

Šestá část:

Jak rozlišit sílu pochvaly od pošetilosti lichotek

Děti jsou experti na to získat, co chtějí. Sedíce tátovi na koleni říkají: „Ach, tatínku, ty jsi tak úžasný. Já vím, že mi tu novou panenku koupíš.“ Druhý den ráno s maminkou v obchodě: „Ach, maminko, mám tě tak ráda. Jsi ta úplně nejlepší maminečka na světě. Já vím, že mi tu čokoládovou mlsku koupíš.“

Od hladového mimina, jež instinktivně vní, když se maminka blíží k postýlce, po prodejce aut velebícího zákazníka vcházejícího do autosalonu – pokud se jedná o něco, co od někoho chceme získat, přirozeně nám přicházejí na mysl lichotky. Ve skutečnosti jsou komplimenty nejrozšířenější a nejvíce propagovanou technikou, jak získat, co chceme. Když psal Dale Carnegie „začněte pochvalou“, vzalo si to k srdci patnáct milionů čtenářů. Většina z nás se stále domnívá, že pochvala je cestou, jak z někoho vytáhnout, co chceme.

Ano, když je to tak snadné jako získat od táty panenku a od mámy sladkost, může to fungovat. Ale svět byznysu se od dob Dala Carnegiho dramaticky změnil. Dnes si už ne každý usmívající se lichotník přijde na své.

Neobratná pochvala zneklidňuje

Zalichotíte někomu, usmějete se a čekáte, jak to příjemce zahřeje. Možná budete čekat hodně dlouho.

Cítí-li špetku podezření, že je vaše pochvala samoúčelná, dostaví se opačný efekt. Pokud je váš kompliment neupřímný nebo neobratný, můžete přijít o sebemenší šanci, že vám dotyčná osoba bude ještě někdy důvěřovat. Ztratíte potencionální vztah, ještě než se vůbec rozvinul.

Šikovná pochvala je však o něčem úplně jiném. Když ji zvládnete dobře, váš vztah se okamžitě vznesle do výšin. Můžete uzavřít obchod, získat nového přítele nebo osvěžit své padesátileté manželství.

Co je tím rozdílem mezi pochvalou, která povznáší, a lichotkou, jež sráží k zemi? Vliv má spousta faktorů, včetně vaší upřímnosti, načasování, motivace a zvolených slov. Patří mezi ně také příjemcovo sebehodnocení, pracovní pozice, jeho zkušenosti s lichotkami a to, jak vnímavého vás vidí. Samozřejmě hraje roli váš vzájemný vztah a jak dlouho se znáte. Pokud

pochválíte někoho po telefonu nebo e-mailem, součástí jsou i nuance, třeba zda jste někdy viděli dotyčného osobně nebo na fotografii.

Údésné, že? Sociologický výzkum ukazuje, že: 1) pochvala od neznámé osoby působí silněji než od někoho již známého, 2) vaše pochvala působí věrohodněji vůči někomu neatraktivnímu nebo atraktivnímu, jehož jste nikdy předtím neviděli, 3) působíte serióznějším dojmem, pokud své komentáře zahájíte nějakou skromnou poznámkou – ale jedině v případě, že vás posluchač vnímá jako výše postaveného. Jste-li podřízený, vaše skromná poznámka sníží vaši důvěryhodnost. Tahle věc s komplimenty je ale komplikovaná.

Než abychom se zahltili konkrétními studiemi, pojďme si raději do svého kouzelného váčku přibalit pár senzačních technik. Ty následující zohledňují všechna vědci objevená kritéria. Tady máte devět efektivních způsobů, jak chválit v novém tisíciletí.

51.

Jak někoho pochválit (a nevypadat jako patolízal)

Polichotit někomu tváří v tvář je nebezpečné samozřejmě tím, že podezíravý příjemce získá dojem, že důvodem vašeho nestoudného lichocení je dosáhnout jen svých cílů.

Je to smutná skutečnost. Pokud vyseknete poklonu svému šéfovi, zákazníkovi nebo miláčkovi, příjemce se bude zřejmě domnívat, že jste patolízal. Hlavním efektem bude závěr, že cítíte vinu za něco, co jste provedli. Co s tím? Zdržet se upřímného ocenění?

Kdepak, jednoduše ho pošlete tichou poštou. Šeptanda byla dlouhou dobu pokládána za ověřený způsob komunikace. Známe ji od dob, kdy byl zaveden telefon a telegraf. Bohužel je mnohem častěji spojována se špatnými zprávami, se šuškaním dotyčnému za zády. Nemusí však být spojována jen s fámami a trpkou příchutí. Stejnou cestou mohou putovat i dobré zprávy. A když se dostanou k uchu příjemce, o to víc potěší. Nejde o žádný převratný objev. Již v roce 1732 napsal Thomas Fuller: „Ten, kdo o mně mluví dobře za mými zády, je mým přítelem.“ Jsme mnohem náchylnější k tomu, věřit někomu, kdo o nás říká pěkné věci, když to neslyšíme, než někomu, kdo nám lichotí do tváře.

