пърлс, създателят на жестовата психотерапия: „Ние не възприемаме образа на външния свят автоматично, а селективно. Не виждаме, а гледаме, за да видим, търсим, сякаш със скенер, нещо конкретно. Ние не чуваме всички звуци на света, а слушаме определени звукове и шумове.“

Именно поради тези причини изпратеното към вас послание често е твърде различно от онова, което вие декодирате и пресъздавате съобразно наличните знаци. В много случаи дори трудно би могло да се каже, че вашето впечатление за смисъла на посланието изобщо има нещо общо с намеренията на изпратилия го към вас човек.

Но да продължим с примера за „Бийтълс“. Ако сте успели да декодирате правилно посланието, отправено ви от вашия приятел, вие ще стигнете до заключението, че той иска да намалите звука на музиката. Но ако сте го декодирали в смисъл „Намали я малко, защото съм ти ядосан“, възможно е да отвърнете по неподходящ начин. А посланията често биват декодирани погрешно, като нито една от двете страни не осъзнава, че има някакво недоразумение.

Именно поради това активното слушане е от изключително голямо значение. Ако овладеете уменията да слушате активно, вместо да предполагате, че впечатленията ви са правилни и да отговаряте съобразно тях, вие ще сте способни във всеки един момент да сте напълно сигурни, че сте декодирали правилно изпратеното към вас послание.

В примера със силно звучащата музика, бихте могли да попитате: „Сърдиш ми се, нали?“.

Приятелят ви вероятно ще отговори: „Не, просто искам да понамалиш малко звука“.

От друга страна, вашето активно слушане показва ясно на събеседника ви как именно възприемате посланието, което ви е изпратил. Тоест, това ваше умение му дава възможност да знае, че го слушате, а на вас самите позволява да потвърдите или да доизясните впечатленията си.

Ето и още няколко примера на активно слушане:

Сю: Никога няма да успея да си намеря нова работа.

Мери: Това те кара да се чувстваш наистина отчаяна, права ли съм? *(активно слушане)*

Сю: Да. Където и да отида, навсякъде ми казват да си оставя автобиографията, а после изобщо никога никой не се обажда.

Мери: И смяташ, че те пращат за зелен хайвер, нали? *(активно слушане)*

Сю: Точно така. Ако нямат свободни работни места, защо не си го кажат направо?

Съпругът: Не искам тази вечер да ходиш да играеш карти.

Съпругата: Не ти харесва, че се забавлявам без теб, така ли? *(активно слушане)*

Съпругът: Нищо подобно. Просто ми се ще да прекараме тази вечер заедно.

Джуди: Искам да се прибера у дома.

Дейв: Не ти е приятно и не се забавляваш, нали? *(активно слушане)*

Джуди: Точно така. Може би щеше да е по-добре, ако екскурзоводът не ни юркаше непрекъснато на-сам-натам.

Дейв: Ще ти се да разполагаме с повече свободно време, прав ли съм? *(активно слушане)*

Джуди: Именно. И смятам още сега да ида и да му го кажа.

Дона: Ние с теб никога никъде не ходим.

Джо: Скучно ти е и искаш да направим някое пътешествие, така ли? *(активно слушане)*

Дона: Да. От години все ми повтаряш, че като се пенсионираме ще пообиколим страната. Нека го направим още сега!

Веднъж активното слушане спасило връзката на един мъж с неговата приятелка. Третия път, когато излезли заедно, докато се разхождали ръка за ръка, той й казал с какво нетърпение очаква да я заведе на ски следващата зима. Тя погледнала встрани и отвърнала: „Е, тогава може вече и да не се познаваме“. Първоначално той декодирал посланието й като нежелание от нейна страна да продължават да се виждат. Но не възприел това свое впечатление като необорим факт, затова и не започнал да се държи хладно с нея (от което тя вероятно би заключила, че той я отхвърля), а си послужил с активно слушане и попитал загрижено: „Искаш да кажеш, че не желаяш да ме виждаш повече, така ли?“. В отговор тя му се усмихнала и го прегърнала: „Не, Джим. Просто по твърде заобиколен начин ти казах, че искам да прекарваме повече време заедно!“

Как и къде да използвате активното слушане

Активното слушане е особено полезно в следните две по-специфични ситуации:

* Когато не сте съвсем сигурни, че разбирате какво има предвид събеседникът ви.

* Когато ви е било изпратено важно или заредено със силни емоции послание.

Когато използвате активно слушане, съсредоточете вниманието си върху огледалното отразяване на чувствата на събеседника си, на съдържанието на неговото послание или и на двете неща едновременно - в зависимост от това, какво ви се струва, че сте разбрали погрешно и кое смятате за по-важно. За да формулирате фразата, с която ще му покажете, че го слушате активно, си задайте следните два въпроса: „Какво чувства той?“ и „Какво точно се опитва да ми каже?“.

Когато изказвате на глас заключението, до което сте стигнали посредством активно слушане, поставете в центъра на фразата си онова, което си мислите, че иска да ви каже събеседникът ви, а после настойчиво го приканете да ви отговори без заобикалки, като завършите с някой от въпросителните изрази „Прав ли съм?“, „Така ли е?“ или „Нали?“. По такъв начин, ако заключението ви е било правилно, той ще го потвърди, а ако е било погрешно - събеседникът ви ще поясни точно какво е искал да каже.

Активното слушане показва на събеседника ви, че го приемате

Ако се озовете в някоя от следните проблемни ситуации, кой от трите възможни отговора според вас е най-подходящ за случая?

1. Детенце си е порязано пръстчето и заплаква.

а) Всъщност, не е порязано много надълбоко.

б) Спри да плачеш! Изобщо не те боли чак толкова много.

в) Пръстчето наистина много те боли, нали?

2. Близък приятел ви доверява: „Шефът ми каза, че не работя достатъчно бързо и че ще ме уволни, ако не си подобрят темпото“.

- а) Предполагам, че ще е най-добре да си налягаш парцалите.
- б) Не бива да му позволяваш да те унижава. Винаги можеш да си намериш друга работа.
- в) Казваш го така, сякаш работата ти наистина означава много за теб и ще те заболи, ако я изгубиш, прав ли съм?

3. Ваш съсед ви се оплаква: „Е, май съм изчерпал всички алтернативи. Ще ми се наложи да поканя майка ми да се премести да живее с нас.“

а) Просто погледни на нещата по следния начин: майка ти те е отгледала и сега ти ѝ се отплащаш за грижите.

б) Обзалагам се, че тайничко се радваш, че отново ще живеете заедно.

в) Безпокои те как ще се отрази това на семейния ви живот, така ли е?

С първите два отговора при всяка примерна ситуация вие всъщност казвате на съответния човек как би трябвало да се чувства или какво би следвало да направи, като чрез тях изразявате одобрение или неодобрение, симпатия или насърчение. Подобен тип отговори почти не могат да помогнат на човека, който ви се е доверил, нито пък го удовлетворяват. В повечето случаи те по-скоро биха го накарали да си мисли, че вие не желаете да бъдете замесвани в проблема, че не приемате насериозно чувствата му или че се съмнявате в способността му да се справи сам със затрудненията си.

Третият отговор, който е резултат от активно слушане, води до съвсем различни последствия. С него вие насърчавате съответния човек да изрази докрай и напълно свободно емоциите си, което пък му помага да се отпусне и да бъде по-спокоен, внушава му усещането за уют и сигурност във ваше присъствие. Това, че сте проявили разбиране към неговия проблем и че сте го отразили огледално посредством активно слушане, без обаче да му отнемате правото на самостоятелно решение, показва на събеседника ви, че имате вяра в способността му да се справи сам с възникналите трудности и да открие най-правилния за себе си изход от създалото се положение. И нещо повече, фактът, че сте го изслушали, че сте разбрали чувствата и тревогите му и че сте го приели безрезервно, без критики, неминуемо ще го накара да се настрои по-положително към самия себе си, да усети прилив на топлина към вас и на свой ред да прояви интерес към онова, което вие имате да му казвате.

Мнозина споделят, че след като престанали да съдят хората и вместо това започнали да ги слушат активно, взаимоотношенията им с тях значително се подобрили. Ето какво разказва един мъж по този повод:

„Всеки път, когато синът ми кажеше, че е получил лоша оценка в училище, аз го питах: „Защо не учиш по-сериозно?“. Когато вечерта жена ми кажеше, че сутриюпа била закъсняла за работа, аз ѝ отвърщах: „Трябваше да тръгнеш по-рано от къщи“. Спомням си как веднъж съвсем малката ми дъщеричка със сълзи на очи сподели с мен, че се страхува от тъмното, а аз ѝ отговорих: „Не бива да се страхуваш от тъмното. Там няма нищо страшно“. Съветите ми бяха разумни и логични, но в резултат на скритите в тях критичност и нравоучителност близките ми започнаха все по-рядко и по-рядко да споделят тревогите си с мен. Затова реших да променя подхода си. Миналата седмица жена ми спомена, че се била скарала със сестра си. Преди сигурно щях да ѝ дам съвет и да ѝ кажа нещо от рода на „Имаш само една сестра, затова по-добре опитай да се сдобрите“. Сега обаче ѝ отвърнах: „По гласа ти личи, че това те измъчва“. А когато тя заговори, непрекъснато се стараех да я слушам активно, въпреки че буквално умирах от желание да ѝ дам някой разумен съвет. Но резултатът беше направо поразителен! Жена ми сподели с мен свои размисли и чувства, за които дори не съм и предполагал, че съществуват. И изглеждаше щастлива от възможността, която ѝ дадох, да си излее душата на воля, без каквато и да било смразяваща забележка от моя страна.“

Активното слушане поддържа хода на разговора

Активното слушане е прекрасен начин да подтикнете другите да разговарят с вас. Интересът, който им засвидетелствате, обикновено кара хората да говорят по-непринудено и по-подробно, фактът, че не сте настроени критично към изразяваните от тях мисли и душевни изживявания, ще им помогне да се чувстват уютно във ваше присъствие и да разкрият много повече от съкровенията си същност, отколкото иначе биха си позволили.

Нещо повече, активното слушане ще ви помогне да се отървете и от извечния проблем да не знаете какво да кажете. Ако често ви се случва да сте сякаш „с вързан език“, вероятно причината за това е, че се опитвате да слушате внимателно два разговора едновременно: този с вашия събеседник и другия, който водите наум със самите себе си. Вътрешният ви разговор се състои най-вече от

тревоги относно изявата ви и впечатлението, което правите. Но парадоксът е, че колкото повече се вслушвате в тревогите си, толкова по-малко успешно ще се изявявате.

Активното слушане ще ви помогне да се отърсите от тази ваша загриженост, да се съсредоточите върху думите на събеседника си и да съпреживеете неговите чувства. И тогава с изненада ще установите, че колкото по-внимателно слушате събеседниците си, вместо да си говорите наум, толкова по-лесно ще ви е да намирате какво да им кажете. А понеже вече сте им засвидетелствали толкова голямо внимание, много по-вероятно е и те също да ви изслушат с интерес, когато заговорите.

Най-често допускани грешки при активно слушане

Папагалско повтаряне

Мнозина от хората, които започват усвояването на активното слушане, в един момент се улавят, че просто преповтарят със свои думи вече казаното от събеседника им. Например:

Лари: Направо е страхотно.

Тед: Добре се забавляваш.

Лари: Най-голямо удоволствие ми доставя увеселителното влакче.

Тед: Най-много харесваш увеселителното влакче.

Лари: Надявам се, че още няма да си тръгваме.

Тед: Искаш да останеш по-дълго.

Но подобни папагалски реплики създават само *илюзия* за разбиране. Истинското активно слушане изисква да изкажете какви заключения сте си извадили за смисъла, скрит зад думите на събеседника ви.

Пренебрегване или подценяване на чувствата

Съпругата: Чувствам се като на маратон, с това вечно въртене около децата по цял ден.

Съпругът: Хлапетата май добре ти запълват времето.

Марджъри: Чувствам се страшно потисната.

Джанет: Малко си пооклюмала.

Мнозина пренебрегват или подценяват емоциите, които са доловили в събеседника си по време на активно слушане. Вероятно си въобразяват, че ако се направят, че не са ги чули, те ще отзвучат от само себе си. Но всъщност става точно обратното. Ако се правите, че не забелязвате съществуването и силата на чувствата, които изпитва събеседникът ви, това обикновено увеличава тяхната интензивност, но ако покажете разбиране посредством активно слушане, ще постигнете пречистващ ефект и облекчаване на напрежението.

„Предварително“ слушане

Хората говорят със средна скорост 125 думи в минута, а са способни да чуват около 400 думи в минута. Следователно, вие слушате три пъти по-бързо, отколкото говорите. Именно това ви кара понякога да нарушавате принципите на активното слушане и подтиква ума ви да блуждае някъде далеч напред, изпреварил значително човека, който ви говори. Започвате да си мислите за най-различни други неща, вместо да слушате внимателно какво казва събеседникът ви. Ето защо е необходимо да се упражнявате да съсредоточавате вниманието си *точно* върху думите на говорещия.

Активно слушане на несловесните послания

Твърде често несловесните послания са много по-трудни за правилно декодиране, отколкото словесните. И това е така, защото един и същ несловесен израз - например усмивка или кръстосани ръце - може да бъде белег за най-различни, понякога противоречиви емоции. Ето защо в повечето случаи ще ви е от полза, ако проверявате дали сте разтълкували правилно несловесните послания на събеседника си посредством следния процес, съставен от три етапа:

1. Кажете на съответния човек какво от онова, което сте го забелязали да прави и сте го чули да казва, ви е подтикнало да си направите едно или друго заключение.
2. Кажете му какъв смисъл се крие според вас в действията му.
3. Попитайте го дали заключението, което сте си направили, е правилно.

Например:

1. Когато ти предложих да дойдеш с мен на курса по декоративно плетиво, ти ми отвърна спокойно: „Звучи забавно“, а после смени темата на разговора. Мисля, че всъщност не ти се иска да идваш. Права ли съм?

2. Току-що каза, че харесваш работата си, но в същото време се намръщи. Правилно ли съм те разбрал, че онова, с което се занимаваш, си има и добри, и лоши страни?

3. Непрекъснато се прозяваш и това ме кара да се чудя дали не би предпочела да се прибереш у дома си. Прав ли съм?

Ако не сте си извадили определени заключения, вероятно ще предпочетете да споделите със съответния човек наблюденията си, а после да го помолите да ви ги разясни. Например: „Откакто се запознахме миналия месец, ме каниш да излизаме само на обяд - никога на вечеря или да отидем на някое представление. Любопитно ми е да разбера защо е така?“ или „Когато преди малко споменах за каране на ски в планината, по лицето ти пробягна лека усмивка. Много бих искал да знам за какво си помисли в този момент“.

Една колежка на Дейв, с която той всеки ден се разминавал във фоайето на службата, изведнъж престанала да отвръща на поздрава му. След като това продължило близо седмица, той я спрял и й казал: „Пет дни поред ти се усмихвам и те поздравявам, а ти изобщо не ми отговаряш. Мисля си, че може би неволно съм те обидил с нещо. Така ли е?“. А тя му отвърнала: „О, не, нищо подобно, Дейв. Дядо умря миналата седмица и оттогава само това ми е в главата, ходя като отнесена“. Ако Дейв не си беше послужил с техниката за активно слушане на несловесните послания, той вероятно щеше да направи онова, което правят повечето хора - мълчаливо да предположи, че тя не го харесва и да започне да отбягва социалните контакти с нея.

Активно слушане на несловесните послания при делови ситуации

Най-удачният подход по отношение на нечий отрицателни несловесни послания е да отвърнете също несловесно. Да речем, че по време на делова среща човекът, с когото преговаряте, се обляга назад и кръстосва ръце пред гърдите си, с което негласно ви дава знак, че евентуално може да отхвърли вашето предложение. От проучванията във връзка с езика на тялото знаем, че когато човек кръстоса ръце, онова, което чува и запаметява от провеждания в този момент разговор, намалява близо с 40%, а повечето му мисли стават отрицателни, ЕТО защо по време на преговори е изключително важно не само да декодирате правилно несловесните послания на другите хора, но и да им отговаряте по един или друг начин, словесно или също несловесно.

Ако подходите словесно и кажете примерно: „Забелязах, че си кръстосахте ръцете. Дали не съм казал нещо, което да не ви е харесало?“, възможно е съответният човек да ви отговори „Да, не харесвам предложението ви (или държанието ви, маниерите ви, вас самия!)“, а това в повечето случаи ще сложи край на деловите ви взаимоотношения.

Ето защо, когато в делова ситуация декодирате при събеседника си отрицателен език на тялото, опитайте да решите проблема като подходите несловесно. Подайте на съответния човек някакъв предмет, който той да е принуден да вземе и да държи, а следователно ще трябва и да разкръстоса ръцете си. Свързаните с езика на тялото проучвания показват, че „отключването“ на отрицателните пози на тялото „отключва“ и отрицателното отношение, което пък ви дава по-голям шанс за постигане на положителни резултати.

Накратко, при социално общуване най-добре е да подходите към несловесните сигнали посредством словесни техники, докато в делова ситуация най-голям успех ще постигнете, ако им отговаряте също несловесно.

Допълнителни правила за активно слушане на несловесните послания при делови ситуации

При делово общуване главната ви цел обикновено е първо „да продадете“ себе си, а после вече и своята идея, стока, услуга или предложение. В сферата на продажбите, първият етап от всяка сделка е добре познатият на всички „етап на слушане“. При него целта ви е да задавате подходящи въпроси на потенциалния си купувач и внимателно да слушате отговорите му, така че да съберете необходимата ви информация относно неговата личност, интереси и нужди, която впоследствие ще ви помогне „да продадете себе си“, а после и своята стока. Следователно, умението ви да слушате е пряко и тясно свързано с успеха на продажбите, на сделките и на преговорите ви. А немалкият ни опит доказва ясно и недвусмислено, че **най-добрите „продавачи“ на света са същевременно и най-добрите слушатели на света**. Но освен че трябва да слушате внимателно потенциалния си клиент, знайте, че при деловите взаимоотношения има случаи, когато не можете да използвате някои от уменията, с които обикновено бихте си послужили при социално общуване.

Не слушайте с молив в ръка

Слушането с молив в ръка е напълно в реда на нещата по време на фирмено събрание, конференции, семинари, лекции - тоест винаги, когато от вас се очаква да си водите бележки. Но

ако по време на делови срещи извадите молив или писалка и започнете да си записвате едно-друго от водените разговори, с този ваш жест ще накъсате и дори може да прекъснете потока на мисълта на човека, с когото преговаряте. Той не само ще ви помисли за неучтиви, но може и да реши, че си записвате нещо казано от него, което не би желал да бъде огласяване пред други хора. Най-добре е да си запишете бележките след приключването на деловата среща, когато вече не сте в присъствието на съответния човек.

