

* * *

Предговор

Тази книга е революционна. Именно това беше първата ми мисъл, когато прочетох ръкописа. До такава степен бях завладян от значимостта, силата и навременността на посланието ѝ, че дори предложих на авторите да я озаглавят „Революционните разговори”. Но впоследствие, когато я прочетох по-задълбочено и изслушах аудиоверсията, съпреживявайки прозренията, резултат от многогодишен професионален опит, проумях защо авторите бяха я озаглавили „Ключовите разговори”.

От работата си с различни организации и семейства, както и от личен опит знам, че в кариерата и личния живот на всеки човек има моменти, от които зависи всичко по-нататък. Много от тези решаващи моменти са свързани именно с „ключови” разговори с важни за нас хора, които обикновено провеждаме в емоционално заредена атмосфера. Всяко решение, което вземаме в такива моменти, ни повежда по един от пътищата, водещи в различни посоки.

Много мъдрост има в думите на големия историк Арнълд Тойнби, който твърди, че цялата история – не само на обществата, но и на институциите и отделния човек - може да се обобщи в следните думи: *Нищо не ни проваля така, както успехът*. С други думи, когато едно житейско предизвикателство се посрещне с равностоен отговор, ние постигаме успех. Но когато предизвикателството се промени и усложни, старият поведенчески отговор, който ни е донесъл успех, вече не върши работа – той ни проваля. Ето защо нищо не може да ни провали така, както успехът.

Понятието „предизвикателство” е придобило нов смисъл за съвременното семейство и работна среда, за живота ни като цяло. Светът се променя с плашеща скорост и става все по-зависим от фантастични и опасни технологии, а стресът и напрежението, на които сме подложени, нарастват експоненциално. Днешната напрегната атмосфера налага необходимостта да положим специални грижи за междуличностните взаимоотношения и да развием по-висши умения и стратегии за откриване на *нови* и по-добри решения за възникващите проблеми.

Новите, по-добри решения не изискват да убеждаваме другите да мислят като нас или да приемаме тяхната позиция; те се изразяват в откриване на общ път. Казано накратко, новите решения се основават на принципа на синергията, тоест цялото е повече от простата сума на съставните си части. Синергията се проявява в подобряване

на взаимоотношенията, в избора на по-ефикасен метод за вземане на решения, в повишената ангажираност по отношение на взетите решения или в комбинираното им действие.

От книгата ще научите, че „ключовите разговори” *преобразяват* хората и взаимоотношенията. Те нямат нищо общо с преговорите, тъй като създават връзка от съвсем нов порядък. Те представят така наречения „среден път”, както го наричат будистите – не компромис между двама противници в директен и праволинеен сблъсък, а по-висока пресечна точка, връх на равнобедрен триъгълник. Когато двама души водят откровен диалог, между тях се създава съкровена връзка, подобна на тази, която сплотява семейството след раждането на очаквано дете. Това означава, че общуването им е реално и съзидателно. В действителност тази връзка е толкова силна, че ни прави неспособни да проявим нелоялност и да злословим в *отсъствието* на другия, дори под влиянието на такъв могъщ механизъм, какъвто е социалният натиск.

Основната тема в книгата е развита последователно и блестящо. Авторите успяват да ни убедят в необикновената сила на диалога, показват ни как да си изясняваме своите истински желания и случващото се в хода на разговора, как да създаваме условия на сигурност и да използваме самоосъзнатостта и самопознанието си. Научаваме как да постигнем такова ниво на взаимно разбирателство и съзидателна синергия с другите, че да се ангажираме емоционално с взетите решения и с готовност да се посветим на реализирането им. Казано накратко, ние се учим да създаваме правилна умствена и емоционална нагласа, за да усвоим и прилагаме успешно правилния набор от умения.

Въпреки че имам дългогодишен опит в представянето и преподаването на сходни идеи, бях дълбоко повлиян, мотивиран и дори вдъхновен от тази книга – усвоих нови концепции, придобих по-дълбоко разбиране и открих нови възможности за приложението на стария опит. Научих също как новите техники, умения и способности могат да бъдат използвани в комбинация и как чрез ключовите разговори можем да сложим край на посредствеността и грешките от миналото. Повечето от големите пробиви в живота на всеки в действителност се дължат на сътрудничеството.

Когато прочетох „Ключовите разговори”, с огромно задоволство установих, че моите скъпи приятели и колеги са синтезирали жизнения си и професионален опит в тази книга. Те са се заели с изключително важна тема и са я разработили блестящо - достъпно и забавно, с чудесно чувство за хумор, здрав разум, практичност и много

примери. Те показват начина, по който можем да съчетаем интелекта и емоционалната интелигентност, за да провеждаме ефективно ключови разговори.

Спомням си как преди доста време един от авторите трябваше да проведе ключов разговор със свой преподавател в колежа. Професорът подозираше, че студентът не полага достатъчно усилия и не реализира потенциала си. Приятелят ми слушаше внимателно професора, преформулираше загрижените му изказвания и изразяваше признателност, че способностите му са оценени, а след това спокойно и с усмивка каза: „В момента съм съсредоточен върху други приоритети и обучението не е толкова важно за мен. Надявам се да ме разберете”. В първия момент професорът беше смяян, но от този момент нататък започна да се вслушва по-внимателно в думите на своя студент. Потече диалог, в резултат на който беше постигнато по-дълбоко разбиране на ситуацията и връзката между двамата се задълбочи.

Всеки от авторите е ярка личност и изтъкнат лектор или консултант. Виждал съм ги да правят чудеса по обучителни семинари, но не бях сигурен дали ще успеят да вместят такава пространна и сложна тема в една книга. Те опровергаха съмненията ми. Най-горещо ви препоръчвам задълбочено да прочетете настоящата книга, да отделите нужното време, за да обмислите всяка глава и да откриете логиката в последователността, в която са изложени. После се опитайте да приложите наученото в практиката и отново се върнете към книгата, научете още неща и приложете новопридобитото знание. Помнете: да *знаеш* и да не *действаш* е равностойно на това да не *знаеш*.

Убеден съм, че и вие като мен ще откриете, че ключовите разговори, прекрасно описани на следващите страници, отразяват прозрението в красивото и незабравимо стихотворение на Робърт Фрост - „Пътя, по който не поех”:

*Два пътя в леса разделени видях,
ала не можех да тръгна по двата.
Бях пътник единствен, там дълго стоях,
единия с поглед надолу следях
гръб как извива навътре в гъстака.*

(...)

*Това ще разказвам с въздишка за тях,
щом минат години и се изгубят.
Два пътя веднъж разделени видях
и по-запустелия аз си избрах,
а това промени всичко друго.*

Стивън Р. Кови