

Ursula Degen

**Sztuka
nawiązywania
pierwszego
kontaktu**

Przekład:
Arleta Perchthaler



Gdańsk 2007

Tytuł oryginału: *Small Talk... Damit die Pause nie peinlich wird*

Copyright © 2002 Orell Füssli Verlag AG, Zürich, Switzerland. All rights reserved
Copyright © for the Polish edition by Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004

Wszystkie prawa zastrzeżone. Książka ani jej część nie może być przedrukowywana ani w żaden sposób reprodukowana lub odczytywana w środkach masowego przekazu bez pisemnej zgody Gdańskiego Wydawnictwa Psychologicznego.

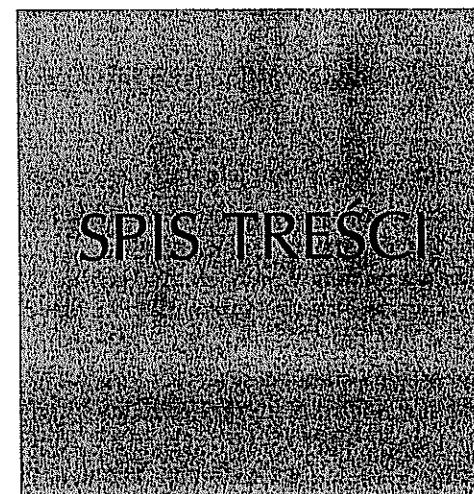
Wydanie pierwsze w języku polskim

Redaktor prowadzący: Janusz Duda
Korekta: Michał Pruski
Projekt okładki: Agnieszka Wójkowska
Skład: Piotr Machoła

ISBN 978-83-7489-074-8

Druk: Drukarnia Narodowa w Krakowie S.A. w Krakowie
ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 19
31-110 Kraków

Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne Sp. z o.o.
81-753 Sopot, ul. Bema 4/1 a, tel./fax 551 61 04
e-mail: gwp@gwp.pl, www.gwp.pl



Przedmowa.....	9
Wprowadzenie	13
Pomyślmy raz inaczej.....	15
CZĘŚĆ I: PRZYGOTOWANIA	
Rozdział 1	
Koniec z blokadą myślową.....	19
Rozdział 2	
Przewiduj i na nowo przeżywaj zdarzenia.....	26
Rozdział 3	
Uświadom sobie własny potencjał	34
Przestań się ograniczać!	35
O pozytywnym myśleniu	37
Lista pytań kontrolnych i jej zastosowanie.....	39
Rozdział 4	
„Mała zrzęda”.....	47
Dogmaty blokują albo mobilizują do działania	51
Byleby nie być odrzuconym!	52
Uogólnianie	52

Rozdział 5

Sygnaly, sygnały	57
Wymagowany czy realny „znak stopu”?	58
Mistrz świata w czytaniu w myślach	60

Rozdział 6

Stworzenie podstaw osiągnięcia sukcesu	62
Postrzeganie otoczenia	64
Niedostrzeganie	66
Zniekształcanie	68

Rozdział 7

Trzy rzeczy potrzebne do nawiązania swobodnej rozmowy	70
Naucz się słuchać i słyszeć	71
Patrz świadomie	72
Wtrącenie: „pierwsze wrażenie” – szczęście albo pech	80
Odśwież wiedzę ogólną	81

Rozdział 8

Dopomóż przypadkowi: miejsca inspiracją spotkań	85
-------------------------------------------------------	----

CZĘŚĆ II: PRAKTYCZNY SPOSÓB OPANOWANIA SZTUKI KONWERSACJI**Rozdział 9**

Stwórz własny program ćwiczeń	93
Uczenie się	95

Rozdział 10

Jak toczy się rozmowa? Uwagi na temat szczegółowego przebiegu rozmów	100
Przykładowe sytuacje	100
Raport	103

Rozdział 11

O rozmawianiu	105
Pytania otwarte	106
Pytania zamknięte	107
Jak unikać okresów dłuższego milczenia	111
Kiedy przerwać zadawanie pytań	111

Bogatsze słownictwo to lepiej prowadzony dialog	120
Przedstawianie się	122

Rozdział 12

Swoboda konwersacji w środowisku zawodowym	124
Podstawa rozmowy	126
Potknięcia i tematy tabu	127
Jak najmniej szczegółów o życiu prywatnym	128
Komplementy, pochwały i wyrazy uznania	130
Chwalenie osiągnięć zawodowych	133
Nie kokietuj słabościami	134

Rozdział 13

Różnice między rozmową towarzyską w życiu prywatnym i w życiu zawodowym	136
Wymieniać też imię czy tylko nazwisko?	138
„Znajoma twarz”	139
Dołączanie do grupy rozmawiających	140

Rozdział 14

Całościowy schemat komunikacyjny	144
Bądź zawsze przygotowany	148

Rozdział 15

Zapanuj nad swymi obawami	150
Jak to wygląda w praktyce?	152
Czy nastąpi ciąg dalszy...?	156
Drugie spotkanie	158

Rozdział 16

Koniec z nieśmiałością	160
Zagadka podświadomości	161
Nieśmiałość jest piękna!	163
Nowe spojrzenie na nieśmiałość	165
Poszukiwanie zapomnianych składników osobowości	173
Nawiązanie kontaktu z blokującym składnikiem osobowości	174
Przemiana w sześciu etapach	176
Uważasz, że to błaga? Proszę bardzo!	179

Rozdział 17

Łączenie różnych metod działania	183
Umieć się komunikować	184
Móc się komunikować	185
Zamiast posłowania ostatnie ćwiczenie.....	187
 Bibliografia	 189



PRZEDMOWA

Czy Wy również należycie do tych osób, które od czasu do czasu rwą sobie włosy z głowy, zadając rozpaczliwe pytanie: „Dlaczego nie potrafię nic z siebie wydusić? W ten sposób nigdy nie zdołam nawiązać kontaktów!”. Jeżeli tak, to mogę Was pocieszyć: po pierwsze, nie jesteście sami na tym świecie, a po drugie, możecie ten stan zmienić. Niestety, samo czytanie książek na ten temat nie wystarczy. Musicie zrobić coś więcej: wyjść do ludzi, którzy zajmują się czymś interesującym zarówno dla Was, jak i dla innych. Tego nie da się uniknąć.

W niniejszej książce znajdziecie wskazówki i stosowny przepis na nawiązywanie kontaktu, który wręcz prosi się o wypróbowanie! Dowiedcie się, jak rozpoczynać rozmowę z obcymi, podejmować inicjatywę i odpowiednim tonem wypowiedać właściwe zdania w odpowiedniej chwili. W ten sposób sztuka konwersacji, czyli krótkiej, swobodnej wymiany myśli, zyska należne jej miejsce i wartość, bo choć wielu uważa to za rzecz banalną, jednak ważna to umiejętność zająć rozmową partnerkę lub partnera dialogu, bez naruszania wytyczonych granic i bez stawiania zbytnich wymagań. Sztuka konwersacji w niczym nie przypomina brodenia w wodzie po kostki,

wprost przeciwnie – epizody codziennej komunikacji prowadzi, z całą pewnością, z „przybrzeżnych obszarów” na niezmiernie głębokie. Kto pracuje w dystrybucji lub doradztwie, zawsze będzie wychwalał umiejętność prowadzenia swobodnego dialogu, gdy przyjdzie mu rozpocząć lub zakończyć rozmowę z klientami. Na początku pomaga ona stworzyć przyjemną atmosferę, na końcu zaś utrwalić kontakt i zbudować długofalowy partnerski układ zawodowy. Sztuka konwersacji jest więc tematem jak najbardziej wskazanym w codziennym życiu zawodowym, ale bez obaw, nie rezygnujcie z lektury tej książki, nie będą tutaj omawiane typowe rozmowy handlowe. Przedstawioną metodę komunikowania można stosować w trakcie codziennych spotkań o charakterze zarówno prywatnym, jak i zawodowym. Jednakże wszystko, co chcemy doprowadzić do perfekcji, wymaga wielu ćwiczeń. Dotyczy to również mistrzostwa w powszednim komunikowaniu się. Dlatego książka ta została pomyślana jako przewodnik, dzięki któremu nauczycie się prowadzić najpierw krótkie, a z czasem także dłuższe i ważniejsze rozmowy.

Znajdziecie tu cały zestaw narzędzi potrzebnych do nawiązania i prowadzenia dialogu, ale książka dostarczy Wam też wielu impulsów myślowych. Adeptci sztuki komunikacji początkowo będą wybierać to, co im najbardziej odpowiada, potem jednak będą musieli solidnie ćwiczyć, posługując się dostępnymi narzędziami, by w decydującym momencie móc ich użyć po mistrzowsku.

Liczne propozycje ćwiczeń prezentowałam na seminariach poświęconych komunikacji na płaszczyźnie prywatnej oraz zawodowej i przetestowałam je praktycznie. Opisując je opierałam się, rzecz jasna, na własnych doświadczeniach związanych ze sztuką konwersacji, bazuję oczywiście także na obszernej literaturze przedmiotu. Ponadto studiowałam między innymi lingwistykę, przeszłam szkolenie w dziedzinie NLP (programowanie neurolingwistyczne), a pracę dyplomową pisałam na temat modelu dobrej intencji.

Dziękuję wszystkim uczestnikom moich seminariów za dodawanie mi otuchy i za zachętę do wydania tej książki. Dziękuję za kierowane do mnie pytania, które pomogły mi poszerzyć temat i dzięki temu uzupełnić inne pozycje lub wzbogacić je o nowy punkt widzenia. Dziękuję Andrei P. Lang za niestrudzoną korektę i sugestie. Będzie ona prowadziła nadal seminaria w duchu tej książki. Jej właśnie, Hansowi M. i Barneyowi F. dedykuję niniejszą pracę.

Czasami pojawiają się w mojej książce Rudi, Mandy i jeszcze parę innych postaci z Neandertalu (to rezerwat przyrody między Düsseldorfem i Elberfeldem w Westfalii). Są one potrzebne, gdy należy nieco zweryfikować tanie „mądrości o źródłach sukcesu”. Nie pozostaniemy jednak w Neandertalu. Nasza cywilizacja też się ostatecznie rozwinęła, dojrzała. Potrafimy się uczyć. Miłe zwroty i pozytywne formułki okazują się naprawdę przydatne, o ile wiążą się z autentyczną wiedzą i staraniem o odmianę życia.

Niniejsza książka traktuje wyłącznie o nawiązywaniu kontaktu z nieznanymi, o początku milej rozmowy, o umilaniu sobie pogawędką długiej podróży pociągiem, o zawieraniu znajomości przy okazji konferencji, o niewymuszonej wymianie poglądów podczas zakładowej imprezy. Chodzi o możliwość podjęcia najzwyczajszej rozmowy na tematy zawodowe lub prywatne: dwoje całkowicie obcych sobie ludzi spotyka się i chętnie by ze sobą porozmawiało, ale brakuje im do tego odwagi. Nie uczę tu zatem sztuki flirtowania, ani nie doradzam, jak znaleźć partnera czy partnerkę (na jakiś okres życia). Nie można bowiem trenować kogoś w zakochiwaniu się – to jest piękny wynalazek natury. Albo Amor będzie łaskawy i wypuści strzałę, albo nie. Jeśli jednak ktoś jest otwarty na kontakt z innymi, potrafi zbliżyć się do nieznanymi i prowadzić interesującą rozmowę z różnymi osobami, to tym samym częściej stwarza Amorowi okazję ku temu, by wypuścił strzałę i trafił do celu.

Tego, że „to” się może wydarzyć, dowiodła pewna para ze Stuttgartu. Ściśle biorąc, było tak: kiedy obydwójce pojawili się na moich zajęciach, nie byli jeszcze parą, lecz dwojgiem ludzi, którzy chcieli się nauczyć, jak powiększyć krąg przyjaciół i znajomych. Mniej więcej trzy lata po tym niedzielnym seminarium otrzymałam korespondencję. Elisabeth i Thomas przysłali mi kartkę z naklejonym zdjęciem ślubnym i słowami: „Pani kurs był dla nas naprawdę strzałem w dziesiątkę!”. Dlatego też w tym miejscu życzę tym dwojgu wszystkiego najlepszego!

Na koniec – tytułem wyjaśnienia – parę słów na temat używania w tekście żeńskich i męskich form gramatycznych. Już w tej krótkiej przedmowie skrupulatne uwzględnianie obydwu rodzajów stało się uciążliwe. Pisanie za każdym razem: „on względnie ona”, dodawanie w nawiasie żeńskiej końcówki do czasownika w rodzaju męskim i tak dalej – wszystko to zakłóca płynność lektury. Dlatego też w książce raz będę używała męskich, a raz żeńskich form gramatycznych. Mam nadzieję, że tak będzie sprawiedliwie.

Ursula Degen, Karlsruhe, sierpień 2002

WPROWADZENIE

Zainteresowanie „sztuką konwersacji” w życiu zawodowym i prywatnym pojawiło się u mnie całkiem niewinnie. Oglądałam pewną audycję telewizyjną, w której dwoje ludzi nawiązywało ze sobą kontakt za pośrednictwem osoby trzeciej, prezentującej ich sylwetki, i gdzie za pomocą przekazu wideo lub celnych gagów próbowano sprowokować nieznanym do nawiązania kontaktu. Nie chciało mi się po prostu wierzyć, że coś podobnego może się dziać w „prawdziwym życiu”.

Właściwie zajmuję się kształtowaniem wizerunku publicznego przedsiębiorstw, zwłaszcza w mediach, poprzez które przedsiębiorstwa te prezentują się opinii publicznej. Prowadzę też związane z tym seminaria. Celem jest ukazanie jak najliczniejszemu gronu odbiorców korzystnego wizerunku firmy. W jaki sposób łączy się to z naszym tematem?

W niniejszej książce zmierzam ku śmiałej koncepcji szczególnego rodzaju własnych *public relations*, kształtowanych z myślą o Tobie jako osobie. Także Ty możesz się bowiem nauczyć, jak zwrócić na siebie uwagę otoczenia i przedstawić się w korzystnym świetle w ważnych dla Ciebie momentach: podczas festynu, na wernisażu, przy okazji ja-

kiegoś oficjalnego spotkania – całkiem zwyczajnie i bez pomocy telewizyjnego prezentera, ale z sukcesem.

Oczywiście, wszyscy potrafimy rozmawiać i wcale nie trzeba się tego specjalnie uczyć ani ćwiczyć. Przecież od dziecka poznajemy język naszego otoczenia, prowadząc nieustannie dialogi: w przedszkolu, w szkole, w trakcie studiów i w pracy. To wszystko prawda, a jednak bywamy niezadowoleni z wyniku rozmów. Nie akceptujemy naszego sposobu ich prowadzenia. Potrafimy wprowadzić formułować zdania, ale dobór słów jest najwyraźniej niewłaściwy, skoro nasz rozmówca rozumie coś zupełnie innego niż to, co usiłowaliśmy mu przekazać.

Pozwolę sobie zatem na wstępie na małą prowokację, typową dla specjalisty w dziedzinie komunikacji. Ktoś taki nie zajmuje się bowiem paplaniem, lecz jest świadomy swojej ekspresji słownej, w sposób celowy wspomaga się językiem niewerbalnym (tzn. mową ciała), zna działanie własnych słów i wytwarzanej przez siebie aury. Jest świadomy zarówno swoich zachowań niewerbalnych, jak i doboru słów, a języka używa niczym precyzyjnego instrumentu. Bardzo ważne dla jego siły przekonywania jest to, że identyfikuje się ze swoją wypowiedzią, pozostaje w zgodzie z samym sobą. Otóż specjalista w dziedzinie komunikacji wdaje się w dyskusję gruntownie przygotowany, naturalnie także wtedy, gdy w ogóle nie zna swojego rozmówcy.

Ponieważ nie mogę liczyć na to, że osoby, z którymi chętnie nawiązałabym kontakt, domyślą się tego, wyświadczą mi grzeczność i zagadną mnie same, muszę przejść do działania. W przeciwnym razie, jeśli inni nie potrafiliby czytać w myślach, byłabym stracona. Sytuacja stałaby się jeszcze trudniejsza, gdyby osoby, z którymi chcę nawiązać kontakt, nie umiały rozpocząć rozmowy. Wówczas mogłabym czekać całe życie i nic by się nie wydarzyło, zatem najpewniej i najlepiej samemu zdobyć taką umiejętność i stać się samowystarczalnym, żeby nie być wciąż uzależnionym

od dobrej woli innych, jeśli się chce nawiązać i prowadzić rozmowę.

POMYŚLMY RAZ INACZEJ

Co zrobić w sytuacji, w której, Droga Czytelniczko, Drogi Czytelniku, mimo pilnego ćwiczenia nie znajdujesz sposobu na uporanie się z tym problemem i nie potrafisz pozbyć się „kluski w gardle”? To znaczy, że już nadszedł czas na zastanowienie, lecz nie po to, by jak zwykle pytać: „Dlaczego właśnie ja?”, ale po to, aby móc stwierdzić obecność tych zahamowań we własnej świadomości i umieć się od nich uwolnić w momencie, gdy są niepożądane. Zagłębiamy więc, rzecz można, we własną duszę bez wielkiego psychologizowania.

A może za naszym kłopotliwym milczeniem kryje się jakiś „słuszny zamiar”? Pozwólcie się zaskoczyć niezwykłym tłumaczeniem: otóż ta tak uciążliwa „niemota” czy nieśmiałość służy jakiemuś celowi, który dałby się osiągnąć, i to unikając uczucia „kluski w gardle”! Czasami nieśmiałe zachowanie ma swój sens, trzeba jedynie wiedzieć, kiedy, i nie pozwolić mu się rozpanoszyć.

CZEŚĆ PIERWSZA

PRZYGOTOWANIA



Rozdział 1

KONIEC Z BLOKADĄ MYŚLOWĄ

Spotyka się dwóch starych znajomych. Jeden mówi do drugiego: „Spytaj, jak mi się powodzi”. „W porządku, zapytam – odpowiada drugi. – Jak się masz?”. „Ach, nie pytaj!”

Oto „luźna” rozmowa w najczystszej formie. To dość nieistotna wymiana zdań: ktoś pyta byle pytać, a odpowiedzi właściwie mało go obchodzą. Ty jednak pragniesz rozmowy na poziomie, głębokiej wymiany myśli. Lepiej w ogóle nie nawiązywać kontaktu, niż poddawać się niedorzecznej, powierzchniowej paplaninie. W porządku, jeśli istotnie taka jest twoja wola...

Ale oto twoja przyjaciółka Malgosia. Jest nieprzeciętnej urody (przynajmniej ty tak uważasz), więc nawiązując kontakty nie napotyka najmniejszych trudności. Gdy ktoś tak wygląda, żadna sztuka odważnie wychodzić ludziom naprzeciw. Snuje pogwarki „z Panem Bogiem i całym światem”, umawia się z najsympatyczniejszymi, najciekawszymi ludźmi i szybko zawiera przyjaźnie. Jej najlepszy przyjaciel to też taki cudotwórca. Zawsze znajdzie stosowne słówko i potrafi

błysnąć dowcipem. Umie także wspaniale opowiadać. Nic dziwnego, że w każdym towarzystwie natychmiast skupia na sobie uwagę innych. Nawet twoja ciotka Irena, która mimo swych siedemdziesięciu lat jest jeszcze całkiem przedsiębiorcza, podczas każdej podróży, w czasie każdej jazdy pociągami poznaje pogodnych ludzi. Potem przypominasz sobie koleżankę z pracy, Patrycję, która umiała wykorzystać każdą okazję do nawiązania rozmowy z pracownikami działu eksportu, a nawet z jego kierownikiem. Tak po prostu i swobodnie. Teraz pracuje w innym dziale i czuje się tam równie dobrze. Tylko z tobą nikt nie rozmawia! A przecież też byś chętnie porozmawiała... Masz na podorędziu cały stos możliwych wyjaśnień, dlaczego z innymi tak wielu gawędzi, a z tobą nikt. Poza tym obstajesz przy swoim: dla ciebie rozmowa ma tylko wtedy sens, gdy obie strony wykazują się w niej odpowiednią wiedzą i poziomem. Nadskakiwanie komuś, sypanie dowcipami czy zadziwianie przypowiadkami jest zdecydowanie poniżej twojego poziomu. Mówisz sobie: o wszystkim decyduje wygląd, a ty niekoniecznie odpowiadasz aktualnemu ideałowi piękna.

Odważ się na początek zrobić coś niewielkiego wbrew własnym przekonaniom. Kiedy spotkasz człowieka, który z miejsca wyda ci się sympatyczny, zdobądź się na coś zabawnego i szybko skieruj wzrok w drugą stronę. Zamknij oczy i spróbuj odtworzyć dokładnie jego wygląd: jaki miał kolor włosów, jaką fryzurę, czy nosił okulary, jakiego był wzrostu, czy miał dwa kilogramy nadwagi, czy raczej sterczące żebra? Mimo że twoje wspomnienie będzie bardzo mgliste, nadal będziesz przekonana, iż była to sympatyczna osoba. A zatem to nie wygląd zewnętrzny był tym, co sprawiło, że wydała ci się miła. Wrażenie powstało raczej za sprawą jej aury. Niewykluczone, że skojarzyłaś to wrażenie z jakimś mglistym wspomnieniem, które z nieznanym ma niewiele wspólnego.

Aura jest zatem ważna. Oczywiście, to, co z nas emanuje, pochodzi przede wszystkim z naszego wnętrza. Językiem

ciała wyraża się treści wewnętrzne, nie używając słów. To jednak tylko jedna strona medalu. Z drugiej zaś strony możemy, poprzez określoną postawę ciała, określone gesty, uwypuklić bądź przyćmić to, co się w nas dzieje. Ktoś, kto ciągle patrzy w ziemię i chodzi wiecznie zgarbiony, nie tylko nie nawiązuje kontaktu z otoczeniem, lecz także pogłębia wewnętrzne poczucie odosobnienia.

Dlatego powinnaś chodzić zawsze wyprostowana! Prosta postawa wpływa zarazem na pozytywny nastrój. Czujesz się otwarta, bardziej swobodna i wrażliwa na bodźce z zewnątrz. Dostrzegasz więcej w swym otoczeniu niż wtedy, gdy zerkaś tylko pod nogi.

Patrzenie tępych wzrokiem przed siebie wprawia nas w nastrój zamyślenia i prowokuje do wewnętrznego rozrachunku z samym sobą. W zależności od nastawienia, możesz się czuć z tym dobrze albo też całkiem zwyczajnie popaść w przygnębienie. Gdy na dodatek wyliczysz sobie gderliwym tonem, kiedy, gdzie i jak często ostatnio zawiodłaś – nici z twojej aury. Nie chodzi tylko o to, że się tak bez przerwy kontrolujesz, o twoje przeświadczenie, że wszystko na nic i nic się nigdy nie uda, lecz także o innych ludzi, którzy nie mają ochoty nawiązywać z tobą rozmowy. Ostatecznie nie potrzeba ci przecież konkretnego dowodu na to, że jesteś w złym humorze, ani też konfrontacji z własną negatywną reakcją poprzez reakcję kogoś całkowicie obcego.

Dlatego też raczej spoglądaj ludziom radośnie w oczy. Uśmiechaj się nieznacznie. Stojąc na przykład przy kasie w supermarkecie lub w domu towarowym i widząc, że kasjerka jest w totalnym stresie, spójrz na nią i powiedz po prostu: „Duży ruch dzisiaj. Nieźle już się Pani napracowała” lub coś równie przyjaznego. Zobaczysz, jak potwierdza się stara mądrość Wschodu o uśmiechu, który powraca do tego, kto go „wysłał”.

Chyba nie przerasta cię powiedzenie tych kilku ciepłych słów do kasjerki? Czy twoja „kluska w gardle” jest aż tak

wielka, że nie zdołasz jej przelknąć? Głowa jest znów wymięciona do czysta, odczuwasz suchość w ustach, nie potrafisz wymyślić żadnego sensownego zdania, a co dopiero wypowiedzieć cokolwiek – twój aparat głosowy odmawia posłuszeństwa. Ledwie jednak stracimy z oczu osobę, którą z chęcią byśmy zagadnęli, nasz umysł wypełniają niezliczone pomysły. Jakże celne zdania przychodzą nam na myśl, a mówienie także przestało stanowić problem.

Nim podejmiemy się pracę nad zmianą stanu rzeczy, trzeba wnikliwie rozważyć, czy takie zaćmienie umysłu jest rzeczywiście zawsze czymś niedobrym i tylko szkodliwym? A może istnieją okoliczności, w których faktycznie dobrze byłoby powstrzymać się od piśnięcia choćby słówka? Jak to jest w drażliwych sytuacjach dnia powszedniego? Czasem chyba lepiej odczekać, nim się coś powie, bo nie od razu wiadomo, czy jest sens się odezwać, czy też lepiej trzymać język za zębami.

Posłuchajmy, czego doświadczył Bartosz. Na szczęście odebrało mu mowę, więc spotkanie z szefem minęło we względnym spokoju.

Szef zarzuca Bartoszowi, że zostawił zapalone wszystkie światła w biurze, a przede wszystkim, że zapomniał zamknąć drzwi na klucz. Gwałtowność zarzutu wprawiła go w osłupienie, choć w odpowiedzi miałby chęć niejedno powiedzieć. Tymczasem szef, w tym momencie istotnie w najwyższym stopniu wzburzony, rzuciwszy oskarżenie wbiega, trzaskając drzwiami, do swojego gabinetu.

Kiedy drzwi się zatrzasnęły, Bartosz obudził się jak z transu, a w myślach zaczął gromadzić wszelkie możliwe argumenty obronne i usprawiedliwienia wraz z komentarzami. Już gotów był biec za szefem, gdy nagle dostrzegł na swym biurku klucz. Natychmiast uświadomił sobie, że wprawdzie rzeczywiście zawsze zamyka drzwi, wczoraj jednak wyjątkowo wybiegł z pracy dość gwałtownie, przypomniawszy sobie tuż

przed zamknięciem sklepów, że w przerwie obiadowej nie zrobił obiecanych zakupów. Skoro więc klucz leży na jego biurku, nie mógł go mieć w ręku na zewnątrz, by zamknąć drzwi. No właśnie, a skoro wczoraj wychodził ostatni, musiał i światła pozostawić zapalone. Co za szczęście, że się nie odezwał!

Czy potrafisz wyobrazić sobie, że taka blokada myślowa może być czymś pozytywnym lub nawet korzystnym? Weźmy sytuację zagrożenia. Czy wówczas zastanawiasz się, co należy zrobić i dlaczego? W takiej sytuacji blokada myślowa może nawet uratować życie, kiedy na przykład prowadzimy samochód. Gdyby kierowca dopiero w momencie zagrożenia zastanawiał się, gdzie znajduje się pedał gazu, a gdzie hamulec, doszłoby do niejednego wypadku, którego dało się uniknąć właśnie dzięki odruchowemu reagowaniu w prawidłowy sposób. Podobnie mężczyzna, który gwałtownie szarpie dzieckiem, odciągając je z jezdni, nie zastanawia się ani sekundy nad tym, że sprawia mu ból. Ratuje je przed nadjeżdżającym samochodem. To o wiele ważniejsze.

Do tego typu błyskawicznych reakcji zaliczyć można także i chwytanie w locie drogiego wazonu na chwilę przed jego uderzeniem o podłogę. Takich zdarzeń, kiedy myślenie byłoby jedynie przeszkodą, jest bez liku.

Wyberzmy się w wyobraźni na małą wycieczkę do Neandertalu i odwiedzimy naszego przodka Rudiego. Nie tylko dla niego blokada myślowa bywa błogostawieństwem: bez niej gatunek ludzki nie miałby szans przetrwania!

Odwiedziny w Neandertalu

Rudi jest jeszcze dość zaspany. Wyczołguje się z jaskini i nagle dostrzega przed sobą niedźwiedzia. Wielkiego, potężnego i gotowego do ataku. Gdyby Rudi włączył teraz myślenie i zaczął się zastanawiać, jak daleko od niego znajduje się niedźwiedź, jaki jest potężny, jaką bronią z jaskini mógłby się

przed nim obronić i tak dalej, zwierzę machnęłoby w tym czasie raz czy dwa łapą i Rudi pograżyłby się w rozmyślaniach na wieki. Rudi przeżywa jednak permanentny stres, co – szczęśliwie – przyczynia się do powstania blokady myślowej, teraz trzeba bowiem zmobilizować całą fizyczną energię, mięśnie muszą być optymalnie ukrwione, żeby móc wziąć nogi za pas i zdołać uciec, zamiast łamać sobie głowę.

Mówiąc wprost, dobry Bóg obdarzył człowieka blokadą myślową po to, żeby ten mógł przeżyć. Można by mieć wątpliwości, czy i dzisiaj zrobiłby ludzkości tak hojny prezent, wiedząc jak współcześni niszczą otaczający świat. Ale co darowane, to darowane.

Blokada myślowa w wielu sytuacjach naszego życia okazuje się pożyteczna, a nawet daje szansę przeżycia. Jednakże następuje też w momentach, gdy wcale nie jest pożądana. Kiedy trzeba znaleźć właściwe słowa, zaczyna nam ich brakować. Powodem jest zdenerwowanie i lęk. W zasadzie wzburzenie to „tylko” uczucie, ma ono jednak swoją przyczynę.

Niezwykłe lub związane z niemiłymi wspomnieniami sytuacje wywołują – poprzez międzymózgowie i nerw współczulny – reakcje biochemiczne w nadnerczu. Wydzielają się wówczas obydwa hormony stresu: adrenalina i noradrenalina, które mają nam pomóc w podjęciu walki lub w ucieczce. Aby człowiek mógł natychmiast zareagować w tak pierwotny sposób, hormony te blokują nasze myślenie. Rozważanie przez nasz umysł, co w danej sytuacji należałoby uczynić, trwałoby bowiem zbyt długo. Ciało zostaje wprowadzone w stan najwyższej gotowości, a w mózgu następuje w tym czasie paraliż określonych połączeń nerwowych, żeby uniemożliwić pojawienie się jakiejś „głupiej myśli”, która mogłaby udaremnić ocalenie jednostki.

Zdarzenia w Neandertalu miały miejsce dawno temu i niejednego się odtąd nauczyliśmy. Na szczęście jednak na-

dal funkcjonuje mechanizm blokady myślowej. To, co było ważne dla egzystencji naszych przaprzodków, jest w pewnych okolicznościach ważne i dla nas, choć w wielu sytuacjach, charakterystycznych dla codziennych kontaktów międzyludzkich, taka blokada okazuje się niepożądana. Cywilizacja się rozwinęła i w związku z tym nie musimy już w większości wypadków dokonywać tego archaicznego wyboru: uciekać czy atakować. Wprawdzie chętnie i dzisiaj przyłożylibyśmy szefowi krzesłem po głowie lub uciekli przez okno, ale jak wyglądałoby to w świetle prawa? Istnieją „zgodne z duchem czasu” sposoby radzenia sobie z blokadą myślową. Aby je wypracować, potrzeba wyłącznie wysiłku umysłowego, i łatwiej je przyswoić niż którąkolwiek z technik relaksacyjnych.

Rozdział 2

I NA NOWO PRZEŻYWAJ
ZDARZENIA

Celowo zajmujemy się tutaj nieudanymi próbami komunikowania się. Są one nieudane, ponieważ dobry kontakt między dwojgiem ludzi udaremnia niepożądana w tym miejscu blokada myślowa. Zdajemy się jednak na profilaktykę, która – tak jak w wielu innych dziedzinach życia – jest lepsza od leczenia. Żeby poradzić sobie z blokadą myślową trzeba się z nią skonfrontować. Uświadamiaj sobie wciąż na nowo, że w wielu sytuacjach życiowych ma ona głęboki sens i dlatego nie może być aż tak zła, w każdym razie nie w takim stopniu, jak to odczuwamy w krytycznych dla nas chwilach. By zapobiec ewentualnym przyszłym zaćmieniom umysłu, odtwórz sobie raz jeszcze sytuację, w której czuleś się myślowo zablokowany. Bardzo dokładnie ją zrekonstruuj i zastanów się, jak mogłeś się wówczas zachować. Potem odegraj całą scenę w wyobraźni z wszelkimi szczegółami, tak ją jednak kształtując, by wszystko przebiegało zgodnie z twoimi oczekiwaniami. Zwróć uwagę na to, jak się teraz czujesz, w jaki sposób postrzegasz swoje otoczenie i co teraz

słyszysz. Za każdym kolejnym odtworzeniem w myśli tej sytuacji będziesz się na nowo delectował poczuciem swobody działania. Im więcej możliwych rozwiązań potrafisz znaleźć, tym szybciej pozbędziesz się swojej blokady myślowej. Kto bowiem prześledził w myśli sto alternatywnych scenariuszy, jak przeciwdziałać blokadzie myślowej, temu w razie potrzeby na pewno przypomni się choćby siedem lub osiem, a przecież wystarczy jeden!

Ponieważ dla wielu osób jest to niesłychanie istotna kwestia, pozwólcie przeanalizować ją na pewnym przykładzie:

Pracę nad „pozbywaniem się blokad myślowych” zacznijcie od przeżyć z przeszłości. Przypomnijcie sobie sytuację, kiedy nie udało się wam kogoś zagadnąć, bo wasze usta były jak zakneblowane, a umysł sparaliżowany.

Załóżmy, że było to podczas jakiejś letniej imprezy na świeżym powietrzu. Chciałeś odezwać się do pewnej sympatycznej osoby, stojącej obok ciebie w kolejce po posiłek. Nie miałeś jednak pojęcia, co powiedzieć, twój umysł ogarnęła totalna pustka. Gdy zaraz potem usiadłeś na miejsce, mając już przed sobą pyszne danie, jeden za drugim zaczęły ci przychodzić do głowy błyskotliwe pomysły.

A teraz wróć proszę do tej sytuacji i dokładnie ją sobie przypomnij. Przeżywasz jeszcze raz to samo, ale nie ma już oczywiście żadnej „strefy zagrożenia”, więc znikają również wszelkie blokady myślowe. Rusz głową i znajdź przynajmniej trzy możliwe formy nawiązania kontaktu, a następnie przeprowadź w wyobraźni te trzy alternatywne rozmowy do końca. Dopiero wtedy gdy wewnętrznie, wręcz fizycznie odczujesz, że o każdym z tych przypadków możesz powiedzieć: „Tak właśnie powinno się to odbyć, w tej sytuacji czułbym się rzeczywiście dobrze”, będzie można uznać, że twój wysiłek myślowy nie poszedł na marne.

Za każdym razem wyobrażaj sobie także, jak dana osoba mogłaby zareagować i co byś na to odpowiedział. Najlepiej

przewiduj kilka różnych reakcji tej osoby i wymyślaj do tego stosowną liczbę własnych odpowiedzi. Zróbmy z tego scenki, tak jak w scenariuszu.

Pierwszy pomysł

Zwracasz się do Pani X i pytasz:

– Czy może mi Pani rozmienić ten banknot? Z doświadczenia wiem, że w ulicznych barach wolą przyjmować drobne.

Oto trzy możliwe reakcje i ewentualny sposób podtrzymania przez ciebie rozmowy:

Pani X: Przepraszam, ale sama mam tylko jeden banknot.

Ty: No, to w kasie będą mieli podwójny kłopot, jeśli moje przypuszczenie się potwierdzi. A jakie Pani ma doświadczenia z tego typu barami?

Albo:

Pani X: Niestety, to niemożliwe. Mam przy sobie tylko tyle drobnych, ile mam zamiar wydać.

Ty: Widzę, że bardzo surowo traktuje Pani siebie samą. A co się dzieje, gdy nagle nabiera Pani ochoty na coś nieprzewidzianego, co Pani niespodziewanie dostrzegła?

Albo:

Pani X: Nie ma mowy! Tyle się ostatnio słyszy o oszustwach, szczególnie w takich miejscach.

Ty: Doskonale rozumiem. Niedawno czytałem dowcipną historijkę o takim oszustwie, która jednak była nie tyle nikczemna, ile raczej śmieszna.

Drugi pomysł

Zwracasz się do Pani X i pytasz:

– Czy narażę się na Pani gniew, jeśli się wcisnę przed Panią? W przeciwnym razie umrę tu z głodu.

Oto trzy możliwe reakcje i twoja próba kontynuowania rozmowy:

Pani X: Proszę bardzo, niech Pan umiera. Tu wszyscy czekają na swoją kolej.

Ty: Ale mnie Pani zabiła z tropu... Wierzy Pani, że naprawdę bym umarł?

Albo:

Pani X: Wciskanie się bez kolejki wcale mi się nie podoba. Ja też jestem głodna.

Ty: To był tylko taki żart. Wszyscy stoją tu milcząc, a ja chciałem po prostu trochę pogawędzić. Czas szybciej wtedy mija i nie odczuwa się tak bardzo głodu.

Albo:

Pani X: W porządku, proszę. Ja mogę poczekać.

Ty: Dziękuję. Może w tej sytuacji złożę zamówienie również w Pani imieniu? Dotrzemy wówczas jednocześnie do celu.

Trzeci pomysł

Zwracasz się do Pani X i mówisz:

– Stanie tu zajmuje tyle czasu, że stracimy cały program imprezy. Najpierw kolejka do kasy, potem jeszcze raz po jedzenie...

I znowu trzy możliwe reakcje i ewentualny sposób kontynuowania przez ciebie dialogu:

Pani X: Mnie to nie przeszkadza. Mam czas, a stojąc tu również potrafię obserwować, co się dzieje.

Ty: Właściwie ma Pani rację. Mnie też się nie spieszy. Gdy utniemy sobie pogawędkę, skrócimy czas oczekiwania, a to „imprezowanie” w kolejce może stać się nawet przyjemne.

Albo:

Pani X: Też mnie to męczy, nogi wrastają mi już w ziemię.

Ty: Pogawędźmy więc przez chwilę. Czas szybciej nam minie.

Albo:

Pani X: Jeśli jedzenie będzie smaczne, można przymknąć oko na to stanie.

Ty: Mnie na pewno będzie smakowało, bo już wiem, co zamówię. W każdym razie poprzednio smakowało wyśmienicie. A co Pani weźmie?

Nasze ćwiczenie nie kończy się jednakże na rozwiązywaniu problemu z przeszłości. Wprawdzie z przeszłością potrafiłaś się uporać, ale co z przyszłością, z przyszłymi możliwościami nawiązania kontaktu?

Wykorzystując zatem tę samą metodę, przeprowadzimy z kolei ćwiczenia pomocne w przyszłości. Wyobraźmy sobie, że w najbliższych dniach planujesz długą podróż pociągiem, powiedzmy z Monachium do Berlina. Najprawdopodobniej wśród podróżnych siedzących z tobą w przedziale znajdzie się ktoś, kto wyda ci się sympatyczny, z kim chętnie porozmawiałabyś choć chwilę. Jak by nie było, będziesz prawie siedem godzin w podróży.

I tym razem, podczas swojej „wycieczki w przyszłość”, zastanów się nad kilkoma możliwościami zagajenia rozmowy, kilkoma możliwymi reakcjami zupełnie nieznaney ci osoby i kolejnymi udzielonymi przez siebie, potencjalnymi odpowiedziami, których celem miałyby być kontynuowanie konwersacji. Potem możesz to wszystko planować i „rozgrywać” w różnych wariantach: z dużo młodszą od siebie lub dużo starszą kobietą, z wyraźnie młodszym lub wyraźnie starszym mężczyzną i tak dalej, i tak dalej... Liczba możliwych wariantów jest całkiem spora.

Na tym jednak nie koniec ćwiczeń wprowadzających. Teraz wyobraź sobie sytuację, w której sprawy nie idą po twojej myśli i twoje przewidywania się nie sprawdzają. Załóżmy, że chcesz zagadnąć miłą osobę w swoim przedziale, ale już czujesz, jak cię ściska w gardle. Do tego obrót spraw staje się dla ciebie zupełnie niekorzystny, bo oto ta sympatyczna osoba

w ogóle nie zwraca na ciebie uwagi. Wyjściem z sytuacji znowu jest szukanie w myśli możliwych rozwiązań, a więc znalezienie przynajmniej trzech sposobów uporania się z tym „najgorszym”. Tak na marginesie, dlaczego szukamy zawsze trzech pomysłów na pokonanie przeszkód?

1. Gdybyś знаła tylko jedno wyjście z sytuacji, swoimi reakcjami przypominałabyś robota. Robotowi, który potrafi poruszać się tylko do przodu, szczęście dopisuje dopóty, dopóki na jego drodze nie pojawi się jakaś zapora.
2. Gdybyś znała dwa wyjścia, musiałabyś się zdecydować, które z nich jest lepsze. Stoisz na rozstaju dróg. I jedna, i druga decyzja może być zarówno właściwa, jak i błędna.
3. Dopiero mając trzy możliwości, poczujesz się wolna w swoim wyborze i tym samym pozbywasz się stresu. Stres pojawia się bowiem wtedy, kiedy czujemy się przyparci do muru, bo nic nam nie przychodzi do głowy.

Uspokajamy się, widząc przed sobą niczym nieograniczony horyzont. Wyobraź sobie, że idziesz drogą z klapkami na oczach, które zawężają ci pole widzenia. Nagle dostrzegasz potężny kamień. Nie widzisz jednak możliwości obejścia go ani z prawej, ani z lewej strony. Mimo to musisz jak najszybciej „przebić się” do przodu! Wpadasz w panikę. Wreszcie zdejmujesz klapki i spostrzegasz dwie małe ścieżki na prawo, a na lewo nawet trzy, wszystkie zaś zbiegają się znów za kamieniem. Zauważasz też, że i kamień wcale nie jest taki wielki i że mogłabyś go nawet przeskoczyć. Jak się teraz czujesz? Co z paniką? Czy nadal cię ogarnia? Nie, oczywiście, że nie, ponieważ masz wolny wybór: nagle tak wiele różnych dróg prowadzi do celu.

Powróćmy do sytuacji w przedziale kolejowym i znajdziemy trzy sposoby wpłynięcia na zmianę opisanego już niekorzystnego położenia.

Głowę znów wypełnia ci pustka. Powiedz sobie po cichu: „stop!” i zamiast wpadać w panikę, zadaj sobie zasadnicze pytanie: co może się w najgorszym razie wydarzyć, jeśli mimo wszystko zagadnę tę osobę? Odpowiedź będzie miała charakter indywidualny i będzie zależna od stopnia żywionej przez ciebie obawy. Załóżmy po prostu, że nieznajomy zareaguje nieprzyjaźnie. W „najgorszym razie” odwróci się z lekceważącym „phi”.

Co możesz zrobić, jeśli ta sympatyczna osoba tak właśnie zareaguje na twoją próbę nawiązania rozmowy?

Pierwsza możliwość

Traktujesz to jako ćwiczenie. Zastanawiasz się, co jeszcze powinnaś udoskonalić, jeśli chodzi o uwagę, którą poświęcasz otoczeniu, żeby móc w porę rozpoznać sygnały. (Patrz także podrozdział zatytułowany „Byleby nie być odrzuconym”, s. 44).