Имитация на слушане

След като вече знаете, че слушате три пъти по-бързо, отколкото говорите, то ви е пределно ясно, че се налага да се по-упражнявате, за да станете съзнателен слушател, и че ще ви е необходимо да понатрупате практика, за да можете ефективно да прилагате това свое умение, особено пък ако слушате някой, който говори по-бавно от самите вас. Припомнете си колко пъти сте седели, гледали сте този човек в очите, усмихвали сте му се, кимали сте утвърдително с глава, а междувременно сте мислили за приближаващата ваканция, за мазното петно върху ризата му, за предстоящото същата вечер парти или за следващата си делова среща. И си спомнете колко пъти съответният човек ви е хващал натясно с въпроса: „Е, какво смяташ за това?“. Тоест, били сте уловени да се преструвате, че слушате, а като единствен отговор на въпроса си събеседникът ви е получил само вашето стреснато „А?“. Веднъж Алън Пийз бе заловен, че имитира слушане, от един твърде бавно говорещ търговец, който го попита: „Би ли искал да ти го повтори това, последното, Алън?“ „Кое последно?“, на свой ред попита Алън. А човекът отвърна: „Това, което ти казах след „Добро утро, Алън, радвам се да те видя отново!““

При делово общуване, ако човекът срещу вас ви залови, че имитирате слушане, първия път вероятно ще си измисли някаква причина, за да ви оправдае пред самия себе си, но ако ви залови втори път в същото прегрешение, това вече ще е непростимо. При втория път ще изгубите цялото му доверие.

При имитацията на слушане винаги съществува и опасността да пропуснете някаква важна информация, която би могла да ви помогне да постигнете положителни за вас самите резултати.

Научете се да бъдете активни слушатели

Най-лесният начин, по който можете да усвоите и да овладеете изкуството на активното слушане, е да накарате другите хора да ви преподават със свои думи репликите и забележките ви. Ако искате да сте сигурни, че даден човек разбира правилно вашите послания към него, накарайте го да използва активното слушане, като му кажете: „Бих желал да ме слушаш внимателно, а после да ми казваш какво си ме чул да изричам. Не ми изказвай твоето мнение, нито се опитвай да ми предлагаш решения за проблема ми. Просто искам да знам, че ме разбираш.“

В заредената със силни емоции атмосфера на караница или на разгорещен спор, посланията на замесените хора лесно могат да бъдат изтълкувани погрешно, ето защо в тези случаи активното слушане е особено ценно. Кажете на човека, с когото спорите: „За да можем да бъдем сигурни, че се разбираме правилно един друг, нека опитаме нещо ново. Всеки път, щом свършиш да говориш, преди да ти отговоря, аз ще ти предавам с мои думи какво съм те чул да ми казваш. Ако се окаже, че съм възприел и изтълкувал думите ти погрешно, опитай отново, докато не те разбере правилно. И те моля и ти да правиш същото по отношение на това, което аз ти говоря. Става ли?“ После започнете да разговаряте, като преминавате внимателно през отделните етапи на този процес - говорете и питайте другия какво е чул и разбрал от думите ви, после на свой ред го изслушвайте внимателно, активно, казвайте му какво сте разбрали и го питайте дали тълкуването ви е правилно.

Бъдете съзнателни слушатели

И за да приключим с темата - бъдете съзнателни слушатели, когато разговаряте с хората. Съзнателното слушане означава да слушате с всичките си сетива и изцяло да отдадете вниманието си на събеседника. Съзнателният слушател слуша с ушите и с очите си, с ума и с душата си, с цялото си тяло. Когато слушате съзнателно, наклонете се леко към говорещия - и мисловно, и физически. Слушайте напрегнато по време на целия разговор. Съсредоточете вниманието си не само върху всяка дума, която излиза от устата на събеседника ви, но и върху начина, по който я казва. Именно така можем да се учим от другите. А в резултат на съзнателното слушане самите вие ще станете по-популярни сред хората и ще имате по-щастлив и изпълнен с повече успехи живот.

Пета глава

Как да поддържате разговора

Техниката на свободния достъп до информация



„Със Сали се виждаме, да речем три-четири пъти седмично - или аз ходя у тях, или тя идва у нас. Обикновено говорим за работата си, за децата или си разменяме по някоя и друга новина. Старая се всячески да поддържам разговора, но след малко и двете млъкваме - сякаш отдавна сме си казали всичко за всичко и просто няма какво повече да добавим. Подхванем ли някоя нова тема, разменяме две-три думи и зацикляме! После се втрещваме безпомощно една в друга или се размиваме. Понякога обаче това създава доста тягостна атмосфера. И тогава тази от нас, която е на гости, си измисля някаква спешна работа и си тръгва.“

Проблемът, споделен от тази жена, е нещо твърде често срещано и излишно мъчително. Няма никакви причини, поради които тя, пък и вие, да мълчите притеснено и да не знаете какво да кажете. По време на всеки разговор хората почти винаги ви дават *свободен достъп до информация* - най-неочаквани сведения, за чието съществуване не сте и подозирали, нито пък сте им искали да ги споделят с вас. Ако се възползвате от този свободен достъп до информация, като се изказвате по чутиите сведения или задавате свързани с тях въпроси, ще откриете, че всъщност разполагате с безкрайни възможности да насочвате разговора в интересни за вас направления.

Ето, вижте следните диалози (с курсив е отбелязана свободно предоставяната информация), произволно извлечени от разговори, състояли се в разстояние на съвсем кратък период от време.

Сам: Танцуваш великолепно, Глория. Вземала ли си и преди уроци по танци?

Глория: Не, това е първият ми урок. *Но докато живях в Англия, ходех да танцувам всяка вечер.*

Алън: Здравей, Питър. Не съм те виждал от векове. Питър: Да, всъщност, *бебето ни не беше добре и се наложи да прекарвам повечко време вкъщи.*

Джон: Радвам се, че не съм единственият, който черпи информация най-вече попрелиствайки изложените за продан вестници.

Шарън: *Напоследък съм толкова заета с благотворителна дейност,* че не ми остава много време за четене.

Ник: Здравей, Маджи. Лори там ли е? Маджи: Не, *отиде да купи продукти за една торта по случай рожден ден, който се каним да спретнем.*

Алън: Кога трябва да дойде автобусът за летището? Мъжът: *Трябваше да е тук преди десет минути. Обикновено идва навреме.* (Бележка: Последното изречение, и особено думата „обикновено“, ви дава свободен достъп до ценна информация, защото издава, че мъжът често е хващал този автобус и вероятно пътува много със самолет.)

Брайън: Днес морето е доста бурно.

Еми: Аха. Напомня ми за езерото Титикака по време на буря.

Как да се възползвате от свободния достъп до информация

Ако слушате внимателно, ще откриете, че хората твърде често и някак между другото ви предоставят неочаквани сведения - като тези в дадените по-горе примери.

Ако сметнете, че така получената информация ви интересува или че може да ви бъде полезна, възползвайте се от момента, за да продължите разговора в желаната от вас посока. Това не само е напълно в реда на нещата, но е и обичайният начин, по който можете да превключвате от една на друга тема по време на разговор, без изобщо да се тревожите, че се отдалечавате от първоначалния въпрос и вероятно никога повече няма да се върнете към него. И знайте, че разговорите при социално общуване рядко се задържат на една и съща тема повече от няколко минути.

За да се възползвате от предоставения ви свободен достъп до информация, направете някоя забележка относно новите сведения или задайте свързан с тях въпрос. И тук също въпросите с отворен край са най-подходящи, за да предизвикат събеседника ви да отговори по-задълбочено и по-подробно.

Глен: Страхотен тен имаш, Бил. *Бил:* Благодаря, Глен. *Прекарах миналия уикенд на палатка.*

Глен: Никога не съм го правила. Какво ти харесва най-много при този тип екскурзии?

Възможно е дори да се върнете назад и да подхванете някоя тема, предоставена ви при друг свободен достъп до информация, на която обаче тогава не сте обърнали достатъчно внимание. Например: „Преди време спомена, че миналото лято сте ходили със Сю на островите Фиджи. Защо и това лято решихте да отидете пак там?“

Свободен достъп до информация ви предоставят и облеклото на съответния човек, физическият му облик, поведението му и обстановката. Всичко това може да бъде използвано като отправна точка за начало или за продължение на разговор.

„Забелязах, че на фланелката ви има емблема на клуб по карате. Тренирате ли карате?“

Понякога сведенията, получени чрез предоставен ви свободен достъп до информация, ще са само едно по-общо впечатление.

„Изглежда знаете доста неща за Южна Африка. Откъде сте придобили всички тези познания?“

„Изглеждаш по-спокоен от последния път, когато се видяхме. Какво стана междувремето?“

„Май наистина обичате да танцувате, така ли е?“

Активното слушане за свободно предоставяна информация е безценно умение за водене на интересен и разнообразен разговор, и най-вече - за поддържане на оживено общуване.

Микротехники

Ако сте си намислили някой блестящ въпрос с отворен край, но след като го зададете, получите кратък и неизчерпателен отговор, това обикновено ви довежда до пълно отчаяние. Например:

Джон: Какво ви привлече да се преместите да живеете в тази част на страната? *Фред:* Климатът е по-добър.

Този отговор не ви предоставя никакъв достъп до каквато и да било информация, за която да се заловите, затова обикновено се виждате принудени да зададете нов въпрос с отворен край, с надеждата, че ще разчупите ледовете. Например:

Джон: И какво харесвате най-много по отношение на климата тук? *Фред:* По-топло е.

Краткият отговор отново ви принуждава да напрегнете ума си, за да измислите друг подходящ въпрос с отворен край, с който евентуално да пооживите немногословния си събеседник. Но винаги съществува опасност, дори ако въпросите ви са с отворен край и внимателно подбрани, разговорът да заприлича на разпит, а вие - на инквизитор.

Мостове

Към хората, които отговарят немногословно на зададени им въпроси с отворен край, е най-добре да подходите като прехвърляте „мостове“ между думите им и така да ги принуждавате да продължат да говорят. Такива мостове са изразите: „Тоест?“, „Например?“, „И какво следва от това?“, „Следователно?“, „И тогава вие...(направихте, казахте и т. н.)?“, „Което означава, че...?“. След всеки прехвърлен мост трябва да замълчите, като по този начин принудите събеседника си да заговори. Нека видим как би протекъл същият разговор между Джон и Фред, ако Джон беше използвал мостове, за да накара Фред да отговаря по-изчерпателно на въпросите му.

Джон: Какво ви привлече да се преместите да живеете в тази част на страната?

Фред: Климатът е по-добър. Джон: По-добър от...?

Фред: По-добър от замърсения въздух в града. Джон: Тоест?

Фред: Тоест, надявам се, че тукашният климат ще се отрази благотворно върху здравословното състояние на мен и на моето семейство. Онзи ден дори ми попадна някаква статия, в която се казваше, че...

В този случай Джон не само успява да пробие бронята на събеседника си, но и не звучи като следовател. Нито пък е принуден да говори само той.

За да постигнете успех с прехвърления от вас мост, трябва да направите следните три неща:

1. Наклонете се леко напред към събеседника си, като подканящо протегнете към него отворената и обърната нагоре длан на дясната си ръка.
2. Подчертайте силно последната дума от вашия мост или наблегнете върху сричката, която носи ударението.
3. Отпуснете се назад и замълчете в очакване.

Лекото привеждане към събеседника, с отворена нагоре длан на дясната ръка, му внушава несловесно следните неща: че не представлявате заплаха за него, а имате добри намерения, като символично му „поднасяте на тепсия“ контрола върху разговора, с което негласно му давате знак, че е негов ред да говори. Подчертаването и наблягането върху последната дума (или върху естествено ударената ѝ сричка) превръща моста във въпрос, докато в противен случай той би звучал като изявление. Например:

Фред: ...че чистият въздух ще се отрази добре и на сенната ми хрема.

Джон: Което означава... (силно подчертано)

Фред: Което означава, че ще мога да дишам по-леко. Някои хора твърдят, че причина за сенната хрема е цветният прашец, но аз мисля, че...

Нека сега видим какво би се получило от същия разговор, ако Джон не подчертава последната дума на своя мост.

Фред: ...че чистият въздух ще се отрази добре и на сенната ми хрема.

Джон: Което означава... (не е подчертано)

Фред: Което означава „Гледай си работата!“, навлек такъв!

Когато не наблегнете и не подчертаете последната дума (или ударена сричка) от моста, така че тя да прозвучи въпросително, събеседникът ви може да реши, че изказвате мнение (обикновено критично) или противно на неговото твърдение. Понякога подобно изречение може да му прозвучи обидно снизходително и той да реагира отрицателно, както е в горния пример.

След като прехвърлите моста, *замълчете!* Не се поддавайте на изкушението да запълвате с бисери на мъдростта сякаш безкрайната и често тягостна пауза, която понякога настъпва след прехвърляне на мост. С протегнатата си, отворена и обърната нагоре длан вие вече сте прехвърлили на събеседника си правото и отговорността да продължи разговора, така че сега му позволете да обмисли и да направи следващото си твърдение. След като сте му отстъпили контрола, отпуснете се назад, като леко привдигнете същата длан към брадичката си, тоест заемете поза на размисъл и преоценка на съжденията. Обикновено тази поза подтиква събеседника да започне и да продължи да говори толкова дълго, колкото дълго вие останете подканящо отпуснати назад.

Нека видим как протича разговорът между един продавач на компютърен софтуер, който прехвърля мостове, за да изкопчи информация от своя потенциален купувач, отговарящ немногословно на неговите въпроси с отворен край:

Купувачът: Смятаме, че компютрите на „Епъл“ са много добри.

Продавачът: (привежда се към него с отворена и обърната нагоре длан) Добри ли? В какъв смисъл...! (силно подчертано)

Купувачът: В смисъл че се справят задоволително за нас с информацията, която им подаваме, (кратък отговор) Продавачът: В смисъл...? (подчертано)

Купувачът: В смисъл, че успяваме да свършим и най-сложната работа на доста изгодна цена. (малко по-дълъг отговор) Продавачът: Което означава... (силно подчертано)

Купувачът: Което означава, че при покупка на нова техника за нас са от решаващо значение нейната ефективност, обемът на работата, с който може да се справи, и колко време ни спестява. Съпоставяме всичко това с цената и тогава решаваме.

Като използва три моста, състоящи се само от седем думи, продавачът успява да изтръгне съществена информация от своя немногословен потенциален клиент, благодарение на която вече

знае на какви критерии трябва да отговаря предлаганата от него стока, за да реши клиентът да я купи.

Всъщност мостовите представляват съкратен вариант на въпроси с отворен край. Те са най-ефикасни при немногословни мълчаливци, които имат навика да отговарят кратко на въпроси с отворен край. Отначало прехвърлянето на мостове може да ви се стори странно и дори мъчително (особено ако страдате от словесна диария), поради често доста продължителните мълчания, които понякога настъпват след моста. Но пък ако събеседникът ви е свикнал да отговаря немногословно, за него паузите по време на разговор са нещо обичайно и той ще ги възприема като напълно нормални. След като понатрупате практика в прехвърлянето на мостове, ще откриете, че използването им е много забавно, а освен това те правят разговора по-ползотворен за вас и ви предоставят властта на мълчаливо упражняван контрол.

Техниката на кимане с глава

В повечето страни кимането с глава е жест, който показва съгласие и потвърждение. Произходът му води началото си от едновременния поклон, с който сякаш казвате: „Покланям ти се и това означава, че те признавам за по-висшестоящ и приемам да изпълня каквото ми наредиш“. Следователно, кимането с глава е съкратен или стилизиран вариант на поклона.

Има две изключително полезни приложения на техниката на кимане с глава. Езикът на тялото представлява несъзнателна външна изява на скритите чувства, мисли и намерения. Ако съм положително настроен или съгласен, ще започна неволно да кимам с глава, докато говоря или докато слушам какво ми се говори. Ако съм безразличен и започна нарочно да кимам с глава, много скоро ще усетя, че ме обземат положителни чувства. Или с други думи, положителните чувства карат главата ни да кима, като обратното също е вярно - кимането с глава поражда положителни чувства.

И нещо повече, кимането с глава е силно заразително. Ако аз кимам с глава, когато разговарям с вас, обикновено вие също започвате да кимате одобрително - дори ако не сте съгласни с това, което ви казвам. Мнозина търговци прилагат тази техника, за да принудят някой клиент да се съгласи с предложението им. Ако продавачът кима с глава и същевременно завършва всяко свое изречение със словесен израз на потвърждаване и одобрение - „Нали?“, „Нали така?“, „Не е ли така?“, „Не смятате ли?“, „Справедливо решение, нали?“ и т. н., това настройва купувача положително и прави много по-голяма вероятността да се стигне до сделка. Ето защо си струва да овладеете техниката на кимане с глава, защото тя е направо безценна при водене на преговори, при осъществяване на продажби и ако искате да убедите някого в нещо.

Второто приложение на тази техника е да поддържа хода на разговора. Ето как става това. След като сте задали някой въпрос с отворен край или сте прехвърлили мост и събеседникът ви започне да отговаря, вие пък започнете да кимате с глава. След като той е приключил със своя отговор, *продължете* да кимате - кимнете с глава *още пет пъти*, приблизително по едно кимване в секунда. Обикновено, докато преброите до четири (кимвания), събеседникът ви ще заговори отново и по този начин ще продължи да ви осигурява допълнителен свободен достъп до информация. А докато седите отпуснати назад, с длан до брадичката и кимате, няма защо да се тревожите, че ще ви се наложи да говорите вие.

Малки шпори

Когато друг човек говори, можете да го насърчавате да продължава да го прави, като си служите с така наречените „малки шпори“ - „Разбирам“, „Аха“, „Хмм“, „Охо“, „Наистина?“, „Продължавай“, „Разкажи ми повече за това“... Сами по себе си малките шпори могат да удвоят дължината или обема на информацията, предоставена ви от вашия събеседник.

Малките шпори, техниката на кимане с глава и прехвърлянето на мостове са едни от най-резултатните средства, чието използване ще ви позволи да поддържате успешно всеки разговор.

Шеста глава

Как да правите комплименти,

без да си кривите душата, и как да отправяте искрени похвали



"Да го похваля, така ли? Значи трябва да го хваля, защото завърши годината с тройки по английски и по физкултура, така ли? А какво да кажем за историята, биологията, математиката и всички останали предмети, а? Двойка, двойка, двойка!! Може би трябва да му кажа: „Бравос, сине! Уверено вървиш към страхотна кариера на боклукджия!“ А, не! Явно не съм бил достатъчно строг към него. Ей това е то проблемът!"

Повечето от нас приемат като нещо дължимо ни, когато околните се държат по начин, който ни се харесва. Малцина родители хвалят децата си за това, че ядат или че си играят миролюбиво с другарчетата си например. Малко са съседите, които си благодарят един на друг, че вечер пазят тишина.

