

DR. DAVID J. LIEBERMAN

VEGYÉL RÁ BÁRKIT BÁRMIRE

PSZICHOLÓGIAI TITKOK,
AMIKNEK SEGÍTSÉGÉVEL
BÁRMILYEN HELYZETET
URALHATSZ!



ÉDES VÍZ

DR. DAVID J. LIEBERMAN

VEGYÉL RÁ
BÁRKIT
BÁRMIRE

PSZICHOLÓGIAI TITKOK. AMIKNEK SEGÍTSÉGÉVEL
BÁRMILYEN HELYZETET URALHATSZ



ÉDESVÍZ KIADÓ
BUDAPEST

A fordítás az alábbi kiadás alapján készült:
David J. Lieberman, PhD / *Get Anyone to Do Anything*
St. Martin's Press, 175 Fifth Ave., New York, USA, 2000
Published by arrangement with St. Martin's Press

Fordította
Béresi Csilla

Szerkesztette
Török Tünde

Copyright © David J. Lieberman, PhD, 2000
Hungarian translation © Béresi Csilla, 2017
Hungarian edition © Édesvíz Kiadó Kft., 2017
Cover design © Édesvíz Kiadó Kft., 2017
Minden jog fenntartva.

A könyv – a kiadó írásos jóváhagyása nélkül – sem egészében, sem részleteiben nem sokszorosítható vagy közölhető, semmilyen formában és értelemben, elektronikus vagy mechanikus módon, beleértve a nyilvános előadást vagy tanfolyamot, a hangoskönyvet, bármilyen internetes közlést, a fénymásolást, a rögzítést vagy az információrögzítés bármely formáját.

ÉDESVÍZ KIADÓ, BUDAPEST
Felelős kiadó Novák András igazgató
Főszerkesztő és műszaki vezető Melher Viktor

Elektronikus változat
Békyné Kiss Adrien

ISBN 978-963-529-781-8 (epub)
ISBN 978-963-529-782-5 (mobi)

Kedves Olvasó!

Az Édesvíz Kiadó célja megalakulása, 1989 óta, hogy útmutatást, támaszt, kihívást nyújtson azoknak, akik a tudatos önismeret és önfejlesztés egész életen át tartó útjára léptek. A Kiadó csapata azóta is minden nap azon dolgozik, hogy megtaláljuk és megjelentessük azokat a könyveket, amelyek céljai elérésében (vagy keresésében) leginkább segítik Önt.

Ahogy az élet minden területén, könyvkiadói hivatásunkban is a megújulás, az innováció az egyik legfontosabb szempont.

Elköteleztünk vagyunk a nyomtatott és az elektronikus könyvkiadásban egyaránt. Ezért használjuk ki az ebook kínálta lehetőségeket is: ezzel a XXI. századi technikával környezetkímélőbben és az Ön számára is olcsóbban tudjuk eljuttatni Önhöz azt, amit szeretne, mint a nyomtatott verzióval. Ráadásul a régi, boltokban talán már nem is kapható könyveinket digitálisan ismét megtalálhatja.

Az olvasás élménye és szeretete az Édesvíz Kiadó hitvallása: legyen az nyomtatott vagy elektronikus, megvásárolt vagy illegálisan letöltött. Lényeg, hogy az Üzenet, a Könyv eljusson Önhöz.

Ugyanakkor mire Ön ezeket a sorokat olvassa, addigra akár ezernél is több órányi munkánk és jelentős kiadásaink vannak a megjelentetésben.

Ezért hálásan megköszönjük, ha könyvünket illegális letöltés helyett megvásárolja, és ezzel hozzájárul Kiadónk fenntartásához és további könyvek kiadásához. Cserébe mi igyekszünk minden kiadványunkat egyre könnyebben és olcsóbban elérhetővé tenni az Ön számára.

Szívesen fogadunk minden visszajelzést, amelyet megfontolva még többet tehetünk azért, hogy Ön, kedves Olvasó, elégedett legyen Kiadónkkal és könyveinkkel.

Köszönjük együttműködését!

Jó olvasást kíván:

Novák András
alapító tulajdonos

Kapcsolat:

szekesztoseg@edesviz.hu

www.edesviz.hu

Tartalom

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

BEVEZETÉS

REJTETT TITKOK, ÉS HOGYAN AKNÁZHATOD KI ŐKET

I. RÉSZ: VEGYÉL RÁ BÁRKIT ARRA, HOGY MEGKEDVELJEN, MEGSZERESSEN VAGY EGYSZERŰEN CSAK NAGYSZERŰ EMBERNEK TARTSON!

1. Vegyél rá bárkit, hogy megkedveljen... bármely helyzetben
2. Vegyél rá bárkit, hogy ellenállhatatlanul vonzónak találjon
3. Hogyan kelthetsz fantasztikusan jó első benyomást?
4. Kerülj felül minden kapcsolatban
5. Vegyél rá bárkit, hogy a legjobbakat gondolja rólad
6. Hogyan látszhatsz nyugodtnak, magabiztosnak és keménykezűnek bármely helyzetben?

II. RÉSZ: TÉGY RÓLA, HOGY SOHA TÖBBÉ NE TEHESSENEK BOLONDDÁ, NE VEZETHESSENEK AZ ORRODNÁL FOGVA, NE MANIPULÁLHASSANAK, NE HASZNÁLHASSANAK KI ÉS NE EJTHESSENEK ÁT!

7. Hatlépcsős teszt annak kiderítésére, igaz barátról van-e szó
8. Füllentők lefülelése
9. Hogyan veheted észre, ha manipulálni próbálnak?
10. Hogyan ismerheted fel a blöfföt bármely helyzetben?
11. Hogyan láthatsz át az embereken?
12. Vegyél rá bárkit, hogy kimondja, amit gondol

III. RÉSZ: VEDD KEZEDBE AZ IRÁNYÍTÁST BÁRMELY HELYZETBEN, ÉS VEGYÉL RÁ BÁRKIT, HOGY TEGYEN MEG ÉRTED MINDENT, AMIT CSAK KÍVÁNSZ!

- 13. Vegyél rá bárkit, hogy haladéktalanul lépjen akcióba bármely helyzetben
- 14. Vegyél rá bárkit, hogy megfogadja a tanácsodat
- 15. Vegyél rá bárkit, hogy kitarson melletted
- 16. Hogyan vehetsz rá egy makacs embert, hogy bármivel kapcsolatban megváltoztassa a véleményét?
- 17. Vegyél rá bárkit, hogy szívességet tegyen neked
- 18. A jó vezető lélektani fortélyai
- 19. Tegyél róla, hogy mindenki mindent megértsen
- 20. Széllal szemben
- 21. Hogyan vehetsz rá bármely embercsoportot az együttes munkára?

IV. RÉSZ: HOGYAN NYERHETSZ BÁRMELY VERSENYBEN? ÜSD KI A NYEREGBŐL SZERELMI VETÉLYTÁRSADAT, NYERD EL TE AZ ÁLLÁST VAGY NYERD MEG A SPORTVERSENYT!

- 22. Hogyan nyerhetsz bármely versenyben
- 23. A legnagyobb hiba, amit csak ember elkövethet (és gyakran el is követ)

V. RÉSZ: KÖNNYÍTSD MEG AZ ÉLETED: TANULD MEG, HOGYAN LEHETSZ ÚRRÁ A LEGBOSSZANTÓBB, LEGELKESERÍTŐBB ÉS LEGNEHEZEBB HELYZETEKEN!

- 24. Vegyél rá bárkit, hogy nyomban visszahívjon
- 25. Vegyél rá bárkit, hogy bocsásson meg neked, legyen szó bármiről
- 26. Hogyan közöld a rossz hírt?
- 27. Szerezd vissza, legyen bármi, amit kölcsönadtál záros határidőn belül, sértődés nélkül
- 28. Mondj nemet sértődés vagy büntudat nélkül
- 29. Hogyan érheted el, hogy egy durva alak a legjobb barátod legyen?
- 30. Hogyan vess véget egy pletykának, mielőtt aláásná a jó híred?
- 31. Állítsd le haladéktalanul a szitkozódást
- 32. Érd el, hogy bárki megnyíljon előtted
- 33. Rendezz le könnyen, gyorsan mindenféle panaszt
- 34. Vess véget azonnal az irigykedésnek
- 35. Hogyan lehet a legjobb tanácsot kapni bárkitől?

36. A lehető legkeményebb kritikát adhatod sértődés nélkül
37. Vegyél rá bárkit, hogy megbízzon benned, és mindent bevalljon neked
38. Hogyan bánj bármifajta rázós (vagy ostoba) kérdéssel?
39. Csak szülőknek
40. Kerüld el a testi vagy szexuális bántalmazást

Véggövetkeztetés

Bibliográfia

A szerzőről

Köszönetnyilvánítás

Hálás vagyok a lehetőségért, hogy kifejezhetem örömömet, amiért együtt dolgozhattam a St. Martin's Press kitűnő szakembereivel.

Mindenekelőtt a főszerkesztőnek, Jennifer Enderlinnek szeretnék köszönetet mondani. Minden szerzőnek ilyen odaadó és tehetséges munkatársat kívánok. Itt tolmácsolom hálámat mindazoknak, akik a marketing-PR-hirdetési-eladási osztályon munkálkodtak fáradhatatlanul e kötet forgalmazásán. Oly sokan vannak, hogy alig győzöm felsorolni a nevüket: Alison Lazarus, John Cunningham, Steve Kasdin, John Murphy, Jamie Brickhouse, Mike Storrings, Janet Wagner, Mark Kohut, Darin Keesler, Lynn Kovach, Jeff Capshew és Ken Holland. És akkor még nem említettem a Broadway teljes eladási részlegét.

Külön köszönet illeti meg a kiadó tulajdonosát, Henry Harris rabbit felbecsülhetetlen értékű tanácsaiért. Az ő bölcsessége bearanyozza e könyv lapjait. Köszönetet szeretnék mondani még barátaimnak és ügynökeimnek, Michael Larsennek és Elizabeth Pomadának kiemelkedő hozzájárulásukért e kötet tető alá hozásához.

Végül, könyvem számtalan kísérletre hivatkozik jelentős pszichológusoktól, akik életüket tették fel az emberi lét mélyebb megértéséért. Nekik köszönhetem, hogy ez a munka olyan lett, amilyen.

Bevezetés

Belefáradtál, hogy folyton manipulálnak és kihasználják? Azt érzed néha, hogy nem figyelnek rád eléggé, nem kapod meg azt az együttműködést és megbecsülést, amit megérdemelsz? Ha valaha is arra vágytál, hogy ura lehess bármely tárgyalásnak és helyzetnek, *most itt a soha vissza nem térő alkalom!* Miért hagynád, hogy egész életedben mások irányítsanak, amikor a lélektan titkai segítségével elérheted, hogy minden a kedved szerint alakuljon... bárkit rávegyél bármire... hogy soha többé ne érezd magad kiszolgáltatottnak!

E könyv lapjai a lélektan világába vezetnek, ahol a csalás leleplezése, mások akaratának befolyásolása vagy egy helyzet lerendezése mindössze egyszerű technikai eszközök és taktikák sorozatán múlik.

Megismerkedsz majd a legkimerítőbb és legfejlettebb lélektani stratégiákkal, amelyek birtokában eszed lesz a leghatásosabb fegyvered. A legizgalmasabb az a dologban, hogy nem holmi „trükkökről” van szó, amelyek *néhanap, némelyeknél* beválnak. E *specifikus lélektani technikák* úgy hatnak az *emberi viselkedésre*, hogy segítségükkel *bárki* fölébe kerekedhetsz, *bárhol* és *bármikor*. Ezek a körültekintően kikísérletezett taktikák konkrét lélektani alapelvekre építenek, és *bármely* helyzetben érvényesek.

Gondold csak el, mennyire megkönnyítené az életedet, ha előre meg tudnád jósolni bármely találkozás kimenetelét, és uralhatnád a végkifejletet. Nem kellene félned többé a sikertelenségtől, mert jól bevált, gyorsan ható lélektani eszközökkel biztosíthatnád bárki maradéktalan együttműködését bármilyen helyzetben.

Előfordult már veled, hogy segítséget kértél valakitől, és az illető legnagyobb meglepetésedre készségesen beleegyezett? Vagy jó benyomást akartál kelteni, és a másik egyenesen ellenállhatatlannak talált? Tán ennek az embernek a hangulatára, a szerencsére vagy a konkrét helyzetre fogtad mindezt, holott nagy valószínűséggel csak olyan alapelveket alkalmaztál akaratlanul, amelyek befolyásolják az emberi viselkedést. A jó hír az, hogy *megkétszerezheted* e kedvező hatást bárkivel szemben és bármikor, amikor csak akarod.

A könnyebb átláthatóság érdekében könyvem negyven minifejezetre tagolódik; mindegyik valós élethelyzeteket vesz górcső alá. Látni fogod, hogy az általam ismertetett technikák mindenkor beválnak, *bármely* helyzetben találod is magad.

Készülj föl arra, hogy könnyebb lesz az életed, és minden kedved szerint alakul... *csak vedyél rá bárkit bármire, és soha többé nem érzed kiszolgáltatottnak magad!*

Rejtett titkok, és hogyan aknázhatsz ki őket?

LÉLEKTANI TECHNIKÁK MINDENT FELÖLELŐ GYŰJTEMÉNYE AKARATOD ÉRVÉNYESÍTÉSÉRE

Ha meg szeretnéd könnyíteni mindennapjaidat, mit vennél fel a kívánságlistádra? Mondjuk életed valamennyi területén el tudnád kerülni, hogy kihasználjanak és manipuláljanak; egyetlen találó mondattal le tudnád zárni a szóváltásokat; megértenéd, hogyan nyerj meg bárkit gondolkodásodnak, és miként tegyél szert pillanatok alatt barátokra, vagy tűnj fel megnyerő színben. Mindez egész jövődet átformálhatná. Nos, megtanulhatod, hogyan használd fel a leghatásosabb lélektani technikákat arra, hogy *minden* sikerüljön az életedben.

I. rész: Vegyél rá bárkit arra, hogy megkedveljen, megszeressen vagy egyszerűen csak nagyszerű embernek tartson!

Ha sikeres akarsz lenni az életben, gyakran lesz szükséged mások támogatására. Ehhez pedig mindenekelőtt *meg kell szeretted* magad velük. Akár új barátra, akár szövetségesre kívánsz szert tenni, az itt olvasható lélektani taktikák lépésről lépésre megmutatják, hogyan hitesd el bárkivel, hogy nagyszerű ember vagy. Amennyiben romantikázni kívánsz, ugyanezen eszközökkel bárkit levehetsz a lábáról. Aki pedig kapcsolatban él, e titkok révén *bármikor* uralhatja a helyzetet.

II. rész: Tégy róla, hogy soha többé ne tehessenek bolonddád, ne vezethessenek az orrodnál fogva, ne manipulálhassanak, ne használhassanak ki, és ne ejthessenek át!

Ha azt szeretnéd, hogy kedved szerint folyjon az életed, természetesen el akarod

majd kerülni, hogy bolonddá tegyenek és manipuláljanak azok, akik nem a te érdekeidet tartják szem előtt. „Át kell látnod” ezeken az embereken, és eldöntened, ki van *melletted* és ki *ellened*. Ebben a részben olyan lélektani taktikákról olvashatsz, amelyek ismeretében szinte azonnal kiderül, ha valaki ki akar használni. Akár személyes viszonyról, akár szakmai kérdésről van szó, soha többé nem érzed majd, hogy értelmetlen ajándékoztál meg a bizalmaddal.

III. rész: Vedd kezedbe az irányítást bármely helyzetben, és vegyél rá bárkit, hogy tegyen meg érted mindent, amit csak kívánsz!

Ahhoz, hogy minden a kedved szerint alakuljon, uralnod kell majd bizonyos helyzeteket. Itt megtanulhatod, hogyan nyerj meg könnyen másokat elgondolásaidnak. Értesd meg valamennyi érintettel, miről van szó, és szerezd meg a beleegyezésüket. Ha ez sikerül, eztán már azt tehetsz, amit akarsz! Tanuld ki, miféle titkok révén vehetsz rá egy másik embert vagy egy teljes csoportot, hogy megbízzon benned, higgyen neked, és kövesse útmutatásaidat! Akár egyetlen személy gondolkodását változtatod meg, akár egy sokaság élére állsz, az emberi természetire vonatkozó legfrissebb kutatások birtokában *befolyásolhatsz* másokat.

IV. rész: Hogyan győzhetsz bármely versenyhelyzetben? Üsd ki a nyeregből szerelmi vetélytársadat, nyerd el te az állást, vagy nyerd meg a sportversenyt!

Néha nem arról van szó, hogy *meg kell győznöd* embertársaidat. Ha ugyanis *versengsz* velük, *ugyanazért* indultok harcba. Elsajátíthatod azonban a leghatásosabb lélektani eszközöket, amelyek birtokában bármely versenyben győzhetsz. Legyen ez egy teniszmeccs, egy előléptetés vagy akár egy randevú, *te* fogsz felülkerekedni vetélytársaddal szemben. E részben megtanulod, hogy elméd lehet a leghatékonyabb fegyver ebben a küzdelemben, s a lélektan legyőzhetetlen harcosává képezheted magad.

V. rész: Könnyítsd meg az életed! Tanuld meg, hogyan lehetsz úrrá a legbosszantóbb, legelkeserítőbb és legnehezebb helyzeteken!

