

**LBRIS**

We know  
books

ANDREI ROȘCA

# ACUM, AICI, CONTEZI

- ghid practic de conectare prin ascultare -

MINDMAP  
PUBLISHING



Introducere | 9

De ce o carte despre ascultare? | 16

Pentru cine este cartea? | 22

Ce înseamnă a asculta? | 25

Pașii ascultării | 30

Zgomot | 39

### **Pasul 1**

Prezența | 45

Principii de eliminare a Zgomotului Extern | 51

Eliminarea Zgomotului Intern | 58

### **Pasul 2**

Răbdarea | 74

Nevoi nesatisfăcute | 77

Incapacitatea de a tolera liniștea | 82

Teama de a nu își uita ideea | 95

Lipsa de know-how și de conștientizare | 102

### **Pasul 3**

Controlul judecăților și al presupunerilor | 104

Cum identifici o judecată | 113

Cum să transformăm judecarea | 127

### **Pasul 4**

Empatia | 139

Blocajele empatiei | 146

### **Pasul 5**

Ascultarea reductivă și identificarea nevoilor | 168

Modelul 6 Human Needs | 173

Ce faci după ce identifici nevoia? | 204

## **Pasul 6**

Ascultarea expansivă | 208

Schimbarea energiei | 216

Limbajul corpului | 219

Schimbările bruște de poziție | 230

## **Pasul 7**

Confirmarea ascultării | 235

Da-uri însoțite de mișcări ale capului | 241

Contact vizual | 243

Zâmbete | 248

## **Pasul 8**

Parafrazarea ca instrument | 257

Reflectarea sentimentelor și a nevoilor | 268

Să unim punctele | 277

Cum termini o carte? | 281

Mulțumiri | 284

Contact | 286

Note de final | 287

## DE CE O CARTE DESPRE ASCULTARE?

Every shortcut has a price usually  
greater than the reward.

- **Bryant H. McGill**<sup>[2]</sup>

Te vei întreba, poate, de ce o carte despre ascultare. De ce nu un articol, sau un episod de podcast, sau un e-book de o pagină cu "8 pași pentru a deveni un bun ascultător și a-ți salva relațiile"?

Pe scurt, pentru că nu așa funcționează dezvoltarea personală. Trăim într-o lume în care social media și felul în care consumăm informații ne-au făcut să vrem lucruri mai multe, mai repede și mai fără efort ca niciodată. Comparăm din ce în ce mai mult modul în care îi vedem pe ceilalți, imaginea lor, cu modul în care ne cunoaștem intim pe noi. Și ieșim pierzători de fiecare dată.

Atunci când realizăm (și e mare lucru că ajungem în acest punct!) că avem ceva de îmbunătățit la noi, primul pas

este să ne întrebăm: "cum fac să mă schimb?". Și faptul că informațiile sunt astăzi mai accesibile decât oricând nu ușurează procesul, ci îl îngreunează! Dacă poți să afli informațiile pe care le cauți la un search pe Google, de ce ai participa la un training de trei sau patru luni? Dacă poți asculta rezumatul unei cărți, de ce ai pierde ore bune citind sute de pagini?

Ei bine, pentru că informația nu este totul. Ni s-a tot spus că *informația este putere*, însă orice om care a trăit suficient și a fost atent la propriile procese de evoluție poate confirma că informația nu este egal putere. Informația procesată + Acțiune înseamnă putere. Fără procesare și fără acțiuni, informația nu valorează mai nimic. Este doar literatură, cel mult entertainment, dar nu produce schimbări semnificative în viața noastră.

Argumentul este acolo, în fața noastră. Dacă informația este astăzi mai accesibilă ca oricând și o simplă căutare pe Google ne-o poate afișa, de ce există aceste diferențe între oamenii cu acces la internet? Oare unii nu știu să dea căutări și alții știu? Să fie atât de simplu?