И единствено когато околните не се държат така, както ни се иска, ние им обръщаме по-специално внимание - и то на секундата! Започваме да ги критикуваме, да ги порицаваме и да им обясняваме най-подробно защо постъпките им са „лоши“ или „неправилни“ и защо именно би трябвало да се държат така, както ние искаме. В подобни случаи някои хора крещат, заплашват и дори бият другите, само и само за да ги принудят да им се подчиняват.

Тристепенният подход за коригиране на поведението чрез подсилено отреагиране

Ако подминавате с мълчание поведение, което харесвате, и наказвате постъпки, които не ви се нравят, вие всъщност с нищо не помагате на съответния човек да научи как бихте желали да се отнася към вас.

Според теорията за обучението чрез поведение, начинът, по който другите се отнасят към вас, се предопределя главно от това, как вие самите откликвате поведенчески на едно или друго тяхно действие. Обикновено постъпките, които хвалите и награждавате, стават все повече и по-чести, докато онези, които подминавате с мълчание, постепенно намаляват. Постъпките, които наказвате и порицавате, намаляват, освен ако съответният човек не се стреми чрез тях да привлече вниманието ви, като в такъв случай той ще продължи да се държи по начини, които не ви харесват, предпочитайки наказанието пред безразличието. Забележете например, с каква радост и с колко удоволствие повечето деца започват да употребяват ругатните, псувните и цинизмите, веднага щом открият бурната отрицателна реакция, с която родителите им и другите възрастни посрещат подобни думи и изрази.

Учените, изследващи човешкото поведение, наричат тази теория *тристепенен подход за коригиране на поведението чрез подсилено отреагиране*. Вероятно ще ви е по-лесно да го запомните под формата на следната диаграма:

Постъпка ->Награда -> Подсилва Постъпка ->Безразличие -> Отслабва

И така, накратко:

* Награждавайте онзи тип поведение, което харесвате и искате да продължава и занапред.

* Избягвайте да наказвате поведението, което -не харесвате. Много хора възприемат наказанието като своеобразна форма на поощрение и похвала.

* Подминавайте с безразличие онзи тип поведение, което не искате да продължава занапред. И наградата, и наказанието могат и да увеличат проявите на едно или друго поведение, докато безразличието винаги ги намалява.

Един студент на Алън Гарнър от университета в Орегон често го засичал, докато си похапва между часовете, и се присъединявал към него за компания. Но почти веднага след като си разменяли поздравите, човекът все си намирал някакъв удобен повод и започвал да се оплаква - от дъжда и студа, от жегата, от някогашното отвратително държание на бившата му съпруга към него, от това, колко отегчителна и неблагоприятна била работата му... С една дума, за да привлече вниманието и съчувствието на Алън, той го заливал с всички отрицателни събития от живота си, за които можел да се сети. Алън обаче знаел, че понастоящем мъжът не страда от никакви емоционални затруднения и затова решил да промени стила му на поведение, като откликва единствено и само на случайно мерналите се сред пороя от оплаквания положително звучащи забележки и като пренебрегва напълно отрицателните му коментари. Когато веднъж човекът споменал с добро чувство, че негов съсед му помогнал да си поправи колата, при друг случай - че в града ще гастролира невероятно добър изпълнител, а при трети - колко се зарадвал, когато случайно налетял на свой стар приятел, Алън започвал да му се усмихва лъчезарно, ведро да кима с глава и да му задава въпроси с отворен край. Когато обаче мъжът започвал отново да се оплаква и да сипе отрицателни забележки, Алън се правел че нито го чува, нито го забелязва - започвал да зяпа минавачите, да разделя на парченца сандвича си или се вглъбявал във вестника си.

Съвсем скоро след като Алън започнал да прилага тази своя тактика, поведението на мъжа коренно се променило и той започнал да се държи благодушно, ведро и оптимистично винаги когато се озовавал в компанията на Алън. При всяка среща започнал да го приветства с широка усмивка и да му съобщава поредица от добри новини. А преди Алън да си тръгне за Калифорния, мъжът споделил с него, че тези техни срещи и разговори били най-прекрасните моменти от ежедневието му. Напълно разбираемо, защото с всички останали хора той продължавал да се държи все така недоволено и мрачно, както преди се държал и с Алън.

По време на семинар в Сан Франциско, когато говорел за различните проблеми при общуването, Алън Гарнър разказал тази история и подчертал, че е много по-благоотворно да награждаваш поведение, което харесваш, отколкото да наказваш постъпки, които не харесваш. Ето как коментирали това две от участничките в семинара:

Мерли:

„О, това обяснява доста неща. Моите деца например не ми се обаждат толкова често, колкото на мене ми се иска, и затова всеки път, когато някой от тях ми позвъни, аз говоря с него хладно и отчуждено. Нещо като госпожа Портной от романа на филии Рот: „Алекс ли? Алекс? Наистина ли имам син на име Алекс? О, да, май че някога имах, но не съм го чувала от години.“ (смее се горчиво) И какво постигнах с това мое поведение? Едно голямо, тлъсто нищо! Децата вече ми се обаждат дори още по-рядко от преди. Май е крайно време да си сменя стила на поведение.“

Анджела:

Доста често помагам на възпитателките на група деца от един приют, особено когато ги водят на екскурзии или да спортуват извън града. Момичетата сякаш непрекъснато се „топят“ едно друго пред мен, но не и пред другите възрастни. Винаги досега съм се чудела защо са избрали точно пък мен? Никога не съм харесвала да се говори зад гърба. Сега вече разбирам, че те всъщност са възприемали като похвала начина, по който съм подхождала към тези техни истории - вниманието, което съм им засвидетелствала, загрижените ми въпроси и опитите ми да уреждам недоразуменията между тях - та за тези момичета без родители това си е било нещо като супернаграда! Но мисля, че и за тях, а и за мен самата, ще е много по-добре, ако занапред им казвам сами да си уреждат взаимоотношенията помежду си.“

Полезно и смислено е да давате искрени положителни оценки и да отправяте похвали към другите хора, така че да ги насърчавате да се държат по начин, който одобрявате, особено като се има предвид, че това ще ги направи и по-благоприятно разположени към вас самите.

Психологът Уилям Джеймс казва: „Най-съкровеният принцип на човешката природа е горещото желание да бъдеш оценен“. И ако вие сте един от малцината хора, които удовлетворяват нечие „горещо желание да бъде оценен“, то съответният човек вероятно ще ви смята за свой скъп

приятел. Редица проучвания сочат, че ако често правите комплименти и хвалите околните, има по-голяма вероятност те да ви възприемат като симпатичен, сърдечен и дори физически привлекателен човек. И в противовес на тези изводи, друго проучване стига до заключението, че когато интимните партньори в двойката престанат да си правят комплименти един на друг, много скоро те престават и да се възприемат взаимно като физически и сексуално привлекателни. От друга страна, когато хората видят колко искрено и топло изразявате положителните си чувства към тях, те вероятно също ще започнат да се разкриват пред вас именно по такъв начин. Следователно, ако положите съвсем мъничко усилия, вие ще можете да отприщете лавина от обмен на положителни емоции, което пък ще ви помогне да постигнете топлота и близост във взаимоотношенията си с околните.

И една последна, изключително важна причина, поради която е необходимо да хвалите другите и да ги насърчавате с положителни оценки, е възможността да създадете по този начин атмосфера на откритост и подкрепа, така че хората около вас да могат да израстват и да осъществяват цялостно потенциала си на човешки същества. Мнозина живеят с погрешното разбиране, че ако изказват открито възхищението си и показват своето благоразположение към децата, приятелите, колегите, интимните и брачните си партньори, то тези хора ще станат самодоволни, ще се отпуснат и ще легнат на лаврите си, затова и се стараят да ги насърчават съобразно принципа „винаги има какво още да се желае“. Така например, когато един студент в университет - който години наред работил упорито и всеотдайно, за да бъде най-добрият в курса - с гордост съобщил на майка си, че е защитил докторска степен по философски науки, тя му заявила: „Знаеш ли, досега винаги съм си мислела, че докторската степен е страхотно постижение - *до този момент, когато и ти я получи.*“

В резултат на редица проведени психологически изследвания, вече има насъбрани значително количество необорими доказателства, които сочат, че тази „стратегия на отрицанието“ не само не помага, но твърде често е направо вредна. Вместо да продължават до безкрай да се борят за одобрение, хората, чиито усилия биват посрещани единствено с отрицателни забележки, обикновено стават все по-свити и по-потиснати и често започват да се самовъзприемат като бездарници и неудачници в живота. А след време е възможно дори изобщо да престанат да полагат усилия за каквото и да било. Пък и сред малцината, амбицирани за велики постижения благодарение на тази стратегия, единици са онези, които изпитват радост от своя успех. Защото, в отговор на неизменно отекващите в душите им гласове от миналото, повечето от тях винаги намират за какво да се ожалват и от какво да се оплакват. Един от тях, който изкарал през годината 150 000 долара, като работел по шестнайсет часа дневно, неотдавна заяви недоволено, че се е изложил, защото при неговия ум е трябвало да спечели 300 000, а не *само* 150 000. (И все пак, в това негово отрицателно твърдение открихме и нещичко положително - за нас това бе първата, а засега и единствена, предоставена ни от живота възможност да срещнем човек, който да е недоволен, че е изкарал 150 000 долара само за една година!)

Как да правите комплименти, без да си кривите душатата



Обичайният начин да изразите възхищението си от някого е, като го похвалите на всеослушание. Този тип комплименти ясно и недвусмислено казват на хората какво именно харесвате и оценявате положително в тяхното поведение, във външния им вид и в онова, което притежават. Когато

провеждаме семинари на тази тема, обикновено приканваме участниците да направят един-два комплимента - на нас самите или на някого от присъстващите в залата.

Ето кои са едни от най-типичните комплименти в отделните категории:

Относно поведението: „Вие сте добър учител.“ *Относно външния вид:* „Много хубава прическа имате.“ *Относно притежания:* „Много ми харесват обувките ви.“

Подобни комплименти могат да бъдат подобрили посредством две техники.

Техниката „какво/защо“

Мнозина се провалят при опита да направят комплимент на някого, защото му казват *какво* харесват в поведението, във външния му вид или от притежанията му, но пропускат да му кажат *защо* именно го харесват. Силата на комплимента се крие в неговата искреност. Но когато кажете на някого какво у него харесвате, без да му обясните защо, комплиментът ви обикновено звучи като ласкателство, което не само че не води до желаня благоприятен ефект, но дори може и да ви навреди. Никога не казвайте на когото и да било какво харесвате у него, без веднага да му обясните защо именно го харесвате.

Относно поведението

Изявлението „Вие сте добър учител“ може да бъде подобрено и превърнато в истински комплимент, като го разгърнете по следния начин: „Вие сте добър учител, *защото* не сте безразличен, не страните от учениците си, а винаги оказвате специално внимание на всеки от нас“.

Относно външния вид

Изявлението „Много хубава прическа имате“ може да бъде подобрено и превърнато в истински комплимент, като го разгърнете по следния начин: „Харесвам прическата ви, *защото* чудесно подчертава формата на очите ви“.

Относно притежания

Изявлението „Много ми харесват обувките ви“ може да бъде подобрено и превърнато в истински комплимент, като го разгърнете по следния начин: „Обувките ви са страхотни, *защото* подхождат изключително добре на костюма ви“.

Обръщайте се по-често към събеседника си по име

Още от времето на Платон и на Сократ се знае, че за повечето хора звученето на собственото им име е най-прекрасната мелодия на този свят и че обикновено събеседникът ви възприема с повече внимание изреченията, в които е споменато името му. И освен това, когато използвате името на съответния човек, вие подчертавате, че всяка похвала и всеки комплимент, които изричате, са предназначени специално и единствено за него.

Например:

Относно поведението

„Алън, вие сте добър учител, защото не сте безразличен, не страните от учениците си, а винаги оказвате специално внимание на всеки от нас.“

Относно външния вид

„Сю, много харесвам прическата ви, защото чудесно подчертава формата на очите ви.“

Относно притежания

„Джон, обувките ви са страхотни, защото подхождат изключително добре на костюма ви.“

Редица проучвания стигат до заключението, че използването на собственото име на събеседника повишава градус на неговия интерес към разговора и нещо още по-важно - кара съответния човек да изслуша с напрегнато внимание думите ви до края на изречението, в което сте употребили името му, за да види какво отношение имат те лично към него.

Жизненоважно е да осъзнаете и да разберете тази психологическа тънкоост, особено ако възнамерявате да убедите събеседника си да възприеме вашата гледна точка по един или друг въпрос. Винаги когато искате да наблегнете върху нещо важно, започнете изречението с името на събеседника си, което не само ще привлече вниманието му към думите ви, но и значително ще увеличи вероятността да ги запомни. Свикнете да употребявате собствените имена на хората и тогава те доста по-дълго ще ви помнят - и вас самите, и онова, което сте им казали.

Как да помогнете на другите да приемат вашите искрени комплименти

Една известна журналистка, авторка на редовна вестникарска рубрика за психологически съвети, получила следното писмо:

„Скъпа Дорис,

Жена ми има навика винаги да омаловажава и да подценява искрените комплименти. Ако аз например ѝ кажа: „Ей, страхотно изглеждаш с тази рокля“, тя обикновено ми отговаря

„Наистина ли смяташ така? Та това е просто един стар парцал, наследен от сестра ми". Или ако я похваля примерно, че е свършила голяма работа, като е почистила до блясък къщата, тя най-вероятно ще ми отвърне: „О, предполагам, че не си надзърнал в стаята на децата".

Просто не мога да разбера защо тя е неспособна да приема искрените комплименти, без да се подценява или да омаловажава работата си. Това не само ме озадачава, но до известна степен и ме притеснява, и ме наранява. Как бихте могли да го обясните?

Озадаченият"

Вероятно и вие също познавате хора, на които им е трудно да приемат искрените ви похвали и комплименти. Поради своето разбиране за скромност, от ниско самочувствие или защото не се сещат как да ви отвърнат, те често отричат или омаловажават валидността на вашата похвала, а по този начин ви отнемат и всякакво желание да продължавате и занапред да им правите комплименти.

Ето някои от типичните отговори на взетите като пример три типа комплименти:

Относно поведението „О, просто си гледам работата."

Относно външния вид „На мен пък ми се струва, че фризьорът ме подстрига прекалено късо."

Относно притежания „Какво? Харесваш тези стари обувки?!"

Независимо каква е причината, породила този синдром на отхвърляне на искрените похвали, има една тактика, която може да ви помогне да превърнете правенето на комплименти в по-лесно и в много по-приятно занимание - за вас самите, когато ги изказвате, и за другите хора, когато ги получават. Разковничето на успеха се крие в следното: направете комплимент, а веднага след това задайте въпрос. Най-подходящи са въпросите с отворен край, но и всякакъв друг въпрос ще свърши работа. По този начин, когато другият човек чуе комплимент, той няма да има време да започне да се чуди как да реагира и какво да ви отговори, а ще ви благодари кратичко и веднага ще започне да отговаря на въпроса ви.

Ето как биха изглеждали взетите за пример три типа комплименти, след като започнем с името на съответния човек, приложим към тях техниката „какво/защо" и завършим изявлението си с въпрос.

Относно поведението

"Алън, вие сте добър учител, защото не сте безразличен, не страните от учениците си, а винаги оказвате специално внимание на всеки от нас. Как смятате, каква грешка правим всички ние най-често?"

Относно външния вид

„Сю, много харесвам прическата ви, защото чудесно подчертава формата на очите ви. Какво ви накарало да изберете именно този стил?"

Относно притежания

„Джон, обувките ви са страхотни, защото подхождат изключително добре на костюма ви. С какво ви привлича този стил на обличане?"

Ако използвате тези няколко техники, когато правите комплименти, ще освободите хората от напрежението, породено от принудата да ви отговарят по подходящ начин, което пък ще ги накара да ви възприемат като изключително приятен и желан събеседник.

Как да превръщате порицанията в искрени похвали

Стига да решите и да се настроите на такава вълна, винаги ще съумееете да откриете начин, по който да превърнете унищожителната критика в градивна похвала. Най-малкото, което бихте могли да направите в тази насока, е следното: вместо да порицавате хората за някой техен провал - похвалете ги за успеха им в нещо друго, макар и съвсем дребно, или дори само за това, че поне са се опитали.

Поразмислете над следните примери:

Вместо да кажете...

Бихте могли да кажете...

„Колко лошо, че не можа да „Джойс, смятам, че постъпи страхотно, като каза на шефа си какво получиш повишение!"

искаш, независимо че не го получи. Каква предполагаш, че трябва да е следващата ти стъпка, за да го накараш да промени мнението си?"

„Разказът, който си написала, е „Валъри, страхотно ми харесва онзи абзац, когато разказваш как направо за смях.“
Бърт е принуден да се ожени, защото, ако не го направи, ще бъде уволнен. Прилагателните, които използваш, правят цялата случка невероятно жива и реалистична. Как ти хрумна идеята за тази сцена?”

„Трябвали са ти пет години, за „Страхотно, Бил. Не всеки може да изкара този тест. Казвай сега да изкараш теста ли? Какъв ти как ще отпразнуваме събитието?“
беше проблемът?”

„Ооо! Пак се издъни! Сега май „Поздравления, Сю. Въпреки че този път не успя, все пак направи ще трябва да поизчакаш още голяма крачка напред в сравнение с преди!“
няколко месеца, преди да
опиташ отново.”

В случаите когато някой прави нещо, което не ви харесва, най-успешно можете да го насърчите да се промени, като хвалите онези негови постъпки, които одобрявате, и като пренебрегвате напълно и подминавате с мълчание поведението, от което искате да го откажете.

Вместо да кажете... Бихте могли да кажете...

„Пак си захвърлил ризата си в „Лаура, благодаря ти, че си прибрала мръсните си чорапи в коша банята. Само през тази седми- за пране. С тези дребни на пръв поглед неща наистина ми ца съм ти казвала поне единай- помагаш изключително много. Само ми кажи какво искаш да ти сет пъти да не го правиш!“
сготвя за вечеря и смятай, че го имаш!”

„Ама че си глупак! Как може да „Тони, страшно ме радва това, че харесваш уроците по лите- си толкова тъп, че да завър- ратура. Учителят ти ми каза, че особено много ти допада шиш с двойки по три от чети- Александър Поуп. Би ли ми дал да прочета някоя негова поема, рите предмета, дето ги учите?“
която обичаш?” (Можете също така да похвалите всяко, макар и мъничко, усилие или напредък, отбелязан по трите предмета, по които детето има двойки.)

„Какво искаш да кажеш с това, (При друг подобен случай.) „Радвам се, че ме попита къде искам че ще ходим на театър? Да не да отидем тази вечер, Дон. Това ми доказва, че мнението ми съм ти дресирана мечка, та да наистина е от значение за теб.“
ме мъкнеш насам-натам, без
дори да ме попиташ какво ис-
кам да правя?”