Druga możliwość

Traktujesz to jako ćwiczenie przeznaczone dla osoby, z którą akurat masz do czynienia. Może ona dzięki niemu kształtować umiejętność mówienia „nie”, co jeszcze nie całkiem właściwie jej wychodzi, chociaż ma już za sobą dobry początek, gdyż osiągnęła cel.

Trzecia możliwość

Przyjmujesz to całkiem spokojnie, uznając za znak, że uniknęłaś nieciekawego kontaktu.

To jednak jeszcze nie koniec rozważania tego przykładu. Teraz w myślach konstruujesz inne warianty pierwszej i drugiej możliwości, to znaczy próbujesz innych sposobów i sprawdzasz, czy ponownie spotkasz się z odmową. Jeżeli nowa strategia nawiązywania kontaktu okaże się skuteczna, przetestuj możliwość trzecią, aby się przekonać, czy rzeczywiście uniknęłaś nudnej rozmowy.

Będzie to naprawdę interesujące: zweryfikować trzecią możliwość i zadbać o to, by niezależnie od wkładu wnoszonego przez drugą osobę do rozmowy, nigdy nie doszło do sytuacji, w której kontakt staje się nudny. Nauczyłaś się już bowiem tak wiele w zakresie technik komunikacji, że potrafiś temu zaradzić, mając rozległą wiedzę, pozwalającą ci zawsze z radością podejmować rozmowę. Panujesz też nad jej przebiegiem i umiesz odpowiednio nią pokierować.

Ta metoda „przyszłościowego myślenia” pomaga wybrnąć z niejednej opresji. Ważne jest, by skrupulatnie przemyśleć skuteczne sposoby rozwiązywania tego rodzaju problemów.

Powtórzę dlatego raz jeszcze moją wskazówkę: postępuj tak, żeby tych wiele wymyślonych przez siebie alternatywnych sposobów radzenia sobie w danej sytuacji jak najmocniej na siebie oddziaływało – przy udziale wszystkich twoich zmysłów, przeżyj je wręcz i udoskonalał tak długo, aż znikną wszelkie negatywne uczucia i poczujesz jednoznacznie: „To jest to!”.

Rozdział 3

UŚWIADOM SOBIE
WŁASNY POTENCJAŁ

Blokady myślowe pojawiają się wraz z odcięciem dostępu do własnych umiejętności, zdolności, do osobistych zasobów intelektualnych. W przypadku wystąpienia tego typu blokad pewną rolę może odgrywać także waga osobistych przeżyć. Wcale niewykluczone, że czasami widziałeś różne rzeczy w fałszywym świetle.

Poradziłeś już sobie z tyloma nieprzyjemnymi sytuacjami życiowymi – wymagającymi szybkiej reakcji, z takimi, w których potrzebna była odwaga, z sytuacjami nader przykrymi – i jak to zwykle w życiu bywa, można by tu przytoczyć mnóstwo przykładów.

Biorąc pod uwagę cel, który sobie wyznaczamy, istotne wydaje się odwołanie do jednej, a może nawet kilku zdolności, dzięki którym znosiliśmy takie sytuacje z instynktowną niemal pewnością. To, co się już raz przeżyło, co zdołało się przezwyciężyć, daje nam gwarancję poradzenia sobie z podobnymi sytuacjami w przyszłości.

Co robisz, gdy pytasz o drogę? Albo: zepsuł ci się zegarek, musisz koniecznie się dowiedzieć, która godzina, bo chcesz punktualnie dotrzeć na umówione spotkanie... Jak postąpisz; pytając o godzinę?

Pomyśl teraz o życiu zawodowym. Przeprowadzasz rozmowę z kobietą-handlowcem, która być może wkrótce stanie się twoją klientką. Widzisz ją po raz pierwszy... i rozmawiasz z nią! Oczywiście nie rozpoczynasz rozmowy bez przygotowania, spróbowałeś nawet postawić się w jej położeniu. Szukałeś w myślach możliwych zarzutów, które mogłaby wobec ciebie sformułować, i podważałeś jej argumenty. Interesuje nas tutaj **dowód** na to, że potrafisz rozmawiać z nieznanymi, że potrafisz obcych zagadnąć.

Ten przykład dowodzi, że masz już wystarczający potencjał, skoro tak często potrafiłeś rozmawiać z obcymi. Pod pojęciem potencjału czy zasobu rozumiemy twoje „bogactwa naturalne”, twoje całkiem osobiste możliwości, czyli zdolności, które w tak wielu sytuacjach potrafiłeś instynktownie wykorzystać. Co więcej, są to zdolności wrodzone, ale jak dotąd niewykorzystane, ponieważ nie było do tego okazji. Tak więc zapomniałeś, że jesteś posiadaczem takich skarbów. W sytuacjach stresujących wydaje się, jak gdyby korytarz prowadzący do tych osobistych skarbów został zasypany.

PRZESTAŃ SIĘ OGRANICZAĆ!

Nie rzeczy same niepokoją ludzi, lecz wyobrażenie o nich!
Epiktet, filozof stoicki, około 50 r. p.n.e

Są wewnętrzne obrazy, dźwięki lub głosy, może jakiś zapach czy smak, do których podchodzimy z rezerwą, a bywa i tak, że napełniają nas one lękiem. Te obrazy i wrażenia zmysłowe przywołują na myśl wspomnienia związane z sytuacjami, w których zachowaliśmy się inaczej, niż byśmy tego pragnę-

li. W tle rozbrzmiewa zaś głos „wewnętrznego komentatora”, który wydaje się nam nie ufać i chętnie powtarza te same zdania: „Nigdy temu nie podolasz!” lub: „Przecież i tak odbierze ci mowę!”. Poza tym ma na podorędziu zbiór powiedzeń, które być może towarzyszą nam już od dzieciństwa i które wynieśliśmy do rangi dogmatów. Są to stwierdzenia typu: „Droga do sukcesu jest kamienista!” lub: „Mowa jest srebrem, a milczenie złotem”. Obrazy i wrażenia zmysłowe związane z osobistym doświadczeniem poniesionych porażek oraz te nieustanne wewnętrzne podszepty, czym nie jesteśmy i czego nie potrafimy, przypominają nam uporczywie o wszystkim, co mogłoby się wydarzyć.

Tymczasem w naszym życiu nie brakowało sytuacji, z którymi poradziłeś sobie doskonale. Ponieważ jednak nikt nas w takich momentach nie chwalił – włączając w to, ma się rozumieć, nas samych – nie zakodowały się one w naszej pamięci. Natomiast wtedy gdy ponosiliśmy porażkę, zwykle znajdował się ktoś, kto nas za nią ganił. Gdy nawet nikogo takiego nie było, robiliśmy to sami. Rozpamiętujemy zatem same negatywne doświadczenia, które wypierają z naszej świadomości pamięć o odniesionych sukcesach. Znamy tyle budujących powiedzeń i cytatów, a przywołujemy te, które działają na nas destrukcyjnie.

Zdobądź się na kolejny krok. Proszę cię, potraktuj teraz siebie z prawdziwą rzetelnością i odpowiedz, jak wypada twój bilans sukcesów i porażek. Okaże się z pewnością, że sytuacje, które uznajesz za ewidentną porażkę, zdecydowanie należą do rzadkości. Ty zaś na nich właśnie skupiasz uwagę i wyolbrzymiasz ich znaczenie, podczas gdy o sukcesach nawet nie pomyślisz.

Wszystko, co udaje ci się niemal automatycznie, a co kwitujesz stwierdzeniem: „To przecież nic wielkiego!”, trzeba zaliczyć do twoich sukcesów. Jeżeli zrobisz rzetelny rachunek, to porażki będą stanowiły może dwa do pięciu procent wszystkich przeżyć i doświadczeń. Ciekawe wobec tego, ile

czasu spędzasz na robieniu sobie wyrzutów, wątpieniu w samego siebie, na niepotrzebnych wahaniach? Wcale nie chcę wiedzieć, ile. Raczej chciałabym, żebyś ten czas jak najszybciej ograniczył do minimum.

O POZYTYWNYM MYŚLENIU

Komunikacja jest nie tylko dialogiem z drugą osobą, konwersować można także z sobą samym: gdy się do czegoś motywujemy, gdy nadajemy odpowiedni bieg naszym życiowym sprawom i kiedy wyznaczamy sobie kolejne cele. Akt komunikowania się z innymi wpływa każdorazowo na zmianę naszego myślenia, ale również samopoczucia, a zatem rozmawiając z samym sobą, zapewne także ulegamy wewnętrznej przemianie.

Ponieważ każda przemiana dokonuje się w mózgu, naszym zadaniem jest tak go zaprogramować, by dawne negatywne doświadczenia przestały mieć dla nas znaczenie, a dominującą pozycję uzyskały pozytywne cele. Zdanie: „Nie chcę się już więcej bać!” może się do tego przyczynić jedynie w niewielkim stopniu. Słowo „bać” obudzi raczej na nowo wspomnienia tych sytuacji, w których odczuwaliście lęk. Wprawdzie nasz mózg przyjmie do wiadomości, że słowo to poprzedza przeczenie, ale zabraknie mu wskazówki, co ma pomyśleć...

...więc zamiast: „Wcale się nie boję!”, powiedz: „Jestem odważny!”.

Na to, że pozytywne sformułowania są niezbędne, abyśmy myślowo mogli się zbliżyć do celu, wskazuje poniższy przykład.

Wyobraź sobie, że planujesz urządzenie od nowa mieszkania. Mówisz sobie: „Nie chcę żadnych stylowych mebli, nie chcę skórzanej sofy ani zmywarki do naczyń, żadnej na-

roznej ławy ani niebieskich regałów...” i tak dalej. Jako pierwszy krok jest to jak najbardziej godne pochwały, ponieważ zaczynasz od wykluczenia tych rzeczy, które ci nie odpowiadają.

Nadal jednak nie wiesz, jak będzie urządzone twoje mieszkanie oraz co, gdzie i jaką będzie pełniło funkcję. Wiesz jedynie, czego nie chcesz, ale nie masz pojęcia, jak się chcesz urządzać. Jeżeli na dodatek w ten sposób przedstawisz swoje stanowisko jakiemuś sympatycznemu sprzedawcy w sklepie meblowym i na koniec poprosisz go, żeby ci teraz wszystko pięknie podobierał, pokręci on tylko głową i zapyta sarkastycznie: „Czego Pani właściwie chce? Mam ważniejsze sprawy na głowie niż rozwiązywanie zagadek!”. Może się też zdarzyć, że należy on do rzadkiego gatunku przesadnie uprzejmych i wyczaruje wyposażenie, o jakim nawet nie śniłaś. Byłby to jednak niebywały przypadek, gdyby akurat ci się ono spodobało, albo on musiałby być jasnowidzem... Ilu znasz takich jasnowidzów pracujących w sklepach meblowych?

Uczestnicy treningów dla menedżerów uczą się, że cel musi być konkretny, osiągalny, wymierny, powiązany z określonym terminem i pozytywnie sformułowany. Uaktywnijmy wszystkie zmysły, by zaspokoić nasze pragnienie i nauczyć się nawiązywać kontakty z nieznajomymi, aby potem móc w sposób niewymuszony z nimi gawędzić.

Chcemy sformułować nasz cel za pomocą pozytywnych określeń i myślą przenieść się w stan, w którym będziemy, gdy już osiągniemy nasze zamierzenie. Zastanówmy się, co nam do tej pory uniemożliwiało osiągnięcie tego celu. Rozważmy, jakie siły wewnętrzne trzeba zmobilizować, by go osiągnąć, i czy ewentualnie potrzebna będzie pomoc z zewnątrz, żeby nam to ułatwić.

Jest jeszcze jedno niesłychanie ważne zagadnienie. Wybiegając myślą w przyszłość, trzeba się zastanowić, jakie to będzie miało następstwa dla naszego najbliższego otoczenia.

Kiedy bowiem doprowadzimy do skutku wyznaczony cel, także nasz sposób bycia ulegnie przemianie i już nie będziemy tą samą osobą, co przedtem.

Cel jest czymś innym niż życzenie. Czasy, kiedy życzenia się spełniały, dawno już przeminęły. Chyba że znasz jakąś wróżkę, która się gdzieś jeszcze do dziś ukrywa... Życzeń mamy wiele, zawsze są one czymś pięknym, oczywiście zwłaszcza składane z okazji urodzin czy świąt Bożego Narodzenia. Tęgo jednak, kto miałby te życzenia dla nas spełniać, nic nie przymusza i może to uczynić lub nie. Jeżeli zaś sama zechcę ze wszystkich sił zaspokajać moje pragnienia, angażując w to całą wiedzę i umiejętności, zdolności i potencjał, wówczas moje życzenie stanie się celem.

Cel to tak wymyślone zadanie, żebyśmy mogli podjąć mu o własnych siłach. Cięży na nas przy tym odpowiedzialność za właściwe wyznaczenie celu: powinien być dopasowany do naszych możliwości, aby jego osiągnięcie nie okazało się dla nas zbyt dużym obciążeniem. Ode mnie osobiście zależy też, czy go osiągnę.

Do następnego ćwiczenia należy przygotować kartkę papieru i długopis, by zanotować odpowiedzi na poniższe pytania!

LISTA PYTAŃ KONTROLNYCH I JEJ ZASTOSOWANIE

Ćwiczenie

1. Co jest twoim celem?
2. Po czym poznałbyś, że osiągnąłeś swój cel?
3. Jak się będziesz czuł, gdy go osiągniesz?
 - Jak dokładnie określiłbyś to uczucie?
 - Co będziesz wówczas widział?
 - Co będziesz słyszał?
 - Czy poczujesz jakiś zapach, jakiś smak?
4. Czego zaniechasz, osiągając swój cel?

Albo zapytajmy inaczej: Jaka wartość wiąże się ze stanem, w którym się obecnie znajdujesz?

5. Jakiej pomocy potrzebujesz, by osiągnąć cel?
6. Jaki jest twój aktualny potencjał?
7. Co ci przeszkadza w osiągnięciu celu?
 - Uczucie?
 - Jakieś przekonanie?
 - Wspomnienie?
 - Czy coś jeszcze innego?
8. Teraz przenieś się myślą w przyszłość: osiągnąłeś swój cel i traktujesz go już jako rzecz oczywistą.
 - Jak zmieniło się przez to twoje życie?
 - Jak zareagowało na to twoje najbliższe otoczenie?
 - Jakie inne następstwa spowodowało osiągnięcie tego celu?
 - Czy te następstwa są zgodne z twoimi oczekiwaniami? (Kto w tym miejscu nie powie sobie z całym przekonaniem „tak”, powinien wrócić do punktu pierwszego i zastanowić się, czy właściwie sformułował cel, po czym jeszcze raz odpowiedzieć na wszystkie pytania).
9. Jaki będzie teraz twój pierwszy krok?

Ostatnie pytanie ma szczególne znaczenie, nawet najwznioślejsze cele na nic się bowiem nie zdadzą, jeśli nigdy nie zrobimy pierwszego kroku. Chcieć osiągnąć cel oznacza „wyruszyć w drogę”, posuwać się krok za krokiem do przodu, czyli zacząć działać. Dlatego też należy się dobrze zastanowić nad pierwszym posunięciem. Musi ono być konkretne, wykonalne i wymierne, a przede wszystkim powiązane z określonym terminem!

Zeby powyższa lista pytań kontrolnych stała się mniej abstrakcyjna, zobaczmy, jak odpowiedział na nie Karol. Ma trzydzieści cztery lata i spory krąg przyjaciół, ale ostatnio wielu z nich się wyprowadziło do innego miasta, a jego najlepszy przyjaciel się ożenił i od tego czasu trudno się z nim spotkać. W konsekwencji Karol musi teraz sam wychodzić

wieczorami, a ściślej rzecz ujmując, musiałby, gdyby to robił, bo jak dotąd znajduje tysiące wymówek, żeby zostać w domu. Zawsze znajdzie się przyczyna, dla której właśnie dziś nie bardzo może wyskoczyć do knajpki za rogiem, by coś przekąsić, albo wybrać się na najnowszy film z Clintem Eastwoodem czy też na jakiś koncert rockowy. Wreszcie postanawia skończyć z wymówkami i rozpocząć w swoim życiu nowy rozdział. Najpierw sporządza listę osobistych wytycznych, prowadzących do celu.

1. Co jest moim celem?
Chcę się zmobilizować, tak by za trzy miesiące, dokładnie do moich urodzin siedemnastego kwietnia, umieć zagadnąć ludzi, którzy wydają mi się sympatyczni.
2. Po czym poznam, że osiągnąłem swój cel?
Zniknie uczucie „kluski w gardle”. Będę wychodził radosny z domu i będę miał wewnętrzną pewność, że potrafię porozmawiać z każdym, kogo spotkam.
3. Jak się będę czuł, gdy osiągnę swój cel?
Będę miał to uskrzydlające uczucie, które zawsze rozchodzi się po moim ciele, gdy mi się uda zrobić coś szczególnie dobrze.
 - Jak będę wówczas postrzegał moje otoczenie?
 - Co będę wtedy słyszał?
 - Jaki zapach, jaki smak będę czuł?
 Widzę jakby coś złotego. Tak, i słyszę cichą muzykę fortepianową. Poza tym pachnie świeżo zaparzoną kawą.
4. Czego zaniecham, osiągając mój cel? Albo: Jaka wartość wiąże się ze stanem, w którym się obecnie znajduję?
Dobre jest to, że mogę sobie ponarzekać. Ponarzekać na niezdarność osób siedzących niemo naprzeciw mnie. Inni mi słowy będą musiał zrezygnować z wymówki, że to inni są winni!
5. Jakiej pomocy potrzebuję, by osiągnąć cel?
Aby się ośmielić, wezmę ze sobą psa Lotty, co – mam na-

dzieję – ułatwi mi pierwszy krok, ponieważ wszyscy uważają, że jest taki milutki.

6. Jaki jest mój aktualny potencjał?

Długo trwało, nim rzuciłem palenie. To też była zmiana zachowania, zatem mam cierpliwość, wytrwałość i jestem konsekwentny. Jeszcze jedno. Gdy byłem w Anglii, na początku z wielkim trudem przychodziło mi rozmawianie z ludźmi, mimo że w szkole byłem całkiem niezły z angielskiego. Ale rozmawiać z rodowitymi Anglikami to jednak co innego. Koniec końców, miałem pewne trudności. O Anglikach mówi się, że szczególnie surowo traktują błędy gramatyczne i błędy wymowy. W każdym razie słyszałem o tym przed wyjazdem. Po dwóch tygodniach przełamałem się wreszcie i – o dziwo – byli dla mnie bardzo mili. To jeszcze jeden plus.

7. Co mi przeszkadza w osiągnięciu celu?

- Uczucie?
- Jakieś przekonanie?
- Wspomnienie?
- Czy coś jeszcze innego?

Najprawdopodobniej przekonanie, że w chwili gdy zagadnę kogoś obcego, nie powiem nic mądrego. Mam jedno wspomnienie, nie, z tego jednego robi się zaraz cały tuzin wspomnień. Przynajmniej dwa razy w tygodniu, rano lub wieczorem, miałem ochotę pobajdurzyć z kimś w metrze i nawet nie odważyłem się nigdy spojrzeć w stronę kogośkolwiek, a co dopiero przemówić. Powód? Podczas ostatniego pokazu filmowego, w kinie przy naszej ulicy, próbowałem kogoś zagadnąć i oczywiście poniosłem porażkę.

8. Teraz przenoszę się myślą w przyszłość: osiągnąłem swój cel i traktuję go już jako rzecz oczywistą.

- Jak zmieniło się przez to moje życie?
- Muszę inaczej planować swoje zajęcia, ponieważ nie skończyło się jedynie na zagadywaniu. Poznałem całą masę ludzi, z którymi chciałbym wspólnie spędzać wolny czas.

– Jak zareagowało na to moje najbliższe otoczenie?

Wszyscy się zdziwili. Zdarzyło się nawet parę oznak zdradzieństwa. Czyniono mi wyrzuty, że nie mam już tyle czasu dla starych znajomych. Pretensje mieli przede wszystkim Piotr i Zuzanna. Muszę już teraz się zastanowić, jak sobie z tym wszystkim poradzić, żeby nie zamknąć się znów w swojej „skorupie”.

– Jakie inne następstwa spowodowało osiągnięcie tego celu? Stałem się bardziej tolerancyjny, a także bardziej ciekawy nowości i tego, co nieznanne. Chciałbym też dalej eksperymentować, zmienić jeszcze inne zachowania, których u siebie nie lubię.

– Czy te następstwa są zgodne z moimi oczekiwaniami?
No, oczywiście!

9. Jaki będzie teraz mój pierwszy krok?

Gdy następnym razem pójdę po zakupy, zapytam kogoś klienta w sklepie, gdzie stoi kawa, a jeśli kasjerka znów będzie w złym humorze, pocieszę ją, że już wkrótce dzień handlowy się skończy.

Ostatni, dziewiąty punkt jest dla Karola – po wszystkich tych przemyśleniach – czymś zupełnie oczywistym. Określił bowiem precyzyjnie cel i szczegółowo wyobraził sobie swój sukces. Sam się dziwi, że tak nagle poczuł chęć do działania, i to natychmiastowego działania. Dobre wspomnienia z pobytu w Anglii urastają teraz do rangi absolutnej motywacji. Źródłem satysfakcji jest dla niego również to, że w porę się zreflektował i nie zaniedbał Piotra i Zuzanny, dzięki czemu z pewnością uniknie wielu nieporozumień. Nagle czuje w sobie niesamowity przypływ energii.

Tę listę pytań kontrolnych można oczywiście odnieść także do życia zawodowego i związanych z nim rozmów. Tym razem za przykład niech posłuży przypadek Marty, która ma czterdzieści jeden lat i dobrą pracę w dziale sprzedaży dużego salonu samochodowego. Marta chciałaby mimo

to coś w swym życiu zmienić. Marzy się jej mianowicie przejście do działu marketingu, dlatego dobrze byłoby, jak sądzi, porozmawiać z synem właściciela salonu, który w firmie odpowiada za marketing. Musiałaby to być zupełnie swobodna rozmowa, w niczym nie przypominająca ubiegania się o wewnętrzny awans. Jak dotąd Marta nie zamieniła jednak z panem Maierem-juniorem ani słowa, chociaż ciągle go spotyka w firmie. Po prostu nie było okazji. Raz był pochłonięty rozmową ze swoją sekretarką, innym razem oprowadzał klienta, a w ogóle stale się gdzieś spieszy. Marta postanawia: koniec z lenistwem i wymówkami, od dziś musi się osobiście zająć swoją zawodową przyszłością. Lista pytań kontrolnych wygląda w jej przypadku następująco:

1. Co jest moim celem?

Chcę najdalej za trzy tygodnie, a dokładnie do czwartego września, nawiązać rozmowę z Hubertem Maierem.

2. Po czym poznam, że go osiągnęłam?

Porozmawiam z nim i będę czuła tę wewnętrzną pewność siebie, która towarzyszy mi w trakcie rozmowy z klientem, gdy jest on naprawdę zainteresowany kupnem towaru.

3. Jak się będę czuła, gdy osiągnę swój cel?

Poczuję ciepło w żołądku, które odczuwałam zawsze po zdanych egzaminach.

– Jak będę wówczas postrzegala moje otoczenie?

– Co będę słyszała?

– Jaki zapach, jaki smak będę czuła?

Widzę salon samochodowy w o wiele jaśniejszym świetle. Nic nie słyhać, ale czuć wokół zapach skóry.

4. Czego zaniecham, osiągając mój cel? Albo: Jaka wartość wiąże się ze stanem, w którym się obecnie znajduję?

Dobre jest to, że nie muszę zbyt poważnie rozprawiać się z moimi planami przyszłych zmian, ale nie może to pozostać jedynie niewinnym życzeniem. A zatem trzeba mi będzie wyrzec się przekonania, że do sztabu szefa-juniora

wchodzi się wyłącznie po znajomości i że „łaska boża” spływa tylko na wybranych.

5. Jakiej pomocy potrzebuję, by osiągnąć cel?

Postaram się o fachowe czasopisma i podniosę poziom mojej wiedzy. Potem z pomocą mojego przyjaciela Jakuba, który pracuje w dziale marketingu w pewnym dużym koncernie, sprawdzę, ile zdołałam się nauczyć.

6. Jaki jest mój aktualny potencjał?

Potrafię zagadnąć każdą obcą osobę, która pojawia się w salonie samochodowym. Koniec końców każda z nich mogłaby być klientem. Jednakże posiadam jeszcze inny, o wiele ważniejszy walor. Zaczęłam tu pracować jako zwykła pomoc i nikt nie spodziewał się, że kobieta potrafi sprzedawać samochody. Ponieważ systematycznie się doksztalałam, otrzymałam posadę w dziale sprzedaży. Mam więc umiejętność osiągania tego, na czym mi zależy.

7. Co mi przeszkadza w osiągnięciu celu?

– Uczucie?

– Jakieś przekonanie?

– Wspomnienie?

– Czy coś jeszcze innego?

Najprawdopodobniej przekonanie, że w chwili, gdy stanę oko w oko z panem Maierem, głos mi uwięźnie w gardle. Jest też wspomnienie... Ostatnio w naszym małym pokoiku, w którym wypoczywamy, pan Maier stał przede mną przy automacie do kawy, nawet się odwrócił i mnie pozdrowił, a ja mu nic nie odpowiedziałam, bo taka byłam zmieszana.

8. Teraz przenoszę się myślą w przyszłość. Osiągnęłam swój cel i traktuję go już jako rzecz oczywistą.

– Jak zmieniło się przez to moje życie?

Będę się czuła ogólnie bardziej pewna siebie. Będę zwracała jeszcze większą uwagę na akcje reklamowe i prasowe i przy każdej okazji wspominała o nich panu Maierowi. Może w pewnych okolicznościach będę mu mogła nawet coś ważnego podpowiedzieć.

– Jak zareagowało na to moje najbliższe otoczenie?

Wszyscy się zdziwili. Gdy się nad tym zastanowię, widzę, że muszę się liczyć ze strony kolegów z zarzutem lizusostwa. Także moi znajomi ostro protestują, ponieważ wiele czasu wolnego, który wcześniej spędzałam z nimi, poświęcam teraz na przygotowania do mającej nastąpić w moim życiu zmiany. Przede wszystkim jednak nie wierzą oni w moją skuteczność. Potrzebuję więc niemało energii i sama muszę się motywować, by mimo to wytrwać w moim postanowieniu. Będę z wyprzedzeniem obmyślać strategię, żeby z powrotem nie popaść w stan marazmu.

– Jakie inne następstwa spowodowało osiągnięcie tego celu? Będę odtąd świadomie kształtowała swoją karierę.

– Czy te następstwa są zgodne z moimi oczekiwaniami? No, jasne!

9. Jaki będzie teraz mój pierwszy krok?

Gdy wrócę do domu, zadzwonię do Marii i opowiem jej o swoich planach. Uprzedzę ją też, że teraz będę z nią chodziła na siłownię już tylko dwa razy w tygodniu, żeby mogła się w porę rozejrzeć za inną towarzyszką, z którą będzie trenowała w dwa pozostałe wieczory.

Dla Marty punkt dziewiąty jest bardzo ważny. Już dzięki sformułowaniu tak konkretnych celów czuje się znacznie odważniejsza, gdy myśli o młodym panu Maierze. Właściwie nie może się już doczekać, kiedy go znów spotka w salonie. Czy może powinna zadzwonić do niego i umówić się z nim na rozmowę?

Rozdział 4

„MAŁA ZRZĘDA”

Kiedy Marta i Karol zaczynają analizować swoje cele, natychmiast zjawia się „wewnętrzny komentator”. Jest to głos wewnętrzny, który dyktuje każdemu, co ma robić lub czego nie ma czynić, i kieruje się przy tym wyłącznie „własnym zdaniem”. Albo więc będzie nam sprzyjał, albo też nieźle podetnie nam skrzydła.

Ten głos płynący z naszego wnętrza może się posługiwać ostro sformułowanymi negatywnymi stwierdzeniami, może nas wprost blokować, i to zwłaszcza wtedy, gdy chcielibyśmy zmienić niechciany sposób postępowania. Na przykład w sytuacjach, w których szczególnie ciężko przychodzi nam przewycięzanie samych siebie, mówi coś w rodzaju: „I tak nie zdołasz otworzyć ust, więc lepiej się poddaj!”. Gdy tylko uda ci się zagłuszyć te złowrogie podszepty i dodać sobie otuchy, stwierdzając: „Dam sobie radę!”, natychmiast złośliwie podsunie ci nową myśl: „Nawet jeśli zdołasz otworzyć usta, to i tak wyjdiesz na osła”.

Ten wszechmocny głos chcemy teraz uczynić naszym sprzymierzeńcem i odczytać go zrzędzenia. Najpierw musimy stać się świadomi jego istnienia. W tym celu powtarzaj głośno jego komentarze, zastępując pojawiający się w nich zaimki Ty lub formy bezosobowe, świadomie wypowiadającym Ja. Po zmianie komentarza brzmiałoby to następująco: „I tak mi się nie uda”; „Nawet jeśli zdołam otworzyć usta, to i tak wyjdę na osła”.

Czy teraz, w pierwszej osobie, głos ten nie wydaje się silniejszy? Prawdopodobnie nie. Raczej budzi się w nas opór, ponieważ Ja takich rzeczy nie wypowiada. Żaden człowiek nie mówi sobie prosto w oczy i na głos, że jest niedorajdą. To raczej jakaś inna instancja, która próbuje utrzymać nas w poczuciu niższości. Na dodatek jeszcze zwraca się do nas per ty.

Następny etap to takie przeformułowanie komentarza, by nabrał on pozytywnego wydźwięku, i jego głośne wypowiedzenie: „Dam radę” oraz „Zdołam otworzyć usta i powiem coś całkiem rozsądnego”. W ten sposób weźmiesz na siebie odpowiedzialność za własne myśli i nie pozwolisz się zastraszyć, odrzucając dawne, negatywne przekonania o swojej słabości. Stopniowo zaczniesz wówczas znikać to nieprzyjemne oddziaływanie, a ty przejdziesz do działania.

Zdanie, które przeformułowałaś, przypisz na powrót swojemu wewnętrznemu głosowi. W tym głosie, oprócz tendencji do zrzędzenia i zniechęcania, drzemią bowiem prawdziwe talenty. Może on również pozytywnie cię motywować. Jeśli jednak od dawna niczego dobrego ci nie doradzał, trzeba tę umiejętność reaktywować i na nowo wyćwiczyć. Pomocne może być w tym wypadku uruchomienie wyobraźni i zajęcie się tym „zrzędą” jak głosem aktorskim: udzielając „reżyserskich” wskazówek, skłonimy go do nadania komentarzom pożądanego tonu i używania przydatnych słów.

Ćwiczenie

Jesteś reżyserem monologicznego słuchowiska i udzielasz wskazówek wewnętrznemu głosowi, sprawiając, że nie tylko szybko opanowuje rolę, ale także mówi w przekonujący sposób. Najpierw przeprowadzimy krótki test dźwiękowy:

- Gdzie słyszysz swój wewnętrzny głos?
- Z prawej czy z lewej strony?
- Dobiega raczej z góry czy z dołu?
- Jest on głośny czy cichy?
- Przytłumiony czy wyraźny?
- Wysoki czy niski?

Na początku twój głos gra rolę tego, kto zawsze cię hamuje. Przypomnij sobie, jak cię niedawno zniechęcał, gdy chciałaś zagadnąć pewnego sympatycznego kolegę z centrali. Niejednemu raz odwoził cię od zamiaru nawiązania rozmowy z nieznaną osobą.

Uświadom sobie teraz, jak zachowuje się twój głos wewnętrzny, jak traktuje cię w takich sytuacjach.

Spróbuj następnie scharakteryzować swój głos wewnętrzny:

- Jest męski czy żeński?
- Młody czy stary, wysoki czy niski, głośny czy cichy, zrzędlawy czy aprobujący?
- Łagodny czy zdecydowany, przytłumiony czy wyraźny?
- Czy głos ten dodaje ci odwagi? Prawdopodobnie nie.

Przypomnij sobie teraz, kiedy czułaś się naprawdę odważna. Głęboko się nad tym zastanów. Nie musi to być wcale rozmowa z kimś nieznaną. Wystarczy jakaś codzienna sytuacja, w której nie brakowało ci odwagi. Sprzeciwiłaś się kiedyś szefowej, przedstawiając jej rzeczowe argumenty? A może odpowiedziałaś stanowczym „nie” na pozbawione sensu roszczenia kolegi, który ciągle tylko narzeka? Czy to nie w zeszłym tygodniu kupiłaś właśnie tylko tyle, ile chciałaś, i uprzejmie,

ale pewnym tonem odmówiłaś elokwentnemu sprzedawcy? Jeżeli pamiętasz już taką sytuację, to przypomnij sobie dokładnie tamto brzmienie głosu.

Spróbuj teraz scharakteryzować swój głos wewnętrzny:

- Jest męski czy żeński?
- Młody czy stary, wysoki czy niski, głośny czy cichy, zrędlivy czy apróbujący?
- Łagodny czy zdecydowany, przytłumiony czy wyraźny?
- Jak się czujesz, gdy słyszysz ten głos? Czy masz wówczas dość odwagi, jak w tej przypomnianej sytuacji? Jeżeli tak, to zapamiętaj go bardzo dokładnie.

Porównaj teraz oba te głosy. Jeżeli ma być to dla ciebie ułatwieniem, przyjmij, że operujesz różnymi głosami, że skupiasz w sobie cały chór, z którego w zależności od sytuacji wyodrębnia się coraz to inny solista. Następnie wymień cechy charakterystyczne dla twego „głosu w chwili odwagi”.

Teraz dopiero rozpocznie się twoja właściwa praca reżyserska, teraz będziesz kształtowała swój „odważny głos”.

Co musiałoby charakteryzować ten wewnętrzny głos, jeśli miałby rzeczywiście dodawać ci odwagi w momencie rozpoczynania rozmowy?

- Byłby męski czy żeński?
- Młody czy stary, wysoki czy niski, głośny czy cichy, zrędlivy czy apróbujący?
- Łagodny czy zdecydowany, przytłumiony czy wyraźny?

Czy słyszysz teraz w swoim wnętrzu ten pełen energii głos? Czy rzeczywiście dodaje ci odwagi i siły? Jeżeli nie, to „twórz” dalej, zmieniaj brzmienie, ton, natężenie dopóty, dopóki głos ten nie wyda ci się przyjemny i nie da ci istotnie tego, czego potrzebujesz, by zawsze i wszędzie umieć się zdobyć na nawiązanie towarzyskiej rozmowy. Jeżeli samo brzmienie głosu nie wystarczy, pomocne może się okazać wyobrażenie sobie

kogoś o takim głosie, kto zawsze odzywa się do ciebie wtedy, gdy chcesz zagadnąć kogoś nieznanego. Nie musi to być żadna realna postać, może to być jakaś istota z legendy lub baśni, dobra wróżka albo nawet twój kot.

DOGMATY BLOKUJĄ ALBO MOBILIZUJĄ DO DZIAŁANIA

Większość z nas chętnie odwołuje się w życiu do rozmaitych powiedzeń. Wiele z nich znamy jeszcze z czasów dzieciństwa, innych wyuczyliśmy się już całkiem dobrowolnie – wkraczając w dorosłe życie. Podobnie jak z przesadami, które się utrzymują nieubłaganie i są przekazywane z pokolenia na pokolenie, również z takimi „dogmatami” trudno jest walczyć lub staje się to wręcz niemożliwe. Do upomnień, które mogą urosnąć do rangi dogmatu, należą między innymi stwierdzenia typu: „Zabieraj głos tylko wtedy, gdy cię ktoś pyta!”, „Bądź skromna” lub też wspomniane wcześniej przysłowie: „Mowa jest srebrem, milczenie złotem!”.

Dogmaty przejmujemy nieświadomie. Spychają nas one do roli ofiary okoliczności, więc czujemy się ofiarami i w końcu tak właśnie będzie nas postrzegało otoczenie. Wskutek tego tracimy poczucie własnej wartości, brakuje nam wiary we własne siły i rodzi się w nas lęk przed samodzielnym działaniem.

Gdy odezwie się w tobie któryś z „dogmatów”, poddaj go testowi czterech pytań:

- Co skłania mnie ku takiemu myśleniu?
- Co to dokładnie dla mnie oznacza?
- Co by się stało, gdybym tak nie myślała?
- Co w tym myśleniu jest dla mnie źródłem poczucia siły i pewności siebie?

Jeżeli przy czwartym pytaniu zauważysz, że w kwestii poczucia siły i pewności siebie coś szwankuje, to najwyższy

czas tak przeformułować ten „dogmat”, by stał się motywujący. W tej zmienionej formie włączmy go do naszego „reperuaru” myśli. W ten sposób zdanie: „Zabieraj głos tylko wtedy, gdy cię ktoś pyta!” mogłoby przybrać nową postać: „Pytam, żeby móc mówić”.

Jednocześnie dobrze i sensownie jest zachować elastyczne podejście do starych i nowych dogmatów, dostrzegając na przykład, iż nadal mogą się zdarzyć w naszym życiu sytuacje, w których lepiej będzie uciec się do dawnego „dogmatu”. Za każdym razem należy się upewnić, że właśnie ta a nie inna ze znanych nam zasad bądź „prawd” jest najbardziej stosowna i właśnie do niej należy się odwołać w naszej świadomości.

BYLEBY NIE BYĆ ODRZUCONYM!

Tak jak w wypadku radzenia sobie z blokadą myślową, także i w innych nieprzyjemnych sytuacjach podejmuje się określony wysiłek umysłowy, aby ten stan rzeczy zmienić na lepsze lub zapobiec podobnym sytuacjom w przyszłości.

W kręgu naszych zagadnień taką nieprzyjemną sytuacją, którą warto by zmienić, jest moment, kiedy „dostajemy kosza”. Niejeden z nas przeżył już pewnie takie chwile. Problem nie tkwi jednak w chwilowym odrzuceniu; dużo gorsze jest to, że jednorazowe doświadczenie z przeszłości od razu rzutuje na nasze przyszłe myślenie. Wyobrażamy sobie odąd, że już zawsze będziemy odrzucani, i z przezorności gotowi jesteśmy zaniechać wszelkich działań.

UOGÓLNIANIE

Wydarzyło się tu coś, co nazywamy uogólnianiem. Przeżyte wypadki podnosimy do rangi obowiązującej reguły, zwłaszcza gdy następowały wielokrotnie.

Samo w sobie uogólnianie może być czymś całkiem trafnym. Bez zdolności uogólniania niemal niczego nie moglibyśmy się nauczyć. Pomyślmy o małym dziecku, któremu tato właśnie wyjaśnił, dlaczego nie powinno dotykać płomienia świecy. Małec mimo wszystko robi to i parzy sobie palce. Powiedzmy, że ta świeca jest czerwona. Następnego dnia dziecko widzi palącą się żółtą świecę, także dotyka jej płomienia i znów parzy sobie palce. Najpóźniej przy trzeciej płonącej świecy, która tym razem jest biała, nie dotknie już płomienia. Nauczyło się bowiem, że wszystkie te małe płomyczki parzą. Nie ma znaczenia, czy stearyna jest żółta, czerwona czy biała.

O naszej skłonności do uogólnień świadczą używane przez nas słowa typu: „nigdy”, „zawsze”, „każdy”, „wszyscy” i tak dalej. Wskazują one na to, że coś przeżyliśmy i przenosimy nasze doświadczenie na inne sytuacje, rzeczy lub ludzi. Uogólniamy więc nasze doświadczenia i rozpoznania. I tak koniec końców rodzą się uprzedzenia, a nawet przesady.

Uogólnianie jest przydatne w procesie uczenia się, zaś mniej korzystne zdaje się, gdy coś, czego wcale nie chcieliśmy sobie przyswoić, włączamy do naszego zasobu doświadczeń, by następnie opanować to równie dobrze, jak inne umiejętności, które już wcześniej opanowaliśmy do perfekcji.

W ten sposób z zakodowaną w naszej świadomości prawdą na temat umiejętności jazdy rowerem: „Jeśli raz nauczyłem się jeździć rowerem, to już zawsze będę umiał na nim jeździć” zostaje zestawiona inna prawda związana z naszym doświadczeniem: „Jeśli raz zostałem odrzucony, to już zawsze będę odrzucany”. Jedno zdarzenie jest pożyteczne i cieszymy się z niego, drugie zaś uciążliwe i denerwujące.

O dziwo, proces uczenia się przebiega wówczas tak samo, jak w przypadku dziecka i płonącej świecy: zagadnąłem jedną lub kilka nieznajomych osób i za każdym razem „dostałem kosza”.

Określone doświadczenie zostaje więc poddane ocenie, a tym samym utrwalone. Dotykałam kilku płonących świec

i za każdym razem parzyłam sobie palce. Prawdziwe i fałszywe wnioski stoją nagle obok siebie, na równorzędnych miejscach. Historia z płomieniem świecy dotyczy procesu uczenia się, zatem nie można jej porównywać z kwestią nawiązywania kontaktów między ludźmi. Nie chcemy sobie oczywiście przypiekać palców, chętnie jednak poznamy kogoś interesującego. Konieczne jest więc szybkie unieważnienie tego uogólnienia.

Można wysnuć następujący wniosek: odrzucony zostaje zawsze wtedy, gdy nie biorę pod uwagę określonych warunków ramowych. W tym wypadku sam jestem „odpowiedzialny” za rozwój wydarzeń. Mogę być bardziej uważny, wnikliwiej obserwować, lepiej się przygotowywać, mogę zwrócić uwagę na inne sprawy niż dotychczas. Wówczas nie podejść do nieznanego, jeśli wcześniej nie stwierdzę, że panują odpowiednie dla danej sytuacji warunki ramowe.

Teraz powiedz szczerze: chciałbyś, żeby przy byle okazji ktoś próbował cię zagadywać? No właśnie! Bądźmy zatem rzetelni: każdy ma te same prawa, także ten, z kim pragnąłbyś zagać rozmowę, a kto – bez względu na przyczynę – w danej chwili nie ma na to ochoty. Może zresztą nie mieć ochoty rozmawiać ani z tobą, ani z kimkolwiek innym!

Jeżeli przyjmujemy, że osoba usiłująca nawiązać rozmowę nie odezwała się niestosownym tonem, nie porwała się na tanią zaczepkę, ani nie popadła w płytką paplaninę, to oczywisty stanie się dla nas charakter odmowy, która wcale nie miała bezpośredniego związku z tą osobą. Raczej chodziło o coś zupełnie innego: ci, z którymi próbowaliśmy nawiązać kontakt, woleli oddać się własnym myślom lub po prostu trochę pomarzyć. Być może chcieli się w myślach przygotować do jakiegoś ważnego spotkania, które miało się wkrótce odbyć, lub zrobić ostatnią powtórkę przed egzaminem, bo właśnie się na niego udawali. A może zależało im na świętym spokoju i chcieli się odseparować od wszystkich wokół...

