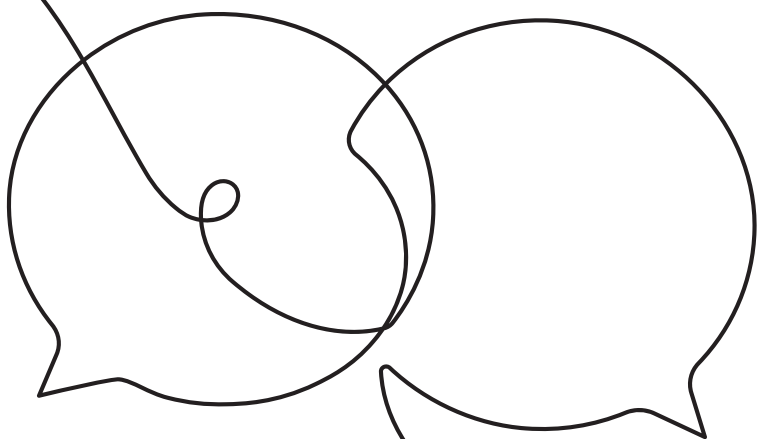


POGOVARJAJ SE

Alison Wood Brooks

POGOVARJAJ SE



Znanost pogovora in umetnost pristnosti

Prevedla Karmen Jordan



PRIMUS
izbrane knjige

Alison Wood Brooks

POGOVARJAJ SE

Zbirka SamoSvoji

Naslov izvirnika: Talk

Copyright © 2025 by Alison Wood Brooks. All rights reserved.

Za slovensko izdajo © Založba Primus, d.o.o., Brežice 2025.

Vse pravice pridržane. Brez pisnega dovoljenja založnika ni dovoljeno nobenega dela te knjige reproducirati ali prenašati v kakršni koli obliki ali s kakršnimi koli elektronskimi ali mehanskimi sredstvi, vključno s fotokopiranjem, snemanjem ali s kakršnim koli sistemom shranjevanja in priklica informacij, razen v primeru kratkih navedkov, vključenih v kritiške članke ali kritike.

PREVEDLA Karmen Jordan

LEKTORIRALA Andreja More

UREDILA Barbara Lipovšek

OBLIKOVALA Tanja Pirnat

SLIKA NA NASLOVNICI Shutterstock, Xiaur

IZDALA IN ZALOŽILA Založba Primus: www.primus.si

ZA ZALOŽBO Damjan Racman

TISK Digitalni tisk Primus

NAKLADA Tisk na zahtevo

Brežice 2026

CIP - Kataložni zapis o publikaciji

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

316.77

WOOD Brooks, Alison

Pogovarjaj se : znanost pogovora in umetnost pristnosti / Alison Wood Brooks ; [prevedla Karmen Jordan]. - Brežice : Primus, 2026. - (Zbirka SamoSvoji)

Prevod dela: Talk

ISBN 978-961-7263-61-9

COBISS.SI-ID 286963459

Za Sarah

Vsebina

Uvod	9
1. Igra usklajevanja	25
2. Teme (prva maksima)	51
3. Spraševanje (druga maksima)	87
4. Lahkotnost (tretja maksima)	123
5. Prijaznost (četrta maksima)	157
5 ½. Kratek premor	191
6. Mnogoteri umi	193
7. Zahtevni trenutki	225
8. Opravičila	269

Epilog 303

Dodatek 309

Zahvale 325

Opombe 329

Uvod

PRED LETI MI JE MOJ TRETJI OTROK – prikupna, bojevita deklica, ki je šla po stopinjah dveh razposajenih starejših bratov – prvič rekel »rada te imam« in me cmoknil na brado. Srce mi je poskočilo od sreče. Čeprav sem resna znanstvenica, ki naj ne bi poznala pretiranih čustev, mi je v tistem trenutku v oči privrel studenec debelih, vročih solz. Po petnajstih mesecih hranjenja, zibanja, prepevanja, dela, nasmihanja, joka in kričanja (večinoma v sebi) je bil čudež slišati besede *rada te imam*, ki so prišle iz njenih ljubkih ustec. To je bil trenutek za dojenčkove albume, ljubezenske pesmi, pravljice.