Nem lenne kellemesebb az élet, ha mindenki olyan megnyerő és szívélyes lenne, mint te? Néha azonban nem ilyenek embertársaink, akik mindegyre borsot törnek az orrunk alá. Ez a rész olyan lélektani trükkökkel ismertet meg, ahol kevés emberismeret is sokra megy. Akár azt szeretnéd, hogy visszahívjanak, akár azt, hogy elnyerd valaki bocsánatát, e technikák garantáltan *megkönnyítik a mindennapjaidat!*

Megjegyzés az olvasónak: Mivel a fenti módszerek az emberi természetre vonatkoznak általában, a kulturális, faji és nemi tényezőket figyelmen kívül hagytam, hacsak nem jönnek mégis számításba. Ezért könyvemben sehol nem törődtem a nemek megjelölésével. Kizárólag azért beszéltem hol férfiakról, hol nőkről, hogy ne tűnjön szexistának a szöveg.

VEGYÉL RÁ BÁRKIT ARRA, HOGY MEGKEDVELJEN, MEGSZERESSEN, VAGY EGYSZERŰEN CSAK NAGYSZERŰ EMBERNEK TARTSON!

Az alábbiakban megismered majd azokat a lélektani tényezőket, amelyek befolyásolják, *milyen mértékben* nyerheted el mások érdeklődését. Meglátod, mennyire könnyű megszeretted (avagy megutáltatnod) magad. Az emberi természetre alapozva könnyűszerrel tehetsz szert tartós barátságokra és emberi kapcsolatokra. Tisztázzuk mindjárt, nem manipulálsz ezzel senkit, hogy megkedveljen. Csupán bizonyos lélektani hatóerőket hozol mozgásba, amelyek elősegítik a *természetes rokonszenv* kifejlődését.

Mindez maga után vonja a kérdést: „Miért van ehhez szükségem lélektani taktikákra? Nem azt sugallja a józan ész, hogy a rokonszenv vagy megvan, vagy nincs?”

Nos, az ember már csak olyan, hogy vágyik tartozni valahová, barátságokat szeretne kötni, másokkal törődni és embertársai figyelmét élvezni. Néha azonban nehéz kifejezni érzelmeinket, igaz valónkat. A legtöbb ember kapcsolódni és szeretni szeretne, csak épp fél ettől. Veleszületett szeretetvágyának útját állhatja a visszautasítástól való félelem, a sebezhetőség, hiúság és irigység, hogy csak párat soroljak fel azok közül az ambivalens lelkiállapotok közül, amelyek megakadályozzák emberi kötelekek létrejöttét. Az általam emlegetett lélektani technikák egyszerűen csak odahatnak, hogy előtérbe kerüljön az ember veleszületett szeretetvágya. Akkor érezzük jól magunkat, ha *adhatunk, szerethetünk és segíthetünk*. Nem torzítjuk hát el senki gondolkodását, hogy akarata ellenére rokonszenvet ébresszünk benne magunk iránt, csupán eltemetett vágyai előtt nyitunk utat.

Ebben a részben az emberi kapcsolatok különböző szintjeivel foglalkozunk. Ugyanakkor észben kell tartanunk, hogy valamennyi kapcsolat alapja a *kölcsönös rokonszenv és tisztelet*. Ezért az alább külön ismertetett stratégiák *együtt alkalmazhatók és alkalmazandók* is. Ennél is fontosabb, hogy az 1. fejezet

(Vegyél rá bárkit, hogy megkedveljen... bármely helyzetben) nem csupán e rész sarkköve, de több más fejezeté is. Mindennek a jelentőségéről még később beszélünk.

Vegyél rá bárkit, hogy megkedveljen... bármely helyzetben

Mik azok a nehezen megragadható tulajdonságok és jellemvonások, amelyek megnyerővé és szeretetre méltóvá tesznek valakit? Mindjárt kiderül, hogy nem is olyan talányosak. Valójában mindez visszavezethető egy egyszerű törvényszerűségre, amelynek ismeretében bárkivel hangot találhatsz.

A helyzet az, hogy rokon- és ellenszenveink jószerével tudattalan folyamatokon alapulnak. Mindez meghatározott kívánalmakat követ, és korántsem a véletlen műve. Csupán azért tűnik véletlennek, mert az észszerűségnek *látszólag* kevés része van benne. De csak látszólag. Az alábbiakban közreadom azt a kilenc lélektani jelenséget, amelyek *befolyásolják*, vagy akár *meg is változtatják*, mit gondolunk másokról, és amelyek ismeretében *rokonszenvet ébreszthetünk* magunk iránt.

A kutatások rámutattak, hogy a rokonszenv összefügg a kérdéses személy fizikai megjelenésével: azokat kedveljük jobban, akiknek a külsejét megnyerőbbnek találjuk. Ezért ezt a fejezetet és a következőt be kell majd építened általános kapcsolatteremtő stratégiádba.

1. Az ingerek társulásának törvénye

Később részletesebben is beszélek erről, itt csak szigorúan meghatározott összefüggésben hozom szóba. Röviden arról van szó, hogy amennyiben kellemes ingerekhez társítod megjelenésedet, könnyebben leveheted a lábáról azt, akire hatni akarsz. A lélektani kísérletek tanúsága szerint, ha például a vakációját tervezi valaki, az ezzel kapcsolatos kellemes érzéseket azoknak a személyéhez is társítja, akik akkor épp a közelében vannak. A kutatások arról vallanak, hogy amennyiben emberünknek, mondjuk, fáj a gyomra, ennek a fordítottja játszódik le, a környezetében lévők sínylik meg az állapotát; *kevésbé* találja őket rokonszenvesnek. Természetesen a rokonszenv ennél bonyolultabb érzés, ennek

ellenére a pillanatnyi testi-lelki állapot nagymértékben kihat rá, jó vagy rossz irányba.

Ezért ha azt szeretnéd, hogy megkedveljen valaki, akkor közeledj hozzá, ha *jókedvében* találod, vagy ha látod rajta, hogy *lelkes és érdeklődő*. Ez a lelkiállapot a te személyedhez is kapcsolódik majd, és az illető kedvezően ítél meg.

Néha könnyű megmondani, jó-e a kedve valakinek. Ha azonban nem vagy ebben biztos, *olvass az arcában*.

■ Ha jókedvében találod, feltehetően széles mosollyal, nyílt tekintettel üdvözöl. Ám ha csak a szájával mosolyog, s az arca nem vesz részt ebben, mindez feszélyezett összbnyomást kelt, és rendszerint rosszkedvről árulkodik.

■ A szemkontaktus szintén hasznos fokmérője a lelkiállapotoknak. Jó hangulatban inkább nézünk mások szemébe. Ha viszont pocsék a kedvünk, leszegjük a fejünket, vagy elnézünk annak a feje felett, akivel épp beszélünk.

2. Gyakori találkozások

Régi bölcsesség, hogy minél többet látunk valakit, annál jobban megutáljuk. El is hisszük, holott, érdekes módon, *nem így van*. A valóságban éppen az ellentettje igaz. Számos kísérlet tanúsítja, hogy *minél gyakrabban* látunk valakit, *annál jobban* megkedveljük.

Moreland és Zajonc (1982) kimutatták, hogy bármely inger ismétlése – ez esetben egy személy feltűnése – nagyobb elfogadást eredményez és rokonszenvet ébreszt (már amennyiben a kezdeti reakció nem negatív). Ez az összefüggés mindenre áll, legyen szó emberről, helyről vagy valamiféle termékről. Azaz *minél gyakoribb az inger, annál pozitívabb a válaszreakció*. Ezért van az, hogy a hirdetések néha csak az adott termék *képét* vagy *nevét* villantják fel, előnyei ecsetelése nélkül, mindössze *emlékeztetve* a léteire. Egyedül ennek ismétlése is megnöveli az eladást vagy a voksok számát, amit a cégek és a politikusok ki is használnak. Ez az összefüggés oly mértékben hat, hogy akár egy betűt is jobban

kedvelünk, ha az előfordul a nevünkben.

Ezért elég gyakran lenni valaki közelében, és „nagyot nővünk” a szemében. Néha elkövetjük a hibát, hogy titokzatosak és távolságtartók próbálunk lenni, holott ezzel személyi ráhatásunk is megcsappan. Kísérletek bizonyítják, hogy azokkal társulunk szívesebben, akiket gyakran látunk. (Ne téveszd ezt össze a rokonszenvvel, ahol épp a jelenlét megritkítása hathat kedvezően! Erről később bővebben lesz szó a jelen részben.)

3. Kölcsönös rokonszenv

Számtalan kísérlet (és a józan ész) szól amellett, hogy azokat kedveljük jobban, akik minket is kedvelnek. Ha felfedezzük, hogy a kérdéses személynek rokonszenvesek vagyunk, tudattalanul mi is jobban vonzódunk hozzá. Ezért ajánlatos tudatnod a „célszeméllyel”, mennyire *tiszteled* és *kedveled*, már amennyiben ez tényleg így is van.

Nem árt, ha tudod

Mi van azonban, ha az illető egyáltalán nem kedvel engem? Különös módon a kísérletek arról vallanak, hogy ha a másik eredetileg nem kedvelt, és csak fokozatosan szerezted meg a rokonszenvét, ez *mélyebb lesz, mint ha a kezdet kezdetétől megnyerőnek talált volna*. Ne akard hát azonnal levenni a lábáról! A kísérletek tanúsága szerint a *fokozatosság* mérhetetlenül hatásosabb, amennyiben el akarod nyerni valaki barátságát. Ne rohand hát le, elég, ha érezteted vele a rokonszenvedet!

4. Hasonlóság

Nem igaz, hogy az ellentétek vonzzák egymást. Azokat kedveljük jobban, akik hasonlóak hozzánk, és akikkel megegyezik az érdeklődési körünk. Lehet, hogy

érdekesnek találunk egy tőlünk különböző embert, ez azonban még nem teremt *lelki közösséget*. *A hasonlót a hasonlót vonzza*. Ezért ha el akarod nyerni valaki rokonszenvét, keress olyan témát, amely *mindkettőtöket* érdekel.

E törvény egyik vetülete a bajtársiasság hatása. Szoros baráti kötelék jöhet ugyanis létre azok között, akik közösen éltek meg sorsfordító helyzeteket. Mondjuk, együtt katonáskodtak, vagy együtt voltak diákok. Ez az összefüggés akkor is érvényes, ha a szóban forgó élmény nem volt közös, csak *hasonló*. Ezért köthetnek azonnali barátságot azok, akik például hasonló betegségben szenvednek, vagy nyertek a lottón. Ilyenkor azt gondoljuk, hogy a másik „sorstárs”, és nyilván megért minket. Menten el is nyeri hát meleg rokonszenvünket. Mindez arra a lelki igényre vezethető vissza, hogy valamennyien megértésre vágyunk. Úgy érezzük, hogy a szóban forgó sorsfordító esemény tett azzá minket, akik vagyunk, ezért az, akinek hasonlóan volt osztályrésze, rokonszenvel.

5. Tegyérlóla, hogy a másik jól érezze magát a bőrében

Ha ez sikerül, menten nyert ügyed van. Hiába próbálsz magad rokonszenvenessé tenni, ha a másik nem érzi jól magát a közeledben. Bizonyára tapasztaltad már, milyen kellemes olyan valaki társasága, akinek őszinte elismerését élvezed. És fordítva, tán te is a falra másztál egy olyan illetőtől, aki mindenben hibát talált (és persze benned is). Az ilyen kekecek egészen lebénítják az embert. Hagyd, hogy a másik megmutassa előtted *előnyös* oldalát, és ő is ilyennek lát majd.

6. Raport

A raport bizalmat ébreszt, *lelki hidat* épít embertársunk felé. Kellemesebb és eredményesebb egy beszélgetés, ahol a beszélgető felek „hangot találnak” egymással. Ahogyan a közös érdeklődés is jó hatású, tudattalanul azokhoz vonzódnak, akik lelki tükörképeinknek látszanak. Mondjuk, hasonlóak a gesztusaink vagy megegyezik a szóhasználatunk. A raportépítés különböző technikáira több fejezetben is kitérek majd. Egyelőre elégedj meg két hasznos jó tanáccsal:

- Másold le a partnered *testtartását és mozdulatait*. Ha például zsebre teszi a kezét, utánozd le. Egy-egy kézmozdulatot is megismételhetsz, de persze nem feltűnően.

- Másold le az illető *beszédmódját*, mondjuk, a beszéde sebességét. Ha lassan, ráérősen beszél, tégy ugyanígy. Ha viszont gyorsan beszél, fokozd a beszéded tempóját.

7. Kérj szívességet!

Lélektani kísérletek bizonyítják, hogy az emberek *nem kedvelik azokat, akiknek ártottak*. Ezzel természetesen nem azt akarom mondani, hogy minden ellenszenv mögött ártás áll, noha ez is előfordulhat. Mindenesetre úgy tűnik, hogy amennyiben akarva vagy akaratlanul rosszat tettünk valakinek, *öntudatlanul* is ellenszenvesnek találjuk. Nyilván kísérlet ez lelkipurdalásunk elaltatására. (Tudományos kifejezéssel ez a kognitív disszonancia állapota, azaz a jelen helyzetre lefordítva, amikor nem szívesen nézünk tükörbe. Ilyenkor folyamodunk racionalizációhoz.) A megszólaló lelkiismeret ezt kérdezi: „Miért tettem ezt ezzel a nyomorulttal?” A racionalizáció válasza erre: „Azért, mert nem kedvelem, és mert megérdemli. Különben alávaló gazember lennék, ami pedig ki van zárva.” *Mindez fordítva is működik*. Megszerethetünk valakit azért, mert jót tettünk vele. Kedvezőbben ítéljük meg azt, akinek szívességet tettünk.

Bulizd hát ki, hogy akinek a rokonszenvére pályázol, kisebb szívességet tegyen neked, és menten megmelegszik az irányodban! Gyakran követjük el azt a hibát, hogy mi próbálunk kedveskedéssel rokonszenvet kicsikarni. Ez azonban önmagában *hatástalan*. Nem a másik elismerését, hanem a rokonszenvét iparkodjál megszerezni. Ennek módja pedig az, ha tesz valamit az érdekedben.

8. Ő is ember

Ha látod, hogy valaki, akit nagyra tartasz, mégis ostobaságot művel vagy ügyetlenkedik, jobban megkedveled (Aronson–Willerman–Flyod, 1966). A közvélekedéssel ellentétben a tökéletesség és a rendíthetetlen magabiztosság korántsem éri el a kívánt hatást, azaz nem ébreszt rokonszenvet. Ha meg akarod kedveltetni magad, esetlenkedj kicsit, aztán pedig *nevesd ki magad*. Ne tégy úgy, mintha meg sem történt volna. Az önirónia bombabiztos fegyver mások rokonszenvének elnyerésére.

Ha mások látják, hogy nem veszed magadat halálosan komolyan, közelebb érzik magukat hozzád, és keresni fogják a társaságodat. Senki nem szereti a pöffeszkedő „rongyrázókat”, az egójukba szédülteket. Aki nevetni tud magán, mérhetetlenül megközelíthetőbbnek és szerethetőbbnek tűnik. Mindez ellentétben állhat saját

törekvéseinkkel, mikor önbizalmat iparkodunk sugározni. Ez a fajta hamis magabiztosság azonban ellenszenvet ébreszt.

Az emberi természetnek ez a vonása zavaró lehet, mivel másfelől az önbizalomnak is megvan a maga vonzása. Az igazi magabiztosság azonban nem magamutogató, és magától derül ki. A hengegők valójában *kisebbségi érzésben* szenvednek, ami ösztönösen elfordít tőlük. Az igazi, mély magabiztosság öniróniával társul. Aki ilyen, nevetni tud a hibáin, és nem fél, ha kitudódik róla, hogy ő is csak ember. Ne vedd magad komolyan, ismerd el a hibáidat, és a *világ is magabiztosabbnak vél majd!*

9. Pozitív hozzáállás

Mint már megbeszéltük, azokat kedveljük, akik hasonlóak hozzánk. Van azonban egyetlen kivétel e szabály alól. *Mindenki kerüli a rosszkedvű, borúlátó vészmadarokat*, és jobban érzi magát olyanok társaságában, akik bizakodók és hisznek a jövőben. Miért? Azért, mert mind ilyenek szeretnénk lenni. És ha másokban felfedezzük ezt az olyannyira óhajtott lelkiállapotot, csak még inkább kedveljük a társaságukat. Persze talán olyan valakit is ismersz – ha nem éppen magad vagy az –, aki utálja a hurráoptimizmust. Dacára ennek, gondold végig, ki az, akit ki nem állhatsz. Nagy valószínűséggel egy folyton siránkozó, panaszkodó szerencsétlent, aki vadászik arra, min bosszankodhatna fel, és semmi sem elég jó neki. Az igazi önbizalomhoz hasonlóan, az étellel szembeni pozitív hozzáállás is mágnesként vonzza embertársainkat, és bárkit az oldalunkra állíthat.

Hanem álljunk csak meg egy szóra? Nem a panaszkodóknak van inkább szükségük hallgatóságra? Bizony, hogy igen. A bosszankodók szeretnek társaságban áldozni szenvedélyüknek. Hallgatóik azonban abban a pillanatban, amint jókedvre derültek, faképnél hagyják a rosszkedvet ragályként terjesztő borongókat. Ennek oka pedig az, hogy soha nem is kedvelték őket igazán, s a bosszankodás csupán ideiglenes szövetséget teremtett közöttük.