Te osoby wysyłają mniej lub bardziej wyraźne sygnały, wskazujące na ich potrzebę odizolowania się, na to, że chcą, by je zostawić w spokoju. Kto ignoruje takie sygnały, naraża się na odrzucenie. Nie każdy jednak potrafi je rozpoznać i prawidłowo zinterpretować.

Magiczne słowo-klucz brzmi: mowa ciała, jak dotąd bowiem – podczas gdy ty zastanawiasz się, czy poważać się na zrobienie pierwszego kroku – nic jeszcze nie zostało powiedziane. Interpretacja znaczeń wyrażonych językiem ciała nie należy do zadań najłatwiejszych.

Wedle licznych zapewnień skrzyżowane na piersi ramiona to wyłącznie sygnał przyjęcia wygodnej pozycji, a jednak utrzymuje się przesąd, że to postawa obronna.

Te same gesty nie zawsze oznaczają to samo. Wypróbuj to na sobie. Usiądź wygodnie w swoim ulubionym fotelu i skrzyżuj ramiona na piersi. Prawdopodobnie czujesz się odprężony, twoje ramiona leżą swobodnie, barki lekko opadają.

A teraz przesiądź się na niewygodny taboret i ponownie skrzyżuj ramiona na piersi. Co teraz odczuwasz? Może uniosłeś nieco barki i czujesz, jak twój kark się napina? Ten sam gest, ale dwa różne odczucia.

Twierdzenie, że to jeden i ten sam, identyczny gest, jest zatem tylko pozornie prawdziwe. Ten rzucający się w oczy ruch „krzyżowania ramion” bywa uzupełniany wieloma pomniejszych sygnałami wysyłanymi przez nasze ciało, w sumie odpowiadającymi za to, żeby nasz gest został właściwie odczytany – raz jako znak, że jest nam wygodnie i czujemy się odprężeni, a innym razem jako oznaka doskwierającej nam niewygody i napięcia.

Również rozmawiając z kimś, możemy obserwować, jak jego ciało śle w naszym kierunku różnorodne sygnały. Gdy ramiona mojego rozmówcy spoczywają swobodnie na poręczach fotela, on zaś uważnie mnie słucha, potem nagle krzy-

żuże ręce na piersi i marszczy czoło, można podejrzewać, że powiedziałem coś, co go uraziło. Gdy natomiast rozluźniony zagłębia się wygodnie w oparciu fotela i krzyżuje ramiona z uśmiechem, można przypuszczać, że słucha mnie z zadowoleniem i zainteresowaniem.

Co oznacza to dla nas w momencie, gdy chcielibyśmy nawiązać z kimś kontakt? Zanim rozpoczniemy rozmowę, powinniśmy poczekać na niewerbalne przyzwolenie naszego potencjalnego rozmówcy, gdyż przedwcześnie wypowiedziane słowa mogą być odebrane jako wtargnięcie w sferę czyjejś intymności.

Sytuacja wyjściowa może się rozmaicie kształtować. Nawiązując kontakt, mogą się zetknąć z trzema różnymi wariantami tej sytuacji. Po pierwsze, trzeba wziąć pod uwagę opisane powyżej okoliczności, kiedy to docierają do nas niewerbalne sygnały niechęci do nawiązywania jakiegokolwiek kontaktu. W tym wypadku druga osoba wytycza wokół siebie wyraźną granicę, choć obywa się przy tym bez słów. Po drugie, można liczyć na szczęśliwy przypadek. Obie strony zaczynają wówczas mówić o tym samym jednocześnie.

Dobrze znamy tę sytuację, nawet jeśli zdarza się rzadziej niż pierwsza. Ponadto występuje jeszcze wiele innych, które nas szczególnie interesują: chodzi o możliwości nawiązywania kontaktów o charakterze otwartym.

Rozdział 5

SYGNAŁY, SYGNAŁY

Wyobraźmy sobie trzy sytuacje wyjściowe. Zaczniemy od najprostszej, czyli od szczęśliwego przypadku. To działa jak telepatia. Ten, kto chce nawiązać kontakt, otwiera usta i w tym momencie jego rozmówca zaczyna razem z nim. Takie przypadki z pewnością nie zdarzają się zbyt często. Szczerze mówiąc, nie mamy w tym żadnego udziału. Tego rodzaju sytuację komunikacyjną traktujemy więc jak podarunek: cieszymy się nią i po prostu ją chłonimy.

Zajmijmy się z kolei wielokrotnie wspomnianą już sytuacją, w której stykamy się z sygnałem niechęci do nawiązania kontaktu. Wyobraź sobie, że wsiadłeś do pociągu. Znów masz przed sobą długą drogę, jedziesz, powiedzmy, ze Stuttgartu do Hamburga. Czekają cię jeszcze dobre cztery godziny jazdy, a osoba naprzeciwko tak się rozsiadła, że przypuszczalnie też ma zamiar podróżować jeszcze parę godzin. Jest mniej więcej w twoim wieku i wydaje się sympatyczna, tylko że czyta jakiś kryminał i całkowicie pochłonęło ją śledzenie intrygi. Jest wprost zatopiona w lekturze. Właśnie w tym

momencie próbujesz ją przyjaźnie zagadnąć, nawiązując może do owej książki: „To musi być bardzo ciekawa historia. O co w niej chodzi?”.

Jeżeli natychmiast nie oberwiesz tą książką po głowie, możesz mówić o dużym szczęściu, ale z całą pewnością możesz się spodziewać wściekłego fuknięcia. Wyobrażając sobie ten scenariusz, wiedziałeś z góry, że w „realnym życiu” nie próbowałbyś nawiązać kontaktu z taką osobą, gdyż wszelkimi dostępnymi metodami ostrzega cię, że nie ma na to ochoty.

Nie trzeba kryminału bądź innej ciekawej lektury przed nosem, by wysłać wyraźny sygnał „stopu”. Wchodzisz do przedziału i siedząca w nim osoba na chwilę podnosi wzrok, po czym z powrotem odwraca głowę w stronę okna. Albo dosiadasz się do kogoś w restauracji, naturalnie zapytawszy przedtem, czy miejsce obok jest faktycznie wolne, a osoba, do której się dosiadłeś, demonstracyjnie sięga po jadłospis i się w nim zagłębia. Tego, kto zignoruje takie sygnały, spotyka zasłużona odmowa!

W żadnym wypadku nie należy jednak trzymać się zasady, w myśl której pojedynczy sygnał niechęci raz na zawsze przekreśla szansę na nawiązanie kontaktu. Może się zdarzyć, że osoba czytająca kryminał po godzinie nabierze ochoty na rozmowę, a osoba patrząca przez okno po prostu potrzebowała trochę czasu na oswojenie się z myślą, że nie jest już sama w przedziale, i już po dziesięciu minutach będzie się cieszyła z możliwości zamienienia z kimś paru słów.

WYIMAGINOWANY CZY REALNY „ZNAK STOPU”?

Nie zawsze łatwo jest odczytać znaczenie wysyłanych do nas sygnałów. Czy rzeczywiście mamy do czynienia ze „znakiem stopu”? Czy odwracająca wzrok osoba faktycznie chce być zostawiona w spokoju, czy też jest „tylko” nieśmiała? Możli-

we, że czeka na sygnał do rozpoczęcia rozmowy, ponieważ jej samej brakuje odwagi, by to uczynić.

Wróćmy więc do naszego przykładu z pociągiem. Wchodzisz do przedziału. Osoba, która się tam znajduje, spogląda przez chwilę w twoją stronę, po czym ponownie odwraca się do okna. Już z tego rodzaju gestu wiele możemy wyczytać. Jesteśmy w stanie zorientować się, czy mamy do czynienia z kimś, kto świadomie się odseparowuje, czy też z kimś, kto próbuje w ten sposób przed nami uciekać. W pierwszym przypadku sygnalizowaną treścią, jest potrzeba dystansu, „znak stopu” dla nieznanym. Natomiast w geście przypominającym raczej ucieczkę zauważysz prawdopodobnie lekkie wahanie, które można interpretować także jako zaproszenie. Świadomie napisałam „także”, gdyż równie dobrze może ono oznaczać odrzucenie. W takiej sytuacji musimy pomału, ostrożnie docierać do prawdy, kierując się sygnałami niewerbalnymi.

Radzę trochę odczekać i dyskretnie poobserwować tę osobę, odwróciwszy się lekko w jej stronę. Zwracaj uwagę na najdrobniejsze wskazówki, sygnały mogące świadczyć o tym, że „towarzyszka podróży” pragnie niewerbalnie zawiadomić cię o swojej gotowości do nawiązania kontaktu. Gdy tylko nabierzesz pewności, że wysłała w twoją stronę tego rodzaju sygnał, możesz spróbować rozpocząć rozmowę. Pierwsze zdanie powinno być zawsze dobrze przemyślane. Oczywiście bądź uprzejmy i, naturalnie, bardzo ostrożny. Jeżeli teraz osoba ta również werbalnie wyrazi niechęć do nawiązania kontaktu lub gwałtownie się odwróci, oznaczać to będzie zdecydowaną odmowę. Jeśli natomiast przyjmie zaproszenie do rozmowy, to wszystko w porządku.

Przy tak ostrożnym podejściu do sprawy ewentualne odrzucenie nie będzie dla ciebie z pewnością żadnym problemem na płaszczyźnie psychicznej, ponieważ przyjmując delikatny sposób postępowania, byłeś zapewne świadomy, że tylko testujesz sytuację. Innymi słowy, liczyłeś się z ewen-

tualną odmową jako z jedną z możliwości. Przede wszystkim jednak zorientowałaś się, że ta osoba nie ma ochoty rozmawiać ani z tobą, ani z nikim innym, więc nie musisz szukać przyczyn odmowy w sobie.

Teraz przejdźmy do trzeciej możliwości, czyli sytuacji otwartej. Tym razem nie znamy efektu, jaki przyniesie początek rozmowy. Są to te sytuacje życiowe, o których stanowi główna część tej książki, z którymi stykamy się na co dzień. Kto się mądrze do nich nastawi, uwzględniając zasady komunikacji, może przemienić je w „szczęśliwe zbiegi okoliczności”, kto zaś nie będzie umiał się zręcznie zachować, natknie się na swej drodze na „znak stopu”, nawet jeśli napotkana osoba pierwotnie miała chęć na rozmowę.

MISTRZ ŚWIATA W CZYTANIU W MYŚLACH

Ileż to razy słyszałam już zdania typu: „Gdy to zrobię, gdy to powiem, co pomyślą sobie o mnie inni?”; „Inni pomyślą na pewno: ten to musi mieć potrzebę ględzenia, skoro zaczepia obcych ludzi!”. Często kryje się za tym przekonanie, że to, co mamy do opowiedzenia, jest dla innych po prostu nudne. Skąd jednak my to tak dokładnie wiemy...? Cóż można odpowiedzieć na taką postawę? Ja zadaję zawsze tylko jedno pytanie: „Czy już kogoś o to zapytałeś?”. Nie, oczywiście, że nie.

Czy naprawdę sądzisz, że twoją rozmówczynią, zupełnie obcą osobą, tak bardzo obchodzą wewnętrzne motywy twego zachowania? Faktycznie uważasz, że ona o tobie myśli? Większe jest przecież prawdopodobieństwo, że myśli o własnych przeżyciach i pragnieniach, a może nawet o małej pogawędce dla zabicia czasu. A ty? Ty myślisz całkiem egoistycznie, celebrowasz swoje przewrażliwienie, podczas gdy osobę naprzeciw siebie „podejrzewasz, że ona podejrzewa ciebie” o pilną potrzebę zagadywania obcych ludzi... (Już konstrukcja tego zdania podkreśla zawilóść takiego myślenia).

Otóż najskuteczniej rozprawisz się ze swym wewnętrznym „lektorem myśli”, który zagnieździł się w twoim umyśle, gdy zapytasz: „Skąd tak dokładnie wiesz, że ktoś inny tak właśnie myśli, że takie jest jego zdanie?”. Kiedy usłyszy tak zadane pytanie, będzie musiał spuścić z tonu. Chyba że ma w zanadrzu sensowne argumenty, ponieważ usłyszał wypowiedzi innych lub odebrał jednoznaczne sygnały niewerbalne. W takiej sytuacji ostrzeżenie byłoby na miejscu i należałoby się wycofać.

Rozdział 6

STWORZENIE
PODSTAW
OSIĄGNIĘCIA SUKCESU

Dotychezas zajmowaliśmy się wstępnymi rozważaniami, które miały nas wprowadzić na właściwą ścieżkę. Teraz nadszedł czas, by zacząć udoskonalać umiejętności, niezbędne do skutecznego nawiązywania kontaktów z nieznanymi. Konieczne jest w tym celu postawienie przed sobą i wywiązanie się z trzech zadań:

1. **Postaraj się właściwie i w sposób jak najbardziej obiektywny postrzegać otaczającą cię rzeczywistość.** Kto bowiem kroczy przez świat z otwartymi oczami, widzi rzeczy, o których warto rozmawiać i które pomogą w pokonaniu każdej przeszkody.
2. **Naucz się uważnie słuchać, abyś właściwie pojmował to, co mówi twój rozmówca.** Dzięki temu dodasz mu pewności siebie, której potrzebuje do przeprowadzenia rozmowy. Umiejętność uważnego słuchania jest istotna również dlatego, że ułatwia znalezienie punktów zaczepienia do dalszej swobodnej rozmowy, w którą moglibyśmy wpleść interesujące nas wątki.

3. **Zdobądź jak najbardziej rozległą wiedzę ogólną.** Pomocze ci to w znajdowaniu nowych tematów do rozmowy, a także w roztrząsaniu zagadnień poruszanych przez rozmówcę. Rozległa wiedza ogólna wzmacnia też naszą pewność siebie i zwiększa zaufanie do własnych możliwości.

Fakt, że żyjemy w świecie zdominowanym nadmiarem bodźców, nie ulega wątpliwości, więc broniąc się przed tym, celowo przytępiamy nasze zmysły. I chociaż pozbawiamy się w ten sposób dostępu do mnóstwa informacji, to na pewno postępujemy słusznie, bo jest to forma samoobrony. Gdyby cały ten napływ obrazów, cała wrzawa i kakofonia dźwięków dotarły do naszej świadomości, musielibyśmy oszaleć.

Do tego postępowania, które chciałabym określić po prostu mianem „automatycznej bioochrony”, dochodzi jeszcze nasz całkiem osobisty filtr, dzięki któremu dopuszczamy do naszej świadomości jedynie to, co zostało poddane indywidualnej selekcji. Mamy przecież własne spojrzenie na świat, a ściślej rzecz ujmując, dzięki indywidualnemu oglądowi rzeczywistości zewnętrznej żyjemy własną rzeczywistością, różniącą się od tej, która nas otacza. Kto chciałby dowiedzieć się więcej ciekawych, a zarazem pouczających rzeczy, temu polecam książkę Paula Watzlawicka: *Wie wirklich ist die Wirklichkeit* (Jak realna jest rzeczywistość).

A zatem prywatna rzeczywistość każdego z nas jest nie tylko odmienna od tej realnej, lecz także zupełnie inna od prywatnej rzeczywistości pozostałych ludzi, również tych obok nas, nieznanymi, z którymi chcemy nauczyć się nawiązywać kontakt, a tym samym pragniemy ich poznać. Oni też odbierają rzeczywistość subiektywnie i selektywnie, słyszą tylko to, co chcą usłyszeć, i widzą to, co chcą zobaczyć, ponieważ właśnie to współgra z ich światem.

POSTRZEGANIE OTOCZENIA

Chłoniemy rzeczywistość pięcioma zmysłami: wzrokiem, słuchem, dotykiem, węchem i smakiem. Każdy człowiek w odmienny sposób percypuje to, co go otacza, a własna obserwacja ma dla niego wartość bezwzględną. W mózgu istnieje jedynie obraz własnej, prywatnej rzeczywistości. Naturalnie, istnieje także „realny” świat, ale tego człowiek praktycznie nie postrzega.

Powstawanie obrazu rzeczywistości w mózgu jest porównywalne ze sporządzaniem planu miasta albo mapy kraju: plan miasta nie jest miastem, mapa kraju nie jest krajem, plany ulic nie są ulicami, lecz ukazują jedynie ich rozkład. Plan miasta i mapa są tylko odbiciem rzeczywistości, miasto i kraj stanowią zaś faktyczną rzeczywistość. Indywidualna mapa jest dla każdego człowieka czymś bezwzględnie obowiązującym i nie ma on dostępu do żadnej innej rzeczywistości oprócz „swojej mapy”.

Każda obserwacja zostaje zakodowana w mózgu. Zanim to jednak nastąpi, zanim to, co postrzegamy, dotrze na właściwe miejsce, tam, gdzie ma zostać zakodowane, musi być dostrzeżone, usłyszane, odczute, poznane za pomocą węchu i smaku, a więc przedostać się przez ten całkiem indywidualny „filtr” danej osoby. „Filtry” te kształtują się pod wpływem kręgu kulturowego, w którym żyjemy, pochodzenia, ale także naszych własnych myśli i systemu wartości. Jeżeli to, co przeżyliśmy, zmieniamy w naszej pamięci, nazwiemy to zniekształcaniem. Ponieważ nie potrafimy wszystkiego przyswoić i zapamiętać, mnóstwo percypowanych przez nas rzeczy zostaje wymazanych. Jeśli coś, czego raz doświadczyliśmy, zacznie uchodzić dla nas za powszechne, nazwiemy to, jak sobie zapewne przypominasz, uogólnieniem.

Odwiedziny w Neandertalu

Rudi stoi przed małym regalem, który zbudował dla Mandy. Szuka grotów strzał, które jej powierzył, ale nie może ich znaleźć. Wściekły woła Mandy.

Ona zjawia się i pyta: „Czego chcesz?”

„Szukam grotów!”

Mandy sięga na półkę i podaje mu je. „Typowy mężczyzna. Leżą przed twoim nosem, a ty ich nie widzisz!”

Postrzeganie Rudiego, jeśli chodzi o przedmioty „leżące tuż przed nosem”, nie jest najlepsze, natomiast gdy patrzy w dal, nic nie ujdzie jego uwagi. Tymczasem Mandy zauważa wszystko, co się dzieje wokół niej.

Co ci to przypomina? Dziś mężczyźni nie potrafią dostrzec nawet leżącego przed nimi pilota od telewizora. Kobiety zaś często dopiero po fakcie zauważają, że właśnie minęły ulicę, w którą miały skręcić. Raz nie widzi się tego, co leży w pobliżu, innym razem tego, co się znajduje w oddali.

Więści o tym, że kobiety i mężczyźni w różny sposób postrzegają swoje otoczenie, niestety jeszcze nie wszędzie dotarły. Wiedza na ten temat, coraz bardziej dostępna dzięki badaniom specjalistów w dziedzinie komunikacji międzyludzkiej, ale również dzięki badaniom w zakresie funkcjonowania mózgu, okazuje się niezwykle przydatna w stosunkach międzyludzkich. Problem polega jednak na tym, że wciąż za mało o tym wiemy i wynikają stąd fatalne błędy, które popełniamy. Polecam więc książkę na ten temat autorstwa Allana i Barbary Pease *Dlaczego mężczyźni nie słuchają, a kobiety nie umieją czytać map*, dowcipnie wyjaśniającą tę, jak i wiele innych różnic między kobietami i mężczyznami.

Skąd się bierze to różnicowane postrzeganie? Istotną przyczyną tkwi w odmiennej strukturze męskiego i kobiecego mózgu. Oprócz tych uwarunkowanych biologicznie różnic, można jeszcze stwierdzić istnienie – łagodnie mówiąc – odmiennych preferencji w zakresie postrzegania, któ-

re prowadzą u kobiet i u mężczyzn do całkiem zindywidualizowanego oglądu rzeczy.

NIEDOSTRZEGANIE

Gdy podjęłam wreszcie ostateczną decyzję o przeprowadzce ze Stuttgartu do Karlsruhe, nagle wszędzie zaczęłam dostrzegać samochody z rejestracją z Karlsruhe. Skąd się wzięły naraz te wszystkie samochody? Oczywiście przedtem było ich w Stuttgartu i okolicy tyle samo, tylko że przed podjęciem decyzji o przeprowadzce po prostu mnie one nie interesowały. Nie zauważałam ich.

Tak się to właśnie odbywa: nasza percepcja ma charakter wybiórczy, ponieważ nie jesteśmy w stanie wchłonąć wszystkiego, co dociera do nas z otoczenia. Bez tej umiejętności selekcjonowania nie byłaby możliwa jakakolwiek forma koncentracji. Koncentrując się na czymś, przestajemy dostrzegać inne, „nieważne” rzeczy. O tym, czy coś jest ważne, czy nie, rozstrzyga dobrze wytrenowany „wewnętrzny cenzor”. Gdy coś „wykasowujemy”, dokonujemy określonej, nam tylko właściwej oceny wartości. Raz nastawiamy się wyłącznie na to, co dobre, innym razem tylko na to, co złe, ale o tym, co jest dobre, a co złe, decyduje znów nasz „wewnętrzny cenzor”. Jeśli jest pesymistą, będziemy zwracać uwagę głównie na negatywne aspekty otaczającej nas rzeczywistości, jeśli zaś skłania się ku optymizmowi, skupimy się przede wszystkim na tym, co piękne i radosne.

Naturalnie, także nasz język odzwierciedla to, co wymagamy ze świadomości. Gdy coś zostaje wymazane, rodzą się nieporozumienia, wszystko bowiem, czego się dokładnie nie wyartykułuje, zmusza drugą osobę do interpretacji. Jeżeli uda nam się to trafnie zinterpretować, mamy szczęście, jeżeli się jednak pomylimy, to będziemy mieli pecha.

Przytoczmy jako przykład następującą scenę. Żegnasz się z kolegą po zakończeniu pracy, napomykając przy okazji:

„Cieszę się już na myśl o wieczornym leniuchowaniu!”. Całkiem możliwe, że twój kolega wyobrazi sobie ciebie drzeмиącą przed telewizorem, podczas gdy koleżanka z pokoju obok, która usłyszała te słowa przez uchylone drzwi, pomyśli sobie: „Też bym to teraz chętnie zrobiła: poleżeć w wannie, posłuchać muzyki i wypić lampkę wina...”.

Przez „leniuchowanie” różni ludzie rozumieją zatem różne rzeczy. Snujmy więc dalej naszą historyjkę. Także spotkanej na schodach sąsiadce mówisz, że masz zamiar urządzić sobie teraz wieczorne leniuchowanie. Ona jednak nie przepada za tobą, ponieważ nie sprzątasz klatki schodowej z tym samym co ona zapałem, więc odburkuje: „Lepiej by posprzątała, zamiast się lenić!”.

Od ciebie zależy, jaką liczbę informacji otrzyma otoczenie, a ile musi sobie dopowiedzieć. Jeśli nie przywiązujesz zbyt wielkiej wagi do interpretacji swoich słów przez innych, wystarczy powiedzieć: „Teraz urządzę sobie wieczorne leniuchowanie”, ale jeśli chcesz, by druga osoba dokładnie wyobraziła sobie, co w rzeczywistości masz zamiar przedsięwziąć, nie pozostaje ci nic innego, jak sprecyzować swoją wypowiedź: „Teraz urządzę sobie wieczorne leniuchowanie i położę się zaraz do łóżka. Po takim nawale pracy w minionym tygodniu naprawdę sobie na to zasłużyłam”.

Ponadto nie sposób nie zauważyć, do jak niekorzystnych skutków taki brak precyzji w wypowiedzianiu się może doprowadzić, zwłaszcza gdy mamy jakiś problem i pomijamy w naszej wypowiedzi to, co mogłoby nam być pomocne, i nie odwołujemy się do naszej wiedzy ani pozytywnych doświadczeń, nie wykorzystujemy też umiejętności, które bez wątpienia posiadamy. W ten sposób blokujemy się, zamiast uruchomić nasz potencjał. Przypominasz sobie rozdział o blokadzie myślowej? Jeżeli odetniesz wszystkie drogi, założysz klapki na oczy, to niechybnie wpadniesz w stres. Mając przed sobą na pozór tylko jedną drogę, dążymy wprost ku blokadzie myślowej i uczuciu „kluski w gardle”.

ZNIEKSZTAŁCANIE

Odtwarzanie w pamięci wcześniejszych spostrzeżeń kryje w sobie rozmaite zasadzki. Niektóre przeżycia ulegają bowiem w trakcie tego procesu przemianie, zostają upiękkszzone lub wyolbrzymione. Ani się obejrzymy, a już zdobytemu niegdys przez nas doświadczeniu zostaje nadany niewłaściwy wymiar.

Spotykasz na ulicy przelotnie poznaną osobę, pozdrawiasz ją, ale ona się nie odklania. Żadnego uśmiechu, żadnego skinienia głową. To cię poirytowało. Kilka dni później dostrzegasz swojego kuzyna, idącego drugą stroną ulicy. Machasz do niego ręką, a on pozdrawia cię jedynie jakby od niechcecia. Zaczynasz się zastanawiać: „Co się stało?”. Pytasz się w duchu: „Czy jestem trędowną?”.

Stajesz się bardziej powściągliwa w swoich reakcjach. Widząc na przystanku swoją sąsiadkę, panią Mayer, odwracasz się i wsiadasz do autobusu innymi drzwiami. Wkrótce dociera do ciebie przekazana przez otoczenie wiadomość, że „stałaś się dziwna”.

Czy nie należało inaczej tego wszystkiego zinterpretować? Najprawdopodobniej znajoma i kuzyn byli po prostu zagrożeni we własnych myślach. Wiedząc o tym nie zmieniłabyś swojego zachowania wobec pani Mayer, wsiadłabyś tymi samymi drzwiami do autobusu, a ona, jak zawsze, ucięłaby sobie z tobą pogawędkę, opowiadając ze wszystkimi szczegółami o swoich wnukach i psie. Wprawdzie nigdy cię to specjalnie nie interesowało, ale twój obraz świata pozostałby nienaruszony.

Takie niewinne zdarzenia zostają we wspomnieniu przewartościowane i otrzymują nowe znaczenie. W rezultacie zmienia się twoje zachowanie, tak że teraz prowokujesz sytuacje potwierdzające tę zniekształconą interpretację. Sugestie przyjaciół, że być może są to jedynie twoje wymysły, odrzucasz z całym przekonaniem – mogłabyś wykrzyknąć im prosto w twarz: „Ja przecież codziennie tego doświadczam!”.

Nic na tym świecie nie jest jednak z gruntu złe. Stąd też pewne aspekty takich zniekształceń mogą się stać pożywką dla wyobraźni. Bez tego nie byłoby wizji ani wynalazków. Prawdopodobnie nadal tkwilibyśmy, jak Rudi i Mandy, w Neandertalu.

Odnieśmy to przekonanie do naszego tematu. Jak często zniekształcenia przeszkadzały ci dotąd w codziennym życiu? Czy ograniczały na przykład twoją swobodę w postrzeganiu otoczenia? Prawdopodobnie wiele rzeczy zostało za ich sprawą wymazanych. To z kolei prowadziło do pomijania aspektów, które inni uznają za istotne, aspektów, które pomogłyby ci może w nawiązaniu bliższego kontaktu z nieznaną rozmówczynią. Nakładają się na to własne negatywne przeżycia, w okamgnieniu podnoszone do rangi ogólnie obowiązujących reguł, w myśl stwierdzenia: „Skoro ten już tak na mnie patrzy, to nie mam najmniejszych szans”. Znow coś zniekształciliśmy, bo któż może wiedzieć, co rzeczywiście się kryje za wyrazem twarzy, który zinterpretowaliśmy jako nieprzyjazną minę.

Rozdział 7

TRZY RZECZY
POTRZEBNE
DO NAWIAZANIA
SWOBODNEJ
ROZMOWY

Abyś w przyszłości nie musiał się wykręcać od swobodnej rozmowy wymówkami typu: „To jest dla mnie zbyt płytkie”, naucz się chłonąć wszystkimi zmysłami to, czym się w danej chwili zajmujesz. Rozejrzyj się dokładnie i poszukaj zjawisk, których wcześniej nie dostrzegałeś. Postaraj się usłyszeć wszystko, co się da. Zdziwisz się różnorodnością tematów, którą napotkasz na każdym kroku.

Żeby jednak więcej widzieć i słyszeć, przeznacz najpierw parę tygodni na ćwiczenie ostrości wzroku i zdolności słyszenia. Gdy lekarz przepisuje receptę, często widnieją na niej wskazówki dotyczące zażywania leku: „Trzy razy dziennie, po jedzeniu”. My wiemy jednak, że zdrowiej jest jeść pięć mniejszych posiłków w ciągu dnia, zatem zastosujmy się do następującej wskazówki dotyczącej „uczenia się”: pięć razy dziennie, po jedzeniu, małe ćwiczenie na przysłuchiwanie się i pięć razy dziennie, przed jedzeniem, małe ćwiczenie na przypatrywanie się.

NAUCZ SIĘ SŁUCHAĆ I SŁYSZEĆ

Jakże często zdarza się nam, że w połowie zdania przestajemy słuchać, co ktoś do nas mówi, bo już zastanawiamy się nad odpowiedzią. W ten sposób reszta informacji do nas nie dociera i dochodzi do nieporozumienia. Bywa też, że coś słyszymy i w myślach kojarzymy to z inną, prawdopodobnie gdzie indziej niejednokrotnie już zasłyszana wiadomością.

Należytego słuchania trzeba się nauczyć. Słyszysz się oczywiście rady typu: „Daj się wszystkim wypowiedzieć”, „Miej cierpliwość”, ale bez wyjaśnienia, jak to zrobić, niewiele nam one pomogą.

Słuchanie, jeśli się go oduczylimy, trzeba dosłownie trenować. Zamieszczam więc małą serię ćwiczeń. Sam możesz kształtować ich przebieg.

Ćwiczenie 1

Żeby wykonać pierwsze ćwiczenie, najlepiej wspomóc się jakimś urządzeniem mechanicznym. Nagraj na przykład na kasetę pierwsze zdanie wiadomości telewizyjnych, wysłuchaj go uważnie i następnie powtórz, słowo w słowo. Dla pełnej kontroli powinienś nagrać na kasetę także swoje powtórzenia i przesłuchać je jako rodzaj sprawdzianu.

Kolejny etap polega na słuchaniu całych wiadomości i nagrywaniu ich na kasetę. Spróbuj potem opowiedzieć ich treść. Naturalnie nie odtworzysz tekstu dosłownie, ale postaraj się jak najwięcej zapamiętać. Wolno ci streszczać wiadomości, ale w twoim sprawozdaniu, które także nagrasz na kasetę, powinny się znaleźć – w miarę możliwości – wszystkie informacje. Spróbuj też, podobnie jak zawodowy sprawozdawca, unikać w swojej rekonstrukcji programu wszelkich emocji, a co za tym idzie, również wartościowania. Kto będzie to ćwiczył kilka razy dziennie, szybko zauważy swoją rosnącą sprawność słuchania.

Ćwiczenie 2

Akt drugi to wyjście „między ludzi”. Idź do kawiarni i usiądź w pobliżu dwóch rozmawiających ze sobą, nieznanych ci osób. Najlepiej ulokuj się plecami do nich, żebyś mógł się skoncentrować jedynie na słuchaniu i by ich gesty czy mimika nie rozpraszały twojej uwagi lub nie zakłócały słuchowego odbioru. Dotychczas twoja wrażliwość na to, co w wypowiedzi wiąże się ściśle z dziedziną faktów, zdążyła znacząco wzrosnąć. Przysłuchuj się uważnie, jak te dwie osoby słuchają siebie nawzajem. Czy przerywają sobie w pół zdania? Czy odpowiedzi jednej osoby wynikają z pytań i spostrzeżeń drugiej?

Ćwiczenie 3

Do następnego praktycznego testu potrzebujesz znajomej, która ma czas, albo poproś o pomoc kogoś, kto już nie raz ci zarzucił: „Znowu nie słuchałeś, co się do ciebie mówi!”. Niech ta osoba coś opowie, a ty powiedz to, co usłyszałeś, własnymi słowami. Potem, żeby sprawdzić, czy dobrze wszystko zapamiętałeś, upewnij się: „Chyba właściwie to zrozumiałem. Uważasz, że...”. Tylko twój rozmówca może ocenić, czy dobrze go słuchałeś.

PATRZ ŚWIADOMIE

Po tym, jak na nowo nauczyliśmy się słuchać, chcemy przyswoić sobie również nowy, to znaczy świadomy sposób widzenia. Zaczniemy chociażby od własnego pokoju. Sam go urządziłeś i nawet w nocy, w ciemnościach tak dobrze się w nim orientujesz, że niczego nie potracisz. Teraz przyjrzyj się swojej sofie lub swojemu stolowi. Czy potrafiłbyś szczegółowo opisać wzór, mazerunek? Jakiego są koloru? Jak dokładnie określiłbyś ten kolor? A czasopismo, które leży na stole: czy obejrzałeś wnikliwie jego okładkę? Jak ułożone są tytuły, jak rozmieszczony tekst i zdjęcia? Ile zapowiedzi

zamieszczonych wewnątrz artykułów znajduje się na niej? Czy czcionka, kolor i rozmiar pisma są tu zawsze takie same?

Sądzę, że już się domyślacie, o co chodzi w patrzeniu: o umiejętność świadomego przyglądania się ludziom i rzeczom przy jednoczesnym wyzbyciu się wszelkich obciążeń, a tym samym przy powstrzymaniu się od wartościowania i orzekania, że coś jest dobre bądź złe, piękne, interesujące, kolorowe, staromodne, głupie czy jeszcze inne. Z reguły przyjmujemy do wiadomości jedynie istnienie rzeczy składających się na naszą codzienną rzeczywistość, bez ich faktycznego postrzegania. Chciałabym, byś (w miarę możliwości) nauczył się patrzeć, niczego nie oceniając. Dlatego też nie pozostaniemy w twoim pokoju, lecz ponownie wyjdziemy między ludzi.

Ćwiczenie

Następnym razem, gdy pójdziesz coś kupować, ustaw się przy kasie, gdzie jest spora kolejka. Jak wyglądała osoba, która stała przed tobą? Co miała na sobie? Jaki miała kolor włosów? Czy nosiła okulary? I tak dalej, i tak dalej. A teraz spróbuj opisać dokładnie wybraną osobę, podając jak najwięcej szczegółów, ale unikając wartościowania w stylu: „młody chłopak, bardzo zadbany”.

Ostatecznie takie detale, jak niebieski kolor lakieru samochodowego czy brązowa kurtka skórzana, którą nosił jakiś młody człowiek, to jedyne aspekty postrzegania przez nas bliźnich i otoczenia. Widzimy więcej, ponieważ orientujemy się w naszym otoczeniu, interpretując je.

To w nieunikniony sposób prowadzi nas od **obiektywnej** obserwacji ku przypatrywaniu się połączonemu z **wartościowaniem**. A zatem co widzisz, gdy przyglądasz się danej osobie lub rzeczy?

Jaka jest twoja interpretacja, co czujesz w tym momencie? Nie odpowiemy na to wszystko od razu.

Myślenie i wartościowanie: Gra interpretacyjna

To naprawdę trudne ćwiczenie, być może nawet najtrudniejsze ze wszystkich. Teraz chodzi bowiem o myślenie i wartościowanie. Pretekstem niech będzie festyn uliczny. Zadanie brzmi: obserwować i interpretować.

Weźmy przykład Pauliny. Jest z zawodu sekretarką i czeka na swojego przyjaciela. Ma dwadzieścia cztery lata. Do czasu przybycia przyjaciela zajmuje się grą interpretacyjną. Wybrała sobie do tego Anitę. Paulina przygląda się jej i myśli: „Widzę starszą kobietę, która patrzy na mnie wyczekująco i zastanawia się, czego mogę od niej chcieć. Wnioskuje z tego, że jest tutaj, ponieważ nie ma ochoty gotować, a tu są wszelkie przysmaki. Ja zaś jestem do niej przyjaźnie nastawiona, bo doskonale to rozumiem”.

Obok Pauliny stoi Marcin. Jest konstruktorem, ma za sobą potwornie stresujący dzień i nie chce iść do domu, gdyż tam czekałaby go nowa porcja napięć. Od tygodni nieustannie kłóci się ze swoją żoną. Marcin ma czterdzieści lat. Patrzy w stronę Gabrieli i w myślach gra z nią w grę interpretacyjną. Oto jego rozważania: „Widzę atrakcyjną kobietę, w niebieskiej sukience. Ma na sobie złotą biżuterię i rzucający się w oczy zegarek. Wnioskuje z tego, że zna się na modzie i przykłada wagę do wyglądu zewnętrznego. Nic właściwie nie czuję, może jedynie to, że to dla niej nieprzyjemne, gdy się tak jej przyglądam”.

I tym sposobem oboje interpretatorów popełniło błędy, zresztą charakterystyczne dla swej płci. Kobieta właściwie w ogóle nic nie widziała, natomiast interpretowała wiele i miała pozytywne odczucia. Mężczyzna dostrzegł wiele szczegółów, dobrze je zinterpretował, ale niczego nie czuł.

Pozwólcie, że dokładnie to objaśnię.

Najpierw skorygujmy wypowiedź Pauliny: „Widzę starszą kobietę, która patrzy na mnie wyczekująco i zastanawia się, czego mogę od niej chcieć”. Zobaczyć, że ktoś patrzy

wyczekująco – to nie wydaje się możliwe, tym bardziej niemożliwe jest zaś ujrzenie cudzych myśli. Trudno też zgodzić się z interpretacją Pauliny, że Anita to starsza kobieta. Ma ona pięćdziesiąt jeden lat, kobieta w jej wieku mogłaby uznać Paulinę niemalże za rówieśniczkę.

To, co powinna była zauważyć Paulina, to fakt, że siedząca nieopodal kobieta przygląda jej się, że ma siwe, falowane, krótko obcięte włosy; mogła też dostrzec, że oprócz złotych kolczyków w uszach nie nosi innej biżuterii, jest ubrana w brązowy sweter, czarne spodnie i czarne buty na płaskich obcasach.

Patrzeć równa się więc wzrokowemu postrzeganiu tego wszystkiego, co może zauważyć nie tylko Paulina, lecz także każdy inny człowiek i co dla każdego jest tak samo oczywiste, jak dla niej. Kwestię podlegającą interpretacji stanowi także wiek – o ile rozpatrujemy go w odniesieniu do własnego wieku. W pierwszej części tego ćwiczenia Paulina i stojący przypadkowo obok niej Marcin widzą to samo lub – ściślej mówiąc – mogliby widzieć to samo.

Druga część polega na interpretacji. Chodzi tu o osobisty ogląd rzeczywistości. Możemy widzieć to samo, co nasz sąsiad, ale nie musimy. W naszym przykładzie Paulina mówi: „Wnioskuje z tego, że jest tutaj, ponieważ nie ma ochoty gotować, a tu są wszelkie przysmaki”. Dla niej jest to najzupełniej logiczne, ale Marcin mógłby się temu swobodnie przeciwstawić, stwierdzając: „Wnioskuje z tego, że jest tutaj, bo chciałaby z kimś porozmawiać, w przeciwnym razie nie patrzyłaby tak w stronę kobiety obok mnie”. On też uważa swoją interpretację za właściwą. Natomiast sąsiadka Pauliny z lewej strony mogłaby powiedzieć: „Jest tutaj, ponieważ nudzi się w domu. Dzieci już dawno wyfrunęły z gniazdka, a jej mąż jeszcze nie wrócił z pracy”. Także ona uważa swoje spostrzeżenia za prawdziwe. Tylko Anita może jednak rozstrzygnąć, kto z tej trójki ma rację, albo orzec, że wszyscy się mylą. Natomiast wy, drodzy Czytelnicy, dowiecie się

prawdy ode mnie, ponieważ to ja powołałam do życia te postacie. Anita jest świeżo po rozwodzie i po raz pierwszy sama udała się na tego rodzaju imprezę. Stara się robić wrażenie pewnej siebie. To jej pierwsza próba nawiązania z kimś swobodnego kontaktu.

Na zakończenie tej gry, Paulina tak opisała swoje uczucia: „Jestem do niej przyjaźnie nastawiona, bo doskonale to rozumiem”. W ten sposób całkiem prawidłowo poradziła sobie z tą częścią ćwiczenia, gdyż minimum uczucia, jakie można komuś okazać, to sympatia lub antypatia. Przyczyna, dla której poczuła sympatię do Anity, nie miała jednak związku z faktycznym stanem rzeczy. Inne możliwe do okazania uczucia to na przykład strach przed kimś, a nawet nienawiść, albo też wielkie zadowolenie czy radosne oczekiwanie.

Zajmijmy się z kolei wypowiedzią Marcina: „Widzę atrakcyjną kobietę w niebieskiej sukience. Ma na sobie złotą biżuterię i rzucający się w oczy zegarek”. Z wyjątkiem określeń „atrakcyjna” i „rzucający się w oczy”, które wskazują na jego osobisty gust i tym samym stanowią rodzaj interpretacji, jego wypowiedź świadczy o tym, że patrzył bardzo wnikliwie.

Mogę dorzucić jeszcze kilka szczegółów: kobieta ma umalowane usta, choć w innych sytuacjach się nie maluje, ma krótkie, kruczoczarne włosy, a jej biżuteria to złoty łańcuszek, dobrane do niego kolczyki i bransoletka. Ma na nogach jasnoniebieskie rajstopy i czarne kozaczki na wysokich obcasach ze złotą klamrą. W drugiej części Marcin mówi: „Wnioskuje z tego, że zna się na modzie i przykłada wagę do wyglądu zewnętrznego”. Nic temu nie da się oczywiście zarzucić, niemniej jednak mogłabym przedstawić tu również własną interpretację: „Wnioskuje z tego, że ta kobieta ubiera się stylowo, ale jednocześnie ma odwagę pozostać przy tradycyjnej modzie, jeżeli jest jej w czymś do twarzy, i nie stara się za wszelką cenę nadążać za nowościami”. Paulina myśli za to, że kobieta, którą z takim zafascynowaniem obserwuje nie-

znajomy mężczyzna, musi być bardzo bogata. Interpretuje więc i spojrzenie Marcina, i sytuację finansową Gabrieli.

