

PETER BOGHOSSIAN
JAMES LINDSAY

Cele 7 principii
fundamentale
ale comunicării

ARTA CONVERSAȚIILOR îmPOSIBILE

Traducere din engleză
de Răzvan Lerescu

globo
EDITURA

Cuprins

unu	Când conversațiile par imposibile	13
doi	Cele 7 principii fundamentale ale comunicării	23
trei	Nivelul elementar: 9 modalități prin care poți începe să schimbi păreriile altuia	51
patru	Nivelul intermediar: 7 modalități prin care-ți poți îmbunătăți intervențiile	95
cinci	Cinci aptitudini avansate pentru conversațiile dificile	123
șase	Aptitudini de expert pentru a putea discuta cu încuiații	165
șapte	Nivelul maestrului: 2 chei pentru a conversa cu ideologii	193
opt	Concluzie	219
	<i>Mulțumiri</i>	221
	<i>Note</i>	223
	<i>Bibliografie</i>	279

Când conversațiile par imposibile

Această carte explică felul în care putem comunica eficient cu oameni care au convingeri radical diferite. Trăim într-o epocă a diviziunilor, a polarizărilor și am încetat să mai vorbim unii cu alții. Repercusiunile acestui proces sunt profunde și vase, printre ele numărându-se frica de a vorbi deschis și onest, o incapacitate de a rezolva probleme comune și pierderea prietenilor.

CUM SĂ DISCUȚI CU UN TÂMPIT

Acum aproape douăzeci de ani Peter, unul dintre autorii acestei cărți, discuta despre discriminarea pozitivă cu o colegă (SDL), o femeie care se considera de orientare liberală. Așa cum e de așteptat într-o discuție pe teme controversate, în scurt timp dezbateră s-a aprins. După aceea, așa cum se petrece de regulă în astfel de situații, lucrurile au degenerat rapid. Să trecem în revistă cum a decurs conversația:

SDL: Tot negi că [discriminarea pozitivă] e un lucru drept.

Boghossian: Da, și asta pentru că nu e drept. E drept pentru cine?

RespSDL: *Ți-am explicat deja. E vorba despre minoritățile marginalizate, cum ar fi negrii. Ei provin dintr-o lume a sărăciei. Nu li s-au oferit aceleași șanse pe care le-am avut noi.*

Boghossian: *Și cum rezultă de aici că trebuie să intervenim pentru a construi artificial un rezultat?*

SDL: *Zici că ești o placă stricată. Fiindcă sunt americani și merită mai mult. Nu înțelegi, pentru că nu ai avut niciodată astfel de dificultăți. Ai mers la școli bune și nu te-ai confruntat nici măcar cu o mică parte din ce au avut ei de îndurat în fiecare zi.*

Boghossian: *Să zicem că ai dreptate. Nu cred că ai dreptate, dar să zicem. Cum poți dovedi că discriminarea pozitivă poate îndrepta neajunsurile trecutului?*

SDL: *N-am niciun fel de dovadă. E drept pentru că...*

Boghossian: *Deci nu ai niciun fel de dovadă. Ai încredere totală într-o convingere pentru care nu poți prezenta niciun fel de dovadă.*

SDL: *Nu mă ascuți.*

Boghossian: *Te ascult. Încerc să-mi dau seama cum de poți crede atât de mult într-o idee în sprijinul căreia nu poți aduce niciun fel de probă. Crezi că negrilor le e mai bine cu Clarence Thomas? Crezi că e un lucru bun că a devenit judecător la Curtea Supremă sau crezi că negrilor le-ar fi mai bine cu un bărbat alb, liberal?*

SDL: *Ești enervant [înjură]. Pe bune, nu-mi vine să cred că ești profesor.*

Boghossian: *Îmi pare rău că ai senzația asta. Poate că, dacă ți-ai susține mai bine convingerile, nu ai fi atât de supărată pe cineva care-ți pune întrebări ușoare.*

SDL: *Ce le predai studenților?*

Boghossian: *Nu ești studenta mea. Și nu te mai supăra.*

SDL: *Ești un tâmpit. Am terminat-o cu tine.*

Avea dreptate. Peter nu a ascultat-o; era enervant; și era un tâmpit. În cadrul acestui dialog scurt, a întrerupt-o, a folosit „dar“ ca răspuns la afirmațiile ei (probabil cea mai mică dintre greșelile lui), a schimbat subiectul și nu i-a răspuns la întrebări. Era atât de interesat să câștige – și chiar să o facă de rușine din punct de vedere intelectual –, încât a stricat conversația și a închis ușa unor posibile schimburi productive viitoare. SDL a părăsit conversația, dar ar fi trebuit să o facă mai devreme.

