

DALE CARNEGIE
TRAINING

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΔΙΟΠΤΡΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	9	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	Εισαγωγή στην Αυτοπεποίθηση	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	Μήνυμα Αυτοπεποίθησης Τριών Σημείων	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	Δημιουργία Προσωπικών Σχέσεων με Αυτοπεποίθηση	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	Τακτικές Ανάπτυξης Διαπροσωπικών Επαφών με Αυτοπεποίθηση	91
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	Δημιουργική Περιέργεια	115
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	Μεγιστοποίηση της Δημιουργικής Περιέργειας στον Επιχειρηματικό Τομέα	139
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	Από την Περιέργεια στην Κατανόηση	161
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	Κανόνες Καλής Συμπεριφοράς στις Διαπροσωπικές Δεξιότητες	185
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9	Η Πειθώ ως Διαπροσωπική Δεξιότητα	207
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10	Η Τέχνη των Επιδέξιων Ερωτήσεων	229
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11	Δυναμική Ομιλία	241
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12	Δυναμική Ακρόαση	265
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13	Δυναμική Φιλοδοξία	287
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14	Μεγιστοποίηση των Αποτελεσμάτων μέσω της Δυναμικής Φιλοδοξίας	309
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15	Δυναμική Επίλυση Συγκρούσεων	331
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16	Δυναμική Διαχείριση Σύγκρουσης και Διαπραγμάτευση	353

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο Ντέιλ Κάρνεγκι έχει συμβάλει περισσότερο ίσως από κάθε άλλο άνθρωπο στην αλλαγή του τομέα των ανθρωπίνων σχέσεων και της προσωπικής εξέλιξης. Το παγκοσμίως γνωστό πρόγραμμά του *The Dale Carnegie Course* έχει βοηθήσει κυριολεκτικά εκατομμύρια άτομα.

Αναλογιζόμενος τα πρώτα χρόνια της ζωής του, ο Κάρνεγκι διαπίστωσε ότι η ανησυχία και ο φόβος αποτελούσαν τις δύο δυνάμεις που τον εμπόδιζαν να αγγίξει τη δική του προσωπική επιτυχία. Όταν υπερνίκησε αυτά τα δύο αυτοκαταστροφικά συναισθήματα, ο Κάρνεγκι απέκτησε μια νέα αντίληψη που τον οδήγησε στην επιτυχία. Έτσι, έθεσε ως αποστολή του να βοηθήσει τους άλλους να ξεπεράσουν την ανησυχία και τον φόβο τους, ώστε να μπορέσουν να πραγματοποιήσουν τα όνειρά τους.

Τώρα, με αυτό το βιβλίο, μπορείτε και εσείς να ωφεληθείτε από εννέα δεκαετίες πληροφοριών για τις ανθρώπινες σχέσεις, τις οποίες εκατομμύρια άνθρωποι έχουν ανακαλύψει μέσω του Dale Carnegie Training. Όταν αποκτήσετε την εμπειρία του βιβλίου *Επικοινωνήστε αποτελεσματικά*, θα μπορέσετε να εστιάσετε στους παράγοντες που θα πάνε εσάς τους ίδιους και την εταιρεία σας μπροστά. Θα ανακαλύψετε και θα μπορέσετε να εφαρμόσετε αυτές τις ελεγμένες πρακτικές,

που θα σας βοηθήσουν να νιώσετε ενδυναμωμένοι, αξιοσέβαστοι και άνετοι σε κάθε επαγγελματική ή προσωπική επικοινωνία. Θα βελτιώσουν την αυτοπεποίθησή σας και παράλληλα θα σας διδάξουν τρόπους με τους οποίους θα μπορούσατε να μεταφέρετε το μήνυμά σας με κύρος, σθένος και σαφήνεια.

Βασικό επίτευγμα αυτού του βιβλίου είναι η αναγνώριση και η διερεύνηση πέντε θεμελιωδών διαπροσωπικών δεξιοτήτων: **ανάπτυξη προσωπικών επαφών, περιέργεια, επικοινωνία, φιλοδοξία, επίλυση συγκρούσεων**. Αυτή είναι όμως μόνο η αρχή. Όπως θα δείτε, αρκετά κεφάλαια επεκτείνουν και αναπτύσσουν τις πέντε δεξιότητες προς νέες και συναρπαστικές κατευθύνσεις. Έτσι, καθώς προχωράτε στην ανάγνωση αυτών των σελίδων, όταν εφαρμόσετε τις πληροφορίες που αποκομίσατε, φροντίστε να διατηρήσετε την ευελιξία της σκέψης σας και την προνοητικότητα σας. Ξεκινώντας από τώρα!