„Човече, конкурентите ти са „Наистина съм впечатлен от начина, по който работиш, за да далеч-далеч пред теб!“
преодолееш пропастта между теб и конкурентите ти.”

Ако даден човек никога не постъпва така, както на вас ви се иска, можете да похвалите пред него поведението на други хора, което одобрявате и харесвате. Можете също така да кажете на съответния човек какво желаете от него, а понякога дори предварително да го похвалите за това, че ще го направи. Прекрасен пример е начинът, по който Мелиса подобрява стила на съпруга си при масажирането на гърба ѝ.

Мелиса:

„Когато мъжът ми натискаше прекалено силно или ме размачкваше грубо, аз търпях доколкото мога, а после извиквах гневно „Спри!“. Той буквално замръзваше и това разваляше цялото удоволствие. Затова опитах да реагирам по по-положителен начин и започнах да му казвам неща от рода на „Страхотно е, особено когато не натискаш толкова много“ или „Върхът! А сега мъничко по-надолу и по-надясно... Мммм, направо ме подлудяваш, като ме масажираш толкова нежно!“. Така не само че на мен ми беше по-приятно, защото получавах точно онова, което желаех, но и той стана по-уверен и по-спонтанен, защото знаеше, че ми доставя удоволствие.“

**Как да направите така,
че искрените ви комплименти**

да звучат и достоверно

Настоятелно ви съветваме да бъдете искрени в комплиментите и похвалите си. Ако другият човек заподозре дори само за секунда, че лицемерите, възможно е това да го накара никога повече да не приема на доверие нито една ваша дума. Със своята неискреност вие подвеждате хората и сами увеличавате вероятността те да започнат да проявяват отрицателни чувства и държание към вас.

И все пак, не е достатъчно да бъдете само искрени и откровени. Ако желаете комплиментите ви да постигат нужния ефект и да сгряват сърцето на съответния човек, той трябва да е *убеден*, че те са искрени и откровени. За тази цел е добре да използвате техниката „какво/защо“, да употребявате собственото му име и, естествено, да се усмихвате чистосърдечно. Комплиментите ви ще звучат още по-достоверно, ако освен всичко споменато, направите и следното:

* Като начало, през ден-два правете *само по един* комплимент на всеки от приятелите си. После постепенно съгъстете честотата на отправяните комплименти и скоро ще забележите, че те посрещат с голяма доза внимание дори най-дребната ви похвала.

* Първоначално формулирайте комплиментите си по-сдържано. Изведнъж появилите се обилни прояви на възхищение и на положителна оценка събуждат подозрения и вдъхват опасения. Данните от проучване на тази тема показват, че към новите си познати е добре да се обръщате по име само от време на време.

* Правете комплименти и хвалете само когато *не искате* нищо от съответните хора. Ако кажете на някой ваш близък колега, че го смятате за много интелигентен и изобретателен човек, а после му поискате на заем до заплата 20 долара, няма вероятност похвалата ви да бъде оценена и приета добре.

* Не се представяйте винаги в прекомерно положителна светлина. Спокойно можете да бъдете обективни по отношение на някои неща, които са без съществени последици за вас. На комплименти, забележки и коментари, направени от изцяло и безотказно положителни хора, рядко се хваща вяра. Например бихте могли да похвалите нечий благороден жест и интелигентност, като кажете: „Благодаря ти, че ми послужи с калкулатора си, Джим. Доста ми беше трудничко да схвана как се работи с него, но пък после ми помогна страшно много да си направя всички изчисления. Би ли ми казал какво означава знакът върху този бутон?“

* Когато някой ви е похвалил за нещо, не му отвърщайте с абсолютно същия комплимент. Например:

Боб: Страхотно сако имаш, Фред. *Фред:* И ти също имаш страхотно сако, Боб.

Подобни похвали звучат лицемерно, сякаш че са направени само и само, за да бъде казано нещо любезно в отговор на получения комплимент.

* Не правете комплименти за нещо свършено очевидно - това може да накара искреното ви възхищение да прозвучи като надута предвзетост. Да предположим, че отидете на работа с нова, яркочервена вратовръзка. Съвсем сигурно можем да кажем, че повечето комплименти, които ще чуете него ден от колегите си, ще бъдат нещо от рода на „Ооо, страхотна вратовръзка!“, „Много красива вратовръзка!“, „Вратовръзката ти е направо потресаваща!“ и други подобни коментари. И макар че отначало ще попивате с наслада направеното впечатление, много скоро ще започнете да посрещате на нож всички следващи комплименти относно вратовръзката ви. Всеки хвали очевидното, затова избягвайте и вие да го правите. А ако някой похвали нещо свършено очевидно във вас самите, например червената ви вратовръзка - свалете я и му предложете да я замените с неговата. Така съвсем сигурно ще разберете дали комплиментът му е бил искрен.

* Правете благоприятни сравнения между поведението, външния вид или притежанията на даден човек с тези на други хора. Например: „Анет, вече втори месец ти си представителят на нашата компания, осъществил най-много продажби. Каква е тайната на успеха ти?“ или „Дон, ти имаш най-страхотната фигура от всички членове на клуба ни. Как поддържаш формата си?“. Направете си експеримент и сравнете влиянието, което ще окажат подобни на тези комплименти, с ефекта на хвалби в стила „Харесвам те...Харесвам всеки!“. Но от друга страна, внимавайте да не прекалявате с комплиментите. Защото, ако някой започне най-подробно да ви обяснява защо именно ви намира чак толкова единствени и неповторими, много скоро ще започнете да се чувствате като някакво природно недоразумение.

Други подходящи начини за отправяне на похвали

Похвали за трето лице

Това са комплименти, които трябва да стигнат до ушите на друг човек, а не са предназначени за този, пред когото ги изричате. Можете да направите комплимент на трети човек, като го похвалите

пред вашия събеседник, когато знаете, че обектът на вашето възхищение е на такова разстояние от вас, че има възможност да чуе думите ви. Или пък да го кажете на някого - на най-добрия приятел на съответния човек или на местната клюкарка - за които сте сигурни, че по всяка вероятност ще му го предадат. Komplimentите и похвалите, отправени публично по някой от споменатите начини, звучат дори още по-достоверно и биват оценени още по-високо, отколкото онези, изказани на четири очи.

Препредавани похвали

При този вид комплименти някой ви е споменал, че харесва поведението, външния вид или нещо от притежанията на друг човек и вие му препредавате тази похвала, като добавяте и нотка на личен интерес.

Както и при пряко отправяните комплименти, и тук също е добре да добавяте въпрос към основното си твърдение. Например: „Джон ми каза, че вие сте най-добрият играч в нашия спортен клуб, защото никой не може да ви победи. В какво се крие тайната на успеха ви?“

Когато някой търговски представител се обажда по телефона на потенциален купувач, за да си уреди среща с него, може да използва този вид похвали, които дори ако са преувеличени, все пак правят комплимент на съответния човек, а понякога могат и да го разсмеят, което пък ще премахне напрежението и така продавачът ще има по-голям шанс за среща с евентуалния купувач. Например продавачът казва по телефона: „Чух, че вие сте най-добрият счетоводител в целия град и ви се обаждам, за да ви попитам дали наистина е така?“.

Косвени похвали

При този вид комплименти вашите думи и действия издават възхищението ви от съответния човек, макар и да не му го казвате направо. Например, когато молите някого за съвет, по този начин вие косвено му давате да разбере, че цените преценките и интелигентността му. Когато питате някого за името му или се обръщате към него по име, вие косвено му показвате, че той е от значение за вас.

Ето какво споделя Робърт Соудик, работил съвместно с американския президент Джон ф. Кенеди при заснемането на телевизионните серии „Досиета на куража“, за поведението на Кенеди, което косвено показвало уважението му към неговия събеседник:

караше ви да мислите, че за него няма по-важно нещо на света от това, да ви задава въпроси и да изслушва, изключително съсредоточено, вашите отговори. И ви ставаше пределно ясно, че докато разговаря с вас, той изцяло е изключил от съзнанието си и миналото, и бъдещето."

Как да приемате комплименти

Когато започнете да правите повече комплименти на другите хора, в отговор на това ваше поведение те също ще ви хвалят по-често. Но ако искате тази размяна на положителни оценки да продължи, много е важно да помогнете на онези, които ви се възхищават, да се отърсят от задръжките си и да изказват открито мнението си за вас. Но това няма да стане, ако се извърщате притеснено встрани, отричате и омаловажавате комплиментите им или бързо-бързо сменяте темата на разговора.

Затова пък, ако, когато някой ви похвали, вие го погледнете в очите и откликнете положително на комплиментата му, той вероятно ще се почувства възнаграден и насърчен да продължава в същия дух. Ако умело е допълнил комплиментата си с последващ въпрос, на вас ви остава само да се усмихнете, да му благодарите и да отговорите на запитването му. Ако не ви е задал въпрос, можете да се усмихнете и да му благодарите - и дори да му кажете как ви е накарала да се почувствате неговата похвала. Ето няколко примера на съвсем простички отговори:

Найгел:

„Когато жена ми ме похвали, че съм страхотен баща, защото отделям толкова много време да си играя с дъщерите ни, аз я прегърнах и ѝ казах: „Радвам се, че забелязваш и оценяваш усилията ми. Моят баща никога не прекарваше достатъчно време с мен и сега аз наистина се старая да не повтарям неговата грешка.“

Карла:

„Когато една съседка ми каза, че колата ми изглежда великолепно, аз ѝ отговорих: „Благодаря ти, Ан. Цялата сутрин я мих и лъсках и сега това, че оценяваш така високо резултата от усилията ми, ме кара да се чувствам на седмото небе от радост!“

Мериън:

„Сестра ми ми каза: „Страхотно ми харесва как си подредила стаята си. Струва ми се, че е прекрасно човек да се събуди сутрин на такова място.“ А аз ѝ отвърнах: „Благодаря ти, Джен. Точно такова усещане исках да постигна, докато я подреждах!“

Ако усвоите изкуството да правите искрени комплименти и чистосърдечно да хвалите хората, това ще се отрази благоприятно на личните, социалните и деловите ви контакти. Умело отправяните комплименти ще ви направят популярни, ще ви помогнат да поддържате топли взаимоотношения с другите хора и ще ви донесат успех в сделките.

Умението да приемате и да отвърщате по подходящ начин на искрените комплименти ще покаже на хората, че имате добро самочувствие. И още нещо не бива да забравяте: освен че е белег за ниско самочувствие, отричането или подценяването на нечий искрен комплимент обикновено се възприема твърде лично от човека, който ви го е направил - все едно, че отхвърляте самия него.

Седма глава

Как да позволите на другите хора да узнаят какво представлявате в действителност



Себеразкриване

Като задавате въпроси с отворен край, правите искрени комплименти и слушате активно, вие ще помогнете на другите хора да ви харесват и ще ги насърчите да ви допуснат до своя душевен мир. Но също така ви е необходимо да усвоите и умението да се себеразкривате, за да могат и те да прозрат вашата съкровена същност.

Хората, с които се запознавате и срещате, също биха искали да знаят някои неща за вас: какви са възгледите, интересите и ценностната ви система; къде живеете; как си изкарвате прехраната; как обичате да прекарвате свободното си време; къде сте били и къде ще ходите; какви бъдещи контакти сте склонни да установите с тях. Сведенията, които ще им дадете самите вие по всички тези въпроси, ще им помогнат да решат какъв тип взаимоотношения евентуално биха могли да поддържат с вас за в бъдеще.

Ако ви се струва, че по-близките ви връзки с хората често умират преди още дори да са започнали да се развиват истински, то вероятно се дължи на факта, че не им предоставяте достатъчно сведения за това, какво представлявате в действителност. Нереалистично е да очаквате непознатите или малко познатите ви хора да проявяват загриженост за вас. Хората проявяват загриженост единствено към онези, с които са по-тясно свързани. А значението на себеразкриването е жизненоважно за установяването на по-близки взаимоотношения с околните.

Ако се провалите в себеразкриването, събеседниците ви в най-добрия случай ще ви възприемат като загадъчна личност и ще бъдат заинтригувани, но много скоро ще се отчаят от липсата на отзивчивост от ваша страна при взаимния обмен на лична информация и ще решат, че вероятно не желаете да се сблизите с тях, че сте темерути или че имате психични проблеми.

Процесът на взаимното опознаване

Себеразкриването може да бъде изпълнен с удоволствие процес на взаимно опознаване. Единият от събеседниците започва малко по малко да разбулва истинската си същност, с надеждата, че когато другият започне да го опознава такъв, какъвто е в действителност, това ще подсили интереса и желанието му да узнава все нови и нови неща, а същевременно и ще го насърчи също да започне да се себеразкрива.

Процесът на себеразкриване е симетричен, а това означава, че обикновено хората, с които общувате, откриват пред вас съкровената си същност дотолкова, доколкото и вие откривате вашата пред тях. Рядко някой от партньорите или събеседниците разкрива много повече от другия - с изключение при психо-терапевтичните сеанси.

В междуличностните си взаимоотношения и връзки от всякакъв характер можете да допринесете за взаимното опознаване и себеразкриване, като подтикнете проявите на симетричност. Задавайте въпроси, показвайте интерес към отговорите, които получавате, а после се опитайте да свържете тези отговори със собствените си познания и житейски опит. И ако другият човек не е някой грубиян или егоцентрик, той много скоро също ще започне да ви задава въпроси, за да ви подтикне и вие да се себеразкривате. Ето един пример за това, как протича този процес:

Гари: Здравей! Ти май отскоро членуваш в този клуб, нали?

Джийн: Да, днес идвам за втори път.. Наскоро се преместих да живея в този град.

Гари: И аз самият съм нов тук. Какво те доведе в този край?

Джийн: фирмата, за която работя, си премести седалището тук и понеже съм главният й счетоводител, аз също трябваше да дойда.

Гари: Възхищавам ти се, че можеш да си изкарваш прехраната, като оправяш сметките на цяла фирма. Аз самият съм фотограф за „Дейли сън“ и да ти призная, често ми е трудно да оправя и собствените си сметки.

Джийн: фотограф ли? Как се хвана с тази професия?

Можете да подтикнете процеса на себеразкриване и като сами дадете пример за отговорите, които желаете да получите, тоест като ги моделирате. Например, ако искате да узнаете малкото име на някой човек, най-голяма вероятност има да го научите, като кажете: „Впрочем, аз съм Алън. А вие как се казвате?“ (Ако ви интересува и фамилията на съответния човек, представете се и с вашите име и фамилия). Това важи за адресите, за телефонните номера и за всички други факти, а също за мненията и за чувствата. Когато вие първи разкривате нещо за себе си, с това ясно показвате на другия човек, че става дума за обмен на информация, а не за разпит, като същевременно недвусмислено му давате да разбере точно какъв отговор очаквате от него. Моделирането на отговорите улеснява другите хора да започнат също да се себеразкриват.

Себеразкриването протича симетрично и с нарастването на доверието между двамата събеседници, съдържанието на обменената лична информация става по-задълбочено. С разгръщането на разговора - както впрочем и с разгръщането на всяка междуличностна връзка - взаимодействието между двамата събеседници / партньори постепенно придобива все по-голямо значение и смисъл.

Общуването между двама души обикновено преминава през четири етапа: етап на клишетата, етап на фактите, етап на мненията и етап на чувствата.

Клишета

Когато двама души се запознават, взаимоотношенията им почти винаги започват с размяна на клишета. Посредством този ритуал двамата един вид „признават“ взаимното си съществуване, а понякога и си дават знак, че са готови да поемат по пътя на обмен на по-съществена информация. Типичните начални фрази на този ритуал включват клишетата: „Здравейте“, „Как сте?“, „Добър ден. Радвам се да ви видя“, „Радвам се да се запознаем“ и други подобни.

И тъй като тези начални ритуални фрази нямат за цел обмен на информация, от вас се очаква да отговорите с подобни простички клишета например: „Здравейте“, „И аз също се радвам да се запозная с вас“ и т. н.

Ако се окаже, че и двамата с вашия събеседник сте еднакво незаинтересовани от задълбочаване на общуването и не желаете да обсъждате по-съществени теми, вероятно ще предпочетете да прекарате времето си, като отговаряте по-пространно на тези ритуални начални фрази или като подхванете други незначителни теми клишета например: „Как ви се струва времето днес?“, „Как вървят нещата в работата?“, „Как са децата?“, „Я кажи, какво стана с уроците ти по танци?“, „Какво ще кажеш за снощния мач?“ и т. н.

Факти

След като са си разменили ритуалните начални клишета и в случай че са еднакво заинтересовани от задълбочаване на взаимоотношенията, хората обикновено преминават към обмен на факти. При нови запознанства, това са най-вече основни факти от живота. При вече установени връзки, обикновено се разменя информация за настоящето развитие на вече известни факти.

„Работя като дърводелец в града.“

„Всяка събота ходя на сърф.“

„Леля ми дойде на гости и я развеждам да ѝ покажа забележителностите.“

„фирмата ми ме командирова тук за две седмици, за да участвам в един семинар.“

В ранния си стадий обменът на факти много наподобява интервю за постъпване на работа. Всеки от събеседниците се опитва да открие дали между двамата има достатъчно общи неща, които да насърчат и да осмислят установяването на евентуална по-близка връзка. Този водещ мотив на предварителните разговори проличава ясно в следния диалог:

Съседът: Я кажи, Ал, обичаш ли да играеш тенис? Тук сме заформили една групичка и всяка събота се срещаме на корта.

Ал: Не, всъщност съм доста равнодушен към тениса. А ти ходиш ли да тичаш?

Съседът: Не, но пък редовно вдигам тежести.

Ал: Е, и аз с удоволствие бих го правил от време на време, но се боя, че няма да пасне на тренировките ми по бойни изкуства. Ти явно не тренираш бойни изкуства, нали?

Съседът: Не.

И така нататък. След малко двамата си разменят по една усмивка и се разделят с ритуалната фраза клише „До скоро“. Но тъй като не са открили почти нищо общо помежду си, което да споделят и напред, няма нищо чудно в това, че никой от тях така и не направи опит да поднови и задълбочи познанството.

Мнения

„Предпочитам да живея в малък град, където да познавам всеки.“

„Трябва да инвестираш в среброто, ако наистина искаш да направиш пари.“

„Ще ми се да походя повечко по срещи, преди да се обвържа сериозно с някого.“

Изказването на мнения дава на другите хора по-голяма възможност да надзърнат в съкровената ви същност, отколкото фактите или клишетата. Ако някой човек иска да прозрے какво представлявате в действителност, ще може да го направи много по-добре, като узнае възгледите ви относно политиката, парите и любовта, отколкото това, че сте израснали в Сидней и сте библиотекар.