Pochvala bez rizika (udělejte jim to za zády)

Namísto abyste dotyčnému vyjádřili svou úctu přímo, prozradte ji někomu jemu blízkému. Dejme tomu, že si například přejete získat přízeň Jane Smithové. Nelichotíte jí přímo. Jděte za její blízkou spolupracovnicí Diane Doeovou a řekněte: „Víš, Jane je velmi dynamická žena. Na poradě řekla něco tak vynikajícího. Jednou bude téhle firmě šéfovat.“ Vsadím deset ku jedné, že se k Jane váš komentář dostane šuškanou během čtyřiaadvaceti hodin. Diane řekne své kamarádce: „Měla bys slyšet, co o tobě předtím řekl.“

51

Sláva šeptandě

Přijatý kompliment není tak vzrušující jako ten zaslechnutý. Nedocenitelný způsob polichocení není ten po telefonu, telegrafem, ale tím, že to řeknete kamarádce. Tak se vyvarujete možnému podezření, že jste patolízal, šplhoun a vlezlý pochlebovač, který z toho chce něco vytěžit. Dáte také příjemci možnost spokojeně fantazírovat, že jste o jeho skvělosti informovali celý svět.

Jakmile jste Diane pošeptali svou oslavnou píseň o Jane, stala se poštovním holubem tohoto komplimentu. Což nás přivádí k další technice, kde se vy stanete poštovním holubem pro pochvaly ostatních lidí.

52.

Jak se stát poštovním holubem, jenž doručuje příjemné pocity

Poštovní holubi mají dlouhou a hrdinnou minulost. Tito neohrožení okřídlení poslové, kteří byli často zmrzačeni dělostřelbou a po doručení vzkazu umírali, zachránili životy tisíců lidí. Jednomu houževnatému malému opeřenci jménem Cher Ami jsou připisovány zásluhy za záchranu dvou set životů během bitvy u Argonského lesa během první světové války. Tento malý statečný ptáček s jedním prostřeleným křídlem nesl zprávu visící na zbytku šlachy. Krví zamazaný chuchvalec peří doletěl právě včas, aby varoval před chystaným bombovým útokem Němců na město.

Stumpy Joe, další kurážný holub, měl tak hrdinskou a neohroženou kariéru, že ho obdivovatelé vycpali, namontovali a vystavili v Národním leteckém muzeu v Daytonu v Ohio. Miliony dalších statečných ptáků přinesly radostné zprávy při holubích závodech po celém světě. Na základě této tradice vám představuji techniku komplimentů jako „Sláva poštovních holubů“.

Kdykoli zaslechnete pochvalné hodnocení nějaké osoby, nenechte si to pro sebe. Nemusíte to sepsat, vložit do patrony, přivázat si ji k noze jako Stumpy Joe a letět s tím k příjemci. Nicméně byste si měli pochvalu zapamatovat a slovně ji doručit osobě, jež z ní bude mít největší radost – osobě, která byla chválena.

Mějte uši nastražené na jakékoli dobré věci, které lidé říkají o druhých. Řekne-li váš kolega Carl něco pěkného o kolegyni Sam, předejte jí to. „Víš, Sam, Carl o tobě řekl něco moc pěkného.“

Vaše sestra řekla o vašem bratranci, že je jako uragán. Jděte na to, řekněte mu to.

Vaše matka vám sdělila, že si myslí, že Manny opravdu skvěle posekal trávnik. Předejte mu to. Vždyť všichni máme rádi drobná ocenění, i od mámy.

A tady je vaše odměna. Všichni milují posly radostných zpráv. Když někomu doručíte cizí pochvalu, bude si vás cenit stejně jako komplimentu. Pokud chcete, říkejte tomu klepy. Tohle jsou ty lepší z nich.

Sláva poštovních holubů

Jakmile dojde na špatné zprávy, lidem okamžitě naroste zobák a promění se v poštovního holuba. (Tomu se říká klepy.) Staňte se místo toho posly dobrých zpráv a pochval. Když uslyšíte nějakou pochvalu, doručte ji jejímu adresátovi. Vaši příznivci vás snad posmrtně nevycpou a nevystaví v muzeu jako Stumpy Joea. Všichni ale zbožňují posly dobrých zpráv.

Dopravte větší náklad než jen lichotky

Dalším způsobem, jak zahřát u srdce a získat nové přátele, je stát se poštovním holubem, jenž přináší něco nového, co může příjemce zaujmout. Zavolejte, pište nebo mailujte lidem informace, které by jim mohly připadat zajímavé. Je-li váš přítel Ned návrhář nábytku v Severní Karolíně a vy jste si všimli rozsáhlého článku o nových trendech v nábytkářství v novinách, odfaxujte mu to. Pokud je vaše zákaznice Sally sochařkou v Seattlu a vy jste její práci viděli u někoho doma v New Yorku, pošlete jí zprávu.

