

**ΑΚΟΥ**  
**ΠΡΙΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ,**  
**ΣΚΕΨΟΥ**  
**ΠΡΙΝ ΜΙΛΗΣΕΙΣ**

Το παρόν έργο πνευματικής ιδιοκτησίας προστατεύεται από τις διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας (Ν 2121/1993 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα) και από τις διεθνείς συμβάσεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας. Απαγορεύεται απολύτως η χωρίς γραπτή άδεια του εκδότη κατά οποιονδήποτε τρόπο ή οποιοδήποτε μέσο (ηλεκτρονικό, μηχανικό ή άλλο) αντιγραφή, φωτοανατύπωση και εν γένει αναπαραγωγή, εκμίσθωση ή δανεισμός, μετάφραση, διασκευή, αναμετάδοση στο κοινό σε οποιαδήποτε μορφή και η εν γένει εκμετάλλευση του συνόλου ή μέρους του έργου.

Διόρθωση-Επιμέλεια: Βίκυ Κάουλα  
Σελιδοποίηση: Κωνσταντίνος Στίνης  
Σχεδιασμός εξωφύλλου: Νάσος Βάγιας

© 03/2026 για την ελληνική γλώσσα εκδόσεις ΙΒΙΣΚΟΣ  
Διεύθυνση: Αραχώβης 49, Αθήνα, 10681  
Τηλέφωνο: 210 8021333  
<http://www.iviskospublications.gr>  
e-mail: [info@iviskospublications.gr](mailto:info@iviskospublications.gr)  
ISBN: 978-618-243-033-0

**ΝΙΚΟΣ ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ**

Συγγραφέας των Best Sellers

ΟΙ ΤΡΕΙΣ ΑΠΟΤΥΧΙΕΣ και ΤΑΞΙΔΙ ΔΙΧΩΣ ΤΕΛΟΣ

**ΑΚΟΥ  
ΠΡΙΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ,  
ΣΚΕΨΟΥ  
ΠΡΙΝ ΜΙΛΗΣΕΙΣ**

Τι συμβαίνει στις σχέσεις μας αλλά και σ' εμάς,  
όταν μαθαίνουμε να συνδεόμαστε,  
ν' ακούμε και να επικοινωνούμε αποτελεσματικά

**ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΙΒΙΣΚΟΣ**



*Στη μόνιμη πηγή έμπνευσής μου,  
την Ευαγγελία*



# Περιεχόμενα

Αντί προλόγου .....	11
<b>1.</b> Ο τρόπος που μιλάς αλλάζει το μήνυμα .....	17
<b>2.</b> Η δύναμη των λέξεων· επιλογές που ενώνουν ή χωρίζουν .....	41
<b>3.</b> Οι τέσσερις τύποι ανθρώπων και η προσαρμοστικότητα στην επικοινωνία .....	69
<b>4.</b> Μαθαίνοντας να ακούμε πραγματικά.....	93
<b>5.</b> Πώς να ζητήσεις χωρίς να διεκδικήσεις επιθετικά.....	117
<b>6.</b> Όρια και σεβασμός: Η σιωπηρή γλώσσα της επικοινωνίας .....	143
<b>7.</b> Ο εσωτερικός διάλογος .....	167
<b>8.</b> Στιγμές κρίσης: Πώς να επικοινωνείς όταν τα συναίσθηματα ξεχειλίζουν .....	187
<b>9.</b> Η απρόβλεπτη πλευρά της επικοινωνίας.....	209
Αντί επιλόγου.....	221
Επίμετρο.....	225



# Αντί προλόγου

## Υγιής επικοινωνία

Δύο λέξεις που είναι τόσο δύσκολο να τις βάλεις στην ίδια πρόταση με τη λέξη καθημερινότητα. Γιατί η επικοινωνία όταν είναι σωστή δεν είναι απλώς λόγια. Είναι μοίρασμα. Είναι σύνδεση. Σημαίνει ότι δύο ή περισσότεροι άνθρωποι προσπαθούμε –ή δεν προσπαθούμε– να καταλάβουμε ο ένας τον άλλον.

Και κάπου εκεί αρχίζει το μπέρδεμα.

Όλοι λέμε ότι θέλουμε να επικοινωνούμε. Κι όμως, πόσο συχνά τελικά εννοούμε «επικοινωνία» και όχι «επιβεβαίωση»; Πόσο συχνά θέλουμε πραγματικά να ακούσουμε τον άλλον και όχι απλώς να περιμένουμε να τελειώσει για να πούμε τη δική μας εκδοχή; Πόσες φορές έχουμε απαντήσει «Καταλαβαίνω», χωρίς να έχουμε καταλάβει τίποτα;

Όλα τα παραπάνω δεν τα γράφω για να σε ενοχοποιήσω. Τα γράφω γιατί σε όλους μας συμβαίνει (εννοείται, βέβαια, σε διαφορετικό βαθμό). Κατά τη γνώμη μου, εάν συμβαίνει μία στο τόσο και το συνειδητοποιείς -ακόμα κι εάν δεν το παραδέχεσαι-,

δεν χρειάζεται ν' ανησυχείς. Σε περίπτωση, όμως, που συμβαίνει συχνά, εκεί κάτι χρειάζεται να κάνεις. Όπως και στην περίπτωση που δεν αντιλαμβάνεσαι ότι το κάνεις: αυτή, ίσως, είναι και η πιο δύσκολη περίπτωση.

Και ξέρεις κάτι; Παρόλο που γράφω και κάνω εισηγήσεις σχετικά μ' αυτό, και εμένα μου συμβαίνει. Κι όχι απλά μου συμβαίνει. Κάποιες στιγμές, δεν το συνειδητοποιώ καν. Ευτυχώς, έχω δίπλα μου τους ανθρώπους μου που (προσπαθώ να) τους ακούω. Δεν μου αρέσει να το παραδέχομαι, αλλά πολλές φορές μιλούσα (και μιλάω, αν και ευτυχώς είναι λιγότερες πλέον) χωρίς ν' ακούω. Απαντούσα για να υπερασπιστώ τη θέση μου και όχι για να συνδεθώ. Κρατούσα το βλέμμα μου στον συνομιλητή μου, αλλά το μυαλό μου έτρεχε ήδη στο επόμενο επιχείρημα. Κι όταν ήρθε η πρώτη ρήξη, όταν κάτι δεν πήγε καλά, ήμουν έτοιμος να πω: «Δεν είπα τίποτα κακό!» Αλλά, δεν είχε σημασία. Γιατί δεν είναι μόνο το τι είπες, αλλά και πώς ένιωσε ο συνομιλητής σου.

Αυτό το βιβλίο ξεκίνησε από εκείνο το σημείο: απ' τη στιγμή που συνειδητοποίησα ότι η υγιής επικοινωνία δεν είναι κάτι που έχω δεδομένο, αλλά κάτι που φροντίζω. Σαν σχέση. Σαν συναίσθημα. Σαν φυτό που μαραίνεται αν το αφήσεις χωρίς νερό.

Όλα τα παραπάνω (και όλα όσα ακολουθούν σ' αυτό το βιβλίο) τα γράφω και ως άνθρωπος που ασχολείται επαγγελματικά με την επικοινωνία και τη δημόσια ομιλία, αλλά και ως άνθρωπος που επικοινωνεί σωστά (σ' όποιον βαθμό το καταφέρνω). Είμαι ένας άνθρωπος που μπήκε σε συζητήσεις που άργησαν να γίνουν. Που είτε πράγματα λάθος. Που δεν είπε τίποτα όταν έπρεπε να μιλήσει. Που φοβήθηκε ότι αν είναι πολύ τρυφερός θα τον πουν αδύναμο. Ή, αντίστροφα, πολύ απότομος και θα τον απορρίψουν.

Το πρώτο πράγμα που έχω κατά νου όταν θέλω να επικοινωνήσω είναι η ευγένεια. Όχι για να είμαι διπλωματικός ή να τα έχω μ' όλους καλά. Αλλά, γιατί αυτή θεωρώ ότι είναι η βάση μας. Από εκεί και πέρα (και στα κεφάλαια που ακολουθούν) θα δούμε τεχνικές και εργαλεία. Αλλά τίποτα απ' αυτά δεν έχουν σημασία, αν στον πυρήνα της επικοινωνίας μας δεν υπάρχει η ευγένεια και ο σεβασμός.

