

TREI

Te aud

Relații mai bune, oameni mai fericiți

MICHAEL S. SORENSEN

Traducere din limba engleză de Gabriela Plăcintă

Cuprins

<i>Introducere</i>	7
Partea I. Puterea validării	19
Capitolul 1. De ce merită să-ți pierzi timpul	21
Capitolul 2. Bazele validării	31
Capitolul 3. Cele mai comune concepții greșite privind validarea	50
Capitolul 4. Totul pornește de la empatie	63
Partea a II-a. Metoda de validare în patru pași	73
Pasul 1. Ascultă cu empatie	77
Pasul 2. Validează emoția	89
Pasul 3. Oferă un sfat sau o încurajare (dacă este cazul)	102
Pasul 4. Revalidează	117
Partea a III-a. Cum îmbini toate elementele	123
Situații din lumea reală	125
Gânduri de final	146
<i>Postfață</i>	155
<i>Mulțumiri</i>	159

Introducere

„Nu uita că toți oamenii pe care îi întâlnești se tem de ceva, iubesc ceva și au pierdut ceva.“

— H. JACKSON BROWN, JR

— Ești de pe aici?

— Am crescut în California, dar locuiesc aici de cincisprezece ani. Tu?

Mă aflu la prima întâlnire cu o femeie pe care tocmai ce o luasem de acasă și ne îndreptam spre un local unde se servea înghețată cu iaurt. Era obosită după o zi lungă de muncă, așa că am plănuit o întâlnire scurtă, într-un cadru relaxat — mă gândisem că vom sta acolo o jumătate de oră, timp în care să ne cunoaștem mai îndeaproape și, dacă totul va merge bine, o voi invita în oraș la sfârșitul săptămânii.

După ce am schimbat câteva replici mărunte, am simțit că ea nu-și dorea să fie acolo. Părea să fie mai mult decât dezinteresată, mai degrabă complet închisă în sine. Se trântise pe scaun, răspundea scurt și aproape imperceptibil la întrebări și se tot uita în jur, căutând

mereu parcă un ceas sau o scuză ca să poată pleca de acolo.

O cunoscusem în urmă cu o săptămână, când îmi lăsase impresia că e o fire prietenoasă, deschisă și foarte veselă. Totuși, femeia care stătea acum în fața mea nu mai aducea deloc cu cea de atunci. Ce îi spuneam sau ce o întrebam nu părea să conteze; îmi arăta clar că nu avea chef de vorbă.

M-am străduit să păstrez conversația pe linia de plutire pentru încă zece minute, după care am renunțat. Ne-am urcat în mașină și am pornit înapoi spre casă. Pe drum am întrebat-o despre familia ei. A făcut o pauză scurtă înainte să mă avertizeze că familia era un subiect sensibil de discuție. „Aha“, m-am gândit, „asta explică multe.“ Mă așteptam să nu dezvolte subiectul, dar a început să se deschidă în fața mea, fapt ce m-a surprins.

— Părinții mei divorțează, mi-a spus.

— Ah..., i-am răspuns, simțind un puternic sentiment de compasiune. Îmi pare *foarte* rău.

— E OK, a mormăit cu o atitudine de o impasibilitate destul de neconvingătoare. Sunt bine.

— Ăă... nu? Nu e deloc „bine“ să afli că părinții tăi divorțează, i-am răspuns. Trebuie să fie *incredibil* de greu.

— Mda, de fapt e chiar nasol, mi-a confirmat imediat, lăsând să iasă la lumină adevăratele sentimente ce se aflau sub masca pe care o afișase mai înainte.

— Și, colac peste pupăză, tocmai ce-am aflat că tatăl meu se însoară cu o altă femeie și nici măcar nu m-a invitat la nuntă! Ai mei n-au nicio lună de când s-au despărțit! mi-a spus.

— Vorbești serios?

— Mda. E nasol. Trimite bani acasă din când în când, ceea ce mi se pare jignitor, de parcă banii ar rezolva totul. Are senzația că-și poate continua viața pur și simplu, abandonând-o pe mama. Și apoi aud dintr-odată că face nuntă în Hawaii și, mai mult decât atât, nici măcar nu și-a invitat copiii?!

— Incredibil..., i-am răspuns simțindu-mă deopotrivă șocat, furios și trist.

A continuat să vorbească pentru alte câteva minute, eliberându-și sentimentele într-un mod surprinzător de deschis și sincer, timp în care am ascultat-o. După o pauză scurtă, i-am vorbit.