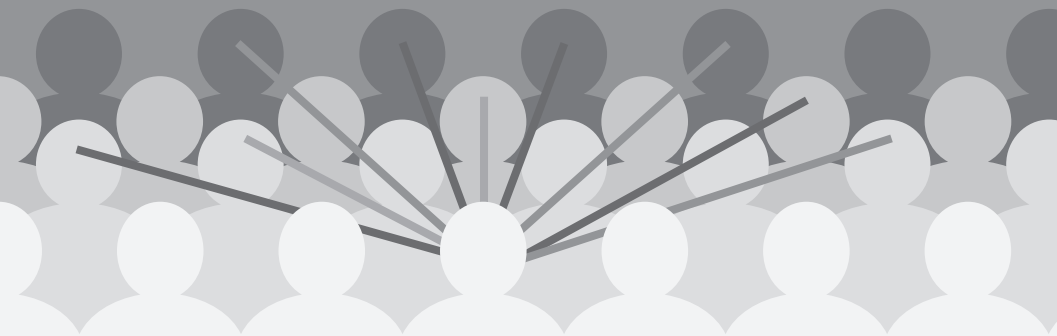
Εάν θέλετε να κερδίσετε τα μέγιστα οφέλη αυτού του βιβλίου, μη χρονοτριβείτε. Προτείνουμε να αφιερώσετε πέντε λεπτά (ή και περισσότερο) στην αρχή της ανάγνωσης. Καθώς θα συνεχίζετε το διάβασμα, μην ξεχνάτε να συμπληρώνετε την ενότητα των Βημάτων Δράσης στο τέλος κάθε κεφαλαίου. Οι ασκήσεις αυτές είναι πρακτικά βήματα που μπορείτε να κάνετε άμεσα – στην εργασία ή μαζί με την οικογένεια και τους φίλους σας.

Όποτε μπορείτε, θέστε μια προθεσμία και θεωρήστε τον εαυτό σας υπεύθυνο για την τήρησή της. Εάν δεν εφαρμόσετε τα βήματα δράσης που έχετε καθορίσει για τον εαυτό

σας, αυτό το βιβλίο θα μετατραπεί σε μια απλή άσκηση ανάγνωσης. Βέβαια, και αυτό από μόνο του μπορεί σίγουρα να αποδειχθεί αποτελεσματικό, ο μόνος τρόπος όμως για να αποκτήσετε τα πλήρη οφέλη που έχει να προσφέρει αυτό το πολύτιμο βιβλίο είναι να επεξεργαστείτε τα βήματα δράσης. Πραγματοποιήστε αυτή την καθοριστική για τη ζωή σας επιλογή και δράστε με γνώμονα τις σκέψεις, τις ιδέες και τις στρατηγικές σας για να επιτύχετε αποτελέσματα που ούτε καν είχατε τολμήσει να ονειρευτείτε.

Αντλήστε δύναμη από τα θετικά και μην απογοητεύεστε από τα αρνητικά.

ΝΤΕΙΛ ΚΑΡΝΕΓΚΙ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Εισαγωγή στην Αυτοπεποίθηση

Περισσότερα από εβδομήντα χρόνια πριν, ο Ντέιλ Κάρνεγκι δημοσίευσε ένα βιβλίο το οποίο παραμένει ένα από τα πιο επιδραστικά έργα των τελευταίων εκατό ετών και πιθανότατα αυτό θα συνεχίσει να ισχύει και τον επόμενο αιώνα. Το βιβλίο αυτό ονομάζεται *Πώς να κάνεις φίλους και να επηρεάζεις τους ανθρώπους* (*How to Win Friends and Influence People*). Ο τίτλος δεν θα μπορούσε να είναι πιο σαφής, σωστά; Οι ιδέες που περιέχει είναι το ίδιο σαφείς και έγκυρες σήμερα όσο και το 1936, όταν πρωτοδημοσιεύτηκε το βιβλίο αυτό. Παρά το γεγονός ότι το έργο *Πώς να κάνεις φίλους και να επηρεάζεις τους ανθρώπους* αποτελεί ένα μνημειώδες πόνημα στην ιστορία της προσωπικής εξέλιξης, όταν πρωτοεμφανίστηκε ήταν

πραγματικά πρωτοποριακό. Πριν από τη δημοσίευση του βιβλίου του Ντέιλ Κάρνεγκι, η έννοια των διαπροσωπικών δεξιοτήτων ουσιαστικά δεν υπήρχε. Σήμερα ωστόσο θεωρούμε δεδομένο ότι, αναφορικά με τις ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις, ορισμένες προσεγγίσεις είναι καλύτερες από άλλες.

Το βιβλίο του Ντέιλ Κάρνεγκι ανέδειξε ουσιαστικά ορισμένες διαχρονικές αρχές που διέπουν τις ανθρώπινες σχέσεις και παραμένουν σημαντικές μέχρι σήμερα. Στην πραγματικότητα, σήμερα η επιρροή τους είναι μεγαλύτερη από ποτέ. Με την πρόοδο της τεχνολογίας και την ταχύτητα με την οποία λειτουργούν οι επιχειρήσεις, όσοι διαθέτουν άριστες διαπροσωπικές δεξιότητες δεν αποτελούν μόνο καλύτερους επαγγελματίες στον σημερινό εργασιακό στίβο, αλλά βιώνουν και μεγαλύτερη επιτυχία. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και τα κινητά τηλέφωνα έχουν αλλάξει κατά πολύ τη ζωή μας, αλλά η σημασία των αποτελεσματικών διαπροσωπικών δεξιοτήτων δεν έχει μειωθεί και ούτε πρόκειται.