Ακόμα, επικοινωνία, δεν είναι -μόνο- πρόθεση. Είναι να φτάσει σωστά το μήνυμα, στον βαθμό που σου αναλογεί. Άλλωστε, πόσες φορές έχεις νιώσει ότι είπες κάτι σωστά, αλλά έγινε παρεξήγηση; Ή ότι δεν είπες τίποτα κι όμως, κάτι στράβωσε;

Είναι άξιο αναφοράς, πώς ακόμα και η σιωπή μπορεί να παρεξηγηθεί. Όπως και το ύφος, που εσύ το νόμιζες ουδέτερο, ενώ ο συνομιλητής σου το εξέλαβε σαν επίθεση. Και τότε είναι που καταλαβαίνεις ότι επικοινωνία δεν είναι «να πεις κάτι». Είναι αυτό που λες «να φτάσει» και «να φτάσει» σωστά. Και γι' αυτό, αυτό το βιβλίο δεν έχει στόχο να σου μάθει πώς να επικρατεί ή άποψή σου στις συζητήσεις· δεν είναι εγχειρίδιο πειθούς. Δεν θα βρεις κόλπα για να φαίνεσαι πιο έξυπνος ή να έχεις πάντα τον τελευταίο λόγο. Αντίθετα, μεταξύ άλλων, θα σου προτείνει να σιωπάς λίγο περισσότερο και να χαμηλώνεις την ένταση. Θα σου προτείνει ν' αρχίσεις να παραδέχεσαι τα λάθη σου και ν' ακούς περισσότερο. Όχι γιατί είναι ευγενικό. Αλλά, γιατί έτσι είναι ουσιαστική η επικοινωνία.

Ακόμα, υπάρχουν φράσεις που έχουμε ακούσει και δεν τις ξεχνάμε. Όχι γιατί ήταν σημαντικές στο περιεχόμενό τους. Αλλά, γιατί άγγιξαν κάτι μέσα μας: «Μην κάνεις έτσι», «Δεν είπα τίποτα κακό!», «Συγγνώμη, δεν ήθελα να σε πληγώσω». Δεν είναι,

μόνο, οι φράσεις, όμως. Είναι η πρόθεση. Είναι η χροιά. Είναι η παύση πριν το «συγγνώμη».

Έχω σκεφτεί πολύ αυτή τη λεπτή γραμμή ανάμεσα στην ειλικρίνεια και την αγένεια, την άποψη και την επίθεση, την ανάγκη και τη διεκδίκηση. Και δεν υπάρχει πάντα ξεκάθαρη απάντηση.

Κάποιες φορές ήμουν πολύ σκληρός και δεν το κατάλαβα.

Κάποιες φορές δεν είπα τίποτα και το πλήρωσα.

Κάποιες φορές άκουσα, αλλά δεν κατάλαβα.

Και εκεί καταλαβαίνεις πως η επικοινωνία δεν είναι μόνο προς τα έξω. Είναι και προς τα μέσα. Είναι ο τρόπος που σου μιλάς. Που σου επιτρέπεις να πεις «όχι», χωρίς ενοχή. Που αναγνωρίζεις πότε θες ν' αποσυρθείς. Που δεν σου φωνάζεις κάθε φορά που κάνεις λάθος. Η φωνή σου προς τα έξω θα είναι πάντα αντανάκλαση της φωνής σου προς τα μέσα.

Αν μέσα σου έχεις επίκριση, θα τη νιώσουν, ακόμα κι αν λες όμορφες κουβέντες. Αν μέσα σου έχεις αναγνώριση και αποδοχή, τότε οι ίδιες λέξεις θα μοιάζουν αλλιώς. Θα κουβαλάνε ζεστασιά. Χώρο. Τρυφερότητα. Γιατί, δεν μπορώ να φτιάξω την επικοινωνία μου, χωρίς να με φροντίσω. Μερικές φορές, η πιο δύσκολη συνομιλία δεν είναι με τον σύντροφό μας, ούτε με τον προϊστάμενό μας, ούτε με τον γονιό μας. Είναι με τον εαυτό μας.

Και κάπως έτσι, αρχίζει να ξεκαθαρίζει γιατί έγραψα αυτό το βιβλίο· όχι επειδή θέλω να σου πω τι να κάνεις. Ούτε για να σου δείξω, μόνο, τεχνικές. Αλλά, για να βρούμε τρόπους για το πώς θα λέμε αυτό που θέλουμε, χωρίς να παρεξηγηόμαστε ή να μπαίνει σε άμυνα ο συνομιλητής μας (όσο είναι στο χέρι μας, βέβαια). Για ν' ακούμε ουσιαστικά. Να παρατηρούμε διαφορετικά. Να συνδεόμαστε· ακόμα και μέσα απ' τις διαφωνίες.

Γιατί σημασία δεν έχει μόνο να γίνεις πιο καλός ομιλητής, να βρίσκεις καλύτερα παραδείγματα και να διατυπώνεις αποτελεσματικά τα νοήματα. Δεν μετράει μόνο να μην κομπιάζεις και να δείχνεις βέβαιος. Που εννοείται ότι είναι σημαντικά κι αυτά. Αλλά, σκοπός μου, τελειώνοντας αυτό το βιβλίο, είναι να γίνεται αντιληπτή η πρόθεσή σου. Να επικοινωνείς αυτό που θέλεις και να κατανοείς αυτό που θέλει να πει ο συνομιλητής σου.

Δεν θα το πετυχαίνεις πάντα. Θα μιλήσεις και θα παρεξηγηθείς. Θα προσπαθήσεις και ο άλλος θ' αμυνθεί. Θα πεις κάτι όμορφο και δεν θα φανεί. Θα κάνεις μια συζήτηση με αγάπη και θα τελειώσει άβολα. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν επικοινωνήσες. Σημαίνει ότι και η επικοινωνία, όπως κάθε σχέση, έχει το ρίσκο της. Ότι δεν μπορούμε να ελέγξουμε το αποτέλεσμα, αλλά μόνο την πρόθεσή μας.

Αν υπάρχει κάτι που ελπίζω για εσένα που κρατάς αυτό το βιβλίο, είναι αυτό: να θυμηθείς πως δεν χρειάζεται να είσαι τέλειος στην επικοινωνία. Χρειάζεται να είσαι παρών. Χρειάζεται ν' αναγνωρίζεις τότε να πιέζεις και τότε να αποσύρσαι. Χρειάζεται να επαναδιατυπώσεις, όταν βλέπεις ότι το μήνυμα χάθηκε. Χρειάζεται να μπορείς να παραμείνεις σιωπηλός, όταν ο άλλος ακόμα φωνάζει.

Σε κάθε κεφάλαιο θα μοιραστώ μαζί σου τεχνικές και εργαλεία, μα πάνω απ' όλα τη νοοτροπία για να πετύχεις όλα τα παραπάνω. Θα δούμε μαζί τι σημαίνει να μιλάς καθαρά. Αλλά και τι σημαίνει να ακούς πραγματικά. Θα δούμε τι γίνεται όταν ο άλλος είναι διαφορετικός και δεν είναι υποχρεωμένος να επικοινωνεί όπως εσύ. Θα μιλήσουμε για το πώς λες «όχι», χωρίς να ζητάς συγγνώμη. Και πώς λες «ναι», χωρίς να ξεχνάς τον εαυτό σου.

Θα κάνουμε και λάθη. Μπορεί να μη συμφωνήσεις με όλα και δεν υπάρχει κανένα θέμα μ' αυτό. Δεν γράφτηκε αυτό το βιβλίο για να συμφωνήσεις. Γράφτηκε για να παρατηρήσεις. Και ν' αρχίσεις -αν το θες- να μιλάς λίγο διαφορετικά. Ίσως λίγο πιο απαλά. Ίσως λίγο πιο ξεκάθαρα. Ίσως λίγο πιο αληθινά.

Όχι για να έχεις δίκιο. Αλλά, για να κατανοείς και να γίνεσαι κατανοητός. Γιατί στο τέλος της μέρας, αυτό που μένει δεν είναι η επιχειρηματολογία μας. Είναι αυτό που αφήσαμε στον άλλον. Το βλέμμα μας. Η σιωπή μας. Η φωνή μας. Η πρόθεσή μας.

Κι αν αυτά φτάσουν καθαρά, τότε, ναι, επικοινωνήσαμε σωστά.

# 1

## **Ο τρόπος που μιλάς αλλάζει το μήνυμα**

### **Δεν είναι, μόνο, να το πεις σωστά**

Ένα πολύ γνωστό απόφθεγμα, που παίρνει πολλά likes όταν κάποιος το ανεβάζει στα social media, είναι το εξής: «Δεν είναι μόνο τι λες. Είναι πώς το λες».

