

Įžanga

Netrukus po to, kai paskelbiau pirmąjį vaizdo įrašą, sulaukiau laiškų – gavau jų tūkstančius. Jų buvo tiek daug, kad negalėjau visų perskaityti, o juo labiau į kiekvieną atsakyti. Šie laiškai buvo nuo mano turinio sekėjų, prašančių patarimų.

Jie neuždavinėjo sudėtingų filosofinių, religinių ar politinių klausimų, neieškojo būdų, kaip išspręsti sudėtingas teisines problemas. Jie norėjo, kad patarčiau dėl kasdienių smulkmenų, susijusių su tikrais dalykais, su kuriais kasdien grumiasi tikri žmonės, – nuo įprastų žemiškų reikalų iki širdį draskančių istorijų.

- Kaip kalbėtis su viršininku, kuris nuolat menkina mano idėjas?
- Kaip kalbėtis su suaugusia dukterimi, kurios nemačiau daugybę metų?
- Kaip kalbėtis su partneriu, kuris visada nori būti teisus?

Po tūkstančių tokių žinučių supratau vieną dalyką: nepriklausomai nuo to, kaip suformuluotas klausimas, problema yra ne *ką* pasakyti, o *kaip*.

Kaskart, kai man užduodamas vienas iš tokių klausimų, pirmiausia paklausiu to, ko manęs visada klausdavo tėvai: „Na, o kaip manai, ką jie turėtų žinoti?“ Iki šiol niekas neatsakė: „Nežinau.“ Visada gaunu greitą atsakymą. Žmonės jau žino, ką nori pasakyti, nes giliai širdyje tikrai suvokia, ką jaučia: *noriu, kad jis žinotų, jog man dėl to skaudu. Noriu, kad jis žinotų, jog man reikia daugiau erdvės. Noriu, kad jis žinotų, kodėl jaučiuosi prislėgtas*. Jausmai atsiskleidžia natūraliai. Bet išreikšti tuos jausmus kitam žmogui tikrai nėra paprasta.

Iš tiesų, jausmas, kad toks paprastas dalykas gali atrodyti nepasiekiamas, atima pasitikėjimą.

Jei paėmėte šią knygą į rankas, greičiausiai ieškote atsakymo į tą patį klausimą: kaip veiksmingai spręsti tikras problemas? Jums nereikia atsakymo *ką* – jums reikia atsakymo *kaip*. Kaip išreikšti save taip, kad išlaikytumėte pagarbą ir sau, ir kitam žmogui? Kaip apginti savo požiūrį ir išsaugoti gerus tarpusavio santykius? Kaip išsakyti mintis taktiškai ir jautriai, ir kartu parodyti, kad turite tvirtą stuburą?

Paprastas atsakymas, kurio ieškote, yra ryšys.

Išsamesnį atsakymą rasite tolesniuose šios knygos puslapiuose.

Kodėl parašiau šią knygą?

Parašiau šią knygą dėl trijų priežasčių:

1. Nes to prašė mano sekėjai socialiniuose tinkluose. Tai jiems skirta knyga.

2. Kad išmokyčiau jus to, ką žinau pats ir kas kitą jūsų pokalbį padarys geresnį.
3. Kad išsaugčiau dalelę savęs vaikams ir šeimai.

Noriu, kad prieš pradėdami skaityti šią knygą, įsisąmonintumėte vieną svarbų dalyką. Joje aprašyti bendravimo įgūdžiai nėra iš nežinia kur pasiskolinti principai. Išskyrus keletą straipsnių ir komentarų iš kitų mokslo sričių – psichologijos, neurologijos ir elgesio mokslo, – čia nerasite daug šaltinių. Tai, ką šioje knygoje rasite, yra žinios, kurias sukaupiau per gyvenimą, bendraudamas su kitais žmonėmis.

Nesu nei gydytojas, nei psichologas. Jei kai kurie mano teiginiai šioje knygoje vienaip ar kitaip prieštarauja šių sričių specialistų nuomonėms, tikėkite jais, o ne manimi. Neprašysiu jūsų nustatyti savo prieraišumo stiliaus ir neskatinysiu atlikti testo, padėsiančio sužinoti, kokiam konfliktinių asmenybių tipui priklausote. Jei norite rimtai įsigilinti į naujausią statistiką ar patyrinėti atvejo analizes apie tai, kaip bičių socialinės dinamikos modeliai gali padėti jums bendrauti, aš nesu tas, kurio ieškote.