Gabriela ma trzydzieści sześć lat i jest samotną matką, ale zarówno ojciec dziecka, jak i jej rodzice hojnie ją wspierają, tak że nie musi pracować. Akurat teraz jej sześćioletnia córeczka jest u przyjaciółki. Gabriela nie ma zwyczaju trwonienia pieniędzy, by nadążyć za modą. Moda jest jej zupełnie obojętna, więc szyje sobie wszystko sama i najważniejsze jest dla niej to, żeby się dobrze czuć w swoich ubraniach. Wcale nie jest wykluczone, że nosi jakąś sukienkę już od dziesięciu lat, co jakiś czas coś przy niej przerabiając lub trochę ją odnawiając. Trzecia część doświadczenia, w której chodziło o wyrażanie uczuć, sprawiła Marcinowi większe trudności niż Paulinie. „Nic właściwie nie czuję, może jedynie to, że to dla niej nieprzyjemne, gdy się tak jej przyglądam”. Wprawdzie jest to szczere, ale opis nie dotyczy uczuć, lecz staje się interpretacją. Marcin podejrzewa, że Gabrieli zrobiło się nieprzyjemnie, choć wcale tak nie musiało być, przede wszystkim jednak mówi on o czyichś uczuciach zamiast o własnych. Gdyby poprzez swoją wypowiedź o charakterze interpretacji spróbował wyrazić również uczucia, mogłaby ona brzmieć mniej więcej tak: „Mam wrażenie, że to dla niej nieprzyjemne, gdy tak o niej mówię. I właśnie to sprawia, że czuję do niej sympatię, gdyż mnie też byłoby nieprzyjemnie, gdyby ona opisała mnie w ten sposób”.

To naprawdę zajmująca gra, a także bardzo pouczająca, jeśli chodzi o nasze postrzeganie rzeczywistości. Możecie bez większego wysiłku rozbudować ją, czyniąc z niej systematyczne ćwiczenie.

Ćwiczenie

Graj w grę interpretacyjną kilka razy dziennie – na ulicy, w supermarkecie, w tramwaju – wszędzie, gdzie możesz bez problemu obserwować innych ludzi. Zawsze będziesz musiał odpowiedzieć sobie na trzy pytania:

- Co widziałem?
- Jak to interpretuję?
- Co przy tym czułem?

Z tych trzech pytań wyłonią się trzy odrębne „bloki” zagadnień, które możesz rozwijać i uszczegóławiać. Staraj się jednak odgraniczać od siebie te bloki, co ułatwi ci stosowanie odpowiednio zróżnicowanych form wypowiedzi: „Widzę...”, a następnie: „Wnioskuje z tego, że...” oraz: „Czuję przy tym...”. Zadbaj o to, by interpretacje naprawdę brały się z tego, co zobaczyłeś, a nie z tego, co sam dodałeś lub przypomniałeś sobie w związku z jakąś inną osobą lub sytuacją. Bądź w tym szczery, mówiąc o swoich uczuciach. Powinny one wynikać tylko z tego, co zobaczyłeś i zinterpretowałeś.

W grę interpretacyjną można grać również z przedmiotami. Oglądasz na przykład reklamę, bukiet kwiatów czy też dzieło sztuki. Co dokładnie widzisz, co z tego wnioskujeś? Jakie uczucie wywołuje w tobie ta obserwacja? Na pewno już nie raz spotkałeś się z tym, że w jakiejś publicznej instytucji eksponuje się dzieło sztuki. Najczęściej jest to obraz współczesny i „w ogóle nie można się połapać, o co tu właściwie chodzi” – narzekają oburzone mieszczuchy. Coś takiego natychmiast rodzi dysputę: zdjąć czy zostawić? Być staromodnym czy nowoczesnym, skoro tak samo liczna grupa widzi w tym śmiało posunięcie i naprawdę udane dzieło sztuki!

Na czym polega sens tego całego ćwiczenia? Spotykamy nieznaną osobę i ledwie rzucimy na nią okiem, a już dokładnie wiemy, co to za typ człowieka. Co więcej, ten „typ” natychmiast wyzwala w nas jakieś uczucia i gotowiśmy tę kompletnie nam nieznaną osobę oceniać. Co ma wspólnego zupełnie obcy człowiek z naszymi całkowicie prywatnymi interpretacjami? Nic, po prostu nic! Świadomie, a raczej podświadomie, z nie do końca znanych nam przyczyn, przypominamy sobie o kimś lub też o jakiejś sytuacji związanej

z kimś innym. I zaraz rzutujemy nasze doświadczenia, uczucia, przeżycia na tę obcą osobę.

Kto chce wyzbyć się uprzedzeń w kontaktach z nieznanymi, by móc swobodnie z nimi rozmawiać, powinien w tym trzyczęściowym ćwiczeniu skoncentrować się głównie na części dotyczącej patrzenia. Spotykamy człowieka, którego nigdy wcześniej nie znaleźliśmy, obecna sytuacja nie da się porównać z przeżytą wcześniej, wywołującą wspomnienia. Z wiekiem potrafisz już inaczej reagować, nauczyłeś się czegoś od tamtego czasu, umiesz niezależnie myśleć.

A co z twoimi uczuciami do obcych? Wejrzyj w swoje wnętrze. Czy sympatię lub antypatię czujesz rzeczywiście tylko do tego aktualnie spotykanego człowieka? Jeśli tak, to w porządku, waszej rozmowy nie zakłóca twoje obciążenia z przeszłości. Naturalnie nie chodzi o to, byś nawiązywał kontakt z nieznanymi, kierując się wyłącznie rozsądkiem. Uczucie odgrywa tu też ważną rolę. Także w sferze uczuć winniśmy jednak nauczyć się rzetelności.

Jesteśmy obciążeni balastem gotowych, utartych opinii i ocen: „Tak to już jest”. Często są to również uprzedzenia, które w pewnych sytuacjach mogą być nawet uzasadnione, ale wobec zupełnie nieznanymi osób absolutnie nie powinniśmy się nimi kierować. Każdej obcej osobie przyjrzyjmy się najpierw dokładnie, porozmawiajmy z nią o tym i o owym, nie ograniczając się jednak tylko do błahych, codziennych spraw.

Wtedy przekonamy się, czy potrafimy poddać ogólnemu osądowi tę (i tylko tę) osobę. Trudno wyrokować na podstawie pojedynczych zdarzeń i wypowiedzi. Ludzie nie są jednowymiarowi, mają wiele różnorodnych zainteresowań i wiedzę z różnych dziedzin. Różnie się też nam jawią. Jednego dnia potrafią być radośni i otwarci, a następnego smutni i pełni dystansu. Daj więc im szansę! Zauważysz przy okazji, że zarazem stwarzasz szansę przede wszystkim sobie. Osoba, która w pierwszym momencie łatwo mogłaby wyrzucić

na tobie nie najlepsze wrażenie, przy drugim bądź trzecim spotkaniu okazuje się miłym i interesującym człowiekiem.

WTRĄCENIE: „PIERWSZE WRAŻENIE” – SZCZĘŚCIE ALBO PECH

Już słyszę twój zarzut: „A co z pierwszym wrażeniem? Już tyle razy się na nie zdawałam i nigdy mnie nie zawiodło! Chcę na nim w dalszym ciągu polegać!”. Pozwólcie mi na „herezję”: chcę dokonać demistyfikacji „pierwszego wrażenia”. Możliwe, że w twoim przypadku okazało się skuteczne. Ale dlaczego? Czy kiedykolwiek się nad tym zastanawiałaś?

Wszystkich ludzi cechuje pewność, że to oni zawsze mają rację. Gdy jesteśmy przeświadczeni, że nadchodzący dzień będzie podły, to taki rzeczywiście będzie, dostrzeżemy bowiem każdą oznakę potwierdzającą nasze złe przeczucia. Gdy jednak wstaniemy rano z sercem przepelnionym radością, nie będziemy przejmować się tym, co nie wychodzi tak, jakbyśmy tego chcieli, a cały dzień upłynie nam pod znakiem szczęśliwego trafu.

Zapytasz, co to ma wspólnego z „pierwszym wrażeniem”. Otóż wiele, bo jeśli wierzysz w pierwsze wrażenie, to naturalnie podczas następnych spotkań zauważysz wszystkie te przypadki, które to pierwsze wrażenie potwierdzają. Jeśli jednak nie przywiązujesz do pierwszego wrażenia większej wagi, to myślami będziesz krążyć wyłącznie wokół tych sytuacji, które utwierdzają cię w przekonaniu, że na pierwszym wrażeniu nie można polegać.

Jeszcze jedno: także „dowody” preparujemy sobie sami. Przekonajmy się o tym na przykładzie Rudiego.

Neandertalczyk Rudi spotkał pewnego razu dalekiego krewnego ze swojego plemienia, który już na pierwszy rzut oka

wydał mu się niesympatyczny. „Wysłał” więc określone sygnały, i choć Dietmar nie potrafił ich odczytać, to czuł, że Rudi nie jest mu przychylny. Również zasygnalizował swoją niechęć, co Rudi przyjął z satysfakcją, stwierdzając w głębi duszy: „A nie mówiłem? To głupiec!”. Nie miał jednak żadnych podstaw ku temu, by dowieść, że Dietmar faktycznie jest głupcem. Obydwaj byli do siebie wrogo nastawieni i przez całe życie, gdy tylko było to możliwe, schodzili sobie z drogi.

Ta gra ma też swoje dobre strony. Jeśli ktoś od razu wyda mi się sympatyczny, dam mu do zrozumienia, że jestem przyjaźnie nastawiony, a on z radością odbierze ten sygnał, odpowiadając mi w ten sam sposób. Nie wiadomo jeszcze, czy ten pierwszy uśmiech okaże się zapowiedzią długotrwałej przyjaźni – jedynie życie może to potwierdzić, musimy sprawdzić to na sobie samych. Ludziom, dla których czujemy sympatię, więcej jesteśmy skłonni wybaczyć, jeśli zawiodą nasze oczekiwania. Może zresztą jesteśmy tacy wspaniałomyślni tylko dlatego, że nie chcemy przyznać się do własnej pomyłki...

Co mówi na ten temat nauka? „W niezachwianym przekonaniu o nieomyślności własnych odczuć, osoba postrzegająca drugiego człowieka myli wrażenie, jakie ten na niej wywarł, ze sposobem jego autoprezentacji” (patrz: Bibliografia, S. Frey, s. 47).

ODŚWIEŻ WIEDZĘ OGÓLNA

Teraz musimy się zająć poziomem naszej wiedzy ogólnej. Jeszcze do niedawna rozumiano pod tym pojęciem przede wszystkim humanistykę. Trzeba było znać parę łacińskich cytatów i dat historycznych, jak również drugą część *Fausta* Goethego, i regularnie bywać na koncertach.

Obecnie takie chodzące encyklopedie mają wzięcie w rozmaitych teleturniejach i programach typu *talk show*. Bo-

gaty zasób konkretnej wiedzy zdobytej w czasach szkolnych – jeśli komuś udało się ją zachować – też oczywiście nie przeszkadza w osiągnięciu naszego celu. Pamiętasz, jak to brzmiało...? „Wiedza to potęga!” Ktoś spontanicznie uzupełnił to w żartobliwy sposób: „Niewiedza też nie szkodzi!”. Ja chętnie sformułowałabym to tak: „Wiedza daje pewność siebie, a nie mając wiedzy trzeba się czuć pewnym siebie!”.

Co więc kryje się pod pojęciem wiedzy ogólnej? Dziś jest to raczej znajomość wszystkiego, co nas otacza, a także tego, czym żyje tak zwana opinia publiczna (choć częściej należałoby ją chyba nazwać upublicznią). A zatem do wiedzy ogólnej zaliczymy wszystko, o czym się mówi w mediach, w tym również bulwarowe plotki, sprawozdania sportowe dotyczące różnych dyscyplin, informacje o sportowych sławach, które już zakończyły swoją karierę (także informacje zakulisowe). W zakresie tak rozumianej wiedzy mieszczą się też aktualności polityczne i gospodarcze, recenzje książek, przedstawień teatralnych i filmów, wielkich spektakli operowych i wszelkich poczynań awangardy. Wiedza ogólna obejmuje oczywiście także zarówno literaturę piękną, jak i popularną, ponadto historię sztuki i języki. Nie należy zapominać przy tym o obsłudze komputera z całym mnóstwem oferowanych programów i o wszystkich mediach elektronicznych, o internecie i konsolach do gier komputerowych, widowiskach telewizyjnych, gwiazdach seriali, sławnych prezenterach telewizyjnych i ich jeszcze sławniejszych gościach.

Czy to zbyt wiele? Nie! Nie chodzi tu bowiem o przygotowanie do kwizu, tylko o wzrost osobistego zainteresowania tym, co się dzieje wokół nas, w naszej gminie, mieście, państwie. To chyba nie są zbyt wielkie wymagania?

Szeroka wiedza ogólna jest przydatna pod wieloma względami. Kto dużo wie, może się wypowiadać na wiele tematów, a jeśli przychodzi nam to bez większego trudu, nie musimy się obawiać blokady myślowej. Dzięki rozległej wiedzy mamy też wyższe poczucie własnej wartości. Nawet jeśli uzupełnianie

wiedzy ogólnej wymaga przewyciężenia własnego lenistwa, to ten wysiłek zostanie nam hojnie wynagrodzony. Ogólna wiedza na temat tego, co się wokół dzieje ułatwia rozpoczęcie rozmowy, pomaga w przewyciężaniu krępującego milczenia i umożliwia zaprezentowanie się z jak najlepszej strony.

Nikt, oczywiście, nie podoła zadaniu zdobycia wiedzy absolutnej. Nie mamy czasu obejrzeć wszystkich nowych filmów. Nie jesteśmy w stanie przeczytać dziesiątek tysięcy nowych książek, ukazujących się co roku w naszym i w innych językach. Nie będziemy się też orientować we wszystkich wydarzeniach sportowych, czy też w premierach teatralnych i operowych, jakie odbyły się we wszystkich większych i mniejszych teatrach na terenie naszej miejscowości i jej okolic. Nie zdołamy również szczegółowo śledzić wszystkich decyzji politycznych podejmowanych na szczeblu samorządowym i ogólnokrajowym.

Możemy jednak – na podstawie wiadomości zasłyszanych w mediach – stworzyć sobie własną „bazę danych”. Możemy także czytać recenzje zarówno w konserwatywnych, jak i w postępowych czasopismach. Możemy, przykładowo, skupić się na jednym znaczącym filmie danego reżysera, względnie na jednej roli danego aktora, a wszystkie inne potraktować marginesowo. Możemy też obejrzeć pilotażowy odcinek nowego serialu, koncentrując się nie tyle na jego treści, ile na konstrukcji fabuły, co już staje się ciekawym tematem do dyskusji. Niech będzie to, załóżmy, serial typu *Jak upolować mężczyznę, czyli seks w wielkim mieście*. Wszystkiego nie jesteśmy w stanie wiedzieć. Kto jednak sam potrafi podejmować różnorodne tematy, ten – stykając się w rozmowie z jakąś szczegółową kwestią, o której nic bliższego nie wie – ze swojego lepiej zorientowanego rozmówcy będzie umiał zrobić po prostu eksperta. Zyskuje zaś na tym komunikacja międzyludzka, rozwijają się wzajemne kontakty.

Po kilku tygodniach intensywnych ćwiczeń, w tempie odpowiadającym twoim możliwościom, przygotowania do-

biegają końca. Potrafisz teraz uważnie słuchać i domyślać się, co najbardziej zainteresowałoby twojego rozmówcę. Potrafisz świadomie patrzeć i dostrzegać w swoim otoczeniu wiele rzeczy, których wcześniej nie zauważałeś.

Masz już spory zasób nowej wiedzy. Interesujesz się różnorodną tematyką, ale natkniesz się na coś, na czym się dobrze nie znasz, nie stanowi dla ciebie problemu. Stałeś się bardziej tolerancyjny, a jednocześnie ciekawszy. Wiesz teraz, że ludzie, o których początkowo sądziłeś, że nie są w stanie sprostać twoim oczekiwaniom, mogą się okazać interesujący, jak również sympatyczni. Przekonujesz się o tym, ponownie ich wysłuchując i jeszcze raz się im przyglądając – bez jakichkolwiek uprzedzeń.

Rozdział 8

DOPOMOŻ PRZYPADKOWI: MIEJSCA INSPIRACJĄ SPOTKAN

Rudi i Mandy siedzą przed swoją jaskinią. Mandy czyści korzonki i pyta Rudiego: „Dokąd byś poszedł, gdybyś chciał kogoś poznać?”. Rudi marszczy czoło i odpowiada: „Gdybym chciał poznać kogoś, z kim mógłbym polować, poszedłbym do lasu, a gdybym chciał poznać kogoś, z kim mógłbym łowić ryby, poszedłbym nad jezioro. Nic innego mnie nie interesuje. W każdym razie na pewno nie poszedłbym do twojego zbieracza ziół. Tam kręcą się tylko tacy, którzy uważają, że to, co rośnie wokół, przydać się może do czegoś więcej niż tylko do jedzenia. A przecież nawet w smaku jest to obrzydliwe. W końcu nie ma nic lepszego od kawałka soczystego mięsa z niedźwiedzia!”.

Odpowiedź na pytanie, jak znaleźć temat do rozmowy, wiąże się z pytaniem o miejsce, w którym spotkam mojego rozmówcę. Spotykać ludzi i rozmawiać z nimi można w wielu miejscach: tam, gdzie jest coś ciekawego do obejrzenia, gdzie coś załatwiamy, gdzie jemy, wypoczywamy,

gdzie poświęcamy się naszemu hobby, gdzie zarabiamy lub wydajemy pieniądze. Ta lista może być bardzo długa.

Jak często świętujemy w ciągu roku? Bierzymy udział w przyjęciu imieninowym urządzanym przez przyjaciółkę, w spotkaniu rodzinnym z okazji okrągłych urodzin dziadka, bawimy się na chrzcinach, ślubie i złotych godach. Jeśli uczestniczymy w jakimś kursie, na zakończenie czeka nas impreza. Corocznie odbywa się też w miejscu pracy zakładowe spotkanie wigilijne. Latem organizuje się liczne festyny, jarmarki uliczne, różne okolicznościowe imprezy regionalne, których nazw nie sposób spamiętać. Wszyscy się tam dobrze bawią, uczestnicząc w różnych konkursach sprawnościowych. Jarmarki świąteczne lub rzemieślnicze też przybierają gdzieś gdzie postać festynu.

Nowych ludzi poznasz także przy okazji spotkań z klientami, podczas zakładowych szkoleń, zwiedzania hal targowych albo w trakcie dyżuru w stoisku targowym twojej własnej firmy.

Ludzie zakładają stowarzyszenia, ponieważ dążą do wspólnego celu lub mają wspólne hobby. Trzeba wówczas wspólnymi siłami podołać określonym zadaniom, toteż mile widziani są ochotnicy, którzy podjęliby się ich wykonania.

Stary dobry ośrodek sportowy znów cieszy się popularnością, ale teraz połączony z bardziej nowoczesnymi centrami sportu i fitness klubami, miejscami niezobowiązujących, przygodnych spotkań. Możliwości trenowania – indywidualnie lub w zespole – są wręcz nieograniczone. Oferuje się naukę wszelkich rodzajów tańca: taniec disco, taniec towarzyski, taniec ludowy, square-dance, hip-hop, stepowanie. Co roku modny jest inny taniec, inny rodzaj gimnastyki i inny program odnowy biologicznej.

Także wszyscy wielbiciele zwierząt i natury mają w czym wybierać. Mogą chodzić na wędrowniki po górach albo uprawiać wspinaczkę, spacerować po polach i lasach, zatrzymać się przy wybiegu dla saren albo pójść do zoo. Nawiasem mówiąc, psy są niezwykle pomocne w zawieraniu znajomości

– przynajmniej dopóki nie zaczną wściekle ujadać lub napykrzać się przechodniom.

Od natury przejdźmy do kultury. Tu również otwierają się przed nami nowe perspektywy. Można pójść na wernisaż, a jeśli ktoś przegapił uroczyste otwarcie, może podziwiać rzeźby i obrazy przez cały okres trwania wystawy. Kogo zaś niezbyt interesuje malarstwo czy rzeźba, może wybrać się do teatru. Tysiące ludzi chodzi do teatru: szkolnego, amatorskiego, miejskiego czy państwowego, na tragedie, komedie, na widowiska ludowe bądź przedstawienia w stylu teatru absurdu. Do wyboru mamy teatr dramatyczny lub muzyczny. Tłumy chodzą na opery, operetki, musicale.

Bez trudu zaspokoimy także potrzebę słuchania muzyki. Można pójść na koncert muzyki poważnej, koncert rockowy, muzyki pop albo muzyki ludowej. Wybór jest przeogromny: od wielkich koncertów na boiskach sportowych poprzez koncerty kameralne aż po domowe muzykowanie. Każdy znajdzie dla siebie to, na co ma ochotę.

Co tydzień na ekrany kin wchodzi nowe filmy. W większości miast obok małych kin studyjnych ze specjalnym repertuarem są też duże multikina, proponujące nie tylko program filmowy, lecz także wiele innych atrakcji. Już sama oferta filmowa jest jednak tak bogata, że niemal każdy trafi na coś w swoim guście.

Żyjemy w społeczeństwie zróżnicowanym kulturowo i nigdzie proces globalizacji nie będzie tak wyrazisty, jak w sferze dostępnych nam przysmaków kulinarnych. Jeśli sobie tego zażyczymy, możemy posmakować specjalności kuchni tajlandzkiej, wietnamskiej, chińskiej, amerykańskiej lub angielskiej, francuskiej, hiszpańskiej lub włoskiej. Możemy również skosztować specjalów kuchni regionalnej, przysmaków delikatesowych lub domowych albo spróbować czegoś z bufetu z przekąskami – serwowane jest wszystko, czego tylko zapragnie podniebienie. Spotykamy się w restauracjach, barach, bistrach i kawiarniach. Jadamy w kanty-

nach albo w stolówkach studenckich – wszędzie są tysiące obcych ludzi, siedzących obok nas przy stole.

Nasze społeczeństwo jest ruchliwe. Poruszamy się nie tylko własnym samochodem, korzystamy również ze środków komunikacji miejskiej i krajowej. Podróże pociągiem trwają wiele godzin, ale również w miejskich kolejkach naziemnych i metrze spędzamy dość czasu, by nawiązać z kimś kontakt i uciąć sobie małą pogawędkę. Czasem wystarczy do tego nawet jazda autobusem lub tramwajem.

Każdy z nas ma własną metodę robienia zakupów. Kupujemy w sklepie ze zdrową żywnością, w supermarkecie albo w dyskoncie spożywczym, ponieważ tak sobie życzymy lub taka właśnie panuje moda. Robimy zakupy w sklepie specjalistycznym, bo chcemy, żeby nam dobrze doradzono, albo kupujemy w domu towarowym, bo jest tam szybciej i taniej.

Wróćmy do pytania, które zadaliśmy na początku: jak znajdem temat do rozmowy? To oczywiście zależy od miejsca i przyczyn, dla których się w nim znaleźliśmy. Wszędzie możesz kogoś zagadnąć, porozmawiać swobodnie, poznać kogoś bliżej, ale... Zdaje się, że słyszę lekkie westchnienie i skargę: „To wszystko prawda, możliwości są duże. Miejsc nie brakuje, to mi brakuje słów”.

A zatem pozostajmy przy kwestii wyboru właściwego tematu do rozmowy. Obiecałam wskazać ci „bezpieczną drogę”. Zastanów się, czym charakteryzują się te wszystkie miejsca, gdzie spotykasz ludzi, z którymi chciałbyś nawiązać rozmowę. Otóż każdy, kto się tam znajduje, ma z reguły coś konkretnego do załatwienia. To bardzo ważne, że z miejscem, w którym przebywasz zarówno ty, jak i ta druga osoba, wiąże się jakaś konkretna sprawa.

Miejsca mają zatem duże znaczenie dla możliwości nawiązania kontaktów. Ktoś, kto znajduje się w określonym miejscu, na ogół nie jest tam przypadkowo. I ciebie, i tę drugą osobę ściągnęła w to miejsce jakaś sprawa, osobiste upodobania lub mile przyzwyczajenie.

Moja teza brzmi: to właśnie miejsce użycza ci tematu.

Jeśli ktoś nie cierpi kuchni chińskiej, to po prostu nie pójdzie do chińskiej restauracji. Kto nie lubi karate, nie będzie chciał się uczyć tego sportu, ani go uprawiać. Znany piłkarz na pewno nie pójdzie do baru, gdzie spotykają się jego wielbiciele. Kto nie lubi jazzu, nie pójdzie na koncert jazzowy, kogo nie interesuje sztuka współczesna, nie pójdzie na wystawę Miró, chyba że po to, by zrobić przyjemność innej osobie. Tym dwojgu moja książka do niczego by się nie przydała – oboje są zajęci sobą i na pewno nie myślą o pogawędkach z nieznanymi.

Kiedy odnosimy moją tezę do opisanych powyżej sytuacji, wydaje się ona słuszna, ty jednak chciałbyś wiedzieć, co może wynikać z rzeczywiście powszednich sytuacji, w środkach komunikacji, na ulicy czy w supermarkecie. Tu oczywiście obowiązuje ta sama zasada. Pociąg, do którego wsiadłam, wiezie mnie i siedzącą naprzeciwko osobę w tym samym kierunku. Zdecydowaliśmy się na pociąg, a nie na jazdę motorem czy samochodem. Pociągi są oczywiście różne, różnie wyposażone, inna jest cena biletu, a wśród podróżnych – o czym miałam okazję nie raz się przekonać – znajdują się zdecydowani zwolennicy określonych połączeń, którzy podkreślą to, mówiąc: „Ja jeżdżę tylko...” albo: „Najchętniej jadę...”.

Miejsce, gdzie chodzimy po zakupy, też może się przyczynić do nawiązania kontaktów z drugim człowiekiem. Przyzwyczajamy się do robienia zakupów w tych a nie innych sklepach, utwierdzamy się bowiem w przekonaniu, że jest tam taniej, a towar dobrej jakości.

Krótko mówiąc, każde miejsce potencjalnie sprzyja nawiązaniu kontaktu z nieznaną osobą, bo jeśli przychodzi ona w to samo miejsce, co i my, to znaczy, że jest w nim coś, co może nas ze sobą łączyć. Z samego miejsca, w którym oboje się znajdujemy, należy więc uczynić temat do rozmowy. To prosty pretekst i znacznie lepszy niż utarte: „Ładna dziś pogoda”.

To poczucie wspólnoty i swojskości wykorzystują zresztą duże hotele, a także sieci sklepów i barów szybkiej obsługi. W hotelowych pokojach łazienka znajduje się zawsze w tym samym miejscu, podobnie jak łóżka i szafy. Tak zwane sieci gastronomiczne dużych sklepów i lokali są tak samo wyposażone, podobne jest w nich ułożenie towarów bądź ustawienie mebli. Dzięki temu miejsce zawsze wydaje się gościom i klientom znajome, bez względu na to, w jakim mieście się znajdują. Wszędzie towarzyszy im więc uczucie swojskości.

Wobec tego wykorzystajmy te spostrzeżenia do naszych celów. Stwórzmy atmosferę swojskości, w której zagadnięcie drugiej osoby będzie niemal tak proste, jak podczas prywatnych imprez, gdzie otoczenie i prawie wszyscy goście są nam znani.

CZĘŚĆ DRUGA

PRAKTYCZNY SPOSÓB OPANOWANIA SZTUKI KONWERSACJI



Rozdział 9

STWÓRZ WŁASNY PROGRAM ĆWICZEŃ

Drogi Czytelniku! Droga Czytelniczko! Mam teraz zamiar doradzić ci, jak pozostać w „strefie bezpieczeństwa”. Chcesz nawiązać z kimś znajomość, pogawędzić chwilę w miłej atmosferze i – dopuszczając element niespodzianki – dać się zaskoczyć wynikiem takiej rozmowy. Nie chcesz jednak popełnić nietaktu, ani narazić się na odmowę.

Twoje postrzeganie jest wyostrzone, twoja wiedza ogólna rozległa, ale nie masz zielonego pojęcia, kim jest osoba stojąca przy zimnym bufecie lub siedząca naprzeciwko ciebie przy stole. Chciałbyś jednak zagaić krótką rozmowę. Aby podpowiedzieć ci, jak wówczas postąpić, stworzyłam schemat, który pomoże każdemu w nawiązaniu kontaktu we wszystkich możliwych sytuacjach – zarówno w życiu prywatnym, jak i zawodowym.

Oto przegląd kolejnych etapów postępowania:

1. Zaczynasz od zachowań niewerbalnych: szukasz kontaktu wzrokowego i utrzymujesz go.

2. Następnie, po otrzymaniu niewerbalnego przyzwolenia, rozpoczynasz rozmowę.
3. Unikaj tematów tabu, to znaczy wszystkiego, co osobiste, oraz narzekań i utyskiwań.
4. Zanim zadasz pytanie, napomknij coś o miejscu lub okazji, która was tu sprowadziła.
5. Jeśli pragniesz uzyskać jednoznaczne odpowiedzi, używaj formy pytań zamkniętych.
6. Zadawaj pytania otwarte lub szczegółowe, gdy zależy ci na szerszych informacjach.
7. Stale zwracaj też uwagę na to, żeby bilans waszych wypowiedzi był wyrównany: gdyby twój rozmówca, odpowiadając na pytanie, dorzucił coś jeszcze na podstawie posiadanej wiedzy, postaraj się uczynić to samo.
8. Jeżeli te warunki zostaną spełnione, konwersacja będzie przebiegać niemal tak rytmicznie, jak gra w ping-ponga: pytanie – odpowiedź, pytanie – odpowiedź.
9. Gdyby jednak rozmowa zaczynała się urywać, ponownie zadaj jakieś pytanie otwarte, co na nowo doda jej wartości.

Aby ten schemat, który tu za chwilę szczegółowo omówię, mógł się sprawdzić w praktyce, trzeba umiejętności świadomego ćwiczenia i znacznej koncentracji, zwłaszcza na początku. Żadna zmiana zachowania nie jest możliwa zaraz po przeczytaniu wskazówek i nie wystarczy jedynie „pstryknąć” palcami. Niestety. Jeśli chcesz zmienić określone zachowanie lub się do czegoś przyzwyczaić, to potrzebne jest odpowiednie nastawienie wewnętrzne.

Wynika stąd, że wykonywanie tych ćwiczeń niczym nie powinno różnić się od normalnego procesu uczenia się. Chcę przez to powiedzieć, że należy ćwiczyć, ćwiczyć i jeszcze raz ćwiczyć.

Dobrze, już słyszę zarzut, że to nowe zachowanie, ten inny sposób prowadzenia rozmowy sprawia sztuczne wrażenie. Masz z pewnością rację, chciałabym ci jednak wskazać pe-

wien przykład, gdzie tę sztuczność tolerujesz, a nawet akceptujesz.

Wyobraź sobie, że uczysz się nowego języka, powiedzmy francuskiego. Czy początkowo, za sprawą nietypowej wymowy, nie brzmi on dla ciebie całkiem sztucznie?

Zaczynasz więc ćwiczyć. Najpierw wybierasz się na kurs, potem próbujesz rozmawiać ze znajomymi z Francji w ich ojczystym języku, wreszcie wyjeżdżasz do Paryża. Wprawdzie cieszysz się, spotykając turystów mówiących po polsku, ale w końcu... twój francuski staje się coraz lepszy. Ponieważ chcesz go nadal doskonalić, szukasz wciąż nowych okazji do rozmów. Gdybyś, powiedzmy, zamieszkał tu na rok albo dwa, to wkrótce zacząłbyś myśleć, a nawet śnić po francusku. Teraz, kiedy już nawet we śnie mówisz w tym języku, opanowałeś go w takim stopniu, że nie musisz się nad nim zastanawiać, posiadałeś bowiem podświadomą wiedzę i umiejętności, które zastępują potrzebę świadomego kontrolowania się.

UCZENIE SIĘ

Proces uczenia się przebiega czteroetapowo. Dotyczy to zarówno przyswajania nowej wiedzy, jak i sposobu zachowania (patrz: Bibliografia, Seymour i O'Connor).

1. **Pierwsze stadium** to „nieświadoma niekompetencja”. Był czas w twoim życiu, gdy nie wiedziałeś, że istnieje państwo, które nazywa się Francja, i że ludzie mówią tam po francusku. W kontekście omawianej tu problematyki odpowiada to okresowi, kiedy nie przychodziło ci do głowy zaczepiać kogoś, kogo nie znasz. Nie miałeś potrzeby poznania języka francuskiego, ponieważ nie wiedziałeś nic o jego istnieniu, i tak samo nie pragnąłeś z nikim nawiązywać

kontaktu, ponieważ w ogóle nie wyobrażałeś sobie, że można rozmawiać z nieznajomymi.

2. **Drugie stadium** to „świadoma niekompetencja”. W szkole, z jakiegoś filmu lub z książki dowiedziałeś się, że istnieje państwo o nazwie Francja, w którym mówi się w innym języku niż twój. Słyszysz po raz pierwszy, jak ktoś mówi coś po francusku, chciałbyś zrozumieć, co powiedział, nawet sam chciałbyś się w tym języku odezwać. Jeśli chodzi o nasz temat, oznacza to, iż zauważyłeś, że dobrze byłoby wdać się z kimś w rozmowę, tylko brak ci do tego umiejętności (co prawdopodobnie mylisz z brakiem odwagi).

Postanawiasz zapisać się na kurs francuskiego, „wkuwasz” słówka i gramatykę, ćwiczysz z lektorem i pozostałymi uczestnikami kursu. Ponieważ nie mówisz jeszcze zbyt płynnie, jesteś świadomy własnej niekompetencji.

Kupujesz sobie niniejszą książkę, czytasz ją i zaczynasz ćwiczyć. Gdy już zagadnąłeś jakiś tuzin osób, z którymi, jak się okazało, niewiele cię łączy, a potem wreszcie również i pięć takich, które wydały ci się interesujące, opanowałeś technikę nawiązywania rozmowy i z pewnością także jej prowadzenia (teraz już na pewno wiesz, że nie chodzi tu o odwagę, lecz wyłącznie o umiejętność). Ponieważ jeszcze nie wszystko ci się udaje, jesteś świadomy swojej niekompetencji.

3. Teraz rozpoczyna się **trzeci etap**, etap „świadomej kompetencji”. Dalej zacięcie ćwiczysz i jesteś coraz lepszy. Mimo to nadal musisz się jeszcze mocno koncentrować, wciąż na nowo odtwarzać w pamięci pożądaną przebieg rozmowy; pewien kłopot sprawia ci również płynne przechodzenie do nowego tematu. Wciąż nie wyzbyłeś się tendencji do zbytowego rozwlekania wypowiedzi i pytań, w dalszym ciągu skupiasz się na raporcie (później objaśnię, co należy ro-

zumieć przez to pojęcie). Nadal też zwracasz uwagę na rzeczy, które cię otaczają. Umiejętność nawiązywania rozmowy jeszcze nie jest twoją „najmocniejszą stroną”, ale wiesz już, że potrafisz to zrobić, że gdy się skoncentrujesz na tym, czego się nauczyłeś, to uda ci się.

Jest to także jeden z etapów nauki języka. Ciągłe jeszcze musisz się koncentrować, by nie pomylić podobnie brzmiących francuskich słów. Znaczenie niektórych wcześniej znanych już wyrazów musisz ponownie sprawdzać. Świadomie szlifujesz teraz wymowę, samemu zauważając drobne błędy.

4. Gdy opanujesz już język francuski w takim stopniu, że nie będziesz musiał się zastanawiać nad brzmieniem bądź formą gramatyczną danego wyrazu, gdy przestaniesz świadomie obserwować otoczenie, rozmawiając z obcą osobą, gdy po prostu wypowiesz pierwsze zdanie – mówienie po francusku i zagajanie rozmowy z obcymi ludźmi stanie się tak łatwe i automatyczne, jak jazda rowerem. Nie myślisz już, „jak to się robi”, tylko po prostu jedziesz. Nie musisz się już zastanawiać, czy zacząć od jakiejś uwagi, czy też od razu zadać pytanie. Wokół siebie postrzegasz najistotniejsze rzeczy, również te, które niekoniecznie współgrają z twoim systemem wartości. Zaczynasz po prostu mówić, bez obawy, bez lęku, że zostaniesz odrzucony – jakbyś jechał rowerem... W trakcie jazdy nie myślisz przecież o sposobie pedałowania ani o tym, jak utrzymać równowagę. Masz świadomość, że tej umiejętności już nie stracisz! Dotarłeś do celu, czyli do **czwartego etapu** uczenia się, na którym masz „nieświadomą kompetencję”. Twoja znajomość francuskiego jest już tak dobra, że można cię w środku nocy wyrwać ze snu i natychmiast przychodzi ci do głowy odpowiednie i właściwie wymówione słowo. Już

od dawna czytujesz francuskie gazety, od dłuższego czasu bierzesz też do ręki literaturę fachową, a ostatnio zgłębiasz nawet w oryginale francuskich poetów i prozaików.

Stosunek między sferą świadomą i podświadomą naszej psyche dobrze oddaje obraz pływającej góry lodowej. Im bardziej dogłębny staje się proces uczenia się, tym mocniej wyuczone treści zapadają w naszą podświadomość.

Uczenie się to proces indywidualny, dlatego też różny jest czas jego trwania. W trakcie nauki bądź cierpliwy i wyrozumiały dla samego siebie. Zdobycie każdej nowej umiejętności wymaga bowiem czasu. Najpierw trzeba ją świadomie ćwiczyć, a dopiero potem opanowuje się ją podświadomie, tak by zaczęła – również za sprawą podświadomych procesów – przynosić nam korzyści. Dotyczy to także środków i sposobów radzenia sobie w sytuacjach, które zaraz przedstawię. Tutaj też trzeba ćwiczyć, korygować własne błędy i próbować raz jeszcze.

Mimo wszystko pozostaje jednak jakaś „resztką ryzyka”. Nie jesteśmy przecież jasnowidzami, nie możemy zajrzeć do głów i serc naszych rozmówców. Zdarza się nam fałszywie zinterpretować jakieś słowo, powiedzieć coś niewłaściwym tonem *à propos* danej sytuacji czy osoby, z którą właśnie rozmawiamy. Gdyby coś takiego miało ci się przytrafić, pomyśl, jaki wniosek z tego wyciągnąć, lecz nie podnoś tego potknięcia do rangi stałej reguły, wierząc, że już zawsze będą ci się przydarzały podobne rzeczy. Taka myśl, raz uogólniona, może spowodować, że w następnej, podobnej sytuacji „odbierze ci mowę”, choć będą w niej panowały inne warunki ramowe i zetkniesz się z innymi ludźmi – takimi, którzy na twój niegdyś popełniony błąd pewnie wcale nie zwróciliby uwagi. Tylko ty go nie zapomniałeś, co więcej, nieustannie o nim myśląc i przezornie nie otwierając ust, żeby niczego nie zepsuć, przyzwyczajasz się do jego wyolbrzymiania!

Jeśli zatem coś ci się nie uda, spójrz na to jak na całkiem normalny proces uczenia się. To tak, jakbyś podczas nauki języka obcego niepoprawnie wypowiedział czy pomylił jakieś słowo lub użył niewłaściwej formy gramatycznej. Nic nie szkodzi, następnym razem będzie już o wiele lepiej!

Rozdział 10

JAK TOCZY SIĘ ROZMOWA? UWAGI NA TEMAT SZCZEGÓŁOWEGO PRZEBIEGU ROZMÓW

Teraz dopiero zaczyna się najważniejsze. Wreszcie potrafisz już wnikliwie słuchać i uważnie patrzeć, masz sporą wiedzę ogólną, świetnie radzisz sobie z blokadą myślową, a gdy spotkasz się z czyjąś odmową, potrafisz to potraktować lekko i całkiem świadomie trzymasz się „swojej” przestrzeni.

PRZYKŁADOWE SYTUACJE

Szukanie oznak niewerbalnego przyzwolenia

Zanim się odezwiesz, upewnij się, czy masz na to niewerbalne przyzwolenie drugiej osoby. Użyj do tego swoich zmysłów. Najpierw przyjrzyj się, co ta osoba właśnie robi. Czy sygnalizuje chęć do rozmowy, czy też daje ci do zrozumienia, że powinieneś zachować dystans? Pierwsza próba orientacji, czy nieznajomy chce nawiązać z nami kontakt, odbywa się

za pośrednictwem oczu. Na początku należy więc poszukać kontaktu wzrokowego i próbować go utrzymać.

Dla wielu osób kontakt wzrokowy jest trudnym zadaniem. Zbyt szybko spuszcza wzrok lub uciekamy w bok spojrzeniem. Dlatego każdy, kto ma problem z bezpośrednim kontaktem wzrokowym, powinien najpierw wyćwiczyć tę umiejętność. Jak sądzisz, dałoby się to zrobić jadąc elektryczną kolejką miejską? Spróbuj! Poszukaj wzrokiem kogoś, kto siedzi na drugim końcu wagonu. Wybierz osobę, która rozgląda się wokół, i postaraj się uchwycić jej spojrzenie. Odwróć wzrok i spójrz ponownie. Przekonasz się, czy ten ktoś także ponownie szuka kontaktu wzrokowego, czy też pozostaje obojętny.

Następnym razem skup się na kimś, kto siedzi trochę bliżej ciebie, i postaraj się, by wasze spojrzenia się skrzyżowały, a następnie odwróć wzrok i spójrz ponownie. Gdy już dostatecznie popracowałeś nad utrzymywaniem kontaktu wzrokowego na odległość – dostatecznie oznacza, że nie towarzyszy już temu żadne nieprzyjemne uczucie, patrzenie obcym ludziom w oczy wydaje ci się teraz rzeczą naturalną – sprawdź swoją nową umiejętność na osobie siedzącej bezpośrednio naprzeciw ciebie. Przypadkowy kontakt wzrokowy, świadoma powtórka, spojrzenie, odwrócenie wzroku, kolejne spojrzenie.

Jeśli ktoś nie korzysta ze środków komunikacji miejskiej, może naturalnie poćwiczyć w innych tłocznych miejscach, na przykład na cotygodniowym targu lub na festynie ulicznym. Można to zrobić także w restauracji czy w barze, wszędzie tam, gdzie ludzie choć na chwilę zatrzymują się w mniejszym lub większym oddaleniu od siebie. Czas tego „zatrzymania” musi jednak wystarczyć do tego, by kilkakrotnie spojrzeć sobie w oczy i odwrócić wzrok.

Wróćmy do naszej tezy, w myśl której sztuka konwersacji to nic trudnego. Znajdujesz się w miejscu, gdzie jest również obca ci osoba, z którą chciałbyś nawiązać kontakt. Gdy dwoje ludzi przebywa jednocześnie w tym samym miejscu, ich spojrzenia

mogą się ze sobą przypadkowo skrzyżować. Wiemy z doświadczenia, że to jeszcze za mało, by stwierdzić, czy ewentualnie pociąga to za sobą również kontakt werbalny. Po przypadkowym nawiązaniu kontaktu wzrokowego spojrzenie wędruje gdzie indziej. Teraz chodzi o to, by nawiązać go raz jeszcze, ponownie przerwać i znowu spojrzeć. To spoglądanie i odwracanie wzroku nazwijmy „utrzymywaniem kontaktu wzrokowego”.