Είναι πραγματικά αδύνατον ωστόσο να μελετήσουμε ένα ζήτημα, όπως τις διαπροσωπικές δεξιότητες (ιδιαίτερα σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον), χωρίς να αναφερθούμε στο Διαδίκτυο, στα κινητά τηλέφωνα και στην ηλεκτρονική αλληλογραφία. Αυτά τα στοιχεία υπάρχουν. Σας ακολουθούν όπου και να βρίσκεστε. Οι νέες τεχνολογίες έχουν σαφώς επιταχύνει τις διαδικασίες στον σύγχρονο εργασιακό χώρο, αλλά ταυτόχρονα έχουν αυξήσει και τις προσδοκίες ως προς την ταχύτητα με την οποία θα γίνονται τα πράγματα. Σήμερα οι άνθρωποι δεν λένε ότι κάτι πρέπει να γίνει αύριο. Θέλουν να γίνει «χθες». Είναι παράξενο αλλά

αληθινό, ενώ ταυτόχρονα αποτελεί και κατά κάποιον τρόπο ένα παράδοξο. Η εργασία έχει γίνει με διάφορους τρόπους ευκολότερη και γρηγορότερη. Οι εντάσεις όμως που συνδέονται με την εργασία είναι μάλλον εντονότερες από ποτέ. Το σπρες υπάρχει παντού και πάντοτε – και όλοι γνωρίζουμε ότι όταν οι εντάσεις είναι οξυμμένες, η πιθανότητα ρήξης μεταξύ των ατόμων αυξάνεται αναλογικά.

Αυτή είναι η πραγματικότητα μέσα στην οποία ζούμε. Και δεν υπάρχει τρόπος να την παρακάμψουμε. Αυτό είναι το περιβάλλον μέσα στο οποίο πρέπει να μάθουμε να πετυχαίνουμε. Και όταν λέω «εμείς», εννοώ «εσείς», όποιοι και αν είστε ή όποια και αν είναι η επαγγελματική σας πορεία. Δεν έχει πραγματικά σημασία σε ποιον τομέα της οικονομίας εργαζόμαστε, επειδή οι ίδιες δυνάμεις λειτουργούν παντού. Γι' αυτό, λοιπόν, καλό είναι να ακολουθήσετε το ρεύμα. Όπως δήλωσε ο Ντέιλ Κάρνεγκι με ιδιαίτερη επιτυχία: «Ανεξάρτητα από τον τομέα στον οποίο εργάζεστε, ακόμα και αν κάνετε ένα τεχνικό επάγγελμα, ο βαθμός της επιτυχίας σας εξαρτάται από την ικανότητά σας να αλληλεπιδράτε αποτελεσματικά με άλλα άτομα». Παρόλο που τα τεχνικά επαγγέλματα αποτελούν σήμερα τον ισχυρότερο τομέα της αμερικανικής οικονομίας, τα λόγια αυτά εξακολουθούν να ισχύουν.

ΕΞΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ

Στα κεφάλαια που ακολουθούν, θα εξετάσουμε λεπτομερώς τα ακριβή εκείνα στοιχεία που εντοπίζονται στις αλληλεπιδράσεις που χαρακτηρίζονται από αυτοπεποίθηση. Η

εξερεύνησή μας θα είναι αρκετά επιλεκτική. Έχουμε εσκευμένη προσπάθεια να καλύψουμε πολύ συγκεκριμένα και εξαιρετικά εστιασμένα θέματα σε αυτό το βιβλίο. Ο σκοπός μας εδώ δεν είναι να πούμε τα πάντα, αλλά να αναφερθούμε σε έναν σχετικά μικρό αριθμό θεμάτων αναλυτικά. Υπάρχουν ήδη πολύ καλά βιβλία στην αγορά που ασχολούνται με συμβατικά ζητήματα, όπως η αποτελεσματική ακρόαση ή τα μυστικά επιτυχίας μιας καλής παρουσίασης πωλήσεων. Γιατί όμως να ασχοληθούμε με κάτι που έχει ήδη διερευνηθεί ενδελεχώς; Αντιθέτως, θα εξετάσουμε νέους τομείς, συγκεκριμένα τους ακόλουθους πέντε: την οικοδόμηση προσωπικών επαφών, την περιέργεια, την επικοινωνία, τη φιλοδοξία και την επίλυση συγκρούσεων – καθώς και άλλα θέματα που αποτελούν φυσική επέκταση των παραπάνω.

Υπάρχει όμως μια πτυχή των διαπροσωπικών δεξιοτήτων που πάντοτε αξίζει την προσοχή μας, διότι αποτελεί τη βάση κάθε είδους αποτελεσματικής ανθρώπινης αλληλεπίδρασης.