Εννοείται πως έχει ιδιαίτερη σημασία και ο τρόπος. Αλλά, παράλληλα, οι λέξεις, τα λόγια που χρησιμοποιείς είναι η ουσία. Βέβαια, σ' αυτό το πρώτο κεφάλαιο, θα δούμε πώς ο τρόπος που λες κάτι μπορεί ν' αλλάξει όλο το αποτέλεσμα. Καμιά φορά, αυτό που λες δεν ακούγεται, γιατί οι άλλοι ακούν τον τόνο σου. Τη φωνή σου. Τη φόρτισή σου. Τον τρόπο που ανασαίνεις ανάμεσα στις λέξεις. Γιατί μια φράση μπορεί να είναι τέλεια, αλλά ν' ακούγεται σαν επίθεση. Και κάποια άλλη μπορεί να είναι αδέξια, αλλά να κουβαλάει αγάπη.

Πριν πέντε-έξι χρόνια, ήμουν με μια παρέα που δεν γνώρι-

ζα καλά (ενώ μεταξύ τους τα πέντε άτομα γνωρίζονταν αρκετά καλά). Είχαμε βγει για φαγητό. Στο μέσο της κουβέντας, ένας από τους παρευρισκόμενους είπε: «Να σου πω κάτι; Το λες αυτό λίγο απόλυτα», ενώ ένας φίλος του του απάντησε απότομα: «Καλά, χαλάρωσε λίγο. Δεν είπα κάτι κακό!»

Μπορεί να το διαβάζεις και να μη σου φαίνεται τίποτα περίεργο ή έντονο. Αν όμως ήσουν εκεί, θα ένιωθες εκείνη τη μικρή, ανεπαίσθητη ένταση να κάνει την εμφάνισή της στο τραπέζι. Όχι για τις λέξεις. Αλλά για το πώς ειπώθηκαν. Ο πρώτος το είπε ήπια, με κόμπιασμα. Ο δεύτερος απάντησε κοφτά, με ένταση και αρκετό δυναμισμό. Το φαινομενικά απλό: «Καλά, χαλάρωσε λίγο», ο τόνος μπορεί να το μετατρέψει σε επίθεση ή και σε προσβολή. Κι αυτό ήταν μια υπενθύμιση για μένα ότι πέρα απ' τις λέξεις και ο τρόπος που λες κάτι επηρεάζει το μήνυμα. Δεν είναι απλά συνοδευτικό ή διακοσμητικό. Είναι το ίδιο το περιεχόμενο.

Ο Paul Watzlawick, ένας από τους βασικούς εκπροσώπους της Σχολής του Πάλο Άλτο και της θεωρίας της επικοινωνίας, μαζί με τους συνεργάτες του (Janet Beavin Bavelas και Don D. Jackson), στο έργο «Pragmatics of Human Communication» (1967), διατύπωσε πέντε αξιώματα της ανθρώπινης επικοινωνίας. Το δεύτερο απ' αυτά είναι ότι κάθε μήνυμα έχει δύο επίπεδα: το περιεχόμενο και τη σχέση. Με άλλα λόγια, έχει το «τι λέω» και το «τι υπονοεί ο τρόπος που το λέω για τη σχέση μας».

Δηλαδή, όταν σου λέω «Μην το πάρεις προσωπικά», σου στέλνω ένα περιεχόμενο (μην το παρεξηγήσεις), αλλά ο τρόπος που το λέω, δείχνει αν σε σέβομαι, αν σε ακυρώνω ή αν προσπαθώ να σε ηρεμήσω. Το δεύτερο μέρος -αυτό που μεταφέρει ο τόνος, η παύση, η στάση- είναι αυτό που επηρεάζει τη συναισθηματική

ανταπόκριση. Για παράδειγμα το: «Μην το πάρεις προσωπικά», ειπωμένο ήρεμα, μπορεί να είναι χρήσιμο. Σαν πρόσκληση να μείνεις ψύχραιμος. Αν όμως ακουστεί ειρωνικά ή σαν ενόχληση, ήδη το έχει πάρει προσωπικά ο συνομιλητής σου. Ίδιες λέξεις. Τελείως διαφορετικό αποτέλεσμα.

Ένα ακόμα παράδειγμα: «Καλά, κάνε ό,τι θες»

- Αν το πεις ήρεμα, μπορεί να ακουστεί σαν παραχώρηση.
- Αν το πεις ειρωνικά, γίνεται παθητική επιθετικότητα.
- Αν το πεις με απογοήτευση, φέρνει απόσταση.
- Αν το πεις κοφτά, φαίνεται σαν διαταγή.

Η φράση είναι η ίδια. Αυτό που αλλάζει είναι η ψυχολογία πίσω από τη φωνή σου. Και αυτό είναι που εισπράττει ο άνθρωπος που το ακούει.

Δεν χρειάζεται να είσαι ειδικός για να το καταλάβεις. Το βλέπεις στην καθημερινότητα. Ίσως, να έχεις μιλήσει τελευταία με κάποιον και στο τέλος νιώθεις «κάπως», χωρίς να καταλαβαίνεις γιατί. Ή να λες κάτι καλοπροαίρετο και ο συνομιλητής σου να κλείνεται. Αυτό συμβαίνει, όχι γιατί είσαι «λάθος», αλλά γιατί ο τρόπος δεν βοήθησε το μήνυμα να φτάσει καθαρά.

Και εκεί αρχίζει να διαμορφώνεται κάτι πιο βαθύ· ότι η επικοινωνία δεν είναι, μόνο, να πεις κάτι σωστά. Είναι να το μεταφέρεις με τρόπο που να φτάνει στον συνομιλητή σου. Που να αντέχει και να ακούγεται. Και για να το πετύχεις αυτό, χρειάζεται παρατήρηση. Ν' αρχίσεις να προσέχεις τον τόνο της φωνής σου, όπως προσέχεις τα λόγια σου. Να δίνεις σημασία στον ρυθμό σου, όπως δίνεις σημασία στα επιχειρήματά σου.

## **Ηχώχρωμα, παύσεις, ρυθμός, ένταση και σταθερότητα: Τα πέντε κανάλια**

Αν μπορούσαμε ν' απομονώσουμε τι ακριβώς είναι αυτό που κάνει μια φράση ή μια τοποθέτηση να είναι κατανοητή ή μη όσον αφορά το μη λεκτικό κομμάτι, θα βλέπαμε πέντε πράγματα που λειτουργούν στο παρασκήνιο. Πέντε στοιχεία που δεν τα προσέχουμε πάντα όταν μιλάμε, αλλά τα νιώθει ο συνομιλητής μας, συνειδητά ή υποσυνείδητα, είναι: το ηχώχρωμα, οι παύσεις ο ρυθμός, η ένταση και η σταθερότητα.

Για να βελτιωθούμε σ' αυτά χρειάζεται, κατ' αρχάς, να τα αναγνωρίσουμε. Η αυτοπαρατήρηση -πέρα από την παρατήρηση των άλλων και τις τεχνικές γνώσεις- είναι ένα εργαλείο ζωτικής σημασίας που θα μας βοηθήσει να εξελιχθούμε. Πάμε να τα δούμε ένα-ένα.

### **1. Το ηχώχρωμα της φωνής· η αλήθεια που δεν κρύβεται**

Η χροιά της φωνής σου λέει την αλήθεια σου πριν καν αρχίσεις να μιλάς. Το ηχώχρωμα της φωνής είναι από τα πιο αποκάλυπτικά και απ' τα πιο δύσκολα να παρέμβουμε σ' αυτό. Δεν περιγράφει απλώς πώς αισθάνεσαι· προδίδει τι συμβαίνει μέσα σου. Δεν χρειάζεται να φωνάζεις για να εκφράσεις, για παράδειγμα, θυμό ή γαλήνη. Το ηχώχρωμα κάνει τα συναισθήματα ν' αναβλύζουν. Δεν χρειάζεται να δηλώσεις απόσταση· το ηχώχρωμα την εκφράζει πριν το καταλάβεις.