Můj přítel Dan žije v San Francisku, a kdykoli vidí v novinách něco o komunikaci, pošle mi to poštou. Bez poznámky, jen se vzkazem „Zdraví Dan“ napsaným v rohu. Je jako moje soukromá agentura na západním pobřeží.

Vyzkoušejte to. Pomyslete, kolik peněz ušetříte za posílání pohlednic. Přiložit relevantní informaci je způsob, kterým ti nejlepší z nás říkají: „Myslím na tebe a tvé zájmy.“

53.

Jak si budou myslet, že vám pochvala prostě omylem vyklouzla

Tady je další způsob, jak někomu načechrat ego. Nelichotíte vlezle, pouze naznačíte o svém partnerovi něco nádherného. Před pár měsíci jsem navštívila svého starého přítele v Denveru, jehož jsem již dlouho neviděla. Když přijel k hotelu, aby mě vyzvedl, řekl: „Ahoj, Leilo, jak se máš?“ Pak se odmlčel, podíval se na mě a dodal: „Evidentně dobře.“ Teda, cítila jsem se báječně. Naznačil, že vypadám dobře, a tím mě naladil na celý večer.

Nicméně pánbůh si asi myslel, že by mi to mohlo stoupnout do hlavy, protože když jsem později, jakmile mě kamarád vysadil zpět u hotelu, nastoupila do výtahu, ve třetím patře přistoupil pěstěný muž. Usmál se na mě a já se usmála taky. Znovu na mě pohlédl a řekl: „Safra, dámo, vy jste byla modelka?“ (Ach, lidi, to mě vyneslo až do nebes!) „...zamlada?“ dodal.

OUHA! Proč nemohl držet jazyk za zuby? Líbil se mi význam jeho slov na začátku jeho komentáře. Ale ten zbytek naznačoval, že teď už jsem stará dáma. To mi zkazilo další den. Kruci, jeho neúmyslný dovětek mi zkazil celý týden. Po pravdě si kvůli tomu připadám pořád mizerně.

Musíte být opatrní, aby vám neunikl neúmyslný špatný význam vašich slov. Pokud během návštěvy cizího města někoho zastavíte na ulici a řeknete: „Promiňte, můžete mi poradit, jestli je tu poblíž nějaká příjemná restaurace?“ dáváte tím kolemjdoucímu najevo, že ho považujete za osobu s dobrým vkusem. Když se ho však zeptáte: „Hej, nemáte poněti, jestli je v tomhle zapadákově nějaká pořádná putyka?“ je skrytý význam zcela jiný. Najděte způsob, jak naznačit úžasné kvality toho, komu chcete nepřímo zalichotit.

Naznačená velkolepost

53

Během rozhovoru utruste pár komentářů, které předpokládají něco pozitivního o osobě, s níž hovoříte. Buďte však opatrní. Nepokazte to jako ten pěstěný pán, jenž to se mnou myslel dobře. Nebo ten Jižan, který se na školním plesu domníval, že své přítelkyni zalichotil slovy: „Safra, Mary Lou, na tlustou holku tancuješ fakt dobře.“

54.

Jak si získat jejich srdce chováním „tajemného ctitele“

Další v naší sestavě šířitelů radosti je technika s názvem „Náhodná lichotka“. Na jednom večírku se hovor stočil na lety do vesmíru. Muž sedící po mé pravici řekl: „Leilo, jsi moc mladá na to, aby sis to pamatovala, ale když Apollo 11 přistálo na Měsíci...“

I kdyby na tom závisel můj život, nedokážu říct, co říkal potom, prostě si jen pomatuji, jak jsem se pro sebe usmívala a natahovala se k zrcadlu, abych v něm spatřila záblesk své mladosti. Samozřejmě si pamatuji červenec roku 1969. Stejně jako zbytek světa jsem seděla přilepená k televizi a sledovala botu Neila Armstronga velikosti 9 a půl, jak se dotkla Měsíce. Na této párty jsem nicméně o Měsíci nepřemýšlela. Příliš mě zaměstnávala radost z toho, že mě ten milý muž nepovažoval za dost starou na to, abych zažila rok 1969. Domnívala jsem se, že mu názor o mém věku unikl náhodou. A proto musí být upřímný.

Samozřejmě! Když o tom přemýšlím nyní, nejspíš moc dobře věděl, že je mi dost let, abych si pamatovala přistání na Měsíci. Vsadím se, že použil manévr neúmyslného obdivu. Ale na tom nesejde. Moje příjemné vzpomínky na něho přetrvávají. Náhodná lichotka znamená, že pochvala vám dodatečně uklouzne, tak nějak v závorce.

Zkuste to. Bude se vám to líbit. Oni si to zamilují.