Tai, ką išdėščiau šioje knygoje, yra pamokos, kurias išmokau kasdienio gyvenimo ginčų, nesutarimų, karštų diskusijų ir sudėtingų pokalbių mūsų lauke.

Siūlau jums praktiškus gyvenimiškus patarimus, kurių greičiausiai nerasite vadovėliuose ir apie kuriuos neišgirsite paskaitose. O gal kaip tik to labiausiai ir reikia šiam pasauliui?

Kaip ši knyga jums padės

Nors esu teismo advokatas, knygą, kurią ketinate skaityti, nė trupučio nesusijusi su teise. Ji nėra nei apie mano profesiją, nei apie teisininkus.

Joje pasakojama apie tai, kaip kalbėti drąsiai, aukštai pakėlus galvą ir nebijoti būti pažeidžiamiems, kai ant stalo išmeta mos visos kortos.

Kaip pasakyti tai, ką galvojate, ir iš tikrųjų galvoti tai, ką sakote.

Ji apie tai, kaip atsisakyti saugumo ir kalbėti drąsiai net tada, kai balsas iš susijaudinimo virpa.

Kai kalbate atvirai ir be užuolankų, visai nereiškia, kad stokojate empatijos ir nepaisote kito žmogaus jausmų. Būdami atviri tarsi parodote, kad pasitikite savimi, kad gerbiate tiek kitus, tiek save, kad galite išreikšti savo poreikius atvirai ir be baimės.

Neturite būti asertyvus žmogus, jei norite kalbėti asertyviai. Už jus tą padarys žodžiai. Štai ką jums suteiks ši knyga: žodžius.

Šioje knygoje rasite atsakymus į klausimus, su kuriais susiduria daugelis žmonių:

- Kaip kalbėti su žmogumi, kuris laikosi gynybinės pozicijos?
- Ką atsakyti žmogui, kuris jus menkina?
- Kaip nustatyti ribas?

Kad knygos turinį lengviau suprastumėte, perskyriau jį į dvi dalis. Pirmoje dalyje pasakoju, kaip svarbu užmegzti ryšį su pačiu savimi. Suprantu, skamba šiek tiek mistiškai. Bet taip nėra. Šioje dalyje kalbama apie tai, kur nukreipti mintis, kai kyla konfliktas, ir – o tai visų svarbiausia – kaip *pakeisti mąstyseną* geresniems rezultatams pasiekti. Antroje dalyje mokau, kaip, pasitelkus naująją mąstyseną, užmegzti ryšį su kitais žmonėmis. Kaip tai padarysite, priklauso nuo konteksto – galbūt jūsų laukia sunkus pokalbis, o gal jaučiate poreikį pasto-

vėti už save. Kad ir kokioje situacijoje atsidurtumėte, sukūriau tris taisykles, padėsiančias užmegzti ryšį:

1. Kalbėdami išlaikykite kontrolę.
2. Kalbėkite užtikrintai.
3. Kalbėkite taip, kad užmegztumėte ryšį.

Už kiekvienos taisyklės slepiasi išbandyta taktika, kurią galite iš karto pritaikyti. Skaitydami šią knygą sužinosite, kaip atrodo ir skamba užtikrintas bendravimas bei koks jausmas apima taip bendraujant. Pasimokysite iš tikrų gyvenimiškų istorijų, paimtų iš mano asmeninės ir profesinės patirties. Taip pat atpažinsite save hipotetiniuose pokalbiuose, atspindinčiuose tikras gyvenimo situacijas. Sužinosite, ką verčiau nutylėti, ką galima sakyti, o visų svarbiausia – kaip tai padaryti.

Tai, ką perskaitysite paskesniuose puslapiuose, padės gerokai sušvelninti pokalbius nemaloniomis temomis, suteikti gyvenimui daugiau *tikrumo*. Atrasti tikrą draugystę, tikrą ryšį, tikrą augimą. Ir aš nekalbu vien apie situaciją namuose ar žmonių tarpusavio santykius. Pamatysite, kaip jūsų tikrasis „aš“ pradeda atsiskleisti darbe ir susitikimuose. Išmoksite kitaip reaguoti į žinutes ir elektroninius laiškus. Žmonės ims suprasti jūsų poziciją. Pastebėsite, kaip pasitikėjimas savimi virsta patikimumu kitų akyse, – ir aš nekantrauju tai išvysti.