Αναφερόμαστε στην αυτοπεποίθηση: την ικανότητα να μιλάμε και να πράττουμε με τρόπους που αβίαστα προσελκύουν την προσεκτική και θετική αντίδραση των ανθρώπων. Αποτελεί το στοιχείο που βρίσκεται στον πυρήνα καθενός εκ των πέντε βασικών διαπροσωπικών δεξιοτήτων. Εάν δεν είστε έτοιμοι να υιοθετήσετε με σιγουριά μια θετική και δυναμική στάση, δεν θα συμβεί τίποτα. Ας ξεκινήσουμε, λοιπόν, εξετάζοντας το πραγματικό νόημα της αυτοπεποίθησης στο σημερινό εργασιακό περιβάλλον – εκεί όπου πρέπει όντως να ξεχωρίσετε για να τραβήξετε έστω και λίγο την προσοχή. Καθώς προχωρά η συζήτηση, θα διαπιστώσουμε πώς η

αυτοπεποίθηση διαφέρει από άλλες, λιγότερο αποτελεσματικές μορφές αλληλεπίδρασης.

Ελάχιστα είναι τα πράγματα που μπορούμε να θεωρήσουμε δεδομένα. Κάθε ανθρώπινο ον, για παράδειγμα, επιθυμεί να του συμπεριφέρονται δίκαια. Ενδεχομένως να αισθανόμαστε ότι δεν υπάρχει δικαιοσύνη, αλλά σίγουρα είναι κάτι που επιθυμούμε. Επιπλέον, όταν αισθανόμαστε ότι δεν μας αντιμετωπίζουν δίκαια, θα πρέπει να διεκδικήσουμε μια δίκαιη αντιμετώπιση. Δεν πρέπει απλώς να σηκώσουμε τα χέρια ψηλά και να παραιτηθούμε, παρόλο που αυτό κάνουν λίγο ή πολύ πολλοί άνθρωποι. Εάν θέλουμε να μας συμπεριφέρονται δίκαια, θα πρέπει να εκφράσουμε τις προτιμήσεις, τις ανάγκες, τις απόψεις, τα παράπονά μας και άλλα συναισθήματα με σαφήνεια, τακτ και αποτελεσματικότητα. Κανένας δεν υποχρεούται να το κάνει αυτό για λογαριασμό μας. Η ευθύνη να εκφράσουμε τις ανάγκες μας, και μάλιστα με κατάλληλο και παραγωγικό τρόπο, ανήκει αποκλειστικά σε εμάς. Αν δεν πράξουμε ανάλογα, δεν στερούμε μόνο τον εαυτό μας από αυτό που μας αξίζει, αλλά στερούμε και τους γύρω μας από αυτό που έχουμε να συνεισφέρουμε πραγματικά.

ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΥΘΥΝΩΝ ΜΑΣ

Αυτοπεποίθηση ουσιαστικά σημαίνει εδραίωση λογικών παραμέτρων προκειμένου να γίνουμε αποδέκτες μιας δίκαιης συμπεριφοράς. Είναι σαν τον Κώδικα Οδικής

Κυκλοφορίας: Είναι σημαντικό να πάτε εκεί που θέλετε, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι μπορείτε να παραβιάσετε όλα τα κόκκινα φανάρια. Η αυτοπεποίθηση αποτελεί το μεσαίο έδαφος μεταξύ των δύο άκρων, της απερίσκεπτης επιθετικότητας και της ηττοπαθούς παθητικότητας. Το άτομο με αυθεντική αυτοπεποίθηση δεν κάνει τίποτε από αυτά τα δύο. Οι επιθετικοί άνθρωποι είναι εγωκεντρικοί, ασυνείδητοι, εχθρικοί και αλαζονικά απαιτητικοί. Απωθούν τους ανθρώπους. Οι παθητικοί άνθρωποι είναι αδύναμοι, υποχωρητικοί και δεν σέβονται το προσωπικό τους συμφέρον. Και αυτοί απωθούν τους άλλους – εκτός ίσως από τους επιθετικούς ανθρώπους! Μεταξύ αυτών των δύο άκρων ωστόσο υπάρχουν άνθρωποι που γνωρίζουν πώς να εκφράσουν τις ιδέες τους χωρίς να εμποδίζουν τους άλλους να κάνουν το ίδιο. Αποστολή σας είναι να γίνετε σαν αυτούς. Οι άντρες και οι γυναίκες που μπορούν να το κάνουν αυτό είναι άνθρωποι με αυτοπεποίθηση και σκοπός αυτού του βιβλίου είναι να σας δείξει πώς να γίνετε ένας από αυτούς. Από τη στιγμή που θα αποκτήσετε αυτή τη δεξιότητα, θα κάνετε ό,τι είναι καλύτερο για τον εαυτό σας και τους γύρω σας.

Αυτή είναι μια ευρεία επισκόπηση του στόχου μας. Όταν ξεκινήσουμε να εξετάζουμε πιο προσεκτικά την αυτοπεποίθηση ωστόσο, η εικόνα αυτή θα γίνει πιο περίπλοκη, ακόμα και παράδοξη. Είναι πολύ πιο εύκολο να αναγνωρίσουμε την *έλλειψη* αυτοπεποίθησης παρά την *ύπαρξη* αυτοπεποίθησης. Ενώ είναι εύκολο να χαρακτηρίσει κάποιος τους εμφανώς επιθετικούς από τους εξαιρετικά παθητικούς ανθρώπους, δεν είναι πάντα απλό να περιγράψει με ακρίβεια τα στοιχεία

της συμπεριφοράς που χαρακτηρίζεται από αυτοπεποίθηση. Όταν αναφερόμαστε στην ανθρώπινη συμπεριφορά, αυτή είναι μια συνηθισμένη κατάσταση. Όπως πολλές άλλες σημαντικές ανθρώπινες ιδιότητες, έτσι και η αυτοπεποίθηση είναι πιο εύκολο να αναγνωριστεί παρά να προσδιοριστεί. Ας ρίξουμε, λοιπόν, μια ματιά στα αποδεικτικά στοιχεία. Θα ξεκινήσουμε μελετώντας πραγματικές καταστάσεις, στις οποίες μπορεί να λειτουργήσει η αυτοπεποίθηση.

ΕΝΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗΣ

Φανταστείτε ότι μόλις ολοκληρώσατε ένα σημαντικό έργο στη δουλειά, στο οποίο αφιερώσατε αρκετές εβδομάδες από τον χρόνο σας. Τι ανακούφιση! Το έργο περιλάμβανε τη συνεργασία με έναν μεγάλο αριθμό άλλων ατόμων και στο τέλος όλα πήγαν αρκετά καλά, παρά τις πολλές διαφορετικές προσωπικότητες που ενεπλάκησαν. Όλοι συνεισέφεραν και το αποτέλεσμα ήταν εξαιρετικά επιτυχές. Η ιστορία όμως δεν τελειώνει εδώ. Τώρα, δυστυχώς, ανακαλύπτετε ότι ένα μέλος της ομάδας έχει επιλεγεί από τον ανώτερό σας για να του δοθεί ειδικός έπαινος, κάτι που φαίνεται εντελώς αυθαίρετο και άδικο. Για κάποιον λόγο, μόνο αυτό το πρόσωπο κλήθηκε στο γραφείο του ανωτέρου σας για να δεχθεί προσωπικά συγχαρητήρια.

Πώς θα αισθανόσασταν εάν μαθαίνατε κάτι τέτοιο; Προφανώς όχι καλά. Αλλά, κυρίως, πώς θα αντιδρούσατε; Θα αντιδρούσατε; Ένα επιθετικό άτομο φυσικά θα ένιωθε εκθρόνιση

απέναντι στον μάνατζερ και στο άτομο που επελέγη για τον έπαινο. Θα ένιωθε θυμό και ενδεχομένως κάποια στιγμή να λέγονταν σκληρά λόγια. Ένα παθητικό άτομο, από την άλλη, πιθανότατα δεν θα παραδεχόταν ότι είχε συμβεί οτιδήποτε αμφισβητήσιμο και σίγουρα δεν θα αντιδρούσε.

Η αντίδραση που χαρακτηρίζεται από αυτοπεποίθηση βρίσκεται μεταξύ των δύο αυτών άκρων. Εάν θέλουμε να καταλάβουμε τι προβλέπει αυτή η συμπεριφορά, πρέπει να ξεκινήσουμε με μια αρχή που θα επηρεάσει όλα τα μαθήματα του βιβλίου. Εδώ θα εστιάσουμε πρωτίστως στην αυτοπεποίθηση και στις διαπροσωπικές δεξιότητες σε ένα εργασιακό περιβάλλον. Οφείλουμε, ως εκ τούτου, να υιοθετήσουμε μια επαγγελματική οπτική, σε αντίθεση με την προσωπική οπτική, και να την ακολουθήσουμε με συνέπεια. Στην κατάσταση που μόλις περιγράψαμε, μια δυναμική ανταπόκριση προϋποθέτει να γνωρίζετε πώς πραγματικά αισθάνεστε και στη συνέχεια να βρείτε έναν τρόπο να εκφράσετε τα συναισθήματα αυτά στο πλαίσιο ενός εργασιακού περιβάλλοντος.

Ας υποθέσουμε, για παράδειγμα, ότι κλείνετε ένα ραντεβού με τον μάνατζερ για να εκφράσετε τα συναισθήματά σας. Ακόμα και αν έχετε θιγεί προσωπικά από το γεγονός ότι κάποιος άλλος φαίνεται να πιστώνεται σε μεγαλύτερο βαθμό τη δουλειά όλης της ομάδας, θα ήταν λάθος να ξεκινήσετε αναφέροντας αυτά τα προσωπικά συναισθήματα στη συζήτηση. Πρόκειται για εργασιακό περιβάλλον. Ως εκ τούτου, εστιάστε στη δουλειά. Ό,τι και να σκέφτεστε, εάν μιλήσετε μόνο για τα προσωπικά σας συναισθήματα, αυτό θα ακουστεί σαν απλή γκρίνια. Αν πείτε «Δούλεψα όσο και ο Γιώργος

και τώρα αυτός παίρνει όλα τα εύσημα», θα ακουστεί πολύ αντιεπαγγελματικό.