Vyzkoušejte náhodnou lichotku a na tvářích příjemců spatříte úsměv. Řekněte svému pětadesátiletému strýci: „Když je někdo tak fit jako ty, zvládne to, ale já sotva popadám dech.“ Sdělte kolegyni: „Vím, že ty bys dokázala číst mezi řádky, protože toho tolik víš o právu, ale já to hloupě podepsala.“

Samozřejmě se tím vystavujete riziku, že svého partnera tak zaujmete svou dodatečnou pochvalou, že už ho nebude zajímat, co jste ve skutečnosti chtěli říct.

Náhodná lichotka

54

Staňte se skrytým lichotníkem. Pokradmu do své věty vsuňte pochvalu. Nepokoušejte se však později vymáčkout z druhého svůj záměr. Radost z vaší skryté pochvaly je natolik ohlušující, že dočasně nebudou vnímat nic z toho, co následuje.

Zatím jsme si vysvětlili čtyři skryté poklony: šeptandu, poštovního holuba, naznačenou velkolepost a náhodnou lichotku. Někdy samozřejmě nastane okamžik, kdy funguje i donebevolající pochvala. Pomocí další techniky vybrousíte své schopnosti v této ošidné, ale vděčné troufalosti.

Jak se stát nezapomenutelným pomocí „vražedného komplimentu“

Chtěli byste z rukávu vytáhnout trik natolik mocný, aby nastartoval váš pracovní vztah, zažehl přátelství nebo dokonce milostný románěk? Jeden vám poradím, ale pouze pokud si dáte pozor. Jakmile si osvojíte následující techniku, musíte svůj jazyk považovat za smrtící zbraň. Těto technice říkám „Vražedný kompliment“.

Vymyslela jsem ji kdysi dávno, když jsme se zrovna s tehdejší spolubydlící Christinou vrátily z prázdninové párty. Když jsme si svlékaly kabáty, přihloupale se usmívala a měla zasněný pohled.

„Christino, jsi v pořádku?“ zeptala jsem se.

„Ale ano,“ zašveholila. „Hodlám jít na rande s tamtím mužem.“

„Mužem? Kterým?“

„Však víš,“ řekla, kárājíc mě za nevědomost, „s tím, co mi řekl, že mám krásné zuby.“

Zuby!

Tu noc se stalo, že jsem procházela kolem dveří do koupelny, zatímco se Christine připravovala jít spát. Viděla jsem, jak se na sebe zubí v zrcadle, naklání hlavu ze strany na stranu a čistí si každý jednotlivý zub. Po celou dobu zírala do zrcadla a kontrolovala každíčký zub, jemuž se dostalo pochvaly. Pochopila jsem, že ten společník, jenž Christině vysekl neobvyklou poklonu, jí rozzářil celý den – a udělal na ni vražedný dojem. A tak se zrodil vražedný kompliment.

Co to vlastně je? Je to okomentování nějaké velmi osobní a konkrétní kvality, které si na druhém všimnete. Neznamená to říct: „Líbí se mi vaše kravata“ nebo „Jste velmi milá.“ (První není dostatečně osobní a druhý není patřičně konkrétní.) Vražedný kompliment znamená víc, třeba: „Jak překrásné máte oči,“ (velmi konkrétní) nebo „Vyzářuje z vás tak nádherná upřímnost.“ (velmi osobní)

Jelikož je napoprvé velmi obtížné pronést vražedný kompliment, musím přelstít účastníky svých seminářů, abych to z nich dostala. Přibližně uprostřed programu je požádám, aby zavřeli oči a mysleli na svého partnera z předchozího cvičení. Potom řeknu: „Teď si vybavte jeden pěkný fyzický nebo povahový rys, kterého jste si na svém partnerovi všimli. Žádný z nich nutně nekomentujte,“ varuji je. „Váš partner má třeba krásný úsměv nebo jiskru v oku. Možná vyzařoval klid nebo důvěryhodnost. Už na to myslíte?“

A pak udeřím: „Dobrá, nyní vyhledejte své partnery a sdělte jim to nejhezčí, čeho jste si na nich všimli.“ „Cože? Říct jim to?“ Ta myšlenka je ochromí, nicméně jeden po druhém odvážně najdou svůj protějšek a doručí svůj vražedný kompliment. Jak lidé uslyší cizí osobu

říct, že mají krásné ruce nebo pronikavé hnědé oči, místnost se naplní potěšením. V každém rohu propuká smích. Nyní pohlížím na moře úsměvů a šťastného povykávání. Každý zbožňuje, když se mu dostane vražedného komplimentu, a vůči obdivovateli pocítí jisté přátelství.

Uživatelský manuál vražedného komplimentu

Stejně jako dělo může mít i chybné použití vražedného komplimentu opačný účinek. Tady je uživatelský manuál, který vypálí mocnou střelu.

55

Vražedný kompliment

Když dojde na rozhovor s cizí osobou, s níž byste chtěli sdílet svou pracovní nebo soukromou budoucnost, najděte na ní jednu přitažlivou, konkrétní a unikátní vlastnost.