A stratégia áttekintése

- Legyél minél többen a kiszemelt illető közelében, mivel ami ismerős, azt *kedvelik* az emberek, ahelyett, hogy elutasítanák!
- Ha szóba ereszkedsz vele, tedd akkor, amikor *jókedvében* találod, erre int az

ingerek társulásának törvénye. Keress *közös érdeklődési területet*, vagy beszélj ilyen tapasztalatokról, és inkább a másikat *hallgasd* ahelyett, hogy te beszélnél!

- Az ingerek társulásának törvénye értelmében, amennyiben *tiszteled* az illetőt, avagy *rajongsz érte*, hozd ezt a tudomására.
- Hagyd, hadd tegyen neked valami *egyszerű szívességet*, vigyázz azonban, hogy viszonzni tudd! Ez öntudatlanul is rokonszenvet ébreszt irántad.
- Vonzódunk a magabiztos emberekhez. Mutasd meg, hogy ilyen vagy, éspedig azzal, hogy *nevetni* tudsz magadon ahelyett, hogy túl komolyan vennéd a személyedet.
- Tégy róla, hogy a másik jó fényben tűnjön fel melletted. Dicsérd meg, de őszintén!
- Legyen pozitív a hozzáállásod! Azokhoz az embertársainkhoz vonzódunk, akik izgalmasak, szenvedélyesek, boldogok, és tele vannak élettel.
- Olvasd el a következő fejezetet (Vegyél rá bárkit, hogy ellenállhatatlanul vonzónak találjon), mivel a megnyerő külső különösen hatásos, a nemi hovatartozástól függetlenül.

2. FEJEZET

Vegyél rá bárkit, hogy ellenállhatatlanul vonzónak találjon

Habár mindenkinek eltérő külső jön be, e taktika révén kihangsúlyozhatod, ami előnyös a megjelenésedben. Az esetek többségében felül is írhatod, milyen küllemet tart vonzónak a másik. Hogyan érheted ezt el? Jártál már olyan valakivel, aki nem volt a zsánered? Mi vitt rá erre? Nyilván az, hogy a kedvesed nagy valószínűséggel ösztönösen ezt a törvényszerűséget hagyta érvényre jutni, te pedig egész egyszerűen ellenállhatatlannak találtad.

Ha kellemes benyomást kívánsz kelteni bárkiben, folyamodj az előző fejezetben ismertetett technikákhoz, azután olvasd tovább ezt a fejezetet a maximális siker érdekében. Számtalan pszichológiai kísérlet és a való élet is tanúsítja, hogy minél szimpatikusabb valaki, a külsejét is annál vonzóbbnak találjuk. Noha az alább vázolt taktikák főleg az udvarlásban hasznosíthatók, annyit azért kimondhatunk, hogy ritkán találjuk fizikailag vonzónak azokat, akik ellenszenvesek. Ezért tehát e két fejezet tanulságait összegezve te magad is ellenállhatatlan leszel.

1. Felfokozott érzelmek

Egyedül ez a módszer több randit szerezhetsz neked, mint a legmenőbb frizura, szerelés vagy hangzatos állás. Az emberi természetben gyökerezik ugyanis, hogy az olyan helyzetek, amelyek beindítják az *adrenalintermelést*, *közelebb hoznak* a jelenlévőkhöz, és ez akár *szexuális vonzódást* is jelenthet. A félelem, izgalom, fokozott testmozgás vagy bármi ehhez hasonló *magas hőfokra* állítja az érzéseket. (Feltéve, ha a vonzódás rejtetten eddig is jelen volt.)

Valahányszor izgulunk, például megnézünk egy vérfagyasztó horrorfilmet, felülünk a vidámparkban a hullámvasútra, vagy akár csak megerőltető testmozgást végzünk, érzelmi felfokozottságunkat annak a valakinek a személyével is összekapcsoljuk, akinek a társaságában vagyunk. Egyfajta indulatátétel működik itt, melynek során az izgalom szexuális vággyá és vonzalommá alakul át. Ha

legközelebb olyan párral találkozol, akik külsőre nem illenek össze, kérdezd meg, hol ismerkedtek meg. Nagy az esélye, hogy feszültséggel teli körülmények között... például edzőteremben, vagy amikor egyikük (aki jobban néz ki) izgult, félt vagy idegeskedett valamiért.

Nem árt, ha tudod

Ez az oka, hogy a pszichológusok, legnagyobb bánatukra, kapcsolatot fedeznek fel – a videojátékokban, mozifilmekben és a televízióban – a *szex* és az *erőszak* között. E két ingerhatás párosítása azzal jár, hogy az erőszak nemi izgalmat válthat ki, a nemi kapcsolatokat pedig áthatja az erőszak.

2. Ruganyos járás

Sokan a fiatalságot tekintik a legfőbb fizikai vonzerőnek. A jó hír az, hogy nem muszáj fiatalnak lenned, elég ehhez a fiatalság *látszata*. Még az olyan látszólag jelentéktelen valami, mint a testtartás vagy a járásmód is kihat arra, mennyire ítéljük az illetőt fiatalosnak. Különösen a járásmód dönt a fizikai vonzerőről. Embertársaink kedvezőbben fogadják azokat, akik fiatalosan járnak, *függetlenül a koruktól vagy a nemüktől* (Montepare–Zebrowitz-McArthur, 1988). Mi szükséges ehhez? *Ruganyosság*. Figyeld meg egy kisgyerek mozgását, mennyivel ruganyosabb és hajlékonyabb egy idős emberrel összemérve. A jóga jelentősen megnöveli tagjaink ruganyosságát, és a testtartást vagy a járásmódot is drámaian feljavítja. Ilyenformán mások is vonzóbbnak találnak téged.

Nem árt, ha tudod

Több népszerű magyarázata is van annak, miért vonzódunk a fiatalsághoz. A legáltalánosabban elfogadott teória szerint ősi ösztön ez, amelyet elődeinktől örököltünk. A fiatalos nők inkább vannak még fogamzóképes korban, ezért tartják őket kívánatosabbnak a férfiak. A fiatal férfiaktól pedig a nők várják el, hogy jobban megvédik és ellátják őket magukat, valamint gyermekeiket.

3. Szembe babám

Tudtad, hogy ha szembenézel valakivel, gyakorlatilag beléd esik? Számtalan, a nemi vonzerőt és a szerelmet vizsgáló kísérlet szól emellett. Az egyikben felkértek két ellenkező nemű kísérleti alanyt, hogy nézzenek egymás szemébe két percig. Ennyi is elég volt, hogy *szenvédélyes érzéseket* tápláljanak egymás iránt (Kellerman–Lewis–Laird, 1989).

Használd fel ezt a lélektani hatást, amikor beszélsz valakihez, vagy őt hallgatod, és nézz egyenesen a szemébe. Az esetek többségében ugyanis a beszélgetőpartner arcára szegezzük a szemünket, ha nem épp elnézünk a feje felett. Ha viszont beszélgetés közben a szemébe nézel a másiknak, észrevétlenül jobban hatsz rá.

4. A kontraszthatás és az ingerek társításának törvénye

Ha vonzónak szeretnél mutatkozni valaki előtt, találkozz vele egymagadban, vagy az ellenkező nem egy vonzó képviselőjével. Ennek oka a kontraszthatás és az ingerek társításának törvénye.

Gyakran megesik, hogy nem magában ítélünk meg egy embert, hanem másokhoz viszonyítva. Különösen kifejezett ez a hatás az első találkozáskor. Aszerint találjuk szépnek vagy jóvágásúnak, hogy kikkel van együtt. Több kísérletben azok a férfiak, akik fürdőruhás modelleket nézegettek, kevésbé tartották vonzónak a hűsvér nőket, akár még a saját feleségüket is.

Sokan itt követik el a legnagyobb hibát. Mielőtt az, akinek a rokonszenvére pályázunk, mélyebben is megismerhetne minket, és egyéb pszichológiai taktikákat is bevethetnének vele szemben, mindenekelőtt a külsőnk alapján viszonyul hozzánk. Vigyázz ezért, hogyan állsz elébe! Eszedbe ne jusson olyan azonos neműek társaságában közeledni hozzá, akik csinosabbak vagy megnyerőbbek nálad!

Partneredet érdekesebbnek találja majd nálad.

Aranyszabály továbbá, hogy a megismerkedéskor csúnya emberekkel se mutakozz együtt, *egyik nemből sem*. Ennek oka az ingerek társításának törvénye, amelynek értelmében egy csoportot egységében, és nem különálló személyekként érzékelünk.

Ezért tehát a legokosabb, ha egyedül jelensz meg, vagy az ellenkező nem egy vonzó képviselőjével. Ilyenkor a többi lélektani taktikát is baj nélkül bevetheted. (Ebben az esetben az ingerek társításának törvénye felülírja a kontraszthatását. Vonzó mivoltodat partnered fokozni fogja, mert közös csoportként tekintenek rátok.)

5. Önbizalom és vonzerő

E taktika révén a csúnyácska emberek is vonzóbbnak tűnnek fel, mint amilyenek.

Elaine Walster Hatfield (1965) kimutatta, hogy amennyiben egy nőnek bemutatnak egy férfit, vonzóbbnak fogja találni, amennyiben önbizalma megsérült a közelmúltban. Ez azért van így, mert a férfiú joggal számíthat arra, hogy egy csalódott nő hálás lesz a figyelméért. E hatásnak tudható be a nem túl ritka jelenség, amikor a dobott vagy megcsalt nők rekordgyorsasággal találnak új párra, ráadásul olyanra, akit különben nem választanának partnerül.

További hasznos tanács egy hölgy becserkészésére, hogy akkor közeledjünk hozzá, amikor a szépnem nála is csinosabb képviselőivel van együtt. Kísérletek bizonyítják, hogy megcsappan az önbizalmunk nálunk jobb fellépésűek közelében, ilyenkor a külsőnket is előnytelenebbnek érezzük. Ezzel együtt jár, hogy könnyebben megközelíthetők leszünk.

Figyelem, uraim, ekkor érdemes lecsapni a nőkre! Vigyázzanak azonban, ne nyomuljanak túl feltűnően. Mindenkinek az kell jobban, ami nem hull az ölébe, amiért meg kell dolgozni. Ezt még bővebben kifejtem ebben a részben a kapcsolatokról szólva.

6. Kölcsönös vonzódás

Beszéltem már erről az előző fejezetben. Itt most azért került ismét elő, mert a szerelem viszonylatában vizsgálódunk. Kísérletek tanúsítják, hogy szerelmet ébreszt bennünk, amennyiben megtudjuk, hogy valaki érdeklődik irántunk. Ráadásul mintha saját érzelmeink még nagyobb hőfokúak is lennének a másikénál. Ennek oka az, hogy a szenvedélytől elválaszthatatlan a *remény*. Ha valaki teljesen

közömbös az irányunkban, hiába tekintjük érdekesnek és vonzónak, nem szeretünk bele. A remény az, amely megágyaz a mélyebb érzelmeknek. Ha rájövünk, hogy tetszünk valakinek, felébred bennünk a remény, hogy netán összejövünk, és hiphopp, máris belezúgtunk.

A stratégia áttekintése

- Találkozz a kiszemelt személlyel *érzelmileg felfokozott* körülmények között.
- A fiatalosság benyomása vonzóbbá tesz. Ügyelj tehát a *testtartásodra* és a *járásodra*.
- Nézz a másik szemébe, mikor *beszélsz hozzá*, vagy *hallgatod*, és menten beléd esik.
- *Vonzóbbnak* találjuk a másikat, amikor megroppant az önbizalmunk. Közeledj a kiszemelt nőhöz tehát akkor, amikor kevésbé magabiztos.
- Ha már megtetszettél neki, add értésére érzelmeidet. Benne is hasonló vagy éppenséggel *mélyebb* érzések ébrednek majd.
- Olvasd át újra az 1. fejezet módszereit! Aztán, ha létrejött a kapcsolat, vedd be az 5. fejezet technikáit, ami magas hőfokon tartja majd az érzelmeket! Ezt megelőzően azonban nyilván a lehető legjobb első benyomást óhajtod kelteni. Lapozz tehát tovább a 3. fejezetre (Hogyan kelthetsz fantasztikusan jó első benyomást?), ahol további lélektani eszközökkel bővítheted fegyvertáradat.

3. FEJEZET

Hogyan kelthetsz fantasztikusan jó első benyomást?

A fejezet lélektani titkainak ismeretében *mindenkit* megnyerhetsz magadnak, akár magánemberként, akár szakmai kapcsolatokban. Így vetélytársaidat is gond nélkül lekörözheted. Tartsd észben, hogy az ebben és az 1. fejezetben ismertetett módszerek egymást segítik. Tervezd meg hát stratégiádat körültekintő csatasorba állításukkal.

Jó benyomást mindenekelőtt akkor keltesz, ha *mosolyogsz*. Nem túl nehéz, nem igaz? A mosolygás négyféle állapotot közvetít: *önbizalmat*, *boldogságot*, *lelkesevést*, és ami a legfontosabb, *elfogadást*. A mosolygó embert azért tartják *magabiztosnak*, mert amikor idegesek vagyunk, nem bízunk magunkban, vagy idegennek érezzük a környezetünket, elfelejtünk mosolyogni. A mosolygás magától értetődően *boldogságot* is sugall, márpedig vonzódnak a boldog emberekhez, már rájuk nézni is jobban esik. A *lelkesevés* szintén jó benyomást kelt, mivel ragadós. Mosolyod elárulja, hogy örülsz a találkozásnak, ami a másokban is örömet ébreszt. Végül a mosoly *elfogadásról* is árulkodik, arról, hogy feltétel nélkül elfogadod azt, akivel összeismerkedsz. Elgondolkoztál már azon, miért olyan szerethetőek a kutyák? Nos, azért, mert ők is maradéktalanul elfogadnak bennünket. Mivel azonban nekünk nincs farkunk, hogy kimutassuk elégedettségünket valaki iránt, hát mosolygunk. Az első jó benyomáshoz természetesen ennél több kell, olvass tehát tovább!

Ezt nevezi a lélektan az első benyomás *primátusának*. A kérdéses személy viselkedésének minden elemét ennek fényében fogjuk értelmezni. Amihez az szükséges, hogy hihetetlen gyorsan, már az első találkozásakor kialakítsuk róla a véleményünket. *Ezért ha ez kedvező, máris nyert ügyed van.*

Ez a törvényszerűség annyira meghatározó, hogy még az információk sorrendjére is kihat, amelyeket valakiről kapunk. Itt is az első a perdöntő. Vedd szemügyre az alábbi két meghatározást:

A. Hideg ember, szorgalmas, kritikus szellemű, gyakorlatias, határozott.

B. Melegszívű ember, szorgalmas, kritikus szellemű, gyakorlatias, határozott.

Harold Kelley kísérletében (1950) azok a diákok, akik A információt kaptak egy vendégelőadóról, tartózkodóbban fogadták, mint ha a B-vel szembesültek volna előzőleg. Amint látod, csupán az első tulajdonság tért el a két sorozatban, mégis minden másra kihatással volt.

Tegyél tehát róla, hogy a megismerkedés *első pillanata* legyen a csúcs, és a többi már megy magától! Ezért is olyan fontos mosolyogni. Azonnal produkálhatod, és csupa jót árul el rólad.

További tényező, amely drámaian kihat az első benyomásra, a megfelelő *előkészítés*. Ha már megjelenésünk előtt gondoskodunk arról, hogy pozitív fogalmak társuljanak személyünkhöz, a dolog nem marad hatástalan.

Egy kísérletben a kísérleti személyeknek memorizálniuk kellett a *nyughatatlan, beképzelt, tartózkodó és makacs* szavakat. Ezt követően látványosan rosszabb véleményük lett egy kitalált személyről (Higgins–Rholes–Jones, 1977). Arrogánsnak mondták, olyan valakinek, aki fölöslegesen vállal kockázatot. Ezzel szemben azok, akik a *vállalkozó szellemű, magabiztos, önálló és kitartó* szavakat tanulták meg, később kedvezőbb benyomást alakítottak ki arról, akit bemutattak nekik. Mindez azért történhetett így, mert az adott pillanatban a fenti szavak töltötték be a tudatukat. Ez színezte a bemutatkozás aktusát. E hatás akkor sem maradt el, ha a felsorolt fogalmaknak *semmi közük* nem volt a bemutatott személyhez. A tudattalan kapcsolat ennek ellenére létrejött.

Ezért ha kedvező benyomást szeretnél kelteni, jól teszed, ha előzetesen pozitív tulajdonságaidal bombázod a célszemélyt bemutatkozó leveledben vagy pályázatodban (pl. energikus, jó érdekérvényesítő, határozott, szenvedélyes, leleményes). Amikor tehát magadról írsz, ne csupán tényeket közölj, de nyelvezeted is legyen *erőteljes, célratörő és pozitív* képességeid alátámasztására. Mikor azután az állásinterjú lefolytatója találkozik veled, röviddel azután, hogy átfutotta a pályázatodat, hatni fog rá az imént jellemzett pszichológiai előkészítés, amelyet a személyedhez társít. (A nyelv erejére érdekes példa még a 26. fejezet: Hogyan közöld a rossz hírt?)

Nem árt, ha tudod

Az egyik legnagyobb hiba, amit a bűnügyi védőügyvédek elkövetnek, az, hogy védenek közvetlenül azután kérdezik ki, miután vétkeik felsoroltatnak az esküdtek előtt. Okosabb lenne, ha kikérdezésüket olyan tanú vagy szakértő kifaggatása előzné meg, aki pozitívan nyilatkozik a vádlotról.