Η πιο δυναμική προσέγγιση θα ήταν: «Αντιλαμβάνομαι ότι είστε ικανοποιημένος με τη δουλειά του Γιώργου στο έργο και χαίρομαι πραγματικά γι' αυτό, γιατί συνεισέφερε σημαντικά. Υπάρχει κάτι όμως που με απασχολεί. Αυτή ήταν μια ομαδική προσπάθεια και όλοι μας αφιερώσαμε αρκετό χρόνο στο έργο, εμού συμπεριλαμβανομένου. Όταν έρθει η ώρα για την αξιολόγηση της απόδοσής μου, θα ήθελα να είμαι βέβαιος ότι θα τύχω της ίδιας αναγνώρισης με τον Γιώργο. Είναι πραγματικά σημαντικό για μένα. Φυσικά, στον καθένα από μας θα έδινε χαρά να δεχτούμε προσωπικές ευχαριστίες, η κύρια ανησυχία μου είναι το πώς αυτό θα επηρεάσει τις ευκαιρίες εξέλιξής μου στην εταιρεία».

Με τη συγκέντρωση στις επαγγελματικές πτυχές της κατάστασης και όχι στα συναισθηματικά στοιχεία, προκύπτει ένα πολύ χρήσιμο αποτέλεσμα. Θα αναφερθούμε σε αυτό πολλές φορές στο βιβλίο. Βλέπετε, τόσο η εξαιρετικά παθητική όσο και η υπέρμετρα επιθετική αντίδραση είναι επί της ουσίας παιδικές συμπεριφορές. Σε κάθε επαγγελματικό περιβάλλον, το άτομο που φαίνεται πιο ώριμο αφήνει πάντα την καλύτερη εντύπωση. Αν μουτρώσετε, γκρινιάξετε ή ξεσπάσετε, θα βγείτε χαμένοι. Η αυτοπεποίθηση είναι η καλύτερη επιλογή. Αυτή είναι η ενήλικη αντίδραση που εντοπίζεται μεταξύ των δύο ακραίων παιδικών αντιδράσεων.

Εάν μελετήσουμε πιο προσεκτικά συγκεκριμένα στοιχεία της αυτοπεποίθησης, θα διαπιστώσετε πώς αναπτύσσεται η ιδέα του παιδιού και του ενήλικα.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗΣ

Η αυτοπεποίθηση είναι το αντίδοτο του φόβου, της συστολής, της παθητικότητας, ακόμα και του θυμού, συναισθημάτων που μπορεί να χαρακτηριστούν ως παιδικά. Αυτοπεποίθηση σημαίνει να μη φοβάται κανείς να εκφράζει τη γνώμη του, να διατυπώνει λογικές απαιτήσεις και εν γένει να υπερασπίζεται δυναμικά τον σεβασμό των δικαιωμάτων του ως ένα σημαντικό και ισότιμο ανθρώπινο όν. Αυτοπεποίθηση είναι επίσης η ικανότητα έκφρασης αρνητικών συναισθημάτων με τρόπο τέτοιο που δεν προσωποποιεί το πρόβλημα. Ένα άτομο σίγουρο για τον εαυτό του ξέρει πώς να αμφισβητεί, πώς να διαφωνεί, ακόμα και πώς να αρνείται κάτι, χωρίς αυτές οι αντιδράσεις του να μοιάζουν παιδικές. Αυτοπεποίθηση είναι η ικανότητα αμφισβήτησης της εξουσίας από μια θετική οπτική γωνία. Είναι η δύναμη που έχει ένας άνθρωπος να ρωτήσει «Γιατί;» – όχι απλώς για να κάνει την προσωπική του επανάσταση, αλλά για να αναλάβει την ευθύνη της βελτίωσης των πραγμάτων.

Προκειμένου να διατηρήσουμε την ισορροπία αυτού του κεφαλαίου, θα εξετάσουμε τέσσερα συγκεκριμένα βήματα που μπορούμε να ακολουθήσουμε για την εφαρμογή της αυτοπεποίθησης σε οποιοδήποτε ουσιαστικά περιβάλλον. Αυτά τα τέσσερα βήματα θα αποτελέσουν τη βάση όλων των στρατηγικών αυτοπεποίθησης που θα μελετήσουμε στα πρώτα δύο κεφάλαια.

ΒΗΜΑ ΠΡΩΤΟ: Προετοιμασία μέσω του αυτοστοχασμού

Στη διάθεσή μας σήμερα υπάρχει μια ποικιλία εργαλείων αξιολόγησης που μπορούν να μας βοηθήσουν να προσδιορίσουμε τα δυνατά μας σημεία καθώς και τις ευκαιρίες βελτίωσης που διαθέτουμε. Ιδιαίτερα χρήσιμες είναι οι αξιολογήσεις 360 μοιρών, επειδή τα σχετικά σχόλια προσφέρονται από ποικίλες πηγές και μπορούν να βοηθήσουν στην αποκάλυψη των τυφλών σημείων μας. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα Dale Carnegie Training προσφέρουν μια μεγάλη γκάμα εργαλείων αξιολόγησης που μπορεί να βρει κάποιος στην ιστοσελίδα www.dalecarnegie.com/assessments.

Για τους σκοπούς αυτού του βιβλίου θα χρησιμοποιήσουμε μια άτυπη αξιολόγηση ως ένα πρώτο βήμα για τη μεταμόρφωσή σας σε ένα άτομο γεμάτο σιγουριά και αυτοπεποίθηση και στη συνέχεια θα ενσωματώσουμε την αυτοπεποίθηση αυτή στο ρεπερτόριο των διαπροσωπικών δεξιοτήτων σας. Μόλις αναγνωρίσετε σε ποια σημεία αποδίδετε καλά μέχρι στιγμής, μπορείτε στη συνέχεια να εντοπίσετε τα σημεία στα οποία απαιτούνται αλλαγές και να πιστέψετε στην ικανότητά σας να πραγματοποιήσετε με επιτυχία τις αλλαγές αυτές.