Kaip naudoti šią knygą

Skaitant šią knygą ar žiūrint kažkurį iš mano vaizdo įrašų, gali kilti pagrįstas klausimas: kaip viską prisiminsiu, kai man to prireiks?

Atsakysiu paprastai: neprisiminsite. Negalite perskaityti knygos ir tikėtis, kad pavyks viską iš karto pritaikyti. Vienam

kartui to tikrai per daug – tai tarsi bandymas numalšinti troškulį geriant iš gaisrinės žarnos. Taip tik pasmerksite save nesėkmei.

Verčiau pasirinkite kažkurį vieną dalyką.

Pasirinkite patarimą, kuris labiausiai rezonuoja, ir kuo greičiau jį pritaikykite. Pavyzdžiui, tarkime, kad labiausiai jus paveikė septinto skyriaus pamoka apie pernelyg dažną atsiprašėjimą. Sutelkite dėmesį į šią vienintelę pamoką. Raskite būdą, kaip ją kuo ilgiau išlaikyti mintyse, – užsirašykite ant lapelio ir pasidėkite matomoje vietoje, nuolat ją garsiai kartokite arba papasakokite apie ją artimam draugui, kuris noriai jus palaikys ir primins apie tikslą. Tada pamoką praktiškai pritaikykite. Pagaukite save kaskart, kai pasakote nereikalingą „atsiprašau“, ir išmeskite šį žodelį iš kiekvieno ištarto sakinio, taip pat rašomo el. laiško ar siunčiamos žinutės.

Įsipareigokite laikytis šios vienintelės taisyklės. O tada, – ir tik tada, – kai galėsite ištverti visą savaitę neištarę nė vieno nereikalingo atsiprašymo, pereikite prie kitos pamokos, kuri taip pat pasirodys pakankamai svarbi.

Šioje knygoje rasite kruopščiai atrinktų patarimų nuo mano populiariausių virusinių vaizdo įrašų iki įžvalgų, kurio-
mis dar niekada nesidalinau. Jei skaitote šią knygą kaip vienas
mano sekėjų socialiniuose tinkluose, – sveiki, tai vis dar aš.
Didžiuojuosi, kad pagaliau galiu jums duoti kažką apčiuopia-
mo – kažką, ką galite pasižymėti, suplėšyti ir paversti savu.
Esu tikras, kad suprasite, jog to buvo verta laukti. Atėjo metas
pasakyti tai, ką iš tiesų galvojate, ir iš tiesų galvoti tai, ką sa-
kote. Atėjo laikas atvirai, nieko nesibijant pranešti apie savo
poreikius.

Taigi, šokite į keleivio vietą, o aš atsinešiu limonado ir vy-
tintos jautienos. Jūs jau žengėte platų žingsnį link kito pokal-
bio, kuris gali pakeisti viską.

Jūsų kitas pokalbis

Bzzz...

Pažvelgiate į telefoną ir pamatote, kad atėjo netikėta žinutė: „Esu pasiruošęs pasikalbėti.“

Žinutę atsiuntė draugas – na bent jau esate beveik tikras, kad tas žmogus vis dar jūsų draugas. Prieš kelias savaites tarp judviejų kilo barnis, per kurį išvadinate tą žmogų savanaudžiu ir dėmesio siekiančiu savimyla. Pastarasis atsikirto apkaltindamas jus abejingumu ir noru viską kontroliuoti. Nė vienas nepanoro nusileisti ir atnaujinti pašlijusių santykių. Kadan gi turite daug bendrų draugų, susitikimų išvengti nepavyks. Judu vis dar nesikalbate. O tylą, tiesą sakant, vis labiau slegia.

Dar kartą perskaityt žinutę pasijuntate taip, lyg būtumėte laimėję kantrybės varžybas, nors iš tiesų pasikalbėti su draugu buvote pasiruošę dar praėjusią savaitę. Dabar esate pasirengę nustumti išdidumą į šalį.