Μεταφέρει σχεδόν πάντα το συναίσθημα που δεν λέγεται· χαρά, αισιοδοξία, φιλικότητα, ρομαντισμός, θυμός, ενόχληση, ανυπομονησία, υποτίμηση, απόσταση. Όλα αυτά δεν περιγράφονται

φονται -απαραίτητα- με λέξεις. Μπορεί να είναι καλά κρυμμένα πίσω από ουδέτερες φράσεις. Όμως, το ηχόχρωμα δεν συγκαλύπτει τίποτα. Ο συνομιλητής σου, τις περισσότερες φορές, δεν επεξεργάζεται λέξη-λέξη αυτό που του είπες. Απορροφά την ενέργεια με την οποία το είπες. Και αυτό κάνει όλη τη διαφορά.

Μια φορά, ήμουν σε μια εταιρεία και συζητούσαμε για το ενδεχόμενο συνεργασίας. Στο διπλανό δωμάτιο, άκουσα δύο συνεργάτες να μιλούν. Ο ένας ρώτησε: «Μπορείς να μου εξηγήσεις λίγο, γιατί το κάναμε έτσι;», με τον άλλο συνάδελφο ν' απαντά: «Εντάξει, δεν είναι ανάγκη να το κάνουμε θέμα κάθε φορά».

Τυπικά, τίποτα δεν ήταν έντονο ή προσβλητικό. Καμία φωνή δεν υψώθηκε. Καμία άσχημη κουβέντα δεν ειπώθηκε. Αλλά ο τρόπος του δεύτερου είχε μέσα του αυτό το «με κουράζεις», αυτό το λίγο ειρωνικό, το αμυντικό, το βαριεστημένο. Χωρίς -μάλλον- να το καταλάβει, μεταφέρθηκε ένα μήνυμα: «Δεν θέλω να σε ακούσω άλλο». Ο άνθρωπος που ρώτησε δεν άκουσε εξήγηση. Άκουσε ότι είναι ενοχλητικός. Κι έτσι, κάπου εκεί έληξε -τουλάχιστον για εκείνη την ώρα, όσο βρισκόμουν εκεί- ο διάλογος, αφήνοντας αρκετά ερωτηματικά και στους δύο.

## **2. Οι παύσεις· εκεί που αναπνέει η σχέση**

Οι περισσότεροι φοβούνται την παύση. Αν νιώσουν ότι υπάρχει κενό, σπεύδουν να το γεμίσουν. Με αλλαγή κουβέντας, με ανούσιες ερωτήσεις, με δικαιολογίες, με εξηγήσεις, με θόρυβο. Η παύση, όμως, δεν είναι σιωπή. Είναι χώρος. Είναι αυτό που δείχνει ότι άκουσες και χρειάζεσαι λίγο χρόνο για να καταλάβεις. Είναι ο σεβασμός στον λόγο του άλλου· όχι η απουσία δικού σου λόγου.

Η παύση, ουσιαστικά, είναι η συνειδητή απόφαση να μην αντιδράσεις αυτόματα. Σε μια έντονη συζήτηση μ' έναν δικό μου άνθρωπο, είχα παρασυρθεί. Οι φωνές υψώθηκαν. Έκοβα προτάσεις, συμπλήρωνα πριν τελειώσει, έλεγα το επόμενο επιχείρημα πριν απαντηθεί το προηγούμενο. Μέχρι που ο συνομιλητής μου σταμάτησε να μιλά. Πέντε δευτερόλεπτα σιωπής. Δεν ήταν παθητικότητα ή απόσυρση. Ήταν κάτι βαθύτερο. Και μετά μου είπε: «Δώσε μου λίγο χρόνο να το επεξεργαστώ πριν απαντήσω». Αυτό και μόνο άλλαξε το κλίμα. Έκανε εμένα να σταματήσω και ν' ακούσω. Γιατί η παύση του έδειχνε σκέψη. Δεν ήταν άμυνα, ήταν θέση.

Στις κουβέντες που είναι φορτισμένες, η παύση δεν είναι αμηχανία. Είναι μήνυμα. Λέει: «Σε παίρνω στα σοβαρά. Δεν είμαι εδώ για να κερδίσω· είμαι εδώ για να καταλάβω».

### **3. Ο ρυθμός: η συναισθηματική μετάφραση του νοήματος**

Απ' όλα τα στοιχεία της φωνής, ο ρυθμός είναι ίσως το πιο γνωστό, αλλά χωρίς να του δίνεται, κατά τη γνώμη μου, η ανάλογη βαρύτητα. Κι όμως, είναι αυτός που ορίζει τον παλμό της συζήτησης. Όχι μόνο πώς μιλάς, αλλά πώς νιώθεις καθώς μιλάς.

Ένας βιαστικός ρυθμός φανερώνει άγχος, αμυντικότητα ή ακόμα και φόβο. Σαν να προσπαθείς να πεις όσα περισσότερα μπορείς πριν διακοπείς. Ένας υπερβολικά αργός ρυθμός μπορεί να κάνει τον συνομιλητή σου να νιώσει ότι δεν τον υπολογίζεις. Ότι ψάχνεις τις λέξεις για να είσαι σωστός, όχι παρών. Ο φυσικός, σταθερός και γειωμένος ρυθμός είναι αυτός που εμπνέει εμπιστοσύνη.

Ας πάρουμε τη φράση: «Καλά, κάνε ό,τι θες». Η ίδια πρότα-

ση, ανάλογα με τον ρυθμό που θα ειπωθεί, έχει εντελώς διαφορετικό νόημα:

- Αν ειπωθεί βιαστικά και κοφτά είναι σαν να λέει: «Άντε, αρκετά, φεύγω από τη συζήτηση».
- Αν ειπωθεί αργά και ήρεμα, μπορεί να σημαίνει: «Σέβομαι την απόφασή σου, ακόμη κι αν δεν συμφωνώ».
- Αν ειπωθεί υπερβολικά αργά, μπορεί να δείχνει απόσυρση ή παθητική επιθετικότητα.

Ο ρυθμός δεν κάνει τη φράση σωστή ή λάθος. Τη χρωματίζει και την ερμηνεύει.

#### **4. Η ένταση· εκεί που μετριέται η πρόθεση**

Η ένταση της φωνής είναι κάτι πολύ περισσότερο από ένταση ήχου. Είναι μέτρο εσωτερικής ισορροπίας. Μπορεί να μεταφέρει ενθουσιασμό, έμπνευση και πάθος. Αλλά και επίθεση, ειρωνεία ή θυμό. Αν η ένταση είναι υπερβολική, δίνει την αίσθηση ότι πιέζεις ή θέλεις να επιβληθείς. Αν είναι πολύ χαμηλή ή δεν είναι σταθερή για πολλή ώρα, μπορεί να μοιάζει με αδιαφορία ή αδυναμία.

Σε μια στιγμή έντασης, αν κάποιος φωνάζει, το σώμα του συνομιλητή του σφίγγεται πριν καν σκεφτεί. Δεν έχει σημασία αν η φωνή υψώθηκε επειδή το θέμα ήταν σοβαρό. Αυτό που επισπράττει το αυτί του συνομιλητή του είναι: κινδυνεύω, πρέπει να προστατευτώ. Γι' αυτό, είναι πολύ εύστοχο κάποιες φορές να χρησιμοποιούμε τη φράση (και τη λογική που κρύβεται πίσω απ' αυτήν): «Θες να ξαναμιλήσουμε όταν θα είμαστε πιο ήρεμοι;»

Το κρίσιμο δεν είναι η φράση. Είναι το πώς θα ειπωθεί. Σχεδόν ψιθυριστά. Όχι σαν να προσπαθώ να κλείσω τη συζήτηση, αλλά

σαν να προτείνω ένα διαφορετικό πλαίσιο. Η χαμηλή ένταση δεν υπονομεύει τη σοβαρότητα· δείχνει σταθερότητα. Κάνει τον συνομιλητή σου να χαμηλώσει κι εκείνος. Όχι για να σε ακούσει καλύτερα, αλλά γιατί νιώθει ότι δεν απειλείται.

Η σωστή ένταση δεν είναι τεχνική που εφαρμόζεις· είναι η φυσική συνέπεια της πρόθεσης με την οποία μιλάς. Αν θέλεις να συνδεθείς, η φωνή το δείχνει. Αν θέλεις να επιβληθείς, επίσης το δείχνει. Αν το δούμε τεχνικά, προσπάθησε να έχεις μια μέτρια για την περίσταση ένταση και από εκεί και πέρα να κάνεις κάποιες αυξομειώσεις· ιδανικά, χαμήλωσε την ένταση όταν θέλεις να τονίσεις κάτι -όσο οξύμωρο κι εάν ακούγεται- ή να ηρεμήσεις κάποιον.

