

Sam Horn

# Arta conversației

*Tongue Fu !*



EDITURA AMALTEA

## • Cuprins •

<i>Introducere</i> .....	11
<i>Observațiile autoarei</i> .....	15

### *Partea întâi*

<b>Răspundeți, nu reacționați!</b> .....	17
1. Cum să faci slalom printre frustrări?.....	19
2. Domoliți gâlceava cu ajutorul Artei Distracției Fu! .....	28
3. Alinați durerea oamenilor aflați în suferință! .....	36
4. Puneți imediat capăt plângerilor!.....	42
5. Evitați cu eleganță certurile și conflictele! .....	50
6. Numele jocului .....	57
7. Folosiți din când în când „cleiul pentru limbă“! .....	63
8. Ce spuneți atunci când nu știți ce să spuneți? .....	70
9. Găsiți soluții, nu greșeli! .....	77

### *Partea a doua*

<b>Cuvinte conflictuale, cuvinte conciliante!</b> .....	83
10. Recunoașteți și acceptați, nu vă certați! .....	85
11. Deveniți educatori, nu critici!.....	91
12. Transformați ordinele în rugăminți! .....	96
13. Distrugeți bariera pe care o ridică în calea voastră cuvintele „Nu se poate, pentru că...“!.....	102
14. Eliberați-vă din ghearele problemelor!.....	108
15. Evitați extremele! .....	113

*Partea a treia*

<b>Învăluți conflictele în mantia armoniei! .....</b>	<b>121</b>
16. Ascultați-vă semenii cu atenție! .....	123
17. Reguli pentru un comportament indisciplinat .....	130
18. Dezamorsați disputele! .....	138
19. Abordați viața fără să vă lăsați pradă prejudecăților! .....	143
20. Împărțiți controlul în mod egal! .....	149

*Partea a patra*

**Luptați pentru ceea ce vreți să obțineți în viață**

<b>și fiți demni de ceea ce ați obținut! .....</b>	<b>157</b>
21. Alegeți-vă cu grijă bătăliile pe care le veți duce în viață! .....	159
22. Spuneți Nu! .....	166
23. Puneți capăt unei conversații cu foarte mult tact! .....	173
24. Acționați cu multă încredere în forțele proprii! .....	180
25. Cele cinci principii ale artei de a convinge .....	189
26. Eliberați-vă din brațele oamenilor agresivi! .....	196
27. Oferiți oamenilor o a doua șansă! .....	204
28. Preluați controlul asupra emoțiilor voastre! .....	210
29. Păstrați mereu o perspectivă optimistă asupra vieții! .....	216
30. Dați-le energie cu tandrețe! .....	224

<i>Epilog: Transformați planurile în acțiuni! .....</i>	<b>233</b>
---	------------

## • Introducere •

Sunteți curioși să aflați cum a luat naștere această carte?

În 1989, domnul doctor Ray Oshiro, un specialist în programe de educare, m-a rugat să organizez un seminar cu tema „Cum să facem față oamenilor cu un comportament dificil?“, în cadrul Universității din Hawaii. Observaserăm amândoi aceeași tendință: aproape toate organizațiile și instituțiile americane doreau să organizeze cursuri care să-i ajute pe angajații lor să facă față cu succes clienților nepoliticoși și colegilor de serviciu necooperanți.

În timp ce îmi pregăteam planul pentru acest seminar, am înțeles de ce oamenii sunt complet nepregătiți pentru situațiile sau comportamentele dificile. Soluționarea conflictelor nu este o tematică pe care să o puteți învăța la școală alături de materii ca istoria, matematica sau științele naturale. Și – drept consecință – oamenii nu știu ce să facă sau ce să spună atunci când sunt agresați fizic sau verbal. Sfârșesc adesea prin a răspunde cu aceeași monedă sau prin a se consuma în tăcere. Nici una dintre aceste reacții nu este benefică.

Scopul meu era să dezvolt răspunsurile la care oamenii ar putea apela atunci când viața le presară în cale anumite provocări. Nu doream să pierd timpul cu teorii inutile. Banalitățile nu ne sunt de prea mult folos în momentul în care cineva țipă la noi sau ne acuză pentru greșeli pe care nu le-am comis.