Proces niewerbalnego nawiązywania kontaktu nie ogranicza się jednak tylko do kontaktowania się za pomocą wzroku. Wykorzystaj do zasygnalizowania, że jesteś zainteresowany wspólną rozmową, język ciała. Odwróć się nieznacznie w stronę potencjalnego rozmówcy i przybierz ostrożnie jego pozę. Jeżeli druga osoba zerknie w twoim kierunku, pomyśl o przyjaznej mimice i uśmiechnij się raczej oczami niż ustami, żeby nie stwarzać wrażenia sztuczności.

Nieśmiały rozmówca

Jeżeli twój potencjalny rozmówca bynajmniej nie kwapi się do spoglądania w twoją stronę, wcale nie musi to oznaczać, że nie ma ochoty na rozmowę. Być może chętnie by pogawędził, ale jest po prostu nieśmiały.

Z osobami nieśmiałymi – komu ja to mówię! – należy być szczególnie ostrożnym. Może się okazać, że przedłuży to przygotowania do niewerbalnego wyrażenia zgody na kontakt. Pamiętaj, by nieustannie sygnalizować swoją otwartość, ale nie wpatruj się uporczywie w drugą osobę, a tylko od czasu do czasu ostrożnie zerkaj na nią. Zwróć się nieznacznie, prawie niezauważalnie w jej kierunku i obserwuj wszelkie, nawet najdrobniejsze sygnały wysyłane przez nią poprzez język ciała. Czy również próbuje sygnalizować swoją otwartość, zwracając się choć trochę w twoją stronę, czy też może odwraca się od ciebie? Ostateczne przerwanie kontaktu niewerbalnego równa się odmowie – powinieneś się wówczas wycofać. Jeśli natomiast dostrzeżesz sygnały przyzwolenia, sytuacja jest otwarta i możesz (ostrożnie) „wystartować”.

Obserwuj, czy zdarzy się coś, co mógłbyś wykorzystać jako element pomocniczy. Niech coś tej osobie, dajmy na to, upadnie, ty zaś podniesiesz to i podasz jej z uśmiechem. Gdy uśmiech zostanie odwzajemniony, pozwól sobie na oczywistą uwagę, która nasuwa ci się w związku z miejscem spotkania. Możesz też poprosić o podanie gazety, o otwarcie lub zamknięcie okna – jeśli akurat znajdowałibyście się w ich pobliżu. Proponowanie pomocy albo proszenie o nią sprzyja budowaniu delikatnego porozumienia. W takiej sytuacji ktoś nieśmiały czuje się w miarę pewnie i szybciej nabiera odwagi do nawiązania rozmowy z obcą osobą.

Ogólnie rzecz biorąc, nie zawsze łatwo jest odróżnić odmowę od przyzwolenia na kontakt, dlatego też lepiej kilkakrotnie zasygnalizować chęć rozmowy, niż zrobić to o jeden raz za mało. Aby chronić się przed poczuciem porażki, lepiej z góry założyć możliwość odmowy i potraktować próbę nawiązania znajomości jako test, który da nam ostateczną pewność, czy natknęliśmy się na „znak stopu”, czy też zagadnięta osoba ma ochotę z nami porozmawiać i tylko nieśmiałość każe jej kryć się za pozorowaną niechęcią. Istnieje także trzeci wariant: osoba ta naprawdę pragnie, by ją zostawić w spokoju.

RAPORT

Polecenie, byś „odzwierciedlał swoim ciałem pozę rozmówcy”, może z początku wydać się dziwne. Chodzi o naśladowanie postawy drugiej osoby, jej ruchów, a nawet sposobu, w jaki oddycha. Fachowo nazywa się to trzymaniem raportu. Jeżeli po raz pierwszy czytasz o tej technice, może sprawić na tobie wrażenie osobliwej albo wprost głupiej, raport jest jednak czymś naturalnym, a nawet oczywistym. Gdy znajdujemy z kimś wspólny język i panują między nami dobre stosunki, automatycznie odzwierciedlamy naszym ciałem postawę rozmówcy. Możesz się o tym bardzo łatwo przekonać,

obserwując zarówno siebie samą, jak i innych ludzi, właśnie prowadzących rozmowę. Poddając obserwacji własną osobę, zauważasz to tylko czasami. Chciałabym skłonić cię do wczucia się przez moment w sytuację, którą z pewnością już kiedyś przeżyłaś: jesteś całkowicie pochłonięta rozmową ze swoją przyjaciółką, nadzwyczaj interesującym człowiekiem. Czujesz się świetnie. W pewnym momencie ona zniemacka zakłada nogę na nogę. Jak reagujesz? Chwilę później robisz to samo. Albo inny przykład. Udajesz się do restauracji i spokojnie obserwujesz nieznaną osobę. Gwar i muzyka w tle uniemożliwiają rozumienie poszczególnych słów. Mimo to doskonale wiesz, przy którym stoliku panuje dobra atmosfera, a przy którym jej brakuje. Tam, gdzie funkcjonuje raport, rozmówcy bez zastanowienia przybrali podobne pozy, wykonują te same ruchy, a jeśli dobrze się przyjrzyś, stwierdzisz, że nawet oddychają w tym samym rytmie.

Dlaczego zatem świadomie nie wykorzystać tego zgrania, kształtując za jego pomocą wzajemne stosunki? Gdy chcesz rozpocząć rozmowę, zwróć uwagę na sygnały niewerbalne. Machanie nogą możesz naśladować rytmicznym ruchem palca, pochyl się tak samo lekko do przodu, naśladowanie też może sposób trzymania głowy. I już twój rozmówca czuje się zauważony i akceptowany! Zupełnie inaczej czułby się, gdybyś siedział w całkowitym bezruchu, wygodnie rozparty, z wysuniętą brodą, gdy on tymczasem cofnąłby swój podbródek ku piersi.

Wypróbuj to! Sprawdź również, jak się czujesz, gdy inna osoba – świadomie bądź nieświadomie – stosuje wobec ciebie technikę raportu. Należy to do bardzo prostych ćwiczeń.

Siedzisz, powiedzmy, w pociągu, obok lub naprzeciwko siedzi osoba, która może nawet nie próbuje nawiązać z tobą kontaktu wzrokowego. Mimo to w sposób niewytłumaczalny czujesz się dobrze w jej obecności. Jeżeli ci się to przydarzy, porównaj uważnie pozy, w których siedzicie. Jestem przekonana, że odkryjesz mnóstwo podobieństw.

Rozdział 11

O ROZMAWIANIU

S koro tylko między dwojgiem ludzi dojdzie do porozumienia niewerbalnego, znaczy to, że można, a nawet trzeba podjąć rozmowę. Wstępem do niej jest wypowiedź własna lub pytanie. Właśnie dlatego zajmiemy się teraz technikami zadawania pytań oraz dwoma wielkimi tematami tabu dotyczącymi wypowiedzi własnych. Pojęcie techniki zadawania pytań pojawiło się tutaj nieprzypadkowo, chodzi bowiem właśnie o sposób, w jaki pytamy – nie róbmy tego tak po prostu, bez zastanowienia.

Dlaczego zadawanie pytań jest tak ważne? Przede wszystkim pytania stwarzają atmosferę odprężenia, za ich sprawą obie strony mogą uczestniczyć w rozmowie i są pobudzone do myślenia. Odpowiedzi dostarczają pytającemu ważnych lub zgoła niezbędnych informacji. O technikach mówimy dlatego, że chodzi nam o przedstawienie pytań świadomie sformułowanych po to, by uzyskać stosowne odpowiedzi, by skierować rozmowę na określone tory, by ją ożywić lub podtrzymać.

Do nawiązania kontaktu z nieznanym szczególnie przydatne są dwie formy pytań: pytanie typu otwartego, czyli takie, które „otwiera” naszego rozmówcę, umożliwiając mu dłuższą wypowiedź, i pytanie zamknięte, pozbawiające go tej możliwości.

PYTANIA OTWARTE

Pytania otwarte zaczynają się od zaimka pytajnego: „kto”, „co”, „gdzie”, „jak”, „kiedy”, „który”, „które” i tak dalej. Jak sama nazwa wskazuje, ma ono za zadanie „otworzyć” rozmówcę. Powoduje, że jego odpowiedź jest na ogół obszerna i niesie szereg informacji. Zamiast otwartymi można nazwać te pytania również aktywizującymi, ponieważ z reguły pobudzają one naszego partnera do myślenia, a co za tym idzie, także do mówienia. Bardzo ważne jest, żeby swoim pytaniem niczego rozmówcy nie narzucać i nie sugerować, jak to się dzieje choćby w przypadku omawianych poniżej pytań typu alternatywnego.

Ten, kto uważnie czytał, na pewno zwrócił uwagę, że nie wymieniłam słówka pytajnego „dlaczego”. Z pytaniami tego typu trzeba być ostrożnym, ponieważ mogą one prowokować do tłumaczenia się. Wyobraź sobie, że siedzisz naprzeciw mnie w fioletowym swetrze, a ja pytam cię niefrasobliwie: „Dlaczego nosisz fioletowy sweter?”. Zgodzisz się, że to nie nastraja pozytywnie. Raczej wzbudzi w tobie złość i pomyślisz: „Co cię to obchodzi?”.

Lepiej nie zapędzajmy się zbyt daleko i odrzućmy to utrapione „dlaczego”. Istnieje tyle zaimków pytajnych, które nie wywołują emocjonalnego podniecenia, ponieważ rozmówca skupia się za ich sprawą na faktach, swoich obserwacjach, wiadomościach i z niczego nie musi się „tłumaczyć”.

Pytania prowokujące naszego rozmówcę do podjęcia decyzji, zajęcia stanowiska czy też sformułowania opinii są bar-

dzo przydatne, wówczas możemy bowiem wy dostać od niego więcej informacji, niż gdybyśmy, dla przykładu, zapytali: „Na jakie filmy Pan/Pani chętnie chodzi?”. To już lepiej zapytać: „Co Pan/Pani sądzi na temat obecnej oferty kinowej?” albo: „Jak Pan/Pani ocenia współczesne polskie kino?”.

PYTANIA ZAMKNIĘTE

W przeciwieństwie do pytań otwartych, pytania zamknięte nie muszą zaczynać się od zaimka pytajnego, lecz – co ważniejsze – dopuszczają w zasadzie wyłącznie odpowiedź „tak” lub „nie”, a niekiedy jeszcze „może”. „Zamykają” więc naszego rozmówcę i dlatego są bardzo przydatne w rozmowie z „gadulą”. Nie przyczyniają się one do ożywienia rozmowy, nie podtrzymują jej, długość odpowiedzi zależna jest zaś wyłącznie od nastroju rozmówcy.

Aby „ujarźmić” za pomocą pytania zamkniętego „gadulę”, trzeba mieć nieco wprawy. Jeśli bowiem trafisz na osobę o nieodpartej potrzebie zwierzenia się, to wprawdzie odpowie na pytanie zamknięte „tak” lub „nie”, ale natychmiast zechce uzasadnić swoją odpowiedź. Dlatego powinieneś mieć się na baczności i zaraz po otrzymaniu odpowiedzi twierdzącej lub przeczącej zadać następne pytanie zamknięte, zanim jeszcze twój rozmówca rozpocznie swoje wyjaśnienie. Zapytałeś, otrzymałeś odpowiedź, pytasz dalej, pada odpowiedź, a ty – jeśli trzeba – zadajesz kolejne pytanie. Wreszcie nawet najbardziej gadatliwe usta zamilkną, zaś ty będziesz mógł otworzyć swoje, by wyrazić własne poglądy i własną opinię na dany temat.

„Gadula” nie zawsze trzyma się „reguł gry”, tryskając natychmiast potokiem słów. Jeżeli jednak odpowiedź nie wiąże się z zadaniem przez ciebie pytaniem, powinieneś je powtórzyć, nie zważając na jego gadulstwo. Jeśli okaże się to konieczne, zadawaj je tak długo, aż usłyszysz oczekiwane

„tak” lub „nie”, by następnie – jak już doradzałam – pospieszyć z kolejnymi pytaniami zamkniętymi i próbować w ten sposób zatrzymać potok słów.

Ta mała słowna gra ma oczywiście głębszy sens. Wielu ludziom w obecności osób przesadnie rozmownych słowa więzną w gardle – próbę przerwania ich wywodów uznaliby za nieuprzejmość ze swojej strony. Ten jednak, kto oczekuje jedynie zwięzłego „tak” lub „nie”, ma więcej odwagi, by przeciwstawić się potokowi słów rozmówcy. Ostatecznie uprzejmości stało się zadość.

Pani Braun (właśnie się rozpędziła): Cóż to za wspaniałe przyjęcie. Nie na darmo prawie godzinę się szykowałam. Proszę popatrzeć na te wszystkie drobiazgi tam z tyłu i na te kolorowe lampiony. I to jedzenie! Już się nie mogę doczekać! I jak to wszystko pachnie!

Pani Schwarz: Sądzi Pani, że mięso z rożna jest już gotowe?

Pani Braun: Tak i ja...

Pani Schwarz: Ma Pani ochotę coś zjeść?

Pani Braun: Tak, ja...

Pani Schwarz (bardzo uprzejmym tonem): Mmm, to smaczne. Ja jeszcze nie jestem głodna i przejdę teraz w stronę lampionów.

Przyjrzyjmy się dwóm kolejnym formom pytań zamkniętych, przy czym zwracam uwagę na ostrożne ich stosowanie. Mogą one bowiem nie tylko „zamknąć” rozmówcę, zawęzić jego odpowiedź, ale także niezłe go zirytować. Mam na myśli tak zwane pytania alternatywne i sugestywne, które charakter pytający zyskują jedynie dzięki nadaniu wypowiedzi odpowiedniego tonu.

Najpierw pytanie alternatywne. Brak w nim zaimka pytającego, lecz formę pytającą sugeruje spójnik „czy”. Odpowiadając na nie, rozmówca ogranicza się do dwóch podanych możliwości. Ta forma może być przydatna w przypadku nie-

zdecydowanego rozmówcy, któremu podsuwamy najbardziej sensowne propozycje, ma się rozumieć najbardziej sensowne z punktu widzenia zadającego pytanie. Właśnie nawiązałam z kimś kontakt, biorę jadłospis do ręki i pytam: „Chce Pani zamówić danie dnia czy tylko zupę?”. Odpowiedź jest już jakby przesądzona. Często za takim formalnie alternatywnym pytaniem kryje się domniemanie pytającego. Pytając: „Wolisz iść do Chińczyka czy do Włocha?”, sugerujemy już wybór potraw, a jednocześnie zakładamy, że osoba pytana zamierza pójść coś zjeść. Mogłoby to sprowokować ją do odpowiedzi pytaniem: „Na jakiej podstawie sądzisz, że ja w ogóle jestem głodny?”.

Jeszcze bardziej ryzykowne od pytań alternatywnych są pytania sugestywne. Z reguły brzmią one mniej więcej tak: „Pan też jest tego zdania, czyż nie?”. Narzuca się w ten sposób pytanemu gotową odpowiedź, co sprawia, że czuje się on manipulowany. Ta forma pytań jest niestosowna nawet wobec długoletnich przyjaciół.

Jeśli chcemy nawiązać rozmowę z osobą nieznaną, najkorzystniej jest zadać jej pytanie otwarte. Na podstawie uzyskanej odpowiedzi będziemy mieli już pewną wiedzę o tej osobie, o jej zainteresowaniach i ewentualnych tematach do dalszej rozmowy.

Dla uwydatnienia różnicy między efektem oddziaływania pytań otwartych i pytań zamkniętych przytoczę pewną historyjkę. Przekonasz się na jej podstawie, że zadając pytanie zamknięte, możesz wprawdzie otrzymać odpowiedź zgodną z prawdą, ale mimo to niczego się nie dowiedzieć.

Pewnego ranka jechałam pociągiem. Po jakichś dziesięciu minutach jazdy dotarliśmy do pierwszej stacji: Ludwigsburg. Tam wsiadł pewien młody człowiek z wielką torbą podróżną i usadowił się naprzeciw mnie. Jego pierwszą czynnością było otwarcie puszkki, z której napił się piwa. Pociąg jechał dalej, młody człowiek opróżnił tymczasem drugą puszkę piwa. Odezwał się jego telefon komórkowy i mężczyzna zaczął pro-

wadzić rozmowę w nieznanym mi języku. Około wpół do dziewiątej wstał i zapytał mnie pozbawioną obcego akcentu niemczyzną: „Czy jedzie Pani do Würzburga?”

Zgodnie z prawdą odpowiedziałam: „Nie”. Sądząc po jego wyrazie twarzy, na niewiele mu się ta odpowiedź zdała.

Czego, twoim zdaniem, ten młody człowiek chciał się ode mnie dowiedzieć? Teraz ja z kolei zapytałam: „Ta odpowiedź niewiele Panu daje, więc co chciałby Pan właściwie wiedzieć?”. On na to: „Czy może Pani rzucić okiem na moją torbę, jeśli teraz na chwilę wyjdę?”. No tak, w tym momencie problem został rozwiązany, gdyż powiedziałam mu, że jeszcze przez jakieś piętnaście minut pozostanę w pociągu. Mężczyzna wyszedł, a ja pilnowałam jego torby.

Zadając pytanie zamknięte, nie dowiedział się więc tego, o co mu chodziło. Kto potrzebuje bardziej szczegółowych informacji niż tylko proste „tak” lub „nie”, powinien wybrać raczej pytanie otwarte.

Zalóżmy, że ten młody mężczyzna wahał się z wyjawieniem mi swojej prośby, bo nie był pewien, czy jestem właściwą osobą do pilnowania jego wypełnionej puszkami z piwem torby... Aby podjąć decyzję, że to właśnie do mnie zwróci się z tą prośbą, musiał wiedzieć, kiedy zamierzam wysiąść. Niewątpliwie ułatwiłby sobie zadanie, gdyby spytał: „Jak długo Pani jeszcze zostanie w pociągu?”

Także w tym wypadku odpowiedziałabym zgodnie z prawdą: „Piętnaście minut”. Wówczas mógłby zdecydować, czy ten czas wystarczy mu na pójście do toalety, a uznając, że czasu jest dość, zapytać: „Czy mogłaby Pani wobec tego przez chwilę popilnować mojej torby?”

W tym miejscu pytanie zamknięte byłoby jak najbardziej stosowne – nie miał on przecież zamiaru wdawać się ze mną w pogawędkę, tylko oczekiwał jednoznacznego „tak” lub „nie”, by się dowiedzieć, czy może zaraz wyjść, czy też musi rozejrzeć się za innym „strażnikiem” dla swojej torby. Tylko on jeden wiedział bowiem, ile czasu zajmą mu jego „sprawy”.

JAK UNIKAĆ OKRESÓW DŁUŻSZEGO MILCZENIA

U wielu osób chwile milczenia przerywające co jakiś czas tok rozmowy wzbudzają wręcz przykre odczucia. Przede wszystkim taka przerwa nie jest niczym złym. Poza tym zwróć uwagę, że wspólne milczenie jest zazwyczaj oznaką głębokiej zażyłości między dwojgiem ludzi, którzy się dobrze znają, zaś pomiędzy ludźmi, którzy dopiero co się poznali i zamienili ze sobą zaledwie trzy, cztery zdania, na taką bliskość jest jeszcze zdecydowanie za wcześnie. Wtedy, rzecz jasna, najlepiej byłoby uciec się do jakiegoś środka pomocnego w unikaniu krępujących przerw.

Pewnie już się domyślasz, co mogłoby być takim środkiem. Oczywiście pytanie otwarte, nie służy ono bowiem wydobyciu z rozmówcy pojedynczego słowa czy zwięzłej informacji, lecz skłonieniu go do obszerniejszej wypowiedzi. Warto w takiej sytuacji zadawać pytania typu: „W jakim sensie...?”, „Co dokładnie kryje się...?” albo: „Co miał Pan na myśli, mówiąc...?”

Pytając w ten sposób, należy oczywiście omijać tematy już przedyskutowane i te, które okazały się śliskie. Pytanie otwarte, przerywające okres dłuższego milczenia, powinno stać się pretekstem do podjęcia nowego tematu lub nawiązywać do zagadnień poruszanych w dotychczasowej rozmowie, która właśnie zaczęła kuleć lub stanęła w martwym punkcie.

KIEDY PRZERWAĆ ZADAWANIE PYTAŃ

Stara mądra maksyma sprzedawców brzmi: „Ten, kto pyta, decyduje o przebiegu rozmowy”. Mądrości mądrościami, ale z pewnością nie jest dobrze zarzucać kogoś nadmiarem pytań, dlatego też uzupełniam tę maksymę sprzedawców jesz-

cze jednym zdaniem: „Ten, kto przesadnie wypytuje, odpada z gry”.

Ważne jest, by pytania przeplatać własnymi wypowiedziami. Po otrzymaniu odpowiedzi osoba pytająca winna dodać coś od siebie, zanim zada następne pytanie. Należy dążyć do równowagi między etapem konwersacji, który polega na zadawaniu pytań i uzyskiwaniu odpowiedzi, a tym składającym się z dopowiedzeń, dygresji i tym podobnych. Innymi słowy, bilans wypowiedzi własnych i tego, co wniosła do rozmowy druga osoba, powinien być wyrównany.

Zajrzyjmy do Neandertalu, choć właściwie lepiej posłuchajmy, co się tam dzieje. Rudi włóczy się samotnie po kniei i spotyka kogoś obcego, więc zagaduje go natychmiast i wypytuje o wszystko z zaciekawieniem. Nieznajomy jest dość mało-mówny, nie potrafi się jednak bronić przed nawalem pytań.

Rudi: Skąd idziesz?

Nieznajomy: Znad jeziora.

Rudi: Co tam robilesz?

Nieznajomy: Łowiłem ryby.

Rudi: Złowiłeś coś?

Nieznajomy: Nie.

Rudi: Jak długo próbowałeś?

Nieznajomy: Cały dzień.

Rudi: Czym łowiłeś?

Nieznajomy: Gołą ręką.

Teraz nawet Rudiemu ta wymiana zdań wydaje się głupia. Wprawdzie ustalił parę faktów, ale mimo to nie była to najbardziej sensowna rozmowa. Rudi pozostawia nieznajomego i oddala się. Choć zadawał mu pytania otwarte, niczego tak naprawdę się nie dowiedział. Rudi sam namiętnie łowi ryby i chętnie podzieliłby się z nieznajomym własnymi doświadczeniami. Może mógłby udzielić mu paru rad, choć z drugiej

strony udzielanie ich komuś takiemu to jak rzucanie perel przed wieprze.

Rudi jest w błędzie, gdyż nie wszyscy w Neandertalu komunikują się metodą „przedpotopową”. Kiedy bowiem nieznajomy natyka się na Daniela, rozmowa przebiega zupełnie inaczej.

Daniel: Nigdy wcześniej cię tutaj nie widziałem. Skąd jesteś?

Nieznajomy: Mieszkam w sąsiedniej dolinie i chciałem się rozejrzeć po okolicy.

Daniel: Tak daleko jeszcze nigdy nie dotarłem. Co widziałeś, wędrując do naszej doliny?

Nieznajomy: Tylko las i kilka dużych skał. Ale w dole jest jezioro. Znasz je?

Daniel: Jasne, tam zawsze łowimy ryby.

Nieznajomy: Ja też tam łowiłem, ale bez skutku. Jak wy to robicie?

Daniel: Zbudowaliśmy tam małą skrzynię, do której ryby wpływają, a potem, gdy chcą zawrócić, nie mogą już znaleźć wyjścia. Chcesz zobaczyć, jak to działa?

Nieznajomy: Jasne, to dla mnie coś nowego, ja próbowałem łowić gołymi rękami i te śluzowate stworzenia wyslizgiwały mi się z palców... Mam na imię Lothar.

Daniel: A ja Daniel. Chodź, urządzimy sobie wyścig do jeziora.

Czym zasadniczo różni się twoim zdaniem przebieg obydwu tych rozmów? Tak, chyba odgadłeś. Daniel opowiada także coś o sobie i w ten sposób ośmiela nieznajomego, który nie tylko zaczyna ochoczo mówić o sobie, lecz także zasięga informacji na interesujący go temat. Takich informacji Daniel nie przekazałby mu sam z siebie.

Potwierdza to tezę, że swobodna wymiana myśli pomaga w sprawnym prowadzeniu rozmowy. Nawiązując rozmowę z kimś nieznajomym, powinniśmy jednak zadbać o utrzyma-

nie się w „strefie bezpieczeństwa”, dlatego trzeba pamiętać o dwóch tematach tabu: nie wolno nam narzekać oraz eksponować osobistych poglądów.

Oto przykład. Siedzisz w restauracji i cieszysz się na myśl o pysznym jedzeniu. Wtem ktoś się do ciebie przysiada, zapytawszy przedtem uprzejmie, czy miejsce przy twoim stoliku jest wolne. Potwierdziłaś ten fakt, a ponieważ mężczyzna wydał ci się sympatyczny i chętnie jadasz w towarzystwie, podkreśliłaś to jeszcze zapraszającym gestem dłoni. Z miejsca nawiązujecie rozmowę, lecz niestety nie przebiega ona w pogodnej i przyjaznej atmosferze, jak mógłby na to wskazywać wystrój restauracji i twoje radosne usposobienie, gdy tak czekasz na posiłek. Nie, ten typ nieustannie narzeka. Ja dłospis jest za mało urozmaicony, stół nie dość starannie nakryty, już sama droga do lokalu była męcząca, bo musiał się tak spieszyć, by przedtem wszystko, co miał w planach, pozłatwiać, a w końcu ktoś wpadł na niego po drodze: „...i proszę sobie wyobrazić, ten gbur nawet mnie nie przeprosił!”.

Potok słów, a ty być może potakujesz bezwiednie głową, więc to narzekanie ciągnie się dalej. Twój sąsiad przy stoliku zaczyna skarżyć się na Pana Boga i cały świat, poczynając od wielkiej polityki, a kończąc na miejscowym burmistrzu. Potem przychodzi kolej na sport, gdzie też już nie jest tak, jak dawniej, na gospodarkę i tak dalej. Czy mam kontynuować? Na pewno znasz takich ludzi i padałaś ich ofiarą.

Czasem, aby coś unaocznić czy przeanalizować przebieg rozmowy, trzeba rzecz przejaskrawić. To indywiduum, które się, jak to sobie wyobraziliśmy, przysiadło do twojego stolika, to nie tylko zręda, lecz także gaduła, a do tego głosząca same negatywne poglądy.

Znamy też odwrotną sytuację. Spotykasz osobę, która właśnie żyje wspomnieniem jakiegoś cudownego zdarzenia, więc głośno marzy i wzdycha. Od razu się orientujesz, że jest to denerwujące jedynie wtedy, gdy w ogóle nie interesuje

cię przyczyna jej westchnień. Z drugiej strony jednak chętnie słuchasz osoby, która opowiada o miłych sprawach, w dodatku z wiarygodnym zachwytem.

Krótko mówiąc, u zręczącego rozmówcy przeszkadza nam nie tyle potok słów, ile negatywny ich wydźwięk. Opisałam tu sytuację skrajną. Trzeba jednak od początku zaniechać wszelkich narzekań, to ważne i pożyteczne, jeśli – kontynuując rozmowę – chcesz panować nad jej przebiegiem. Jest to istotne zwłaszcza wtedy, gdy nie jesteś w najlepszym nastroju.

Jeśli natomiast twój rozmówca zaczyna narzekać, po prostu mu nie wtóruj. Może i wspólne wycie do księżycy to dla kogoś podniosła chwila, lecz jak zdobyć się potem na następne spotkanie z tym samym człowiekiem (jeżeli po takim narzekaniu w ogóle jest jeszcze na to ochota)? Wyobraź sobie wysiłek włożony w samo umawianie się: „Ach, jak miło było dowiedzieć się o tylu uciążliwościach. Chętnie bym usłyszała więcej. Z przyjemnością spotkałabym się z Panem jeszcze raz, żeby kontynuować te wspólne narzekania...”.

Konieczne wtrącenie

Niezbędna jest w tym miejscu pewna uwaga. Przez cały czas mówimy o nawiązywaniu kontaktu i rozpoczynaniu rozmowy z kimś nieznanym. Zazwyczaj czujemy się niezmiernie skrępowani, gdy ktoś taki zaczyna nagle mówić o dolegliwościach menstruacyjnych lub opowiada, jak bardzo cierpi, ponieważ opuściła go bliska osoba. Inaczej jest jednak w wypadku przyjaciół. Z nimi nie tylko można, ale nawet trzeba rozmawiać na smutne i drażliwe tematy – to właściwi ludzie do wysłuchania naszych żalów. By zawrzeć przyjaźń, potrzeba czasu. W fazie nawiązywania kontaktu, o której tutaj mówimy, spotyka się dwoje obcych sobie ludzi i próbuje się zorientować, czy zawieranie bliższej znajomości w ogóle ma sens. Żeby jakiś kontakt przerodził się w zażyłość, a później może także w przyjaźń, trzeba się najpierw bliżej poznać.

Ten, kto spotykając się z przyjacielem, chce zwierzyć się ze swoich problemów, również powinien przestrzegać pewnych reguł gry, także przyjaźni bowiem nie można nadwerężyć w nieskończoność. Wygadać się to wyrzucić z siebie wszystko, co nas dręczy, lecz nie narażać nikogo na wysłuchiwanie tego dziesiątki razy. Coś takiego każdą przyjaźń wystawia na ciężką próbę. Może warto zawrzeć z przyjaciółmi układ, w myśl którego wolno tylko raz zwierzyć się z czegoś, co nam leży na sercu. Potem nie powinno się już do tego wracać, chyba że sytuacja jest naprawdę wyjątkowa i „musimy” jeszcze raz wszystko „przewalkować”. Jeśli twój przyjaciel będzie gotowy wysłuchać wszystkiego po raz kolejny, to możesz to, oczywiście, zrobić. Wolno naturalnie opowiedzieć także o nowych utrapieniach, gdyby w międzyczasie problemy zaczęły narastać, ale też tylko raz – by wyrzucić to z siebie.

Wróćmy do naszego tematu, czyli do kwestii nawiązywania rozmowy. Wiemy już, że piekielnie musimy uważać, by nie wymknęło nam się jakieś pełne żalu westchnienie. Jesteśmy teraz, powiedzmy, w teatrze, gdzie z zachwytem oglądamy nowoczesną inscenizację klasycznego dzieła Fryderyka Schillera, *Don Carlosa*. Podziwiamy również wystrój wnętrza, w którym się znajdujemy. W antrakcie dostrzegasz wśród widzów osobę, z którą chętnie nawiązałbyś rozmowę. Teraz ważne jest, byś nie złamał kolejnego tabu: żadnych osobistych wyznań, to znaczy również żadnego wyrazu osobistych upodobań. Czy istnieje bowiem coś bardziej osobistego niż własny gust?

Wciąż mówimy o rozpoczynaniu rozmowy. Później, w trakcie dłuższej konwersacji, wyrażanie indywidualnych poglądów i osobisty punkt widzenia są wręcz pożądane, ale na starcie mogą sprawić, że druga osoba po prostu zamilknie i na tym rozmowa się skończy. Gdyby został stworzony grunt pod osobistą wypowiedź, byłoby inaczej.

Pozwól, że pozostanę przy temacie teatru. Nieopodal stoi młoda kobieta, patrzy zamyślona przed siebie i nagle za-

uważa, że obserwuje ją pewien młody mężczyzna. Również spogląda w jego stronę, co dodaje mu odwagi, więc do niej podchodzi. Jego pierwsze zdanie brzmi: „Cóż to za wspaniała inscenizacja! Wreszcie odświeżono tę starość! Nie sądzi Pani? Cudowna, nieprawdaż?”. Ona uśmiecha się z zakłopotaniem, bąka może coś niezrozumiale, po czym się odwraca. Po prostu, by tak rzec, odebrało jej głos...

Co tutaj zaszło? Młody człowiek nie narzekał przecież, a mimo to mu się nie powiodło. Przekonajmy się więc, o czym myśli kobieta, która bynajmniej nie znalazła się tu przez przypadek, jest bowiem miłośniczką teatru. Uwielbia zwłaszcza sztuki klasyczne, a wśród nich szczególnie Schillera. Tego wieczora czuje się jednak zupełnie przytłoczona nawalem współczesności w spektaklu. Podczas gdy tak stała i myśli kłębiły jej się w głowie, zadawała sobie pytanie: „Czy naprawdę można klasyczny tekst tak bez pardonu posiekać? Gdzie na miłość boską podział się mój Schiller?!”.

I nagle zbliża się ten młody człowiek o otwartym spojrzeniu, przyjaznej twarzy, który zdaje się patrzeć na nią tak, jakby czytał w jej myślach. Ona cieszy się, widząc, że podąża w jej kierunku, gdyż ma ochotę porozmawiać z kimś o tych wszystkich kłębiących się w jej głowie myślach. Jutro, z przyjaciółką, nie będzie to możliwe, tamta nie obejrzy przecież sztuki. A tu naraz coś takiego! Ta euforia ze strony nieznanego, który zachwyca się czymś, czego ona nie potrafi w tym momencie zaakceptować... Czy naprawdę jest taka staroświecka ze swoim upodobaniem do inscenizacji wiernych oryginałowi i po prostu nie rozumie współczesnego teatru? Z drugiej strony nie ma ochoty tłumaczyć się ze swych upodobań, a tym bardziej przed kimś, kogo wcale nie zna. Lepiej już w ogóle o tym nie rozmawiać.

Przypomnij sobie teraz, co mówiliśmy o miejscach: są one inspiracją do spotkań i nawiązywania kontaktów. To miejsce podsuwa ci temat. Mogło tak być również w wyżej

opisanym przykładzie, gdyby nasz bohater powstrzymał się trochę od robienia osobistych uwag i ujawniania swojego gustu. Na początku rozmowy, w momencie nawiązywania pierwszego kontaktu, skupmy się raczej na samym miejscu, a nie na tym, co się w nim dzieje.

W tym przypadku punktem wyjścia rozmowy mógł być teatr, potem można było przejść do autora sztuki, a dopiero na koniec do samego dramatu. Gdyby ów młody mężczyzna, zanim zdradził się ze swoimi zapatrywaniami, spytał kobietę: „Co Pani sądzi o tej inscenizacji?”, to może doszłoby między nimi do owocnej wymiany poglądów i nawiązałoby ciekawą i satysfakcjonującą rozmowę.

Pozwól, że przedstawię inną, „łżejszą” wersję tego dialogu. Znajdujemy się w małym miejskim teatrze, zbudowanym pod koniec osiemnastego wieku, gdy żył Schiller, chociaż on sam w nim zapewne nie był i nigdy za jego życia nie wystawiono tutaj ani jednej jego sztuki. O tym nasz młody bohater dowiedział się z ulotki programowej.

Miejscowe stowarzyszenie teatralne prowadzi bardzo ożywioną działalność, więc i tym razem zorganizowano w hallu niewielką wystawę poświęconą autorowi sztuki. Wszędzie wiszą obrazy z czasów Schillera i bardzo dobrze harmonizuje to z klatką schodową oraz foyer teatru. Przygotowano również mały bufet, w którym można się poczęstować napojami i przekąskami. Zupełnie nie pasuje on jednak do tego wnętrza, jest to prawdziwy dysonans na tle stylu, w jakim zostało ono urządzone, bo to zwykły stół do tapicerowania przykryty białymi obrusami. Nasz bohater płaci właśnie za lampkę szampana i jednocześnie zauważa kobietę opartą o filar. Oddała się od bufetu, przystaje na chwilę pośrodku foyer i raz po raz zerka w jej stronę, aż wreszcie ściąga na siebie jej spojrzenie. Mężczyzna stoi jeszcze przez moment, w końcu, gdy nabiera pewności, że kontakt wzrokowy został nawiązany, rusza w jej stronę. Dzieli ich zaledwie pięć, sześć kroków.

On: Ten teatr jest dokładnie tak stary jak ta sztuka. (Rozgląda się przy tym nieco i dodaje): W ulotce programowej piszą, że zbudowano go pięć lat przed prapremierą tego dramatu.

Ona: Jeszcze nie czytałam programu, ale wystawa też pokazuje, że Schiller i ten styl budowlany doskonale do siebie pasują.

On: Także to zauważyłem. Dopasowano cały wystrój do jego sztuki. A jak się Pani podobała inscenizacja?

Ona: Trochę czuję się w tym jeszcze zagubiona. Właściwie to wolę bardziej tradycyjne interpretacje. Tutaj inscenizacja kłóci się z wymową sztuki.

On: Tak jak ten bufet w hallu z resztą otoczenia. Trochę mi to przeszkadza. Jeśli jednak chodzi o inscenizację klasyków, to lubię nowatorskie ujęcia.

Ona: Osobiście nie mam nic przeciw nowemu spojrzeniu na klasykę, ale w tym wypadku zmieniono całkowicie wymowę dzieła. Markiz Poza jako terrorysta... no, nie wiem.

On: Ja tego tak nie odebrałem. Co według Pani miało być przejawem terroryzmu?

...i tak dalej, i tak dalej. Obydwoje muszą teraz uważać, żeby nie przegapić dzwonka i wrócić na czas na swoje miejsca. Po tym „wymuszonym” przerwaniu rozmowy wraz z końcem antraktu narzuca się wprost pomysł kontynuowania jej w lokalu za rogiem przy lampce wina, gdzie można będzie w spokoju omówić całość przedstawienia. Czy Markiz Poza faktycznie został ukazany jako terrorysta? A może okaże się, że jest jedynie zapaleńcem, który nie zawsze wyciąga trafne wnioski, do końca pozostanie jednak bojownikiem o wolność, jakim go widział i przedstawił Schiller i jak to zrozumiał mężczyzna?

Młody człowiek rozpoczyna rozmowę od luźnych uwag na temat otoczenia, niczego specjalnie nie wartościując, jak przystało na początek dialogu. Kobieta nawiązuje rozmowę, ponieważ nie obawia się, że zostanie zraniona, urażona czy upokorzona. Gdy powoli zbliżają się do tematu przedstawienia, zdążyli się już ze sobą nieco „oswoić”. Jednocześnie

obydwoje przygotowują się do dyskusji, która będzie prawdopodobnie burzliwa, w której – jeśli ma to być żywa wymiana zdań – każde z nich może, a nawet musi powiedzieć coś osobistego, zdradzić własny punkt widzenia, także własny gust oraz wnieść posiadaną wiedzę. Teraz bowiem, po takich przygotowaniach i ostrożnym naprowadzeniu rozmowy na właściwy temat, dialog zyskał trwalsze podstawy i może się dalej swobodnie toczyć.

BOGATSZE SŁOWNICTWO TO LEPIJ PROWADZONY DIALOG

Czym innym jest nawiązanie rozmowy, a czym innym jej prowadzenie. W ten sposób dochodzimy do nierzadko napotykanego problemu. Prawdopodobnie niewiele jest słów w twoim języku, które byłyby ci obce. Mimo to korzystasz jedynie z małej części ogólnego zasobu słownictwa i czasami – przede wszystkim w trakcie rozmowy – wypada ci z głowy potrzebny wyraz. W tym przypadku, jak i we wszystkich innych tutaj omawianych, obowiązuje jedna zasada: trzeba ćwiczyć. Zasób słów można wzbogacić.

Ćwiczenie

Jeśli chcesz poszerzać swój zasób słownictwa dotyczącego spraw zawodowych, wybierz jedno z fachowych czasopism, a jeśli ma to być słownictwo związane ze sferą życia prywatnego, weź ulubiony magazyn. Otwórz czasopismo na dowolnej stronie i znajdź jakikolwiek rzeczownik. Potem wymień szybko wszystkie jego synonimy.

Następnie nie zastanawiając się, wylicz wszystkie skojarzenia, jakie przychodzą ci na myśl w związku z tym słowem. Powtórz je, dzieląc na pozytywne i negatywne.

Pamiętaj przy tym, że nie wolno ci powtarzać raz wymienionego pojęcia.

Za pomocą następnej gry udoskonalisz swoją językową kreatywność. Rozpocznij krótkim zdaniem, a potem uzasadnij je. Również i to uzasadnienie musi zostać uargumentowane, podobnie jak każde kolejne. Będziesz zaskoczony, z jaką łatwością potrafisz przechodzić od tematu do tematu i jak daleko mógłbyś zabrnąć, wychodząc od jednego, pozornie nieplodnego stwierdzenia.

Przykładowa wypowiedź brzmi: Idę na spacer.

- Idę na spacer, by pobyć na świeżym powietrzu.
- Jestem na świeżym powietrzu, bo to zdrowe.
- Jest to zdrowe, gdyż mogę nawdychać się wtedy tlenu.
- Wdycham tlen, ponieważ chcę być bardziej skoncentrowany.
- Chcę być bardziej skoncentrowany, ponieważ muszę dokończyć pewną pracę.
- Muszę skończyć pracę, gdyż jedynie wtedy będę mógł zgłosić się na egzamin.
- Powinienem zgłosić się na egzamin, bo wtedy będę mógł skończyć studia.
- Kończę studia, ponieważ... I tak dalej...

Zamiast rozwijać takie ciągi myślowe, można się posłużyć również kartonikami i za ich pomocą „majstrować” swoje historyjki. W tym celu trzeba przygotować dwa stosy kartoników, każdy stos w innym kolorze, po około czterdzieści, pięćdziesiąt sztuk. Załóżmy, że jeden składa się z białych kart, a drugi z niebieskich. Na białych kartonikach zanotuj tylko rzeczowniki, a na niebieskich same czasowniki. W pierwszej rundzie wyciągnij z każdego stosu po jednym kartoniku i wymyśl na ich podstawie małą historyjkę. W drugiej rundzie wyciągnij z każdego stosu po dwa kartoniki i wymyśl kolejną historię, w trzeciej rundzie weź na przykład dwie niebieskie i trzy białe karty i znów wymyśl na ich podstawie historyjkę.

PRZEDSTAWIANIE SIĘ

Oglądając kręcone z dużym rozmachem filmy kostiumowe, zauważyłeś na pewno, że panowie, którzy często występują w mundurze, przy pierwszym przypadkowym spotkaniu składają lekki ukłon, przypuszczalnie stukając też obcasami. Potem głośno i wyraźnie wymieniają swoje nazwisko oraz wszystkie możliwe stopnie bądź tytuły.

Jak wygląda to dziś, w kontaktach prywatnych? Czy rzeczywiście, chcąc nawiązać rozmowę ze spotkaną w przedziale pociągu zupełnie obcą osobą, musisz najpierw powiedzieć: „Pozwoli Pani, że się przedstawię: Halina Mayer”. Twoja rozmówczyni spojrzy na ciebie ze sporym zdziwieniem, poczujecie się nawet trochę nieswojo, ponieważ uzna, że to ją zmusza, by również się przedstawiła, a wcale nie ma na to ochoty. Na pewno nie ma też ochoty na zbyt wiele zażyłości z zupełnie nieznaną osobą.