Din păcate, nu este. Atunci când citim o carte nonficțională mai multe procese se întâmplă în același timp. În primul rând, aflăm informații. Citim o carte pentru a ajunge la informațiile cele mai relevante pentru noi. Vrem să extragem din câteva sute de pagini bucățile care ni se aplică nouă, astăzi, în această fază particulară a vieții

noastre. Facem asta în speranța că ne va ajuta să ne îmbunătățim viața. Această parte este într-o măsură destul de mare înlocuibilă prin citirea unui rezumat.

Al doilea proces se ascunde însă în actul de a citi. Recunoaștem litere care împreună compun cuvinte, care compun propoziții și fraze, cărora mai apoi le dăm un sens. Propriul sens! Ne întrebăm ce a vrut autorul să spună, facem paralele cu experiențele noastre personale, ne întrebăm dacă ni se aplică și nouă, în viața noastră și în ce măsură. Decidem că da, sau decidem că nu, apoi mergem mai departe.

Iar în timpul acestui du-te-vino între noi și carte, între ce am trăit în trecut și ce am putea deveni în viitor, ne transformăm. Procesul de a încerca să înțelegem și de a da un sens informațiilor pe care le citim ne schimbă.

Și acest lucru se întâmplă indiferent dacă acea carte are multe sau puține informații care ni se aplică. Cartea este doar un pretext pentru a genera un proces de introspecție pe un subiect care ne interesează. Iar acesta este un proces independent de numărul de idei valoroase pe care ni le luăm din carte.

Cu ceva timp în urmă am înregistrat și publicat un episod de podcast despre cum generăm mai mult sens în viețile noastre. Au reieșit vreo 70 de minute de înregistrare, a durat 4-5 ore să îl fac și alte zeci de ore pentru a sistematiza informația într-un podcast complet și ușor

La nici zece minute după ce l-am făcut disponibil online, am primit un mesaj pe o rețea de socializare de la un "ascultător" care mi-a scris:

"Andrei, felicitări pentru tot ce faci. Îmi place mult podcastul tău. Vin cu o rugămintă, sper să nu sune exagerat, ia-o ca pe un feedback mai degrabă. Ultimul episod este cam lung, are peste o oră. Crezi că ai putea să faci o variantă de 3-4 minute, ca un fel de rezumat?"

Ce bine ar fi să funcționeze așa! Din păcate, experiența mea de mii de ore de lucru cu clienți care își doresc să își schimbe viețile mi-a arătat că schimbarea necesită procese de introspecție. Iar capacitatea noastră de a înțelege ceea ce ni se întâmplă în viață și capacitatea noastră de a lua decizii nu se antrenează citind rezumate.

Valoarea stă în procesul de a parcurge pas cu pas informația, de a o procesa. Iar în timpul acestui proces, ne transformăm, devenim. Ne actualizăm sistemul de operare. Sigur că și informația contează. Dar am văzut de sute de ori diferența colosală dintre un om care a citit o carte și cel care a citit doar ideile principale dintr-o carte.

Fiindcă persoana care începe să citească o carte și persoana care ajunge la sfârșitul ei sunt oameni diferiți. Iar ceea ce îi face diferiți nu este doar informația, ci procesul în sine!

Am ales să scriu o carte fiindcă n-am vrut să mă păcălesc pe mine și n-am vrut să te păcălesc pe tine. "8 pași pentru a fi un ascultător mai bun" ți-ar fi intrat pe o ureche și ar fi ieșit pe cealaltă. Și nu e nimic mai periculos decât un om care crede că știe, dar de fapt habar n-are.

Închei cu o poveste pe care am auzit-o odată și mi-a rămas în minte. Din păcate, autorul nu.

Se hotărâse să învețe arte marțiale și împreună cu un prieten au mers la o primă lecție cu un sensei, nerăbdători să înceapă să facă mișcări noi și să se lupte, cum văzuseră în filme. La începutul lecției, senseiul i-a întrebat de ce își doresc să facă arte marțiale și, probabil fiindcă primise răspunsuri nesatisfăcătoare, sau poate doar fiindcă avea multă experiență relevantă, le-a zis:

"Băieți, uitați care e treaba. Dacă ați venit aici, gândiți-vă dacă chiar vreți să vă apucați de arte marțiale, nu doar să veniți două-trei luni și apoi să renunțați. Nu de alta, dar după două-trei luni de arte marțiale, veți fi în cea mai periculoasă poziție odată ce ieșiți în lume. Fiindcă după doar trei luni, veți crede că știți să vă bateți și de fapt nu știți! Veți ieși în lume și veți lua bătaie, pentru că încrederea vă va depăși competența. Dacă aveți de gând să renunțați după trei luni, mai bine nu vă mai apucați, sunteți mai în siguranță acum."