Mind a magán-, mind pedig az üzleti életben tanácsos megdolgozni a célszemély tudattalanját, mielőtt bemutatkoznál. Ha árulsz valamit, dicsértesd fel az asszisztenssel az ügyfél előtt a terméket. Használjon pozitív, lelkesítő kifejezéseket a bemutatása előtt. Például: „csodálatos kilátás”, „felséges táj”, „végtelen nyugalom”, „tökéletes biztonság”. Ezeket a fogalmakat az üzleti tárgyalás előtt ültetheted el a tudatába.

A személyes bemutatkozás már nehezebb dió, mivel ilyenkor egy harmadik személy jelenléte nem okvetlenül kívánatos. A helyzet megoldására akár magad is előkészítheted a terepet a beszélgetés kezdetén. Noha elmarad a primátusszabály kedvező hatása, az ingerek társításáé viszont nem, ha emlékszel, mit mondtunk róla az 1. fejezetben. Partnered *tudattalanja személyeddel társítja* majd dicsérő szavaidat.

Nem árt, ha tudod

Ki mondta, hogy nem kaphatsz második esélyt, amennyiben elrontasz valamit a bemutatkozáskor? Ne mentegetőzz azonban, ha egetverő butaságot követtél el! Egyvalami vezet ilyenkor csak célra, ha azt mondod: „Végtelenül szégyellem magam.” Miért? Azért, mert ez a szóhasználat egyszerre háromféle hatást is kivált. Először is bebizonyítod vele, hogy te magad is elfogadhatatlannak tartod, ami történt. Azaz nem esel újra ugyanebbe a hibába. Másodjára érezteted, hogy te is csak ember vagy, márpedig emberi hibáink beismerése rendszerint rokonszenvet kelt. Harmadszor talpig becsületesnek látszol. Mindenki szívesen üzletel vagy barátkozik egy becsületes emberrel.

A stratégia áttekintése

- *Mosolyogj!* A mosolynak egyszerre négyféle kedvező hatása is van: *önbizalmat, boldogságot, lelkesedést* és mindenekelőtt *elfogadást* közvetít.
- Használd ki a primátus törvényét. Legyen a bemutatkozás első néhány pillanata (úgy nagyjából öt perce) a legütősebb! Ez fogja meghatározni a beszélgetés többi részét, te pedig roppantul kedvező benyomást keltesz.
- A terep *megfelelő előkészítése* drámaian befolyásolja fogadtatásunkat. Dolgozd meg a célszemély tudattalanját a találkozás *előtt*.

4. FEJEZET

Kerülj felül minden kapcsolatban

A NÉGY LEGNAGYOBB HIBA, ÉS HOGYAN KERÜLHETED EL ŐKET

Tudom, utálsz érzelmekkel játszani. Sajnos azonban nem szállhatsz ki a játékból, akkor pedig már jobb nyerni. Akár üzletről, akár magánéletről van szó, ugyanazok a törvényszerűségek döntenek el, ki diktál *bármely kapcsolatban*.

Ha egy randi a tét, elgondolkoztál már azon, miért azt nem tudod levakarni magadról, akivel nem szeretnél járni, és miért olyan nehéz azt meghódítani, akit pedig kinéztél magadnak? Pedig egyszerű a magyarázat. Nem a másikon múlnak a dolgok, hanem a te *viselkedéseden*.

Fura, mi kelt érdeklődést egy másik ember iránt. Ismerkedéskor a legtöbbször kivár, és bármely irányba hajlítható. Hogy közeledés lesz-e az ismeretségből vagy távolodás, az kizárólag *rajtad* múlik.

Ennek oka az emberi természetben rejlik. A lényeg mindig ugyanaz: a másik érdeklődését udvarláskor a te viselkedésed dönti el. Különböző meglepő véletlen lenne, ha nem éppen statisztikai képtelenség, hogy téged mindenki csak elutasít, akivel meg nem akarsz járni, az egyenesen házastársnak szemel ki. Nem a személyiséged, a külsőd, a neveltetésed határozza meg tehát a kapcsolat kimenetelét, hanem a tulajdon viselkedésed.

Ez a rendkívül hangsúlyos lélektani törvényszerűség egyetlen mondatban foglalható össze: *Akitől semmit nem akarsz, úgy kell vele bánnod, amint azzal szeretnél, akibe belepistultál. Ennek a fordítottja is áll persze. Az emberi viselkedésnek rengeteg vonatkozása van, a mi szempontunkból négy mozzanat a fontos.*

Elérhetőség

Az ember mindig arra vágyik, ami nem lehet az övé. Ha egyfolytában elérhető vagy, ezzel lecsökkented saját értékedet. Nem azt mondom, hogy trükközz, de az emberi természet már csak ilyen. A vonzerő állandóan változik. Ez azt jelenti, hogy *amit rólad gondol valaki, jelentős mértékben nemcsak attól függ, milyen vagy, és mit teszel, vagy nem teszel, hanem attól is, hogy milyen színben tűnsz fel.* Jelenlétünket tehát érdemes megkritikálni, ez a törvényszerűség az élet minden területén érvényes, e téren pedig különösen. Kevésbé becsüljük meg, ami mindig rendelkezésünkre áll, amihez pedig ritkábban férünk hozzá, annak az értéke megnő a szemünkben. Ha olyan valakivel találkozgatunk, aki közömbös nekünk, csak akkor van időnk a számára, ha ez nekünk is *kényelmes*. Ám ha nagyon tetszik az illető, *folyton* a rendelkezésére állunk. Nos, ennek pont a *fordítottját* ajánlom!

Konkrétan, ha nem sütsz süteményt annak, akit nem kedvelsz igazán, mégis randizgattok, nem hívod fel napjában kétszer, és nem firtatod folyton, merre tart a kapcsolatotok, lelked rajta. *Nehogy azonban azzal szemben viselkedj így, akibe beleestél.* Nem rossz elriasztási stratégia viszont egy terhes viszony lezárására. Próbáld ki, és meglátod, hamarosan megszabadulsz a gondjától!

Álljunk azonban meg egy szóra! Az 1. fejezetben leszögeztük, légy elérhető annak számára, akit kedvelsz. Nem ellentmondás ez? Az bizony. Gondold meg azonban, hogy csupán a rokonszenv felébresztésére áll ez az összefüggés, egy kapcsolat legkezdetén. Ha azonban ez továbbfejlődik, és komollyá válik, jól teszed, ha kevésbé állsz mindig haptákba.

Nem árt, ha tudod

Itt felmerül egy kérdés. Miért látjuk oly sok párnál, hogy a jó megjelenésű fél vonzó társat választ magának? Holott korábban megállapítottuk, hogy a vonzerő nem a külsőn múlik. Nos, a dolog magyarázata az, hogy szívesen időzünk olyanok társaságában, akik *ugyanolyan mértékben megnyerők*, mint mi vagyunk. (Mindezt a barátságokra vonatkozó kutatások is alátámasztják.) Egy csinos nő vagy egy jóvágású fickó kisebbségi érzéseket kelthet abban, aki híján van e tulajdonságoknak. *Másként kezd el viselkedni.* Olyan magas piedesztálra helyezi partnerét, ami árt a kapcsolatnak. Egyenesen az itt vázolt négy tilalom egyikét hágja át vele. Mégis előfordul, hogy egy szép ember kitart egy kevésbé vonzó mellett, megnövelve az utóbbi

önbizalmát. Ilyenkor nem előnytelen külseje számít, hanem a *viselkedése*. (Fontos volt, hogy e körülményről megemlékezzünk, amikor azt a négy tényezőt tárgyaljuk, amelyek működőképessé tehetnek egy kapcsolatot.)

Életcél

Egy kapcsolatban élő embernek is fontos, hogy legyenek céljai. Aki kizárólag egyvalamire teszi fel az életét, az túl görcsösen kapaszkodik ebbe a dologba, és túlértékeli a jelentőségét. Találj tehát magadnak célokat a szerelmen kívül, nehogy erre szűküljön le a világod! Különben teljesen függővé válhatsz a társadtól, ő válik boldogságod egyedüli letéteményesévé. Mikor nem vagy túlságosan beleesve abba, akivel randizgatsz, azt gondolod: „Rendben, meglátjuk, hogyan alakul ez az egész. Talán közelebb kerülünk egymáshoz, talán nem.” Ez a lehető legjobb hozzáállás. A belőle következő *viselkedés meg is növeli majd jócskán a vonzerődet*.

Szenvedély

Miért feneklik meg olyan tömérdek kapcsolat? Egyszerűen azért, mert nem becsüljük azt, amihez könnyen jutunk hozzá. Ezért is boldogtalan annyi ember. Mindig többre vágnak. Magától értetődőnek érzik, amijük van, és nem tartják sokra. Következésképpen örülni sem tudnak már neki.

Ugyanez áll a kapcsolatokra is. Ha valaki könnyen jut a szerelmedhez, nem becsüli meg, és mást keres magának. Gondold csak el, amennyiben azt hallod az orvosodtól, hogy elveszítheted a hallásodat, mennyire fontossá válik egyszeriben a számodra.

A hála érzése arra kötelez, hogy ne tekintsük magától értetődőnek ezeket a dolgokat. Mikor úgy érzed, hogy valamit bármikor elvehetnek tőled, megnő a szemedben a jelentősége. Amennyiben így viselkedsz, és szerelmi partnered bizonytalan kissé a kapcsolatokat illetően – felmerül tehát a kétely eleme e viszonyban –, önbizalomhiánya nem arroganciában vagy hálátlanságban nyilvánul majd meg. Muszáj megteremtened a bizonytalanság légkörét, különben kihál a

szenvedély a kapcsolatodból.

Nem árt, ha tudod

Mivel bárkit elveszíthetünk balesetben vagy betegségben, miért van szükség *további* kételyekre? Egy szerelmes embernek ezek fölöslegesek is. Tanácsom azoknak szól, akik nem jutottak még el idáig, ilyenkor kell mesterségesen és ideiglenesen megteremtenünk a bizonytalanság légkörét.

Még egyszer mondom hát, némi kétely nélkül párod vagy partnered azt hiheti, bármikor a rendelkezésére állsz. Ettől sajnos elveszti a megbecsülését irántad, és már nem lát olyan nagyszerűnek. Magától értetődőnek veszi a szerelmedet, és kihál benne a szenvedély. Ám ha beemeled kapcsolatodba a kétely elemét, menten megváltozik a helyzet. Megváltoznak az erőviszonyok, és a szenvedély is visszatér. Hadd idézzem ide korábbi példámat: nyilván soha nem gondoltál a hallásodra addig, amíg készpénznek vetted, hogy nincs vele baj. A kétely megjelenése azonban változtat az egyenlet felállításán! Nem tudom eléggé hangsúlyozni: *ha csöppnyi kétely sem él már a másikban, nem becsüli meg a szerelmedet, és a szenvedély is elmúlik a kapcsolatból.*

Sajnos az is igaz, hogy amikor bizonytalanok leszünk egy párkapcsolatban, jobban kapaszkodunk a partnerünkbe, mert visszaigazolásra vágyunk. Ezzel azonban épp örök szerelmünkről biztosítjuk, ezért immáron fikarcnyit sem kételkedik abban, hogy tehet bármit, kitartunk mellette. Mindez kiöli belőle a szenvedélyt. Ilyen az emberi természet. Most azonban, hogy megértetted, miként működik a dolog, a saját javadra is fordíthatod.

Ne feledd, nem szórványosan ható összefüggésekről beszélek ebben a fejezetben, hanem olyanokról, amelyek mindenkor meghatározzák az emberi viselkedést. Mértékkel hasznosítva őket te irányíthatod kapcsolatod kimenetelét. Mindeközben ügyelned kell azonban arra, *hogyan érzi magát a másik a kapcsolatban.* Sokan itt követik el a legnagyobb hibát.

A rokonszenv azon múlik, hogyan érzi magát melletted a másik ember. Mindez nem mond ellent az előbbieknek. Változatlanul fent kell tartanod korábbi

viselkedésedet – ami hozzáállásodat és elérhetőségedet illeti –, közben azonban *jól is kell bánnod* a partnerreddel. Rossz tanács, noha gyakran hallani, hogy ne mutasd ki az érzelmeidet, mert lehűtöd vele. Bizonyos mértékig igaz is ez, hiszen akit túlon túl elkényeztet a párja, az elvesztheti iránta az érdeklődését. Ennek oka pedig az, hogy többnyire *arra fáj a fogunk, ami nem a miénk, és azt becsüljük meg, amiért meg kell dolgoznunk*. Ami meg az ölünkbe hull, arra rá se nézünk.

Nem árt, ha tudod

Megkérdezheted, miért nem lehetsz őszinte a partnerreddel. Természetesen lehetsz, meg kell azonban várnod, amíg beérik a *szerelem* kettőtök között. Lássuk, miért. A fenti három taktika időlegesen alkalmazandó, egyfajta ugródeszka csak, ahonnan továbbléphetsz az érettebb és tartósabb kapcsolat felé. Az egón alapul, márpedig a szerelemben megszűnik az „én”. Megváltozik a kapcsolat dinamikája: minél elérhetőbb lesz a másik, minél többet tesz érted, annál jobban kötődsz hozzá. Mindössze csipetnyi bizonytalanságot kell továbbra is fenntartanod, amennyiben úgy érzed, hogy szerelmed kezdi készpénznek venni az odaadásodat.

Van azonban különbség aközött, hogy rendes és *figyelmes* vagy, meg aközött, hogy *teljesen alárendeled magad* a másiknak. (Ez ugyanis, mint korábban kifejtettem, megszünteti a kétely elemét, és kioltja a szenvedélyt.) Az előbbi viselkedés tárgyilagosabb, és személyhez kötött. Az utóbbi a *kapcsolat* dinamikájára hat ki, és az elérhetőség törvénye szabályozza. Figyeld csak meg, lényeges különbség van aközött, hogy elárulod, mennyire kedveled a másikat – és ezzel kiszolgáltatod magad neki –, és aközött, ha szeretetre méltónak mondod. Egy-egy bók kivirágoztatja a partnered, és a te közérzeted is feldobja. Továbbra is nyerő helyzetben maradsz, mert csupán egy magabiztos valaki dicsér meg másokat. Márpedig szeretjük a magabiztos embereket, akik két lábbal állnak a valóság talaján! E különbséget sokan nem érzékelik, és nem akarják kimutatni az érzéseiket. Mindez hideg, kényszeredett légkört teremt. A tárgyilagos dicséret azonban téged is a legjobb megvilágításban tüntet fel, miközben a partnerednek is

jó napot szereztél! Fontos persze, hogy megmaradj ennyinél, és ne arról áradozz, hogy belehalsz a szerelembe, és nem tudsz élni nélküle.

Ha nem vigyázol erre, rekordsebességgel elveszítheted. Nem kell hozzá más tenned, mint folyton a rendelkezésére állnod, az összes gondolatodat neki szentelned, a kétely minden eleme nélkül imádnod, és tartózkodnod a bókoktól. Csináld csak ezt egy darabig, és máris randizhatsz olyan valakivel, aki teljesen közömbös neked. Ő talán ki is tart melletted, hiszen nincs már miért kivetkőznöd magadból.

A stratégia áttekintése

- *Arra fáj a fogunk, ami nem a miénk, és azt becsüljük meg, amiért meg kell dolgoznunk.* Ha könnyen meghódolsz, könnyen megválnak tőled.
- Ha kiegyensúlyozatlan az életed, hamarabb túlértékeled kapcsolatod jelentőségét. Ám ha kiegyensúlyozott vagy, és van célja az életednek, kapcsolatodat is reálisabban tudod szemlélni.
- Amennyiben a kétely minden eleme megszűnik egy kapcsolatban, partnered készpénznek veszi majd odaadásodat. *Gondoskodj csipetnyi bizonytalanságról,* és menten újraéled a pislákolni kezdő szenvedély!
- Tegyél arról, hogy partnered *jól érezze magát melletted,* ami kivirágoztatja a kapcsolatot!
- Lapozz tovább a következő fejezethez, hogy tovább bővítsd fegyvertáradat!

5. FEJEZET

Vegyél rá bárkit, hogy a legjobbakat gondolja rólad

ELSŐ SZÁMÚ SZABÁLY, AMELYNEK ISMERETÉBEN AZ ÉLET BÁRMELY TERÜLETÉN EREDMÉNYESEN ELADHATOD MAGAD

Ha nem árazod be magad, *megteszi más helyetted*. Ez az egyik legnagyobb életigazság. Hogyan járhatsz a legjobban egy ilyen alkuban? A recept a következő: *kérdd fizetségül a Holdat, és elégedj meg a csillagokkal!* Az előző fejezetben arról beszéltünk, hogyan tehetjük működőképessé a párkapcsolatokat. Mikor azután általánosságban beszélünk bármiféle emberi kapcsolatról, szintén ugyanerre a törvényszerűségekre támaszkodhatunk.

Az életben szinte minden szubjektív megítélésen alapul. Ez azt jelenti, hogy az esetek többségében nincsenek abszolút, megdönthetetlen igazságok, csak különböző *vélemények* jönnek számításba. Minden más ennek a tükrében jut el a tudatunkba. Ezért ha be kívánod árazni magad, vagy ami azt illeti, bármi mást, éspedig azonnal, a megfelelő imázst kell ehhez sugároznod. Tárgyalásokba bocsátkozva kezd fent az alkut, ha nem is *képtelenül* fent. Ez azért fontos, mert te leszel az, aki megszabod az alaphangot. (Nevetséges nyilván nem akarsz lenni, hiszen a cél az, hogy komolyan vegyenek.) Mikor ismeretlen értékű az áru, az szabja meg, mennyit ér, aki *először* nyilatkozik erről. Hadd jegyezzem meg miheztartás végett, hogy egy embertársunk értékéről beszélve természetesen csak a külvilág ítéletéről van szó, nem erkölcsi erényekről. Az érték ilyenkor tehát ismeretlen, amely az alábbi két lélektani alapelv szem előtt tartásával befolyásolható.