Na konci rozhovoru se jí podívejte zpřímá do očí. Vyslovte její jméno a přikročte k vražednému komplimentu.

1. pravidlo: Vysekněte dotyčnému vražedný kompliment v soukromí. Stojíte-li ve skupině čtyř či pěti lidí a pochválíte nějakou ženu, že je štíhlá, všechny ostatní ženy si budou připadat jako bečky. Pokud řeknete jednomu muži, že má nádherný vůz, všichni ostatní budou za chudáky. Červenající se příjemce se navíc bude cítit nepříjemně.

2. pravidlo: Váš vražedný kompliment by měl působit věrohodně. Já například nemám hudební sluch. Když mě nutí zpívat i tak jednoduchou písničku jako „Happy Birthday“, kvíčím jako zraněné prase. Je-li někdo v doslechu dostatečný blázen, aby mi řekl, že se mu můj zpěv líbí, je mi jasné, že jsou to žvásty.

3. pravidlo: Vyslovte dotyčnému jen jeden vražedný kompliment za půl roku. Jinak z vás bude falešný, podlézavý, úslužný, podbízivý a skrz naskrz manipulativní jedinec. A to není dobré.

S patřičnou obezřetností si vražedným komplimentem získáte každého. Funguje však nejlépe, když ho vyjádříte novému známému s rozmyslem. Chcete-li denně chválit své přátele, zkuste následující techniku.

Jak je s maličkou podporou přimět k úsměvu

V kontrastu s velkolepými zbraněmi, jako „Vražedný kompliment“ u neznámých osob a „Hra na náhrobek“ u námi milovaných osob, kterou se naučíme za chvíli, vám zde nabízím malou bouchačku, již můžete vystřelit kdykoli na kohokoli. Říkám tomu „Drobné údery“.

Drobné údery jsou stručné a rychlé pochvaly, které utrousíte během běžného hovoru. Nešetřete jimi při konverzaci s kolegy v kanceláři:

„Dobrá práce, John!“

„Velmi dobře, Kyoto!“

„Hej, to nebylo špatné, Billy!“

Jeden můj přítel používá velmi roztomilý drobný úder. Když udělám něco, co se mu líbí, řekne: „To není šunt, Leilo.“

Techniku můžete samozřejmě použít, i pokud se jedná o každodenní počiny vašich milovaných. Pokud váš manžel právě uvařil skvělé jídlo: „Tedy, ty jsi ten nejlepší kuchař ve městě.“ Než si vyrazíte ven: „Ach, zlato, vypadáš skvěle.“ Po dlouhé cestě autem: „Zvládl jsi to! Muselo to být únavné.“ Dětem můžete říct: „Hej, bando, ten úklid vašeho pokoje, to byla dobrá práce.“

Četla jsem dojemný příběh v Reader's Digest o malé dívce, která často zlobila. Matka ji musela neustále kárat. Jednoho dne byla však holčička výjimečně hodná a neudělala jedinou věc, za niž by měla být napomenuta. Matka vyprávěla: „Když jsem jí v noci uložila do postele a odcházela, uslyšela jsem tlumený zvuk. Běžela jsem zpátky a našla ji s hlavou zabořenou do polštáře. Vzlykala. Mezi vzlyky se mě zeptala: ‚Mami, copak jsem dnes nebyla hodně hodná holčička?‘“

Tahle otázka matkou projela jako nůž. „Když něco udělala špatně,“ řekla, „hned jsem ji pokárala. Ale když se pokusila nezlobit, nevšimla jsem si toho a uložila ji do postele bez jediného slova chvály.“

Všichni dospělí jsou jen velcí kluci a holky. Sice nevzlykáme do polštáře, když si druzí nevšimnou, jak dobře jsme se zachovali, nicméně stopa po těchto slzách nám zůstává.

Drobné údery

56

Nedopust'te, aby se na vás kolegové, přátelé a milovaní dívali a tiše říkali: „Copak jsme se dnes nechovali pěkně?“ Dejte jim najevo, jak moc si jich ceníte, slovním pohlazením, například: „Dobrá práce!“, „Velmi dobře!“, „Hezky!“

Drobnosti znamenají mnoho

Drobné údery jsou vsutku drobné. Ale jak ví každá žena, znamenají hodně. Ještě jsem se neselekala se ženou, jež by nesouhlasila se slovy staré známé písne od Kitty Kallen:

Pošli mi polibek přes celou místnost.
Řekni, že mi to sluší, i když to není pravda.
Pohlad' mě po vlasech, když jdeš kolem.
Malé věci znamenají mnoho.
Rozehřej mě tajemným úsměvem.
Abych věděla, žeš na mě nezapomněl.
Navždy a stále, teď a napořád.
Drobnosti znamenají mnoho.