Conversațiile între oameni care au păreri radical diferite în ceea ce privește religia, politica sau valorile sunt întotdeauna o provocare. Din această perspectivă, conversația dintre Peter și SDL nu avea cum să fie ușoară, dar nu ar fi trebuit să se termine atât de rău. Există moduri bune și rele de a conversa cu oamenii care au păreri radical diferite, iar o abordare mai bună poate fi nu doar concepută, ci și implementată. Fiindcă mediul cultural cotidian este profund polarizat, e chiar mai greu decât de obicei să avem o conversație productivă cu toate aceste disensiuni.

În cei aproape douăzeci de ani care au trecut de la conversația lui Peter cu SDL, spațiile noastre conversaționale s-au fracturat, iar oamenii au probleme mult mai mari să discute cu oameni care au păreri foarte diferite. Certurile și reaua-credință par să nu se mai termine: liberali versus conservatori¹, credincioși versus atei, democrați versus republicani (în Statele Unite), o sectă împotriva alteia, un grup împotriva unuia sau a tuturor celorlalți, precum și extremiștii furioși, reacționari sau radicali împotriva unui mijloc speriat și epuizat.

Aceste abateri și multe altele sunt cele care zădărnicesc dialogul între oameni. Fiecare și-a ales partea, și linia frontului a fost trasată. În cadrul acestui spațiu, puțini sunt cei care știu să discute cu „ceilalți“ și mulți consideră că cei care au alte con-

Resvingeri reprezintă o amenințare la adresa existenței lor; cu alte cuvinte, ceilalți amenință chiar viața altor oameni. Se pare că nu există nicio ieșire și nicio soluție. Nici măcar nu știm cum să facem față unor dezacorduri legate de cina în familie, și cu toate acestea ne înfierbântăm și ne certăm cu cunoștințele sau pe rețelele de socializare. Mulți oameni fac față acestei conjuncturi ferindu-se de conversațiile controversate. E o soluție bună, și în anumite împrejurări ar putea fi indicată. Cu toate acestea, ea nu poate fi decât o soluție ocazională. Este esențial să învățăm să avem și aceste conversații dificile, chiar aparent *imposibile*.

CE ESTE O CONVERSAȚIE IMPOSIBILĂ?

Când spunem „conversații imposibile“, ne referim la acele conversații care ni se par inutile, pentru că au loc în prezența unui dezacord aparent imposibil de depășit provocat de o neconcordanță între ideile, convingerile, valorile, perspectivele sau orientările politice ale interlocutorilor. Nu ne referim la schimburile din situațiile în care unii oameni refuză cu desăvârșire să vorbească cu tine. Exemplele extreme – în care oamenii devin violenți sau amenințatori, refuză cu încăpățănare să vorbească sau să asculte – nu constituie „conversații imposibile“ din punctul nostru de vedere. Când cineva refuză să vorbească cu tine, nu poți avea un dialog. Nicio carte nu te poate învăța cum să forțezi o persoană să converseze dacă ea nu vorbește cu tine. Aceste împrejurări sunt însă deosebit de rare. Majoritatea oamenilor sunt dispuși să vorbească cel mai adesea cu tine despre o mulțime de subiecte.

Deși discuțiile productive cu oameni care au păreri radical diferite de ale tale pot fi extrem de dificile, ele nu sunt cu adevărat imposibile decât în cazuri extreme. De regulă, cu cât ci-

neva crede mai mult în propriile convingeri, cu atât e mai dornic să vorbească despre ele. Problema în aceste cazuri nu e să-l faci pe celălalt să vorbească cu tine; problema e că schimbul pare inutil, pentru că persoana cealaltă nu vorbește *cu* tine, ci *către* tine. În astfel de situații, ești considerat un soi de recipient în care persoana respectivă își varsă ideile sau un inamic care trebuie combătut și cucerit.

Arta conversațiilor imposibile te va învăța cum să conversezi cu oricine e dispus să vorbească cu tine, chiar dacă oamenii și conversațiile respective *par* imposibile. Poate că o persoană e furioasă sau poate că diferențele politice se dovedesc atât de profunde, încât pare imposibil să aveți o discuție civilizată. Dacă cineva e însă dornic să vorbească cu tine – chiar dacă este extremist, fanatic sau părtinitor –, cartea aceasta te va învăța cum să comunici cu respectiva persoană.