— Știi, Rachel, îmi pare foarte rău. Sincer, nu pot să-ți spun că știu cum te simți, pentru că aș minți. Nu am mai trăit experiența divorțului până acum. Pot doar să-mi imaginez cât este de dureroasă.

Nu a răspuns la comentariul meu, dar am observat că a făcut-o să se simtă mai confortabil și a continuat să îmi povestească.

— Și știi ce-i cel mai rău în toată povestea asta? Când prietena ta cea mai bună îți spune că trebuie doar „să zâmbești, pentru că asta te va face să te simți mai bine“.

Am dat din cap dezaprobat.

— De parcă asta ar ajuta, am zis eu într-o notă sarcastică, arătându-mi empatia.

— Pe bune! a continuat ea. Mai sunt și alți oameni care îmi dau replici asemănătoare, precum: „Se putea și mai rău“ sau „O să treci peste în cele din urmă“. Nu sunt proastă, îmi dau seama că voi trece peste la un moment dat. Dar nu asta vreau să aud acum.

— E de-a dreptul frustrant, am zis. E *ultimul* lucru pe care vrei să-l auzi când treci printr-un astfel de eveniment.

— DA, mi-a răspuns oftând.

Ne-am petrecut următoarea oră în mașina învăluită într-o lumină slabă, timp în care Rachel s-a deschis complet în fața mea. Pe lângă divorțul părinților ei, mai trecuse și printr-un accident de mașină cu câteva săptămâni în urmă (din care a scăpat nevătămată ca prin urechile acului), iar sora ei mai mică tocmai ce fusese diagnosticată cu cancer. Divorțul, un accident grav de mașină și o soră cu cancer — toate într-o lună. Mi-am dat seama că era prima dată când povestea cuiva fără ocolișuri despre tot ce i se întâmplase.

În timpul conversației noastre am făcut tot ce mi-a stat în putere să îi arăt că mă identific cu ceea ce simțea, nu doar că îi ascult povestea și îi arăt compasiune, ci și că mă conectam la experiența ei, că îi observ suferința, că nu voi încerca să repar ceva, să îi ofer sfaturi sau să îi spun să meargă înainte. În acele clipe tot ce puteam să fac era să o ajut să înțeleagă că toată suferința, furia și confuzia pe care le simțea erau perfect în regulă. Era de înțeles. Avea tot dreptul, dar mai ales avea nevoie să *simtă* toate acestea.

La sfârșitul întâlnirii noastre, a făcut o pauză scurtă și apoi mi-a spus:

— Îți mulțumesc. Îmi pare rău că te-am împovărat cu povestea mea. Cred că până în momentul de față nu m-am simțit în stare să povestesc cuiva. E pentru prima dată după mult timp când chiar mă simt ușurată.

I-am mulțumit pentru sinceritatea arătată și am condus-o până la ușa casei sale. Întors în mașină, am

stat câteva minute să mă gândesc la ce se întâmplase. O întâlnire ciudată, cu implicare unilaterală, care trebuia să dureze doar treizeci de minute, se transformase într-un exercițiu de conectare impresionant și puternic. Această nouă amică ajunsese să se simtă în siguranță cu mine, suficient cât să mi se destăinuie și nu doar atât — eu ajunsesem să percep sentimente reale de dragoste, grijă și compasiune pentru ea. Toate într-o singură oră. Firește că nu mă refer la o dragoste romantică, ci la un sentiment mai profund, de atenție și grijă pentru o altă persoană. În acea seară, am așternut următoarele rânduri în jurnalul meu:

„A fost extraordinar să văd cum s-a deschis în fața mea, cum a început să se simtă în siguranță și cum, cred eu, a perceput dragostea mea pentru ea, întrucât am știut cum să îi *validez* sentimentele. Sunt sigur că a fost ca o gură de aer proaspăt pentru ea. A fost ca și cum și-a luat o piatră de pe inimă. S-a simțit *ascultată* și *înțeleasă*“.

MOMENTUL MEU REVELATOR

Acea întâmplare a reprezentat un moment decisiv pentru mine. Am început să văd mai clar ca niciodată cât de puternică era validarea și eram extrem de încântat.