Šele ko sem Charlotte položila v zibko in jo pokrila, tiho zaprla vrata ter s pritajenimi koraki skoraj dosegla drugi konec hodnika, me je zadelo: moja hči je rekla »brada mnjam«, kar je pomenilo »brada je okusna«. Nato me je polizala po bradi.

Če pustimo ob strani iskanje krivca (ker je seveda jasno, da je bila kriva ona), takšni spodrsaljci niso značilni samo za pogovore z otroki, ki se jezika šele učijo. Pogovarjanje lahko postavi na realna tla tako otroke kot odrasle. S težavo se prebijamo skozi trenutke zadrege, nelagodja, napetosti in dolgočasenja v upanju, da bomo odkrili nova spoznanja, veselje, napredek in povezanost.

In niso vse težave, povezane s pogovori, preprosto posledica napačnega razumevanja slišanege. Nekaj let pred »incidentom

z brado« sem med večerjo s soparjenimi kitajskimi cmočki v trendovski restavraciji v središču mesta zbrala pogum, da sem dobri prijateljici zaupala svoje pomisleke do njenega fanta. O tem sem razmišljala več mesecev, verjetno že več kot leto dni. Rekla sem, da je on sicer v redu, vendar je ona izjemna. Skrbelo me je za njeno srečo, za njeno prihodnost. Moje mnenje je sprejela razumevajoče. Zdelo se je, da ni popolnoma presenečena, in z mano se je pogovorila o mojem pogledu. Ko so se ji oči rahlo orosile, sem zamenjala temo. Vedela sem, da me je slišala, in nisem hotela pritiskati nanjo.

Dva dni pozneje se je na mojem telefonu pojavilo prijateljico sporočilo. Si je želela nadaljevati pogovor? Je bila pripravljena, da mi zaupa o težavah v njunem odnosu ali o svojih lastnih dvomih? Ne. Bila je fotografija diamantnega prstana, ki se je bleščal na soncu. Prepoznala sem njeno roko, isti rdeč lak za nohte, ki ga je nosila pred dvema večeroma med najino večerjo s cmočki. Fant jo je zasnubil, ona pa je privolila.

Čeprav se mi je zdelo, da je bil najin pogovor dober, in sem bila ponosna, da sem zbrala pogum za deljenje svoje perspektive, prijateljici nisem pomagala. In nisem je preprosto napačno slišala – napačno sem jo razumela. Njeno zamišljeno tišino sem si razlagala kot sprejemanje mojih pogledov, kot da mi bo vsak hip zaupala, da tudi njo v povezavi z njim obhajajo dvomi. V resnici pa je že pomagala izbrati prstan in ni vedela, ali naj mi pove, kako zgrešeni so moji nasveti.

Hitro sem odgovorila na fotografijo, ki mi jo je poslala: »Vau! On je genij. Prstan je čudovit, tako kot ti. Upam, da si v sedmih nebesih.« Potihoma pa sem upala, da bo moje navdušenje pomagalo izbrisati neprimerne komentarje, ki sem jih izrekla pred dvema večeroma. Upala sem, da bo pozabila, da sem načela napačno temo ob napačnem času in napačno razumela njene namige.

V vsakem pogovoru sprejmemo več tisoč bežnih mikroodločitev¹ o tem, kaj bomo rekli ter kako in kdaj bomo to povedali. Nekatere od teh odločitev se končajo dobro, druge ne. Tudi običajne, dobronamerne in popolnoma razumne odločitve lahko povzročijo težave pri povezovanju z drugimi – od drobnih razpok do agresivnih raztrganin. Včasih lahko začutimo, da smo rekli nekaj, kar je negativno vplivalo na pogovor ali odnos. Včasih pa sploh ne vemo, da je šlo kaj narobe ali zakaj se je zgodilo, kar se je. Težave včasih izzvenijo hitro in niso nič posebnega. Včasih pa imajo lahko naši spodrseljaji v pogovorih hude posledice: od nelagodja, zmede in zadrege do sovražnosti, depresije in zlomljenega srca.