Další komplikací v umění pochvaly je načasování. Dotěrné, bezostyšné, nestoudné lichotky odrovnají téměř každého, včetně toho nejaslepenějšího egomaniaka. Ale lidské bytosti nikdy nepřestanou udivovat své pozorovatele. Jsou chvíle, kdy, nevyseknete-li druhému dotěrnou, bezostyšnou a nestoudnou pochvalu – i bystrému jedinci – promarníte svou příležitost. Následující technika tyto chvíle objasní.

Jak pochválit v ten správný čas

Nikdy nezapomenu na svůj první projev před neznámými lidmi. Nacvičovala jsem si ho před plyšovými zvířátky sedícími na posteli a před svou spolubydlící Christinou. Tentokrát jsem vystoupila poprvé před opravdovým publikem.

Když jsem rozechvěle vstala, pohlédla jsem na sedmnáct usmívajících se rotariánů čekajících na má vtipná a duchaplná slova. Měla jsem sucho v ústech a ruce se mi potily. Diváci mohli stejně tak být soudci hodlající mě odsoudit k trestu smrti, pokud každého z nich nezaujmu a nepobavím. Naposledy jsem v panice pohlédla na Christinu, která mě do klubu přivezla, a začala: „Dobré odpoledne. Je mi velkou ctí...“

O třicet minut později jsem se během rozpačitého potlesku, obávám se že povinného, svezla zpět na svou židli vedle Christiny. S očekáváním jsem na ni pohlédla a ona se usmála a řekla: „Hele, tenhle zákusek není špatný, dej si taky.“

Zákusek? „Zákusek! Sakra, Christine, jaká jsem byla?“ zaúpěla jsem tiše. Christine mi sdělila, jak moc si ona a všichni ostatní, jak předpokládala, užili mé řeči. I tak to bylo ale příliš pozdě. Ten rozhodující okamžik pochvaly byl pryč.

Pochvala musí přijít OKAMŽITĚ

Když vám doktor poklepává na koleno tím malým gumovým kladívkem, nepřetržitě vykopáváte. A když se lidem něco povede, musíte je klepnout a vykopnout: „Tedy, byla jsi skvělá!“

Řekněme, že právě úspěšně uzavřeli obchod, upekli vynikajícího krocana na Děkuvzdání nebo sami zazpívali píseň na narozeninové oslavě. Nezáleží na tom, je-li jejich úspěch banální nebo triumfální, musíte ho okamžitě ocenit – ne za deset minut, ne za dvě minuty – okamžitě. V té chvíli, kdy vítěz vychází ze zasedací místnosti, z kuchyně, ze záře reflektorů, chce slyšet jen jediné: „Páni!“

Reflexivní „Páni!“

57

Druhé musíte pochválit v okamžiku, kdy dokončí svůj skutek. Reflexivně řekněte:

„Byl jsi úžasný!“

Žádný strach, že vám neuvěří. Momentální euforie má mocný otupující efekt na příjemce objektivního soudu.

Ale co když se jim vážně nezadaří?

„Chcete po mně, abych lhal?“ ptáte se. Ano. Absolutní, samozřejmé a hlasité ANO. Tohle je jedna z mála chvil v životě, kdy lež promíjí i ti nejetičtější z nás. Velcí vítězové vědí, že citlivý přístup ke zranitelnému egu člověka má momentální přednost před závazkem k pravdomluvnosti. Je jim také jasné, že až bude dotyčný opět při smyslech a uzná své fiasko, pochvala mu nebude vadit. Zpětně ocení vaši ohleduplnost a odpustí soucitnou lež.

Už jsme si toho řekli spoustu o chválení přímém i skrytém. Teď si promluvíme o dovednosti, která je pro spoustu z nás mnohem obtížnější – pochvalu přijmout.

Jak docílit toho, aby chtěli pochválit oni vás

Naší slabinou je, že nevíme, jak kompliment přijmout. Následující techniku bych chtěla věnovat svému francouzskému příteli, jenž tvrdí, že Francouzi jsou lepší úplně ve všem. Já tvrdím jednu věc – Francouzi skutečně umí lépe přijmout lichotku. Hned vám vysvětlím proč.

Američané přijímají ocenění příšerným způsobem. Když vás někdo pochválí a vy zareagujete neobratně a rozpačité, nevědomky tím spustíte kolotoč chyb. Kamarád vám zalichotí:

On: (s úsměvem) „Hej, máš pěkné šaty.“

Ona: (mračí se) „Tyhle ty staré?“

On: (přemýšlí) „Sakra, to asi nechtěla slyšet. Myslí si, že mám děsný vkus, když se mi její šaty líbí. Radši budu zticha.“

O tři týdny později...

Ona: (přemýšlí naštvaně) „Nikdy mi nic nepochválí. To je ale křupan!“

On: (přemýšlí sklesle) „Co má za problém?“

„Copak holky nemají rády?“

Na jednom z mých seminářů se ve skupině probíralo lichocení. Jeden účastník trval na tom, že „holky nemají rády lichotky.“

„Co že to holky nemají rády?“ zeptala jsem se nevěřicně.