## **5. Σταθερότητα· το εργαλείο για να δείχνεις δυναμισμό**

Ένα στοιχείο που συχνά δεν συζητιέται, αλλά κάνει τεράστια διαφορά στην εμπιστοσύνη που εμπνέει κάποιος, είναι η σταθερότητα της φωνής του.

Ο άνθρωπος που παραμένει σταθερός στον τόνο, στην ένταση, στον ρυθμό του, ακόμα κι όταν δυσκολεύεται, μεταδίδει μια εντύπωση αξιοπιστίας και σιγουριάς. Δεν σημαίνει ότι δεν επηρεάζεται απ' τα συναισθήματα. Σημαίνει, όμως, ότι δεν τον κυβερνούν τα συναισθήματά του. Κι αυτό, από μόνο του, είναι μια σιωπηλή πρόσκληση για σεβασμό.

Θυμήσου μία φορά που κάποιος σου απάντησε με ήρεμη φωνή, ακόμη κι όταν εσύ είχες ανεβάσει τον τόνο. Πιθανόν εκείνη τη στιγμή να αισθάνθηκες έκπληξη. Όμως, αν η ηρεμία του ήταν αυθεντική, πιθανόν να ένιωσες και ένα μάζεμα. Ένα εσωτερικό φρένο. Όχι γιατί σε έκανε να νιώσεις ένοχος, αλλά γιατί σε είδε και δεν συνέχισε σ' αυτήν την κατεύθυνση.

Αυτό είναι δύναμη. Και ο συνομιλητής το αναγνωρίζει άμεσα.

## **Αυτό που μένει: Το αίσθημα μετά τις λέξεις**

Υπάρχουν φορές που φεύγεις από μια συζήτηση και δεν θυμάσαι τι ακριβώς ειπώθηκε. Δεν έχεις κρατήσει τη φράση, ούτε τα επιχειρήματα. Κρατάς μόνο ένα συναίσθημα. Μια αίσθηση που σου έμεινε στο σώμα, σαν υπόλοιπο θερμότητας ή σαν ελαφρύ βάρος.

Μπορεί η αίσθηση να είναι άβολη, καθησυχαστική, οικεία ή απόμακρη. Αλλά είναι εκεί. Κι αυτή η αίσθηση δεν είναι τυχαία. Είναι το αποτύπωμα που άφησε η επικοινωνία. Και αρκετές φορές, το αποτύπωμα δεν το αφήνουν οι λέξεις. Το αφήνει ο τρόπος.

Μου έχει συμβεί να τελειώσει μια κουβέντα και να μη θυμάμαι τίποτα απ' το περιεχόμενο, αλλά να θυμάμαι ξεκάθαρα πώς ένιωσα. Αν ένιωσα ότι με άκουσαν. Αν ένιωσα ότι με έκοψαν. Αν ένιωσα ήρεμος ή ότι έπρεπε να προστατευτώ.

Γιατί κατάλαβα ότι μπορεί να πεις τα σωστά πράγματα, αλλά να τα πεις με τέτοιο τρόπο που ο συνομιλητής σου να φύγει με λάθος συναίσθημα. Να νιώσει πως δεν τον είδες, πως δεν τον σεβάστηκες, πως δεν του έδωσες χώρο· ακόμη κι αν δεν ήταν αυτός ο σκοπός σου.

Η ψυχολογία λέει ότι ο εγκέφαλος θυμάται περισσότερο τα συναισθηματικά φορτισμένα γεγονότα απ' τα πιο ουδέτερα. Δεν θυμόμαστε απλώς τι μας είπε κάποιος. Θυμόμαστε πώς μας έκανε να νιώσουμε. Και απ' αυτό κρίνονται σχέσεις, συνεργασίες και φιλίες. Όχι από την ορθότητα των λέξεων, αλλά από την αίσθηση εμπιστοσύνης ή ασφάλειας που προκάλεσαν.

Σκέψου τη φράση: «Ναι, οκ, όπως νομίζεις».

- Μπορεί να είναι συμφωνία.
- Μπορεί να είναι παραίτηση.
- Μπορεί να είναι ειρωνεία.
- Μπορεί να είναι υποχώρηση από κούραση.

Ανάλογα με το πώς το ακούσεις, νιώθεις διαφορετικά πράγματα. Κι αυτό το «νιώθω» είναι πιο δυνατό απ' το «κατάλαβα».

Σκέψου να γίνει η παρακάτω συζήτηση μεταξύ δύο φίλων: «Δεν με πειράζει αν δεν συμφωνείς, απλώς ήθελα να το εκφράσω» και ο άλλος φίλος ν' απαντά: «Ναι, αλλά όπως το λες με κάνει να νιώθω ότι σου χρωστάω μια εξήγηση».

Ο πρώτος, μάλλον, νομίζει ότι είναι ξεκάθαρος και ανοιχτός. Αλλά, ο τρόπος του δεν είχε απλώς άποψη. Είχε και προσδοκία. Κι αυτό μπορεί να φαίνεται στο βλέμμα, στον ρυθμό ή και στη χροιά της φωνής του. Μέσα στις ανθρώπινες σχέσεις, υπάρχει κάτι που συμβαίνει συνεχώς, αλλά σπάνια το αναγνωρίζουμε: οι άνθρωποι διαβάζουν τη διάθεσή μας, όχι μόνο τη δήλωσή μας. Δηλαδή, όταν λες: «Δεν πειράζει», ο άλλος δεν στέκεται τόσο στο «δεν», ούτε στην πρόταση γενικά. Διαβάζει αν πείστηκες. Αν απογοητεύτηκες. Αν συμβιβάστηκες. Αν έκανες πίσω από φόβο ή από επιλογή. Κι όλα αυτά τα εισπράττει, όχι γιατί ξέρει να τα αναλύσει, αλλά γιατί είναι άνθρωπος. Γιατί όλοι, λίγο ή πολύ, νιώθουμε αυτό που δεν λέγεται.

Αν λοιπόν η ουσία της επικοινωνίας είναι το αίσθημα που μένει, τότε το στοίχημα δεν είναι, μόνο, να διατυπώσεις τέλεια τις σκέψεις σου. Είναι και να φροντίσεις τον τρόπο, ώστε αυτά να είναι πλήρως κατανοητά. Και ο μόνος τρόπος για να το κάνεις

αυτό είναι να ξεκινήσεις να παρατηρείς. Όχι μόνο τι λες. Αλλά πώς φεύγεις από μια συζήτηση. Τι αφήνεις στον άλλον και τι κουβαλάει εκείνος μαζί του μετά.

## **Η καλή πρόθεση δεν αρκεί**

Μία απ' τις πιο συνηθισμένες πλάνες στην επικοινωνία είναι ότι νομίζουμε ότι επειδή έχουμε καλή πρόθεση, το μήνυμα θα είναι και σωστό. Ότι επειδή δεν εννοούμε κάτι άσχημο, δεν υπάρχει λόγος να παρεξηγηθεί ο συνομιλητής μας. Ότι εφόσον είμαστε καλοπροαίρετοι, ο συνομιλητής μας δεν πρέπει να έχει παράπονο.

Αλλά η επικοινωνία δεν μετριέται με βάση το τι θέλεις να πεις. Μετριέται με βάση το τι θα φτάσει στον άνθρωπο που σε ακούει. Και, πολλές φορές, αυτό που φτάνει διαφέρει πολύ απ' αυτό που νομίζεις ότι είπες.

Θυμάμαι πριν καιρό που μιλούσα με δύο φίλους μου. Ο ένας απ' αυτούς ήθελε να σταματήσει απ' τη δουλειά που βρισκόταν και να αλλάξει πεδίο. Ο άλλος φίλος μου δεν συμφωνούσε τόσο με τα επιχειρήματα του πρώτου και κάποια στιγμή του είπε: «Δεν είναι ακριβώς έτσι, απλώς δεν το έχεις δει απ' αυτή τη σκοπιά». Το είπε, σχετικά, ήρεμα. Με καλή πρόθεση. Όχι για να τον μειώσει, αλλά για να προσθέσει μια διαφορετική οπτική. Αλλά, εκείνος πάγωσε. «Τώρα μου λες ότι δεν καταλαβαίνω; Ότι είμαι λάθος;» Όταν ο φίλος μου το άκουσε, αμέσως μπήκε σε άμυνα: «Όχι! Δεν το εννοούσα έτσι! Ίσα-ίσα, προσπαθώ να συζητήσουμε!» Κι εκεί ήταν που συνειδητοποίησα ότι δεν έχει σημασία μόνο τι εννοείς. Σημασία έχει πώς το ακούει ο άλλος.