La primul seminar, știam deja că mă aflu pe drumul cel bun. În pauza de dimineață, unul dintre participanți nu a părăsit sala de curs. Stătea la locul lui, dând încet din cap, cu privirea pierdută undeva în spațiu. M-am dus la el și l-am întrebat la ce se gândea.

– Sam, spuse el, eu sunt agent de bursă și mă ocup cu tranzacțiile imobiliare. Am clienți care sunt îngrozitor de pretențioși și aroganți. Li se pare că totul li se cuvine și își permit să mă trateze după bunul lor plac. M-am săturat de ei până peste cap. M-am înscris la acest curs ca să învăț câteva metode prin care să le ripostez în același fel și să-i pun la locul lor. Dar după câte văd, seminarul tău nu ne oferă aceste metode, nu-i așa?

Încântată că înțelesese foarte repede chintesența cursului meu, i-am răspuns:

– Așa este. Când oamenii dau dovadă de un comportament dificil, nu ne este de nici un folos dacă ne înfuriem, ne răzbunăm sau răspundem cu aceeași monedă.

– Eu studiez artele marțiale, continuă el. Am învățat karate, Tai Chi, aikido și judo. Tu ne oferi acum echivalentul *verbal* al artei kung fu, e adevărat?

– Da, așa este, am spus eu. Am putea spune că este vorba de... *arta conversației fu!*

Ne-am uitat unul la altul și am izbucnit amândoi în râs. Asta e! Am găsit numele ideal.

De atunci, am organizat nenumărate seminarii pe această temă pentru o gamă variată de oameni – de la directorii Young President Organization până la membrii Administrației Financiare sau ai Departamentului de Poliție din Honolulu. Participanții la aceste seminarii m-au întrebat dacă am scris vreo carte pe această temă, spunându-mi că doreau să se înfrupte din ideile mele și acasă, să le citească de nenumărate ori și să le împărtășească apoi prietenilor, familiei și colegilor de serviciu.

## **O PRIVIRE DE ANSAMBLU ASUPRA ARTEI CONVERSAȚIEI TONGUE FU!**

„Nu există victime fără voluntari.“

AUTOR ANONIM

Scopul artei kung fu (arte marțiale chinezești, care pun în prim plan dezvoltarea intrinsecă) este să dezamorseze, dezarmeze sau devieze atacul *fizic* al unei persoane. Scopul *Artei Conversației Tongue Fu!* (artă spirituală, care pune accentul pe dezvoltarea intrinsecă) este să dezamorseze, dezarmeze sau devieze atacul *psihologic* al unei persoane. Este o formă verbală de

autoapărare – o alternativă constructivă pentru limbajul violent sau pentru tăcerea autoimpusă.

Scopul *Artei Conversației Tongue Fu!* este să vă învețe să căpătați încredere în forțele proprii pentru a nu mai fi supuși abuzurilor verbale. Dacă veți fi, însă, provocați, veți putea pune în practică aceste arte marțiale spirituale, protejându-vă astfel cu multă ingeniozitate. În fața agresiunii, nu veți mai deveni niciodată victima blocajului mental.

Cartea de față nu vă oferă doar soluții pentru rezolvarea situațiilor de criză, când oamenii dau dovadă de un comportament necinstit sau necioplit. Este mai mult o filozofie de viață, un mod de a comunica mult mai eficient cu cei din jurul vostru. Veți învăța cum să preveniți conflictele, cum să fiți cooperanți și cum să rămâneți calmi și amabili chiar și atunci când semenii voștri dau dovadă de lipsă de respect și, poate, chiar de cruzime.

Nimeni nu este încântat să întâlnească oameni dificili, dar acest lucru face parte din viața noastră de zi cu zi. Ideile acestei cărți vă vor ajuta să-i dezarmați pe oamenii antipatici, în așa fel încât relațiile voastre pe plan personal și profesional vor fi mai puțin stresante și mult mai plăcute. Veți descoperi nenumărate strategii inteligente și pacifiste care vă vor ajuta să vă mențineți pe poziție atunci când cineva va încerca să vă doboare. Și veți mai afla, în cele din urmă, cum să vă păstrați integritatea, fără să jigniți și fără să vă lăsați jigniți.

