

Κεφάλαιο

«Μια σταγόνα διαίσθησης αξίζει όσο ένας ωκεανός γνώσεων».

Άγνωστος

Η δύναμη της επιρροής

Πώς η συναισθηματική ταύτιση^(*) και η ειλικρίνεια μπορούν να σας ωφεληθούν

- Η τέχνη της πειθούς στον Αριστοτέλη (384-322 π.Χ.)
- Συναισθηματική ταύτιση
- Ειλικρίνεια

Τι πραγματεύεται, λοιπόν, αυτό το βιβλίο;

Πριν από πολλά χρόνια, όταν ρώτησαν τον θεατρικό συγγραφέα Τομ Στόπαρντ για το πρώτο του έργο *Περί τίνος πρόκειται;*, εκείνος απάντησε: «Πρόκειται να με κάνει πολύ πλούσιο».

Το ίδιο ισχύει και γι' αυτό το βιβλίο – μπορεί να σας κάνει πλούσιους. Πρόκειται κυρίως για μια προσέγγιση της επικοινωνίας που θα ενισχύσει την επιρροή σας και θα σας προσφέρει σημαντικά οφέλη τόσο στην επαγγελματική όσο και στην προσωπική σας ζωή.

(*) *Empathy* στο πρωτότυπο, δηλαδή κατανόηση για τα συναισθήματα του άλλου, συμπόνια, συναισθηματική ταύτιση. Στο χώρο της Ψυχολογίας, ο όρος *empathy* αποδίδεται ως *ενσυναίσθηση*. (ΣτΜ)

Επιθεωρητής Κλουζό (Πίτερ Σέλερς) (στον υπάλληλο της ρεσεψιόν): «Το σκυλί σας δαγκώνει;».

Υπάλληλος ρεσεψιόν: «Όχι».

Επιθεωρητής Κλουζό (στο σκυλί): «Καλό σκυλάκι».

Το σκυλί δαγκώνει τον Κλουζό.

Επιθεωρητής Κλουζό: «Ωωωχ... Νόμιζα πως είπατε ότι δεν δαγκώνει».

Υπάλληλος ρεσεψιόν: «Αυτό δεν είναι το σκυλί μου».

Από την ταινία *Ο Ροζ Πάνθηρας*

Τόσο στη δουλειά όσο και στο σπίτι όλοι μας προσπαθούμε να περάσουμε μια άποψη ή να πείσουμε κάποιον να συμφωνήσει σε μια ενέργεια. Για τον ένα ή τον άλλο λόγο υπάρχει πάντα ανάγκη να επηρεάσουμε τους γύρω μας. Όσο πιο αποτελεσματικά επικοινωνούμε, τόσο περισσότερες πιθανότητες έχουμε να γίνουμε πειστικοί.

Η τέχνη της πειθούς στον Αριστοτέλη (384-322 π.Χ.)

Οι βασικές ανθρώπινες αξίες δεν έχουν αλλάξει σημαντικά με το πέρασμα των αιώνων. Ο φιλόσοφος Αριστοτέλης έθεσε πρώτος τις βάσεις για την επιτυχημένη επικοινωνία πριν από περίπου 2.300 χρόνια. Η θεωρία του για την πειθώ έχει ασκήσει τη μεγαλύτερη επιρροή απ' όλες τις άλλες. Γι' αυτόν, η πειθώ είναι μια τέχνη.

Είναι «η τέχνη να πείθουμε τους ανθρώπους να κάνουν κάτι που κανονικά δεν θα έκαναν αν δεν τους το ζητούσαμε».