Am aflat pentru prima dată despre conceptul de validare — ceea ce reprezintă, pe scurt, acțiunea de a ajuta pe cineva să se simtă ascultat și înțeles — de la terapeuta și coachul meu. Ne-am întâlnit de două ori

pe săptămână, fie în cadrul ședințelor individuale, fie în cele de grup, pe parcursul câtorva ani, timp în care am abordat subiecte precum conflictele de la serviciu, problemele din relație și alți factori de stres din viața de zi cu zi. Ședințele de consiliere și de coaching pe care le susțineam se bazau pe o abordare prin care îi învățam pe ceilalți cum să ducă o viață onestă, puternică și *interconectată* cu a celor din jur. (Ca o paranteză, sunt de părere acum că toată lumea ar trebui să aibă un terapeut bun. Serios, îți poate schimba viața.) În scurt timp am realizat că eram deja pe jumătate imersat în principii și obiceiuri aflate la polul opus față de cele la care se raportează în mod normal oamenii în viață, iar cu cât le exersam mai des, cu atât mă simțeam mai încrezător și mai conectat la ceilalți. Așa cum probabil ai ghicit deja, validarea este unul dintre acele obiceiuri.

Când am început să ies cu Rachel, eram deja cât de cât familiarizat cu conceptul de validare. Știam cum să recunosc solicitările de validare și aveam deja ceva experiență în a o oferi. Ceea ce nu știam însă era cât de mult *tânjesc* oamenii după asta. A fost cel puțin revelator să văd cum zidurile de furie, frustrare și suferință pe care și le ridicase Rachel în jurul ei s-au sfărâmat ca prin minune.

Pe parcursul lunilor ce au urmat, am avut experiențe similare cu familia, prietenii și colegii. Subiectele de discuție variau de la întâlniri amoroase și căsnicie la decizii importante de afaceri, așa încât am descoperit că eram capabil să susțin aceste conversații cu claritate și conectându-mă la ceilalți.

Pe măsură ce am continuat să pun în practică această abilitate proaspăt descoperită, beneficiile au început să

devină tot mai vizibile. Oamenii au început să îmi spună: „E atât de ușor să vorbesc cu tine“ și „Ești un foarte bun ascultător“. Observând interacțiunile pe care le aveam cu cei din jur, unul dintre mentorii mei mi-a spus:

— Ai un talent desăvârșit la a-i face pe oameni să se simtă în largul lor.

Colegii mi-au transmis că apreciază faptul că sunt un manager abordabil și că sunt impresionați de capacitatea mea de a trata conflictele iscate între colegi sau departamente.

Nu îți împărtășesc aceste întâmplări ca să-mi mângâi orgoliul, ci să demonstrez următoarele: 1) validarea are rezultate vizibile și efecte remarcabile și 2) este o abilitate pe care toată lumea o poate învăța. Nu m-am născut cu aceste calități pe care oamenii le-au văzut în mine, ci le-am dobândit prin învățare. Când am realizat că am dat peste ceva cu adevărat valoros, am început să caut modalități prin care să pot transmite și celorlalți ce am învățat. Abilitatea de a valida a ajuns să aducă îmbunătățiri tuturor aspectelor din viața mea: prietenii, conversațiile cu șeful și colegii mei, viața amoroasă, relațiile de familie, chiar și interacțiunile cu străinii. Trebuia să dau mai departe totul.

În afară de câteva scurte articole online care abordau tema validării, nu am găsit niciun material de învățare care să ofere informațiile pe care eu le consideram practice. Există pe piață cărți despre absolut orice — de la cum să înjuri eficient până la cum să construiești obiecte din păr de pisică (nu glumesc) —, însă s-a scris foarte puțin despre versatilitatea și puterea validării. Așa că, în afară de a le recomanda oamenilor să treacă prin patru

ani de terapie, nu prea aveam niciun instrument la îndemână prin care să împărtășesc această comoară.

La aproximativ șase luni de la întâlnirea mea cu Rachel, m-a sunat fratele meu. Trecea printr-o perioadă dificilă și avea nevoie de un sfat. M-a pus la curent cu situația lui actuală și apoi a făcut o pauză. Primul meu impuls a fost să îi ofer din start o soluție, însă, gândindu-mă la experiența mea anterioară cu validarea, am simțit că aș putea să abordez situația cu mai multă înțelepciune. Am renunțat la ideea de a-i oferi un sfat și i-am spus doar atât: „Frate, îmi pare rău. Îmi închipui că e *superfrustrant*. Și eu am trecut prin ceva asemănător chiar luna trecută și știu... e greu“.

Cu siguranță, această replică simplă l-a ajutat pe fratele meu să-și ridice de pe umeri o mare frustrare. Când mi-a răspuns, i-am simțit ușurarea în glas. Mi-a povestit ce crede el despre situație și cum vrea să o rezolve. În mod surprinzător, se gândise chiar la soluția pe care voiam să i-o propun. În cele din urmă, am realizat că, deși mă sunase să îmi ceară sfatul, avea nevoie, de fapt, de validare. Am mai stat de vorbă preț de câteva minute și apoi am încheiat conversația. Mi-a spus că se simte mult mai bine și mi-a mulțumit pentru timpul pe care l-am petrecut stând de vorbă. După ce am închis, m-am oprit pentru o clipă și m-am gândit.