Wiele się zmieniło w kontaktach międzyludzkich. Gdy spotykasz kompletnie nieznaną ci osobę w okolicznościach pozbawionych osobistych akcentów, trzeba się dobrze zastanowić, czy w ogóle się przedstawiać. Jeżeli ma to być jedynie luźna, niezobowiązująca rozmowa dla zabicia czasu w trakcie spożywania posiłku lub oczekiwania na pociąg czy autobus, miłe przelotne spotkanie, można darować sobie te formalności.

Znalezienie wspólnego języka z zupełnie nieznaną osobą zawsze wymaga czasu. Najpierw rozmawiacie o tym i o owym, szukacie wspólnych tematów, podobnych zainteresowań, a dopiero potem mówisz: „Tak w ogóle, to nazywam się Halina Mayer”.

Wtedy dla twojej rozmówczyni przedstawienie się nie będzie już żadnym problemem, ponieważ minęło wystarczająco dużo czasu, by zawiązało się między wami porozumienie. Naturalnie, zawsze należy się przedstawiać na prywatnych przyjęciach. Najlepiej nawiązać w takiej sytuacji

do okazji, z której zorganizowano spotkanie, lub do osoby gospodarza: „Cześć, jestem Martyna, najlepsza przyjaciółka pani domu” albo: „Nazywam się Adam Hofner, studiowałem razem z solenizantem”.

Rozdział 12

SWOBODA
KONWERSACJI
W ŚRODOWISKU
ZAWODOWYM

W sferze życia prywatnego wielu ludzi uważa potoczne rozmowy za zdecydowanie prymitywną formę konwersacji, są bowiem blahe i na niezbyt wysokim poziomie. Te same osoby wiedzą jednak doskonale, że w codziennym życiu zawodowym takie podejście jest mało praktyczne. Tutaj luźna wymiana zdań poprzedza i kończy zazwyczaj właściwe rozmowy służbowe, prowadzone osobiście i przez telefon. Pogawędka to stosowna, a nawet konieczna faza wstępna, zanim przejdzie się do meritum sprawy. Trudność takich rozmów polega na umiejętności podjęcia w odpowiednim momencie właściwego tematu, zbyt długie pogawędki w chwili, gdy czas ucieka, są bowiem nie tylko nie na miejscu, ale także kosztują.

Nie zapominajmy o swobodnej pogawędce, prowadząc negocjacje zawodowe. Jako ich element składowy, stwarza ona solidne podstawy do dalszych rozmów wprowadzając przyjazną atmosferę. Można to potem w mistrzowski sposób wykorzystać.

Swobodną pogawędką winny również kończyć się ważne rozmowy, co służy podkreśleniu dobrych stosunków i gwarantuje utrzymanie kontaktu, który może się okazać korzystny nie tylko dla interesów firmy, ale i dla twojej własnej kariery. Rozpoczynając i kończąc codzienne rozmowy zawodowe w ten właśnie sposób, robisz to całkiem automatycznie, potrafisz przecież profesjonalnie podejść do kwestii komunikowania się ze swoim partnerem w interesach.

Dla wielu z nas trudności pojawiają się, z chwilą gdy nagle na płaszczyźnie zawodowej trzeba nawiązać rozmowę, która w całości sprowadza się wyłącznie do swobodnej pogawędki. W ten sposób znów docieramy do głównego tematu tej książki.

Jak dotąd schemat nawiązywania kontaktów odnosiliśmy przede wszystkim do sytuacji z życia prywatnego. Metoda swobodnej rozmowy jest jednak pomocna również w mniej lub bardziej przypadkowych kontaktach związanych z życiem zawodowym. Mam tu na myśli aż nazbyt dobrze znane i nie bardzo lubiane spotkania podczas imprez zakładowych i z różnych innych okazji, gdzie schodzi się większa liczba osób, również takich, z którymi bezpośrednio nie pracujesz.

Gdy spotyka się „tylko” zespół współpracujący ze sobą na co dzień, to bez problemu znajduje się temat, wokół którego może później krążyć rozmowa. Tam jednak, gdzie pojawiają się pracownicy z innych działów albo zaproszeni zostają klienci i dostawcy, niektórym ludziom z o wiele większym trudem przyjdzie zagajanie i prowadzenie swobodnych rozmów.

W życiu zawodowym brak zdolności komunikowania się jest zawsze przeszkodą, a utrudniać kontakt może zarówno nieśmiałość, jak i zbytnia wyniosłość. Podczas gdy w sferze prywatnej powściągliwość, z powodu której straciłeś „jedyne” okazję do milej pogawędki w pociągu, jest do wybaczenia, w życiu zawodowym takie zachowanie może mieć fatalne skutki.

Kto na płaszczyźnie zawodowej unika kontaktu z innymi, z pewnością nie zrobi kariery. Na podstawie swobodnej rozmowy łatwo można ustalić, z kim warto rozpocząć współpracę, a kto się jeszcze do takiej współpracy nie nadaje i trzeba nad nim popracować, nim zacznie w profesjonalny sposób obracać się w kręgach zawodowych. W przeciwieństwie do życia prywatnego, gdzie łatwiej zejść z drogi osobom, z którymi nie potrafimy się dobrze porozumieć, w życiu zawodowym jest to niemal niemożliwe. Tutaj okoliczności, zadania, miejsce i plan działania, krótko mówiąc, powszedni dzień pracy decyduje o tym, kto z kim musi umieć współpracować.

PODSTAWA ROZMOWY

Oczywiście także w służbowym kontekście do nawiązania kontaktu trzeba uważnego patrzenia i słuchania. Doskonale nie własnego postrzegania zawsze jest korzystne, jeżeli chcemy uniknąć blokady komunikacyjnej. Spostrzegawczość sprzyja bowiem sprawnemu prowadzeniu rozmowy, ten, kto zauważa wokół siebie wiele szczegółów, z łatwością znajdzie zawsze jakiś nowy temat i porozmawia o rozmaitych zagadnieniach.

W wypadku konwersacji na gruncie zawodowym wiedza ogólna z pewnością też nie zaszkodzi. Nawet jeśli ogranicza się często jedynie do danego przedsiębiorstwa i dotyczy głównie zagadnień gospodarczych, i tak warto od czasu do czasu wtrącić do swojej wypowiedzi jakąś błahą uwagę, ponieważ daje to czas na uporządkowanie myśli, by ponownie skupić się na zasadniczym temacie. Poza tym „dygresje” służą za podstawę „właściwej” rozmowy, która prawdopodobnie odbędzie się dopiero kilka tygodni później.

Bez wahania może wspinać się tylko ten, kto ma pod sobą solidny grunt. Chodzi tu bowiem o coś więcej niż tylko o spędzenie paru minut lub nawet paru miłych godzin na po-

gawędce z nieznanym. Od przebiegu twoich rozmów zależy korzystny lub niekorzystny rozwój twojej kariery. Możesz narazić ją na szwank, a nawet uniemożliwić, gdy będziesz prezentował siebie w zbyt agresywny czy też zbyt osobisty sposób. Jeśli natomiast całkowicie odbierze ci mowę, możesz stracić ważną szansę. Im więcej wiemy, tym więcej mamy możliwości, by takie pułapki ominąć.

POTKNIĘCIA I TEMATY TABU

Pod żadnym pozorem nie należy snuć ideologicznych wywodów i pouczać. Mam tu też na myśli charakterystyczne dla niektórych poczucie misji i wiążącą się z tym nietolerancję. Chodzi tu zarówno o zwolenników określonych opcji politycznych, jak i entuzjastów promocji zdrowego trybu życia lub też członków piłkarskiego fanklubu i innych tego typu stowarzyszeń, skupiających rozmaitych zapaleńców. Pozwólcie, że wyjaśnię to na kilku przykładach.

Jeśli ktoś jest wegetarianinem, nie musi podczas świątecznego przyjęcia w pracy sięgać po szynkę, tylko dlatego, że inni jedzą mięso i wędliny. Wegetarianka sięga spokojnie po ser i nie robi z tego żadnej sprawy. Jeżeli temat zejdzie na przyzwyczajenia żywieniowe, może powiedzieć, że jest wegetarianką, bo jej to odpowiada, i że od dawna na wszystkich imprezach i przyjęciach znajduje wspianiały wybór potraw bezmięsnych. W żadnym wypadku nie wolno jej jednak „nawracać” innych lub wmawiać im wyrzuty sumienia. Tak jak ona chciałaby być akceptowana ze swymi poglądami, upodobaniami i gustem, tak i jej jedzący mięso i ryby sąsiad oczekuje tego samego.

Zastanówmy się z kolei nad kwestią osobistych poglądów na temat partii politycznych, czyjejs przynależności do partii bądź też preferencji wyborczych. Poprowadzenie rozmowy w tym kierunku grozi niewiarygodnym zaniżeniem jej

poziomu, niewykluczone, że zdania padające w takiej dyskusji zaczną przypominać „mądrości” wypowiedziane przy kuflu piwa. Ktoś, kto opowie się za „niewłaściwą” partią, może później pożegnać się z nadziejami na pomyślne załatwienie spraw służbowych.

JAK NAJMNIEJ SZCZEGÓŁÓW O ŻYCIU PRYWATNYM

Przyjmijmy, że twoja firma po raz pierwszy organizuje wspólny wyjazd dla pracowników wszystkich działów. Cieszysz się na myśl o tym, że poznasz osobiście ludzi, z którymi do tej pory kontaktowałeś się tylko przez pocztę elektroniczną lub telefonicznie.

W autokarze siedzi obok ciebie pani Becker. Nie znasz jej, nie przypominasz sobie, żebyś kiedykolwiek z nią rozmawiał przez telefon. Po kilku grzecznościowych uwagach typu: „To naprawdę świetny pomysł ze strony kierownictwa” lub: „Mamy niesamowite szczęście, że jest ładna pogoda”, pani Becker zaczyna opowiadać historię swojego życia. Opowiada o wszystkim od „zarania dziejów”: o narodzinach jej trójki dzieci, totalnym stresie w rodzinie, ponieważ nie może „zagonić” męża do pomocy w domu, aż po ostatnią jej operację. Potworne, pomyślisz sobie w tym momencie. Najważniejsza zasada prowadzenia potocznych rozmów, której należy przestrzegać przy pierwszym spotkaniu, brzmi:

O prywatnych sprawach mów tylko na marginesie i wyłączenie wtedy, gdy są przyjemne.

Nie zamęczaj, proszę, siebie i innych drobiazgowymi opowieściami o chorobach i układach rodzinnych. Twój rozmówca z miłą chęcią wysłucha zaś relacji o jakimś przyjemnym zdarzeniu z życia codziennego, w którym brałeś udział i o którym potrafisz dowcipnie opowiedzieć (jeśli należysz do osób z poczuciem humoru).

Wspominasz małą przygodę z urlopu, gdy wsiadłeś do niewłaściwego autobusu, albo zabawną pomyłkę, kiedy to wzięłeś nową sąsiadkę za koleżankę swojej żony.

Równie nieprzyjemne wrażenie wywieramy na rozmówcy, gdy ten nadmiar prywatności wdziera się do rozmowy w formie rozwlekłych usprawiedliwień i zawitych tłumaczeń z popełnionych błędów lub tego, że się spóźniłeś. Nie sądzę, byś był szczególnie zachwycony, gdyby kolega z innej filii, którego nigdy przedtem nie widziałeś, wpadł zdyszany, żaląc się głośno, że nie mógł przejrzeć dokumentacji projektu po godzinach, ponieważ jego żona też pracuje zawodowo, a on, biedaczek, musi bezustannie pomagać w domu i nigdy nie ma chwili prawdziwego spokoju, by się należycie przygotować... i tak dalej. Jeżeli już ktoś przychodzi na spotkanie nieprzygotowany, postąpiłby na pewno lepiej, przyznając się, że się przeliczył z czasem i zdążył jedynie pobieżnie przejrzeć dokumentację, ale w najbliższym czasie to nadrobi.

Czy można uznać za właściwe zachowanie pani Mayer, która najpierw każe na siebie czekać, a potem obszernie wyjaśnia, że rano była w domu awantura, po której musiała jeszcze raz zrobić sobie makijaż, ponieważ pierwszy rozmazał się od łez? W takiej sytuacji lepiej już uciec się z konieczności do drobnego kłamstwa czy też opowiedzieć jakieś wcześniej przeżyte zdarzenie, które zabrało stosunkowo niewiele czasu w porównaniu z faktyczną przyczyną. To może być coś w tym rodzaju: „Dzisiaj rano była awaria świateł na skrzyżowaniu, a policjant kierował ruchem tak jakoś »niesprawiedliwie«. W każdym razie musiałam czekać całe wieki, nim wreszcie uczynił gest w moją stronę”.

Dopuszczalne są oczywiście małe pogawędki o ostatnim lub najbliższym urlopie, o weekendowych rozrywkach, na przykład obejrzanym musicalu czy odbytej wędrownicy. Mówi to coś na temat twojej osobowości poza obszarem spraw zawodowych, ale bez przekraczania granic intymności. Raczej

nie powinno się kryć z własnymi upodobaniami, choć nie należy się nimi chlępić.

By nie przebrać miary w opowiadaniu własnych historyjek, posłuż się testem, który zapewne pomoże ci znaleźć właściwe granice. Zadaj sobie pytanie, czy chciałbyś wysłuchać historii o tym, co ci się właśnie przydarzyło, z ust owej pani, która przypadkowo stoi obok ciebie w warzywniaku. Jeśli tak, to możesz ją opowiedzieć tej nieznajomej. Jeśli nie, to posłuchaj, co mówią inni, i we własnych wypowiedziach nie wykraczaj poza tematykę, którą preferuje otoczenie lub którą narzuca powód przebywania w danym miejscu.

KOMPLEMENTY, POCHWAŁY I WYRAZY UZNANIA

Kto prawi innym komplementy, zdradza się z własnymi upodobaniami, przy czym zakłada, że w stu procentach zgadza się to także z gustem komplementowanej osoby.

Zazwyczaj uważamy, że ktoś, kto nosi taką a nie inną biżuterię, kto ubiera się w określony sposób, czyni to z wewnętrznego przekonania, znajdując w tym zadowolenie. I często faktycznie tak się dzieje. Mimo to odradzałabym tutaj prawienie komplementów. Stale obowiązuje nas ta sama zasada: najpierw musimy się postarać o solidny fundament dla naszej rozmowy, a dopiero potem, wspierając się na nim, będziemy w stanie uniknąć ewentualnego błędu czy nieprzyjemnej reakcji ze strony naszego rozmówcy. Wówczas istnieje szansa, że nasze komplementy zostaną dobrze przyjęte.

I proszę was, moje drogie, nie czekajcie tylko na miłe słowa pod własnym adresem. Mężczyźni także lubią, gdy się ich chwali lub wyraża im uznanie. Przedstawię trzy różne przykłady, po części autentyczne, a po części zmyślone.

Magdalena Berger, kobieta w średnim wieku, spotyka się z przyjaciółkami na kawie. W trakcie spotkania stara się je

przekonać, że nie jest dobrze, gdy nieznajomi z miejsca sypią komplementami. Żeby lepiej to uświadomić, opowiada o raczej uciążliwych obowiązkach towarzyskich, wiążących się z pozycją zawodową jej męża oraz jej własną. Mąż należy do organizacji skupiającej przedstawicieli jego profesji, która ma zwyczaj organizowania co parę lat wielkiego balu. Obydwoje, Magdalena i jej mąż, nie są zbyt dobrymi tancerzami i balów nie lubią, lecz pojawiają się, bo tak wypada.

Rodzice Magdaleny zafundowali jej – jako młodej dziewczynie – piekielnie drogą kreację z okazji balu na zakończenie kursu tanecznego. Może ją nosić do dziś, gdyż suknia odznacza się klasyczną elegancją. Nigdy jednak za nią nie przepadała i nadal jej nie lubi, mimo że zakłada ją – przybraną różnymi dodatkami – na te znienawidzone bale. Teraz wyznaje swym przyjaciółkom, że gdy ktoś prawi jej komplementy, w jej głowie kłębią się tysiące myśli: „Zauważył, że zachowałam zgrabną figurę?”, „Naprawdę nie widzi tego, że ta kiecka ma już dwadzieścia lat?” albo jeszcze inaczej: „Ta to musi mieć gust, skoro jej się coś takiego podoba. Dla mnie to niedorzeczne”. Gdy tak opowiada swoją historię, dla jej przyjaciółek staje się jasne, że ostrożność w obsypywaniu innych komplementami jest rzeczą nader rozsądną.

Kolejny przykład dotyczy dwojga młodych ludzi. Dziewczyna siedzi w barze naprzeciwko młodego mężczyzny. Jest jeszcze nastolatką i ma na sobie młodzieżowe „ciuchy”. Tym, co rzuca się w oczy, jest jednakże sygnet, który nosi na serdecznym palcu. Mężczyzna mówi: „Ale super pierścień”. Dziewczyna wstaje, burknąwszy coś nieprzyzwoitego pod nosem. Młodzieńca zatyka, ponieważ powiedział to w dobrej wierze i bez przesadnej intonacji. Nie wie jednak, że ten pierścień to rodzinna pamiątka, i dziewczyna wcale nie ma chęci go nosić, ale odkąd skończyła szesnaście lat, zakłada go wbrew swojej woli. Chociaż ciągle próbuje się przeciwstawić woli rodziców, jak dotąd nie odnosi to żadnego skutku. Komplement młodego mężczyzny był więc dla niej nieprzyjemny.

Wyobraź sobie teraz jeszcze inną sytuację. Miałaś tyle pracy, że nie zdążyłaś nawet uprać swych sukienek lub zanieść ich do pralni chemicznej. Tymczasem masz przed sobą ważne spotkanie. Zaglądasz do szafy, gdzie znajdujesz tylko jedną czystą garsonkę bądź jedną czystą sukienkę, której jednak wyjątkowo nie lubisz. Musisz wybierać: albo założysz coś czystego, czego jednak nie znosisz, albo „wyłowisz” coś mniej świeżego z kosza na brudną bieliznę. Oczywiście zdecydujesz się na czyste ubranie. Zakładasz je, spoglądasz w lustro i stwierdzasz, że wyglądasz okropnie. Motywujesz się do wyjścia, powtarzając sobie raz jeszcze, iż ważniejsze jest, by świeżo pachnieć, niż to, że ma się na sobie ładną sukienkę lub ulubione spodnie. W końcu kupiłaś tę rzecz, którą teraz na siebie ubrałaś, ponieważ ci się podobała (choć może bardzo krótko).

Wreszcie wychodzisz. Koncentrujesz się na czekającej cię rozmowie i prawie już zapomniałaś o tym, co masz na sobie. Podchodzisz do ważnego dla ciebie rozmówcy. No i na samym wstępie ten sympatyczny człowiek prawi, rzecz jasna, komplement na temat twojego ubioru. I jak się teraz czujesz? Jaki wpływ będzie to miało na przebieg tej ważnej rozmowy? To tyle, jeśli chodzi o ulubione, ale i zniechęcające komplementy!

Przyczyną potknięcia może być nie tylko przedwcześnie wypowiedziany komplement. Istnieje jeszcze coś, co powoduje, że pochwała na początku rozmowy robi raczej niekorzystne wrażenie. Nie każdy potrafi przyjmować komplementy. Waga tych dobrych i pełnych uznania słów zostaje przez wielu ludzi umniejszona. I tak na pochwałę ładnej sukienki szybko odpowiada się, że kupiono ją na wyprzedazy, a chwalone osiągnięcia bagatelizuje się, mówiąc: „To przecież nic szczególnego, każdy by to potrafił!”.

Skąd się to bierze, że nie potrafimy otwarcie cieszyć się z prawionych nam komplementów, chociaż wewnętrznie sprawiają nam one radość, co więcej, pragniemy ich? Często

wiąże się to z napomnieniami i przyganami rodziców, którzy jako dzieciom wpajali nam, żebyśmy nie byli przemądrzali i żebyśmy nie oczekiwali uznania za nasze sukcesy. Typowe napomnienie brzmiało mniej więcej tak: „Bądź skromna! Nie wolno się tak wywyższać!”.

Zanim sobie to w pełni uświadomimy, rodzicielskie napomnienia urastają do rangi dogmatów i zaczynają kierować naszym zachowaniem wobec obcych, ale także wobec znajomych i przyjaciół.

CHWALENIE OSIĄGNIĘĆ ZAWODOWYCH

Chwalenie osiągnięć w pracy także jest komplementem i nigdy za wiele tego rodzaju pochwał, jeśli są zasłużone – nie należy jedynie posługiwać się pochlebstwami. Także tutaj istnieje jednak niebezpieczeństwo, że twój rozmówca, kierując się fałszywą skromnością, odrzuci słowa uznania. Gdy chwalisz sukces, umiejętności, sposób prezentowania się twójemu rozmówcy, może się zdarzyć, że zamiast uprzejmego: „Dziękuję” usłyszysz: „To był szczęśliwy traf, „To był przypadek, że mi się udało” lub: „Každy by to potrafił”.

Nie pozwól się zniechęcić, nie rezygnuj z prawienia komplementów i ze słów uznania, ale poczekaj na odpowiedni moment. Nie spiesz się, porozmawiaj trochę o tym i o owym, przygotuj grunt pod bardziej osobistą część rozmowy, kiedy taka uwaga będzie czymś naturalnym.

Z drugiej strony, gdy tobie ktoś prawi komplementy, gdy słyszysz pod swoim adresem dawno oczekiwane słowa uznania, gdy jakiś klient chwali cię przed innymi za niezawodność, wtedy po prostu podziękuj i okaż w sposób naturalny swą radość. Skromność jest piękna, ale nie zawsze pożyteczna.

Oczywiście, zupełnie nie na miejscu jest pyszałkowata odzywka typu: „Každy ma to, na co sobie zasłużył”, „To było jasne, że tylko ja dam sobie z tym radę” czy też: „Kto po-

trafi coś osiągnąć, ten dobrze zarabia i może się naprawdę elegancko ubrać”. Zamiast tego ciesz się po prostu, że zostałeś doceniony, co daje zdrowe poczucie wiary we własne siły i pewność siebie.

Wprawdzie trzeba umieć radować się zasłużonym uznaniem, ale potem trzeba też umieć przejść nad tym do porządku dziennego. Gdy ktoś cię chwali, ponieważ nadzwyczaj dobrze wykonałeś jakieś zadanie, należy po prostu powiedzieć: „Dziękuję, była to dla mnie prawdziwa przyjemność” albo: „Trochę się nad tym napracowałem, więc tym bardziej mnie cieszy, że mój wysiłek został doceniony. Dziękuję”, a w innej sytuacji: „Dziękuję. Czuję się w tej sukience naprawdę dobrze”.

NIE KOKIETUJ SŁABOŚCIAMI

Słabości czynią nas godnymi współczucia. Przyznanie się do słabości wzmacnia nas, ale nie odkrywaj ich przed kimś, jeśli nie zostaniesz o nie zapytany.

Kiedy prowadzisz swobodną rozmowę, wydobywanie słabości na światło dzienne w nadziei, że druga osoba będzie próbowała umniejszyć ich znaczenie lub im zaprzeczy, nie jest szczególnie miłe ani dla ciebie, ani dla twojego rozmówcy. Takie zachowanie przypomina raczej „polowanie na komplementy”. Przykładowo, ktoś, kto mówi: „Ach, ten kostium nie leży na mnie niestety tak idealnie, jak na pani Maier!”, poluje przecież jedynie na komplement w rodzaju: „Ależ skąd, leży świetnie!”. Zrezygnuj z wymuszania pochwał i słów uznania, ciesz się natomiast z komplementów dobrowolnie wypowiedzianych pod twoim adresem!

Kto bez przyczyny zaczyna narzekać, że czegoś nie potrafi, ten szybko robi wrażenie osoby mało kompetentnej. Spotykasz na przykład kolegę z pracy, który jak i ty przyszedł do firmy na zorganizowany dla pracowników wykład, na co

dzień pracuje jednak w terenie. Znasz go tylko z rozmów telefonicznych, załatwiałaś już dla niego pewne sprawy. W przerwie gawędzicie ze sobą. On się przedstawia i stwierdza, że praca w terenie jest dla niego powołaniem, że im więcej jest w drodze, tym lepiej się czuje. W twoim przypadku jest zupełnie inaczej: pracujesz w biurze, więc nie musisz nigdzie jeździć i odnajdywać adresów. Mimo to mówisz: „Jeżdżenie samochodem to nie dla mnie. Przy dużym ruchu czuję się całkiem zagubiona. Szczególnie kłopotliwe jest szukanie miejsc do parkowania. Nie potrafię parkować tyłem, a miejsca do parkowania przodem tak trudno znaleźć”.

W rezultacie wypadłaś gorzej, niż na to zasługujesz. Umiejętność kierowania samochodem nie ma bowiem żadnego związku z twoimi zawodowymi kompetencjami. Jest też mało prawdopodobne, byś to ty potrzebowała czegoś od swego kolegi. To on będzie musiał zdać się na twoją sprawność w prowadzeniu rozmów telefonicznych, gdy trzeba będzie coś dla niego wynegocjować. Potrafisz to przecież bardzo dobrze, ale przedstawiłaś się w tak negatywnym świetle, że w twoim rozmówcy automatycznie rodzą się wątpliwości, czy warta jesteś pieniędzy, jakie ci płacą na tym stanowisku.

Czy naprawdę trudno jest powiedzieć: „To musi być interesujące – tak się ciągle przemieszczać. Mój dzień pracy wygląda nieco inaczej. Z wielkim światem kontaktuję się przez telefon. To też jest ciekawe. I często bardzo pomocne dla tych, którzy pracują w terenie”.

Rozdział 13

RÓŻNICE MIĘDZY
ROZMOWĄ TOWARZYSKĄ
W ŻYCIU PRYWATNYM
I W ŻYCIU
ZAWODOWYM

Zarówno w życiu zawodowym, jak i prywatnym podstawowy problem w zakresie komunikacji to wciągnięcie nieznamym osoby do rozmowy. Niesłuchanie ważne jest tu nawiązanie kontaktu wzrokowego; równie istotne okazuje się też „zgranie postaw”. Zagajenie rozmowy ułatwiają pytania otwarte, zatem najpierw zadajesz pytanie zaczynające się od zaimka pytajnego. Pytanie to powinno dotyczyć otoczenia, a więc miejsca, w którym przebywacie ty i twój potencjalny rozmówca. Dobrze by było, gdybyś poprzedził je krótkim zdaniem od siebie.

Okoliczności, w których prowadzi się rozmowy prywatne i służbowe, różnią się w mniejszej lub większej mierze. Odmienny charakter takich rozmów dotyczy zarówno ich zawartości treściowej, jak i celu, któremu służą. W sferze zawodowej gotowość do nawiązywania i prowadzenia swobodnych rozmów to ważny sposób przygotowywania gruntu pod sukces w interesach i pomoc w rozwijaniu własnej kariery, jest więc równoznaczna z kluczową umiejętnością funkcjonowania

w społeczeństwie. Opanowanie sztuki konwersacji jest koniecznością dla wszystkich, którzy chcą coś osiągnąć w swoim zawodzie.

Zawieranie nowych znajomości ma pomóc ci we wspinaniu się po kolejnych szczeblach kariery. Dlatego też, inaczej niż w wypadku pogawędek na przystanku, musisz zadbać o to, by twój rozmówca mógł cię w firmie bez trudu odnaleźć. Musisz koniecznie przedstawić mu się z nazwiska oraz wymienić pełnioną przez siebie funkcję, dzięki której jesteś w tym właśnie miejscu, bierzesz udział w tej właśnie imprezie.

Powinno to wyglądać tak: najpierw uprzejme pozdrowienie, potem przedstawienie się z imienia i nazwiska oraz podanie pełnionej w firmie funkcji.

Pozwól, że znów przytoczę pewien przykład. Twoja nowa rozmówczyni przedstawia się: „Dobry wieczór. Nazywam się Aneta Wagner-Schneider, jestem zastępcą kierownika działu rozwoju badawczego firmy Peter Herberger and CO, zajmującej się produkcją oprogramowania komputerowego. Jestem dziś po raz pierwszy na spotkaniu firm współpracujących”. Słuchający musi w tym wypadku wchłonąć wiele informacji naraz. Być może zbyt wiele. Jednocześnie musi rozstrzygnąć, co jest tu istotne i co chciałby zapamiętać.

Dla zabawy przeczytaj ten ciąg informacji któremuś ze swoich znajomych (zrób to na dodatek szybko i niewyraźnie), a następnie sprawdź, co pozostało mu w pamięci. Zobaczysz, że ten „test” nie wypadnie zbyt dobrze.

Ważne jest, by zawnocześnie wyobrazić sobie tego typu sytuację, ponieważ twój potencjalny, jeszcze nieznamy ci rozmówca może się okazać wpływową figurą, jeśli chodzi o dziedzinę kontaktów zawodowych. Dlatego też przedstawiać się powinnaś „etapowo”, aby osoba do której mówisz była w stanie wchłonąć i przetworzyć otrzymane informacje.

Wystarczy powiedzieć: „Aneta Wagner-Schneider, firma Herberger. Dzień dobry”. Druga osoba odpowie prawdopodobnie w ten sam sposób, podając swoje nazwisko i miejsce

zatrudnienia: „Dzień dobry. Bergmann, salon samochodowy Bergmann”. Powstrzymaj się na razie od wymieniania swojej pozycji i objaśniania powodów, dla których się tu znalazłaś. W trakcie rozmowy z pewnością bez trudu to uzupełnisz, kiedy twój rozmówca będzie już gotowy do odbioru dalszych informacji. Muszą one dotrzeć do jego świadomości, tak by mógł je zapamiętać i sensownie wykorzystać w powszednim dniu pracy z pożytkiem dla was obojga.

Dialog mógłby wyglądać następująco:

- Aneta Wagner-Schneider, firma Herberger. Dzień dobry.
- Dzień dobry. Bergmann, salon samochodowy Bergmann.
- Jestem dziś po raz pierwszy na tym spotkaniu kooperantów.
- Och, ja zawsze w nich uczestniczę. Co Panią tu sprowadziło?
- Jestem od niedawna zastępcą kierownika działu rozwoju.
- Czy nie wspomniała Pani, że u Herbergera?
- Tak, w firmie Herberger and CO.
- A to ciekawe. Przed dwoma dniami zastanawialiśmy się, czy nie powinniśmy unowocześnić naszego systemu komputerowego... (i tak dalej...).

WYMIENIAĆ TEŻ IMIĘ CZY TYLKO NAZWISKO?

Czy w trakcie przedstawiania się należy wymienić swoje imię? W ramach treningów telefonicznych i akwizytorskich oraz w poradnikach dotyczących prowadzenia rozmów bardzo często zaleca się wymienianie zarówno nazwiska, jak i imienia. W rzeczywistości przedłuża to formalność, jaką jest przedstawianie się. Poza tym nie każdemu musi to odpowiadać, niektórzy podawanie imienia i wymaganie tego samego od rozmówcy mogą uznać za przekraczanie granicy stosunków służbowych.

Osobiście wywodzę się z branży dziennikarskiej i aktualnie zajmuję się doradztwem w dziedzinie *public relations*. W artykułach prasowych podawanie imienia jest rzeczą powszechnie przyjętą. Już podczas pierwszych praktyk nowicjusze dowiadują się, że jedna z nieodłącznych części dobrze opracowanej wiadomości to imię. Dopiero imię i nazwisko nadaje komuś tożsamość i świadczy o niepowtarzalności osoby. Ponadto podanie imienia ułatwia rozmówcy „zarejestrowanie” i zapamiętanie nazwiska.

Każdy, naturalnie, ma prawo przedstawiać się, jak chce. Ktoś, kto się czuje lepiej i pewniej, wymieniając jedynie swoje nazwisko, może oczywiście bez problemu pominąć imię i nie zmuszać się do czegoś, co mu nie odpowiada.

„ZNAJOMA TWARZ”

Uczestnicząc w różnego rodzaju spotkaniach towarzyskich organizowanych przez twoją firmę, z pewnością już nie raz miałeś wrażenie, że jakaś osoba jest ci skądś znana. Mimo to nie przypominasz sobie ani jej imienia, ani pełnionej przez nią funkcji. Myślisz sobie: „Gdzieś już widziałem tę twarz... Ale gdzie?”.

Można spróbować podejść i powiedzieć: „My się skądś znamy. Z Pani pomocą zaraz sobie przypomnę”. Nie sądzę jednak, by było to najbardziej udane rozwiązanie. Jeśli bowiem ta druga osoba nic sobie nie przypomina, stawiasz ją w niemiłej sytuacji lub sam wychodzisz na niezręcznego podrywacza.

Bardziej elegancko wypadłbyś niewątpliwie, zbliżając się do tej osoby, nawiązując z nią kontakt wzrokowy, a następnie wymieniając swoje nazwisko i funkcję, jak to już zalecałam wcześniej. W ten sposób nie tylko rozpoczynasz rozmowę, ale i poznajesz nazwisko zagadniętej osoby. Usłyszawszy je, potrafisz sobie najczęściej przypomnieć także okoliczności poprzedniego spotkania. Wówczas możesz bez trudu do-

dać: „Teraz, gdy wymieniła Pani swoje nazwisko, przypominam sobie, skąd my się znamy. Byliśmy razem na otwarciu targów handlowych. Wtedy wprawdzie dużo się działo, ale Pani twarz jakoś utkwiała mi w pamięci”. Jeżeli nawet po usłyszeniu nazwiska niczego sobie nie przypominasz, pogawędź jeszcze chwilę – prędzej czy później twoja pamięć się odblokuje. Wtedy możesz powiedzieć: „Gdy tak Pani słucham, wydaje mi się, że musieliśmy brać udział w tym samym spotkaniu. To było chyba jakieś trzy lata temu. Spotkanie dotyczyło...”. I już jesteście „starymi znajomymi”.

DOŁĄCZANIE DO GRUPY ROZMAWIAJĄCYCH

Kiedy mamy ochotę z kimś pogawędzić, nie zawsze przebywają wokół wyłącznie samotnie stojące lub siedzące osoby. Często otaczają nas grupy rozmawiających osób i z wielką chęcią byśmy do którejś z nich dołączyli. Czasem okazuje się to nawet prostsze niż nawiązanie kontaktu z pojedynczym człowiekiem.

Na festynie ulicznym, w kinowym hallu, na imprezie zakładowej, przy zimnym bufecie lub w dużej sali seminaryjnej stoi kilka rozmawiających z ożywieniem osób. Co istotne, znajdujesz się na spotkaniu publicznym, a nie na party dla osób samotnych, szukających partnera.

W trakcie jednego z takich towarzyskich – oficjalnych lub półoficjalnych – spotkań, stań w pobliżu grupy rozmawiających ze sobą ludzi, tak byś słyszał, o czym mówią. Przybierz odpowiednią pozę – niech wyczują, że „ktoś się zbliża”. Odczekaj i daj do zrozumienia, że słuchasz, a zarazem nawiąż kontakt wzrokowy z osobą mówiącą i lekko potakuj głową. Ten gest oznacza aktywne słuchanie, a nie aprobatę dla czyjejś wypowiedzi. Potakując głową, nie dajesz też do zrozumienia, jakobyś był tego samego zdania. Słuchając, dowiadujesz się, o co chodzi,

i możesz się zorientować, czy warto się do tej grupy przyłączyć. Przybrawszy pozę zainteresowanego tematem rozmowy, poczekaj na korzystny moment i wtedy włącz się do niej. Takie korzystne momenty trafiają się zwłaszcza wtedy, gdy temat dobiega końca lub zaczyna przerastać rozmówców.

Po pierwsze:

Temat dobiega końca. Rozmówcy na moment milkną, ponieważ wszystko zostało powiedziane i nie warto wyczerpanego już wątku na nowo podejmować. Lepiej porozmawiać o czymś innym. Masz teraz wybór: albo – słuchając wcześniejszej rozmowy – podchwyciłeś wskazówkę co do tematu, który wprawdzie nie został podjęty, ale z niewerbalnych reakcji uczestników rozmowy możesz wnioskować, że zostałby przyjęty z zaciekawieniem, albo poruszasz całkiem nowy temat, który nawiązywałby do celu spotkania (lub też miejsca, jeżeli jest w nim coś ciekawego, o czym warto rozmawiać). W pierwszym przypadku możesz zacząć tak: „Z zainteresowaniem się Państwu przysłuchuję. Wspomnieli Państwo właśnie o... W związku z tym nasuwa mi się...”.

W drugim przypadku rozpoczynasz podobnie: „Z zainteresowaniem Państwa słucham. Z pewnością współpracujecie, jak i ja, z firmą X, w przeciwnym razie nie byłoby nas tutaj. Dla mnie... Co dotąd było dla Państwa...?”.

Po drugie:

Rozmówcy potrzebują niezależnego eksperta. Grupa dyskutuje na jakiś temat i nie znajduje żadnego rozwiązania. Tak się składa, że jest to twoja specjalność (co wcale nie jest takie niemożliwe, w końcu jesteś na tym spotkaniu firmowym z powodu twoich kwalifikacji zawodowych!) albo zajmowałeś się tym już kiedyś bardzo szczegółowo.

Zaczynasz słowami: „Słucham Państwa z zainteresowaniem...” i dodajesz: „Rozmawiacie Państwo właśnie o...: na ten temat czytałem ostatnio interesujący artykuł. Mowa w nim...”.

Także na spotkaniu o charakterze czysto prywatnym możesz wystąpić w roli eksperta, ponieważ znalazłeś się na nim z określonych przyczyn osobistych i masz dużą wiedzę ogólną.

Oczywiście, możesz również włączyć się bezpośrednio do toczącej się rozmowy. Dobrze jest jednak otrzymać najpierw niewerbalne przyzwolenie – najlepiej od wiodącego rozmówcy. Najprościej dołączyć do grupy dyskutantów, uznawszy za eksperta „przywódcę grupy”. Prosisz go o radę, pytasz o zdanie, o jego punkt widzenia. Sami przecież zawsze czujemy się dowartościowani, gdy ktoś docenia nasze kompetencje, nieprawdaż? W ten sposób zdobywasz sprzymierzeńca, który w dodatku wiezie prym w grupie. Z pewnością chętnie odpowie na twoje pytanie i w ten sposób zintegrujesz się z grupą. Oto więc stałeś się już jednym z nich.

„Przywódcę” łatwo rozpoznać jeszcze w trakcie obserwowania grupy. Jest on najbardziej aktywny, wnosi najwięcej do dyskusji, ma dużo pomysłów, a pozostali rozmówcy najczęściej akceptują jego wypowiedzi, co jednak wcale nie musi oznaczać, że są tego samego zdania, co on. Dyskutuje się na tematy przez niego poruszane, lecz w żadnym razie nie wyklucza to różnicy zdań i wyrazów krytyki.

W grupie, która uformowała się przypadkowo, dominującą rolę gra zazwyczaj ten, kto najwięcej mówi. Bardzo szybko okazuje się jednak, czy ma szansę na to, by stać się faktycznym jej liderem, gdyż jego wypowiedzi są weryfikowane. Jeżeli rzeczywiście jest najbardziej kompetentny i ma solidną wiedzę, zostaje zaakceptowany jako osoba inspirująca i wzbudzająca zaciekawienie do tego stopnia, że poszczególne osoby pozostają przy nim, nie szukając innych partnerów do rozmowy.

Bywa i tak, że dwie osoby „współzawodniczą” o rolę lidera. Naprzeciw przywódcy „z urzędu” staje wówczas jego oponent. Wskutek tego grupa może się rozpaść na dwa „obozy”. To daje komuś z zewnątrz możliwość odegrania roli media-

tor. Może on pomóc przeanalizować odmienne punkty widzenia i poszukać elementów zbieżnych. Jest to z pewnością trudniejsze niż dołączenie do grupy, która ma tylko jednego „przywódcę”, ale jeśli dzięki takiej mediacji uczestnikom dyskusji udaje się odzyskać równowagę, są wdzięczni i tym bardziej cenią sobie nowego rozmówcę.

Rozdział 14

CAŁOŚCIOWY SCHEMAT KOMUNIKACYJNY

O mówiliśmy już wszystkie punkty, zebraliśmy wszelkie porady i wskazówki. Myślę, że nadszedł czas na podsumowanie i ujęcie tego w schemat.

1. Uwarunkowania

Kto chce się nauczyć wszędzie z łatwością nawiązywać kontakty, powinien już zawniku starać się być na bieżąco z wszelkimi możliwymi aktualnościami i doskonalić swoją zdolność percepcji. W fazie przygotowawczej uczysz się słuchać uważnie i dokładnie obserwować otoczenie, ponieważ właśnie miejsce i powód twojej w nim obecności mogą dać pretekst do nawiązania rozmowy, dzięki czemu unikniesz krępujących sytuacji.

2. Miejsce jako punkt wyjścia rozmowy

Nie tylko ciebie, także i inną osobę przywiodły w dane miejsce określone zainteresowania, potrzeby, motywy, więc oby-

dwoje nie jesteście tu przypadkiem. Miejsce może być punktem wyjścia rozmowy. Jeszcze nie wiadomo, jakie szczególne zainteresowania czy sprawa sprowadziły tutaj tę osobę, może się to wyjaśnić dopiero w trakcie rozmowy, ale w momencie jej nawiązywania jest to nieistotne.

Tyle na temat przygotowań i nastawienia się na pierwszy kontakt z nieznanym.

3. Kontakt wzrokowy – postawa – raport

Nawiązywanie kontaktu zaczynamy niewerbalnie, od gry spojrzeń, starając się znaleźć i utrzymać kontakt wzrokowy. Przybierasz świadomie określoną pozę i przyglądając się twojemu potencjalnemu rozmówcy, zwracasz uwagę na mowę ciała. Wysyłasz podobne sygnały, które w sposób niewerbalny wyrażają twoją chęć nawiązania kontaktu, takie jak szczerze spojrzenie czy „otwarta” postawa. Jest niesłychanie ważne, byś wykonując określone gesty, zachowywał się wobec przyszłego rozmówcy jak jego lustrzane odbicie.

Przybierasz taką pozę, jaką przybrała interesująca cię osoba, i zwracasz uwagę, czy ona również powtarza twoje gesty, czy nieświadomie wysyła do ciebie podobny komunikat. Obserwuj też jej zachowanie, w momencie gdy kopujesz jej postawę: czy nie zmienia pozy i czy się nie odwraca? Jeżeli to, co oboje wyrażacie poprzez język ciała, „współbrzmi” ze sobą, to znaczy, że masz już grunt pod rozpoczęcie rozmowy.

4. Pierwsze zdanie

Nastaw się na podjęcie inicjatywy, czyli na wypowiedzenie pierwszego zdania i zadanie pytania. W przeciwnym razie może się zdarzyć, że oczekiwanie na początek rozmowy znacznie się wydłuży. Druga strona może bowiem zwlekać ze zrobieniem pierwszego kroku albo nawet i w ogóle nie otworzyć ust. Wówczas raz na zawsze stracisz okazję do nawiązania kontaktu.