„Aš irgi, – atsakote. – Gal rytoj papietaukime?“

Po kelių sekundžių draugas atsako: „Puiku. Iki greito.“

Prasukime juostą į priekį – ir štai jūs sėdite vienas priešais kitą prie pietų stalo. Po trumpo šnektelėjimo pabandote pralaužti ledus: „Tavo žodžiai mane labai įskaudino.“

„Aš įskaudinau *tave*?“ – kiek nustebęs ir su lengva kaltinimo gaidale balse klausia draugas.

„Taip, – pakartojate, – tavo žodžiai mane tikrai įskaudino. Panašu, jog tau nė kiek nerūpėjo.“

Draugas nė nesusimąstęs atžėžia: „Na, nebūčiau to pasakęs, jei nebūtum taip sureagavęs.“

Pala pala, pagalvojate, juk viskas turėjo būti ne taip. Juk jis ne tai turėjo pasakyti. Mintyse jau matėte, kaip draugas atsiprašo ir gailisi, kad taip siaubingai elgėsi. Lėtai papurtote galvą, jūsų šnervės išsiplėtusios, o antakiai – suraukti. *Aha, vadinasi taip? Puiku.*

Jūs atšaunate: „Aš? Ne. Čia tu pradėjai.“

Draugas akimirksniu reaguoja: „Man tiesiog keista, kaip tu...“

Ir vėl viskas iš naujo.

Pokalbis vėl atveda jus į tą pačią aklavietę, kurioje atsidūrėte prieš kelias savaites. Mintyse šaukiate sau: *kaip galėjau taip apsigauti? Kaip galėjau būti toks kvailas, manydamas, kad bent kartą jis pagalvos ne tik apie save?* Bet jūs ir toliau ginčijatės. Nors suprantate, kad vertėtų nusileisti ir taip bent iš dalies išgelbėti šį pokalbį, užsispyrę laikotės savo. Dabar tai jau principo reikalas. *Aš esu teisus*, – primenate sau. Tuo pat metu jūsų draugas mąsto ir jaučiasi labai panašiai. Dar po kelių minučių bergždžių bandymų susikalbėti jis taria: „Žinai ką? Pamirškim. Ir taip žinojau, kad tik veltui iššvaistysime laiką.“ Staiga jis pakyla ir išeina.

Jūs liekate sėdėti vienas su neapmokėta sąskaita ir beveik nepaliestais pietumis, į kuriuos nesisinori net pažvelgti. Svarstote, ar draugystė išties nutrūko visiems laikams ir ar jums

apskritai ji dar rūpi. Bet vos tik apie tai pagalvojate, suprantate – *rūpi*. Dar nesate pasiruošę pasiduoti.

Gailitės, kad iš karto neradote tinkamų žodžių.

Jūsų kito pokalbio galia

Bendraudami neišvengiamai ką nors pasakome ne taip, tačiau gera žinia ta, jog galima tai ištaisyti. Štai kodėl kitas pokalbis neretai yra svarbesnis nei pirmasis.

Kitame pokalbyje galite pakeisti *viską*.

Taip, pirmieji pokalbiai, kai susitinkate su žmogumi pirmą kartą ir paliekate jam pirmą įspūdį, yra labai svarbūs. Tačiau būtent kitas pokalbis nulemia, ar pirmasis įspūdis išliks. Nesvarbu, ar tai pokalbis dėl darbo, pasimatymas, ar verslo susitikimas, visi iš pradžių elgiasi atsargiai ir stengiasi pasirodyti kuo geresnėje šviesoje. Tačiau, bėgant laikui, spindesys išblės, ir žmogus, kurį manėte gerai pažįstą, gali pasirodyti visai kitoks. Paaiškėja, kad tas tobulas naujas darbuotojas nesugeba dirbti komandoje. Žmogus, kuris pasirodė esąs vertas antro pasimatymo, kažką lepteli ir trečią kartą nebesusitinkate. O projekto aptarimas, per kurį visi liaupsino jūsų planą? Galiausiai paaiškėja, kad iš tikrųjų juo niekas nesusidomėjo. Taip jau yra, kad kažkodėl per vėlesnius pokalbius žmonės ima jaustis laisviai ir atvirai pasako tai, ką iš pradžių nutylėjo. Tai gi, galima drąsiai teigti, kad būtent tada išaiškėja tikroji tiesa.