Ако изказвате открито и непосредствено мненията си, по този начин вие подавате на събеседника си материал, въз основа на който да завърже интересен разговор. От друга страна обаче, ако налагате възгледите си като неоторим факт, то вие - както казва Уил Роджърс - „не оставяте ни капчица съмнение, за което да се закачи разговорът“. Всеки човек възприема действителността от малко по-различна гледна точка, а разкриването и изследването на тези различия е едновременно и поучително, и безкрайно вълнуващо.

Чувства

Чувствата се отличават от фактите и от мненията по това, че минават отвъд простото описание на случилото се и на вашия възглед за него - те предават вашето емоционално отношение към станалото. Ето защо обикновено се смята, че когато давате израз на чувствата си, предоставяте и най-голяма възможност на събеседника си да надзърне в съкровената ви същност и да прозрے какво представлявате в действителност. Следните примери ще ви помогнат да отличите по-ясно разликите:

Факт: Съществува дискриминация на жените при заемане на ключови работни места.

Мнение: Жените би трябвало да бъдат назначавани на работа при равни условия с мъжете.

Чувство: Бях и бясна, и отчаяна, когато назначиха Джон Робъртс, а не мен.

Факт: Дневно задавам поне по пет въпроса с отворен край.

Мнение: Струваше си труда да задавам въпроси с отворен край.

Чувство: Щастлива съм, че хората ми откликват много по-положително, откакто започнах да задавам въпроси с отворен край.

От голямо значение е да споделяте лични факти и да изказвате собствени мнения, но ако едновременно с това не разкривате и чувствата си, хората ще започнат да ви възприемат като студени, изплъзващи се и незаинтересовани от възможността да ги опознаете и да се сблизите с тях. И нещо повече, ако непрекъснато потискате емоциите си дълбоко във вас, съществува голяма вероятност да развиете редица най-различни физически и душевни заболявания.

На всеки му се е случвало да съжالياва за загубата на приятел, да изпитва възторга след победа, изтощението след решаване на сложен проблем, упойващата топлина на някой летен ден, мъката от това, да се чувстваш самотен в тълпата... Всеки се надява да срещне в живота си любов, радост и безрезервна преданост. Когато разкривате подобни чувства пред другите хора, вие ги

насърчавате да се отъждествяват с вас и на свой ред също да споделят съкровения си изживявания. И нещо повече, когато се себеразкривате, вие си спестявате разочарованието и водещата до самоунищожение надежда, че другите хора ще зачитат и ще се съобразяват с чувствата ви, въпреки че самите вие никога не сте им казали какви всъщност са тези ваши чувства.

Как да заинтригувате другите със своите себеразкрития

Ако искате другите хора да проявяват интерес към онова, което споделяте с тях, необходимо е не само да изреждате факти, но и да им кажете по какъв начин вие самите сте свързани с тези факти. Алън Гарнър си спомня за един мъж, който му се оплаквал, че никой не обръща почти никакво внимание на думите му, независимо какво споделял за себе си. Тогава Алън му предложил да разиграят някоя простичка примерна ситуация, за да открият къде се крие проблемът.

„Как прекарахте последната си ваканция?“, попитал Алън мъжа, който отговорил: „С жена ми отидохме с колата до Лае Вегас и отседнахме в хотел „Юниън Плаза“, а после цял ден залагахме. Загубихме общо 50 долара и си прекарахме доста добре.“

Тогава Алън обяснил на мъжа, че макар и да изредил свързаните с пътуването факти, той всъщност изобщо не се себеразкрил. Говорил за ситуацията, но не и за себе си в тази ситуация, а именно това би довело до установяване на лични взаимоотношения. Тогава мъжът опитал да разкаже същата история по по-различен начин, този път писмено, и ето резултатът:

„Сю и аз отидохме с колата до Лос Вегас, за да вкусим от прословутите удоволствия на хазарта. Аз започнах от автоматите със залог от по десет цента, като си бях наумил да профукам два-три долара и после да спра. След няколко минути обаче дръпнах ръчката и... ето ме звездата на заведението!

Зазвъняха звънци, запламтяха червени лампички, всички ме гледат и ми се усмихват! Беше страхотно възбуждащо! Бях победител! Е, наистина, печалбата ми беше само 7,50 долара, но аз бях толкова възбуден и щастлив, сякаш бях спечелил цял милион! Това чувство ми замая до такава степен главата и ми допадна толкова много, че прекарах цели пет часа и пропилях още 32 долара на същия автомат, обладан от надежда да ме споходи отново!“

Една жена също сподели, че изпитва трудност да предизвика интереса на другите хора към онова, което им разкрива от себе си. Ето по какъв начин описа тя отначало как си изкарва прехраната: „Деловодителка съм на няколко малки фирми. Поддържам в ред всичките им фактури и следя да не стават грешки при плащането на данъците.“

След като „въвлече“ и себе си в описаната ситуация, разказът ѝ вече звучеше по следния начин:

„Работя като счетоводителка за няколко малки фирми. Понякога ми се случва, както си вписвам различните цифри в счетоводните документи, изведнъж да се сетя, че всъщност става дума за хиляди и хиляди долари, и тогава направо се изприщвам от страх да не сбъркам нещо. Започвам отново да проверявам всичко от самото начало, само и само да съм сигурна, че не съм допуснала някоя случайна грешка.“

Понякога счетоводните баланси, които ми предоставят, са наистина страхотно объркани - истинско гъмжило от разпилени и сякаш случайни цифри. И макар че това ме кара да се ядосвам и да мърморя, аз всъщност обичам предизвикателството и чувството на удовлетворение, когато успея да сложа всяко нещо на мястото му и в крайна сметка балансът да излезе“

И макар това да е твърде пространно описание на съчината на съответната работа, ако започнете да записвате всичко онова, което искате да разкриете от себе си, скоро ще се уверите по какъв именно начин можете да изразявате чувствата си в една или друга ситуация. А когато схванете „трика“, ще можете да съкратите отговорите си до един-единствен абзац и пак да приковавате вниманието на слушателите си.

Най-чести проблеми при себеразкриването

Създаване на погрешно впечатление

Ако преувеличавате собствените си добродетели, прикривате недостатъците си или се опитвате да нагаждате идеите си спрямо желанията на другите хора, вие не само намалявате шанса си да постигнете успех в обществото, но и сами си създавате ред проблеми.

Създаването на погрешно впечатление неминуемо ще доведе до един от следните два варианта:

1. Съответният човек ще ви отхвърли, защото няма да се почувства привлечен от „съвършената“ личност, за каквата сте се представили. А това ще ви накара да съжалявате, че не сте се опитали да го накарате да ви приеме такива, каквито сте.

2. Съответният човек ще бъде привлечен от обичливата персона, за която сте се представили. Ако стане така обаче, сами ще се лишите от възможността да се насладите на неговата топлина и безрезервна привързаност - ще ги получавате измисленият от вас образ, а не вие. И нещо повече, в такъв случай никога няма да можете да се отпуснете и да бъдете такива, каквито сте в действителност, защото ще се страхувате, че измамата ви ще бъде разкрита.

Почти сигурно е, че най-добрият изход от така създаденото положение ще е да разплетете лъжите си. Ето два примера, върху които си струва да поразмислите:

Вики:

„С Дан се бяхме запознали наскоро и стана така, че при една среща заговорихме за деца. Той каза, че наистина страхотно обича децата и че би искал да има цяла сюррия свои собствени. Съгласих се с неговата гледна точка по въпроса, защото си мислех, че той точно това би желал да чуе от мен. Но истината е, че аз самата за нищо на света не бих приела цял живот да трябва да се разправям с банда хлапетии. Просто не съм жена от майчински тип. След известно време обаче с Дан доста се сближихме и той започна да настоява да се оженим. Е, нямаше мърдане, трябваше да му призная истината за отношението ми по въпроса за децата! За жалост това сложи край на връзката ни. Чувствах се дълбоко нещастна от цялата тази неразбория и все още ми е много мъчно. От време на време срещам Дан, но той ме отбягва.“

Айвън:

„С Джордж се запознах на тенискорта. Попаних го да направим една игра, но му се представих за адвокат - струваше ми се тъпо да му кажа, че си изкарвам прехраната, като събирам парите от покеравтоматите. През следващите няколко седмици често се срещяхме на корта и играехме заедно. Той дори ми предложи да ме запознае с някаква страхотна секретарка от неговия офис. Един ден обаче Джордж ми се обади от затвора и каза, че има нужда от адвокат и че иска аз да поема случая му. Какво можех да направя? Е, това бе краят. Никога повече нито ми се обади, нито се появи на кортовете, където се срещяхме преди.“

Когато се запознавате с нови хора, е много по-разумно да бъдете искрени и точни в себеразкриването. Е, ако ли пък се окаже, че някой от тях би предпочел да има за приятел по-скоро човек, който да е по-богат от вас, по-консервативен или да си пада примерно по марките или по колите антики - нещо абсолютно безинтересно за вас самите - чудесно. Вие определено нямате абсолютно никаква вина, че не споделяте хобитата на съответния човек.

Помислете си за някои хора, на които се възхищавате и с които бихте искали да поговорите, ако ви се отдаде такава възможност - може би с Роналд Рейгън, Джоан Колинс, Маргарет Тачър, Мохамед Али, Пол Маккартни, Джон Траволта, Брус Спринг-стийн или Уди Алън. Те са сред най-популярните личности на света и при все това никой от тях не може да се похвали, че е обект на всеобщо одобрение. Е, щом дори тези хора и другите като тях не могат да го постигнат, нима е реалистично да очаквате, че вие самите ще се харесате на абсолютно всеки? Това е невъзможно. Ето защо ще постъпите много по-умно, ако искрено и откровенно давате израз на истинската си същност и позволите на онези хора, които ви харесват, да станат ваши приятели.

Когато не ви вярват

Себеразкриването обикновено ще ви помага да установявате и да поддържате стойностни и удовлетворителни взаимоотношения и връзки на близост и интимност, но само ако хората, пред които показвате съкровената си същност, са убедени във вашата искреност. Съществуват три подходящи начина, чрез които можете да увеличите вероятността другите да ви повярват.

*** Бъдете конкретни.**

При себеразкриването си служете с имена, дати, подробности за местата, които споменавате. Например изявлението „През 1982-а работих в Европа“ звучи много по-малко достоверно, отколкото ако кажете „През лятото на 1982-а преподавах английски език в Швеция, и по-конкретно в Малмьо.“ Вместо да описвате как се чувствате, като си служите единствено с най-общии термини - „уморен“, „щастлив“, „ядосан“, старайте се да създавате словесни картини. Например, ако кажете: „Обля ме студена пот“, „Коленете ми се разтрепериха“ или „Отворих уста да извикам, но от нея не излезе ни звук“, това ще прозвучи много по-достоверно (и много по-интересно), отколкото простичкото изявление „Уплаших се“.

*** Разкрийте и някои свои отрицателни черти.**

Ако разкриете и създадете у другите балансирана представа за самите себе си, има много по-голяма вероятност те да ви повярват, отколкото ако се представите в изцяло положителна светлина. Успехите ви в службата или на тенискорта например, ще звучат много по-достоверно, ако

едновременно с това разкажете и за някои проблеми, с които сте се сблъскали и които са ви затруднили.

*** Оставете другите хора да ви убеждават.**

Ако не налагате незабавно своето мнение, а подемете със съответния човек дискусията относно всички „за“ и „против“ по дадена тема, има много по-голяма вероятност заключението или решението, до което той ви убеди да стигнете, да се окаже вашето собствено, а междувременно неговата малка „победа“ да го настрои по-благодушно към вас.

Обезличаване на личните твърдения при себеразкриване

Мнозина маскират по най-различни начини изразяването на собствените си мнения и чувства при себеразкриване. Например веднъж един колега на Алън Пийз му казал: „Скапваш се от бачкане, ден след ден, и си от нещастен по нещастен, докато в един момент не започнеш да се питаш защо ли изобщо се трепеш толкова, щом като всичко, дето в крайна сметка го получаваш, е едното голямо нищо. И не след дълго започваш да се улавяш, че вече дори не се и стараеш. А другите почват да говорят зад гърба ти.“

Трудно може да се отговори нещо на подобно изказване. Човекът сякаш говорел за себе си, но пък граматическата категория, която използвал в изявлението си - второ лице единствено число - навявала подозрението, че всъщност говори за Алън. А колко по-ясно би било всичко, ако той беше казал откровено и направо: „Скапвам се от бачкане, ден след ден, и съм от нещастен по-нещастен, докато в един момент не започвам да се питам - защо ли изобщо се трепя толкова, щом като всичко, дето в крайна сметка го получавам, е едното голямо нищо. И не след дълго започвам да се улавям, че вече дори не се и старая. А другите почват да говорят зад гърба ми.“

Друг подобен проблем на отчуждение при себеразкриването - особено често срещан при жените - е изразяването на мнения и на чувства под маската на въпроси. Но като прикривате съкровения си изживявания и убеждения зад метавъпроси от рода на „Не мислиш ли, че стана доста късно? или „Не е ли ужасно късно?“, вие улеснявате другите хора да ги отхвърлят с лека ръка, примерно като ви отговорят: „Изобщо не е късно, партито сега започва“ или „Можем да си го позволим“. Ако искате другите хора да ви възприемат сериозно и да зачитат мненията и чувствата ви, то ги изказвайте директно, не ги отчуждавайте от себе си, а открито заявете правото си на собственост над тях, като говорите от първо лице единствено число - например „Уморена съм и искам да си тръгнем още сега“ или „Мисля, че не можем да си го позволим“.

Затваряне в себе си от страх, че може да отегчите другия човек

Ако някой иска просто да се посмее, плоча на Бил Козби или монолог на Уди Алън ще му свършат чудесна работа. Ако му се прииска да изживее тръпката на криминалната загадка, ще посегне към роман от Агата Кристи. Ако желае „нещо за душата“, „Всички светли и красиви неща“ от Джеймс Хериот е удачно попадение. Но хората искат много повече, а и вие притежавате нещо далеч по-ценно от всичко, което Бил Козби, Уди Алън, Агата Кристи или Джеймс Хериот биха могли да им дадат - безценния дар на личното общуване.

Почти всеки в нашето съвременно общество страда от липсата на достатъчно лично общуване. Мнозина имат само един-двама по-близки приятели, много други нямат ни един. Повечето от нас живеят с чувството, че ден след ден контактуват като програмирани роботи - с учители или с чиновници, с колеги, с продавачи или с разни майстори по поддръжката на дома, дори с уж най-близките си хора, с които живеят под един покрив.

Ето защо, ако се опитате искрено и непосредствено да установите контакт на една по-задушевна и по-съкровена основа, така че наистина да се докоснете до другото човешко същество, то усилията ви ще бъдат посрещнати с радост и отзивчивост.

Осма глава

Как да отправяте покани така, че да бъдат приети



Психотерапевтът: Ако пишехте роман за живота си, как бихте го озаглавили?

Неговият пациент: Не знам... Може би... „Нищо не се случил“?

Психотерапевтът: Искате да кажете, като онази книга, „Нещо се случи“, така ли?

:

Неговият пациент: Да. Само че „нищо не се случил“. През повечето време се усещам така, както сигурно се чувства някой охранител на банка - по цял ден гледам хората да минават насам-натам покрай мен, но аз всъщност не съм част от тях, нямам никакво участие в събитията, сякаш съм извън живота, никой не се интересува от мен, за никого нямам никакво значение.

Психотерапевтът: Чувствате се като зрител, който гледа как животът минава и заминава пред очите му, така ли?

Неговият пациент: Да. Просто зрител, не и участник. А когато все пак стане някакво чудо и срещна някого, никога нищо не се получава.

Психотерапевтът: Искате да кажете, че често ви отхвърлят, така ли?

:

Неговият пациент: Не, не че ме отхвърлят. Но разменим по няколко думи, поговорим малко, после си казваме довиждане и край. Точка. Това е всичко.

Психотерапевтът: А не казвате ли на съответния човек, че искате да се видите отново, не го ли поканвате да се срещнете пак?

:

Неговият пациент: Не. Защото мисля, че ако той наистина ме харесва, щеше сам да ми отправи покана за нова среща.

Повечето хора отреагирват именно по този начин. Те очакват другите първи да установят визуален контакт, първи да се усмихнат, първи да заговорят, първи да отправят покани. Но тъй като болшинството от другите хора, с които се срещат и запознават, също очакват да получат покана, всички изживяват разочарование. Вслушайте се в думите на онези, които имат навика да отреагирват, а не да поемат инициатива, и често ще ги чуete да мърморят и да се оплакват пасивно как „никога нищо не се получава“, въпреки че би било много поточно, ако кажеха „Аз никога не съм се и опитал да предизвикам нещо да стане“.

Повечето мъже и жени, които установяват и развиват успешни взаимоотношения и връзки с другите хора, работят активно, за да ги привлекат в своя живот. Два от най-важните начина, по които го постигат, е *първи* да започват разговор с онези, с които биха желали да се запознаят, и *първи* да отправят покани за среща към хората, които биха желали да опознаят по-отблизо. В *Трета глава* разгледахме основните стратегии за започване на разговор, а тук ще се спрем на някои съществени правила, чието спазване значително ще увеличи вероятността поканите ви да бъдат приети.

Прилагайте правилото за двойната перспектива

Различните хора имат различни интереси. Има много по-голяма вероятност поканите ви да бъдат приемани с удоволствие и на хората да им е приятно да бъдат с вас, ако мислите не само за онова, което вие самите бихте желали да правите, но и за предпочитанията на съответния човек. Това, че вие обичате да играете карти, да плетете или да гледате стари романтични филми от четирийсетте години на века, съвсем не означава, че другият човек ще прегърне с подобно на вашето въодушевление някоя от тези идеи за съвместно прекарване.

Двойната перспектива може да бъде постигната много лесно. Просто предварително попитайте съответния човек с какво обича да се занимава и към какво проявява интерес. А после от всичко споменато от него подберете някое занимание, което би било забавно и увлекателно и за вас също, и му го предложете, когато отправите поканата си.

Ако не сте приложили правилото за двойната перспектива, *преди* да отправите поканата си, има голяма вероятност тя да не бъде приета или пък ако бъде приета, после самите вие горчиво да съжалявате изобщо че сте я отправяли. Преди няколко години Алън Гарнър покани съседа си Марио на риболов, Алън много искал двамата да се опознаят по-отблизо и да се сприятелят, затова просто пропуснал покрай ушите си репликата на Марио, че като дете му прилошавало всеки път, щом се качвал на лодка или на туристическо корабче, поради което по-скоро би предпочел да поиграят тенис.

И така, двамата излезли за риба с лодката на Алън, но още при първото хвърляне на въдиците, Марио пребледнял и започнал да се оплаква, че му прилошава. И макар че се почувствал малко по-добре, след като повърнал, той се свил на дъното на лодката, редом до първата уловена и все още мятаща се риба, и простенал жално: „Казах ти, че ме хваща морска болест!“

Ето какво се получава, когато не прилагате правилото за двойната перспектива.