Amennyiben nincs rögzített ára valaminek, tetszés szerint mondhatsz egyet, csak az a lényeg, hogy az észszerűség határain belül maradj. Tegyük föl, amatőr fotós vagy, aki hobbiból fényképezget. Valaki mégis fel szeretne fogadni külsősnek.

Mennyit kérsz érte? Nos, egyesek tarifája 10 000 \$ is megvan naponta. Vagy olyan jó, mint ők? Feltehetően nem. Ha viszont megelégszel napi 100 \$-ral, munkaadód nyilván nem sorol majd a legjobbak közé. Vajon kinevet-e, ha 3000 \$-t jelölsz meg napidíjként? Nem valószínű. Ha nem is számíthatsz ilyen magas honoráriumra, érdemes innen kezdeni az alkut, amelynek a feltételét *te szabtd meg*. Habár a végső ár jóval kevesebb lesz ennél, munkáltatód el lesz ragadtatva, mert nem egy piszlicsáré 500 \$-os fotóst fogadott fel, hanem 3000 \$-osat, potom 500 \$-ért!

Lássuk, hogyan alkalmazható mindez a mindennapi életre. Mondjuk, épp ruha után nézel, és találsz is egy zakót 69 \$-ért. Azt gondolod: „Nem is olyan rossz.” Aztán még egyszer megnézed az árcédulát, amin 690 \$ áll. Ettől nyomban megváltozik a véleményed a zakóról. Amit az előbb tűrhető minőségnek véltél, most *tökéletes szabásával* tüntet. Ezer apró részletet „fedezel fel” rajta, ami indokolja a magas árat. Megvenni nem fogod ennyiért, de ha a jövő héten leárazzák 129 \$-ra, már sietve megvásárolod. Miért? *Feltételezett* értéke miatt.

Van azután még egy tényező az áron kívül, ami belejátszik az érték észlelésébe. Nem más ez, mint az *elérhetőség*. Minél nehezebben lehet hozzájutni valamihez, annál nagyobb értéket tulajdonítunk neki. Az arany, az olaj vagy a gyémánt sokkal értékesebb, mint a víz és a levegő, mivel nem fordulnak elő ilyen bőségben. Noha a víz és a levegő nélkül élni se tudnánk, mégis az aranyat és a drágaköves ékszereket tartjuk nagyobb becsben. (Már ameddig egyszer egy teljes napra víz nélkül nem maradunk, ez esetben minden cseppjéért egy vagyont adnánk.)

Hogyan árazhatjuk be magunkat a személyes kapcsolatokban? Emeljük meg az értékünket azzal, hogy kevésbé vagyunk elérhetőek. Mi legyen a szexszel? Aki azonnal lefekszik a partnerének, a másik nem sokra tartja. Ez ugyanúgy áll a férfiakra, mint a nőkre. Mi a helyzet a munkahelyen? Ha nyakló nélkül kávéfőzőt a főnöködnek vagy a kollégáidnak, mit tippelsz, mit gondolnak rólad? Megbecsülnek vagy legyintenek rád?

A stratégia áttekintése

- Az ár és az elérhetőség a két legfontosabb lélektani tényező, amely megszabja, hogy ki vagy mi mennyit ér. Manipulálásuk drámaian megnöveli vagy lecsökkenti termékünk vagy akár önmagunk értékét.

Hogyan látszhatsz nyugodtnak, magabiztosnak és keménykezűnek bármely helyzetben?

E technikákat azért tárgyaljuk ebben a részben, mert amint már előrebocsátottam, a *magabiztosság rokonszenvet* ébreszt. Kedvelni szoktuk, és rokonszenvesnek tartjuk azokat – netán még rajongunk is értük –, akiket magabiztosnak látunk, akikről lerí, hogy uralják a helyzetet. (Nincs visszataszítóbb, mint egy kis önbizalmú ember.) Noha ez a fejezet sem növeli meg az önbizalmad, az itt ismertetett technikák legalább a *látszatát* megadják ennek és az önuralomnak. Ami kedvezőbb helyzetbe hoz a kapcsolatteremtésben.

Mindenekelőtt vegyük szemügyre az idegesség élettani vonatkozásait. Ha például cidrizünk egy találkozástól vagy felszólalástól, többnyire elmegy az étvágyunk, vagy nem azt esszük, ami a javunkra válik. Valahányszor cukorban vagy finomított szénhidrátokban gazdag étkeket fogyasztunk, szervezetünk adrenalin termel a lecsökkent vércukorszint helyreállítására. Az adrenalin a stresszreakció – más néven a „fuss, vagy harcolj” válasz – legfőbb előidézője. Ettől érezzük, hogy elfog minket az idegesség. Ezért akiknek a táplálékában sok a cukor vagy a finomított szénhidrát, ideges embernek látszanak. E lélektani rendellenesség oka a helytelen táplálkozás.

Nem árt, ha tudod

Friss kutatások bizonyítják, hogy a kényszerbetegek, szorongással és pánikbetegséggel küzdők állapotán javít a szénhidrátban szegény étrend. A vércukorszint stabilizálása minden szorongásalapú betegség tüneteit jelentősen enyhíti.

Észrevetted, hogy kiadós étkezés után idegeid is lecsillapodnak? Ez azért van, mert vércukorszinted stabilizálódott, és a szervezet nem termel sok adrenalint a helyzet rendezésére. Az ideális táplálkozás ennek ellenére *kicsiny adagokból* áll, amelyek hozzávalóit *finomítatlan alapanyagok* alkotják. Ez gondoskodik az előbbi hatás fenntartásáról, ugyanakkor túlonként le se lassít, és továbbra is tiszta fejjel tudsz gondolkodni. (Számptalan táplálkozástudományi könyv van forgalomban, amelyek kimerítő tájékoztatást adnak a finomítatlan ételekről, nekem azonban csak ennyire volt lehetőségem.)

Érdekes lélektani tény továbbá, hogy elég *nyugodt, laza viselkedést mutatni*, és máris ilyen lehetsz, belső világod is hozzáidomul.

Élettani mutatóinkkal együtt *agyunk kémiai folyamatai* is megváltoznak. Kísérletek tanúsítják például, hogy aki *mosolyog*, annak *jobb lesz a kedve*. Sokáig tévesen úgy gondolták, hogy a mosolygó ember tényleg vidám is. Tény és való azonban, hogy az oksági összefüggés meg is fordulhat, és a mosoly hozza meg a jobb közérzetet. Ha viszont akár egy percig is a homlokodat ráncolod, tán a kedved is elromlik. Miközben hangulatunk kihat fizikai állapotunkra, ez utóbbi szintén befolyásolni tudja a hangulatot. A lelkiállapotot befolyásoló legfontosabb tényezők a következők:

- ✓ *Mosoly*. Egyetemes jele ez annak, hogy minden rendben van velünk. Újra mondom, kísérletek igazolták, hogy maga a mosoly megnyugtat és ellazít.
- ✓ *Mély légvételek!* Ha idegesek vagyunk, kapkodóvá válik a lélegzetünk. Törekedj tehát mély, rendszeres légvételekre! Ez nyomban lecsillapít. Könnyebben fogsz gondolkozni, cselekedni, és beszéded is összefogottabb, magabiztosabb lesz.

Nem árt, ha tudod

Akarod tudni, ideges-e valaki? A mosoly jelenléte és a légzés milyensége elárulja (hiába szeretne másmilyennek feltűnni előtted). Az ideges lelkiállapothoz kapkodó légvételek társulnak a megnövekedett oxigénigény pótlására.

Ezek a kutatások azért is korszakalkotóak, mert rámutatnak, hogy érzelmi életünknek nem csupán elménk a letéteményese, de *valamennyi sejtünk, izmunk, szervünk* is. Ezért ha hosszú távú érzelmi egyensúlyra törekszel, kezdj el jógázni, vagy végezz különféle nyújtógyakorlatokat. Érzelmek izmainkon is múlnak. Elgondolkoztál már azon, miért érzed magad jobban egy jó nyújtózkodás után? A fizikai feszültség feloldása a lélektanitól is megszabadít.

A központi idegrendszert az agy és a gerincvelő alkotja. A teljes ellazuláshoz a gerincvelői idegek nyugalma is szükséges, amit többek között jógával érhetsz el. Figyeld meg, hogyan tartják magukat az ideges, izgulós emberek! Többnyire a testtartásuk is merev és feszült. Az érzelmi nyomás elmulasztásának előfeltétele a fizikai feszültségek feloldása. Ha ez sikerül, percekben belül ellazulsz, és megszabadulsz nyomasztó lelkiállapotodtól.

A stratégia áttekintése

- Vedd figyelembe a vércukorszint *életteni* hatását! Ha kiküszöbölöd étrendedből a cukrokat és a finomított ételeket, a stresszreakció is elkerül.
- *Mosolyogj!* Kutatások bizonyítják, hogy egymagában ez is ellazít és megnyugtat.
- *Lélegezz mélyeket!* Az ideges embernek kihagy a légzése. A mély légvételek *azonnal megnyugtatják* a központi idegrendszert, és már nem is vagy ideges.
- A hosszú távú stresszcsökkentés egyik eszköze a jóga. A központi idegrendszert az agy és a gerincvelő alkotja. A teljes ellazulás elképzelhetetlen az *egész szervezet* nyugalmi állapota nélkül.

**TÉGY RÓLA, HOGY SOHA TÖBBÉ NE
TEHESSENEK BOLONDDÁ, NE
VEZETHESSENEK AZ ORRODNÁL
FOGVA, NE MANIPULÁLHASSANAK,
NE HASZNÁLHASSANAK KI, ÉS NE
EJTHESSÉNEK ÁT!**

Belefáradtál, hogy folyton hülyének néznek? Lássuk be, bőven akadnak gátlástalan alakok. Akár az autóügynöködről van szó, akár a kedvesedről, akár a munkatársadról vagy a főnöködről, muszáj tudnod, hogy szívükön viselik-e az érdekeidet. Az itt ismertetett lélektani taktikák segítségével azonban nyomban átláthatsz a szitán. Ha elegend van abból, hogy mindig te húzod a rövidebbet, alkalmazd hát őket... és többé soha senki nem fog átejteni!

Hatlépcsős teszt annak kiderítésére, igaz barátról van-e szó

Tényleg törődik veled a barátod? Kitart melletted? Vagy csupán megjártssza magát? Néha nehéz az igaz barátot a tettetőtől megkülönböztetni. Többé azonban nem kell már álbarátokra vesztegetned az idődet. Az alábbi lélektani fortélyok rávilágítanak, kinek az érdekeit tartja szem előtt az illető, a tiédet vagy a sajátját. Bombabiztosan el fogod tudni dönteni. Itt jegyzem meg, hogy *semmilyen emberi kapcsolat* nem lehet meg barátság nélkül. Ha „barátod” megbukott e teszten, legjobb, ha nem számítasz rá.

A barátság hatlépcsős tesztje

◆ Érdeklődés

A jó barátot érdekli, hogy megy a sorod. Mondj el neki valami fontosat jelen dolgaidból, és figyeld meg, visszahív-e, érdekli-e, hogyan alakultak ezek. Amennyiben hallgat, hívd fel te, hogy meggyőződj róla, szóba hozza-e a kérdést. Ha ez is elmarad, említsd meg magad, emlékszik-e rá egyáltalán.

◆ Megbízhatóság

Mondj el egy titkot közös ismerősötekről, és várd ki, visszajut-e hozzá vagy sem. Egy igazi barát szemében a barátság szent. Mielőtt e játékba kezdenél, kérd ki a közös ismerős engedélyét titka megosztására.

◆ Jóakarát

Bárki mondhat annyit, hogy fel a fejjel. Kevesebben lesznek azok, akik megdicsérnek egy jól elvégzett feladatért. Azoktól várhatod ezt, akik nem irigyek rád. Egy igazi barát büszke lesz

a teljesítményedre, és nem irigyli el a sikereidet. Figyeld meg, akkor is melletted marad-e a barátod, ha sikerek érnek, nem csak kudarcok! Számosan gyűlnek körénk, hogy felvidítsanak minket, ha nem mennek jól a dolgaink. Nehezebb olyan valakit találni, aki gratulál a sikereinkhez.

◆ Őszinteség

Az igazi barát azt is nyíltan kimondja, amit nem hallasz szívesen. Akár azt is vállalja, hogy megharagszol ezért. Elvárható-e ezt a kérdéses személytől?

◆ Tisztelet

Mondd neki azt, hogy van az életedben egy izgalmas, pozitív titok, amiről egyelőre nem akarsz beszélni. Figyeld meg, nem akarja-e kiszedni belőled! Különbség van ugyanis a kíváncsiság és a törődés között. Ha „barátod” mindenáron meg akarja tudni a titkodat, akkor nem te vagy neki a fontos, hanem a pletyka. Egy jó barát tiszteletben tartja a kívánságodat, és egyelőre belenyugszik, hogy titkaid vannak előtte. Időről időre felhozhatja azért, nem oldottad-e fel a tilalmat, hiszen emberek vagyunk, de nem fog nyüstölni ezért, amennyiben világossá tetted elhatározásodat, hogy a dolog per pillanat nem beszédtema. Azért javaslom, hogy pozitív, és ne negatív titokról beszélj, mert így nem kell barátod aggodásával számolnod. Ha tényleg barát, nyilván nem akarod, hogy fölöslegesen aggódjon miattad.

◆ Önfeláldozás

Hajlandó feláldozni magát csak azért, hogy neked jobb legyen? Mondjuk a pillanatnyi kényelmét? Ki dönt a dolgaitokról? Hajlandó-e kompromisszumra? Kielezett helyzetben az emberek többsége a maga érdekét nézi. Győződj meg róla, hogyan viselkedik ilyenkor a barátod! Talál-e mindkettőtöknek közösen kedvező megoldást, vagy csak a saját bőrét kívánja menteni?

A stratégia áttekintése

- Amennyiben barátod átment a teszt négy vagy ennél több pontján, valószínűleg számíthatsz rá. Három vagy ennél kevesebb pont esetén felül kell vizsgálnod a barátságodat, és talán beszélned az illetővel. Természetesen az sem lehetetlen, hogy ő van rossz passzban, és épp nem áll a helyzet magaslatán. Érdeemes ezért vizsgálatodat hosszabb időtartamra elnyújtva folytatnod, nem egyetlen napba sűrítened.

Füllentők lefülelése

HOGYAN SZÚRHATSZ KI EGY HAMIS ALIBIT EGYETLEN KERESZTKÉRDÉSSEL?

Jutott-e eszedbe valaha is, hogy hazugságvizsgálóra köss valakit? Nos, a most bemutatandó technika segítségével *nyomban* kiszűrhető a hazugságot. Lássuk, *hogyan húzhatod be a csőbe* a meggyanúsított barátot, szeretőt, házastársat stb. Tálalj elé egy kitalált valóságrészletet, ráharap-e! Ha, mondjuk, férjed azt mondja, moziba ment a barátaival, és te tudni akarod, nem a titkárnőjével randevúzott-e késő éjjel, megkérdezheted tőle, tényleg moziban volt-e. Amennyiben igazat mondott, vagy ha hazudott, egyaránt *igennel* felel majd. A fenti pszichológiai technika azonban kiváló csali a valódi tényállás kiderítésére. Mondhatod például: „Ó, azt hittem később jössz, mert hallottam, hogy autóbaleset történt a mozi előtt, ami feltartotta a forgalmat.” A válasz mindent eldönt.

Előfordulhat, hogy a hazug férj lelkesen helyesel. Ekkor a napnál világosabb, hogy nem mond igazat. Aki azonban a hazugság útjára téved, *keresztkérdéseknél rendszerint elbizonytalanodik*. Ezzel szemben, ha tényleg moziban volt, nyomban rávágja: „Miről beszélsz, nem volt ott semmiféle torlódás.” Ha viszont hazudik, és bizonytalanul felelget, akkor bizony vaj van a füle mögött. Az esetek többségében habozását azzal is tetézi, hogy egyetért veled, nem tudva, hogy kitaláltad a balesetet.

Nem árt, ha tudod

Az ördög a részletekben van. Minél részletesebb a beszámoló, annál

híhetőbb. A kitalált történetekben rendszerint óriási hézagok tátonganak, bizonytalanok és vértelenek. Mennyire részletgazdag férjed sztorija?

A stratégia áttekintése

- A *keresztkérdés* technikájával csalit lógatsz be az illető szeme elé. Fontos persze, hogy ez a csali elég híhető legyen. Eztán már csak a másik reakcióját kell figyelned, például, hogy elég gyors vagy habozó-e a válasza. Ha kertel, témát vált vagy besétál a csapdádba, akkor sajnos hazudott.

Hogyan veheted észre, ha manipulálni próbálnak?

A MANIPULÁCIÓ HÉT HALÁLÓS TRÜKKJE

Lépjünk át a hálósobából a vállalati tanácsterembe! Ebben a fejezetben megtanulhatod, miként láthatod át tisztán az üzleti helyzeteket; hogyan kerülheted el, hogy besétálj üzleti partnereid csapdájába. E manipulátorok fegyvertára hét halálos trükkből áll. Ezekkel érik el, hogy úgy táncolj, ahogyan ők akarnak. A jó hír, hogy nem nehéz felismerni őket... Ha megfogadod tanácsaimat, kezeskedem róla, hogy soha többé nem leszel mások játékszere!