Tokie pokalbiai taip pat turi gydančiosios galios. Įsiplieskia karštas ginčas. Įtampa auga, pašnekovų balsai vis labiau stiprėja. Galiausiai, iššvaisčius visas jėgas, pokalbis išsenka ir nutyla. Kartais kelioms minutėms, o kartais ir ištisiems metams. Tačiau anksčiau ar vėliau jūs vėl susitinkate kitam pokalbiui. Ir šįkart jūs kalbatės tyliau, rodote kur kas mažiau emocijų, ir dažnai pradodate nuo frazės: „Tiesą sakant, tada norėjau

pasakyt visai ne tai..." Abu norite ištaisyti klaidas ir atkurti ryšį. Kitam pokalbiui padeda tai, ko išmokote iš pirmojo, – jau žinote, kas buvo pasakyta ne taip ar nutylėta. Dabar į viską galite pažvelgti kitu kampu: permąstyti, atsiprašyti, netgi pasijuokti iš to, kas anksčiau atrodė rimta.

Jūs tai jau žinote.

Labai tikėtina, kad viena iš priežasčių, kodėl nusprendėte skaityti šią knygą, yra ta, kad jau daugybę – net per daug – kartų kalbėjote su žmogumi, kuris nuolat apsunkina jūsų gyvenimą. Skaitydami ją, nes norite sužinoti, kaip elgtis per kitą pokalbį. Su kuo kalbėsite? Koks pokalbis seniai turėjo įvykti, bet dar neįvyko? Skaitydami šią knygą įsivaizduokite, kaip taikote aprašytus metodus įvairiose situacijose savo gyvenime.

Viskas, ką norite pasakyti ir kaip norite tai padaryti, slypi kitame jūsų pokalbyje.

Kodėl jūsų pokalbiui reikalingas tikslas

Tačiau yra vienas svarbus dalykas, į kurį būtina atkreipti dėmesį planuojant kitą pokalbį: nepasikliaukite tuo, kaip jis skamba jūsų galvoje.

Galite mintyse repetuoti tą sunkų pokalbį su draugu šimtus kartų, tačiau vis tiek viskas pakryps netikėta linkme. Kodėl taip nutinka? Kodėl pokalbiai mintyse vyksta sklandžiai, o tikrovėje – viskas sugriūna?

Atsakymas paprastas – pasirinktas tikslas iš anksto pasmerkė jus nusivylimui.

Kai pokalbiui išsikeliate nerealius ar pernelyg sudėtingus tikslus, tikėtės per daug – tiek iš kito žmogaus, tiek iš savęs. Žinau, skamba keistai, bet tiesiog keliate sau per aukštą kartelę. Bandote iš karto nuversti kalnus, nors kartais pakaktų tik pajudinti mažą akmenėlį.

Užuot įkalbinėję save: „Privalau viską sutvarkyti tuojau pat“ arba „Viskas turi sugrįžti tiksliai į senas vėžes“, išsikelkite sau realesnį tikslą. Galite tiesiog nutarti: „Noriu išklausti jo požiūrį nesigindamas“ arba „Noriu išklausti jo požiūrį nepertraukinėdamas“. Užuot reikalavę neįmanomo, ženkite mažą, bet svarbų žingsnį geresnio abipusio supratimo link.

Pradiniame lygmenyje kiekvieno jūsų pokalbio tikslai turėtų atitikti tokią nuostatą:

Svarbiausia yra kažko išmokti, o ne įrodyti savo teisumą.

Kai sutelkiate dėmesį į mažesnius, lengviau pasiekiamus tikslus, kurie yra labiau orientuoti į mokymąsi nei savo teismo įrodinėjimą, pokalbiai tampa konstruktyvesni ir dar plačiau atveria vartus į sėkmę.

KAI JŪSŲ POKALBIS TURI TIKSLŲ



Jeį prisiminsite pietų su draugu pavyzdį, neturėjote aiškaus supratimo, ko norite iš šio susitikimo, kol neatsisėdote prie stalo. Na, galbūt tik vylėtės, kad draugas pripažins, jog buvote visu šimtu procentų teisūs, o jis – beviltiškai klydo. Ir tik jam ėmus nuolankiai atsiprašinėti, jūs, būdami be galo atlaidūs ir malonūs, vėl priimtumėte jį į savo draugų ratą.