Бъдете прями

Добре е още преди края на първата ви среща, когато всъщност сте се и запознали, да успеете да получите от съответния човек твърдо обещание, че ще се видите отново в резултат на отправената му от вас покана. Кажете му какво занимание имате пред вид, деня, часа и мястото, а може би и защо смятате (като тук именно приложите правилото за двойната перспектива), че той ще прекара приятно. После го попитайте дали би се присъединил към вас.

Не започвайте поканата си примерно с въпроса „Имаш ли нещо предвид за събота вечер?“. Повечето хора биха се почувствали крайно неудобно да ви признаят, че са самотни, като ви отговорят: „Не, нямам абсолютно нищо предвид“. Пък дори да го признаят, това би накарало някои от тях да изпитат неприязън към вас, поради факта, че по този начин сте ги принудили да приемат поканата ви, да направят някакво друго предложение или направо да ви заявят, че всъщност по-скоро биха скучали вкъщи, отколкото да правят каквото и да било с вас.

Започнете с нещо по-дребно

По-охотно бихте дали някому на заем петдесет цента, отколкото петдесет долара, нали? Е, същото е валидно и за другите хора. Колкото по-малко искате, толкова по-голяма вероятност има да го получите. Когато току-що сте се запознали с някой човек, много по-вероятно е той да приеме поканата ви за чашка кафе, отколкото ако му предложите вечеря със седем блюда в китайски ресторант.

Един от най-добрите приятели на Алън Гарнър постепенно заел постоянно и важно място в живота му, като отначало започнал със съвсем дребни неща. Скоро след като се запознали, този човек му се обадил и казал: „Алън, група приятели се събираме на разговорка при мен в събота следобед и много ще се радваме, ако се присъединиш към нас“. Въпреки че по онова време Алън не мислел, че между него и този човек има кой знае колко общи неща, които да ги сближават, той приел поканата му, защото решил, че не представлява някакво особено голямо обвързване, нямало да му коства много време, нито по-специални усилия, пък и предложението му прозвучало забавно.

По време на групов психотерапевтичен сеанс един самообявил се за Казанова мъж безцеремонно заявил, че неговата тактика за съблазняване на жените се състои в това, „да мисли мащабно“ и „да

ги взема на таран", ето защо направо питал обекта на своя интерес: „Мога ли да спя с теб тази нощ?“. И макар че до момента тази философия на мъжа изобщо не му носела успех, той вярвал, че все някога законът за средните стойности ще се прояви в негова полза и че е „по-добре една в торбата, отколкото сто в гората“.

Използвайки неговия случай като поведенчески модел, участниците в групата преценили, че подобен директен подход изисква прекалено голямо обвързване от страна на жените и затова те му отказват. Посъветвали мъжа да промени въпроса си така, че като начало да им отправя покана за нещо по-дребно, което би увеличило шансовете му за успех.

Препоръчали му да започва „атаката“ със следното предложение: „Би ли желала да вечеряш на ресторант, *преди* да спя с теб тази нощ?“. По този начин, ако жената приеме поканата за вечеря, то ще е ясно, че автоматично приема и основната му покана. Но за всеобщо удивление, така формулираният нов въпрос не помогнал на мъжа. Ето защо:

Той: Би ли желала да вечеряш на ресторант, *преди* да спя с теб тази нощ?

Тя: Да, с удоволствие.

Той: Чудесно! И колко време ще ти отнеме вечерята, за да знам кога да дойда у вас?

Бъдете ненаатрапчиви

Без да го съзнавате, вие самите до голяма степен предопределяте отговорите, които получавате от другите хора. Ако поканата ви звучи така, сякаш става въпрос за живот и смърт, съответният човек също би я възприел като нещо крайно сериозно и съдбовно. В този случай вероятността да я приеме е много по-малка, отколкото ако му я отправите просто като една добра възможност да се позабавлява и да си прекара приятно времето. Сами преценете коя от следните две покани вие самите ще сте по-склонни да приемете:

1. По лицето на събеседника ви се изписва загрижено изражение, той скръства ръце пред гърдите си и се обръща към вас с гробовен тон: „Знам, че сте безкрайно заети, но... Хмм...много бих желал да излезем заедно някой път. Може би, ах, ако наистина имаме късмет, ще можем дори да се сприятелим. Чудя се дали бихте приели да поиграете голф с мен в събота сутринта?“

2. Събеседникът ви поглежда открито в очите, усмихва се сърдечно и се обръща към вас със съвършено непосредствен и ведър тон: „Радвам се, че се запознах с вас. Какво ще кажете да отидем заедно на голф в събота сутринта?“

Направени проучвания показват, че над 98% от запитаните ще приемат единствено втория тип покана. А от останалите 2%, които биха приели първия вариант, 1% са хора със занижени изисквания, склонни да приемат всякакви покани, а другият 1% са били толкова пияни, че изобщо не са разбрали за какво става дума.

Ако отхвърлят поканата ви

Ако събеседникът ви отхвърли отправената от вас покана, това не винаги и не задължително означава, че отхвърля и вас самите. Възможно е да няма нищо против и дори да иска да се сблизите, но да не му е по вкуса направеното предложение за прекарване на времето или вече да има поет друг ангажимент за същия ден и час. В такъв случай той обикновено ще ви обясни каква е причината за отказа му, а после заедно ще се споразумеете за подходящо и за двама ви време и занимание.

Ако съответният човек отхвърли поканата ви, без да ви даде каквито и да било обяснения, предложете му друг ден и час и/ или друг тип занимание. Ако той отхвърли и новата ви покана, все така без да ви дава обяснения и без на свой ред да излезе с някакво предложение, то се налага изводът, че сблизаването с вас не го интересува. Не настоявайте да узнаете причината за отказа му - все едно, вероятно няма да ви каже истината, пък и ако започнете да го разпитвате, вероятно ще нажежите още повече и без това тягостната атмосфера. По-добре се оттеглете любезно и с достойнство, като си послужите с някое от стандартните клишета - „Жалко, че нямате възможност“ или „И все пак се радвам, че се запознахме“ - или оставете телефонния си номер и предложете на събеседника си да ви се обади в по-подходящо за него време.

Е, понякога е възможно да решите въпреки всичко да проявите настойчивост. Веднъж един адвокат от Вашингтон прочел интервю с Алън Гарнър във в. „Сан франциско кроникъл“ и му се обадил по телефона, за да му каже, че е в града и би желал „да намине“ към него, за да обсъдят някои спорни моменти от темата на интервюто. Но се оказало, че точно тогава Алън бил много зает. Зает бил и при следващите три обаждания, когато адвокатът идвал в Сан франциско и настоявал да се видят, за да поговорят. Всъщност отговарял на поканите му доста съдържано и изобщо не насърчавал по-

нататъшно общуване. Но адвокатът продължил да му се обажда редовно и най-сетне, шест месеца по-късно, двамата се срещнали в Сан Диего. И оттогава до ден днешен са много добри приятели. А когато приемат поканата ви - приятно прекарване!

Девета глава

Как да подходите гравивно към отпращаните към вас критики



Независимо колко добри са взаимоотношенията ви с другите хора, от време на време неминуемо ще бъдете и критикувани.

„Винаги закъсняваш.“

„Бих желала да се държиш по-мило с приятелите ми.“

„Ще наистинеш, ако излезеш без жакет.“

„Трябва по-често да идваш да виждаш майка си. Никой не е вечен на този свят.“

Начинът, по който ще подходите към подобни критични забележки, има съществена и всъщност предопределяща роля за качеството на взаимоотношенията и на връзките ви с околните. Ако реагирате типично, сигурно ще заемате отбранителна позиция и ще се опитвате да се защитавате от критицизма по някой от **четирите метода**, за които ще говорим по-надолу.

Първо, възможно е да се опитате да **избягнете** критиките, като се правите, че не ги забелязвате, отказвате да обсъждате съответния въпрос, сменяте темата на разговора или си тръгвате. Ето как се справя Стив, когато след някакво парти жена му започва да го критикува:

Бевърли: Стив, направо съм бясна от яд срещу теб.

Стив: О, като каза „бясна“! Представи си само как ли се чувства мъжът на Мери!

Бевърли: Изобщо не ми пука за мъжа на Мери. Искам само да ти кажа, че...

Стив: (опитва се да се измъкне, тръгва към вратата) Виж сега, не знам за какво става дума този път, но каквото и да е - нека го оставим за утре. Прекарахме чудесна вечер и не ми се ще да си разваляме настроението.

Бевърли: (повишава тон) Важно е, Стив. С поведението си ти ме накара да потъна в земята от срам пред хората.

Стив: Утре сутринта ще обсъдим най-подробно всичко. Обещавам!

Бевърли: (докато той затваря вратата зад гърба си, тя крещи след него) Стив!!

Когато някой ви критикува, той обикновено иска най-вече да го изслушате и да приемете сериозно забележките и чувствата му. А когато вие дори не желаете да чуete какво има да ви казва, възникналият между вас проблем не само остава нерешен, но и се усложнява от незачитането, което показвате спрямо личните изживявания и мнението на съответния човек. Вместо да

възстанови мира, тази стратегия обикновено изостря все повече и повече изблиците на скрито напрежение и води до все по-голямо емоционално отчуждение между двамата ви, какъвто е случаят със Стив и Бевърли.

Второ, възможно е като самозащитна реакция спрямо нечии критични забележки да се опитате да *отречете* изцяло тяхната правота. Но отричането е също толкова потискащо и вредно за взаимоотношенията, колкото и избягването на критиката, както можете да се уверите от следния примерен диалог между Алън Гарнър и съпругата му, проведен като ролеви модел за отричане:

Вики: Алън, много добре знам колко ти е легнала на сърцето тази кола, но просто не можем да си позволим да я купим точно сега.

Алън: Глупости! Когато човек иска нещо достатъчно силно, винаги намира начин да го получи.

Вики: Но вноските са по 570 долара месечно! Не разполагаме чак с толкова много пари, че да можем да заделяме подобна сума от бюджета си.

Алън: Е, просто ще трябва да го преразгледаме и да по-натамъним нещата.

Вики: Пък и четох някъде, че полицаите ненавиждали спортните коли. А това значи, че ако купиш тази кола, сигурно ще те сбъркват от глоби, така че всичко ще ни излезе дори още по-скъпо.

Алън: Ами, ами, глоби! С тая кукличка ще им бягам толкова бързо, че изобщо няма да могат да ме стигнат, за да ме глобят!

Впоследствие Вики сподели, че по време на целия този разговор имала усещането, че Алън изобщо не чува нейните забележки относно покупката на спортната кола. А това я изпълнило с толкова силни чувства на безсмисленост и гняв, че ѝ се приискало да запищи, само и само за да накара Алън да обърне поне малко внимание на думите ѝ. Ако двамата бяха провели този диалог не само като илюстрация към книгата ни, но в действителност, взаимоотношенията им несъмнено щяха да пострадат, а и вероятно Алън наистина щеше да има доста неприятности с колата, тъй като нямаше да вземе под внимание съображенията на Вики против покупката ѝ.

Трето, възможно е да се опитате да *извините* поведението си, като започнете да го разяснявате в най-големи подробности, омаловажавайки значението му. Следващите няколко примера, дадени ни от наши студенти, са типични за подобен тип реакция:

Нанси: Май трябваше да ми се обадиш вчера.

Грант: О, извинявай. Но част от служителите в приемната стачкуваха и се наложи да върша и тяхната работа. Не мога да ти опиша какъв ад беше! А като се прибрах вкъщи бях просто като пребит.

Нанси: И най-спокойно ме остави да вися до телефона и напразно да чакам да ми позвъниш, така ли?

Грант: О, ти винаги си толкова заета, че не вярвам това да те е притеснило особено много. Пък и наистина ме е яд, че стана така!

Бащата: Как е възможно да дадеш три хиляди долара, за да прекараш ваканцията си във Франция?!

Джуди: Татко, в днешно време три хиляди долара не са чак толкова много. Пък и освен това, вече съм достатъчно голяма, за да...

Бащата: Достатъчно голяма, за да си по-разумна. Та с тези пари спокойно можеше да се храниш цяла година или да си завършиш образованието в университета.

Джуди: Ще го завърша, татко, не се тревожи. Остава ми само още една година и знам, че ще го направя. Просто сега не му е времето.

Бащата: Е, да, но когато му дойде времето, няма да имаш и пукната пара. И пак ще опреш до мен.

Джуди: Татко, помолих те само за малък заем, докато си взема заплатата след пет дни. Винаги съм си връщала заемите навреме, нали?

Бащата: Да, така е, но самият /факт, че ти се налага да вземаш пари на заем, трябва да ти говори нещо. А то е, че живееш на ръба на бедността! Никога нищо не спестяваш за черни дни.

Джуди: (тихичко) Трудно ми е да спестявам.

Бащата: Е, да, особено като профукваш по три хиляди долара за десетдневни ваканции. А на всичкото отгоре, там ще бъдеш сам-самичка!

Джуди: И сама мога да се грижа за себе си. Цяла година се трепах като вол в офиса и сега искам само да се поотърся от всичко и да вкуся на воля поне малко от удоволствията на живота.

Бащата: Така, както е тръгнало, ще вкусиш, наистина, но не удоволствия, а само неприятности.

Извиненията ви поставят в уязвима и определено губеща позиция. Човекът, който ви критикува, не само не получава от ваша страна признание, че зачитате неговите чувства и

съображения, но не вижда дори знак, че поне сте ги отбелязали със съзнанието си. Ето защо той обикновено започва все повече и повече да се ядосва, като се опитва да обори всяко ваше извинение със свой контрааргумент. Твърде често този тип отбранителна техника става причина някои съвсем незначителни недоразумения да започнат да нарастват лавинообразно, докато най-сетне не се превърнат в яростни разпри.

Четвърто, желанието да се защитите може да ви подтикне да отговорите на критичните забележки *също критично*, тоест да отвърнете „на огъня с огън“. Ето два примера:

Гей: Керъл, днес май не си се облякла особено подходящо за случая.

Керъл: *Ти* ли ще ми кажеш, с оня гаширизон, дето го беше намъкнала за партито миналата седмица! Пълен цирк!

Том: Дженис, трябваше да си отдавна готова. Ще закъснеем за представлението.

Дженис: О, я виж ти, господин Самото Съвършенство! Навярно въобще не помниш колко пъти *ти* пък си *ме* карал да те чакам!

Да отвърнеш на критиката с критика е твърде изкусително. Вашият критик, който в края на краищата също не е съвършен, едновременно и ви е нападнал, вас и/или вашето поведение, и ви е предоставил нужното ви оправдание, за да излеете предизвиканото от забележките му напрежение обратно върху него. При все това обаче, макар и да носи моментно удовлетворение, „озъбването“ в отговор на направени критични коментари обикновено влошава силно взаимоотношенията и вреди на добрите междуличностни връзки. То почти никога не спомага да бъдат осмислени истинските проблеми, нито да бъдат постигнати евентуални компромиси. Тъкмо напротив - най-често разпалва яростни кавги и става причина хората да престанат да се уважават едни други („Опитвам се да говоря разумно с него, но той само крещи насреща ми. Съмнявам се, че изобщо има и капчица ум в главата.“), а също и да загубят всякакво самоуважение („Защо ли й го казах? Сега тя наистина ще си помисли, че не ми пука за нея. Ама че съм глупак!“)

Очевидно е, че типичните самозащитни реакции, с които хората отвързват на отправените им критики, не водят до нищо положително. Затова нека сега видим с каква искрена и градивна алтернатива разполагаме. Нейното осмислено и съзнателно прилагане ще ви помогне да се уверите, че не е необходимо да заемате отбранителна позиция, когато други хора ви посочват онова, което *те* смятат за ваши грешки. Нещо повече, използването на този алтернативен подход ще ви осигури безценната възможност да надзърнете в техния начин на мислене. И най-сетне, чрез него ще можете да умиротворите хората, които ви критикуват, като им позволите да осъзнаят, че се вслушват и вземат предвид изказваните от тях мнения, дори когато не сте съгласни с възгледите им по един или друг въпрос.

Градивна алтернатива

Първи етап: поискайте повече подробности

Градивната алтернатива се състои от два етапа. Първият е *да поискате повече подробности* от човека, който ви критикува. Обикновено хората отправят своите критики по един обобщен и неопределен начин - например посредством изказвания от рода на „Не харесвам държанието ти“ или „На тебе изобщо не ти пука за мен“. Когато настоявате и получите повече подробности, ще имате възможността да разберете какво именно не одобрява и срещу какво възразява съответният човек. Умението да изтръгвате подробности за същината на отправяните към вас критики не е нито оръжие за нападение, нито щит за отбрана, а безценно средство за постигане на разбиране.

Никак не е трудно, нито пък сложно да поискате повече подробности. Единственото, което трябва да направите, е - подобно на репортерите - да задавате въпроси, чиято цел е да ви помогнат да разкриете кой, какво, кога, къде, защо и как.

„Кого притеснявам с поведението си?“

„Какво от постъпките ми те кара да мислиш, че не ми пука за теб?“

„Кога съм проявил незачитане към тебе?“ „Къде съм станал за посмешище?“

„Защо смяташ, че би трябвало да си стоя повече вкъщи?“ „Как именно се държа, когато казваш, че те отблъсквам?“ За да помогнете на човека, който ви критикува, да изясни същината на своите забележки, можете да го насърчите да сподели повече подробности, като дори сами му подскажете евентуални оплаквания и поводи за недоволство от вас и го попитате дали именно те не са в основата на проблема. И тъй като основната ви цел е да разберете за какво именно става дума, след като узнаете подробностите относно конкретния повод за критика, можете да попитате съответния човек дали има и някакви други оплаквания от вас. Когато ви критикуват, повечето хора

обикновено очакват да посрещнете забележките им „на нож“ и също са готови веднага да заемат отбранителна позиция, ето защо внимавайте в тона на гласа ви да няма и сянка от сарказъм. Следващите няколко примерни диалози могат допълнително да осветлят начина, по който се прилага уменията да искате повече подробности на този първи етап от градивната алтернатива:

Синът: На тебе изобщо не ти пука за мене. *Бащата:* Защо говориш така? *(иска подробности)*

Синът: Защото иначе щеше да се държиш по-мило с мене. *Бащата:* Какво по-точно би искал да направя? *(иска подробности)* *Синът:* (мълчи)

Бащата: Да не би да ти се струва, че не ми пука за теб, защото не позволих на приятеля ти да дойде с нас на футболния мач? *(иска подробности)* *Синът:* Не.

Бащата: Да не би да е, защото не ти купих пакет с пуканки? *(иска подробности)*

Синът: Да. Всички други деца ядяха сладолед и пуканки, а аз - не.

Манди: Ама че си скръндза!