- *Lelkifurdalás:* „Hogy mondhat ilyet? Megsért, ha nem bízik bennem. Megrendült önben a bizalmam.”
- *Megfélemlítés:* „Mi van, képtelen dönteni? Miért ilyen határozatlan?”
- *Hiúságra apellálás:* „Látom, hogy maga okos ember. Nem is próbálnám átejtetni. Hogyan is tehetném? Azonnal lefülelné.”
- *Félelem:* „Tudja, elvesztheti ezt az üzletet. Remélem, tudja, mit csinál. Higgycsém, nem kaphat az enyémnél jobb ajánlatot. Ez az utolsó dobása, miért akar elengedni egy ilyen bomba jó lehetőséget?”
- *Kíváncsiság:* „Nézze, egyszer élünk. Miért nem tesz egy próbát? Bármikor visszakozhat. Meglátja, szórakoztató és izgalmas lesz, igazi kaland. Ha nem próbálja ki, soha nem tudja meg, mi ez. Sajnálni fogja, hogy futni hagyott egy ilyen lehetőséget.”
- *Elismerés iránti igény:* „Azt hittem, maga vérbeli játékos. Ahogyan mindenki más is minálunk. Nagy csalódás lesz, ha ugrik az üzlet. Nézze, senki sem szereti a nyúlszívűeket. Soha vissza nem térő lehetőség ez, hogy

bebizonyítsa, milyen fából faragták.”

- *Szerelem:* „Ha szeretnél, nem faggatnál. Természetesen a te érdekeidet tartom szem előtt. Semmi szín alatt nem hazudnék neked. Tudod, milyen mélyen érzek irántad. Csodás lehetne a kapcsolatunk, ha ráhagyatkoznál a jövőre és mindarra, amit tartogat a számunkra.”

A stratégia áttekintése

- Tartsd nyitva a szemed és a füled, és igyekezz józanul gondolkodni! Ne csak a szavakat halld meg, hanem rejtett üzenetüket is! A fent felsorolt manőverek pont a tárgyilagos mérlegelés ellen hatnak. Ha érzed, hogy hat rád és érzelmeidre a manipuláció, nézd meg magadnak jobban azt is, aki az üzenetet közvetíti. Ha pedig bármi hamisat vélsz kihallani az üzenetből, és felfedezed benne az imént ismertetett átejtési taktikák bármelyikét, állj le, és *vizsgáld meg újra* a helyzetet! *Ne dönts elhamarkodottan, érzelmeidtől vezérelve!* Türelmesen nézz utána a tényeknek, ne legyél minden hájjal megkent szélhámosok bábja.

Hogyan ismerheted fel a blöfföt bármely helyzetben?

Honnan jöhetsz rá, hogy a veled szemben ülő pókerjátékosnak fullja van-e vagy mindössze néhány kettese? Honnan tudhatod, komolyan gondolja-e az ügyvezető igazgatód, hogy kilép, ha nem kap fizetésemelést? Nos, igenis bármikor, bármely helyzetben leülelhetsz egy blöffölőt *a minden blöffben jelenlévő közös vonás alapján*.

Ahhoz, hogy megértsd, miről van szó, hadd magyarázzam el, mi is az a blöff. Üzleti viszonylatban úgy fogalmazhatnánk, hogy ilyenkor az illető nagyon ácsingózik valamire, mégis *úgy tesz*, mintha nem kellene neki. A közönyöst adja, holott nagyon is érdeklő az alku kimenetele.

A lényeg az, hogy mindenképpen *hamis benyomást* akar kelteni, hogy elkendőzze valódi szándékait. És épp ez buktatja le, mivel a blöffölő rendszerint *mértéktelenül túloz*, akár egyik, akár másik irányban. Úgyhogy menten kilóg a lóláb.

A pókerjátékos például vadul licitál, és emeli a tétet. Vajon tényleg kezében vannak-e a kérdéses lapok? Mikor blöfföl, magabiztosnak próbál látszani. Be is rakja a pénzét a bankba. Mi történik azonban akkor, ha tényleg jók a lapjai? Lassan dobja be őket, és megjátssza, hogy gyenge. A blöffölő, pókerben vagy bárhol másutt az életben, magabiztosabbnak vagy kevésbé magabiztosnak *mutatja magát*. Azaz pont ellentétes benyomást igyekszik kelteni, mint amilyen a voltaképpeni lelkiállapota.

Mikor a magabiztost adja, habozás nélkül licitál. Jó lapjárás esetén ezzel szemben kivár előtte pár pillanatot. A túl gyors és magabiztos reakció tehát az esetek többségében csak álca.

Lássunk egy további példát. Egy ügyvédi irodában a partner közli, kilép, amennyiben nem kap meg egy ügyet. Vajon üres fenyegetés-e ez, vagy komolyan kell venni? Nos, ha emberünk nem blöfföl, nem mutatja magát túl magabiztosnak. A túlzott magabiztosság mindig a blöff jele. A józan logika azt diktálja, hogy az

ügyvéd valójában maradni akar, nem tesz meg tehát mindent azért, hogy távozzon. Mikor azt a látszatot kelti, hogy elmegy az ügy nélkül, blöfföl, mi pedig tudjuk, hogy csak megjátssza magát.

Am ha komolyan gondolja, amivel előállt, vonakodónak és nem magabiztosnak tűnik, hiszen nem örül, hogy idáig fajultak a dolgok. Blöff esetén nincs miért vonakodnia, mivel esze ágában sincs távozni! A kétféle hozzáállás homlokegyenest az ellentéte egymásnak, és jól fölismerhető.

A dolog lélektani hátterének megértéséhez elég, ha szemügyre vesszük, ki hogyan viszonyul önmagához. A magabiztos ember, aki sokra tartja magát, nem folyamodik öntömjeenezéshez. Éppenséggel azok szoktak hivalkodni, akik nem bíznak eléggé magukban; ezzel kompenzálják kisebbségi érzéseiket. Úgy is mondhatnám, hamis képet mutatnak a világ felé. Ugyanez játszódik le a blöffnél is.

Ezért ha az üzletfél szüntelenül avval fenyeget, hogy feláll a tárgyalóasztaltól, valójában blöfföl. A magabiztos hozzáállás mindig magáért beszél, nem szükséges kikürtölni. Ugyanúgy vagyunk ezzel is, mint az önbizalommal. Csak a kisebbségi érzésekkel küzdők érzik szükségét, hogy önnön értéküket hangoztassák, attól való féltükben, hogy másként ez nem derül ki. Ha pedig üzleti tárgyalásnál hallasz effélet, hát szinte biztos, hogy nem blöffel állsz szemben: „Igazán sajnálom, hogy így érez, de azért, ugye, nem veszünk össze. Nekem erről más a véleményem, hanem adjon egy kis időt, hadd gondoljam még egyszer végig.” Aki nem blöfföl, azt nem érdekli a látszat. Fontos arany szabály ez. Mindez élesen megkülönbözteti a blöffölőtől, aki hamis benyomást igyekszik kelteni másokban.

A stratégia áttekintése

- A blöff azonnal felismerhető. Figyeld meg, milyen benyomást iparkodik kelteni az illető. Ha blöffről van szó, megingathatatlanul magabiztosnak próbál mutatkozni.

Hogyan láthatsz át az embereken?

KÉT PERC ALATT BÁRKI HÁTSÓ SZÁNDÉKAIT LELEPLEZHETED

Ha belefáradtál, hogy folyton átvernek és kihasználnak, az alábbi lélektani taktika ismeretében átláthatsz a szitán.

A módszer, amit az *Olvass az emberekben* című könyvemben is bemutatam, gyakorlatilag percekben belül leleplezi a hazug szándékot. Ugyanúgy működik, mint a Rorschach-teszt, amely kétoldali, szimmetrikus, absztrakt tintapacnikból áll. A pszichológus megkérdi a páciens, mit lát bele az ábrába, és ezek az asszociációk feltárják a tudattalanját. Mi áthelyeztük e technikát a *szavak világába*, és a *hasonló helyzetek* taktikájával operálunk.

Nem *vádoljuk* meg egyenesen a meggyanúsítottat, hanem csak *célzunk* a vétkére.

Mondjuk, egy nő gyanakszik, hogy a férje csalja a titkárnőjével. Ezért mintegy mellékesen odaveti, mondjuk, a vacsoraasztalnál: „Képzeld, drágám! Nagyon úgy néz ki, hogy a főnökömnek, Jimnek viszonya van a *titkárnőjével*.” Eztán már csak az a dolga, hogy lesse a férje reakcióját. Ha érdekli az eset, és kérdezget róla, vélhetőleg nincs semmi a füle mögött. Ha ellenben feszengeni kezd, és igyekszik témát váltani, akkor elképzelhető, hogy ő is hasonló helyzetben van, ami a viselkedését is menten megváltoztatja.

Nem árt, ha tudod

Az esetek többségében a becsapott fél kérdőre vonja azt, aki átejtette.

Aki persze úgy védekezik, ahogy tud. Ha történetesen tévedtünk, a másik féltékeny, paranoid félőrültnek gondolhat, aminek a kapcsolat látja a kárát. A fenti technika épp csak felveti a problémát, miközben mi árgus szemekkel lessük az illető *reakcióját*. Mindeközben egyetlen vádló szó nem hagyja el a szánkat.

Lássunk egy további példát. Gyanakszol, hogy egyik eladód megdézsmálja az irodai eszközöket. Ha egyenesen megvádolod ezzel, menten védekezni kezd, és természetesen tagad is. Tehát semmiképpen nem derül ki az igazság. Mondj ezért csak annyit: „Jill, segíts már ki, kérlek. Gyanítom, hogy valakinek enyves a keze az eladási osztályon. Nincs valami ötleted, hogyan vethetünk véget ennek?”

Amennyiben munkatársad ártatlan, nagy valószínűséggel felajánlja a segítségét, és még hízeleg is neki, hogy kikérte a véleményét. Ha viszont tényleg vaj van a fején, nyomban és észrevehetően megváltozik a viselkedése, *feszengeni kezd*, és ha elég ostoba, tán még biztosít is, hogy *ő sosem vetemedne hasonlóra*. Magáról csak az beszél hasonló helyzetben, akinek büntudata van.

Látod már, mennyire hatásos ez a technika? Következő példánkban egy kórházi adminisztrátor gyanítja, hogy az egyik orvos leissza magát ügyelet közben. Azt mondja erre: „Dr. Marcus, szeretném kikérni valamiről a tanácsát. Egy másik kórházban dolgozó kollégának meggyűlt a baja az egyik doktorral. Gyanítja, hogy az illető iszik munka közben. Mit gondol, mit tegyen a kollégám ezzel az orvossal?”

Mikor a megkérdezett hasonló cipőben jár, ő is feszengeni kezd. Ám ha nem ivott ügyeletben, megőrül, hogy épp hozzá fordultak tanácsért, és nem is fukarkodik vele. Ezért amennyiben gyanakszol valakire, célozgass a vétkével *hasonló* helyzetre, és figyelj meg, hogyan viselkedik!

A stratégia áttekintése

- *Ne vádaskodj* egyenesen, hanem csak *célozz* a meggyanúsított vétkére! Figyelj meg a viselkedését, és menten tudni fogod, mi az ábra!

Vegyél rá bárkit, hogy kimondja, amit gondol

Kívántad valaha is, hogy beleláss egy másik ember fejébe, és megtudd, mit gondol rólad, az ötletedről, a projektedről vagy a randitokról? Ha eddig nem is sikerült, most megteheted, csak több lélektani trükköt kell hozzá segítségül hívnod. Ha gyanítod, hogy valaki mismásol, bombabiztos módszer ez a *valódi érzései* kiderítésére.

Ha ellenben a tényleges véleményére vagy kíváncsi, az már keményebb dió, mivel ez nem hazugság vagy igazmondás kérdése. Ahhoz, hogy nyilatkozzon, a másiknak legalábbis el kell fogadni a kérdéses személy vagy gondolat *létjogosultságát*. (Ha nem teszi, az úgyis kiabál, neked pedig semmi dolgod nem lesz.)

Ám amennyiben mégis elfogadón nyilatkozik, *ne erőszakoskodj* vele tovább! A többség itt követi el a hibát. Mikor nagyon rászállsz beszélgetőpartneredre, menten visszavonulót fúj. Nem azt feleli: „Hát, jobban meggondolva a dolgot...” Éppenséggel elutasítóbbá válhat, és te továbbra sem ismerted meg a valódi véleményét.

Légy megértő, és hagyj teret a másik kritikájának. Jelezd, hogy egyenesen ezt várod el tőle. Két fontos lélektani mozzanat dolgozik itt az érdekedben: a gondolati *következetesség* alapvetően emberi igénye és az *elvárásoknak való megfelelés* gyakori jelensége. Mindkettőről bővebben szólok még e könyv lapjain.

1. példa

Nem vagy biztos benne, hogy munkatársadnak tetszik-e az új marketingkampányra vonatkozó ötleted, noha azt mondja, hogy igen.

KÉRDÉS: Tetszik neked az új ötletem?

VÁLASZ: Igen, persze. Nagyon eredeti.

KÉRDÉS: Igen? És mitől éreznéd szerethetőbbnek?

2. példa

Meg akarsz tudni, el szeretne-e menni a fiad nyári táborba.

KÉRDÉS: Várod már a tábort a jövő hónapban?

VÁLASZ: Igen. Jó muri lesz.

KÉRDÉS: Igen? És mitől találnád igazán izgalmasnak?

3. példa

KÉRDÉS: Tetszik az új teraszom?

VÁLASZ: Igen, persze. Takarosán néz ki.

KÉRDÉS: Mit gondolsz, hogyan csinosíthatnám ki még jobban?

Amint látod, mindegyik példában őszinte válaszokhoz jutott a kérdező, mivel kérdésével azt üzenté, hogy maga is tudja, *nem minden tökéletes* még (a terveiben vagy a teraszán). Mivel *nem erőszakolta ki* partnere kedvező véleményét, válasza a korábbi természetes folyamánya lesz, ráadásul maga az igazság.

Nem árt, ha tudod

Megpróbálsz megtudni, mit gondol valójában a másik, ő azonban nem akar megsérteni vagy rosszat mondani bárki munkájáról. Semmi gond. Ne kérdezd meg: „Mi nem tetszik benne?“, vagy „Vajon miért szúrta ezt el (a munkatársnőnk)?“. Fogalmazz inkább így: „Te hogyan képzelned el?“, „Mi csinálnál rajta másként?“. Ilyenformán a hangsúly az esetleges hibáról a jobbítás felé tolódik el. Közben pedig az illető is elmondja a véleményét.

A stratégia áttekintése

- Állítsd az oldaladra beszélgetőtársadat. Vedd rá, hogy kifejtse, ő miben

javitana a terveiden!

VEDD KEZEDBE AZ IRÁNYÍTÁST BÁRMELY HELYZETBEN, ÉS VEGYÉL RÁ BÁRKIT, HOGY TEGYEN MEG ÉRTED MINDENT, AMIT CSAK KÍVÁNSZ!

A siker titka néha az, hogy befolyásolni tudjuk mások hozzáállását, véleményét és elgondolását. Nem manipulációról beszélek, hanem sajátos lélektani stratégiák alkalmazásáról, ami nagyon nem ugyanaz. Könyvem kiindulópontja annak feltételezése, hogy a legtöbb embertársunk jóindulatú, becsületes, derék lény. (Természetesen vannak kivételek, és ellenükben is megvédelek. Megtanulhatod, hogyan állj ellen a manipulációjuknak.) Ugyanakkor, amint nyilván magad is jól tudod, félelmeink és fenntartásaink útját állhatják, hogy önmagunknak vagy másoknak hasznára lehessünk. Az emberek többsége *készségesen* segít, mert ez *jó érzéssel* tölti el. Ezért ez a fejezet nem arról szól, hogyan erőltetheted másokra az akaratodat, hanem arról, hogyan hozhatod ki környezetedből a természetes jóindulatot és segítőkészséget.

Szavaiddal és tetteiddel könnyűszerrel befolyásolhatod embertársaid viselkedését és gondolkodását. Az egyik változása a másikat is maga után vonja. Ilyen egyszerű ez. Az emberek nem vákuumban tevékenykednek, nagyon is élénken reagálnak a külvilág hatásaira. *Változtasd meg világukat, és válaszaik is megváltoznak majd!*

A helyzet függvényében különböző stratégiákhoz folyamodhatsz. Ha csupán segítségre van szükséged, lapozz a 17. fejezethez (Vegyél rá bárkit, hogy szívességet tegyen neked). Ha előbb ehhez a másik gondolkodását is meg kellene változtatnod, akkor a 16. fejezet kínál erre megoldást (Hogyan vehetsz rá egy makacs embert, hogy bármivel kapcsolatban megváltoztassa a véleményét?). A mondott technikák egymagukban és másokkal kölcsönhatásban egyaránt bevethetők.

Vegyél rá bárkit, hogy haladéktalanul lépjen akcióba bármely helyzetben

Látni fogod, hogy az alábbi *hat lélektani taktika* együttes alkalmazásával bárkit, bármikor rábírhatsz a cselekvésre. Az itt ismertetett hatékony stratégia révén akárki együttműködését elnyerheted, gyakorlatilag bármely esetben.

1. Korlátozd a rendelkezésre álló lehetőségeket

Tedd ezt meg, mielőtt partnered elé tárnád őket! Azt gondolhatnánk, hogy szélesebb kínálatból nagyobb valószínűséggel tetszik meg az egyik, ami *cselekvésre indítja* a másik felet. Ennek azonban az ellenkezője az igaz! Éppenséggel elbizonytalanítja. Senki nem szeret tévedni, és bánni, hogy rosszul döntött. Kevesebb választási lehetőség mellett *hamarabb* határozunk, és a megbánásra is kisebb az esély.