Όταν επικοινωνούμε, έχουμε την τάση να ταυτιζόμαστε με την

πρόθεσή μας. Αν μέσα σου δεν υπάρχει πρόθεση να προσβάλεις, δεν καταλαβαίνεις γιατί ο άλλος πληγώθηκε. Αισθάνεσαι παρεξηγημένος. Και τότε ενεργοποιείται η άμυνα: «Μα γιατί το παίζεις έτσι;» Αλλά η επικοινωνία δεν είναι μια εξίσωση προθέσεων. Είναι μια συναλλαγή εμπειριών. Εσύ στέλνεις κάτι. Ο άλλος το λαμβάνει. Κι αυτό που λαμβάνει έχει μέσα του τις λέξεις σου, αλλά και τον τρόπο, το βλέμμα, το ύφος και τον δικό του ψυχισμό.

Γι' αυτό και δεν υπάρχει αντικειμενική ερμηνεία. Υπάρχει η ερμηνεία του ανθρώπου στον οποίο μιλάς· και χρειάζεται να την ακούσεις, ακόμα κι αν δεν σου αρέσει. Δεν αρκεί να πεις: «Δεν ήθελα να σε κάνω να νιώσεις έτσι», αλλά χρειάζεται να προσθήσεις: «Αν σε έκανα να νιώσεις έτσι, θέλω να το ακούσω. Και να το διορθώσουμε».

Αυτό δεν σε κάνει αδύναμο. Σε κάνει υπεύθυνο. Η πρόθεση είναι κάτι εσωτερικό, αόρατο. Δεν αρκεί να υπάρχει, αλλά πρέπει και να μπορεί να φανεί. Κι αν δεν φανεί, δεν έφτασε. Είναι σαν να στέλνεις ένα γράμμα αγάπης σ' έναν φάκελο που μοιάζει με διαφημιστικό. Ο άνθρωπος στον οποίο το στέλνεις είναι πιθανό να μην το ανοίξει ποτέ.

Κι εδώ είναι το κρίσιμο· όταν σου πει ο συνομιλητής σου «Με πλήγωσε αυτό που είπες», έχει σημασία να μη βιαστείς να του εξηγήσεις τι εννοούσες. Γιατί, εκείνη τη στιγμή, δεν χρειάζεται εξήγηση. Χρειάζεται αναγνώριση της ανάγκης του. Χρειάζεται χώρος να ειπωθεί το πώς νιώθει.

Μπορείς πάντα μετά να του πεις την πρόθεσή σου. Αλλά όχι πριν δείξεις ότι άκουσες το πώς τον άγγιξε. Όταν προσπαθείς να γίνεις πιο συνειδητός στην επικοινωνία, χρειάζεται να θυμάσαι κάτι ουσιαστικό· η ευθύνη σου δεν είναι μόνο τι είπες. Είναι και

τι προκάλεσε αυτό που είπες. Δεν το λέω για να έχεις ενοχές, αλλά για να μπορείς να εξελίξεις τον τρόπο σου. Δεν θα το πετυχαίνουμε πάντα. Κανείς δεν το πετυχαίνει πάντα. Αλλά όσο πιο πολύ παρατηρείς τις ασυνείδητες αποτυχίες σου, τόσο πιο φυσικά θα γίνουν και οι διορθώσεις.

## **Οι μικρές λέξεις που χαλάνε μεγάλες κουβέντες**

Η παρεξήγηση σπάνια ξεκινά από κάτι πομπώδες. Δεν είναι μια μεγάλη δήλωση, ούτε ένα προσβλητικό σχόλιο. Τις περισσότερες φορές ξεκινά από μια μικρή, καθημερινή λέξη. Μια φράση που λες χωρίς δεύτερη σκέψη, που, ίσως, την έχεις μάθει από παιδί. Που δεν σου φαίνεται φορτισμένη, αλλά είναι.

Και εκεί είναι που αρχίζουν τα δύσκολα. Γιατί δεν ξέρεις καν τι πήγε στραβά. Νιώθεις ότι μιλάς κανονικά, αλλά ο συνομιλητής σου μαζεύεται. Απομακρύνεται. Κλείνει. Και, συχνά, αναρωτιέσαι: «Μα καλά, τι είπα πάλι;»

Ας το κάνουμε, όμως, πιο συγκεκριμένο. Πες ότι βρίσκεσαι μ' έναν φίλο σου, και σου λέει: «Δυσκολεύομαι πολύ τελευταία. Στη δουλειά και στο σπίτι, νιώθω πιεσμένος». Και απαντάς: «Ε, όλοι έχουμε προβλήματα. Κι εγώ είμαι χάλια, αλλά τι να κάνουμε;» Το εννοείς καλοπροαίρετα. Θες να τον καθησυχάσεις. Να του δείξεις ότι δεν είναι μόνος. Αλλά αυτό που φτάνει είναι: «Μην το κάνεις θέμα» ή «Σταμάτα να παραπονιέσαι» ή «Εγώ είμαι χειρότερα».

Ο συνομιλητής σου δεν νιώθει ότι τον άκουσες. Νιώθει ότι τον συγκρίνεις ή ότι ακυρώνεις αυτό που είπε.

Τώρα, δεξ την ίδια σκηνή αλλιώς: «Δυσκολεύομαι πολύ τε-

λευταία. Στη δουλειά και στο σπίτι, νιώθω πιεσμένος» και ο άλλος, απαντά: «Το ακούω. Πρέπει να είναι πολύ δύσκολο για σένα αυτό». Καμία μεγάλη σημαντική διαφορά στις λέξεις. Αλλά, τεράστια διαφορά στο αποτέλεσμα.

Γιατί η έκφραση «το ακούω» δεν έχει συμβουλή. Δεν έχει διόρθωση. Δεν έχει «κι εγώ». Έχει χώρο. Και μερικές φορές, αυτό είναι το μόνο που χρειάζεται μια κουβέντα για να προχωρήσει.

Μια άλλη φράση που λέγεται πολύ συχνά, σχεδόν μηχανικά: «Δεν συμφωνώ» (ή ακόμα χειρότερα «Διαφωνώ»). Αν δεν συνοδεύεται από τίποτα άλλο, μπορεί να γίνει φράση-τοίχος. Ακούγεται σαν: «Κάνεις λάθος» ή σαν: «Δεν μου αλλάζεις γνώμη». Σε μια τέτοια περίπτωση, μπορείς να πεις: «Βλέπω διαφορετικά αυτό που λες. Θεε να σου πω πώς το σκέφτομαι;» Δεν χαρίζεις τη διαφωνία (και δεν είναι και ο σκοπός αυτός). Αλλά, δεν δημιουργείς και τοίχους.

Αυτές οι μικρές εκφράσεις «όπως θεε», «δεν είπα κάτι κακό», «είσαι υπερβολικός» δεν βοηθούν την επικοινωνία, όχι επειδή είναι σκληρές, αλλά επειδή κλείνουν τη συζήτηση αντί να την ανοίγουν.

Το «Όπως θεε», ειπωμένο κοφτά, είναι απόσυρση με υπονοούμενο.

Το «Δεν είπα κάτι κακό» είναι τρόπος να πεις: «Φταις που παρεξηγήθηκες».

Το «Είσαι υπερβολικός» είναι τρόπος να πεις: «Αυτό που νιώθεις δεν ισχύει».

Αν πεις: «Δεν είναι έτσι. Κάνεις λάθος», χτίζεις τοίχο. Αν πεις: «Το βλέπω αλλιώς, αλλά προσπαθώ να καταλάβω πώς το βλέπεις εσύ», σπας τις άμυνες.

Και κάπου εδώ αρχίζει να διαμορφώνεται κάτι νέο· επικοινωνώ-

νία είναι να πεις κάτι με τρόπο που ο άλλος να μπορεί να το ακούσει, χωρίς να χρειάζεται να αμυνθεί. Το να προσέχεις τις λέξεις σου δεν σημαίνει να αυτολογοκρίνεσαι. Σημαίνει ότι επιλέγεις με ποιον τρόπο θα φτάσεις στον άνθρωπο που είναι δίπλα σου. Γιατί, αν δεν φτάσεις, τι σημασία έχει τι είπες;

## **Η πρώτη αντίδραση κρίνει την κουβέντα**

Οι περισσότερες συζητήσεις δεν χαλάνε στο τέλος. Χαλάνε στην αρχή. Απ' την πρώτη κουβέντα, την πρώτη απάντηση. Γιατί αυτό που κάνεις πρώτα, αυτό που λες πριν καν σκεφτείς, είναι που δίνει σήμα για το πού πάει η κουβέντα.