Том: Защо, какво е станало? Да не би да не съм дал достатъчно бакшиш на келнера? *(иска подробности)* *Манди:* Не, не е заради това.

Том: Да не би да е, защото не взехме такси? *(иска подробности)*

Манди: Е, пътят на връщане ми се стори отвратително дълъг.

По време на нашите семинари често правим едно упражнение, при което молим участниците да посочат какво наистина или на ужким не харесват в нас, а после им показваме как се прилага техниката за искане на повече подробности. Ето два примерни диалога:

Вал: Много неща не харесвам в теб. *(усмивки)*

Алън: Би ли могъл да посочиш нещо по-конкретно? *(иска подробности)*

Вал: Ами, например облеклото ти.

Алън: И какво по-точно от облеклото ми не ти харесва - чорапите, обувките, ризата или панталоните? *(иска подробности)*

Вал: Предпочитам по-тесните панталони. *Алън:* Нещо друго във връзка с тях? *(иска подробности)*

Вал: Не, всичко останало си е наред. *Алън:* А какво ще кажеш за цвета на панталоните ми?

Той харесва ли ти? *(иска подробности)* *Вал:* Да, харесва ми.

Майкъл: Не ми харесва нещо по отношение на начина, по който провеждаш този семинар.

Алън: Ъхмм. И какво по-точно в това, което правя, не ти харесва? *(иска подробности)*

Майкъл: Материалът, който си подбрал - полезен е, но изисква много учене.

Алън: Може би имаш предвид, че трябва да съкратя броя на техниките, които преподавам? Или смяташ, че часовете са недостатъчни? *(иска подробности)*

Майкъл: Не, просто бих искал да караш малко по-бавно, да даваш повече примери и да отделяш повече време за упражнения.

Прилагането на този похват насърчаваше участниците не само да отговарят по-задълбочено, но и да осмислят собствените си усещания. И макар последвалите въпроси на Алън да изясниха, че Вал бе отправил критичните си забележки на шега, тази техника разкри, че критиката на Майкъл е напълно сериозна. Но само благодарение на своята настойчивост да узнае повече подробности, Алън успя да получи тази толкова ценна за него информация относно начина, по който провежда своя семинар. Ако той бе сменил темата на разговора или ако беше започнал да разяснява защо преподава материала си така, а не иначе, или ако бе казал на Майкъл, че проблемът е в неговата мудност, Алън никога нямаше да има възможността да си извлече ценната поука, предоставена му от критичния поглед на неговия ученик.

Особено важно е да поискате повече подробности относно нечия критична забележка, когато ви се струва, че съответният човек може би има някакъв някакъв друг мотив, за да я направи, съвсем различен от този, който изтъква. Това проличава от следния пример:

Боб: Ало.

Чарли: Здравсти, Боб. Какво правиш?

Боб: Здравсти, Чарли. Точно гледам по телевизията футболните финали. „Тигрите“ водят с два гола. *Чарли:* Каквооо? Нима наистина пропиляваш този прекрасен съботен следобед в подобно занимание?! *Боб:* И какво по-точно имаш против това, да гледам футбол? *(иска подробности)*

Чарли: Не че имам нещо против, Боб. Просто си мислех дали няма да искаш да излезем да поиграем заедно тенис.

Умението на Боб да прилага подхода за искане на повече подробности бързо-бързо слага край на опитите на Чарли да го манипулира. Вместо да затъне в спор и дори в караница относно достойнствата на футбола като спорт или относно това дали си струва да се затвориш вкъщи и да

гледаш телевизия в някой слънчев съботен следобед, благодарение на тази техника Боб успява веднага да разкрие какво има предвид Чарли. От друга страна, този подход улеснява и Чарли да каже по-направо какво всъщност иска от Боб. И нещо повече - позволява му да преразгледа и да преосмисли възгледите си относно това, дали гледането на телевизия в някой слънчев съботен следобед е „правилно“ или „погрешно“.

Понякога настояването за повече подробности може да ви разкрие, че онова, което сте смятали за критичност, в действителност няма нищо подобно предвид. Веднъж Алън Гарнър изнасял пред група свои студенти в университета на Орегон лекция на тема възгледите на Платон относно природата на реалността. Сказката му била посрещната много добре, ето защо бил безкрайно изненадан, когато по-късно негова приятелка го попитала: „Защо продължаваш да си губиш времето с Платон?“

Алън бил силно изкушен да ѝ се озъби в отговор и да я попита саркастично откъде накъде тя - дипломантка по физическа култура, която прекарва повечето си време да играе бадминтон - има наглостта да го критикува относно интереса му към Платон. Но се въздържал и вместо това я попитал: „Защо смяташ, че Платон е загуба на време?“. За негова огромна изненада тя отвърнала: „Защото мисля, че притежаваш истински талант в областта на психологията и в това, да учиш хората как да се изявяват успешно в живота!“

Втори етап: съгласете се с критиката

След като сте поискали от съответния човек повече подробности относно критичното му отношение към вас, следващият етап от подхода на градивната алтернатива е просто *да се съгласите с критиката*.

Е, добре, но как да се съгласите с нечии критични забележки, когато смятате, че съответният човек няма абсолютно никакво основание да ви критикува? Много просто. Съществуват два типа твърдения за изказване на съгласие и вие винаги можете да използвате или единия, или другия, като същевременно си оставате на вашата си позиция по съответния въпрос. Ето с какви възможности разполагате.

Приемете и се съгласете с истината

Ако не заемате автоматично отбранителна позиция, а изслушвате толерантно и спокойно хората, които ви критикуват, много често сами ще видите и ще си признаете, че голяма част от казаното от тях отговаря на реалността или, според собствените ви преценки, действително е възможно да се случи - с една дума, че е истина. В такъв случай, най-подходящата и успешна реакция е да *приемете и да се съгласите с истината*.

От следващите примери можете да видите как човекът, когото критикуват, приема и се съгласява с истината. Отбранителните забележки, които би могъл да отправи, са дадени с курсив в скобите.

Съпругата: Последния път, когато ходихме на реката и ти носеше камерата ни, си я напълнил с пясък. *Съпругът:* Права си. Следващия път ще я сложа в някакъв плик. *(Друг път изобщо и не чакай от мен да я мъкна. Отивам на разходка, в края на краищата!)*

Джон: Определено не се справи добре със завоя при това кръгово движение.

Кати: Напълно съм съгласна с теб. Много рязко завих. Следващия път ще се постарая да отнема от скоростта преди да тръгна да завивам. *(Направих каквото можах в последния момент, с тази остаряла карта, дето ми я връчи!)*

Хауърд: Все на кино искаш да ходиш.

Сю: Вярно е. Иска ми се поне веднъж седмично да гледам някой филм. *(А на тебе ти дай само на карти да играеш!)*

Хелън: Не мисля, че е добре да напуснеш работата си. Отдавна си във фирмата и вече имаш утвърдени позиции, така че ако настъпи стагнация в бизнеса и се наложат съкращения, ти ще си последният, когото ще освободят. Докато във всяка нова служба ще си първи в черния им списък.

Кен: Разумна забележка. Може би ще е добре да обмисля още веднъж нещата. *(Какво ли пък знаеш ти за света на бизнеса! Та ти никога не си работила!)*

Майката: Ако излезеш тази вечер на танци, утре сутринта ще си полумъртва от умора.

Дъщерята: Възможно е, но пък смятам, че удоволствието си струва. *(Ти никога не си искала да се забавлявам)*

Кери: Този апартамент може и да е хубав, но е на трийсет километра от службата ти. Ако се преместим тук, ще ни остава съвсем малко време да сме заедно, а това вероятно ще се отрази зле на брака ни.

Марк: Да, наистина, съществува такава опасност, но пък толкова много ми се иска да живеем извън града. (Виж сега, има хора, които само дрънкат и преливат от пусто в празно. Има и други, които поемат отговорност и действат. Нека бъдем от тях!)

Както забелязвате, макар че в горните примери всеки критикуван приема и се съгласява с истината, никой не се подценява и не пренебрегва собственото си становище. Тоест, критикуваните подхождат спрямо своите критици от позицията, която Томас Харис определя като „Аз съм прав - ти си прав“. Ако отбягват спорния въпрос и/или търсят оправдания и извинения за поведението си, това би ги поставило в позицията „Аз не съм прав - ти си прав“. Ако ли пък се „озъбят“ и отвърнат на удара с удар, това би ги поставило в позицията „Аз съм прав - ти не си прав“.

С постепенното усвояване и все по-успешното прилагане на тази техника за изясняване на подробностите, скоро ще започнете да се чувствате много по-удобно и по-непринудено в ситуации, които преди са ви притеснявали и ядосвали — вас самите и/или вашия критик.

Лесно можете да се научите да приемате и да се съгласявате с истината. Първо, трябва да прецените дали отправените към вас критични забележки са точни и отговарят на истината или дали, според вашето лично мнение, има вероятност действително да ви сполети онова, заради което ви критикуват. Ако забележите, че често ви се отправят едни и същи критики, е добре да се вгледате по-отблизо в себе си и в поведението си, за да откриете евентуалните доказателства за тяхната правота.

Ако приемате, че в отправените към вас критики има доза истина, можете да изразите най-ефективно вашето съгласие с човека, който ви критикува, като в отговора си повторите ключовите думи, употребени от него. Например: „Ще закъснееш.“ - „Така е, май наистина ще закъснея.“; „Не си изчистил стаята си.“ - „Права си, не съм изчистил стаята си.“ По такъв начин ще покажете много ясно на съответния човек, че сте чули и възприели критичните му забележки, отколкото ако само отроните „Да“ или „Така си е“.

Ако възнамерявате да се промените в отговор на отправяните към вас критики, добре « да изкажете съгласие с тяхната правота, а после да обясните какво точно смятате да промените в себе си и/или в поведението си. Обикновено това е напълно достатъчно, за да бъде възстановена хармонията във взаимоотношенията ви с вашия критик. Дори ако нямате някакво намерение да се промените, цялата ситуация ще се подобри значителна, ако си го кажете открито, след като сте се съгласили с истината в отправените ви критични забележки и сте признали, че поведението ви вероятно действително създава някакви проблеми на съответния човек. По този начин ще накарате вашия критик да се чувства удовлетворен поне от факта, че осъзнавате и признавате съществуването на проблема, а може би и да ви уважава повече заради вашата прямота и откровеност. Ако постъпите така, той при всички случаи ще ви харесва много повече, отколкото ако се съгласите с истината в думите му, лицемерно заявите, че ще се промените, а после продължите да си карате по старому.

Твърде често критиките към вас и/или към поведението ви ще бъдат отправяни по един обобщен и некатегоричен начин, посредством думи като „винаги“ или „никога“ („Винаги закъсняваш“, „Никога не се съобразяваш с моето мнение“) или посредством етикети, които ви се лепват („Ти си глупак/загубеняк/муден човек/егоист...“). Когато се сблъскате с прекалено обобщени и всеобхватно звучащи критични забележки, можете да се съгласите с онази част от тях, която смятате за правдива, и да отхвърлите всичко останало. Добре е да подкрепите несъгласието си, като изтъкнете доказателства за него.

Разгледайте следните примери на размяна на реплики по време на един работен семинар:

Еди: Ти винаги закъсняваш.

Алън: Е, да, днес наистина закъснях, но пък всички останали дни, през целия месец, идвах дори по-рано.

Камерън: Доста мудро работи вашата фирма.

Робърт: Прав сте, известно време действително имахме затруднения със сроковете, но сега вече отново реагираме светкавично.

Хари: Ти определено се храниш доста бавно. *Сандра:* Тази вечер наистина се храня по-бавно, но пък миналия път, когато бяхме на ресторант, свърших преди тебе.

Джери: Да прецакаш толкова важна сделка! Тотално се провали!

Дейвид: Е, този път наистина не успях, но пък миналата седмица сключих пет доста големи сделки. Обърнете внимание, че с отговорите си на отправената им критика, участниците в семинара обикновено я отхвърлят посредством самоутвърждаващи доводи. Подобно подчертаване на

собствените способности и на миналите успехи не само ви помага да укрепите самочувствието си, но и позволява на критикуващите ви хора да забележат и вашите положителни качества.

Значението на положителното самоутвърждаване проличава ясно в следната размяна на реплики между двама мъже, тичащи за здраве:

Бил: Бягаш само по пет километра, така ли? Аз пък се старая да правя по десет.

Рей: Е, петнайсет километра общо са много повече от три поотделно, нали? Смятам, че двамата заедно се справяме доста добре.

(Сравнете този отговор със следната евентуална реплика на Рей, която обаче би се отразила пагубно върху самочувствието му: „Моите пет километра са направо едното *нищо* в сравнение с това, което ти правиш.“)

Понякога има вероятност критиците ви да цитират общи и всеизвестни истини, за да ви накарат да се съгласите с тяхното мнение и да постъпите според желанията им. Дори в този случай разполагате с пълната възможност да се съгласите с очевидната истина, като същевременно отхвърлите заключенията на критикуващия ви човек по отношение на самите вас.

Възможно е например, да се съгласите изцяло с всеизвестната истина, че е добре „да се спестяват бели пари за черни дни“. Но от това в никакъв случай не следва автоматично, че не можете поне от време на време да си купувате по някоя нова дрешка, да хапвате на ресторант, да гледате по някой премиерен филм или да си позволите по-екзотична ваканция. Възможно е да се съгласите, че е необходимо да се подпомагат ближните, но няма това ви задължава да дадете всичко, което притежавате, на благотворителната организация, за която работи вашият критик? Подобно твърдение звучи комично! Ако винаги се опитвате да живеете съобразно всепризнатите истини, в които и вие самите вярвате, то това би бил един абсурден и нещастен живот. Още повече, че те често си противоречат една на друга: не оставяй днешната работа за утре, но пък бързата кучка слепи ги ражда.

Ето защо, ако някой ви критикува, като ви излиза с общоприета истина, с чиста съвест можете да се съгласите с нея, но да си останете на вашата си позиция. Няколко примерни диалога:

Гейл: Дай си час-два почивка и нека идем да поплуваме. физическите упражнения са полезни за здравето.

Боб: Съгласен съм, че имам нужда от физически упражнения, за да съм здрав, но утре трябва да защитавам клиент в съда, така че днес просто не мога да си позволя да ходя на плуване. *(Съгласява се с истината и разкрива мотивите за отказа си.)*

Ронда: Какво имаш предвид, като казваш, че няма да ми помагаш да събираме вноски за Червения кръст? Много добре знаеш, че всеки от нас трябва да даде своя принос, ако искаме да помогнем на нуждаещите се.

Джен: Съгласен съм, че всеки трябва да допринесе с нещо, но ми е крайно притеснително да чукам от врата на врата, за да събирам пари от хората. *(Съгласява се с истината и разкрива мотивите за отказа си.)*

Майката: Наистина трябва да спреш да препродаваш стари коли и най-сетне да си намериш някаква работа с редовни доходи. Сегашното свръхнапрежение и несигурността не ти се отразяват добре.

Синът: Права си, като казваш, че свръхнапрежението и несигурността са нещо лошо, мамо. Но този бизнес наистина ми харесва и смятам да продължа да се занимавам и занаят с него. *(Съгласява се с истината и разкрива мотивите за отказа си.)*

В тези простички диалози Боб, Джен и синът не само признават и се съгласяват с правотата на всеизвестните истини, но и се себеразкриват. И макар че не се впускат в пространни и задълбочени оправдания за своето поведение, те успяват с две думи да обяснят мотивите си за него. Представите си само какво би станало с приятелството между Боб и Гейл, ако той не обяснява мотивите за отказа си, а често води с нея примерно следния диалог:

Гейл: Дай си час-два почивка и нека идем да поплуваме. физическите упражнения са полезни за здравето.

Боб: Съгласен съм, че имам нужда от физически упражнения, за да съм здрав, но не, благодаря. *(Съгласява се с истината.)*

Гейл: Какво искаш да кажеш с това „Не, благодаря“? Че си зает? Или че не искаш да излизаш с мен, защото примерно имам лош дъх от устата, а?

Боб: Просто не, благодаря.

Ако смятате, че съответният човек се опитва да ви манипулира, ако действително не желаете да обяснявате причините за отказа си или ако те са продиктувани от физическото или от емоционалното ви състояние, е по-добре да последвате примера на Джен, тоест да се *съгласите с истината и да разкриете чувствата си*. Разкриването на собствените чувства е великолепна стратегия - така отнемате на другия човек възможността да настоява, тъй като чувствата трудно могат да бъдат оспорвани. Ронда би могла да каже на Джен, че не би трябвало да се чувства по този начин, но тогава пък Джен би могла да ѝ отговори: „Сигурно си права, но това е, което чувствам, и нищо не мога да направя по въпроса“.

Признайте на човека, който ви критикува, правото да има свое собствено мнение

Твърде често няма да бъдете съгласни с предвижданията на човека, който ви критикува, относно последиците от вашето поведение.

„Ако излезеш на разходка тази вечер, сигурно ще се намокриш и ще настинеш.“

„Ако продължаваш да харчиш толкова много за дрехи, ще свършиш в приют за бедни.“

„Ако продължаваш да се тъпчеш със спагети, ще надебелееш като свиня.“

В тези случаи изобщо не можете да бъдете напълно сигурни, че няма да настинете, да свършите в приют за бедни или да надебелеете. Нищо в този живот не е сигурно и често става така, че прогнозите на вашите критици в крайна сметка се оказват верни.

Но щом като не можете да бъдете абсолютно сигурни, че отправяните към вас критики винаги ще бъдат невалидни, във всеки случай - дори ако не сте съгласни с тях - можете поне да признаете на критикуващите ви хора правото да имат свое собствено мнение по въпроса. Това ще ви помогне да видите и да обмислите конкретния проблем от по-различна от вашата гледна точка, като същевременно продължите да отстоявате личната си позиция. При този подход не се налага нито на вас, нито на вашия критик да бъдат лепвани етикети „грешиш“ или „не си прав“- вие сте просто двама души, които виждат под различен ъгъл една и съща тема. Ето няколко примера:

Дъг: Ако сега си вложиш парите в сребро, ще изгубиш и ризата от гърба си. Очаква се акциите на среброто да спаднат катастрофално.

Лин: Възможно е акциите наистина да се сринат, но пък приложението му в индустрията е толкова голямо, че в крайна сметка цената му пак ще хвъркне до небето. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и разкрива мотивите за поведението си.)*

Джейн: Може би е по-добре изобщо да се откажеш от сватбата. Като се знае колко висок е днес процентаът на разводите, почти сигурно бъдещият ти брак е обречен на провал.

Мерли: Уважавам мнението ти, Джейн, Но съм убедена, че ако положи достатъчно усилия бракът ми може да се окаже и успешен. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и разкрива мотивите за поведението си.)*

Критикуващите ви хора често ще ви атакуват с напълно валидни доводи, представени като всеизвестни истини. И в тези случаи също възможно най-подходящият отговор от ваша страна е да признаете на съответния човек правото му на собствено мнение. Например:

Керъл: Как е възможно да четеш такова клюкарско списание?! Защо не прочетеш нещо от Шекспир, от Дюма или поне от Стайнбек?