## • Observațiile autoarei •

Tata obișnuia să-mi spună: „Lumea este plină de idei bune, dar ele nu au nici o valoare dacă nu le pui în practică.“ Sunt convinsă că strategiile *Artei Conversației Tongue Fu!* vă pot fi de real folos dacă le citiți cu atenție și le puneți în practică.

Planurile și intențiile voastre vor putea fi transformate cu mai multă ușurință în realitate dacă veți pune în aplicare aceste idei. Unul dintre profesorii mei, pentru care am nutrit mereu un respect deosebit, spunea că „Un creion scurt este mai bun decât o memorie «lungă».“ Vă rog să citiți cartea cu un creion în mână (asta dacă nu o citiți la bibliotecă)! Subliniați aspectele importante! Faceți adnotări pe margine! Dacă descoperiți un sfat pe care îl considerați relevant pentru o anumită situație sau se pretează la un moment actual, scrieți-l pe un cartonaș și lipiți-l pe oglindă sau într-un alt loc la vedere! Știți ce se spune – „Ochii care nu se văd, se uită“, nu? Procedați exact invers! Păstrați mereu la vedere planurile de acțiune pentru a nu le uita! Ele vă vor ajuta să puneți în practică ce ați învățat.

### POT SĂ TE CITEZ?

*„Judecata celor înțelepți și experiența strămoșilor dăinuie datorită citatelor.“*

BENJAMIN DISRAELI

Disraeli avea dreptate. De aceea, veți găsi – presărate printre paginile acestei cărți – nenumărate citate, de o valoare inestimabilă, pe care sper că le veți aplica în viața voastră. Ori de câte ori este posibil, dau și numele autorului. Dar veți observa că – de cele mai multe ori – citatele sunt atribuite unui mare Învățat Anonim. Unele dintre ele mi-au fost furnizate de participanții la seminariile mele, care nu-și mai amintesc sursa citatelor,

altele apar în colecții de citate și nu sunt atribuite unui individ anume, iar altele au ca sursă Internetul.

Veți descoperi, de asemenea, foarte multe definiții. Căutarea cuvintelor în dicționar (deși sunt cuvinte familiare) îți oferă o perspectivă nouă asupra unui lucru despre care credeai că știi totul. Îmi place să descopăr semnificații mult mai profunde ale unui cuvânt aparent banal și sper că îmi veți împărtăși bucuria și efortul – spre propria voastră inițiere spirituală.

### ÎNVĂȚAȚI DE LA ALȚII!

*„Trebuie să învățăm din greșelile semenilor noștri. Nu avem timp să le comitem singuri pe toate.“*

GROUCHO MARX

Vreau să le mulțumesc tuturor participanților la seminariile mele pentru exemplele pe care mi le-au oferit din tot sufletul, exemple pe care vi le dăruiesc acum, la rândul meu, prin intermediul acestei cărți. Se spune că „doctorul reprezintă o cale mai scurtă spre atingerea sănătății perfecte; antrenorul te călăuzește cu pași siguri spre atingerea performanțelor intangibile; iar profesorul îți arată calea ce duce la atingerea învățaturii ideale“. Acești colaboratori ai mei au acceptat cu multă bunăvoință să vă împărtășească poveștile lor pentru ca voi să învățați din experiențele lor și să puteți evita etapa testelor și a greșelilor. Sper că aceste experiențe vor fi o cale mai scurtă spre atingerea succesului în modul de abordare al oamenilor dificili.

Jawaharlal Nehru a spus cândva că „Un singur lucru ne rămâne și nu ne poate fi luat niciodată: curajul, demnitatea și loialitatea față de idealurile care conferă valoare vieții noastre“. Idealul este definit ca fiind „scopul suprem al activității creatoare și al năzuințelor omului“.