- Αν το σήμα είναι άμυνα, θα πάρεις άμυνα.
- Αν είναι ειρωνεία, θα πάρεις ειρωνεία.
- Αν είναι αποδοχή, θα πάρεις πιθανώς ειλικρίνεια.

Δεν είναι θέμα στρατηγικής, αλλά θέμα ατμόσφαιρας (που δημιουργείς/είτε). Δημιουργείς ένα πλαίσιο και ο συνομιλητής σου σου απαντά μέσα σ' αυτό.

Σκέψου να γίνει ο παρακάτω διάλογος: «Δεν μπορώ να επικοινωνήσω μαζί σου τελευταία. Όλο με διακόπτεις». Η πρώτη σκέψη είναι, ίσως, να απαντήσουμε: «Ε, τώρα υπερβάλεις. Δεν κάνω κάτι τέτοιο». Είναι η αυτόματη αντίδραση. Όμως, όπως και να ειπωθεί, ακόμα και χωρίς καμία ένταση, θα σταματήσει τον διάλογο πριν καν αρχίσει.

Αντί γι' αυτό, σκέψου πόσο διαφορετικό είναι να πεις: «Αν αυτό νιώθεις, θέλω να το δούμε. Δεν ήταν πρόθεσή μου. Και δεν το είχα καταλάβει».

Δεν λέω ότι μπορούμε να το κάνουμε πάντα ή ότι ταιριάζει παντού. Αλλά, όσες φορές μπορέσεις να το κάνεις, η επικοινωνία θα είναι διαφορετική. Ξέρεις γιατί; Γιατί δεν του αρνείσαι την εμπειρία του. Είναι εντυπωσιακό πόσα καθορίζουν τα πρώτα δευτερόλεπτα μιας απάντησης. Αν σηκώσεις τον τόνο σου, αν βιαστείς ν' απαντήσεις, αν βάλεις λίγη ειρωνεία στην πρώτη φράση, όλο το υπόλοιπο φορτίζεται. Είναι σαν να ρίχνεις λάδι στη φωτιά και μετά να προσπαθείς να τη σβήσεις με λέξεις.

Και το πιο δύσκολο; Αυτά τα πρώτα δευτερόλεπτα είναι συνήθως μηχανικά. Δεν τα επιλέγεις. Βγαίνουν αυτόματα. Κι εκεί είναι και το ρίσκο, αλλά και η ευκαιρία. Ένα από τα πιο δυνατά εργαλεία σχετικά είναι να μην απαντάμε (πάντα) αμέσως. Να μην αντιδρούμε, αλλά ν' ακούμε και να απαντάμε κατάλληλα. Να κάνουμε μια παύση. Να ακούμε ξανά αυτό που ειπώθηκε.

Σκέψου αυτό: «Δεν αντέχω όταν με αγνοείς. Είναι σαν να μη μετράω». Αν η πρώτη απάντηση είναι: «Ε, τώρα υπερβάλεις. Πάντα τα δραματοποιείς όλα», τότε το θέμα έχει ήδη κλείσει. Αν όμως πεις: «Δεν είχα καταλάβει. Θεσ να μου πεις τι είπα και σε έκανε να νιώσεις, έτσι;» τότε φτιάχνεις χώρο. Δεν λες «Έχεις δίκιο». Λες «Είμαι εδώ». Και αυτό φτάνει.

Υπάρχουν κάποιες φράσεις που, αν τις χρησιμοποιήσεις ως πρώτη αντίδραση, αλλάζουν ολόκληρο τον τόνο της συζήτησης.

Φράσεις, όπως: «Θέλω να τ' ακούσω αυτό» ή «Δεν είχα σκεφτεί ότι μπορεί να ένιωσες έτσι» ή «Δώσε μου λίγο χρόνο να το καταλάβω», μπορεί να φαίνονται απλές, αλλά μπορούν να αποσυμπιέσουν. Είναι φράσεις που σπάνε τη σκληρότητα που καμιά φορά προκαλεί η αλήθεια του άλλου. Και δεν έχει να κάνει με τις φράσεις (γι' αυτό, το θέμα δεν είναι να τις μάθεις απέξω και να

τις λες χωρίς να τις πιστεύεις). Έχει να κάνει με τη λογική πίσω απ' αυτές.

Εκτός, όμως, των παραπάνω, είναι καθοριστικό να αναπτύξουμε την ικανότητα να απαντάμε, ψύχραιμα και με υγιή τρόπο, ακόμα και αν απαντήσουμε αμέσως. Εύκολο; Σίγουρα, όχι. Αλλά με προσπάθεια και προπόνηση όλα τα παραπάνω θα γίνονται αυτοματοποιημένα. Δεν θα είναι πια τεχνικές και εργαλεία, αλλά ο τρόπος επικοινωνίας μας. Κομμάτι μας, που θα βγαίνει χωρίς ιδιαίτερη προσπάθεια.

## **Η φωνή σου ξεκινάει από μέσα σου**

Υπάρχουν φορές που προσπαθείς να μιλήσεις ήρεμα, αλλά δεν σου βγαίνει. Που λες σωστά λόγια, αλλά ακούγονται σκληρά. Μπορεί εξωτερικά να φαίνεσαι ψύχραιμος, αλλά μέσα σου νιώθεις εκνευρισμό. Και όσο και να το κρύβεις, αυτό περνάει και στους ανθρώπους που σε ακούν.

Γιατί η φωνή σου -όσο κι αν τη φροντίζεις τεχνικά- θα αποκαλύψει την εσωτερική σου κατάσταση. Όταν μέσα σου υπάρχει ένταση, αβεβαιότητα, θυμός ή απόσταση, αυτό θα ακουστεί. Όχι με φωνές. Αλλά, με τον πιο χαρακτηριστικό τρόπο: με το μικρό σπάσιμο, με τον κοφτό ρυθμό και την ψυχρή χροιά.

Δεν μπορούμε να κρύψουμε για πολύ αυτό που αισθανόμαστε. Η φωνή μας προς τους άλλους, είναι η συνέχεια της φωνής μας προς τον εαυτό μας.

Όταν μέσα σου σε πιέζει, όταν δεν σου δίνεις χώρο, όταν σε διορθώνεις διαρκώς, όταν μιλάς σκληρά στον εαυτό σου, τότε το ίδιο ύφος -χωρίς να το καταλάβεις- αρχίζεις να το βγάζεις και

προς τα έξω. Όχι γιατί δεν θες να είσαι ευγενικός. Αλλά, γιατί έτσι νιώθεις και έτσι μιλάς στον εαυτό σου.

Σκέψου το λίγο· όταν είσαι θυμωμένος με σένα, δεν αντέχεις εύκολα την κριτική των άλλων. Όταν νιώθεις ότι δεν αξίζεις, θες να υπερασπιστείς τον εαυτό σου σε κάθε αμφισβήτηση. Όταν φοβάσαι την απόρριψη, μιλάς από θέση άμυνας· ή και επίθεσης. Και τότε, όλα αποτυπώνονται στη φωνή.

Δεν θα ξεχάσω μια κουβέντα με την ψυχολόγο μου, σε μια περίοδο της ζωής μου που ήμουν πιεσμένος: «Δεν είναι ότι μιλάς άσχημα. Είναι ότι μοιάζεις να είσαι σε άμυνα. Ακόμα και όταν λες κάτι απλό». Δεν το κατάλαβα στην αρχή. Αλλά όσο το σκεφτόμουν, τόσο έβλεπα την αλήθεια σ' αυτό. Δεν ήταν τα λόγια μου. Ήταν το εσωτερικό μου φορτίο που έβγαине -άθελά μου- σε κάθε τόνο. Αυτή η ενότητα (και το βιβλίο εν γένει) δεν έχει στόχο να σου πει να είσαι πάντα ήρεμος, ούτε να παίζεις κάποιο ρόλο. Αντίθετα, θέλει να σου θυμίσει ότι η αυθεντικότητα ξεκινά όταν αναγνωρίζεις τι κουβαλάς και πώς αυτό επηρεάζει τον τρόπο σου.