Джуди: Много добре разбирам, Керъл, защо смяташ това списание за пълен боклук, но на мен то ми се струва забавно. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и разкрива мотивите за поведението си.)*

Сара: Мисля, че трябва да напуснеш тази си работа. С твоето образование можеш да си намериш нещо много по-добро.

Ребека: Благодаря ти за комплимента. Наистина са малко сервитьорките с диплома от колеж, така че много добре разбирам защо смяташ, че мога да си намеря и нещо по-подходящо. Но в сегашната ми работа ми харесват работното време... и парите. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение, и разкрива мотивите за поведението си.)*

Дан: Как можа да си купиш датсун? Не знаеше ли, че тойотата е много по-добра кола?

Сенди: Тойотата определено има по-хубав дизайн и харчи по-малко на километър. Но лично на мен маневреността на датсуна ми допада повече. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и разкрива мотивите за поведението си.)*

Ако изцяло отхвърляте отправените ви критики, вероятно ще пожелаете да изразите гласно несъгласието си с тях. Но и в тези случаи обикновено винаги можете да откриете някакъв подходящ начин, така че хем да се съгласите с мнението на критикуващия, хем да отстоите онова, което вие смятате за истина. Например:

Пациентът: Просто не мога да повярвам, че наистина сте лекар. Твърде млад ми изглеждате.
Лекарят: Благодаря ви. Не сте първият, който ми го казва, пък и аз наистина нямам нито посивели коси, нито бръчки по лицето. Но единственото, което мога да ви кажа е, че наистина съм лекар. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и се себеразкрива.)*
Анджела: За мен без масло, Пат. На диета съм. *Пат:* Ха! Това съм го чувала и преди.
Анджела: Права си, че преди съм проваляла диетите си, така че не мога да те виня, задето сега не ме вземаш на сериозно. Но този път прибягнах до помощта на диетолог и съм твърдо решена да успея! *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и се себеразкрива.)*

Съчетаване на уменията: два примерни диалога

Първи диалог

Мери: Просто не мога да повярвам, че наистина ще зарежеш работата си в банката, за да продаваш енциклопедии. *Питър:* Защо говориш така, Мери? *(Иска повече подробности.)*
Мери: Ами, първо на първо, в банката имаш редовна заплата. *Питър:* Вярно е. *(Съгласява се с истината.)* *Мери:* Пък и освен това, просто не си от типа на продавачите.
Питър: Какво те кара да смяташ, че не съм „от типа на продавачите“? *(Иска повече подробности.)*
Мери: Не си достатъчно напорист и нахален. *Питър:* Напълно те разбирам, Мери. Но смятам, че именно това, че не съм прекалено напорист и нахален е най-голямото ми предимство като продавач. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и се себеразкрива.)*
Мери: Но ако не продадеш нищо през седмицата, няма да има какво да ядеш!
Питър: Права си, така е. *(Съгласява се с истината.)* *Мери:* Пък и освен това, повечето хора, започнали с продажба на енциклопедии, изобщо не успяват в този бизнес. *Питър:* Права си, като казваш, че това е трудна работа и че повечето хора не успяват да се справят. Но аз съм щастлив, че съм сред малцината, които успяват. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и се себеразкрива.)*

Втори диалог

Бащата: Стив, майка ти и аз не искаме да се изнасяш от къщи.
Стив: И защо по-точно не одобрявате идеята да заживея самостоятелно? *(Иска повече подробности.)*
Бащата: Ами... този апартамент, в който ще се нанасяш... той е много по-малък от нашия. Та той целият може да се побере в твоята стая тук!
Стив: Така е, наистина. Но какво по-точно ви притеснява в това, че е толкова малък? *(Съгласява се с истината и иска повече подробности.)*
Бащата: За бога, Стив, та ти ще спиш в една стая със съквартиранта си, как му беше името?!
Стив: Дъг. Така е. Но какво ви притеснява в това, че ще спим в една стая? *(Съгласява се с истината и иска повече подробности.)*
Бащата: Виж, Стив, аз знам, че с тебе всичко е наред, майка ти също го знае, но този Дъг има репутацията, че е малко нещо... женствен. Какво ще си помислят съседите ви?
Стив: Не знам. Пък и всъщност изобщо не ме интересува. *(Себеразкрива се.)*
Бащата: Ще си помислят, че си хомосексуалист - ето, това ще си помислят!
Стив: Може би си прав. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение.)*
Бащата: Защо тогава искаш да живееш там?
Стив: Мисля, че страхотно ще ми хареса да живея близо до океана. Пък и искам да стана малко по-независим. *(Себеразкрива се.)*
Бащата: Стив, с това ти дълбоко нараняваш майка си и ни показваш, че презираш всичко, което сме съградили в живота си.
Стив: Татко, наистина разбирам защо с мама мислите така. Знам, че мнозина на моята възраст вършат едно или друго просто за да правят напук на родителите си. Но при мене не е така. *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и се себеразкрива.)*

Приемане на критика в света на бизнеса

Когато някой настоящ или потенциален клиент, или купувач критикува вас или фирмата, която представлявате, техниката „прехвърли топката“ е не само изключително полезна, но може да се окаже и животоспасяваща за бизнеса ви. Когато получите критична забележка от такъв източник,

попитайте съответния човек какво *той* самият би казал или направил, ако е на ваше място и го критикуват за същото нещо. Вижте следните примерни диалози между потенциален клиент и търговски представител.

Първи диалог

Купувачът: Чух, че страшно много бавите доставките.

Продавачът: Да, така беше наистина, по едно време бяхме доста бавни. Но я ми кажете, ако вие бяхте шеф на фирма и някой ви отправеше подобна на вашата критика, какво бихте направили? *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и му прехвърля топката.)*

Купувачът: Бих реорганизирал работата на склада и на куриерите, така че доставките да пристигат навреме!

Продавачът: Съвършено правилно! Именно това направихме и ние.

В този примерен диалог продавачът не само се съгласява с истината, но и казва на купувача, че фирмата вече е взела именно онези мерки, които той смята за правилни, за да подобри дейността си. Е, какво би могъл да отговори на това купувачът? Нищо! Попитайте го какво би направил той самият на ваше място, а после му кажете „Именно това и направихме“. А ако в действителност фирмата ви не е направила нищо подобно, то вие просто не заслужавате да сте в бизнеса.

Втори диалог

Клиентът: Не желая да контактувам с вашата агенция, защото преди време ни се обади ваш представител, който се държа грубо, арогантно и високомерно!

Служителят за връзки с обществеността: Много добре разбирам защо се чувствате така. Но я ми кажете, ако вие бяхте шеф на фирма и някой ви отправеше подобна на вашата критика, какво бихте направили? *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и му прехвърля топката.)*

Клиентът: Щях да забраня на този човек да общува с клиентите и да го прехвърля на друга работа.

Служителят за връзки с обществеността: Съвършено правилно! Именно това направихме и ние.

И в този случай служителят за връзки с обществеността също признава правото на критичния клиент да има свое мнение и му съобщава, че фирмата вече е постъпила именно съобразно неговия съвет.

Но тази техника може да бъде употребена и доста неуместно, ако не внимавате. Вижте следния диалог:

Недоволният клиент: Фирма, чийто шеф е толкова глупав, колкото е вашият, не заслужава да ѝ доверя бизнеса си!

Служителят за връзки с обществеността: Много добре разбирам защо мислите така. Но я ми кажете, ако вие бяхте шеф на фирма и някой клиент ви кажеше същото за шефа на фирмата, какво бихте направили? *(Съгласява се с правото на критикуващия да има свое мнение и му прехвърля топката.)*

Недоволният клиент: Щях да го уволня!

Служителят за връзки с обществеността: Съвършено правилно! Именно това направихме и ние.

Уменията и философията на подхода за градивно възприемане на критиката има за цел да ви помогне да се справяте с проблемите и с недоволните хора, с които се сблъсквате. Благодарение на това, не само можете да избягвате обичайните разправии и сцени на яростно недоволство, но и безкрайно да се забавлявате. Но както и всяко друго ново умение, те също изискват практика и повторение, така че да се превърнат във ваш безусловен рефлекс и неделима част от техниката ви за водене на разговор.

Десета глава

Как да попречите на другите хора да ви манипулират



Роднини, приятели, съседни, колеги и дори непознати за вас хора ще се опитват от време на време да ви карат да правите неща, които не искате да правите, като отново, и отново се обръщат към вас с все същата настоятелна молба, отрупват ви с лавина от примамливи причини да сторите желаното от тях и ви критикуват, когато им отказвате. Те са дълбоко убедени, че ако се стараят достатъчно упорито и достатъчно продължително време, ще ви изтощят, на вас ще ви писне да се разправяте все за едно и също и ще приемете да стане по тяхному. Но ако се поддадете на манипулативното им държание, после най-вероятно ще изпитвате гняв спрямо съответния човек и недоволство спрямо самите себе си.

За щастие има една съвсем простичка техника, която лесно можете да усвоите, така че да сте способни да удържате и на най-настойчивия опит за манипулиране. Нарича се „повредена плоча“, защото изисква от вас да повтаряте едни и същи думи, отново, и отново, до безкрай, също като повредена грамофонна плоча.

Трите етапа, които предхождат прилагането на техниката „повредена плоча“, са същите, както и при градивния подход към отправена ви критика. Първо, ако не сте съвсем наясно какво има предвид съответният човек, поискайте да ви каже повече подробности. Второ, след като нещата са изяснени, приемете и се съгласете с истината, а също и с правото на критикуващия ви човек да има свое собствено мнение по въпроса. Трето, себеразкрийте се и категорично заявете, че не желаете да направите онова, което иска от вас.

След като сте преминали през тези три предходни етапа, а съответният човек е все така настойчив, приложете му техниката на „повредената плоча“, като продължавате да се съгласявате с всеки негов довод, но същевременно отново, и отново, със свършено едни и същи думи, му набивате в главата факта, че не желаете да направите онова, което се опитва да ви накара да сторите. Никой не е в състояние да спори с повредена грамофонна плоча и не след дълго съответният човек просто ще вдигне ръце от вас.

Следните примерни диалози показват как да си служите с това безценно умение.

Първи диалог

Стен: Ъъ... Здравей, Дженивиъв.

Джен: Здравсти, Стен. Какво ново?

Стен: Виж, Джен, дошъл съм, за да ти дам възможност да помогнеш на ближния. *(Използва клише.)*

Джен: Така ли? И как по-точно мога да го направя? *(Иска повече подробности.)*

Стен: Ами, както знаеш, аз всяка година участвам в кампанията за събиране на волни пожертвования за Червения кръст.

Джен: Само минутка, Стен, да си взема портмонето.

Стен: Дженивиъв, тази година имам нужда от малко по-голяма помощ. Въпросът е, че точно по време на кампанията, организирана от Червения кръст, аз заминавам на ваканция.

Джен: О, наистина неприятно, Стен.

Стен: Ще направиш едно добро дело и наистина ще ме измъкнеш от затруднение, ако тази година вместо мен обиколиш съседите и събереш лептата им.

Джен: О, Стен, прав си наистина, като казваш, че това ще е добро дело и помощ за теб, но не бих тръгнала да събирам пари по вратите на хората. *(Съгласява се с истината и се себеразкрива.)*

Стен: Пък и това ще ти даде възможност да поддържаш контактите си с Мег, Лиз, Вероника и с другите си приятелки в съседство. А и нали каза, че искаш да се запознаеш и с другите си съседи. Е, Джен, сега ти е паднало!

Джен: Да, Стен, това би била чудесна възможност да се видя с приятелките ми и да се запозная с останалите съседи, но не бих тръгнала да събирам пари по вратите на хората. *(Съгласява се с истината и прилага техниката на повредената плоча.)*

Стен: Сигурен съм, че ще се справиш страхотно. Всички в квартала те харесват.

Джен: Много мило от твоя страна, че ми го казваш, Стен, но не бих тръгнала да събирам пари по вратите на хората, *(повредена плоча)*

Стен: Знаеш, предполагам, че няма да ти отнеме повече от час.

Джен: Сигурна съм, че няма да ми отнеме повече от час, Стен, но не бих тръгнала да събирам пари по вратите на хората. *(Съгласява се с истината и прилага техниката на повредената плоча.)*

Стен: Знаеш ли, Джен, Червеният кръст прави много, за да помага на изпадналите в беда по целия свят - например по време на последните наводнения или когато рухна онази язовирна стена в Западна Австралия.

Джен: Наистина е така, но не бих тръгнала да събирам пари по вратите на хората. *(Съгласява се с истината и прилага техниката на повредената плоча.)*

Стен: Защо не искаш да го направиш, Дженивиъв? Не мога да те разбера.

Джен: Знам, че ти звучи безсмислено, Стен, но просто не бих тръгнала да събирам пари по вратите на хората. *(Признава правото на критикуващия да има собствено мнение и прилага техниката на повредената плоча.)*

Стен: Май не те е грижа особено много за ближния, Дженивиъв.

Джен: Разбирам какво те кара да мислиш така, но наистина не бих тръгнала да събирам пари по вратите на хората. *(Признава правото на критикуващия да има собствено мнение и прилага техниката на повредената плоча.)*

Стен: Явно няма да ми направиш тази малка услуга.

Джен: Прав си, Стен, няма. *(Съгласява се с истината.)*

Втори диалог

Гари: Здравей, Бил. Как си? *(Ритуално начало на разговор.)*

Бил: Чудесно. А ти? *(Ритуално начало на разговор.)*

Гари: Добре. А как е ролс-ройсът ти? *(Усмивва се.)*

Бил: О, и той също е добре. *(Смее се.)*

Гари: Виж, Бил, довечера посрещам на летището едни роднини от провинцията.

Бил: Прекрасно!

Гари: И, приятел, само си представи какво страхотно впечатление ще им направя, ако ги посрещна с твоя ролс-ройс!

Бил: Сигурен съм, че би им направил страхотно впечатление, но смятам да изляза с ролса довечера. *(Съгласява се с истината и се себеразкрива.)*

Гари: Хм, ей, слушай, а защо не вземеш моята кола за тази вечер?

Бил: Да, наистина, Гари, бих могъл да взема и твоята кола, но смятам да изляза с ролса довечера. *(Съгласява се с истината и прилага техниката на повредената плоча.)*

Гари: Слушай, Бил, та нали за това са приятелите? Искам да кажа, че приятелите трябва да си помагат един на друг.

Бил: Съгласен съм, че приятелите трябва да си помагат един на друг, но смятам да изляза с ролса довечера. *(Съгласява се с истината и прилага техниката на повредената плоча.)*

Гари: И къде ще ходиш, че ти е толкова важно да бъдеш с ролса?

Бил: Ще водя Маджи на кино. *(Себеразкрива се.)*

Гари: О, сигурен съм, че тя няма да има нищо против, ако я заведеш с моята кола.

Бил: Вероятно си прав, Гари, но смятам да изляза с ролса довечера. *(Признава правото на критикуващия да има собствено мнение и прилага техниката на повредената плоча.)*

Гари: Бил, не е като да не си ми давал и друг път колата си.

Бил: Така е, наистина, но смятам... *(Съгласява се с истината.)*

Гари: Нима не съм ти я връщал винаги в пълна изправност? А последния път дори я измих и лъснах до блясък, пък и напълних догоре резервоара с бензин, преди да ти я докарам обратно. О, щях да забравя, дори я изчистих отвътре с прахосмукачка и изпразних пепелниците.

Бил: (Смее се.) Наистина се грижиш страхотно добре за колата ми и нямам нищо против да ти я давам и друг път. Но смятам да изляза с ролса довечера. (Съгласява се с истината, себеразкрива се и прилага техниката на повредената плоча.)

Гари: О, добре де, а какво ще кажеш за четвъртък? Тогава ще ги вода на вечеря в града и колата ти наистина ще допринесе за настроението.

Бил: За четвъртък нямам никакви проблеми, Гари, няма да ми трябва за тогава. (Себеразкрива се.)

Трети диалог

Ерика: Е, Берни, къде ще вечеряме довечера?

Верни: О, не знам. В центъра откриват някакъв нов мексикански ресторант. Защо не идем да го пробваме?

Ерика: А, само не и това, Берни. От мексиканската кухня страшно се дебелее, а този път съм твърдо решена да се придържам към диетата си. (Себеразкрива се.)

Берни: Да, но пък мексиканската храна е толкова вкусна!

Ерика: Наистина е вкусна, но този път съм твърдо решена да се придържам към диетата си. (Съгласява се с истината и прилага техниката на повредената плоча.) А какво ще кажеш да идем на японски ресторант?

Берни: Слушай, няма да умреш, ако изневериш един ден на диетата си.

Ерика: Съгласна съм с тебе, че няма да умра, но този път съм твърдо решена да се придържам към диетата си. (Съгласява се с истината и прилага техниката на повредената плоча.) А защо не отидем на вегетариански ресторант?

Берни: Всъщност, Ерика, аз дори смятам, че ще ти се отрази добре от психологическа гледна точка, ако не се придържаш чак толкова строго към диетата си.

Ерика: Разбирам какво имаш предвид, Берни, но наистина ми се иска да се отърва от излишните килограми, така че този път твърдо съм решена да се придържам към диетата си. (Съгласява се с истината, себеразкрива се и прилага техниката на повредената плоча.) Японската кухня би била просто чудесен вариант.

Берни: Ерика, никой никога не се придържа към никаква диета докрай. Просто е въпрос на време да се откажеш. Защо тогава не го направиш тази вечер?

Ерика: Така е, наистина, повечето хора не издържат и се отказват. Но аз ще издържа. Този път съм твърдо решена да се придържам към диетата си. (Съгласява се с истината и прилага техниката на повредената плоча.)

Берни: Добре де, добре. Да ти призная ли защо всъщност настоявам чак толкова много за този нов мексикански ресторант? Дадох ми специален рекламен купон, валиден за първата седмица от откриването му - двама души се хранят на цената за един! - и тази вечер е последната, когато можем да го ползваме! Ако не отидем там довечера, направо го хвърлям на боклука!

Ерика: А, сега вече ми е ясно, че ако вечеряме другаде, ще ни излезе много по-скъпо, Берни, и че ти всъщност ще изгубиш една прекрасна сделка, но този път твърдо съм решена да се придържам към диетата си. (Съгласява се с истината и прилага техниката на повредената плоча.)

Берни: О, добре! А какво ще кажеш за една пица? Чух, че в четвъртък предлагат специално меню - само за три долара всичко, което можеш да изядеш!

По примера на Дженивиъв, Бил и Ерика, ако използвате техниката на повредената плоча, вие също ще можете да удържате и на най-настойчивите опити да ви манипулират.