Poate veți crede că *Arta Conversației Tongue Fu!* este o carte idealistă. Așa și este, dar acest lucru este de bun augur. Mii de „absolvenți“ ai cursurilor de „Conversație Fu“ sunt dovada certă că puteți duce o viață cu adevărat valoroasă și plină de bucurii și satisfacții dacă veți avea curajul să-i tratați pe oamenii grosolani cu multă demnitate. Încercați să vă adaptați stilul de viață în funcție de aceste idealuri și veți descoperi, în timp, că relațiile voastre la serviciu, acasă și în mijlocul comunității în care trăiți vor fi cu totul diferite!



**PARTEA ÎNTÂI**

**Răspundeți,  
nu reacționați!**

**„MÂNIA ESTE APROAPE SINONIMĂ CU  
PERICOLUL.“**

*Autor anonim*

**• Capitolul 1 •**

**Cum să faci slalom printre frustrări?**

Ce faceți atunci când cineva vă acuză pe nedrept sau vă jignește fără temeii? Păstrați tăcerea pentru că nu știți ce să spuneți? Ripostați, ca mai târziu să vă pară rău pentru asta? Sau vă gândiți în drum spre casă la răspunsul pe care ar fi trebuit să-l dați?

Este firesc să vă supărați dacă cineva țipă fără motiv la voi sau vă acuză pentru greșeli pe care nu le-ați comis. „Nu este drept!“ – veți gândi. Sau „Ce ticălos!“; „Nu sunt plătit pentru asta“ – vă veți spune în sinea voastră. Aceste reacții, deși sunt ușor de înțeles, nu fac altceva decât să înrăutățească lucrurile. De ce? Pentru că dezvăluirea acestor gânduri și reacții încărcate de furie creează o atmosferă ostilă și dă naștere unor sentimente negative.

De acum încolo, scopul meu este să vă învăț să gândiți înainte de a vorbi. Acest capitol vă oferă câteva strategii care vă vor ajuta să gândiți cu multă luciditate înainte de a riposta într-un mod violent.

**ÎNTREBAȚI-VĂ: „CUM M-AȘ SIMȚI?“**

*„Toate greșelile pe care le-am făcut, toate nebuniile pe care le-am văzut, toate păcatele pe care le-am comis sunt rezultatul acțiunilor necugetate.“*

*AUTOR ANONIM*

Cum puteți să acționați stimulați de glasul rațiunii? Trebuie să înțelegeți în primul rând că – dacă sunteți supărat pe cineva – vedeți lucrurile numai din punctul vostru de vedere. Ca să vedeți lucrurile și prin prisma celeilalte persoane, ascultați vocea Empatiei: „Dar oare eu cum m-aș simți? Cum m-aș simți dacă aș fi în locul lor? Cum m-aș simți dacă acest lucru mi s-ar întâmpla mie?“ Această întrebare – „Cum m-aș simți?“ – este înzestrată cu o putere extraordinară, pentru că dezamorsează conflictele și domolește animozitățile, ajutându-vă să trăiți experiențele părții adverse.

Deși nu sunteți de acord cu comportamentul adversarului vostru, Glasul Empatiei vă poate ajuta să-l înțelegeți. „Cu cât omul știe mai mult, cu atât iartă mai mult“, spune Confucius. Analizarea motivelor care dau naștere unui comportament neplăcut poate constitui un pas înainte în înțelegerea și iertarea persoanei în culpă.

## TRANSFORMAȚI EXASPERAREA ÎN EMPATIE!

*„Empatia este unul dintre cei mai buni indicatori ai procesului de maturitate.“*

*DIN ÎNȚELEPCIUNEA ARTEI CONVERSAȚIEI FU*

Am primit din partea unuia dintre „cursanții“ mei o scrisoare, în care îmi povestea despre succesul pe care l-a reperat dând ascultare vocii Empatiei:

„Mama este internată într-un sanatoriu de 3 ani. Începuse să-mi fie teamă să mă duc s-o văd în fiecare sâmbătă, pentru că nu făcea decât să se plângă. Se plângea de colega ei de salon, de faptul că nimeni nu venea s-o vadă, de durerile și suferințele ei.