5. Zadajemy pytania otwarte, nie zaczynamy jednak od słówka „dlaczego”

Przygotowałeś pytanie zaczynające się od zaimka pytajnego, czyli pytanie otwarte, dotyczące miejsca, w którym się znajdujesz. Pamiętaj przy tym, by nie używać słowa „dlaczego”. Za pomocą innego słówka formułujesz pytanie, spodziewając się wyczerpującej odpowiedzi, zawierającej dużą liczbę informacji. Zastanawiasz się również nad krótką wypowiedzią od siebie, w której jednak wystrzegać się będziesz ujawniania własnego gustu oraz zbyt osobistych wynurzeń, zwłaszcza zaś narzekań i negatywnych opinii o czymkolwiek.

Obserwując otoczenie, całkowicie skupiasz się na miejscu i znajdującej się naprzeciw siebie osobie. Żeby rozpocząć w delikatny sposób i od razu dać do zrozumienia, że zależy ci jedynie na luźnej pogawędce, poprzedź pytanie wypowiedzią, w której zawrzesz nieco własnych obserwacji. Taka wypowiedź to dobry wstęp do rozmowy, potem możesz już zadać pytanie.

6. Uważne słuchanie jest podstawą rozmowy

Twój rozmówca udziela mniej lub bardziej obszernej odpowiedzi. Ty zaś, posiadłszy umiejętność wnikliwego słuchania, zwracasz teraz baczną uwagę na reakcję, z jaką spotkała się próba nawiązania przez ciebie rozmowy. Musisz się przekonać, czy zagadnięta osoba jest zainteresowana tematem. Gdyby tak nie było, natychmiast to zauważysz. Z jej wypowiedzi będziesz się starał wywnioskować, co może być dla niej interesujące, poszukasz innego punktu wyjścia rozmowy, co nie jest dla ciebie problemem, zakładając, że masz dużą wiedzę ogólną.

7. Ciąg wypowiedzi

Jeśli odpowiedź na twoje pytanie była obszerna i szczegółowa, to z reguły wystarczy dla podtrzymania rozmowy dodać coś od siebie i nie trzeba dłużej zadawać pytań. Jeżeli nato-

miast odpowiedź jest zdawkowa, spróbuj raz jeszcze nawiązać dialog. Mimo lakonicznej odpowiedzi zdążyłeś się już czegoś o swoim rozmówcy dowiedzieć.

Innymi słowy, chodzi o to, żeby znów powiedzieć coś od siebie i zadać kolejne pytanie otwarte, kierując się już jednak tym, co wcześniej usłyszeliśmy. Następną odpowiedź bywa z reguły nieco bardziej wyczerpująca, tak więc teraz – póki rozmowa się toczy – możesz się również swobodnie wypowiadać.

8. Przerwa w rozmowie i raport

Jeśli zobaczysz, że rozmowa zaczyna zamierać, pozwól na to, by przez moment zapanowała cisza. Takie chwile milczenia są czymś zupełnie normalnym. Możesz wtedy ponownie posłużyć się techniką raportu, to znaczy znów świadomie przybierać takie pozy, jak rozmówca, odzwierciedlając jego postawę. Pożytkiem z takiego zachowania jest przy okazji miłe odczucie, że coś w trakcie tej krótkiej pauzy w rozmowie można robić i nie trzeba się zadręczać pytaniem: „Co ja mam teraz powiedzieć?”.

Ogólnie rzecz biorąc, przerwy stają się torturą tylko wtedy, gdy je sobie uświadomimy. Jeżeli siedzi obok siebie dwoje bliskich przyjaciół, to przerwy są oznaką panującej między nimi atmosfery porozumienia i wzajemnego zrozumienia. W kontakcie z obcymi, gdzie naturalnie nie ma mowy o bliskości, takich chwil milczenia wolelibyśmy uniknąć, gdyż wydają nam się one nie na miejscu w tym stadium znajomości.

9. Nowy początek

Gdy rozmowa zacznie „kuleć”, skup się na raporcie i pomyśl nad nowym pytaniem otwartym. Chcę przez to powiedzieć, że powinieneś rozpocząć rozmowę na nowo, to znaczy po raz kolejny powiedzieć coś od siebie i zadać pytanie. Nie wracaj jednak do tego, o czym była mowa dotychczas – skoro ta część rozmowy utknęła w martwym punkcie, nie miało-

by to większego sensu. Zaczynij od czegoś innego, co dotąd pojawiło się w tle, a czego nie wzięłeś pod uwagę, albo podejmij zupełnie nowy temat, korzystając z pomysłu, który podsuwa ci otoczenie i o którym jeszcze nie opowiadałeś.

W ten sposób rozmowa przestanie się urywać i znów stanie się płynną wymianą zdań: raz ty coś mówisz, a raz twój rozmówca. Kiedy potrzeba jakiejś nowej informacji, którejś z was zadaje kolejne pytanie, żeby wyrównać ten informacyjny deficyt. Teraz, gdy rozmowa już od dłuższego czasu przebiega w atmosferze porozumienia, można sobie bez problemu pozwolić na prawienie komplementów, opowiedzenie czegoś osobistego, a nawet odrobinę ponarzekać. W narzekaniu trzeba jednak zachować umiar, by nie zepsuć pierwszego spotkania, zwłaszcza jeśli miałyby się stać początkiem nowej znajomości.

BADŹ ZAWSZE PRZYGOTOWANY

Omówiony tu schemat postępowania musisz mieć zawsze przed oczami. Prześledź go w myślach krok po kroku. Analizuj dawne, zmarnowane okazje lub siedząc naprzeciw obcej osoby, „odegraj” z nią w myślach dialog, w rzeczywistości wcale jej jednak nie zagadując.

Gdy czeka cię rozmowa z szefową, z twoim szczególnie ważnym klientem, jeżeli musisz na nowo wynegocjować warunki dostaw lub zakupu towaru, gdy udajesz się na rozmowę o pracę, krótko mówiąc: gdy decyduje się twoja zawodowa przyszłość, to oczywiście nie szczędzisz wysiłków, żeby się do tej wymiany zdań gruntownie przygotować. Dlaczego więc nie postępować podobnie również wtedy, gdy w grę wchodzi inne, prywatne okoliczności, gdy chodzi o spotkanie na „obrzeźkach” życia zawodowego albo gdy planujesz samotną długą podróż pociągiem i chciałbyś ją spędzić na miłej pogawędce? Zastanawiasz się, co ubrać, co zabrać ze sobą,

czy coś przywozić, a jeśli tak, to co, natomiast o ewentualnych rozmowach i o tym, co mógłbyś powiedzieć, z reguły nie myślisz.

Jakby to było, gdybyś odtąd zaczął poważnie podchodzić do takich przypadkowych rozmów, gdzieś na marginesie twojej zawodowej codzienności, i dobrze się do nich przygotował? Nie wydaje ci się, że czułbyś się wtedy o wiele bardziej pewny siebie?

Skup się najpierw na kontaktach zawodowych i przygotuj się jak najlepiej do następnej okazji nawiązania towarzyskiej rozmowy. Potraktuj te przygotowania (prawie) tak samo sumiennie, jak przygotowania do kluczowych rozmów służbowych, decydujących o powodzeniu interesów. Takie spotkania mogą bowiem przynieść ci więcej korzyści zawodowych niż twoje wspaniałe projekty. Możesz wówczas mimochodem wspomnieć o swoim nowym pomysle. Ważne jest, byś nie zapomniał wcześniej stworzyć podstaw rozmowy, zadbać o porozumienie i atmosferę korzystną dla wymiany myśli.

Powinieneś przygotowywać się nie tylko do spotkań związanych ze sferą życia zawodowego, lecz także do rozmaitych spotkań na co dzień. Może do nich dojść w trakcie zakupów, w kinie, na spacerze, w parku – sam wiesz aż nadto dobrze, gdzie najczęściej bywasz. Aby być gotowym na taką prywatną rozmowę towarzyską, wymyśl sobie fikcyjną pogawędkę, tak jak to czynisz, gdy przygotowujesz się do rozmowy z nauczycielką syna albo do kupna samochodu.

Rozdział 15

ZAPANUJ NAD SWYMI
OBAWAMI

Kiedyś wreszcie faza przygotowywania się w myślach dobiegnie końca i rozpoczniesz nawiązywanie kontaktów. Także wtedy nie zapominaj jednak o potrzebie ćwiczenia. Jeśli chcesz dojść do wprawy, inicjuj luźne pogawędki z możliwie jak największą liczbą osób, najlepiej z takimi, które cię specjalnie nie interesują i nie są zbyt ważne dla ciebie i twoich planów.

Aby uczucie niepewności nie miało do nas żadnego dostępu, musimy sobie dobitnie uświadomić, że to, co robimy, to tylko ćwiczenie, że uczymy się nowego sposobu postępowania. W trakcie nauki każdemu zdarzają się błędy, bez nich nie mielibyśmy motywacji do dalszych ćwiczeń. Jeśli bowiem nie dowiesz się, i to nie dowiesz się za sprawą innych, kiedy warto nad sobą popracować, być może pogubisz się wśród tych niezliczonych, nie najistotniejszych zasad. Dlatego też błędy, które mogłeś sobie dzięki innym uświadomić, są prawdziwym darem, ponieważ wskazują, w którą stronę powinny zmierzać twoje wysiłki, jeśli pragniesz dokonać zmian.

Każdą próbę nawiązania kontaktu należy po fakcie podsumować i przeanalizować. Usunąć przyczyny, dla których rozmowa przebiegała inaczej, niż to sobie zakładaliśmy, i nie doprowadziła nas do wyznaczonego celu, może bowiem tylko ten, kto sobie te przyczyny wcześniej uświadomi. Sporządź listę pytań kontrolnych, mniej więcej taką:

1. Co było moim celem?
2. W jakim stopniu udało mi się go osiągnąć?
3. Czy to, co osiągnęłam, jest dla mnie satysfakcjonujące?
4. Jeśli nie: kiedy i z jakiego powodu coś się nie powiodło?
5. Co zrobię następnym razem inaczej?
6. Czy jestem zadowolona z (dotychczasowego) wyniku?
7. Jeżeli nie: czego brak, bym mogła powiedzieć, że jestem zadowolona?

Może uznasz to za przesadę, bo jesteś przekonana, że takiej listy nie potrzebujesz. Skoro tak, to w porządku. Na pewno wielu Czytelnikom wystarczy spojrzenie na schemat i zaraz przystępują do działania. Mimo to nie rezygnuj na początku ze sporządzania listy pytań kontrolnych, przyczyni się ona do wzmocnienia twojego poczucia wewnętrznej pewności i ułatwi ci właściwe postępowanie.

Poza tym jest też spora liczba Czytelników, którzy nie odważą się od razu przystąpić do działania. Dla nich takie przybliżanie zagadnienia etapami może się okazać pomocne:

1. Najpierw ćwiczenie w myślach, gdzie nie może dojść do potknięcia, możemy jedynie poczuć się niepewnie, podobnie jak się to dzieje w rzeczywistości.
2. Gdyby tak się faktycznie stało, umożliwiłoby ci to zarazem kontrolę nad procesem dojrzewania do testu praktycznego. Jeśli potrafisz odtwarzać w myślach sytuacje nawiązywania kontaktu tak często, jak tylko chcesz, za każdym razem czując się dobrze i pewnie,

- oznacza to, że jesteś już gotów na przejście do następnego etapu ćwiczeń.
3. Gdy zbliżysz się do pierwszego potencjalnego rozmówcy, czyli obcej osoby, która tak naprawdę nie będzie cię interesowała, ponownie zaznasz uczucia niepewności. Tym razem jednak nie będzie ono dla ciebie czymś nieznanym, a co istotniejsze, wiesz już, że po dostatecznie długim i intensywnym ćwiczeniu uczucie to po prostu ustępuje.
 4. Także podczas rzeczywistej rozmowy nieprzyjemne uczucie niepewności będzie stopniowo zanikać, a po dziesięciu, dwudziestu lub też i nieco większej liczbie prób zniknie całkowicie, po prostu go nie będzie!

Wówczas możesz już podjąć wyzwanie, jakim są spotkania z ludźmi, którzy – przynajmniej na pierwszy rzut oka – coś dla ciebie znaczą. Od dawna umiesz rutynowo zapamiętywać nad pojawiającym się niekiedy nieprzyjemnym uczuciem braku pewności, co pozwala ci na prowadzenie swobodnych rozmów towarzyskich. Wysiłek włożony w naukę się opłacił.

JAK TO WYGLĄDA W PRAKTYCE?

W kolejnych partiach tekstu przedstawię kilka możliwości spontanicznego prowadzenia rozmów. Przykłady te mają pomóc w lepszym przygotowaniu się do sytuacji praktycznych.

Obserwujemy kobietę wchodzącą do dobrej, typowo mieszczkańskiej restauracji. Jest to kobieta pracująca. Niechętnie jada samotnie obiady, lecz żaden z jej kolegów nie miał ochoty się dziś przyłączyć, więc ma nadzieję, że znajdzie w lokalu sympatyczne towarzystwo. Przyjmijmy, że kobieta ta nazywa się Mariola Steinmann.

Mariola Steinmann przysiadła się do obcego mężczyzny. Pyta oczywiście przedtem, czy miejsce jest wolne. „Tak” – odpowiada mężczyzna, więc Mariola dziękuje i zajmuje miejsce przy stoliku. Przed mężczyzną leży jadłospis, on jednak już (lub jeszcze?) go nie przegląda.

Kobieta odczekuje moment, rozgląda się wokoło, a jednocześnie zwraca uwagę na osobę, z którą chciałaby nawiązać kontakt. Czy jest nastawiona nieprzychylnie? Czy spojrzała na nią z zaciekawieniem? Jaką pozę przybrała: świadcząca o otwarciu czy raczej o niechęci do nawiązania kontaktu? Pani Steinmann czuje, że jej towarzysz przy stoliku nie miałby nic przeciwko rozmowie.

W pobliżu ich stolika znajduje się akwarium z rybkami. Sądzi pani Steinmann spogląda od czasu do czasu w tamtą stronę. Nie robi tego bezwiednie, lecz zdaje się faktycznie zainteresowany.

Mariola Steinmann (postanawia nawiązać rozmowę): Widzę, że wciąż Pan zerka w kierunku akwarium. Znam akwarium pełne ryb lądujących potem na talerzu, a te tutaj to chyba rybki ozdobne? Jak Pan uważa, co to za gatunek?

On: To są wszystko ryby akwariowe, uwielbiam się im przyglądać. To działa tak uspokajająco.

Ona (spogląda w kierunku akwarium): Tak, są rzeczywiście wspaniałe... i jak błyszczą. Na mnie to działa rozweselająco. Nigdy się zbyt nie interesowałam rybami akwariowymi.

Wariant A

On: Ja też nie mam pojęcia o rybach, podobnie zresztą jak i o innych zwierzętach domowych. Podoba mi się jednak ten pomysł.

Ona: Przyjemnie jest im się tak przypatrywać. Mimo to jestem teraz głodna. Czy był tutaj kelner i przyniósł może jadłospis?

On: Tak, ja już zamówiłem, ale on pewnie zauważył, że się Pani dosiadła i zaraz tu przyjdzie.

(Mariola przegląda jadłospis i wybiera coś dla siebie. Następnie, gdy podchodzi kelner, składa zamówienie i wraca do rozmowy. Teraz potrzebuje jednak nowego pomysłu, ponieważ temat akwarium okazał się niezbyt płodny).

Ona (czeka, aż jej towarzysz zostanie obsłużony, i zaczyna raz jeszcze): Smacznego! To wygląda przepysznie. Czy wolno zapytać, co to właściwie za potrawa, którą Pan zamówił?

On: Dziękuję. To sałatka z owoców morza, ale w tej restauracji przygotowują ją naprawdę wspaniale. Przede wszystkim dodają mnóstwo świeżych ziół. Nie mam jednak pojęcia, jakie przysmaki faktycznie znajdują się na moim talerzu. W każdym razie smakują urlopem i Oceanem Spokojnym.

Ona: Teraz oprócz głodu ogarnia mnie tęsknota za podróżami, aczkolwiek nigdy jeszcze nie byłam nad Pacyfikiem. Jak dotąd, nie opuszczałam Europy. Jeśli dobrze zrozumiałam, to w Pana przypadku jest zupełnie inaczej. Jakie kraje świata już Pan zwiedził?

On: Rzeczywiście, dość dużo podróżowałem. Byłem w USA, w Australii, kilka razy na Karaibach, za każdym razem byłem zachwycony.

Ona: Australia. Już nie raz rozważałam tę możliwość. Co się Panu tam najbardziej podobało?...i tak dalej.

Wariant B

On: Tak, ryby to moje marzenie, ale dobrze wiem, że nie dałbym sobie z tym wszystkim rady.

Ona: To mnie dziwi. Co takiego trzeba przy nich robić?

On: Akwarium musi być regularnie czyszczone, trzeba się troszczyć o karmę, wszystkie urządzenia muszą sprawnie działać i być konserwowane. W końcu są tam żywe stworzenia, które do bytowania potrzebują określonych warunków, a mnie często nie ma w domu, bo wyjeżdżam służbowo.

Ona: Ma Pan oczywiście rację. Zwierząt nie wolno zaniedbywać. Poza tym – skoro Pan tak często wyjeżdża, to też niewiele by się Pan nimi nacieszył. Znam ten ból. Ja chciałabym mieć psa, ale też często nie ma mnie w domu, a pies jest jeszcze bardziej wymagający, jeśli chodzi o pielęgnację i utrzymanie, niż

ryby. Dlatego też zrezygnowałam ze swojego marzenia. W zamian za to lubię po pracy pójść do restauracji lub na spacer.

On: A to interesujące. Ja w każdej wolnej chwili chodzę na wędrowniki po górach...

...i tak dalej, ponieważ rozmówcy znaleźli nowy, interesujący temat, który obojgu odpowiada.

Inny sposób nawiązania rozmowy

Kobieta zaczyna: „Jestem tutaj już piąty raz i za każdym razem kuchnia serwuje mi nową niespodziankę. Czy zaglądał Pan już do menu? Jakie specjalności dzisiaj proponują?”.

Wariant A

On: Tak, zamówiłem dla siebie kaczkę z sałatą.

Ona: Sałata i kaczka – brzmi niezłe. Przy tej pogodzie jest to z pewnością najlepszy pomysł. Teraz zerknę, co mnie skusi. (Mężczyzna podaje jej kartę i Mariola zagląda do niej).

Ona (po chwili): Zdecydowałam się. Myślę, że też spróbuję kaczki z sałatą. W tej restauracji lubię jednak nie tylko kuchnię, podoba mi się też atmosfera.

On: O, jest moja kaczka.

Ona: No, to smacznego! Ciekawa jestem, jak będzie Panu smakowała.

On (próbując): Doprawdy wyśmienita!

Ona: Jest tu cały szereg naprawdę dobrych lokali, w których można przywoicie zjeść i przyjemnie posiedzieć.

On: Wiem, dopiero co, bo w zeszłym tygodniu, byłem u Włocha. To zupełnie nowy lokal, znajduje się na sąsiedniej ulicy.

Ona: Nie byłam tam. Ja chodzę zwykle do tego przy ulicy Heilmanna.

On: ...ten też znam, tam najbardziej mi smakuje... (i tak dalej).

Nowy wariant

Ona (zaczyna jak wyżej): Jestem tutaj już piąty raz i kuchnia stale oferuje mi nowe niespodzianki. Czy zaglądał Pan już do menu? Jakie specjalności przygotowano na dziś?

Wariant B

On: Nie, ja chciałem się właściwie tylko czegoś napić i trochę odprężyć.

Ona: Przy tej pogodzie ma się niesamowite pragnienie... (po tych słowach nie zdradza już chęci do dalszej rozmowy).

Słyszając słowo „odprężyć”, Mariola Steinmann postanawia się wycofać i ograniczyć się jedynie do kontaktu niewerbalnego, a tym samym oddać do decyzji sąsiada, czy zechce kontynuować rozmowę, czy też raczej „odprężyć się” w milczeniu.

Mogłaby go także zapytać wprost: „Och, to może woli Pan, żeby go zostawić w spokoju?”. Wtedy on odpowiedziałby na przykład: „Tak, wołałbym sobie tutaj po prostu posiedzieć” albo: „O nie, nie mam nic przeciw milej rozmowie”.

CZY NASTĄPI CIĄG DALSZY...?

W środowisku zawodowym łatwiej o utrzymanie nawiązanego kontaktu, ponieważ obustronne zainteresowanie kontynuacją znajomości nie kryje w sobie żadnych dwuznaczności i nie wiąże się z czymś osobistym pragnieniem.

W życiu prywatnym wygląda to zupełnie inaczej. Przecież nie wciskasz sympatycznej pani na przystanku swojej wizytówki z domowym adresem i numerem telefonu do ręki, prawda? Jeżeli osoba, z którą nawiązałeś prywatną rozmowę, wyda ci się tak interesująca, że zapragniesz ponownie się z nią zobaczyć, musisz czujnie wypatrywać wszelkich oznak i sprawdzać, czy któraś z nich nie mogłaby stać się pretekstem do następnego spotkania.

Oczywiście, również w takiej sytuacji nie należy omijać formalności przedstawienia się i wymiany numerów telefonu. Wówczas jest szansa na spotkanie w określonym miejscu i czasie, ze wspólnie ustalonego powodu, jeśli ani tobie, ani twojemu nowemu znajomemu nic nie stanie na przeszkodzie.

Z pewnością najłatwiej o ponowne spotkanie, gdy się okazuje, że macie wspólne hobby albo że właśnie planowaliście wyjście do kina lub wędrowkę tym samym szlakiem. W takiej sytuacji propozycja, by zrobić to razem, sama się wręcz narzuca. Może jeszcze należałoby się upewnić, czy osoba ta nie planuje tego przypadkiem z kimś innym, bo jeśli tak, to możliwe, że powinieneś się wycofać.

Nawet wówczas jednak nie wszystko jeszcze stracone. Zaproponuj swoje towarzystwo przy następnej tego typu okazji. Załóżmy, że rozmawialiście na temat filmów. Twoja rozmówczyni wybiera się z przyjaciółką na film, który interesuje także ciebie. Zapytaj ją, jak to jest u niej zazwyczaj z oglądaniem nowości filmowych. Może to sprawić, że w dyskusji pojawią się nowe wątki, a te dopomogą ci w realizacji zamiarów związanych z upragnionym ponownym spotkaniem.

Nawet jeśli podczas rozmowy nie będziemy mieli sposobności do natychmiastowego umówienia się, żeby wspólnie spędzić czas wolny, możemy wprost wyrazić nasze zadowolenie z nawiązanego kontaktu i pragnienie ponownego spotkania (zwłaszcza gdy dialog przebiega harmonijnie i w milej atmosferze). Wystarczy wówczas powiedzieć: „Rozmowa z Panią sprawiła mi prawdziwą przyjemność. Chętnie umówiłbym się z Panią na kawę i kontynuował naszą dyskusję”. Wtedy wymiana numerów telefonu nie byłaby już niczym trudnym.

Tutaj ważna wskazówka dla panów. Lepiej zaproponować kobiecie swój numer telefonu, niż prosić ją o jej własny. Wiele kobiet padło już niestety ofiarami telefonicznego molestowania lub słyszało o tym od przyjaciółki, stąd też często wahają się zdradzać numer telefonu czy adres przy pierwszym spotkaniu. Z reguły jednak przyjmują zaproponowany numer od miłego rozmówcy, by potem samodzielnie do niego zadzwonić.

Jeśli chodzi o e-mail, wszystko jest jeszcze mniej skomplikowane, ale także i w tym wypadku niektóre panie miały nieprzyjemne doświadczenia.

Jeżeli natomiast kobieta sama proponuje ci numer telefonu lub adres internetowy, to oczywiście inna sprawa. Wtedy ty, jako mężczyzna, możesz go przyjąć i skorzystać z niego, to znaczy odezwać się, by na przykład potwierdzić wcześniej ustalony termin spotkania lub omówić jakąś kwestię.

DRUGIE SPOTKANIE

Ponieważ drugie spotkanie zostało zaplanowane i konkretnie umówione, wszystko jest teraz o wiele łatwiejsze. Spotkacie się z określonego powodu. Masz już pewność, że dla drugiej osoby jest on równie interesujący, jak dla ciebie. Możesz nawiązać do poprzedniej rozmowy, możesz również bez problemu opowiedzieć coś osobistego, mianowicie coś, co ci się przydarzyło już po waszym ostatnim spotkaniu. Możesz wspomnieć też o czymś, o czym zapomniałeś powiedzieć poprzednim razem lub do czego musiałeś „dojrzeć”. Nadal staraj się jednak nie narzekać i nie opowiadać intymnych szczegółów, bądź w tym powściągliwy!

Jeżeli umówiliście się w konkretnym miejscu, możesz zdecydowanie podejść do swojej nowej znajomej, przywitać się i rozpocząć rozmowę. Ciągłe jeszcze musisz pamiętać o tym, by być dobrze przygotowanym. Przypomnij sobie poprzednie spotkanie: o czym wtedy mówiliście, jakie tematy zainteresowały tę wówczas zupełnie obcą ci osobę, a jakie poruszyła sama? Tym razem spotykasz się z nią z konkretnego powodu i w konkretnych okolicznościach. Nie zaszkodzi już wcześniej dowiedzieć się o nich czegoś więcej. Jeżeli jest to na przykład koncert, to warto poczytać uważnie zapowiedzi w prasie, ewentualnie posłuchać najnowszej płyty, zapoznać się z biografią muzyków i wokalistów.

Jeżeli postanowiliście razem coś zjeść i wybraliście konkretną restaurację, to na pewno coś zdecydowało o dokonaniu takiego a nie innego wyboru. Zorientuj się więc wcze-

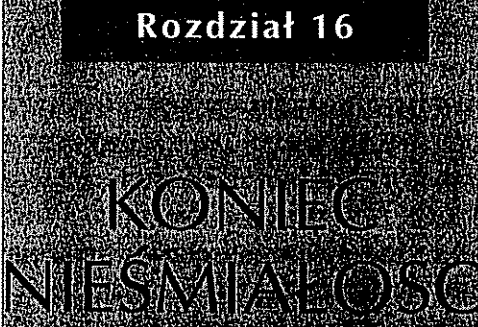
śniej co do kuchni i dowiedz się czegoś o samym lokalu. Czy jest to lokal muzyczny, czy może wystawia się tam obrazy lub spotykają się w nim ludzie teatru?

Także przy „drugiej okazji” bez wątpienia warto zwrócić uwagę na miejsce spotkania. Znow liczyć się będzie twoja zdolność wnikliwej obserwacji i uważnego słuchania, również i teraz nie unikniesz bowiem okresów dłuższego, uciążliwego milczenia. Wtedy tym, co cię od nich wybawi, mogą się stać opinie na temat miejsca. Po wygłoszeniu takiej uwagi zadajesz kolejne pytanie otwarte, co znow ożywia rozmowę.

Nawet jeśli ty i twój nowy znajomy czy znajoma natkniesz się na siebie po raz drugi przez przypadek, to i tak ponowne nawiązanie kontaktu jest już znacznie prostsze. Nie wolno ci jednak z góry zakładać, że osoba ta od razu sobie ciebie przypomni. Być może pamięta cię jedynie jak przez mgłę i zastanawia się: „Skąd znam tę twarz?”. Upłynie trochę czasu, zanim wpadnie jej do głowy, kim jesteś i gdzie się poznaliście.

W takiej sytuacji pomoc może tylko jedno: trzeba przywołać wspomnienie jakiegoś wspólnego przeżycia. Po krótkim powitaniu należy powiedzieć coś w rodzaju: „Dzień dobry, jestem tą osobą z pociągu, z którą jechała Pani dwa miesiące temu do Berlina. Tak nam się dobrze wtedy rozmawiało o filmach Woody’ego Allena. Jak to miło znowu Panią spotkać”...i już nawiązałaś rozmowę.

Jeżeli podczas tamtego spotkania przedstawiliście się sobie, to oczywiście zwracasz się do niej po nazwisku. Twoja wstępna wypowiedź brzmiałaby wówczas mniej więcej tak: „Dzień dobry, Pani Bernhard. Jestem Magda Gestmann. Przed dwoma miesiącami jechałyśmy tym samym pociągiem do Berlina. Tak nam się wtedy dobrze rozmawiało o filmach Woody’ego Allena. Jak to miło znowu Panią spotkać”.



Rozdział 16

KONIEC
Z NIEŚMIALOŚCIĄ

Rozdział ten został napisany z myślą o tych, którzy pilnie ćwiczyli, ale mimo to nie udało im się pozbyć „kluski w gardle”. Chcę teraz przedstawić dodatkowy program, służący do zwalczania nieśmiałości. Dla wielu osób właśnie nieśmiałość jest podstawową przeszkodą w nawiązywaniu kontaktów z nieznanymi. Inni mają z tym nieco mniej trudności, choć też muszą się przełamywać, by rozpocząć rozmowę. Osoby, które potrzebują czegoś więcej niż tylko zwykłej techniki prowadzenia rozmów, pragnę wyposażyć w dodatkowe narzędzia, w, by tak rzec, „sprzęt ratunkowy”.

Każdy z nas jest w mniejszej lub większej mierze nieśmiały. Wielu osobom nieśmiałość uniemożliwia wprost zbliżenie się do kogoś obcego. Ludzie ci często wzbraniają się też przed podejściem do osoby, którą już znają. Zachowują się w ten sposób, chociaż sami tego nie znoszą. Mimo to, z różnych względów, nie potrafią tego zmienić.

Nieśmiałością chcę się zająć oddzielnie, ponieważ jest ona wielce uciążliwą przeszkodą w prowadzeniu rozmów to-

warzyskich. Źródłem nieśmiałości jest nasza podświadomość. „Generuje” ona to zachowanie niejako „automatycznie”, dlatego też sterowanie nim – jeśli w ogóle jest możliwe – przychodzi nam z wielkim trudem. Trzeba by zatem spojrzeć na nieśmiałość z innej strony i poszukać sposobu radzenia sobie z nią różnego od siły i żelaznej woli.

ZAGADKA PODŚWIADOMOŚCI

Zastanówmy się przez chwilę nad podświadomością. Wszystko, czego w danym momencie nie jesteśmy świadomi, staje się podświadome. Najczęściej przywoływanym tu wyobrażeniem jest obraz góry lodowej. Jej większa część znajduje się pod wodą, z której wystaje jedynie sam wierzchołek. Część znajdująca się pod wodą to sfera naszej podświadomości. Tu „tonie” wszystko, czego się nauczyliśmy i nad czym wystarczająco długo pracowaliśmy. Nie uświadamiamy sobie, że mamy określone zdolności i umiejętności, że opanowaliśmy konkretne techniki. Robimy to, co jest do zrobienia, nie zastanawiając się nad tym. Wprawdzie był taki czas, kiedy uczyliśmy się tego, ćwiczyliśmy i pracowaliśmy nad zdobyciem tych umiejętności, ale było to dawno temu i już nawet ten okres ćwiczeń nie pozostał w naszej świadomości.

Wystający z wody czubek góry lodowej, niewielki w porównaniu z częścią schowaną pod powierzchnią, to nasza świadomość. Świadomie myślimy, ćwiczymy, korygujemy błędy – trwa to aż do chwili, kiedy możemy już stwierdzić z całą pewnością, że opanowaliśmy nowe umiejętności. Wówczas to, czego się nauczyliśmy, „obsuwa” się ku niższemu partiom góry lodowej, zapada w podświadomość.

Nasza nieśmiałość to składnik podświadomości. Dziś to zachowanie uniemożliwiające nawiązywanie kontaktu z innymi ludźmi stało się dla ciebie uciążliwe. Celowo napisałam „dziś”. Kiedyś bowiem było ono może z takich czy in-

nych powodów przydatne. Przez jakiś czas, świadomie lub nieświadomie, trzymałaś się tego zachowania, aż przerodziło się we wzorec, który z kolei przeniknął do twojej podświadomości i którym odtąd stale się kierujesz. Minęło jednak mnóstwo czasu, zdołałaś wiele przeżyć, zmieniłaś się, tylko twój sposób reagowania na określone sytuacje nie uległ zmianie i nadal korzystasz z dawnych wzorców.

Gdy uświadomisz sobie te współzależności, będziesz potrafiła dostosować swoje zachowanie do zmian, jakie nastąpiły w twoim życiu. To, co dawniej się sprawdzało, nie musi jednak popadać w niełaskę – kto wie, czy się jeszcze kiedyś w jakiejś sytuacji nie przyda. Będziesz wtedy zadowolona, że możesz znów posłużyć się tym starym wzorcem.

Jak unaocznić różnicę między zachowaniem świadomym a siłą oddziaływania podświadomości?

Dwa przykłady

Przez moment skoncentruj się teraz na fakcie, że siedzisz. Pewnie nie czułaś wcześniej tej miękkiej poduszki, nie myślałaś o tym, że twoje uda dotykają jakiejś materii. Nie uświada miałaś sobie tego, ponieważ nie odczuwałaś kontaktu z nią.

Gdy nosisz okulary, też nie odczuwasz ucisku oprawek za uszami i na nosie. Dopiero teraz, czytając te słowa, czujesz być może ciężar swoich okularów.

Podświadomość ma zatem ogromne znaczenie, gdyż pochłania wszystko to, co choćby przez chwilę było świadome. Dzięki temu nie dochodzi do przeciążenia świadomości, jej pojemność jest bowiem ograniczona. Podświadomość to także potęga stale wykorzystywana przez nas w procesie uczenia się: gdy tylko nowe treści zostaną przyswojone, podświadomość wchłania je i „automatyzuje”. Ta zasada obowiązuje zarówno w przypadku nowej wiedzy teoretycznej, jak i nowych wzorców zachowań. To, czego się wyuczyliśmy, „wchodzi nam w krew”, a świadomość jest gotowa na przyjęcie nowych informacji.

Jak pokazuje przykład z okularami, podświadomość to prawdziwa potęga. Sprawia, że nie czujemy ciężaru okularów na nosie, jak również wiele innych rzeczy. Jej moc uprzytomnisz sobie, gdy postanowiwszy podejść do nieznajomych, w żaden sposób nie będziesz jednak umiał się na to zdobyć, gdyż uniemożliwi ci to przysłowiowa „kluska w gardle”, blokada myślowa i – ogólnie – obezwładniająca niemożność.

Jest jedna praktyczna rada. Musisz zharmonizować świadome zmiany zachowania z podświadomością. Wprawdzie twoja nieśmiałość może być przydatna w niektórych sytuacjach, ale ty musisz się teraz zająć zmianą zakodowanego w podświadomości wzorca, za sprawą którego odruchowo reagujesz nieśmiałością i nie umiesz nad tym zapanować.

NIEŚMIAŁOŚĆ JEST PIĘKNA!

Uciążliwości związane z byciem osobą nieśmiałą znasz na pewno dość dobrze. Dlatego chcę wskazać na pozytywne aspekty tej cechy. Czy to nie cudownie, że są ludzie, którym nie potrzeba własnego *entrée*, natomiast potrafią wnikliwie obserwować, uważnie słuchać lub po prostu rozkoszować się spokojnie tym, co się wokół nich dzieje?

Nieśmiałość to cecha, której nabywamy dopiero z wiekiem. Małe dzieci, gdy już przezwyciężą lęk przed obcymi, z reguły odważnie podchodzą do innych ludzi. Chwalą się przed rodzicami i krewnymi, ale także przed nieznajomymi, tym, co się im udało, prezentują namalowane przez siebie obrazki, pokazują, jak ładnie są ubrane, chętnie opowiadają o tym, czego się nauczyły, i chcą być za to podziwiane.

Z czasem uczymy się, że nie ze wszystkim, co robimy i co potrafimy, musimy się wszędzie obnosić. Zaczynamy wyczuwać granice, to znaczy wiemy już, kiedy eksponować własną osobę, a kiedy usunąć się na dalszy plan. Uczymy się też właściwie odczytywać sygnały wysyłane przez napotkanych ludzi. Czasami zostajemy przez nie pobudzeni do otwarcia się,

a czasami sprawiają, że czujemy się onieśmieleni. Przypominasz sobie rozdział o byciu odrzuconym?

Ten, komu przeszkadza jego własna nieśmiałość, mógłby się na przykład nauczyć trafniejszego interpretowania sygnałów wysyłanych przez innych. Łatwiej byłoby mu wtedy rozstrzygnąć, kiedy rzeczywiście nie życzą sobie oni nawiązywania z nim kontaktu, kiedy zaś tylko to sobie usiłuje wmawiać. Innymi słowy, warto rozróżniać sytuacje, w których bycie powściągliwym jest jak najbardziej stosowne, i sytuacje, do których zachowanie to w ogóle nie pasuje.

Jeżeli mamy zamiar nawiązać kontakt z obcą osobą, nie oznacza to jednocześnie automatycznego „wylączenia” nieśmiałości. Wówczas gra ona rolę regulatora, określając właściwą i pożądaną „dawkę” dzielności, potrzebną, by w danym miejscu zbliżyć się do danej osoby.

Ale co począć z takimi „skutkami ubocznymi” nieśmiałości, jak pocenie się, jękanie, kołatanie serca, czerwienienie się? To tylko skutki uboczne, nic więcej. Przyjrzyj się najpierw temu, co tak naprawdę dzieje się w twoim organizmie, i zaprzecz zdaniu: „Zawsze, gdy w pomieszczeniu znajduje się dużo obcych osób, bardzo się denerwuję”. Uważaj jednak! Być może chcesz zbyt wiele rozstrzygnąć naraz. Przyjrzyj się każdemu z tych problemów z osobna i zadaj sobie kolejno odpowiednie pytania, bacząc na to, byś nie zagubił się w gąszczu faktów i usprawiedliwień. Zwróć po prostu uwagę na swoje wnętrze, obserwuj co się w nim rozgrywa w sferze uczuć.

Jeszcze raz cytowane już **stwierdzenie**:

„Zawsze, gdy w pomieszczeniu znajduje się dużo obcych osób, bardzo się denerwuję”.

A teraz **pytania** wymagające rozstrzygających odpowiedzi:

1. Naprawdę „zawsze”? Czy może zdarzają się wyjątki?
2. Co znaczy dla ciebie „dużo osób”? Dziesięć, sto, tysiąc?
3. Dlaczego uważasz, że „dużo obcych osób w pomieszczeniu” musi się równać zdenerwowaniu?

4. Czy to faktycznie inni ludzie powodują, że się denerwujesz, czy też może sam doprowadzasz się do takiego stanu?
5. Na czym to dokładnie polega, że stajesz się nerwowy?

Przyjrzyj się dokładnie, co się dzieje, gdy zaczynasz się denerwować. Nadal wierzysz, że to inni przyczyniają się do twojej nerwowości? Otóż nie: ty sam, i tylko ty, wywołujesz w sobie to uczucie. Wyobraź sobie, że inni naprawdę byłiby odpowiedzialni za to, co w danym momencie odczuwasz. Obarczyłbyś całkiem obcych ludzi odpowiedzialnością za bardzo ważną część własnej osobowości. To nie wydaje się możliwe – i całe szczęście!

Im lepiej poznasz samego siebie, tym lepiej będziesz wiedział, skąd się biorą w tobie te uczucia, jakie warunki zewnętrzne je rozbudzają, a jakie przyczyniają się do ich stłumienia. W ten sposób łatwiej ci będzie także zaakceptować je jako część siebie samego. Nerwowość, podobnie jak twój śmiech, twoje łzy, radość czy gniew, jest bowiem także integralną częścią twojej osobowości.

Uważna obserwacja pomoże ci wyzbyć się lęku, wynikającego z tych niemiłych uczuć. Staną się one bardziej przewidywalne. Poświęcając im przez jakiś czas nieco więcej uwagi, poznasz głębiej ich naturę i dzięki temu łatwiej będzie ci znieść związane z nimi sytuacje. Z czasem zaczną tracić na znaczeniu, zwłaszcza gdy przestaniesz je umieszczać w centrum zainteresowania.

NOWE SPOJRZENIE NA NIEŚMIAŁOŚĆ

Spójrzmy zatem na nieśmiałość inaczej, niż czyniliśmy to dotąd. Jako typ zachowania przynosi nam ona także korzyści. Nieśmiałość objawiamy w wielu różnych okolicznościach; także sama osoba nieśmiała doskonale zdaje sobie sprawę z tego

uczucia. Twoja powściągliwość może być do pewnego stopnia przydatna nawet w sytuacji nawiązywania kontaktu z nieznanymi, kiedy pragniesz bez skrępowania porozmawiać.

Zawsze, chcąc nawiązać kontakt z kimś obcym, zachowujemy się w sposób, którego nie lubimy – stajemy się nieśmiało. Uczucie to ogarnia nas bez reszty, po prostu obezwładnia i wysuwa się na pierwszy plan, a dzieje się tak za sprawą naszej podświadomości, blokad myślowych i innych objawów stresu. Gdy okazja do zawarcia nowej znajomości mija, znika też uczucie nieśmiałości, a nam pozostaje mdlące poczucie zawodu: „Właściwie mogłoby być tak miło, gdyby...”. Nasze zachowanie pokrzyżowało nam plany. Znowu nieświadomie skojarzyliśmy zamiar z określonym typem zachowania. Zdajemy sobie sprawę, jak niekorzystne jest to dla nas, lecz podświadomie uciekamy się do tego właśnie wzorca.

To wszystko ma, rzecz jasna, źródło w naszej osobistej przeszłości. Kiedyś wpojono nam taką zasadę postępowania i jej przestrzeganie dawało nam poczucie bezpieczeństwa, satysfakcję, krótko mówiąc, przynosiło pozytywne efekty. Ta metoda mocno zakorzeniła się w naszej podświadomości i teraz stosujemy ją we wszystkich możliwych sytuacjach życiowych, aby realizować w dobrej wierze nasze zamiary i konsekwentnie dążyć do celu.

„Dobry zamiar/zła metoda”. Żeby przybliżyć sobie takie rozwiązanie, wymień po prostu wszystko to, co leży u jego podstaw, i wszystkie jego zalety, które łączysz z kwestią swobodnej rozmowy towarzyskiej.

Przykład

Dlaczego chcę poznawać innych ludzi?

1. „Ponieważ wtedy poznam nowe rzeczy”.
2. „Będę miał wówczas kogoś, z kim będę się mógł porozumieć”.
3. „Będę mógł przedsięwziąć o wiele więcej niż teraz”.
4. „To pomoże mi w karierze zawodowej”.

Są to bez wątpienia same pozytywy, czy potrafisz jednak wyobrazić sobie, że istnieje również ciemna strona, że jest coś podświadomego, co uniemożliwia ci osiągnięcie tego wszystkiego?

1. „Ponieważ wtedy poznam nowe rzeczy”.

Możliwe zastrzeżenia:

- „Być może wcale nie mam ochoty zajmować się czymś nowym, a zwłaszcza czymś, co ktoś inny będzie próbował mi narzucić”.
- „To budzi we mnie fatalne wspomnienia z czasów szkoły, kiedy pewien nauczyciel ciągle nas przekonywał, jakie to ważne interesować się polityką, a mnie polityka wtedy nie obchodziła”.