Čeprav se pogovarjamo *ves čas*, je pogovor presenetljivo zapleten in tvegan. Pravzaprav gre za eno od najbolj zapletenih in nepredvidljivih človeških dejavnosti – za enega od naših kognitivno najzahtevnejših podvigov. Za to obstajata dva ključna razloga, ki ju lahko v grobem opredelimo kot »okolščine« in »cilje«.

Okoliščine: Glasbeni videospot za pesem Ariane Grande iz leta 2020 »Positions« pevko prikazuje kot predsednico Združenih držav Amerike. Vse okoli nje se nenehno spreminja. Vidimo jo v Ovalni pisarni med telefonskim pogovorom, medtem ko ji vodja kabineta prišepetava na uho. V sejni sobi, polni svetovnih voditeljev, v kateri energično razpravlja o nečem pomembnem. Za govorniškim pultom v novinarski sobi s tiskovnimi predstavniki in svetovalci za hrbtno, ko nagovarja kopico neučakanih novinarjev. Medtem ko hiti po zasneženi zelenici in sprehaja psičke. Hitre menjave prizorišč v njenem videospotu so zelo podobne spremembam okoliščin v

naših pogovorih. Spremembe vseh dejavnikov v našem okolju – kdo je navzoč, o čem govorimo ter kje, kdaj, zakaj in kako se pogovarjamo – se lahko vrstijo hitro. Pomembne so tudi majhne spremembe – nekdo primakne stol, začne predvajati glasbo, prinese družabno igro, zatemni luči, stopi ven ali preprosto zamenja temo. In vsaka sprememba okoliščin pogovora zahteva od nas, da se prilagodimo – da upoštevamo dano situacijo in pokažemo svojo najboljšo plat –, ko bolj ali manj spretno krmarimo skozi pogovor.

Cilji: Eden od najtežavnejših vidikov nenehno spreminjajočih se okoliščin pogovorov je, da dajemo prednost različnim, pogosto izključujočim se stvarjem. Naši cilji – razlogi za sodelovanje v katerem koli pogovoru – so zelo zapleteni in dinamični.² Morda želimo dati prijatelju prostor za jok, se izogniti sprejetju nizke plače, se naučiti nečesa novega, prisluhniti tujim idejam in povedati svoje mnenje, razumeti, kako nekdo razmišlja, se zabavati, se razbremeniti, prepričati sogovornika, da naredi nekaj za nas, za našega prijatelja ali koga drugega, itn. Včasih imamo v enem pogovoru več izključujočih se ciljev, včasih pa imamo tudi cilje, ki se jih sploh ne zavedamo. Predstavljajte si na primer pogovor s podrejenim o izbiri umetniških del za pisarno, med katerim smo prepričani, da si želimo samo opraviti nalogo in naročiti estetsko dovršene umetnine, ne da bi si priznali, da med naše glavne cilje spada tudi to, da zvenimo, kot da se vsaj malce spoznamo na umetnost, in da se prepričamo, da naš podrejeni ne bo kupil groznega dela, ki mu je všeč. Da, tudi v navidezno preprostih pogovorih imajo naši sogovorniki svoje lastne cilje, ki jih moramo prepoznati in uskladiti s svojimi.

Pogovor je v svojem bistvu aktiven proces soustvarjanja,³ s katerim si prizadevamo zadovoljiti najrazličnejše potrebe in želje, zaporedje mikroodločitev, ki jih številni človeški umi previdno usklajujejo, medtem ko se okoliščine ves čas spreminjajo. Ker se pogovarjamo pogosto, se zdi, da bi *moral*i biti strokovnjaki; v resnici pa smo samo amaterji.

Vendar imam dobre novice iz sveta znanosti! Naučimo se lahko, kako se pogovarjati bolje – postanemo lahko bolj procljivi pri presojanju okoliščin in spretnejši pri prilagajanju nanje ter bolj pozorni na svoje cilje in na njihov vpliv na naše besede in dejanja. In kar je pri tem najboljše: če se naučite, kako se pogovarjati samo *malce* učinkoviteje, lahko s tem spremenite *ogromno* – ko gre za kakovost vaših tesnih osebnih odnosov in prijateljstev; za vtis, ki ga naredite v vsakdanjih pogovorih; za vaš poklicni uspeh; za to, kakšen pečat boste pustili v svetu.