Atunci, mi-am pus următoarea întrebare: «Cum m-aș simți dacă ar trebui să stau ținut în pat 18 ore pe zi, 7 zile pe săptămână? Cum m-aș simți dacă ar trebui să stau într-o cameră cu o persoană pe care nu o agreez, o persoană care dă televizorul atât de tare, încât nici gândurile nu mi le mai pot auzi? Cum m-aș simți dacă zilele ar trece una câte una și nici unul dintre copiii mei nu-și face timp să vină să mă vadă? Cum m-aș simți dacă m-aș trezi în fiecare dimineață cu dureri cumplite în tot corpul, fără să existe nici cea mai mică șansă ca aceste suferințe să dispară într-o bună zi?»

Această întrebare – «Cum m-aș simți?» – mi-a trezit conștiința, îmbâcsită până atunci de frustrări egoiste. Când

mi-am făcut timp să mă gândesc cu mai multă atenție la viața mamei mele și la tot ce a făcut pentru mine, mi-am dat seama că timpul atât de scurt petrecut alături de ea și încercările de a fi mai înțelegător la durerile și suferințele ei nu însemnau aproape nimic în comparație cu devotamentul și dragostea pe care mi le dăruise încă de când am văzut pentru prima dată lumina zilei.“

Dacă nu sunteți de acord cu modul în care vă tratează oamenii, aveți două soluții. Fie reacționați fără să gândiți, spunându-le tot ce vă trece prin minte, fie vă rezervați puțin timp ca să vedeți lucrurile și din punctul lor de vedere, asigurându-vă astfel liniștea sufletească.

### **SUPĂRARE VERSUS COMPASIUNE**

*„Dacă am face un efort susținut de a ne trata semenii cu respect, impactul asupra noastră, dar și asupra societății în general, ar fi uluitor.“*

*HENRY CHARLES LINK*

Vă voi oferi în cele ce urmează experiența trăită de una dintre participante la seminariile noastre, manager în cadrul unui hotel de prestigiu, care se ocupa și de rezervarea camerelor.

„Postul de recepționistă îți poate rezerva numai frustrări, pentru că aici este locul unde se primesc toate plângerile. Noi trebuie să rezolvăm problemele legate de zborurile întârziate, de bagajele pierdute sau de numărul mic al mașinilor închiriate. Oamenii ni se plâng chiar și de starea vremii!

Într-o zi, un cuplu răvășit de oboseală sosi dis-de-dimineată la recepție cu gândul de a se caza. Le-am explicat că acest lucru nu era posibil, deoarece cazările nu se fac înainte de ora 3 p.m., ca să nu mai adăugăm faptul că – după aceea – mai aveau câteva ore bune de așteptat până ce camera avea să fie eliberată și curățată. În momentul acela, tânărul – sub imperiul epuizării fizice – a izbucnit.

– Vreți să spuneți că nu ne putem caza acum? Dar suntem în luna de miere. Nu am mai dormit de 36 de ore. Suntem atât de oboșiți că abia ne mai ținem pe picioare.

Le-am explicat că hotelul nostru era gazda unei conferințe internaționale, motiv pentru care nu existau camere libere. Oamenii aveau să plece după organizarea unei mese festive, adică puțin după prânz. Tânărul însuși făcuse o criză de nervi. Părea să creadă că – dacă făcea un scandal monstruos

și de lungă durată – aveam să le găesc o cameră liberă. Cu cât devenea mai insistent, cu atât mă enerva mai tare.

Eram pe punctul de a-mi pierde cumpățul când mi-am amintit tema seminariilor noastre și am înțeles că nu mă gândeam decât la mine. «Cum m-aș simți?» – mi-am spus atunci în sinea mea – «dacă ăș fi frântă de oboseală și mi s-ar spune că trebuie să mai aștept 6 ore până să-mi ocup camera? Cum m-aș simți dacă Legea lui Murphy mi-ar transforma luna de miere într-un adevărat coșmar?»