Odpověděl: „Jednou jsem řekl jedné ženě, že má překrásné oči. A ona opáčila: ‚Ty jsi asi slepý.‘“ Od té zraňující reakce už tento chudák nikdy žádné ženě nezalichotil. Jaká smůla pro ženské pohlaví, jaká pohroma pro jeho společenské dovednosti.

Když jsou lidé chváleni, často prohodí pochybovačné nebo rozpačité „děkuji“. V horším případě protestují: „Ne tak docela, ale díky.“ Někdo to ještě doplní slovy „prostě klika“. Pokud zareagujete tímto způsobem, bude to vůči druhému velmi nespravedlivé. Urazíte jeho schopnost dobrého úsudku.

„Vous êtes gentil“

Dejte teď prostor Francouzům, aby nám předvedli odpovídající odpověď. Když se jim dostane pochvaly, řeknou: „*Vous êtes gentil*.“ Volně přeloženo to znamená „jak milé“.

Kdyby Američan řekl: „Jak milé“, mohlo by to znít škrobeně – jako u té malé květinářky z *My Fair Lady*, jež se snaží chovat kultivovaně. Nicméně my můžeme tento francouzský *milý* postoj vyjádřit technikou zvanou „bumerangování“.

Když hodíte bumerangem, udělá ve vzduchu obrat o 180 stupňů a vrátí se zpět k vašim nohám. Stejně tak, když vám někdo vysekne poklonu, vraťte mu zpátky dobrý pocit. Neřekněte jen „děkuji“. (Nebo ještě hůř: „Ale to nic nebylo.“) Dejte jim najevo svůj vděk a vymyslete, jak je za jejich pochvalu také pochválit. Zde je několik příkladů:

Ona říká: „Líbí se mi tvoje boty.“ Vy odpovíte: „Jsem tak ráda, že mi to říkáš. Jsou nové.“

On říká: „Na tomhle projektu jsi odvedl dobrou práci.“ Vy odpovíte: „To je od tebe hezké, že mi to říkáš. Vážím si tvé pozitivní odezvy.“

Můžete také vrátit dobré naladění, když se vás druzí ptají na vaši rodinu, práci, nějakou událost nebo cokoli, čím vám dávají najevo svůj zájem.

Váš kolega se zeptá: „Jak bylo na dovolené na Havaji?“ Vy odpovíte: „Ty si pamatuješ, že jsem měl jet na Havaj! Bylo tam skvěle, díky.“

Váš nadřízený se zeptá: „Už jste zdravá?“ Vy odpovíte: „Cením si vašeho zájmu. Už se cítím mnohem lépe.“

Kdykoli vám někdo prozáří život nějakou pochvalou nebo svým starostlivým dotazem, vraťte mu to.

Bumerangování

58

Stejně jako bumerang letí zpátky k vrhači, nechte komplimenty doletět zpátky k jejich autorovi. Ve stylu Francouzů rychle zamručte něco ve smyslu „To je od vás moc milé.“

Na onom semináři jsem se příhodně rozhodla udělat ženskému pohlaví laskavost tím, že donutím mužské pohlaví vyslovit přímé lichotky postupně každé ženě. Požádala jsem toho účastníka, který přísahal, že ženy nesnáší pochvalu, aby třem dámám kolem sebe vysekl upřímnou lichotku. Vybral si ženu s „krásnými stříbrnými vlasy sedící za ním“, dívku s „rukama pianistky“ po své levici a dámu s „pěknými modrými očima“ po své pravici. Všem jim to sdělil.

Ten večer tři ženy vytančily ze třídy s trochu lepším míněním o sobě samých, než když do místnosti vcházely. A doufám, už v zájmu všech žen, které ve svém životě ještě potká, že tento muž změnil svůj názor na lichotky.

Na konci našeho zkoumání bych se chtěla ujistit, že lidem dokážete zamířit přímo do srdce. Ať už svému konverzačnímu partnerovi doručíte pochvalu jako poštovní holub nebo mu položíte k nohám vražedný kompliment a díky této technice trefíte svůj cíl.

59.

Jak ve své lásce vyvolat pocit, že jste tím pravým

Vzpomínáte na své dětství, jak se vás kamarádi maminky a tatínka stokrát ptali: „A čím bys chtěl být, až budeš velký?“ Naši rolí bylo zahltit své milující publikum sny o kariéře baleríny, hasiče, zdravotní sestřičky, kovboje nebo filmové hvězdy. Ačkoli nás život zavál spíše k profesím podobajícím se řezníkovi, pekaři nebo košíkáři, všichni stále sníme o své velkoleposti.