Παρατήρησε πως όλοι οι άνθρωποι, ως κοινωνικά όντα, καλούνται να πείσουν τους συνανθρώπους τους σχεδόν καθημερινά. Όταν κάποιος προσπαθεί να πείσει, ο στόχος του είναι να μετατοπίσει το ακροατήριό του από την αφετηρία, την οποία ο Αριστοτέλης αποκαλούσε σημείο Α, στο σημείο Β (το στόχο). Ονόμασε αυτήν τη μετατόπιση *πειθώ*. Στο σημείο Α το άτομο/ακροατήριο είναι αδιάφορο κι αντιστέκεται στις ιδέες ή στις προτάσεις σας. Πρέπει, λοιπόν, να κατανοήσει τις θέσεις που εκφράζετε και, το σημαντικότερο, να πιστέψει το μήνυμα. Ο Αριστοτέλης υποστήριζε πως οποιαδήποτε πειστική ομιλία –είτε απευθύνεται σ’ ένα είτε σ’ εκατοντάδες άτομα– μπορεί να τέρψει, να ευαισθητοποιήσει, να είναι εύγλωττη ή οτιδήποτε άλλο, όμως δεν είναι αυτή η ουσία του μηνύματος. Η μόνη αποστολή του μηνύματος είναι να μετατοπίσει τους ακροατές στο σημείο Β.

Ο Αριστοτέλης μίλησε για τρία διαφορετικά είδη αποδείξεων που χρησιμοποιούν οι πειστικοί ομιλητές:

- *ἦθος* (ηθική - χαρακτήρας και υπόληψη)

- Πάθος (επίκληση στο συναίσθημα)
- Λόγος (επίκληση στη λογική)

Τα πιο πειστικά μηνύματα προσπαθούν να συνδυάσουν και τα τρία αυτά στοιχεία ώστε να επιτύχουν το στόχο, δηλαδή να μετατοπίσουν το ακροατήριο από το σημείο Α στο σημείο Β.

Το ήθος έχει σχέση με τον ομιλητή και το χαρακτήρα του, όπως ο τελευταίος αποκαλύπτεται μέσω της επικοινωνίας. Για να γίνει αποδεκτό το μήνυμα, θα πρέπει η πηγή του να είναι «αξιόπιστη» – αυτή η αντίληψη υπάρχει στο μυαλό των ακροατών. Το ήθος αφορά, λοιπόν, στην αξιοπιστία του ομιλητή στα μάτια του ακροατηρίου του. Σχετίζεται με το άτομο και με την *ειλικρίνεια* που αυτό αποπνέει.

Το πάθος έχει σχέση με τα *συναισθήματα* του ακροατηρίου. Όπως το έθεσε ο Αριστοτέλης, «η πειθώ μπορεί να επηρεάσει τους ακροατές όταν η ομιλία αφυπνίζει τα συναισθήματά τους». Με άλλα λόγια, πρέπει να απευθύνεστε στα συναισθήματα των ακροατών σας για να γίνετε πειστικοί. Δηλαδή, να δείχνετε *συναισθηματική ταύτιση*.

Ο λόγος αναφέρεται στη *λογική*, στις λέξεις που χρησιμοποιεί ο ομιλητής. Η επιλογή των λέξεων και η χρήση αφηγήσεων, γνωμικών ή γεγονότων παίζουν, σύμφωνα με τον Αριστοτέλη, σημαντικό ρόλο στη μετατόπιση του ακροατηρίου προς την επιθυμητή κατεύθυνση.

Αναλογιστείτε τη δική σας μέθοδο παρουσίασης μιας άποψης ή ενός επιχειρήματος στο «ακροατήριό» σας. Χρησιμοποιείτε και τα τρία παραπάνω στοιχεία; Παρατηρήστε άλλους ανθρώπους και δείτε πώς τα αξιοποιούν. Όταν επικοινωνείτε με τους γύρω σας, προσέξτε ποιο είναι το κυρίαρχο στοιχείο στην ομιλία τους (π.χ., μπορεί να χρησιμοποιούν πολύ πάθος) κι έπειτα προσπαθήστε να τους μιμηθείτε.

Για τον Αριστοτέλη, η λογική είναι το κυρίαρχο στοιχείο, ενώ το ήθος και το πάθος δευτερεύοντα. Στην εποχή μας, έχουμε βάσιμους λόγους να τοποθετούμε το ήθος στην κορυφή της ιεραρχίας, μετά το πάθος και τελευταία τη λογική. Σκεφτείτε πόσο σημαντικό είναι το ζήτημα της εμπιστοσύνης (ήθος) απέναντι στους πολιτικούς, πως δεν πιστεύουμε τίποτε απ' όσα διακηρύσσουν αν μας έχουν πει ψέματα στο παρελθόν ή δεν έχουν τηρήσει τις υποσχέσεις τους. Όλο τους το πάθος (συναίσθημα) και η λογική (επιχειρήματα) δεν σημαίνουν τίποτα. Φυσικά, αυτό δεν περιορίζεται μόνο στην πολιτική· ισχύει και στις καθημερινές μας επαφές με τους συνανθρώπους μας.

