

Правило № 1

Разбирането помага

Всички имаме минало. И то обяснява защо постъпваме по един или друг начин. Вярно, обяснява, а не оправдава, но поне разкрива причината за нашето поведение. Разбира се, никой друг не знае всички подробности, не познава вашето минало в цялата му сложност, но все пак доста хора са наясно с най-същественото.

Винаги има причина защо определени неща ви карат да се чувствате по-притеснени, по-напрегнати, по-развълнувани, по-цинични, по-депресирани, по-спокойни, по-ядосани, по-уверени в сравнение с други хора. Причината може да е генетична, а може да се дължи на неприятен опит в миналото или – както смята Фройд – на вашите родители. Приятелите ви могат да ви съветват да не се ядосвате толкова или да не бъдете прекалено подозрителни, да не бъдете толкова апатични или да не повишавате глас. Те обаче не разбират причините. Ако бяха учили в същото училище като вас, ако бяха преживели същата бедност като вас, ако бяха имали същите братя и сестри или ако бяха работили за същия шеф, щяха да разберат защо се държите по един или друг начин.

Казаното се отнася за всички. Не съществува човек на тази планета, чиито постъпки да не са повлияни или дори оформени от миналите му преживявания. Затова, когато някой колега ви се сопне, приятел ви подведе или най-близкият ви човек забрави рождения ви ден, помнете – винаги има причина. Може да ви се струва глупава, но си е причина.

Обръщам внимание на това, защото, разберете ли причината, противодействието ви срещу нечие негативно поведение ще се улесни. Дори да не сте в състояние да промените начина, по който се държи ваш приятел или коле-

га, ще откриете, че е по-лесно да го приемете, ако знаете причината. А понякога е достатъчно да проявите малко разбиране и човекът срещу вас ще промени поведението си.

Представете си, че шефът ви винаги се притеснява, ако съществува опасност да изостанете от графика, когато работите по престижен проект или просто му се налага да участва в официален обяд. Вие нямате никаква вина и не ви е приятно той да прехвърля напрежението върху вас. Но ако знаете – или дори само подозирате, – че е имал прекалено строг баща, същински маниак на тема дисциплина, който не е понасял и най-малкото закъснение? Или ако на предишната си работа се е разминал с повишението само защото е изпуснал важен срок? Това няма ли да ви накара да проявите поне малко разбиране, малко съчувствие? Няма ли да породи у вас желание да му помогнете? Чудесно! В такъв случай погрижете се следващия път да свършите работата си навреме и ако се налага да направите нещо в последния момент, предупредете шефа си достатъчно рано, като не пропуснете да му обясните, че това няма да се отрази на крайния срок. Така ще облекчите напрежението, на което е изложен, и съответно той няма да прехвърли част от него върху вас. Така не е ли по-добре?

Разберете ме правилно – не оправдавам лошото поведение (вашето или на вашия шеф). Разбира се, никой не трябва да прехвърля своето напрежение върху човек, който не го заслужава. Или своя гняв, безпокойство, неувереност или каквото и да било. Но все пак се случва. Това ще ви помогне да се справите със ситуацията, когато някой излее гнева си върху вас. Искам да разберете каква е мотивацията на отсрещната страна заради вас самите.

Не съществува човек на тази планета,
чиито постъпки да не са повлияни
или дори оформени от миналите му преживявания.

Правило № 2

Никой не е длъжен да прилича на вас

Случвало ми се е да работя с хора, които винаги са държали бюрата им да бъдат ненужно, безсмислено, непоносимо подредени. Така поне смятах аз. Подредените като по конец папки, картонената подложка за чашата с кафе, химикалките, кламерите и телбодът, които заемаха строго определени места... Тази педантичност се отразяваше и в начина на работа. Всеки документ трябваше да отиде в архива в мига, в който работата с него приключеше, всяка бележка трябваше да бъде написана с химикалка в съответен цвят, всеки имейл имаше код, всеки списък със задачите за деня също бе кодиран съобразно приоритета, спешността и важността.

Това ме влудяваше. Колегата ми не бе в състояние да действа импулсивно, нито да промени посоката на мислене или действие наред с соответната задача или да приеме спонтанно каквато и да било идея. Не понасяше и когато оставях неподредените си папки върху спретнатите му купчини с документи. Намирах за абсурден начина, по който той задушаваше собствената си креативност и потискаше способността си да проявява гъвкавост.

Но... както обикновено, трябваше да призная, че подобно поведение има и положителна страна. Настъпеше ли извънредна ситуация, познайте кой мигом откриваше нужния имейл? И на кого можехме да разчитаме, в случай че забравехме ключов момент от задачата, върху която работехме? Кой бе в състояние да организира мероприятие или проект с нечовешка ефективност? Кой никога не закъсняваше за съвещание и винаги носеше допълнителни копия от соответните документи, в случай че хора като мен бяха забравили своите?

За да бъда напълно откровен, трябва да призная, че дълго време се отнасях с известна доза високомерие към подобни колеги, защото те не бяха в състояние да генерират идеи като мен, да накарат другите отдели да ни помогнат или да действат спонтанно. И не идеално подредените им бюра ги възпираха да направят всички тези неща. Моят колега просто не беше такъв човек. Бюрото му бе най-очевидният индикатор за неговата същност, която бе толкова различна от моята. И която – както осъзнах впоследствие – по нищо не ми отстъпваше. Просто беше по-различна.

Почти всички споделяме заблудата, че начинът, по който правим едно или друго, е най-добрият, най-правилният, най-ефективният. А онези, които се различават от нас, грешат или най-малкото не са толкова добри и ефективни в работата си като нас. Спомням си как, когато бях на дванайсет, останах да пренощувам в дома на мой приятел и открих, че семейството му използва друга паста за зъби. Стори ми се много странно, бях убеден, че нашата е най-добрата, защото в противен случай не бихме я използвали. Защо тогава те купуваха друга паста за зъби?

Не се съмнявам, че знаете всичко това. Но понякога е толкова лесно да го забравим. Когато някой около нас ни постави в неудобно положение, много по-лесно е да го критикуваме, да заявим, че се държи глупаво, неразумно, ирационално, вместо да приемем поведението му за съвсем нормално, просто то не ни устройва. Въпреки това, ако искате да извадите наяве най-доброто от хората – което е и във ваш, и в техен интерес, – трябва ясно и категорично да признаете, че ако нещо не ви харесва, това не означава, че не е правилно. Когато приех, че бюрото на моя колега никога няма да изглежда толкова разхвърляно като моето и в това няма нищо лошо, на мен ми стана много по-лесно да го харесам и оценя.

Ако нещо не ви харесва, това не означава,
че не е правилно.