Ali vas bo ta knjiga naučila skrivnosti, s katerimi boste na zabavah blesteli s svojo duhovitostjo? Ključnih strategij, da postanete iznajdljiv in empatičen vodja? Besednih manevrov, s katerimi boste očarali spremljevalca na zmenku? Da! A morda ne tako, kot si predstavljate. Biti dober v pogovoru zahteva več kot uporabo določenih besed ali čarobnih fraz. Ljudje sodelujemo v prevelikem številu raznolikih pogovorov, da bi bilo mogoče sploh pomisliti, da bi lahko sledili isti shemi – poleg tega pa ne moremo vedeti, kako se bo odzval naš sogovornik. Učinkovitejša sporazumevanje ne pomeni, da vedno izberemo prave besede, uporabljamo omejen nabor taktik, se izogibamo nesoglasjem ali se pretvarjamo, da teh ni. Biti dober v sporazumevanju pomeni *pričakovati* težave, jih zaznati in si po najboljših močeh prizadevati za njihovo razrešitev – ter se pri tem, če gre vse po sreči, tudi malo zabavati. Šele če to dosežemo, bomo svoje mikroodločitve morda usklajevali nekoliko bolje, v nenehnem prizadevanju za medsebojno

razumevanje in za to, da razveselimo drug drugega – v vseh družbenih okoljih, katerih del smo.

• • •

Ena od stvari, ki ljudem preprečujejo razvijanje pogovornih spretnosti, je pomanjkanje povratnih informacij.⁵ Na fakulteti sem poznala fanta, ki je snemal svoj zamah pri golfu, si nenehno ogledoval posnetke in poskušal na podlagi videnega izboljšati svojo tehniko. Tako kot številni športniki (vključno z mojim srednješolskim trenerjem košarke, ki je našo ekipo peljal k samooklicanemu »doktorju za mete«) je verjel, da mu to pomaga. Žal je to redko izvedljivo v pogovorih. Običajno ne moreš začeti pogovora tako, da vprašaš: »Ti je v redu, če to posnamem, da se bom lahko učil iz svojih neumnosti?« Prav zato se med videoklici vsi spremenimo v Narcise,⁶ ko lačni povratnih informacij s težavo odtrgamo pogled s svoje podobe – in zato smo v tistih redkih trenutkih, ko se gledamo na posnetkih, tako očarani kot zgroženi. Tudi če bi naši sogovorniki pred nami držali ogledalo, da bi lahko med pogovorom proučevali svoje geste in obrazno mimiko, se naša analiza ne bi izognila naši popačeni samopodobi: večina izmed nas misli, da so naši pogovori slabši, kot so v resnici,⁷ pri čemer namenjamo pozornost napačnim potezam in trenutkom, ki bi jih bilo treba popraviti.

To morda velja tudi za moj nasvet med večerjo s cmočki – morda sem bila prestroga do sebe. V resnici ne vem, kako se je zaradi tistega pogovora počutila moja prijateljica. Od takrat je minilo že več kot deset let – v tem obdobju sva preživelii selitve med zveznimi državami, poklicne uspehe in neuspehe, nosečnosti in spontane splave –, vendar se nisva nikoli pogovorili o neposrečenem nasvetu, ki sem ji ga dala tisto noč. Morda ji je to, kar sem rekla, pomenilo zelo veliko, vendar ni

bilo dovolj, da bi si premislila glede fanta, in ker ni hotela, da bi se počutila še slabše, je vse skupaj pometla pod preprogo. Ali pa je bila morda tako navdušena nad prihajajočo zaroko, da je lahko mimogrede odpravila svojo trapasto prijateljico kar na licu mesta. Morda me sploh ni slišala, saj so ji misli veselo begale od cmočkov k diamantnim prstanom, medtem ko je v ozadju bobnela trendovska glasba.