Συναισθηματική ταύτιση

Έχουν περάσει πάνω από δύο χιλιετίες και οι παρατηρήσεις του σοφού φιλοσόφου δεν έχουν αναιρεθεί. Στην καρδιά των πιο επιτυχημένων σχέσεων βρίσκεται το πάθος του Αριστοτέλη – η διορατικότητα ν' αντιλαμβάνεστε τα πραγματικά συναισθήματα των ανθρώπων με τους οποίους επικοινωνείτε ή η συναισθηματική ταύτιση, όπως την αποκαλούμε.

Ας δώσουμε έναν ορισμό σ' αυτό τον όρο, μιας και αποτελεί θεμέλιο κάθε επιτυχημένης επικοινωνίας:

«Συναισθηματική ταύτιση είναι η ικανότητα ν' αποκρυπτογραφούμε και να καταλαβαίνουμε τα αισθήματα, τις ιδέες και τις θέσεις των άλλων».

Είναι ν' ακούμε όχι μόνο με τα αφτιά μας, αλλά και με την καρδιά μας. Είναι η ικανότητα να «διαβάζουμε» τα συναισθήματα των άλλων. Να κατανοούμε την οπτική τους.

Από συναισθηματική άποψη, ακόμη κι αν δεν έχετε βρεθεί ποτέ σε παρόμοια θέση με το συνομιλητή σας, μπορείτε να διαισθανθείτε και να καταλάβετε πώς νιώθει. Αυτό σας παρακινεί ν' αναζητήσετε τρόπους που θα κάνουν όχι μόνο εσάς να νιώσετε καλά, αλλά και τους γύρω σας. Είναι ένα είδος αποστασιοποιημένης εμπλοκής.

Η αξιοποίηση αυτού του σημαντικού προσόντος είναι απαραίτητη σε όλους τους τομείς της ζωής: βοηθά σε κάθε πλευρά της δουλειάς· οι πολιτικοί επιθυμούν διακαώς να δείχνουν συναισθηματική ταύτιση· οι γονείς πρέπει ν' αναπτύξουν αυτήν τη δεξιότητα στο έπακρο· κι αν προσπαθείτε να βελτιώσετε τις σχέσεις σας με το άλλο φύλο, δείτε τι συμβαίνει όταν δεν ταυτίζεστε συναισθηματικά με το/τη σύντροφό σας.

Ορισμένοι άνθρωποι διαθέτουν αυτή την έμφυτη ικανότητα σε πολύ μεγάλο βαθμό και τη χρησιμοποιούν αποτελεσματικά. Μπορούν σχεδόν να προβλέψουν πώς θ' αντιδράσουν οι γύρω τους σε μια συγκεκριμένη περίπτωση. Μπαίνουν στο ίδιο μήκος κύματος, κι έτσι ξέρουν τι να πουν και πώς να το πουν. Προσπαθούν να έρθουν στη θέση των ανθρώπων με τους οποίους επικοινωνούν.

Ειλικρίνεια

Το ήθος του συνομιλητή ή η «αξιοπιστία της πηγής», σύμφωνα με τον Αριστοτέλη, συνδέεται με την ειλικρίνεια, όπως επισημάναμε προηγουμένως. Η ειλικρίνεια είναι απαραίτητη αν θέλετε να ταυτιστείτε συναισθηματικά με κάποιον. Ωστόσο, δεν αρκεί να είστε ειλικρινείς. Σε τελική ανάλυση, η συναισθηματική ταύτιση βασίζεται στην εμπιστοσύνη. Αναλογιστείτε

τις σχέσεις γενικότερα. Η πρώτη κρίση σε κάθε σχέση συνήθως έρχεται όταν κλονίζεται η αμοιβαία εμπιστοσύνη. Οποιαδήποτε πράξη είτε ενισχύει είτε αποδυναμώνει την εμπιστοσύνη μέσα σε μια σχέση. Δεν έχουμε εκ φύσεως την τάση να εμπιστευόμαστε τους άλλους· η εμπιστοσύνη παρουσιάζει συνεχώς διακυμάνσεις.