Για παράδειγμα, μήπως αισθάνεστε ότι πέφτετε συχνά θύμα εκμετάλλευσης; Εάν ναι, αναρωτηθείτε εάν αυτό αποτελεί μία ακριβή εικόνα αυτού που συμβαίνει στη ζωή σας. Εάν καταλήξετε ότι η εικόνα αυτή είναι πράγματι ακριβής, τι πρέπει να αλλάξει; Το πιθανότερο είναι ότι είστε ένα άτομο που δυσκολεύεται να πει «όχι», ακόμα και όταν το «όχι» είναι

αυτό ακριβώς που απαιτεί η περίσταση. Κάτι που θα μπορούσε να σας βοηθήσει θα ήταν να ξεκινήσετε να καταγράφετε καταστάσεις στις οποίες ήρθατε αντιμέτωποι με αυτό το πρόβλημα. Κρατήστε ένα ημερολόγιο, στο οποίο θα σημειώνετε τις φορές που είπατε «όχι», και μην ξεχάσετε να αναφέρετε και πώς αισθανθήκατε όταν το κάνατε. Εάν ακολουθήσετε αυτή τη μέθοδο για ένα χρονικό διάστημα, θα δείτε τους δισταγμούς σας να υποχωρούν καθώς θα αρχίσετε πραγματικά να τους αντιμετωπίζετε.

Μπορεί βέβαια να βρίσκεστε στην άλλη πλευρά του φάσματος. Μπορείτε να αναφέρετε περιπτώσεις στις οποίες υπήρξατε υπερβολικά ευθείς; Μήπως κάποιες από αυτές τις περιπτώσεις ξεπέρασαν τα όρια και μπορούν να χαρακτηριστούν ως επιθετική συμπεριφορά; Προσπαθήστε εδώ να είστε ειλικρινείς. Εάν η απάντηση είναι ναι, το επόμενο βήμα είναι να θέσετε στον εαυτό σας το ερώτημα εάν τελικά αυτή η συμπεριφορά σας βοήθησε ή σας ζημίωσε. Η επιθετικότητα είναι κάτι που θέλετε πραγματικά να κάνετε κομμάτι της προσωπικότητάς σας ή αποτελεί απλώς ένα υποκατάστατο για μια πιο ώριμη αντίδραση που θα εκπροσωπούσε η αυτοπεποίθηση; Και πάλι, προσπαθήστε να κρατήσετε ένα ημερολόγιο των περιπτώσεων στις οποίες νιώσατε ότι γίνατε υπερβολικά επιθετικοί. Παρακολουθήστε στη συνέχεια την πρόοδο που σημειώνετε ως προς την απόκτηση ελέγχου αυτών των συναισθημάτων.

Κατά την πορεία αυτής της εργασίας, θα πρέπει να συνειδητοποιήσετε ότι η θετική αλλαγή δεν πρόκειται να συμβεί από μόνη της. Μπορεί να νιώσετε άγχος, ίσως ακόμα και

πραγματικό φόβο, κατά την προσπάθειά σας να γίνετε ένα άτομο με αυτοπεποίθηση. Καταγράψτε αυτά τα συναισθήματα στο ημερολόγιό σας. Υπάρχει κάποιος με τον οποίο μπορείτε να συζητήσετε τις αλλαγές που προσπαθείτε να κάνετε; Μιλήστε με αυτό το άτομο για τις συγκεκριμένες καταστάσεις και τα συναισθήματα που σας απασχολούν.

Μπορεί επίσης να θέλετε να εξερευνήσετε τις πηγές προέλευσης των συναισθημάτων που νιώθετε.

Από πού πηγάζουν πραγματικά οι αξίες σας όσον αφορά την αντιμετώπιση των άλλων ανθρώπων; Όταν λαμβάνετε μια απόφαση σχετικά με το πώς να συμπεριφερθείτε σε μια συγκεκριμένη κατάσταση, τίνος τη φωνή ακούτε μέσα στο μυαλό σας; Ποια είναι τα άτομα από το παρελθόν που επηρεάζουν υποσυνείδητα τη συμπεριφορά σας στο παρόν;

Η αλήθεια είναι ότι ως παιδιά βομβαρδιζόμαστε όλοι με κανόνες – μην είσαι εγωιστής, μην επιμένεις να είσαι πάντα ο πρώτος, μην κάνεις λάθη, μην είσαι τόσο συναισθηματικός, μην είσαι παράλογος, μη διακόπτεις τον άλλο όταν μιλάει, και πολλά άλλα ακόμα. Οι περισσότεροι από τους κανόνες αυτούς είναι εξαιρετικά πολύτιμοι και όσοι μας τους μεταφέρουν έχουν καλές προθέσεις, εάν όμως καταχωρήθηκαν στο υποσυνείδητό σας με υπερβολικά μεγάλη ένταση, μπορεί εσείς να τους έχετε διογκώσει σε βαθμό πολύ μεγαλύτερο από τον αυθεντικό σκοπό τους. Επιπλέον, παρά τους καλούς λόγους που δημιούργησαν πολλούς από αυτούς τους κανόνες, ο καθένας από αυτούς μπορεί δικαιολογημένα να παραβιαστεί κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες.