Na, to tai jau tikrai niekada nebus.

Įsitraukti į sudėtingą pokalbį neturint jokio plano, tiesiog tikintis, kad viskas klostysis vien jūsų naudai, yra tiesiausias kelias į nusivylimą. Tik nusistačius aiškius ir realistiškus tiks-

lus prieš sudėtingą pokalbį, galima pasiekti tikrų pokyčių. Pa-
brėžiu – tikslai turi būti *realistiški*.

Palyginkite šiuos nerealistiškus, labiau į svajęs panašius lū-
kesčius su tais, kurie gali iš tikrųjų išsipildyti:

- Nerealistiški lūkesčiai:
 - Viltis, kad pašnekovas iš karto atsiprašys ir nedvejo-
damas ištars: „Tu buvai teisus.“
 - Manyti, kad jis priims jūsų nuomonę be jokių klau-
simų.
 - Tikėti, kad vienas pokalbis išspręs visas gilumines
santykių problemas.
 - Manyti, kad diskusija savaime privers jį pažvelgti
iš jūsų požiūrio taško.
 - Tikėtis, kad jis nusileis ir besąlygiškai sutiks su
kiekvienu jūsų išsakytu argumentu.
- Realistiški lūkesčiai:
 - Užtikrinti, kad kitas žmogus suprastų, jog jis jums
rūpi.
 - Geriau suprasti jo požiūrį ir padėti.
 - Sutarti dėl konkrečių veiksmų, padėsiančių sušvel-
ninti priešpriešą arba iš viso jos išvengti.
 - Pripažinti vienas kito jausmus be išankstinio nusis-
tymo ar vertinimo.
 - Pasibaigus pokalbiui, jaustis išgirstam, net jei ir ne-
buvo susitarta.

Pastebite skirtumą?

Tikimybė, kad kitas žmogus besąlygiškai pritars jūsų nuo-
monei, lygi nuliui. Tačiau devyniais atvejais iš dešimties galite
geriau suprasti to žmogaus požiūrį. Kai keliate realius tikslus,

pokalbį nukreipiate taip, kad jūsų lūkesčius būtų galima įgyvendinti. Kad nustatytumėte aiškų tikslą kitam pokalbiui, pamėginkite užduoti sau tokius klausimus:

1. Jei turėčiau apsispręsti tik dėl vieno esminio dalyko, kurį pašnekovas turi suprasti, kas tai galėtų būti?
2. Kokį konkretų veiksma galiu atlikti, kad parodyčiau, jog išgirdau jį?
3. Kokias prielaidas keliu?
4. Kaip galiu parodyti dėkingumą už šią galimybę pasikalbėti?
5. Ar siekiu ne tik pasikalbėti, bet ir įrodyti, kad esu teisus?

Šie klausimai leis suformuluoti tikslus, kurie padės pakreipti pokalbį norima linkme. Tačiau atminkite, kad esate tik pusiaukelėje. Jūsų tikslas – tik vieta, kurią norite pasiekti. Jums reikės ir priemonių, kad ten nusigautumėte.

Kodėl jūsų pokalbiams reikalingos vertybės

Vertybės pokalbiuose veikia kaip kompasas – jos padeda išlaikyti kryptį ir siekti to, kas jums tikrai svarbu, prasminga ir kelia pasitenkinimą. Kad ir kokia būtų pokalbio tema, jos visada nukreips jus teisinga linkme. Užuo sutelkusios visą jūsų dėmesį į pašnekovą, vertybės, kuriomis grindžiate pokalbį, leis paklausti savęs: „Kaip aš iš tiesų noriu pasirodyti šiame pokalbyje?“ Kitaip tariant, kaip noriu būti vertinamas kito žmogaus, kai pokalbis pasibaigs?

Štai trumpas pavyzdys. Tarkime, kad jūsų išsikeltas pokalbio tikslas – pasijusti išgirstam, o pagrindinė vertybė – atvirumas. Pokalbio pabaigoje pašnekovas klausia: „Tai viskas gerai?“ Natūralu, kad gali kilti noras kuo greičiau atsakyti „taip“