Για να το πούμε πιο συνοπτικά: η εμπιστοσύνη προκύπτει ανάμεσα σε ανθρώπους κι όχι μέσα από τους ανθρώπους. Ορισμένοι έχουν την τάση να εμπιστεύονται περισσότερο τους γύρω τους και μερικοί είναι εκ φύσεως πιο αξιόπιστοι· το σημαντικότερο, όμως, είναι να δημιουργήσουμε ένα κλίμα αξιοπιστίας. Πρόκειται για ένα σημαντικό ψυχολογικό πλεονέκτημα το οποίο συνήθως παραβλέπουμε.

Ορισμένοι αποπνέουν αβίαστα γνήσια ειλικρίνεια, οπότε το επίπεδο εμπιστοσύνης των άλλων απέναντί τους είναι υψηλό. Αν δείξετε γνήσια ειλικρίνεια –ότι πραγματικά νοιάζεστε για τα προβλήματα ή τις ανησυχίες των γύρω σας είτε πρόκειται για κάποιο φίλο, συγγενή, συνάδελφο, πελάτη είτε για οποιονδήποτε άλλο– ανεβαίνετε στην εκτίμησή τους. Οι συζητήσεις σας αποκτούν διαφορετικό ενδιαφέρον. Ο συνομιλητής σας είναι πιο δεκτικός στις ερωτήσεις σας και σας ανοίγεται περισσότερο. Αυτό σας βοηθά να στρέψετε τη συζήτηση στην κατεύθυνση που θέλετε. Έχει εδραιωθεί κάποια εμπιστοσύνη ανάμεσά σας. (Να θυμάστε: η εμπιστοσύνη πηγάζει από τις σχέσεις, όχι από την προσωπικότητα κάποιου). Η αξιοπιστία προάγει μια σχέση.

Όσο περισσότερο υποστηρίζετε τους άλλους, τόσο πιθανότερο είναι να σας αποκαλύψουν τις σκέψεις, τις ιδέες και τα συναισθήματά τους. Πρόκειται για μια αλυσιδωτή αντίδραση, αφού αν φανείτε αξιόπιστοι σε αυτές τις «αυτο-αποκαλύψεις», ο συνομιλητής σας θα μοιραστεί μαζί σας τις βαθιές και

προσωπικές σκέψεις του. Αυτό ισχύει τόσο στην επαγγελματική όσο και στην προσωπική σας ζωή.

Οι ερευνητές στις συμπεριφορικές επιστήμες επισημαίνουν τις δύο ιδιότητες που έχει αποδειχθεί ότι ενισχύουν τη διαδικασία της επικοινωνίας, και συνεπώς τη δυνατότητα ενός ατόμου να πείσει τους άλλους για την ορθότητα της δικής του άποψης. Αυτές οι δύο ιδιότητες είναι η συναισθηματική ταύτιση και η ειλικρίνεια.

Συναισθηματική Ταύτιση + Ειλικρίνεια = Πειθώ

Τα τελευταία χρόνια, έχουν γίνει πολλές αναλύσεις και έχει δοθεί μεγάλη έμφαση στην έννοια της «συναισθηματικής νοημοσύνης» ως προϋπόθεση για την επιτυχία. Κι έχουν περάσει 2.300 χρόνια από την εποχή του Αριστοτέλη!

Πρέπει να το πούμε ξεκάθαρα: όσο κι αν διαβάσετε, όσο κι αν «ξεσκονίσετε» τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες, αν δεν τις υποστηρίξετε με τις βασικές αρετές της συναισθηματικής ταύτισης και της ειλικρίνειας, δεν πρόκειται ν' αποκομίσετε μακροπρόθεσμα οφέλη. Για να το πετύχετε αυτό, πρέπει να εκφράσετε τα δύο είδη της νοημοσύνης, στα οποία οι ψυχολόγοι αναφέρονται ως εξής:

- *Διαπροσωπική νοημοσύνη*: Η ικανότητα να «διαβάζουμε» τους άλλους – πώς νιώθουν, ποιες είναι οι συμπάθειες κι οι αντιπάθειές τους, τα κίνητρά τους. Όποιος τη διαθέτει μπορεί σχεδόν να προβλέψει πώς θ' αντιδράσουν οι γύρω του και συνεπώς έχει τη δυνατότητα να συνεργαστεί μαζί τους αποδοτικά και να τους επηρεάσει πιο αποτελεσματικά. Στη ζωή, θα προσέξετε ότι οι πετυχημένοι πολιτικοί, οι πωλητές, οι ψυχοθεραπευτές και οι άνθρωποι με ιδιαίτε-

ρως αναπτυγμένες κοινωνικές δεξιότητες διαθέτουν αυτού του είδους τη νοημοσύνη.

- *Ενδοπροσωπική νοημοσύνη*: Η ικανότητα ν' αντιλαμβανόμαστε τις δικές μας νοητικές διεργασίες, τα αισθήματα και τα συναισθήματά μας, και να συνειδητοποιούμε τις αιτίες και τις συνέπειες των πράξεών μας, πράγμα που με τη σειρά του μας επιτρέπει να παίρνουμε τις σωστές αποφάσεις.

Αν διαθέτουμε αυτές τις ιδιότητες, μπορούμε να μπούμε στη θέση των άλλων και να επικοινωνήσουμε αποτελεσματικά μαζί τους.

Εφόσον η επικοινωνία πραγματώνεται μέσω της *συμπεριφοράς* μας, αλλά και μέσω της εφαρμογής διάφορων μεθόδων και τεχνικών, μια μέτρια καλλιέργεια των παραπάνω δεξιοτήτων δεν αρκεί. Πρέπει να το τονίσουμε αυτό.

Παρότι σημαντικές, οι τεχνικές που περιγράφονται στο βιβλίο θα προάγουν τις επικοινωνιακές σας ικανότητες και θα σας κάνουν πιο πειστικούς, μόνο αν υποστηρίζονται από τις θεμελιώδεις αρετές της συναισθηματικής ταύτισης και της ειλικρίνειας. Οι τεχνικές από μόνες τους δεν αρκούν για να διαμορφώσουν επικοινωνιακές σχέσεις. Τελικά, λοιπόν:

Συναισθηματική Ταύτιση + Ειλικρίνεια = Πειθώ

Αυτά είναι τα εργαλεία για να γίνετε πειστικοί.

Σε ορισμένους ανθρώπους, η λέξη «πειθώ» ηχεί απειλητική. Ωστόσο, όταν χρησιμοποιούμε αυτό τον όρο στο βιβλίο, εννοούμε την τέχνη της ήπιας επιρροής – διακριτικές τεχνικές που επενεργούν στη σκέψη για να οδηγήσουν σ' ένα αποτέλεσμα επιθυμητό και για τις δύο πλευρές: τη μετατόπιση των

ανθρώπων από το σημείο Α στο σημείο Β. Όλοι μας απεχθανόμαστε τη χειραγώγηση. Το βιβλίο δεν μιλάει για κάτι τέτοιο. Δείχνει πώς να επικοινωνούμε εποικοδομητικά.

Στο επόμενο κεφάλαιο θα μιλήσουμε για την ενεργό ακρόαση, η οποία συμπληρώνει τη συναισθηματική ταύτιση ως βασικό στοιχείο της διαπροσωπικής νοημοσύνης (ή συναισθηματικής νοημοσύνης) και της ανθρώπινης επικοινωνίας, κι είναι ίσως η πιο σπουδαία δεξιότητα που πρέπει να καλλιεργήσετε ώστε να δημιουργείτε εποικοδομητικές σχέσεις.

Την αξία της αποτελεσματικής ακρόασης υπογράμμισε με λακωνικό τρόπο ο Carl Rogers, ένας ψυχολόγος ειδικός στην επικοινωνία:

«Η αδυναμία του ανθρώπου να επικοινωνήσει είναι αποτέλεσμα της αδυναμίας του ν' ακούσει τους άλλους αποτελεσματικά, δεξιοτεχνικά και με κατανόηση».