Van egy közismert bútoráruházlánc, amely hetvenkét óráig visszatartja a vevői rendelését, csak ezután továbbítja azt a központba. Miért? Azért, mert azt találták, hogy a vevők több mint 60%-a három napon belül azzal áll elő, hogy változásokat kér a színben, a szövetben vagy a dizájnban. A túl sok választási lehetőség bénítóan hat legtöbbünkre. Elhúzzuk a döntés pillanatát, és miután határoztunk is, többnyire *kétségek* gyötörnek bennünket. Hacsak a riválisok nem kényszerítenek rá, hogy szélesebb legyen a választékod, három választási lehetőségnél ne kínálj többet, de kettő az ideális. Választási lehetőségek híján a vevő gyorsan lelép, de már a választás illúziója is elhiteti vele, hogy ura marad a helyzetnek.

2. Jelöld ki határidőt!

Egyszerre három hathatós lélektani motivációs tényezőt is mozgósítasz ezzel.

- Annyi idő alatt végezzük el feladatainkat, amennyit adnak rá. A világ határidőkhöz kötve működik, mivel ha nem muszáj azonnal cselekednünk, a legtöbbünk elnapolja a dolgot. Az emberi természet már csak ilyen. Kényelmesek vagyunk, és ezt arra fogjuk, hogy ki kell várnunk a *kedvezőbb körülményeket, tájékozódnunk kell* még, vagy megvárunk, amíg jobb lesz a *hangulatunk*. Ezért fontos nagyon határozottan kijelölni a határidőt, és közölni, hogy a cselekvésre *most* és nem valamikor a jövőben nyílik lehetőség.
- Mindez egy másik fontos motiváló elemet is magával hoz. Nehezen viseljük el ugyanis szabadságunk korlátozását. Ha egyszer azt halljuk, hogy valamit *nem* áll módunkban megtenni, csak *annál jobban* vágyunk rá. Ezért amikor a jövőben nem nyílik erre lehetőség, inkább teszünk érte itt és most. Van egy másik közkedvelt, noha kevésbé skrupulózus kiskereskedelmi áruházlánc, amelyik ráteszi az „eladva” címkét azokra az áruira, amelyektől meg óhajt szabadulni. Ha azután egy ehhez hasonló cikk a vevők szeme elé kerül, nyomban ugranak megvásárolni.
- Ezzel egybehangzó lélektani törvényszerűség, hogy ami ritkább, annak nagyobb a keletje. Mérget veszek rá, hogy számtalan példát találsz erre a saját életedben. Mikor mindenki a legújabb divatot követi, a dolog hamar érdektelenné kezd válni. *Minél inkább beszűkül valamire a cselekvési lehetőség, annál kívánatosabbá válik*. A ritkát becsüljük és tartjuk értékesnek. A gyémánt, arany és olaj nem nélkülözhetetlen létszükséglet, mégis sokba kerülnek, és pedig épp ritkaságuknak betudhatóan. Gondolkozz el ezen! A platina az aragnál is többet ér, az arany meg az ezüstről és az ezüst a réznél. *Mindennek az oka ezeknek a fémeknek a hozzáférhetősége*.

3. A tehetetlenség törvénye

Először Sir Isaac Newton jött rá arra, hogy a mozgó tárgyak mozgásban maradnak, a mozdulatlanok pedig nem jönnek mozgásba. Ugyanezt akár az emberről is kijelenthetné valaki. Ha tehát sikerül rávenned valakit, hogy elinduljon valamilyen irányban (fizikailag vagy szellemileg), és ehhez könnyű, szórakoztató kezdetről gondoskods, az illető többnyire meg is marad ennél. Miért van ez így?

Az ember már csak olyan, hogy szeret következetesen cselekedni. Több idevágó kísérlet egyértelműen beigazolta, milyen hatékony lehet a motivációban ez a lélektani jelenség. A kutatók először kisebb kérést intéztek a kísérleti személyekhez, és azt találták, hogy ezt teljesítve *a nagyobbak is szívesebben eleget tettek*. Amennyiben azonban a kisebb kérés elmarad, a kísérleti alanyt

semmi nem motiválja a nagyobb teljesítésére.

„Tedd be a lábad az ajtórésen, és nem lehet becsukni” – foglalják össze többen ezt a módszert. Freedman és Fraser (1966) arra kért meg háztulajdonosokat, engedjék meg, hogy felállítsanak előkertjükbe egy óriási VEZESS ÓVATOSAN táblát. Mindössze 17%-uk adott erre engedélyt. Másokhoz viszont kisebb kéréssel fordultak. Az ablakukba kellett kitenniük ugyanezt a figyelmeztetést tízcentis méretben. Csaknem mind beleegyeztek. Néhány hét múltán aztán a kísérletvezetők már a nagy figyelmeztető tábla kiállítását kérték tőlük; 76%-uk engedte be előkertjébe a csúf látványt nyújtó táblát.

Mindebben *következetesség* iránti igényünk érvényesül. A kisebb kérésnek engedő háztulajdonosok meggyőzték magukat, hogy *szívügyük* az utak biztonsága. Ezek után már *lelkesen* engedtek a nem kis második kérésnek. Ezt a lélektani törvényszerűséget az adománygyűjtők is jól ismerik. Olyanokhoz fordulnak, akik korábban már áldoztak valamilyen ügyre.

Nem árt, ha tudod

A zene befolyásolja cselekvőképességünket. Milliman (1982) kimutatta, hogy a közértekben hallott lassú zene mellett megnőtt az eladás, mivel a vevők lassabban mennek végig a polcok között. Ennek a fordítottja is igaz. A gyors ritmusú zene felgyorsítja a cselekvést. Roballey és munkatársai (1985) azt találták, hogy az evés közben lejátszott zene percenkénti nagyobb rágásszámra készítet. Tehát ha lehet, pergő ritmust vess be, amennyiben fel kívánod gyorsítani az események menetét. Ugyanilyen hatású a *gyors beszéd* is. Figyeld meg, ha lassan, vontatottan kérdezel valamit, a másik is hasonlóan válaszol! A gyors beszéd ezzel szemben a sürgősség érzetét kelti, aminek nem marad el a hatása.

4. Engedelmeskedés az elvárásoknak

E törvény értelmében az emberek aszerint cselekszenek, amit elvárnak tőlük. *Beszélg és cselekedj ezért céltudatosan és magabiztosan!* Fontos, hogy

mozgásodat is ehhez igazítsd. Indulj el az ajtó felé, vegyél kezébe egy tollat, vedd fel a telefont – meglásd, mozgósító erővel bír majd! Azaz a szavakon túl *fizikailag* is vedd be magad, mivel a cselekvés cselekvést szül. Ha például azt szeretnéd, hogy valaki kövessen, indulj el, anélkül, hogy hátranéznél. Magabiztosságod és elvárásod határozottsága nem marad majd hatás nélkül.

5. Az információ feldolgozása

Mindehhez elengedhetetlen annak ismerete, hogyan dolgozzuk fel az információt. A jó hír, hogy ez mindannyiunkban azonos folyamat.

Olvass az emberekben című könyvemben kifejtettem, hogy mindez drámai bepillantást enged az emberi viselkedésbe. Emlékszel, ugye, hogy az előbb azt tanácsoltam, kezdj kisebb kéréssel, kihasználva ezzel a tehetetlenség törvényét? Lássuk, hogyan alkalmazhatod ezt most erre az esetre is. Ha olyan valamivel foglalkozunk, amit kedvelünk, *nagyobb szakaszokra bontjuk le ténykedésünket*. Ha ellenben vonakodunk megtenni, *elhúzzuk a folyamatot*. Mit jelent mindez? Például amikor a számláidat rendezed, amit nyilván a hátad közepére kívánsz, miféle gondolati folyamatokon kell ehhez keresztülmenned? Különböző nyalábokba rendezed a számlákat, előkeríted a csekk-könyvedet, bélyegződet és borítékjaidat; megcímez minden egyes levelet, megírod a csekket, ellenőrzöd a csekk-könyvet, és így tovább. Ha viszont főzni kezdesz, amit imádsz, előbb elmész bevásárolni, aztán látsz neki a vacsora elkészítésének.

Ám ha utálsz főzőcskézni, a folyamat minden egyes lépcsőfokától viszolyogsz. Rendben, de mit tudunk leszűrni mindebből. Nos, ha azt szeretnéd, hogy a másikat haladéktalan cselekvésre bírd, bizonyítsd be neki, milyen könnyű és egyszerű is ez. Ha ezzel szemben le akarod beszélni valamiről, csak azt kell ecsetelned, hány fáradságos és unalmas lépésből áll az adott folyamat. Ugyanarról a cselekvésről van szó, attól függően azonban, miként építi magába a másik, másként áll majd hozzá.

6. Pluszmotiváció

Ez azonban még nem minden! Hányszor hallottad ezt a fordulatot a tévéből magánvagy közszolgálati hirdetések végén? A „pluszok” felemlegetése roppant hatékony eszköz, akár a televízióban alkalmazzák, akár személyes beszélgetésben, akár telefonon. *Használd ki hát te is!* Becslések szerint közel *35%-kal* megnöveli az érdeklődők számát. A legfurább az egészben, hogy teljesen mindegy, miről van

szó. Ezért amikor reklámozol a termékedet, ne feledkezz el erről a hatásról. Biggyeszd hozzá a pluszt a hirdetésedhez. Ugyanez a személyes rábeszélésre is áll. Mit tudsz még felajánlani: „Fagyizhatnánk is.”, „Van a maga számára egy jó kis bérautóm.”, „Utána elmegyünk és megvacsorázunk.”. Meg fogsz lepődni, milyen hatásos ez a pszichológiai technika.

Nem árt, ha tudod

A szavak, amiket használsz, szintén engedelmessé válnak a tehetetlenség törvényének. Nem véletlenül fordul elő annyi *miközben, amíg* és *folyamán* hirdetésekben, sőt, a hipnotizőrök szótárában. Hiszen ha valaki már eleve mozgásban van – akár valóságosan, akár csak gondolatban –, könnyebb rábírnival a folytatásra. Ezért ha azt akarod, hogy partnered egyetértessen veled, fogalmazz például így: „Miközben a városban leszünk, ugorjunk be Jimhez is, rendben?”. Sokkal hatásosabb, mintha azt mondanád: „Mit szólnál ahhoz, hogy amikor a városban leszünk, Jimhez is beugrunk?” Érzed, ugye, te is a különbséget, és az első mondatban rejlő folyamatosságot?

A stratégia áttekintése

- Szűkítsd le a lehetőségek körét, hogy ne habozzon olyan soká a másik.
- Jelöld meg a cselekvés határidejét! Ez korlátozza a mozgásszabadságot, az illető azonban jobban vágyik majd arra, ami nehezebben megszerezhető. Mindez azonnali cselekvésre serkenti.
- Vesd be az emberek következetesség iránti igényét, s kérj először kevesebbet. Miután kis lépést tettünk már valamely irányban, ennek az igénynek engedelmessé válnak *könnyebb minket továbbiakra* buzdítani.
- Olyan *szavakat* használj, és úgy *viselkedj*, hogy mozgásba hozd az *elvárásnak való engedelmesség* lélektani törvényét.

- A tehetetlenség törvényére támaszkodva egyszerű, könnyen követhető lépésekre bontsd le a kérdéses tevékenységet. Ezzel a kezdetet is megkönnyíted.
- Ajánlj fel *csekély többlethasznot* az azonnali kezdés mellé. Sokkal nagyobb valószínűséggel szerzed így meg a másik beleegyezését.
- Tartsd észben, hogy bármiféle együttműködés vagy éppen támogatás elnyerésének előfeltétele, hogy az illető *kedveljen* téged, és lehetőleg *megbízson benned*. Lapozz ezért vissza az 1. fejezethez, hogy eleget tudj tenni ennek a lélektani igénynek.

Vegyél rá bárkit, hogy megfogadja a tanácsodat

Van egy nagyszerű ötleted, de senki nem figyel rád, ami roppant frusztráló lehet. Az alább ismertetett lélektani stratégia ismeretében azonban elérheted, hogy gyakorlatilag bárki meghallgasson. Három fontos tényező játszik közre mindebben: (1) érzelmek, (2) stratégia, (3) következmények.

Számos kísérlet bizonyítja, hogy az *ézelmekre* hatva bárkit egyetértésre lehet rábírní. Érvelhatsz mégoly racionálisan és logikusan, ha nem hatsz a másík ézelmeire, nem jársz sikerrel.

Döntéseink 90%-a ézelmi alapú. A logikával már csak ezeket *támasztjuk alá*. Édeskevés az esélyed, hogy tisztán logikai alapon meggyőzhatsz bárkit. Ezért ézelmekkel átszótt kijelentésekre kell lefordítanod a tények nyelvét, s emellett az ézelmekre ható *előnyöket* is *világosan* megjelölnöd.

A kutatások tanúsága szerint az erős ézelmek keltésén túl a siker záloga továbbá *konkrét cselekvési stratégia* kijelölése. Nagyobb *biztonságban* érezzük magunkat, ha világosan kijelölik számunkra ennek irányát és az alkalmazandó módszereket. Ezért ha el akarod érni, hogy meghallgassák a tanácsodat, ne csak a végcél jelöld meg, de az odavezető út mikéntjét is.

Azt is kimutatták a kutatók, hogy mérhetetlenül nagyobb sikerre számíthatsz, amennyiben mindehhez hozzáteszed, hogy *kerülhetők el* ötleted alkalmazásával bizonyos negatív, avagy kellemetlen következmények (Leventhal–Singer–Jones, 1965). *Te is lehetsz győztes*. Ez volt egy közismert fogadóiroda mottója. El is voltak vele egy darabig, hanem azután, sejtésem szerint pszichológus tanácsára, erre változtatták jelmondatukat: Lehet, hogy *máris* nyertél. Mindez jelentősen megnövelte a sikerüket. Miért? Azért, mert aki ezzel szembesül, félni kezd, hogy elveszthet valamit, ami már az övé. Eldobni egy olyan felhívást, amelyik mesés gazdagságot ígér? Szó sem lehet róla! Ez nagyon más volt, mint a régi jelszó, amely *jövő időben* beszélt a nyereségről, és nem arról, hogy *elvesztegethatsz* valamit. Ami pedig sokkal jobban hat ránk. Arról győzd meg tehát szerettedet/

üzletfeledet/vevődöt, mitől kíméli meg magát (szívfájdalomtól, pénz- és energiaveszteségtől stb.), és ne azt emlegesd fel, *mit nyer* akkor, ha meghallgat.

Négy további lélektani tényező

- Az emberek sokkal inkább rávehetőek egy megoldásra, ha elhiteded velük, hogy az ötlet tőlük származik. Hangsúlyozd ezt minél gyakrabban a másoknak.
- Ne felejtsd el felemlgetni, mennyire illik személyiségéhez a szóban forgó terv. Emlékeztess jelenlegi állásfoglalásával vagy tetteivel egybehangzó eddigi eredményeire. Tán emlékszel még arra egy korábbi fejezetből, mennyire alapvető emberi szükséglet a rend és következetesség iránti igény. Amennyiben az illető folytonosságot lát korábbi hozzáállása és a jelenlegi terv között, és nem azt, mennyire eltér az előbbitől, sokkalta együttműködőbb lesz.
- Senki nem szereti az okoskodókat, akik mindenhez jobban értenek másoknál. Ha tanácsot adsz, éreztess, hogy te sem vagy tökéletes. Sokkal jobban hisznek majd neked. A legjobb, ha máris kimondod: „Van, amit tudok, és van, amit nem. Mindössze annyit tudok, hogy miről tudok.”
- Mindenekelőtt pedig ne feledd, hogy a lelkesedés ragályos. Minél szenvedélyesebben lelkesedsz valami iránt, annál inkább átragad ez a másokra/többiekre is.

Kövesd tehát e stratégiát, és nem marad el a siker. Mindenekelőtt azonban hadd ejtsek szót az egyik legnagyobb hibáról, amelyet tanácsokat osztogatva elkövethet valaki. Az emberi természet ezen viselkedése felelős leginkább makacskodásainkért. A kutatások tanúsága szerint *az ember nehezen tűri, ha korlátozzák a szabadságát, és elmenekül az ezzel fenyegető helyzetek elől.*

Erre az *ellenállásnak* nevezett reakcióra tehát szabadságunk korlátozásakor kerül sor. Annyira erőteljes, hogy Rhodewalt és Davison (1983) egyenesen azt találta, kísérleti személyeik homlokegyenest az *ellenkezőjét* művelték annak, amire rá akarták kényszeríteni őket.

Tartsd ezt szem előtt, amikor a portékádat árulod. Fontos ezért, hogy már az elején add reménybeli vevőd tudtára, övé marad a végső szó kimondásának joga. Ezután jellemezd az árud előnyeit és hátrányait (egy másik fejezetben kifejtem, miért van erre szükség), és igazodj e rész taktikáihoz.