Din momentul în care am început să privesc lucrurile din perspectiva lui, m-am simțit copleșită de un sentiment de compasiune pentru acest cuplu de tineri însurăței. Câteva minute mai devreme, îl considerasem pe bărbat o adevărată pacoste; acum puteam să-l iert pentru comportamentul său violent, pentru că îi împărțășeam supărarea. Le-am dat atunci un bon de masă ca să poată să mănânce micul-dejun la bufetul hotelului și i-am lăsat să folosească apartamentul nostru de protocol pentru a se putea schimba în costume de baie, urmând apoi să plece pe plajă, unde se puteau odihni câteva ore. S-au întors puțin mai târziu și mi-au mulțumit pentru sollicitudinea de care dădusem dovadă.“

Colaboratoarea noastră a descoperit singură valoarea Empatiei. În loc să-i respingă pe cei doi tineri pentru comportamentul lor dificil, ea a înțeles situația în care se aflau și le-a răspuns cu multă compasiune, nu cu dispreț.

### **ÎNTREBAȚI-VĂ: „DE CE SUNT OAMENII ATÂT DE DIFICILI?“**

*„Cei slabi nu pot niciodată să ierte. Iertarea este virtutea celor puternici.“*

MAHATMA GANDHI

„De ce sunt oamenii atât de dificili?“ este o altă întrebare care vă poate ajuta să ierțați și să uitați.

Într-o bună zi, eu și fiul meu Andrew ne-am oprit la o cofetărie ca să cumpărăm ceva pentru ziua lui de naștere. Localul era înțesat de oameni, care comandau înghețată cu fructe, milk shake sau alte produse complicate. În spatele tejghelei, se afla o vânzătoare tânără (părea o elevă de liceu), care era ruptă de oboseală. Se mișca de colo-colo extrem de repede, dar comenzile o depășeau.

După o jumătate de oră, am ajuns și noi în fața tejghelei. I-am dat bonul și am cerut trei înghețate cu ciocolată și fructe. Comanda noastră a fost – fără îndoială – picătura care a umplut paharul. Punându-și mâinile în șold, m-a întrebat parcă nevenindu-i să creadă:

– Trei înghețate cu ciocolată și fructe?! Știți cât de greu scot înghețata din aceste recipiente?

Dacă nu aș fi fost o adeptă atât de înverșunată a Artei Conversației Fu, aș fi fost tentată să dau frâu liber impulsului de a-i da o replică acidă, de genul: „Scuzați-mă! Am crezut că mă aflu într-o cofetărie, unde înghețata este meniul principal“. Dar această replică plină de sarcasm n-ar fi făcut decât să înrăutățească lucrurile. Așa că m-am abținut și m-am întrebat: „De ce a reacționat în felul acesta?“ Simțindu-i frământarea sufletească, am întrebat-o pe un ton plin de compasiune:

– Este una dintre acele zile... specific feminine?

Ostilitatea ei păru să dispară ca prin farmec. Oftă din tot sufletul și spuse:

– O, da! Sunt singură astăzi și am clienți de azi dimineață. Trebuia să plec de acum o oră, dar nu a venit patronul.

A continuat să-și verse necazul în timp ce ne împacheta înghețatele. Când am plecat, ne-a dăruit un zâmbet generos și ne-a făcut prieteneste cu mâna. Aceasta este puterea Conversației Fu. Întrebarea pe care mi-am pus-o în momentul acela ne-a ajutat pe amândouă să dobândim o perspectivă nouă asupra vieții și a lumii ei.

### **CARE SUNT AVANTAJELE ACESTOR STRATEGII?**

*„Dacă te înarmezi cu răbdare într-o clipă de mânie, vei scăpa de multe zile de durere.“*

*PROVERB CHINEZESC*

Întrebările „Cum m-aș simți?“ și „De ce se comportă oamenii așa?“ vă pot ajuta să răspundeți cu sensibilitate, nu cu sarcasm. Chiar dacă nu știți ce se ascunde în spatele comportamentului agresiv al unei persoane, cele câteva clipe pe care vi le rezervați ca să descoperiți motivele care au declanșat această agresivitate vă pot împiedica să spuneți ceva ce, mai târziu, s-ar putea să regretați.

Un participant la seminariile noastre a sfidat această idee.

– Nu sunt de acord, spuse el. Dacă cineva mă calcă pe nervi, am grijă să-i spun asta clar și răspicat. De ce să joc rolul pacificatorului dacă adversarul meu este cel care a călcat în străchini?