Για παράδειγμα, έχετε δικαίωμα, τουλάχιστον ορισμένες

φορές, να είστε πρώτοι. Ακόμα και τα λάθη επιτρέπονται, εάν βέβαια σκοπεύετε να διδαχθείτε από αυτά. Έχετε δικαίωμα να πείτε ότι δεν διαθέτετε αρκετό χρόνο για κάτι, εάν πραγματικά δεν έχετε αρκετό χρόνο.

ΒΗΜΑ ΔΕΥΤΕΡΟ: *Πραγματοποιώντας μια ειλικρινή αυτο-αξιολόγηση*

Τα περισσότερα συναισθήματα υποταγής ή επιθετικότητας έχουν τις ρίζες τους στα πρώτα χρόνια της ζωής μας. Είναι καιρός να αναγνωρίσετε τις ρίζες αυτές και να συνειδητοποιήσετε ότι τις έχετε πια ξεπεράσει ηλικιακά.

Καθώς προχωρά αυτή η διαδικασία συνειδητοποίησης, δεν πρέπει να αγνοήσετε τη ζημιά που προκαλείται όταν εσείς υποχωρείτε από μια σωστή συμπεριφορά γεμάτη αυτοπεποίθηση. Όταν λειτουργείτε επιθετικά, για παράδειγμα, είναι πιθανόν να προκαλέσετε στον εαυτό σας συναισθήματα ενοχής που μπορεί να σας επιβαρύνουν πολύ στη διάρκεια του χρόνου. Όταν επιτρέπετε σε άτομα ή καταστάσεις να κυριαρχήσουν στις νόμιμες ανάγκες σας, χάνετε ένα κομμάτι του αυτοσεβασμού σας. Στην αρχή μπορεί να σκεφτείτε ότι είναι δική σας επιλογή το γεγονός ότι δεν ορθώνετε το ανάστημά σας, αλλά τελικά η στάση αυτή μπορεί να μεταφραστεί σε μια πεποίθηση ότι στην πραγματικότητα δεν έχετε τη δύναμη να το κάνετε.

Κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε προσωπικής ή επαγγελματικής προσπάθειας για εξέλιξη, η ακριβής αυτο-αξιολόγηση αποτελεί το βασικό πρώτο βήμα και θα πρέπει να κάνετε

ό,τι περνάει από το χέρι σας για να την επιτύχετε. Δεν είναι πάντοτε εύκολο βέβαια να κοιτάζεται κανείς στον καθρέφτη και να καταλαβαίνει πραγματικά τι είναι αυτό που βλέπει, και σίγουρα δεν είναι πολύ εύκολο για τους άλλους να σας το πουν. Η αυτεπίγνωση και η αυτο-αξιολόγηση είναι τόσο σημαντικά στοιχεία, ώστε το πρώτο τολμηρό βήμα προς αυτή την κατεύθυνση να είναι αναγκαίο και προτεινόμενο. Ένα στοιχείο αυτο-αξιολόγησης, που έχει επίσης ζωτική σημασία, είναι να έχετε κάποιον με τον οποίο να μπορείτε να συζητήσετε την προσπάθεια που κάνετε για να γίνετε ένα άτομο γεμάτο αυτοπεποίθηση. Υπάρχει μάλιστα τρόπος ώστε το άτομο αυτό πραγματικά να σας βοηθήσει, καταβάλλοντας την ελάχιστη μόνο προσπάθεια από πλευράς του. Φυσικά θα πρέπει να διαβεβαιώσετε το άτομο αυτό ότι και εσείς θα του ανταποδώσετε τη χάρη εάν και όποτε σας ζητηθεί. Να τι μπορείτε να κάνετε. Γράψτε ένα email στον φίλο ή στη φίλη σας, στο οποίο θα περιλαμβάνετε μια σειρά από προσωπικά χαρακτηριστικά. Συμπεριλάβετε και κάποια γνωρίσματα που πιστεύετε ότι έχετε ήδη, καθώς και κάποια που είναι τόσο αρνητικά όσο και θετικά. Για παράδειγμα, μπορεί να θεωρείτε τον εαυτό σας ως ένα άτομο με χιούμορ ή ως ένα πολύ ευσυνείδητο άτομο. Γράψτε αυτά τα χαρακτηριστικά στην κορυφή της λίστας σας. Στη συνέχεια σκεφτείτε κάποια χαρακτηριστικά που θα θέλατε να έχετε. Μπορεί να θέλετε να σας θεωρούν οι άλλοι ως ένα πολύ πρόσχαρο άτομο ή ως ένα άτομο που είναι ευσπλαχνικό ή συμπονετικό. Προσθέστε και αυτές τις λέξεις στη λίστα σας. Τέλος, συμπεριλάβετε και κάποιες ανεπιθύμητες ιδιότητες, όπως «νευρικός» ή «αναίσθητος».