E ușor, desigur, să nu discuți cu cei care au păreri diferite, dar evitarea nu poate fi întotdeauna o soluție. E posibil să fii abordat; te poți găsi „prizonier“ între prieteni sau rude în timpul unei discuții despre religie sau politică; sau poate că subiectul ți se pare prea important pentru a-l putea neglija. Când te afli într-o situație de acest gen, e mult mai bine să știi cum să te descurci decât să eviți subiectul. Această carte te va antrena să faci față acestor situații, chiar și atunci când ele devin încinse. Cartea îți va oferi mai multe variante de a te descurca.

DE CE SĂ AI CONVERSAȚII IMPOSIBILE?

Arta conversațiilor imposibile e, la urma urmei, o carte despre cum să vorbești cu oameni care au convingeri diferite. Convingerile oamenilor sunt importante, la fel ca și ale tale. Dacă tu crezi că afară e frig, îți pui o haină în plus, pentru că vrei

să-ți fie bine. Convingerile morale și politice funcționează la fel. Dacă tu crezi că emigranții îți invadează țara, îți fură locurile de muncă și îți violează și omoară conaționali, e mai probabil să votezi pentru o figură autoritară care promite să închidă granițele și să-ți redea siguranța; iar dacă tu crezi că adversarii politici vor să deschidă granițele, probabilitatea de a vota în consecință e și mai mare. Dacă tu crezi că fasciștii sunt peste tot și urmează să dea o lovitură de stat, e mai probabil să-i simpatizezi pe cei care susțin violența „dând un pumn unui nazist“. Convingerile sunt importante, pentru că oamenii acționează în baza lor, indiferent dacă aceste convingeri sunt adevărate sau nu (și e mult mai ușor să nu ai dreptate decât să ai.)

Convingerile se pot schimba și există modalități bune și modalități rele de a le schimba. Conversația e un mod bun. Forța e un mod rău, din motive evidente; de asemenea, aceasta nu e deloc eficientă. În ciuda sentimentelor provocate de frustrare, oamenii nu-și schimbă niciodată părerea dacă încasează un pumn în figură din partea altor oameni care-i detestă. În majoritatea covârșitoare a cazurilor, *cea mai bună* metodă de a aduce în discuție o convingere este printr-o conversație deschisă. Motivul este că o conversație presupune a face ceva *cu* o persoană (particula *con-* din cuvântul conversație provine din limba latină în care înseamnă „cu“), iar ea poate interveni cu blândețe și eficiență asupra convingerilor celuilalt. Conversația este prin natura ei un proces de colaborare, care creează ocazia ca oamenii să-și treacă în revistă convingerile și să schimbe astfel felul în care se comportă sau votează. De fapt, conversația îți oferă și fie ocazia de a trece în revistă ceea ce crezi și de a reevalua felul în care tu ar trebui să te porți și să votezi.

CE E DE FĂCUT?

Reacția noastră în fața acestei disfuncționalități sociale larg răspândite este să considerăm gestionarea conversațiilor dificile o aptitudine pe care să o putem stăpâni, un obicei. Nu-ți fie teamă să-ți exprimi opinia. Nu te teme de dezacord. Nu ezita să pui întrebări. Oamenii se trezesc și-și dau seama că *pot* câștiga un capital politic, își pot face prieteni, pot afla lucruri noi și își pot păstra integritatea intelectuală în urma unor interacțiuni semnificative cu alții, chiar dacă ei au valori diametral opuse. Poți lua parte la acest proces de renaștere. Pentru a te alătura, trebuie doar să știi cum să interacționezi productiv cu oamenii într-un mod care să nu le activeze mecanismele de apărare, dar să-i faci să-și susțină convingerile cu mai puțină tenacitate. Poți face asta folosind tehnici validate științific, precum cele pe care le vei întâlni în această carte.

Pe parcursul lecturii, îți vom explica felul în care să ai dialoguri productive în loc să te duelezi în predici cu cineva. Când îți se cere să „ascuți și să crezi“, poți să *ascuți, înțelegeți și apoi să transmiți îndoiala*. Știm asta, pentru că am avut nenumărate conversații cu fundamentalisti, criminali, fanatici religioși și tot soiul de extremiști. Peter și-a făcut studiul pentru teza de doctorat în sistemul penitenciar din statul Oregon, discutând cu infractorii despre întrebările dificile ale vieții, rafinând apoi aceste tehnici prin mii de ore de conversație cu fanatici religioși. James și-a elaborat conceptele pe care le prezintă în cărțile și articolele lui prin conversații lungi cu oameni cu păreri radical diferite despre politică, morală sau religie. Această carte este rodul cercetării noastre îndelungi și a unei experiențe de o viață în a conversa cu oameni care se declară de neclintit în convingerile lor.