Astăzi, îți spun același lucru și ție: dacă vrei doar cei opt pași, te poți duce direct la ultimele pagini ale cărții. Vei

ACUM, AICI, CONTEZI

LIBRIS | We know  
crede că ai învățat ceva, și nu vei fi învățat!

Dacă, în schimb, iei decizia să mergi cu mine pe acest drum, să parcurgem cartea împreună, îți promit o lume întreagă, fundamental diferită față de ce ai văzut și auzit până acum. Ai încredere!

## PENTRU CINE ESTE CARTEA?

It is never too late to be who you  
might have been.

- **George Elliot** <sup>[3]</sup>

Am decis să scriu această carte fiindcă eu chiar cred că ascultarea e una dintre puținele abilități care pot schimba în bine viața fiecăruia dintre noi. Dacă ți s-a spus vreodată că nu știi să asculți, sau ai simțit că ai avut de pierdut fiindcă nu ți-ai dezvoltat suficient această abilitate, cartea aceasta este pentru tine.

Iar dacă ți s-a spus vreodată că ești un bun ascultător, atunci tu, mai mult decât alții, știi că este una dintre cele mai puternice abilități pe care le poți dezvolta. Și știi că întotdeauna se poate să fii și mai bun(ă) în asta. Ai în față una dintre cele mai complete cărți despre ascultare care s-au scris, și am încredere că te va ajuta indiferent de unghiul din care alegi să o citești.

Dacă ești într-o relație de cuplu, ascultarea profundă te va ajuta să înțelegi mai bine nevoile celuilalt, dar și să auzi lucrurile care, din diverse motive, rămân nespuse de partenerul sau partenera ta.

De altfel, același lucru se va întâmpla în orice altă relație importantă din viața ta: cu părinții tăi, cu prietenii și, nu în ultimul rând, cu copiii tăi.

Ascultarea îți poate deschide o lume nouă în termeni de conectare. Poți să simți un nivel de apartenență și profunzime pe care nu le-ai accesat până acum decât rar sau poate chiar niciodată. E mai ușor să fim cu adevărat împreună atunci când ne ascultăm unul pe celălalt.

De altfel, motivația principală pentru existența cărții este aceasta: să ajute cât mai mulți oameni să aibă relații autentice, puternice, profunde, cu oamenii importanți din viețile lor.

Însă, în același timp, istoricul meu profesional, atât în lumea de business cât și ca om care facilitează schimbări în viețile altor oameni, nu mă lasă să ignor că există și beneficii majore profesionale în a ști cu adevărat să ascultăm.

În mod particular, dacă lucrezi în management, vânzări, negociere, recrutare sau resurse umane, această carte te va ajuta să te uiți la oameni complet diferit față de cum ai făcut-o până acum.

În timp ce oamenii din fața ta vor alege să se deschidă mai ușor și să vorbească mai mult, vei avea capacitatea să observi nuanțe subtile ale cuvintelor, inflexiuni ale vocii și mișcări corporale care erau acolo și până acum, care îți deschid noi opțiuni și îți dau unghiuri noi din care să privești lucrurile. Pe scurt, te vor face un profesionist mai bun.

Nu în ultimul rând, această carte este dedicată oamenilor care au ales profesii în care îi susțin pe alții să crească, să se dezvolte, să își atingă potențialul și să se bucure de viață: change strategiști, psihoterapeuți, coachi, asistenți sociali și toți cei care, pentru a-și ajuta clienții, folosesc ascultarea ca principală abilitate. Sunt convins că informațiile de aici, dublate de practica deliberată, te vor ajuta să obții puteri care, cel puțin, vor părea supranaturale.