Težko je vedeti. Le od redkih sogovornikov dobimo verodostojne povratne informacije v realnem času, na primer »Zvenelo je, kot da si bil zelo jezen, in mislim, da je bilo drugim zaradi tega neprijetno.«, »Ta nenadna sprememba teme je bila boleča.« ali »Mislim, da zdaj ni pravi trenutek za priznanje, da ne maraš mojega fanta, saj se bova vsak čas zaročila.«. Redko dobimo tudi pozitivne povratne informacije, na primer »Vau, tvoja šala o lemurju je res prebila led.« ali »Tvoj nasmeh je nalezljiv.«. In seveda se naši sogovorniki ne morejo odzvati na številne stvari, ki bi jih lahko rekli, ampak jih nismo. Težko je postati boljši v pogovorih, če preprosto ne vemo, kaj delamo prav in kaj narobe ... ali kdaj to počnemo ... ali zakaj.

Hvaležna sem, da sem imela velik del svojega življenja precej edinstveno priložnost, da so mi bile na voljo prav takšne povratne informacije. Spomnim se, kako sem nekoč gledala posnetek svojega sproščenega pogovora o okoljski trajnosti in vlaganju z učinkom s strokovnjakoma za to področje. Nosila sem črne hlače in grobo tkano tvidasto jakno, kodrasti lasje so bili speti v figo. Zvenela sem razgledano, zanesenjaško in občasno zelo očarljivo. Kadar sta bila v pogovoru v ospredju možka, se je zdelo, da sem rahlo nejevoljna, vendar sem svoja stališča izražala odločno, brez strahu pred velikim občinstvom, ki je gledalo in poslušalo. Ponosna sem bila na trenutke, ko sem se nasmehnila ter podprla svoja sogovornika, in spraševala sem se, kaj sem razmišljala, ko sem v nekem trenutku pogledala navzdol in se zasmejala. Nisem bila prepričana, kaj

sem razmišljala, ker tisto v resnici sploh nisem bila jaz. Bila je moja enojajčna sestra dvojčica Sarah.

Od trenutka, ko sem kot novorojenka odprla oči, sem od blizu opazovala srhljivo domačo različico sebe, kako sprejema najrazličnejše mikroodločitve. V obdobju odraščanja je moja sestra velikokrat izbrala stvari, ki bi jih v istih okoliščinah izbrala tudi sama – da poje jabolko namesto banane; da se poglobi v matematiko na višji ravni namesto v zgodovino; da nanese otroško olje namesto kreme za sončenje (huda napaka). Najino sprejemanje odločitev je bilo tako sorodno, da sva v srednji šoli pri vsakem testu, ki sva ga pisali, dosegli enak rezultat. (Vem. Srhljivo.) Seveda pa sva sprejemali tudi odločitve, ki so se razlikovale. Ona je igrala flavto, jaz oboo. Ona je lase puščala kodraste; jaz sem vstajala zgodaj, da sem si jih zravnila. Ona je imela rada mete za tri točke; jaz sem imela raje mete s srednje dolge razdalje. Celotno najino otroštvo je bilo bizaren naravni eksperiment, ki nama ga je vsilila višja sila (in ki ga je vsilila tudi najinima staršema, ki nista vedela, da pričakujeta dvojčici, dokler ni zdravnik nekaj trenutkov po mojem rojstvu zašepetal: »O moj bog, še eden je.«).

Ko je šlo za pogovor, to ni pomenilo samo, da sem ves čas imela sogovornico, ampak tudi živo ogledalo. Na voljo sem imela obilje informacij, ko sem vsak dan opazovala svojo identično kopijo, kako se znajde v družbi, ko sva sedeli za isto mizo v šolski jedilnici, tekali in padali po istih nogometnih igriščih ter košarkarskih parketih, pri kemiji dvigovali roko, da bi odgovorili na isto vprašanje, se udeleževali istih druženj ob kartah in plesov. Skremžila sem se zaradi zadrege, kadar je Sarah povedala šalo v neprimernem trenutku ali zaradi frustriranosti koga zbudila z besedami. Žarela sem od ponosa, kadar je z zahtevnimi vprašanji opravila z osupljivo suverenostjo ali kadar je povzročila napad smeha celotnega omizja. Poskušala sem se izogniti spodrsrljajem, kakršni so se dogajali