În societatea noastră puternic polarizată – în care ne confruntăm cu pretențiile din ce în ce mai mari ale economiei revoluționare a rețelelor de socializare – conversațiile imposi-

bile nu mai pot fi evitate. Obiectivul nu ar trebui să fie așadar să le evităm sau să ne ascundem în tenebre atunci când ne confruntăm cu convingeri diferite, ci să profităm de ocazie. Să învățăm ce trebuie să facem pentru a asculta și a ne face ascultați. Să ne ridicăm în picioare. Să vorbim. Dar să vorbim înțelept. *Arta conversațiilor imposibile* oferă soluții la problemele ridicate de timiditatea, lipsa de amabilitate, frica și lipsa de încredere care întunecă orizonturile conversațiilor.

LA CE SĂ TE AȘTEPȚI ȘI CUM SĂ FOLOSEȘTI ACEASTĂ CARTE

Arta conversațiilor imposibile conține 36 de tehnici extrase dintre cele mai bune și eficiente studii de epistemologie aplicată, negocieri de afaceri și pentru eliberarea ostaticilor, studii despre abandonarea cultelor, despre psihologie și altele. Cartea are un format simplu, în care principiul de organizare este dificultatea punerii în practică: datele elementare (capitolul 2), bazele (capitolul 3), aptitudinile intermediare (capitolul 4), avansate (capitolul 5), expertiza (capitolul 6) și virtuozitatea (capitolul 7). Unele tehnici te învață să intervii în procesele cognitive ale celorlalți, să le induci îndoiala și să-i ajuți să devină mai deschiși în a-și reevalua convingerile. Alte tehnici vizează găsirea adevărului. Unele sunt pur și simplu sfaturi bune. Punctul comun al tuturor acestor tehnici, indiferent de obiectivul tău de conversație, este că îți oferă capacitatea de a putea discuta cu oameni care au perspective politice, morale și sociale radical diferite de ale tale.

Am simplificat și eficientizat întrebările și tiparele de conversație pentru tine. Nu vei găsi înflorituri în această carte. Am inclus întocmai acele lucruri de care ai nevoie pentru a putea conversa imediat, chiar și în fața unor falii uriașe. Dacă

te interesează să aprofundezi literatura de specialitate, în notele de la finalul cărții vei găsi studii relevante din domeniu. Nu va fi însă nevoie să le citești și pe acelea pentru a reuși. Poți fi la fel de eficient și fără să citești notele, dar, dacă te interesează explicații mai amănunțite care să demonstreze de ce funcționează tehnicile noastre, notele sunt un bun punct de pornire.

În multe capitole vei găsi și exemple de conversații reale. Pe baza lor, vei vedea cum să incluzi noile aptitudini și tehnici în cadrul discuțiilor, fără a lăsa impresia unui gest artificial sau prefăcut, sau să încerci să faci pe durul. Unele capitole conțin și anecdote cu greșeli pe care le-am făcut în viața reală. Prin intermediul lor, sperăm să demonstrăm cât de mult ne-ar fi putut ajuta aceste tehnici.

Sfatul nostru este să citești cu atenție fiecare capitol înainte de a trece la următorul. Capitolele mai avansate se bazează pe cele de dinaintea lor. Prin urmare, *te îndemnăm să citești capitolele în ordine și să nu treci direct la ultimele capitole*. Pentru a folosi optim *Arta conversațiilor imposibile*, pune în practică tehnicile din fiecare capitol exersând prin conversații reale, în persoană, *înainte* să treci la următorul capitol. Recomandarea e valabilă în special în ce privește capitolele 2 și 3, unde vei avea cu siguranță senzația că stăpânești deja materia; aceste capitole conțin instrumente indispensabile de care depinde reușita tehnicilor, strategiilor și abordărilor mai avansate.

În cele din urmă, credem că intrăm într-o eră a regăsirii interesului pentru dialogurile eficiente, care ne unesc. Oamenii s-au săturat să nu mai poată vorbi despre subiecte controversate și să se teamă constant atunci când își exprimă opiniile. Cartea de față este dedicată celor care s-au săturat. S-au săturat de invective. S-au săturat de cenzură. S-au săturat de animozități. Ea oferă un set cuprinzător de instrumente care îți permit să preiei controlul în conversații. Vei învăța cum să intervii în gâ-