— Toată treaba asta cu validarea e extraordinară, mi-am spus.

Apoi mi-a trecut prin cap un gând *complet* neașteptat.

— Ce-ar fi să scriu o carte despre asta?

— *Ești chiar amuzant*, a ripostat imediat criticul meu interior. Cine ești tu să scrii o carte?

Și, totuși, gândul acesta nu m-a abandonat. Poate sună ciudat, dar aproape că m-am simțit *obligat* să scriu ceva, de parcă îi datoram asta cuiva. Simțeam că aș fi egoist dacă nu aș împărtăși cu ceilalți principiile de viață care îmi aduceau atâtea beneficii evidente.

— Nu sunt nici scriitor, nici cercetător și nici psihoterapeut, mă gândeam. De ce ar vrea cineva să asculte ce am de spus?

Sincer? Poate că nu mă va asculta nimeni. Totuși, părea că fiecare experiență, fiecare conversație și fiecare clipă de reflecție tăcută mă duceau cu gândul înapoi, la scrierea acestei cărți. Trebuia să o scriu. Trebuia măcar să *încerc* să le spun și celorlalți. Chiar și dacă doar o persoană ar avea ceva de câștigat din această încercare a mea, avea să merite efortul. În cele din urmă, într-o zi însorită de duminică, mi-am deschis laptopul și am început să scriu.

LA CE SĂ NE AȘTEPTĂM DE LA ACEASTĂ CARTE

Așadar, nu — nu sunt psiholog. Nu am susținut ședințe de consiliere cu vedete sau cu directori sus-puși și nici nu am titlaturi în fața numelui. Sincer, mă îndoiesc că sunt în vreun fel diferit de tine în ceea ce privește capacitatea intelectuală, talentul sau abilitățile. În schimb, am de oferit din cunoștințele mele și din tot ce am învățat în patru ani de terapie și coaching, precum și dintr-un volum ridicol de bogat de încercări și

greșeli. Am adunat insight-uri și cele mai bune practici din peste zece cărți de specialitate, am filtrat principii de bază din peste 500 de ore de discuții cu specialiști acreditați și am pus în practică, îmbunătățit și probat aceste abordări de mii de ori. Poate că la început va trebui să mergi pe încredere, până când îți intri în ritm, dar te asigur: informațiile de aici sunt de calitate.

Așa cum ai observat, cu siguranță, această carte e destul de scurtă. Am fost tentat să adaug capitole, povești și alte chestiuni de umplutură adiționale (adică inutile) ca să fac cartea mai lungă — o carte mai groasă dă mai bine în bibliotecă, nu-i așa? Însă puține lucruri în viață mă enervează mai tare decât să citesc o carte de mai bine de trei sute de pagini, care să-mi explice ceva ce ar fi putut fi explicat în primele cincizeci. Această carte nu face parte din acea categorie.

În schimb, voi trece direct la subiect, astfel încât tu să poți începe să pui în aplicare principiile descrise aici. La urma urmei, singura cale prin care poți să afli cât de eficiente sunt ele este să le probezi. Încearcă-le. Aplică-le. Am adăugat povești și cercetări acolo unde am simțit că aduc un plus de valoare și am evitat să completez cu alte detalii acolo unde am crezut că ar fi în plus. Scopul meu a fost ca această carte să fie ușor de citit, o lectură prin care poți să treci la sfârșit de săptămână și să o reiei la nevoie.

Acum, înainte să îți dăm drumul, trebuie să ai în vedere faptul că aceste principii nu-ți vor rezolva brusc toate problemele din relație, nu te vor vindeca de orice boală și nici nu te vor face mai arătos. Însă ele vor aduce îmbunătățiri în relațiile tale, vor crește șansele ca

oamenii să ia în considerare sfaturile pe care le oferi, îți vor spori capacitatea de a-i susține pe ceilalți atunci când trec prin perioade dificile și îți vor fi de folos în periplul tău prin întâmplările cu un impact emoțional important. Acestea au făcut minuni în viața mea și a multor alora, am fost martor la asta. De-a lungul timpului, ele își vor demonstra eficiența, iar dacă o să le aplici cu temeinicie, nu vei fi dezamăgit.

Partea I

Puterea validării