I když většina z nás v těch dětských snech počítala s tím, že budeme hvězdami (takže si budeme moct vydělat nějaké peníze), všichni někde hluboko uvnitř víme, že jsme velmi, velmi, velmi výjimeční. Říkáme si: „Možná svět jen trošku pozapomněl, jak skvělý, úžasný, zábavný, nápaditý nebo starostlivý skutečně jsem. Ale ti, co mě skutečně znají a milují, poznali, jak jsem výborný, okouzlující a jedinečný, víc než všichni ostatní smrtelníci.“ Když poznáme mimořádně vnímavé jedince, kteří si dokážou všimnout naší výjimečnosti, staneme se závislými na jejich pochvale, tak opojné droze.

Umět pochválit někoho nám známého a milovaného vyžaduje jiné dovednosti, než jak je tomu u pochvaly cizích lidí. Recept, jak se někomu soukromě nebo profesně přiblížit, má název „Hra na náhrobek“. Vyžaduje trochu plánování.

První krok: Během rozhovoru s přítelem, svou drahou polovičkou nebo nadřízeným někde v ústraní řekněte, že jste přešel den četli o náhrobcích! „Ten článek byl o tom, co si lidé představují, že budou mít napsáno na svém náhrobku, až umřou.“ Zjistili jste, že lidé chtějí mít do náhrobního kamene vytesánu svou nejlepší vlastnost. Potom řekněte: „Ta pestrost je vážně překvapivá. Každý má o sobě jinou představu, jsou hrdí na něco jiného.“ Například:

Zde leží John Doe. Byl to vynikající vědec.

Zde leží Diane Smithová. Byla milující ženou.

Zde leží Billy Bucks. Panečku, ten ale uměl lidi rozesmát.

Zde leží Jane Wilsonová. Kamkoli přišla, rozdávala radost.

Zde leží Harry Jones. Žil svůj život po svém.

Druhý krok: Odhalte svému partnerovi, co byste chtěli mít na náhrobku vytesáno vy. Mluvte o tom vážně, čímž ho povzbudíte, aby vás napodobil.

Třetí krok: Teď se vytaste s otázkou: „Na co bys byl nejvíc hrdý ty, Joe? Jak bys chtěl, aby si tě svět pamatoval? Co bys chtěl, aby celý svět viděl na tvém náhrobku?“

Možná váš kolega Joe řekne: „No, myslím, že bych chtěl, aby lidé věděli, že jsem držel slovo.“ Naslouchejte pozorně. Pokud vám o tom začne vykládat, všimněte si každé drobnosti. Vryjte si to do paměti a už o tom neřekněte jediné slovo. Joe zapomene, že jste si s ním někdy hru na náhrobek zahráli.

Čtvrtý krok: Počkejte aspoň tři týdny. Až budete potom chtít vylepšit svůj vztah, vraťte svému partnerovi tuto informaci formou komplimentu. Řekněte: „Joe, já si naši spolupráce skutečně cením, protože ty držíš slovo.“

To tedy Joea pořádně zasáhne. „Konečně někdo, kdo si mě váží za to, jaký skutečně jsem,“ řekne si. Sdílet mu, že si ho vážíte za to, čeho si na sobě váží on sám, má na Joa největší vliv ze všech komplimentů na světě.

Teď si představte, že je vašim přítelem Billy Bucks, který chtěl mít na svém náhrobku napsáno, že byl šprýmař. Řekněte: „Billy, kamaráde, jsi úžasný. Mám tě rád, protože dokážeš lidi vážně rozesmát.“

„Miluji tě, protože...“ (doplňte)

Dejme tomu, že je vám drahá Jane Wilsonová z předchozího příkladu. Řekněte své lásce: „Jane, miluji tě, protože všude kolem sebe rozdáváš radost.“

Nebo řekněme, že je vašim partnerem Harry Jones. Vezmete ho za ruku a řeknete: „Harry, miluji tě, protože si žiješ po svém.“ Trefal! Našli jste jejich citlivý bod, kde se mísí jejich srdce a ego.

Hra na náhrobek

59

Zeptejte se člověka důležitého ve vašem životě, co by chtěl mít vytesáno na svém náhrobku. Vryjte si to do paměti, ale již se o tom nezmiňujte. Až bude vhodná příležitost, řekněte „Vážím si tě“ nebo „Miluji tě“ a větu doplňte stejnými slovy, která vám předtím sdělil.

Když přivítáte jejich nejniternější představy o sobě samých správnou pochvalou, vezmete jim dech. „Konečně někdo,“ řeknou si, „kdo mě miluje za to, jaký skutečně jsem.“

Komplimenty vytěžené z této techniky nejsou zaměnitelné. Billy Bucks by zřejmě neocenil, kdybyste ho nazvali mužem činu, Billyho předností je humor. Jane by se zřejmě nelíbil váš názor, že si žije život po svém. Její hrdost spočívá v tom, že rozdává radost.

Je krásné, říct někomu, že si ho vážíte nebo milujete. Shoduje-li se to s tím, čeho si na sobě váží nebo co na sobě miluje on sám, účinek je zničující.