2. „Będę miał wówczas kogoś, z kim będę się mógł porozumieć”.

Możliwe zastrzeżenia:

- „Niewykluczone, że będę musiał rozprawiać na jakiś temat, chociaż właśnie w tym momencie wołałbym w ogóle o niczym nie myśleć. W porównaniu z obecną sytuacją oznaczałoby to nieustanne lub – w najlepszym razie – częste wywieranie na mnie presji”.

Uzupełnienie:

- „Może powinienem się nauczyć, jak się dystansować wobec innych, mówić »nie« i nie mieć poczucia lęku przed zranieniem”.
- „Zawsze sobie myślę, że dla wszystkich trzeba być miłym. Powinienem intensywnie popracować nad tym, by już dłużej nie żyć w takim przeświadczeniu i umieć bez problemu odmawiać!”*

3. „Będę mógł przedsięwziąć o wiele więcej niż teraz”.

Możliwe zastrzeżenia:

- „Prawdopodobnie musiałbym stale coś robić dla utrzymania kontaktów”.

* Patrz także: Alberti, R., Emmons, M., *Asertywność. Sięgaj po to, czego chcesz, nie raniąc innych*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.

– „Musiałbym wówczas stale być na czymś skupiony, musiałbym się nauczyć ustalać priorytety”.

4. „To pomoże mi w karierze zawodowej”.

Możliwe zastrzeżenia:

– „Musiałbym wówczas przyswoić sobie nową wiedzę, może nawet zdecydować się na kształcenie lub ubiegać się o nowe miejsce pracy, co mogłoby z kolei wymagać zmiany miejsca zamieszkania”.

Zauważmy, że do każdego pozytywnego zapatrywania możemy zgłosić przynajmniej jedno zastrzeżenie. Świadczy to o tym, że u niektórych ludzi w momencie, w którym miałyby dojść do nawiązania nowego kontaktu, włącza się wewnętrzna blokada. Wiedzą oni bowiem, że utrzymywanie kontaktów tylko na pozór niesie same korzyści. W rzeczywistości włożony w to wysiłek, utrata własnej niezależności, czyli obecnej przestrzeni działania, rezygnacja z przyzwyczajzeń i pewnych nawyków to dla tych osób zbyt wielkie koszty, więc – zapewne podświadomie – wolą niczego nie robić, niż się wyrzekać tylu ulubionych zachowań i rutynowych czynności.

I znów powraca do nas kwestia nieśmiałości. Wprawdzie odczuwamy, iż jest to dla nas przeszkoda, ale ma ona też inny aspekt. Dzięki kolejnemu ćwiczeniu będziemy się mogli przyjrzeć temu bliżej.

Ten, komu nie udaje się nawiązać kontaktów z nieznanymi, mimo że bardzo by tego chciał, utrudnia sobie sytuację po prostu własnym zachowaniem. Zastanówmy się wspólnie, jaki to „ideal” przyświeca naszej nieśmiałości. Jeżeli bowiem nie dostrzeżemy i nie weźmiemy pod uwagę jej ukrytych zamiarów, nieśmiałość nadal będzie dawała o sobie znać poprzez „niewłaściwe zachowania”, gdyż woli, by ją besztać, niż żeby jej nie zauważać.

A teraz twoje ćwiczenie:

Dlaczego zależy ci na kontaktach?	Co jest w nich uciążliwego?
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

Ten głębszy sens, który określamy tu jako uciążliwość, ponieważ w powiązaniu z sytuacją nawiązywania kontaktu odbieramy go negatywnie, dotyczy jednak również ukrytych korzyści. Do tej pory – całkiem jak w „prawdziwym życiu” – utożsamialiśmy ze sobą zachowanie i zamiar. Dlatego pierwszy krok będzie polegał na odkryciu „innego” sposobu myślenia i oddzieleniu nielubianego zachowania (w naszym przypadku nieśmiałości) od zamiaru, który się za nim kryje.

Zamiar, z którego się bierze nasza nieśmiałość, to coś, co ma na celu nasze dobro. Dlatego też mówi się często o „dobrych intencjach”. Osobę utożsamiającą intencję z zachowaniem gniewa jej postępowanie, które może doprowadzić do realizacji jedynie złych zamiarów. Tymczasem to ów „dobry zamiar”, daremnie czekający na to, że zostanie wreszcie doceniony, „chwytą się wybiegu”, żeby zwrócić na siebie uwagę (nie ma bowiem nic gorszego, jak w ogóle nie zostać zauważonym), ujawnia się za sprawą „niewłaściwych zachowań”. Oczywiście łatwiej jest robić sobie wyrzuty lub same mu się osądzać, niż „wytropić” ów pozytywny zamiar. Jed-

nakże warto podjąć ten trud. Jeżeli bowiem dotrzesz do tego, czym jest twój „dobry zamiar”, i odpowiednio te intencje docenisz, to uciążliwości związane z nieśmiałością znikną z twojego życia raz na zawsze.

W jaki sposób to osiągnąć? Spróbuję to wyjaśnić na fikcyjnym przykładzie. Wyobraźmy sobie, że mamy znajomego, który nazywa się Piotr. Mówimy na niego zjadliwie Piotr Wielki, ponieważ jest wybitnie arogancki. Nie toleruję jego arogancji, więc kilkakrotnie dochodziło już między nami do spięć. Także reszta otoczenia uważa jego zachowanie za odpychające. On sam też chętnie stałby się mniej opryskliwy, ale mu to po prostu nie wychodzi.

Zabawmy się więc w psychologów i zastanówmy się, jakim typem człowieka jest ktoś zachowujący się jak nasz „Piotr Wielki”. Szybko dochodzimy do wniosku, iż brak mu pewności siebie i dlatego nadrabia arogancją.

Odpowiedź na pytanie, co mogłoby być „dobrym zamiarem”, którego nie udało mu się zrealizować, nie powinna przysporzyć większych problemów. Alternatywą dla jego niepewności, gdyby miała się przekształcić w coś pozytywnego, będzie oczywiście poczucie bezpieczeństwa czy też pewność siebie.

Patrząc z dystansu, zadaję sobie pytanie: „Jak ja, jego znajoma, już nieco rozdrażniona jego zachowaniem, mogłabym sprawić, żeby poczuł się bezpiecznie?”. Moja pierwsza myśl: „Pochwalę go!”, ale natychmiast pojawiają się wątpliwości, ponieważ prawdopodobnie Piotr nie będzie chciał w to uwierzyć. Nasze stosunki są już przecież nieco napięte. Zbyt często dawałam mu odczuć, że jego arogancja działa mi na nerwy.

Przychodzi mi do głowy kolejny pomysł: poproszę go o radę. Właśnie tak zrobię. Gdy uświadomi sobie, że uznany został za specjalistę, niewątpliwie poczuje się pewniej. Tym razem poczucie pewności siebie samo zrodzi się w jego wnętrzu, natomiast gdybym chwaliła go wprost, byłoby to podej-

rzane. Moją pochwałą, będącą impulsem zewnętrznym, raczej nie wzbudziłabym w nim zaufania, ponieważ wcześniej często oceniałam go krytycznie.

Jako temat do rozmowy wybieram więc zagadnienie, na którym Piotr dobrze się zna, i „robię” z niego eksperta. Temat musi być „autentyczny”. Chcę przez to powiedzieć, że powinnam naprawdę cenić wiedzę Piotra w tej dziedzinie. W przeciwnym razie będę niewiarygodna. Zasięgam więc rady Piotra, proszę go o kompetentną opinię i jego arogancja znika, gdy tylko nabiera pewności siebie. Skoro znalazłam płaszczyznę porozumienia, staram się teraz je umocnić, żebyśmy mogli przejść także do innych tematów, przy czym Piotr nie wracałby już do swych aroganckich zachowań.

Spotkałeś się już na pewno, drogi Czytelniku, z tym, że ktoś znakomicie dochodzi do ładu z osobą, z którą nikt inny nie potrafi dać sobie rady.

Dla zobrazowania tej sytuacji zajmijmy się fikcyjną grupą pracowników: jeden pan i trzy panie zatrudnieni w centrali telefonicznej. Klient, kiedy dodzwoni się już do centrali, rozmawia z tym członkiem zespołu, który akurat podniesie słuchawkę, jemu też powierza realizację zlecenia.

Jednym z klientów jest Jan Neubert z firmy „Szczęśliwy Traf” Spółka z o. o. Trzech pracowników centrali ciężko wzdycha, gdy dzwoni Neubert, jest on bowiem drobiazgowym formalistą, a jeśli się go od razu nie zrozumie, staje się bezczelny. Jedynie Iwona Müller potrafi z nim rozmawiać. Wprawdzie także wobec niej jest drobiazgowym formalistą, ona jednak szanuje tę cechę i umie mu ten szacunek okazać. „Sukces” Iwony Müller polega na tym, że sama siebie zdołała przekonać, iż jego dokładność jest godna uznania. Potrafiła mianowicie – będąc w tym wiarygodną – ujrzeć w drobiazgowości dokładność. Dobrym zamiarem, który skrywa się za bezczelnością Jana Neuberta, mogłaby więc być jego dokładność. Ponieważ Iwona Müller wyraża mu wprost uznanie, którego on oczekuje, bądź też daje mu do zrozumienia, że lubi drobiazgowość, je-

go dobry zamiar zostaje dostatecznie doceniony i nie musi on już uciekać się do negatywnych wzorców zachowań. Nie musi też wówczas tak dokładnie wszystkiego tłumaczyć, bo jest przekonany, że ona go doskonale rozumie.

Najprawdopodobniej Iwona Müller wcale nie słyszała o teorii „dobrego zamiaru”. Robi to intuicyjnie. Powiedz szczerze, ile takich osób znasz? Jestem przekonana, że niejedną!

Wróćmy jednak do „Piotra Wielkiego”. Dotąd przeanalizowaliśmy jedynie sytuację, w której ktoś z zewnątrz, podobnie jak Iwona Müller, uświadamia rozmówcy, co jest jego dobrym zamiarem, i sprawia, że czuje się on usatysfakcjonowany. Jeśli jednak nikt taki się nie znajdzie? Wtedy trzeba być samowystarczalnym i przedsięwziąć coś bez pomocy z zewnątrz. Dla Piotra krytyczne spojrzenie w głąb siebie nie będzie łatwą sprawą, skoro maskował się latami, i to skutecznie.

Piotr może sobie oczywiście uświadomić, że za jego arogancją kryje się pragnienie bezpieczeństwa i pewności siebie, jak również to, że jego opryskliwe zachowanie ma go jedynie chronić przed otoczeniem. Po takim rozpoznaniu natychmiast orientuje się też, co może oznaczać dla niego zyskanie większej pewności siebie: równa się ona ogromnemu wysiłkowi włożonemu w pracę nad własną osobowością. Zdaje sobie również sprawę, że bycie aroganckim nie wymaga aż tyle wysiłku. Już raczej byłby skłonny pozostawić wszystko po staremu, niż podjąć się takiego trudu.

Jednocześnie zauważa jednak, że cieszy go to odkrycie, więc poświęca jeszcze chwilę, by o tym pomyśleć. Zastanawia się, czy rzeczywiście musi wszystko w sobie zmienić. Czyżby nie było w jego życiu chwil, kiedy czuje się naprawdę pewny siebie?

Wreszcie przypomina sobie. Gdy w mieszkaniu trzeba coś naprawić, zawsze wie, jak się do tego zabrać, nigdy się nad tym nie głowi. W takich sytuacjach jest absolutnie pewny siebie. Piotr postanawia więc, że o swoich umiejętnościach majsterkowania będzie myślał w obecności ludzi,

przy których zazwyczaj traci rezon, przywołując związane z owymi umiejętnościami poczucie pewności siebie. W głębi duszy czuje, że to dobra droga, jednocześnie nie ludzi się jednak, że raz na zawsze całkowicie wyzbędzie się swojej arogancji. Odczuwa ulgę, ponieważ uświadomił sobie, że teraz ma wolny wybór: może, ale nie musi być arogancki!

POSZUKIWANIE ZAPOMNIANYCH SKŁADNIKÓW OSOBOWOŚCI

Jest w nas bardzo wiele różnorodnych cech i wartości, ale także nastrojów. Wyobraźmy sobie, że są to wszystkie części składowe nas samych, którym możemy nadać określony kształt, głos czy zapach. Istnienie niektórych z nich uświadamiamy sobie, więc dbamy o nie, doceniamy je i pomagamy im się rozwijać. Szkolimy je również. Z obecności innych nie zdajemy sobie jednak sprawy, wskutek czego je zaniedbujemy; czasem może przeczuwamy ich istnienie, mimo to uporczywie zaprzeczamy. One jednak zamieszkują nasze wnętrza i dają o sobie znać, zmuszając nas do określonego sposobu zachowania, takiego jak arogancja w przypadku Piotra.

Poniższe ćwiczenie jest dość niezwykle, wręcz trudne do wykonania, choć nadzwyczaj interesujące, gdyż ma na celu dotknięcie tego, co nieuchwytnie. Spotykamy w nim tę część naszej osobowości, którą karygodnie zaniedbaliśmy. Trzymając się tematu nieśmiałości, poszukajmy tej części, która – jako „dobry zamiar” – skrywa się właśnie za naszą nieśmiałością. W tym celu nawiążesz rodzaj dialogu z sobą samą.

Ćwiczenie

1. Jakbyś zareagowała, gdybyś spotkała tę część siebie samej, za sprawą której „odbiera ci mowę”, gdy chcesz nawiązać kontakt z kimś nieznanym?

2. Co byś do niej powiedziała?
3. Jak byś ją potraktowała?
4. Co to za część ciebie samej?

Wyobraźmy sobie dalszy ciąg gry prowadzonej w myślach z tą częścią osobowości, do której adresujemy naszą wypowiedź. Zwróć się do niej wprost – tyle razy pokrzyżowała ci już plany, gdy chciałaś nawiązać kontakt z kimś nieznanym. To ona powodowała, że miałaś ściśnięte gardło i nie mogłaś wydobyć z siebie ani słowa.

Przedstaw ją sobie teraz od innej strony i zapomnij o wszystkich zarzutach. Zauważ, że ma niesamowicie rozwiniętą umiejętność forsowania własnej woli: już tyle razy czułaś się za jej sprawą onieśmielona, mimo że wcale tego nie chciałaś. Jest całkowicie niezawodna, gdyż zjawia się zawsze, gdy zamierzasz zbliżyć się do kogoś obcego, i całkowicie cię blokuje. Jest inteligentna – jak dotąd – nader rzadko udawało ci się wywieść ją w pole. Kogoś takiego chciałoby się mieć za przyjaciela... Czy więc nie byłoby lepiej pozyskać w niej sprzymierzeńca, niż nieustannie z nią walczyć i przegrywać jedną bitwę po drugiej?

Teraz, gdy ujrzałaś tę część swojej osobowości z innej perspektywy, uświadamiasz sobie, że być może wcale nie chce ci ona szkodzić. Z pewnością łatwiej teraz sobie wyobrazić, że również i ta część osobowości może mieć wobec ciebie „dobre zamiary”. Tylko co by to mogło być?

NAWIAZANIE KONTAKTU Z BLOKUJĄCYM SKŁADNIKIEM OSOBOWOŚCI

A teraz spróbuj czegoś jeszcze innego: zagraj w myślach w nową grę, do której potrzeba maksymalnego odprężenia. W wyobraźni składasz wizytę zespołowi twoich wewnętrznych cech i umiejętności.

Pozwól twoim myślom po prostu płynąć i wyobraź sobie wewnętrzny zespół składników twojej osobowości. Znajdują się być może w jakimś określonym pomieszczeniu, w realnej rzeczywistości albo też w świecie fantazji. Elementy te przybrały konkretną postać lub może masz jedynie mgliste wyobrażenie o tym, jak wyglądają. Czy mogą mówić? Wydają jakieś dźwięki, tony? Daj się po prostu zaskoczyć.

Zaczynaj od nawiązania kontaktu z tą częścią, która powoduje twoją blokadę. Wyobraź sobie jej wygląd. Odezwij się do niej normalnym tonem, bez pretensji, ale również bez uniożoności.

1. Czy ta część jest rodzaju męskiego czy żeńskiego?
2. Jest duża czy mała?
3. Kolorowa czy czarno-biała?
4. Jest osobą, zwierzęciem, rośliną, przedmiotem czy jeszcze czymś innym?
5. Czy coś słyszysz: głos, szelest, muzykę?
6. Czy to, co słyszysz, jest wyraźne czy niewyraźne, bliskie czy dalekie, głośne czy ciche, jasne czy ciemne?
7. Czy czujesz może jakiś zapach lub smak?

Następnie spytaj tę część, czy jest gotowa komunikować się z tobą na poziomie świadomości.

Podziękuj jej, nawet jeżeli dała ci jedynie mały, ledwie zauważalny znak. Takim sygnałem może być dreszcz, odruchowe drgnięcie palca, lekka gęsia skórka. Nie wiem, w jaki sposób element twojej osobowości, z którym chcesz rozmawiać da o sobie znać. Dlatego proszę cię, daj się po prostu zaskoczyć, niech się dzieje, co chce, i nie dziw się, lecz przyjmij to z wdzięcznością.

Jak się rzekło, najczęściej jest to maleńki, ledwie zauważalny znak, ponieważ ta część twojej osobowości nie przywykła do tego rodzaju dialogu z tobą. Gdybyś posprzeczała się z są-

siadem, też byś mu potem nagle nie podała ręki, promieniejąc radością, tylko dlatego, że raz na klatce schodowej powiedział ci „dzień dobry”.

Zanim jednak powrócisz do codzienności, spróbuj coś tu dla siebie wynegocjować. Może blokujący składnik osobowości z taką samą lub nawet większą ochotą przejawiałby swoją aktywność gdzie indziej, zamiast blokować cię, gdy nawiązujesz kontakty z nieznanymi.

Przecież jesteś kreatywna! Nie chodzi mi tutaj o to, że masz wybitny talent do majsterkowania, lecz o to, że już nie raz wpadałaś na dobre pomysły we właściwym czasie i wybierałaś taką drogę, która okazywała się potem wspaniałym rozwiązaniem.

PRZEMIANA W SZEŚCIU ETAPACH

Pierwszy krok

Opisz, jak się zwykle zachowujesz, gdy chcesz podejść do kogoś obcego, ale nie udaje ci się do niego przemówić. Mogłoby to brzmieć następująco: „Nie potrafię wykrztusić z siebie słowa, gdy zbliżam się do obcych. To mnie blokuje. Chcę się nauczyć swobodnie podchodzić do ludzi”.

Drugi krok

Nawiąż kontakt z tym elementem twojej osobowości, który powoduje blokadę. Zwróć się do swojego wnętrza z pytaniem: „Która z części mojej osobowości czuje się odpowiedzialna za to zachowanie?”. Potem pozwól swoim myślom swobodnie płynąć i zobacz, jakie pomysły przyjdą ci do głowy, jakie wskazówki otrzymasz i jakie refleksje ci się nasuną.

Trzeci krok

Teraz możesz rozpocząć mały dialog z tą częścią osobowości, którą podejrzewasz, że to ona odpowiada za twoją blokadę, lub która może właśnie się odezwać. Zapytaj ją: „Co dobrego

zamierzasz, powodując moją blokadę? Czy mogłoby to być twoje pragnienie spokoju? Czy też raczej obawiasz się, że pewne granice ulegną zatarciu, że stracę poczucie dystansu?

1. Czy troszczysz się o moją wolność?
2. Czy to potrzeba chronienia mnie?
3. Może masz jakiś inny motyw działania”?

Czwarty krok

Na tym etapie pojawia się jeszcze jeden składnik osobowości – twoja własna kreatywność.

Poproś ją teraz, by zechciała pomóc składnikowi blokującemu i zaproponowała mu jakąś alternatywę dla „powodowania blokady” w momencie nawiązywania kontaktu z obcymi. Może to alternatywne „zajęcie” okaże się dla niego równie ciekawe, a nawet ciekawsze niż blokowanie.

Piąty krok

Uważaj jednak, abyś w natłoku nowych pomysłów nie stracił z pola widzenia innych swoich potrzeb i wartości, krótko mówiąc, innych składników osobowości. Przy każdej nowej idei sprawdź, czy nie rodzi ona wewnętrznego sprzeciwu.

Pozwól, że dla wyjaśnienia przedstawię kilka propozycji i udzielę paru wskazówek, które jednak nie muszą się odnosić akurat do twojego „wewnętrznego zespołu”. Zdaję sobie sprawę, że nie jesteśmy jeszcze dostatecznie przyzwyczajeni do takiego sposobu myślenia, dlatego warto przybliżyć go za pomocą przykładów.

Spróbuję zaprezentować kilka przeciwstawnych wymagań stawianych przez różne składniki osobowości i zgłaszane przez nie zarzuty.

1. Część osobowości odpowiedzialna za dystansowanie się i ta, która odpowiada za spokój, mogłyby stworzyć wewnętrzny związek, który jeszcze spiętrzyłby przeszkody w kontaktach z nieznanymi.

2. Spokój i chowanie się we własnym wnętrzu mogłyby stać się utrudnieniem dla innej części – tej odpowiedzialnej za radość życia.
3. Również część nas odpowiedzialna za radość życia i składnik zapewniający nam ochronę, mogłyby wejść ze sobą w konflikt.

W każdym razie będziesz zaskoczony, stwierdziwszy, ile różnych elementów składa się na twą osobowość, i dowiedziawszy się, które ze sobą współgrają, a które nie. W przyszłości należałoby więc dążyć do kompromisowych rozwiązań.

Niejednokrotnie będziesz zmuszony zdać się na swoją kreatywność i wykorzystać pomysły, na które dzięki niej wpadniesz. Niektóre zjawiają się od razu w twojej świadomości, inne będą musiały dojrzewać w warstwie podświadomej, gdy jednak nadejdzie odpowiedni moment, wypłyną na powierzchnię.

Nie trać nadal z oczu zasadniczego celu naszych rozważań i rejestruj pieczołowicie wszystkie wskazówki, które przyjdą ci na myśl:

1. Czego musisz zaniechać, gdy wyrzekniesz się nieśmiałości?
2. Zapytajmy inaczej: Co jest dobrego w twoim byciu nieśmiałym?

Szósty krok

Ostatni etap to polecenie, jakie wydajesz tej części swej osobowości, która niegdyś powodowała blokadę, a którą teraz nazywasz częścią odpowiedzialną za spokój, dystans, poczucie wolności lub jeszcze coś innego. Jej przyszłe zadanie ma polegać mianowicie na troszczeniu się o to, byś faktycznie stosowała nowy wzorzec zachowania.

Z łatwością możesz stwierdzić, czy ta część twojego Ja rzeczywiście jest gotowa do współpracy, czy też sobie to jedynie wmówiłaś. Przywołaj w myślach jakąś sytuację, w której za-

wsze objawiałaś nieśmiałość, i zadaj sobie pytanie, jak rozegrasz ją w przyszłości i jak się będziesz wtedy czuła?

Jeżeli poczujesz zadowolenie, to znaczy, że wszystko w porządku. Jeżeli nie, odwołaj się powtórnie do swej kreatywności w poszukiwaniu nowych pomysłów.

UWAŻASZ, ŻE TO BLAGA? PROSZĘ BARDZO!

Możesz oczywiście pominąć tę całą zabawę z wewnętrznym zespołem i blokującym składnikiem osobowości, ograniczając się jedynie do ścisłego rozumowania. Jednakże wtedy tylko pozornie rezygnujesz z mądrości, którą przechowuje twoja podświadomość. Niekiedy potrzeba czasu, zanim ktoś się odważy na taki eksperyment, jak to sześćoetapowe przeformułowanie (tak określamy ten proces w języku fachowym*). Niektóre osoby nigdy nie będą miały na to ochoty.

Jeśli jest to także twój przypadek, nie wyrzucaj sobie, że kupiłeś tę książkę. Również twojej podświadomości nie da się tak po prostu wyłączyć. U każdego człowieka konfrontacja z własną sferą podświadomą przebiega nieco inaczej.

Proponuję więc, byś włączył myślenie, poczekał na nowe pomysły i zorientował się, jakie ci się nasuną propozycje rozwiązań. Warto też czasem zadać sobie kilka pomocniczych pytań:

1. Jakie korzyści czerpię z bycia nieśmiałym?
2. Kiedy nieśmiałość jest przydatna, a kiedy uciążliwa?

* Pojęciem przeformułowania posługuje się w swej teorii Paul Watzlawick; jest to według niego proces zmiany akcentowania, czyli „zmiany konceptualnej i/lub emocjonalnej oprawy czy też punktu widzenia, w którego kontekście doświadczana jest sytuacja, i umieszczenia tej sytuacji w innej oprawie, która równie dobrze (lub nawet lepiej) pasuje do „faktów” tej samej konkretnej sytuacji, a tym samym zmienia całe jej znaczenie”, cyt. za: Griffin, E. (2003). *Podstawy komunikacji społecznej*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, s. 187 (przyp. red.).

3. W którym przypadku nieśmiałość wydaje mi się przyjemna, a w którym robi na mnie niemiłe wrażenie?
4. Jakie właściwości zachowania sprawiają, że mam tak różne odczucia?

To tylko przykładowe pytania i nie muszą pasować akurat do twojej osobistej sytuacji. Mają ci one jedynie służyć za wzór, gdy będziesz układał własną listę pytań.

Jeżeli by się okazało, że „dobrym zamiarem” kryjącym się za twoją blokadą wewnętrzną jest silna potrzeba spokoju, jednym z pomysłów mogłoby być znalezienie miejsca i czasu na samotność, by ten zamiar zrealizować.

Gdyby tą intencją miała się okazać potrzeba dystansu, wówczas rozważ, jak się w przyszłości nauczyć mówić „nie”, nie obrażając i nie raniąc innych.

Jeśli natomiast „dobrym zamiarem” byłaby potrzeba ochrony, będziesz musiał zdać sobie sprawę, że nie należy dawnych negatywnych przeżyć rzutować na przyszłe spotkania. Wprawdzie nadal uważnie obserwujesz i jesteś zapewne czujny, ale oprócz tego potrafisz się też wykazać gotowością do udzielenia komuś pewnego kredytu zaufania. Ta (jeszcze) obca osoba może łatwo dowieść, że wcale nie zamierza cię zranić.

Także tutaj przydałby się test. Wyobraź sobie teraz sytuację, w której kiedyś byłeś nieśmiały.

Załóżmy, że odkryłeś „dobry zamiar”, który tobą powodował: bałeś się utraty spokoju. Już samo rozpoznanie przyczyny równa się lepszemu samopoczuciu, z chwilą gdy wspominasz okoliczności zwykle wywołujące w tobie nieśmiałość.

Teraz wyobraź sobie sytuację, w której w uprzejmy, lecz stanowczy sposób dajesz nieznajomemu do zrozumienia, że pragniesz zachować potrzebny ci dystans, i jasno określasz, czego byś chciał, co zaś ci nie odpowiada, a przy tym nie boisz się, że z tego powodu stracisz możliwość nawiązania z tą osobą bliższego kontaktu.

Posłużmy się przykładem turnieju sportowego. Niedawno wprowadziłeś się do miasta i nikogo tam jeszcze nie znasz. Chętnie grasz w ping-ponga, a turniej organizuje lokalny klub sportowy, w ramach którego działa także sekcja tenisa stołowego. Postanawiasz wziąć udział w tym turnieju. Pewnie i tak byś się tam wybrał, nie nastawiasz się jednak na szczególne wydarzenia. Coś byś jedynie zjadł i wypił, a odezwał się tylko pod warunkiem, że ktoś by cię pierwszy zagadnął.

Tym razem jest jednak inaczej, znasz bowiem „dobry zamiar” skrywający się za twoją nieśmiałością; chcesz, by w twoim domu – jak za studenckich czasów – roiło się od gości i żebyś miał czas na widywanie się z kimkolwiek. Pewnego razu wszystko to się zmieniło, a ty sam już nie bardzo wiesz, kiedy i jak do tego doszło. Nagle okazało się, że nie potrafisz już bez skrępowania podchodzić do nieznajomych osób. „Dobry zamiar”, posłużony nieśmiałością, zatroszczył się o twój spokój, lecz niestety w nadmiarze.

Na turnieju nie pojawiasz się jako nieśmiały nowy obywatel miasta, lecz jako ktoś, kto wie, czego chce. **Przygotowałeś się** i całkiem świadomie szukasz partnera lub partnerki do gry w ping-ponga. Słuchasz, gdzie się mówi na temat tenisa stołowego.

Wreszcie spostrzegasz niewielką grupkę osób i przyglądasz się jej uważnie. Zaczynasz się zastanawiać, jak możesz zachować dystans wobec nieznajomych, a jednocześnie nie stawiać zapory. Postanawiasz podać tylko numer telefonu do pracy i zgodnie z prawdą powiedzieć, że mieszkasz tu dopiero od niedawna. Prawdopodobnie nikt nie zapyta o twój prywatny adres, a gdy podczas gry czy późniejszej milej pogawędki przy piwie zorientujesz się, kto ci odpowiada, kogo chętnie widywałbyś częściej, będziesz mógł się z tą osobą umówić na kolejne spotkania.

Tymczasem zdążyłeś już ująć wasze wzajemne stosunki w przejrzyste reguły, i tak, na przykład, do kina chodzisz za-

sadniczo sarn, inaczej kończy się to zwykle na gadaniu i nie wiadomo, o czym był film. Poznałeś już dość dobrze miłe dziwactwa reszty towarzystwa i oczywiście akceptujesz je. Dlaczego więc nie miałbyś zasygnalizować swojej potrzeby dystansu, czyniąc z niej także rodzaj „miłego dziwactwa”?

Rozdział 17

ŁĄCZENIE RÓŻNYCH METOD DZIAŁANIA

Tym, którzy przeczytali rozdział o nieśmiałości, a nie tylko go przekartkowali, zabawa w poszukiwanie „dobrego zamiaru” dała być może do myślenia. Ci natomiast, którzy jedynie go przejrzeni, być może teraz się zaciekawią i jeszcze do niego wrócą.

Za nieśmiałością, za tym, że ktoś nie potrafi wykrztusić z siebie słowa, z chwilą gdy właśnie chce nawiązać kontakt z kimś nieznanym, wcale nie musi się kryć blokujący „dobry zamiar”. Może to wynikać także z braku właściwej techniki komunikowania się. Również ten, kto na co dzień porozumiewa się z otoczeniem bez przeszkód, może zachować się w sposób utrudniający mu komunikację. Oczywiście złości go taka sytuacja, ale nie ma ona nic wspólnego z nieśmiałością. Stąd byłoby może celowe połączyć na koniec „schemat komunikacyjny” z teorią „dobrego zamiaru”. Po zapoznaniu się ze schematem komunikacyjnym wiemy już, jakich należy użyć narzędzi, żeby móc się sprawnie porozumiewać, natomiast metoda poszukiwania „dobrego zamiaru” jest czymś

w rodzaju sprzętu ratunkowego, jeśli wszystkie inne sposoby zawiodą.

Dlatego też proponuję etapowo, krok po kroku, dążyć do osiągnięcia sukcesu: najpierw nauczyć się wnikliwie patrzeć i uważnie słuchać, następnie solidnie popracować nad poszerzeniem wiedzy ogólnej, by w końcu, za pomocą rzetelnych ćwiczeń, zyskać umiejętność komunikowania się.

UMIEĆ SIĘ KOMUNIKOWAĆ

Byłoby optymalnie, gdyby twoje pierwsze próby dochodzenia do sprawności w komunikowaniu się odbywały się z udziałem osób, które tak naprawdę w ogóle cię nie interesują. Zrób najpierw zupełnie mały krok. Zagadnij sprzedawczynię w sklepie, gdzie po raz pierwszy coś kupujesz, później spróbuj zamienić parę słów z młodym mężczyzną, stojącym za tobą w kolejce do kasy w supermarkecie lub z kimś przypadkowym w tramwaju czy w autobusie. Świadomie szukaj okazji do takich spotkań, które ze względu na okoliczności nie mogą potrwać zbyt długo. Potem wracaj tam, gdzie rozmawiałaś już z kilkoma czy kilkunastoma osobami, i za każdym razem próbuj zagadnąć kogoś w inny sposób.

Ćwicz to dopóty, dopóki nawiązanie swobodnej rozmowy z nieznanym nie przestanie być dla ciebie problemem. Jesteś już gotowa rozpocząć dłuższy dialog, choć nadal starasz się, by twoi rozmówcy należeli do osób raczej niespecjalnie cię interesujących. Teraz wybierasz jednak inne okoliczności, szukasz takiej okazji do pogawędki, żeby mogła ona potrwać nieco dłużej. Niech będzie to na przykład jazda pociągiem, o którym wiadomo, że na kolejnej stacji zatrzyma się dopiero za dwadzieścia minut.

W tej fazie ćwiczeń chodzi o coś więcej, niż tylko o znalezienie odpowiedniego wstępu do rozmowy: to sprawdzian twojej wiedzy i umiejętności słuchania rozmówcy. Czy słu-

chając czyjejs wypowiedzi, potrafisz wydobyć z niej istotne treści, które mogłyby być punktem wyjścia dalszej dyskusji? Testujesz sytuację, dzieląc się z rozmówcą swoimi spostrzeżeniami, ale zwracasz też uwagę na to, czy uda ci się rozpoznać „znak stopu”. Świadomie podtrzymujesz rozmowę, chociaż odniosłaś wrażenie, że druga osoba wołałaby się z niej wycofać. Było tak w istocie, czy ci się tylko zdawało? Im większą zyskasz tutaj pewność, tym rzadziej spotkasz się z odmową. Dzięki temu będziesz odczuwała prawdziwą satysfakcję z prowadzenia ożywionych rozmów.

Gdy będziesz już miała za sobą około stu rozmów, przestaną cię krępować chwilowe okresy milczenia, a może nawet sprawią ci one przyjemność, bo wtedy będziesz się mogła rozejrzeć wokół – choćby po to, by znaleźć nowy temat. Myślę, że teraz dostatecznie opanowałaś techniki nawiązywania kontaktu i prowadzenia konwersacji, więc możesz już zaryzykować rozmowę z kimś, kto nie jest ci zupełnie obojętny, wykorzystując do tego nowo nabyte umiejętności. A potem spróbuj nawiązać kontakt z miłą osobą, za której plecami czai się być może Amor z napiętym łukiem. Przy takich okazjach serce zawsze bije szybciej i jest to piękne. Bez tego nie umiałabyś tych sytuacji należycie ocenić i traktowałaś je obojętnie.

MÓC SIĘ KOMUNIKOWAĆ

Większość z nas ma możliwość komunikowania się, o ile wcześniej wykonała pewną – mniejszą lub większą – liczbę indywidualnych ćwiczeń. Gdyby zabrakło ci jednak cierpliwości i nie zechciałabyś tak długo czekać na sukces, spróbuj pomóc sobie i odszukaj „dobry zamiar” utrudniający ci naukę oraz ćwiczenia. Dopomóż mu w odnalezieniu najbardziej odpowiedniego miejsca i docień go w sytuacjach, w których się na tym właściwym miejscu znajdzie. Potem szukaj metod

pozwalających na równie dobrą lub nawet lepszą dla ciebie realizację tego „zamiaru”, które zapewnią ci ochronę, o jaką w wypadku tego „zamiaru” chodziło.

Teraz pozostaje mi tylko życzyć, by ćwiczenia sprawiły ci jak najwięcej radości. Jestem pewna, że już w fazie ich wykonywania poznasz całą masę nowych osób!

ZAMIAST POSŁOWIA OSTATNIE ĆWICZENIE

Wyobraź sobie, jak by to było, gdybyś...
Wyobraź sobie, jak by to było, gdybyś mógł nawiązać kontakt ze wszystkimi ludźmi, którzy wydają ci się mili i interesujący.

Zanim zaśniesz, pomyśl o sytuacji, w której spotykasz zupełnie obcego człowieka. Widzisz siebie, tak jakbyś oglądał film: właśnie masz ochotę zbliżyć się do niego. Ty jesteś reżyserem. Obserwujesz siebie i widzisz, jak się rozglądasz po okolicy, jak się przez krótką chwilę zastanawiasz, czy jest w tym miejscu coś szczególnego, co mógłbyś wykorzystać jako wstęp do rozmowy. Przyglądasz się również swoim staraniom, by przybrać odpowiednią pozę, stosując technikę raportu.

Jako reżyser czuwasz też nad jakością obrazu. Jeżeli cię nie zadowala, spróbuj lepiej oświetlić plan filmowy. Może potrzeba większej liczby zbliżeń, może obraz powinien pozostać nieco zamglony, a za to należałoby dodać więcej koloru

i rozjaśnić jedynie pewne detale... Dopóty wszystko ulepszaj, dopóki nie będziesz z twojego „dzieła” całkowicie zadowolony i nie poczujesz się w tym świecie naprawdę dobrze.

Teraz obejrzyj sobie cały film, przyjrzyj się, jak nawiązujesz kontakt, posłuchaj, jak zadajesz pytania lub coś opowiadasz, przekonaj się, jak umiejętnie potrafisz korzystać z posiadanej wiedzy i umiesz się troszczyć o to, by obydwie strony mogły się wypowiedzieć. Wszystko to bardzo dobrze wpływa na twoje samopoczucie, po reakcjach twego rozmówcy wnioskujesz, że i on czuje się nieźle.

Kiedy jeszcze raz decydujesz się szybko obejrzeć ten film, nabierasz przekonania, że również w rzeczywistości poradzisz sobie w podobnej sytuacji. Wszelkie ewentualne zakłócenia przyjmiesz z absolutnym spokojem, a chwile milczenia uznasz za całkiem naturalne.

Podczas gdy przyglądasz się każdej pojedynczej scenie twojego filmu, czujesz się pewny siebie i rozluźniony. Rozkoszujesz się tym cudownym uczuciem. Możesz być z siebie dumny.

BIBLIOGRAFIA

Śród licznych pozycji dotyczących programowania neurolingwistycznego (NLP) wymienić należy przede wszystkim książki będące zarysem tej tematyki:

O'Connor, J., Seymour, J. (1998). *Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego*. Poznań: Zysk i S-ka.

Derks, L. (2003). *Techniki NLP w tworzeniu dobrych związków z ludźmi*. Gdańsk: GWP.

Specjalistyczne omówienia problemów neurolingwistycznego programowania opisanych przez obu odkrywców NLP znajdują się w:

Bandler, R., Grinder, J. (2001). *Reframing, ein ökologischer Ansatz in der Psychotherapie (NLP)*. Paderborn: Junfermann.

Bandler, R., Grinder, J. (2001). *Metasprache und Psychotherapie, die Struktur der Magie I*. Paderborn: Junfermann.

Bandler, R., Grinder, J. (2001). *Kommunikation und Veränderung, die Struktur der Magie II*. Paderborn: Junfermann.

Literatura na temat języka ciała:

Frey, S. (1999). *Die Macht des Bildes. Der Einfluss der non-verbalen Kommunikation auf Kultur und Politik*. Bern, Göttingen, Toronto, Seattle: Huber. (Jako dodatek obszerna lista opracowań naukowych).

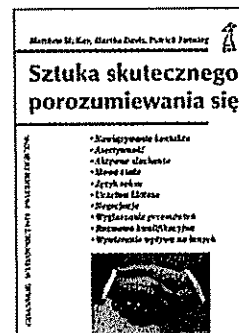
Pozycja pisana z perspektywy mima, który komunikuje się z widzem „tylko” językiem ciała:

Molcho, S. (1996). *Mowa ciała*, Warszawa: Diogenes, Świat Książki.

Na zakończenie jeszcze dwie książki, o których już wcześniej wspomniałam:

Pease, A., Pease, B. (2001). *Dlaczego mężczyźni nie słuchają, a kobiety nie umieją czytać map*. Warszawa: Diogenes, Świat Książki.

Watzlawick, P. (2002). *Wie wirklich ist die Wirklichkeit? Wahn Täuschung Verstehen*. München: Piper.

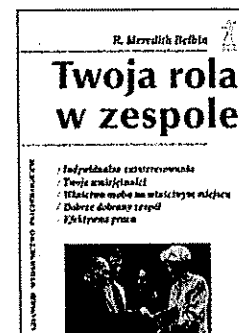


Mathew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning

SZTUKA SKUTECZNEGO POROZUMIEWANIA SIĘ

Jak umiejętnie komunikować się w pracy, w domu, z przyjaciółmi

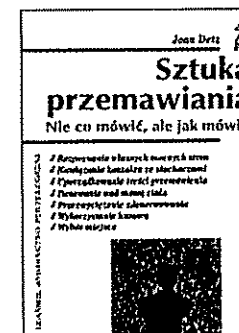
Książka omawia zasady jasnej i skutecznej komunikacji. Jest adresowana do każdego, kto chciałby poprawić swoją komunikację z innymi. Polecamy ją nauczycielom, wychowawcom i psychologom, którzy chcieliby nauczyć innych, w jaki sposób: skutecznie słuchać, wyrażać siebie, rozumieć różnice w komunikowaniu się wynikające z różnorodności kultur i odmienności płci, używać i rozumieć język ciała, być asertywnym, efektywnie porozumiewać się w rodzinie, wśród znajomych, w pracy czy radzić sobie podczas rozmowy kwalifikacyjnej.



R. Meredith Belbin

TWOJA ROLA W ZESPOLE

W każdej firmie najistotniejszą rolę odgrywają dobrze dobrani pracownicy. R. M. Belbin pisze, jak zorganizować zgrany zespół, bazując na umiejętnościach i predyspozycjach jego poszczególnych członków. Każdy z nas prezentuje bowiem określony typ pracownika i może pełnić odmienną rolę w zespole. Dzięki tej książce dowiemy się, jak skutecznie porozumiewać się w firmie i kształtować takie relacje między pracownikami, by nasza praca była efektywna i przebiegała sprawnie.



Joan Detz

SZTUKA PRZEMAWIANIA

Nie co mówić, ale jak mówić

Joan Detz od lat uczy sztuki publicznego wypowiedzenia się. Jej poradnik zawiera wskazówki, które pomogą przygotować się do: przemówienia, prezentacji sprzedawanego towaru, rozmowy kwalifikacyjnej, dyskusji panelowej i każdego innego wydarzenia, które będzie wymagało od Ciebie publicznego zabrania głosu. Uporządkowanie treści przemówienia, panowanie nad mową ciała, przewyciężenie zdenerwowania, wykorzystanie humoru, przygotowanie sali – to tylko niektóre z zagadnień podjętych w tej książce.



sprzedaż wysyłkowa:

GWP.PL, Gdańsk, ul. Bursztynowa 25, tel. (058) 511 34 31, fax (058) 511 34 34
e-mail: gwp@gwp.pl

Księgarnia On-line: <http://www.gwp.pl>