El a introdus astfel în discuție o problemă pe care o semnalează și caricaturistul Ashleigh Brilliant în desenele sale: „De ce să fac un compromis când știu că am dreptate?“

Chiar așa! De ce să investiți timp și energie ca să aflați ce se ascunde în spatele unui gest violent? Pentru că este spre binele vostru.

Au existat și vor exista întotdeauna oameni cu un caracter dificil. „Nu trebuie să cădem pradă percepției limitate a semenilor noștri“, spunea Virginia Satir. Dar și reciproca este valabilă. Nici semenii noștri nu trebuie să cadă pradă percepției *noastre* limitate. Nerăbdarea este produsul ignoranței. Dacă sunteți gata să ripostați unei persoane care vă pune răbdarea la încercare, amintiți-vă că disprețul vostru este provocat de lipsa datelor și a informațiilor referitoare la situația persoanei respective! Dacă doriți să vă luați revanșa pentru că un individ a dat dovadă de un comportament necivilizat, veți plăti o dată cu el. Dar vocea Empatiei vă va împiedica să vă pierdeți cumpătul inutil și să vă implicați într-un conflict fără șanse de reușită.

### DAR DACĂ SE ÎNȘALĂ?

*„Adesea, este mult mai bine să ignori o insultă decât să o răzbuni.“*

SENECA

Un alt sceptic își spuse apoi părerea:

– Motivația dumneavoastră nu mă convinge. Dacă vânzătoarea de la cofetărie nu avea nici o problemă în ziua aceea? Dacă este pur și simplu o incompetentă? Trebuie să ignor și să accept serviciile proaste?

Iată niște întrebări extrem de pertinente! Dacă încercările voastre de a corecta greșelile unui angajat sau ale unei persoane eșuează, aveți două soluții. Fie considerați că nu merită să vă răzbunați pentru acțiunile acesteia, motiv pentru care vă vedeți mai departe de drum, fie hotărâți că persoana în cauză nu trebuie să scape nepedepsită, ci – dimpotrivă – trebuie să suporte consecințele reacțiilor sale necugetate. În acest caz, vă recomand să faceți patru pași în încercarea de a corecta pe o cale amiabilă comportamentul agresiv al individului coleric.

**PASUL 1:** Nu cedați impulsului de a-i riposta imediat angajatului impertinent! Satisfacția pe care s-ar putea să o simțiți pe loc va fi de scurtă durată. Reacția voastră îi va întări convingerea că oamenii sunt niște porci, lucru care nu-l va determina sub nici o formă să vă trateze cu mai mult respect. În plus, veți distruge orice șansă de a rezolva conflictul pe cale amiabilă.

**PASUL 2:** Întrebați-l politicos cum îl cheamă! Acest lucru va constitui un motiv destul de convingător de a vă trata cu

mai multă amabilitate. De ce? Pentru că nu se mai poate ascunde în spatele anonimatului. Înțelege acum că este posibil de pedeapsă pentru comportamentul său nepolitic.

**PASUL 3:** Aduceți-i aminte Legea Drepturilor Clienților: „Clientul nostru, stăpânul nostru!“ „Sunt client al acestui local de foarte mult timp și aș dori să vă ajut în continuare să vă derulați afacerea. Așa că vă rog să-mi vorbiți cu mai mult respect, ca să-mi doresc să mai vin în localul dumneavoastră.“

**PASUL 4:** Dacă eforturile voastre de a crea o atmosferă mai plăcută nu dau roade, cereți atunci să vorbiți cu patronul sau directorul angajatului recalcitrant! (Dacă acesta nu este disponibil, întrebați cum îl cheamă pentru a-l contacta prin telefon sau în scris.)

Când directorul sosește la fața locului, nu cedați dorinței de a vă spune păsul pe un ton agresiv! Dacă dați dovadă de violență verbală, directorul va fi înclinat să-și creadă și să-și apere angajatul. De aceea, vă sugerez să prezentați faptele pe un ton plin de amabilitate pentru a fi considerați niște persoane serioase și pentru a fi tratate ca atare.