Δεν μπορείς ν' αλλάξεις τη φωνή σου, αν δεν κοιτάξεις πρώτα από πού έρχεται. Αν δεν δεις το εσωτερικό σου τοπίο. Αν δεν παρατηρήσεις πώς μιλάς στον εαυτό σου όταν κάνεις λάθος. Πώς του λες «πρόσεχε», πώς του λες «μπράβο», πώς του λες «φτάνει».

Όταν αρχίσεις να μαλακώνεις μέσα σου, κάτι αλλάζει. Η φωνή σου γίνεται πιο σταθερή και πιο καθαρή. Δεν προσπαθεί να πείσει. Δεν προσπαθεί να προστατευτεί. Δεν προσπαθεί να επιβληθεί. Απλώς, επικοινωνεί.

Έχεις μιλήσει ποτέ μ' έναν άνθρωπο που σε ηρεμεί μόνο και μόνο με τον τρόπο του; Που μιλά ήρεμα, χωρίς να προσπαθεί να σε κατευνάσει; Που σε κάνει να θες να τον ακούσεις, όχι για-

τί λέει κάτι εξαιρετικά σημαντικό, αλλά γιατί ο τρόπος του έχει χώρο;

Αυτό δεν είναι χάρισμα. Είναι αποτέλεσμα εσωτερικής δουλειάς.

Είναι η ηρεμία που δεν προσπαθεί να επιβληθεί. Είναι ο άνθρωπος που έχει δουλέψει τόσο με τον εαυτό του, ώστε δεν χρειάζεται πια να φωνάζει για ν' ακουστεί. Αν, λοιπόν, θέλεις ν' αλλάξεις τον τρόπο που μιλάς, ξεκίνα απ' τον τρόπο που Σου μιλάς.

Αν θέλεις να ακούγεσαι πιο καθαρά, προσπάθησε να ησυχάσεις μέσα σου. Αν θέλεις οι λέξεις σου να συνδέουν, φρόντισε να έχεις πρώτα συνδεθεί με τον εαυτό σου. Όχι για να γίνεις τέλειος ή για να είσαι αρεστός. Αλλά για να μπορείς, αθόρυβα, να εκπέμπεις αλήθεια. Και η αλήθεια, όταν ειπωθεί με τρόπο, δεν χρειάζεται ένταση.

Έτσι τελειώνει αυτό το κεφάλαιο. Όχι με μια συμβουλή. Αλλά, με μια ερώτηση: Ποια είναι η φωνή που κυριαρχεί όταν δεν μιλάς; Αυτή θα ακουστεί· ακόμα κι όταν οι λέξεις σου και όλα τα υπόλοιπα είναι τέλεια.

## **Δοκίμασέ το στην πράξη**

Δεν είναι πάντα εύκολο να καταλάβεις πώς ακούγεσαι. Μιλάς, λες την άποψή σου, προσπαθείς να είσαι ξεκάθαρος κι όμως, κάτι στη φωνή σου, στον τόνο ή στο βλέμμα σου, αφήνει στον συνομιλητή σου μια άλλη εντύπωση απ' αυτή που είχες πρόθεση να επικοινωνήσεις. Όχι επειδή είσαι λάθος, αλλά επειδή αυτό που εκπέμπεται από εμάς, δεν είναι μόνο οι λέξεις.

Οι επόμενες ασκήσεις δεν είναι για να σε διορθώσουν. Είναι για να σε βοηθήσουν να παρατηρήσεις πώς ακούγεσαι. Και σιγά-σιγά, να γίνεις πιο συνειδητός με τον εαυτό σου και πιο ειλικρινής με τους ανθρώπους που αλληλεπιδράς.

### **Άσκηση 1 – Η «Καθημερινή ακρόαση»**

Σκοπός: Να εντοπίσεις σε πραγματικό χρόνο πώς ακούγεσαι όταν μιλάς σε διαφορετικούς ανθρώπους: να χαρτογραφήσεις διαφορές ανάλογα με το περιβάλλον (οικογένεια, δουλειά, φίλοι).

### **Οδηγίες βήμα-βήμα**

1. Διάλεξε τρεις συνομιλίες που θα έχεις σίγουρα αύριο (π.χ. πρωινό καφέ με συνάδελφο, τηλεφώνημα σε πελάτη, απογευματινή κουβέντα στο σπίτι).

2. Χρησιμοποίησε το κινητό σου και άνοιξε ένα «ηχητικό ημερολόγιο». Μην ηχογραφήσεις τη συνομιλία· ηχογράφησε εσένα, αμέσως μετά τη συζήτηση, κάνοντας μια σύντομη περιγραφή (60"-90") για το πώς μίλησες.

Τόνος που ένιωσα ότι χρησιμοποίησα: \_\_\_\_\_

Ρυθμός (γρήγορος/αργός/σταθερός): \_\_\_\_\_

Παύσεις (ναι/σχεδόν καθόλου): \_\_\_\_\_

Ένταση (χαμηλή/μέτρια/υψηλή): \_\_\_\_\_

Συναίσθημα που πιστεύω ότι άφησα στον άλλον: \_\_\_\_\_

## **Άσκηση 2 – Η αυτοματοποιημένη αντίδραση**

Σκοπός: Να εντοπίσεις την πρώτη αντίδραση που σου βγαίνει όταν νιώθεις πίεση ή παρεξήγηση και να μάθεις να την παρατηρείς, αντί να την αφήνεις να οδηγεί την κουβέντα.

### **Οδηγίες:**

1. Θυμήσου μια πρόσφατη στιγμή που κάποιος σου είπε κάτι που σε ενόχλησε, σε αιφνιδίασε ή σε έφερε σε άβολη θέση. Μια φράση ή συμπεριφορά που πυροδότησε εσωτερική ένταση.

Τι είπε;

---

---

2. Ποια ήταν η πρώτη φράση που σου ήρθε να πεις (ακόμα κι αν δεν την είπες φωναχτά);

---

---

3. Τώρα, παρατήρησε:

Η πρώτη σου αντίδραση ήταν επιθετική/ειρωνική/αμυντική/αποστασιοποιημένη/συγκαταβατική/άλλο:

---

Είχε μέσα της κάποιο συναίσθημα που δεν είπες, αλλά φάνηκε; Αν ναι, ποιο;

---

4. Γράψε τώρα την ίδια απάντηση, με έναν υγιή τρόπο.

Πιο συνειδητός τρόπος να το πεις:

---

---

5. Προαιρετικά: Σημείωσε τι θα μπορούσε να αλλάξει αν έδινες αυτή τη δεύτερη απάντηση αντί για την πρώτη.

---

---

---

### **Άσκηση 3 – Οι φράσεις που λέω συχνά (και πώς ακούγονται)**

Σκοπός: Να αποκτήσεις συνείδηση του γλωσσικού μοτίβου σου, δηλαδή τις φράσεις που λες συνέχεια, χωρίς να το καταλαβαίνεις, και πώς αυτές επηρεάζουν τη σχέση.

#### **Οδηγίες:**

1. Κατάγραψε 3–5 φράσεις που λες πολύ συχνά σε διάλογο, ειδικά σε στιγμές έντασης ή διαφωνίας. Μπορεί να είναι φράσεις όπως:  
«Δεν είπα κάτι κακό».  
«Κάνε ό,τι νομίζεις».  
«Πάλι τα ίδια λες».  
«Μην το παίρνεις προσωπικά».

Φράσεις που λέω συχνά:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Πότε τις λέω;

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Τι εννοώ όταν τις λέω;

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

## **Μια τελευταία σκέψη**

Ο τρόπος που μιλάς είναι σαν τον τρόπο που περπατάς μέσα σ' ένα δωμάτιο. Δεν χρειάζεται να φωνάζεις για να σε προσέξουν, ούτε να κρύβεσαι για να μην ενοχλείς. Αρκεί να ξέρεις πού πατάς. Να ξέρεις (και να «ακούς») πώς ακούγεσαι. Να σέβεσαι αυτό που νιώθει ο συνομιλητής σου, χωρίς να χάνεις τη φωνή σου.

Και πέρα από τις λέξεις υπάρχει και η πρόθεση. Γι' αυτό δεν υπάρχει «σωστός τρόπος» να πεις κάτι. Ή, τουλάχιστον, δεν πιστεύω τόσο σ' αυτό. Υπάρχει, όμως, συνειδητός τρόπος. Και όσο πιο συνειδητός γίνεσαι, τόσο πιο κοντά θα φτάνεις στο να σε ακούν οι συνομιλητές σου πραγματικά και χωρίς άμυνες.