Păstrați-vă calmul și vorbiți politicos, dar categoric și la obiect! „Știu că acest magazin (sau local) este mândria dumneavoastră și m-am gândit că ar trebui să știți că acțiunile acestui individ vă compromit renumele și munca.“ Explicați-i apoi ce s-a întâmplat, atingându-i coarda sensibilă – păstrarea reputației! „M-am hotărât să vă atrag atenția asupra acestui aspect, pentru că vine în contradicție cu valoarea serviciilor pe care le promovați. Ce se poate face pentru corectarea acestor mici imperfecțiuni?“

Am fost nevoită de câteva ori să aduc la cunoștința conducerii anumitor instituții sau companii comportamentul nepolitic sau agresiv al unor angajați. Am folosit de fiecare dată variațiuni pe această temă, iar directorii au făcut tot ce le-a stat în putință să compenseze acest comportament regretabil.

## ÎNVĂLUIȚI-VĂ ÎN MANTIA COMPASIUNII!

*„Putem să avem dreptate sau putem să fim fericiți.“*

*A COURSE IN MIRACLES*

Arta Conversației pe care o propovăduiesc eu se bazează pe filozofia potrivit căreia nu este numai posibil, ci și de preferat să dați dovadă de



bunătate când cineva vă tratează ireverențios. „Dacă vreți ca *semenii voștri* să fie fericiți, învăluiți-vă în mantia compasiunii! Dacă vreți ca *voi înșivă* să fiți fericiți, lăsați-vă purtați pe aripile compasiunii!“ – spunea Dalai Lama. Dacă cineva vă jignește, nu vă este de nici un folos să răspundeți cu aceeași monedă, căci acest lucru vă va „arunca“ în oceanul nefericirii.

„Purtați-vă cu oamenii ca și când ar fi ceea ce ar trebui să fie, ajutându-i astfel să devină ceea ce pot să devină“, observa Goethe. Răspunzându-le oamenilor arțăgoși cu empatie, nu cu aceeași brutalitate verbală, le puteți transforma ostilitatea în armonie, domolindu-le astfel mânia nativă și învăluindu-i – atât pe ei, dar și pe voi – în voalul diafan al fericirii.

## PLAN DE ACȚIUNE

Imaginați-vă că vă aflați într-o pauză la teatru și stați la coadă ca să cumpărați răcoritoare! Cei doi angajați de la bar sunt copleșiți de numărul comenzilor pe care trebuie să le onoreze. Spectacolul este gata să înceapă și se pare că nu mai aveți timp să cumpărați răcoritoarele dorite. Sunteți vădit nemulțumiți de serviciul lent al celor doi angajați. Cum procedați?

### CUVINTE

#### CONFLICTUALE

Puteți fi morocănoși.

„De ce nu angajează mai mulți oameni? Este ridicol.“

Puteți să dați dovadă de nerăbdare și exasperare.

„De ce nu se grăbesc? Stau la coadă de 10 minute.“

Puteți să-i acuzați pentru o atitudine necorespunzătoare.

„Conducerea ar fi trebuit să anticipeze succesul acestor spectacole și să angajeze un personal mai mare.“

Puteți să vedeți lucrurile numai din punctul vostru de vedere.

„Serviciile sunt de mizerie. Nu voi mai veni niciodată aici. N-am plătit atâția bani ca să stau la coadă.“

### CUVINTE

#### CONCILIANTE

Puteți da dovadă de compasiune.

„Muncesc cât pot de repede, dar sunt foarte solicitați.“

Puteți fi înțelegători și toleranți.

„Ce-aș face dacă ar trebui să onorez comenzile unei mulțimi de oameni, cum se întâmplă în cazul de față?“

Puteți să vă relaxați și să arătați multă compasiune.

„Puteți să-mi dați două pungi de floricele și un suc de fructe, vă rog?“ – le spuneți celor doi angajați cu un zâmbet pe buze.

Puteți să vă situați în locul lor, să vă ignorați frustrările și să-i iertați.

„Trebuie să-mi păstrez liniștea sufletească și să nu dau atenție acestui incident minor. La urma urmei, nici nu e mare lucru.“