A stratégia áttekintése

- Döntéseink 90%-a érzelmi alapú. A logikát csak ezután mozgósítjuk tetteink igazolására. Ha meg akarsz győzni valakit, az *érzelmeire* kell hatnod.
- Fektess le átlátható és könnyen követhető *cselekvési stratégiát!*
- Tedd hozzá mindehhez, *mennyiben véd meg* ötleted a negatív vagy kellemetlen következményektől. Ez hatásosabb, mint a várható *előnyök* hangsúlyozása.
- Amennyiben igaz, hangsúlyozd ki, hogy voltaképpen a másik az ötlet igazi gazdája.
- Add tudtára, hogy ez az újfajta gondolkodásmód velejéig illik az illető *egész lényéhez*. Emlgesd fel eddigi érdemeit, amelyek összhangban állnak a jelen állásfoglalással vagy cselekvési iránnyal.
- Ne add a mindentudót, és sokkal hamarabb az oldaladra állnak, jóval őszintébbnek látnak.
- Ne feledd, hogy a *lelkesedés ragályos!* Ha te magad nem lelkesedsz az ötletedért, mástól sem várhatod ezt el.

Vegyél rá bárkit, hogy kitartson melletted

„De hát megígérted!” Ha belefáradtál, hogy ezt mások szemére hányd, az itt ismertetett technika kezeskedik arról, hogy – legyen szó bármiről –, ne pártoljanak el tőled.

A leghathatósabb lélektani eszköz ennek elérésére, ha elhiteted a másikkal, nem olyan fából faragták, hogy ne lehessen megbízni benne. Mondd azt például: „Az a fajta ember vagy, aki...”, „Mindig is lenyűgöztél, amiért...”, „Mindig is tetszett, hogy te...” Mindezzel felébreszted benne a következetesség iránti igényt, ami a másik hiúságának is hízelegve rendkívül hatásos lélektani fegyver.

Az embernek mélységes lelki szükséglete, hogy következetes legyen az *önmagáról kialakított képhez* és ahhoz, amilyennek elképzelése szerint a világ őt látja. Nincs ezért nagyobb ostobaság, mint azt kérni valakitől: „Ugyan már, ne kéreld magad, csináld meg!”, „Előre tudtam, hogy nem állsz kötélnek.”, „Én hülye, nem is tudom, miért számítottam rád.”. Így csak megsérted az illetőt, aki mindent elkövet majd, hogy *igazolja viselkedését, ahelyett, hogy megváltoztatná azt...* a kedvedért.

Mondjuk, két hete kiadtál egy munkát egy beosztottnak, de sehol sem tart vele. Ne vond felelősségre ilyenformán: „Nem kellett volna rég elkezdened?” Ezzel csak azt éred el, hogy kifogásokat keres, vagy visszaadja a megbízást. Fogalmazz inkább így: „Ugye, sejtet, Sally, mennyire hálás vagyok, hogy kiségitesz? Tudom, hogy rád mindig, mindenkor számíthatok, nem hagynál cserben.” Miután iránta való tiszteletedet kifejezted, Sally nem is tehet másként, mint hogy eleget tesz az ígéretének. Ezek után már nem mondhatja: „Annyira be vagyok havazva, nem hiszem, hogy be tudnám fejezni”. Hiszen nem csupán a te megbecsülésedet veszítené el, de az önképe is sérülne. Márpedig szavatartó, megbízható embernek tartja magát. Nem tudna tükörbe nézni, ha visszalépne. És ez sokak számára jelent visszatartó erőt.

E taktika egyik változata, amelyet akár az elsővel közösen is bedobhatsz, ha általános erkölcsi alapelvekre hivatkozol, például a barátságra, a munkával szembeni elkötelezettségre, a lelkiismeretességre – csupa olyasmire, amit a

legtöbben sokra tartanak. „Bámulatos, milyen sokan nem értik, miről szól a *barátság!*” – Egy ilyen mondat hegyeket mozgathat meg, hiszen teljes erkölcsi értékrendet foglal magába. A szóban forgó feladat nem önmagában áll, hanem egyenesen a barátság fokmérője. Sally nem csupán azt kockáztatja a visszalépésével, hogy megharagít, hanem a veled való barátságot is.

E lelki ráhatással munkára készítheted. Ám amikor kitartást vársz el valakitől, fontos, hogy *már akkor* bebiztosítsd magad erről, amikor szívességet kértél.

Angea Lipsitz és munkatársai (1989) azt találták, hogy *ütős búcsúmondatokkal*, amelyekre választ is vár valaki, *62–81%-kal* növelheti meg az együttműködés esélyét. Mondd például ezt zárszóul: „Akkor tehát számítunk önre, rendben?” E drámai hatás ismét a következetes viselkedés iránti alapvető emberi igényre épít.

Nem árt, ha tudod

Jó, ha tudod, hogy az *önkéntes részvétel* kitartóbbá tesz. Mikor rákényszerítenek valakire egy feladatot, azt gondolhatja: „Ha most lelépek, a főnök/barát kitér a hitéből. Engem a lelkiismeret furdal, ráadásul meg is torolja majd valahogyan.” Ez a meggondolás nem teszi majd túl lelkesé és igyekvővé. Másként fogalmazva nem azért áll melléd, mert ő olyan nagyszerű fickó, hanem *muszájból*. Mindennek elejét veheted, ha így fogalmazol: „Tudom, már rég kiszálltál volna, ha nagyon akarod.”

Az önkéntes tényleges ítéletét kognitív disszonancia homályosítja el, hiszen azt csak nem gondolhatja, hogy idióta, amiért részt vesz a vállalkozásban. Akkor inkább már úgy érzi, maga is ezt akarja. Ezért fordul elő oly gyakran, hogy emberek abszurd vagy hozzájuk egyáltalán nem illő tevékenységekben vesznek részt.

És ez még nem minden! Amikor szívességet kérsz valakitől, már a legelején érdemes *öt lépésben* biztosítanod az együttműködését.

Mondjuk, közlöd egy barátoddal, hogy zúrózik a számítógéped. Erre ő készségesen felajánlja, hogy beugrik a következő szombat. Lehet persze, hogy csak rendes akart lenni, vagy egyébként is kedve támadt meglátogatni téged.

Neked azonban tényleg szükséged van a segítségére, ezért hogy bebiztosítsd magad erről, *belsőleg* is mozgósítanod kell a barátodat, hogy *bizton* számíthass a pillanat szülte ígéretre.

Rábeszélés öt lépésben

1. Érd el, hogy barátod maga ajánlja fel a segítséget! Ha ő mondja ki, ezzel új szintre emeli az elkötelezettségét. Használj ezért rávezető fordulatokat: „Tényleg átjössz?” „Komolyan gondolod?” Nagy valószínűséggel igen lesz a válasz.
2. Állapodjatok meg konkrét időpontban! Jelölje meg azt is, mennyi időbe kerül a számítógép megjavítása. Mondd azt az előbbi példában: „Pompás! Mikor jössz?” és „Mit gondolsz, mennyi ideig fog tartani?”.
3. Kötelezd le a barátodat! Add tudtára, hogy jövedele kedvéért te is változtatsz a programodon! Ezért ha *eláll* a segítségtől, a te napodat is felforgatja.
4. Hass a lelkiismeretére: Tudatosítsd benne, hogy mostantól komolyan számítasz a segítségére! Itt az ideje azt is közölnöd, mennyire *hálás* vagy ezért. Futólag azt is megemlítheted, mi történt volna nélküle. A jelen példában megjegyezheted, hogy sürgős jelentést kell írnod, amihez nélkülözhetetlen a számítógép. Határidős munka, ha nem adod le, nagy bajban leszel. Valami efféle.
5. Dobd be a képzelet erejét! Az ingatlanosok is így tesznek, lefestik vevőik előtt leendő otthonukat, ami ettől az idegen helyszínből a sajátjukká válik. Ezért amikor bemutatnak egy lakást, efféléket kérdeznek az ügyféltől: „Mit gondolsz, hová kerülne a tévé?”, „Hová tenné a kanapét?” Példánkban megkérdezheted barátodtól: „Melyikkel kezded? A monitorral vagy a winchesterrel?” Azt akarod ugyanis elérni, hogy barátod maga előtt lássa munkálkodása lépéseit.

Harry Houdini, a nagy szabadulóművész egyszerű magyarázatát adta, hogyan tudott olyan könnyen bárholnan kiszabadulni. „A széfeket azért készítik, hogy senki ne juthasson be, nem azért, hogy ne juthasson ki.” Ha tehát meg akarsz győződni valaki elkötelezettségének mértékéről, egyhamar eldöntheted a következő módon.

Lelki ajtónkat szigorúan zárva tartjuk, mindig van azonban egy hátsó ajtó is,

amin keresztül könnyű hozzánk férkőzni. A *hátsóajtó-módszer* egyszerű és igen hatékony kérdezési technika. Azért működik, mert bármennyire gyakorlottan győz is meg a másik szándékai komolyságáról, erre nincs felkészülve.

Az alapkérdés a következő: „Minek kellene történnie, hogy ez kútba essen?” Azért olyan hatásos ez, mert az illető ahhoz szokott, hogy igenlő válaszát és beleegyezését indokolja meg, ne az ellenkezőjét. Ha erre kéri, és szándékai őszinték, ez sem okoz számára problémát. Csak akkor esik gondolkozóba, amennyiben nem kötelezte el magát komolyan.

Kérdésed elhangzása után azt várnád, hogy a másik sietve azt feleli, őt bizony semmi nem tántoríthatja el, vagy pedig elfogadható akadályt említ meg. Valamiféle konkrétumot, ami nem tőle függ. Mindannyiunknak vannak fenntartásaink, ez még nem változtat elkötelezettségünkön. Mindössze őszinték vagyunk. Ha azonban megkérdezed Jake-et, mi lehet az akadálya, hogy elvegye jövőre a barátnőjét, ő pedig mosolyogva azt feleli: „Nem is tudom... megváltozhatnak a dolgok... annyi minden történhet”, akkor nem komolyak a szándékai. Amennyiben csak annyit kérdezel tőle, elveszi-e a menyasszonyát, nyomban igennel felel, és felsorolja, mi mindenért szereti. Ehhez a kérdéshez szokott ugyanis hozzá, hihetően meg is felel rá. A fordítottja viszont váratlanul éri.

A stratégia áttekintése

- Mikor segítséget kérsz, alkalmazz ötlépcsős kisegítő módszert ennek biztosítására: *a)* mondasd ki a másikkal is az ígéretét, *b)* jelölj meg meghatározott időkereteket, *c)* kötelezd el az illetőt, *d)* hass a lelkiismeretére, *e)* vedd rá, hogy elképzelje a dolog pontos menetét.
- Fejezd be a beszélgetést egy ütős búcsúformulával, például: „Akkor jövő szombaton találkozunk, ugye?”
- Végül, ahogy közeledik az idő, add tudtára, mennyire hálás vagy a kitartásáért és/vagy azért is, hogy ismeri az igaz barátság/felelősségvállalás/megbízhatóság értékét.

Hogyan vehetsz rá egy makacs embert, hogy bármivel kapcsolatban megváltoztassa a véleményét?

Kevesebb próbálkozás okoz nagyobb bosszúságot, mint ha képtelenek vagyunk meggyőzni egy begyöpösödött gondolkodású embertársunkat. Adott pszichológiai faktorok mozgósításával elérheted ezt, természetesen *tárgyilagos* és *sportszerű* megközelítés mellett. Ennél is fontosabb, hogy mindeközben a másik ellenállását is leszereled. Ha valaki elzárja az elméjét, ennek négy oka lehet:

1. Ez az alak majdnem mindenre nemet mond. Ami új, az megijeszti, és ellenszenvet kelt benne. „A változás rossz” – ez lehetne a mottója.
2. Állandóan kifogása van mások ellen, ez esetben te vagy a szálka a szemében. Azt találd majd, hogy legyen mégoly briliáns az ötleted, és te magad is hiába vagy elképesztően meggyőző, amikor arról értesül, hogy te vagy a terv motorja, hallani sem akar róla.
3. Az illetőnek rossz tapasztalatai vannak a közelmúltból, amikor manipulálni próbálták. Ezek a sebek még nem gyógyultak be. Tart tehát mindentől, ami kizökkentené a megszokott kerékvágásból. Érzi, hogy bizonytalan, amikor döntésre kerül sor, ezért kerül minden olyan helyzetet, amely megingathatná.
4. Az illető ellenszenve a *helyzetre* irányul, nem a személyedre. Magát az ötletet tartja idegennek az önképétől, az önmagáról kialakított imázstól.

Ha volt már dolgod ezzel az emberfajtaival, nyilván tudod, hogy falra hányt borsó minden szavad. Mondhatsz bármit, előhozakodhatsz bármiféle érveléssel, semmire sem mész vele. Nincs az a logika, amelyik meggyőzné az ilyen embert. Természetesen itt is van rés a pajzson, csak azt kell mondanod és tenned, ami

egyedül *célravezető*.

Ha azt látod, hogy a másik ellenállása A, B vagy C okra vezethető vissza, kétlépcsős bombabiztos módszert vethetsz be, amivel ráveheted, hogy vizsgálja felül gondolkodását, értékítéleteit, valamint az adott személyre, helyre és témára vonatkozó ellenérzéseit.

1. lépés: Amennyiben mielőtt szívességet kérsz, olyan kijelentésre tudod rávenni a másik felet, amely összhangban áll a beleegyezésével, végül elnyerheted ezt, és hozzáállása is megváltozhat. Több kísérlet is bizonyítja ezt a lélektani jelenséget. *Az illetőnek egyet kell tehát értenie egy olyan gondolkodásmóddal, amely a későbbiekben leszereli ellenállását.*

Gondoljon bármit, egyedül ezzel a taktikával gyökeresen és rövid úton változtathatsz ezen. Tegyük fel például, szeretnéd, ha főnököd meghallgatná az ötletedet. Elég lesz annyit mondanod: „Ugye, milyen bosszantó tud lenni a szűklátókörűség?” Kis idő múltán állj elő a javaslatoddal. Meglepődsz majd, mennyire együttműködő és nyitott lesz. Miután ugyanis egyetértett előző kijelentéseddel, öntudatlanul is következetes viselkedésre törekszik.

Ez a taktika azért olyan hatásos, mivel alapvető emberi szükséglet, hogy következetesek legyünk hozzáállásunkban, vélekedéseinkben és tetteinkben. A világ is zűrös, komolytalan embernek tartja azt, aki másként cselekszik, mint amit hangoztat. Mi ugyanígy tekintünk önmagunkra. Ha egyszer nyilvánosan odaálltunk egy ügy mellé, nehezen csinálunk hátraarcot, ami tetteinkre is kihat. Mint alább látni fogjuk, *konkrét kérdésekkel* rávezetheted a másikat, hogy miben engedjen akaratodnak.

2. lépés: Korlátozd valamiként, ami az illető vonakodásának tárgya. Mikor ugyanis elutasítunk valamit, abban a hiszemben tesszük, hogy *ha akarnánk*, igent is mondhatnánk. Ha azonban már nem érzi magáénak a vonakodását, menten változik a képlet. *Amennyiben valamit nem áll módunkban megtenni, nincs értelme ellene szegülnünk.* Éppenséggel *megjön hozzá a kedvünk*, és ellenállásunk is nyomtalanul elpárolog közben. Mondjuk, valaki utál utazni, erre mi megtiltanánk, hogy elhagyja a várost, ahol lakik. E tilalom hirtelen öntudatlan vágyat kelt benne az elmenésre, ami sajátos kognitív disszonanciát idéz elő a tudatában. „Igenis el akarok menni!” – gondolja. Eztán már csak érveket keres új keletű vágya alátámasztására.

A trükként bevetett korlátozás ezerféle lehet. Mit gondolsz, miért van lejáratíthatóság a kuponoknak és a kiárusításoknak? Ha egy lehetőség végtelen időnkig nyitva állna előttünk, nem éreznénk erős késztetést a cselekvésre. Óriás mértékben megnő azonban iránta az érdeklődésünk, mikor valamiféle korlással kerülünk

szembe. Érted, ugye?

Fontos azonban, hogy a korlátozás olyan legyen, ami leküzdhető, ha az illető, *akire hatni akarunk*, előáll az erre alkalmas megoldással.

Folytassuk az előbbi példával! Mondjuk, az ötlet, amellyel a főnököd elé állsz, egy vállalat által finanszírozott hivatali piknik a parkban a következő pénteken. Eleve a főnök ellenállására számítasz, ezért az első lépcsőfoknak megfelelő kérdéssel állsz elé: „Ugye, milyen bosszantó tud lenni a szűklátókörűség?”, „Hát nem bosszantó, ha falnak beszél az ember?” Az általános alapozás után már *konkrétabb* kérdés következhet: „Mit gondol, mennyire fontos a jó munkahelyi légkör az eredményes munkához?” Két olyan kérdés ez, amely a főnök lelkiismeretére hat, majd pedig, ha egyetért velük, következetesség iránti igényét mozgósítja.

Most következik a 2. lépcsőfok. Mondd például: „Biztos vagyok benne, hogy a kollégák többsége szívesen piknikezne, attól tartok azonban, hogy *a)* nem kapnánk meg idejében hozzá a park engedélyét, *b)* nehéz lenne olyan sportjátékot választani, ami mindenkinek kedvére lenne, *c)* és egyáltalán, ki kezelné addig a telefont.

Látod, mennyi mindent sikerült elérned? Rávettél egy makacs, elzárkózó embert, hogy meghallgasson, egyetértsen a javaslatoddal, ráadásul még megoldást is próbáljon találni az ügy érdekében a felmerülő problémákra.

Ha mindehhez még az alábbi hat tippet is figyelembe veszed, biztos a siker. Teheted ezt a kétlépcsős módszerrel kombinálva vagy attól függetlenül.

Hat fontos tipp

1. tipp

Ha a másik bebetonozta a véleményét, változtass azon, amit befolyásolni tudsz: az élettani folyamatain. Érzelmi állapotunk ugyanis közvetlen kapcsolatban van a fizikaival. Késztesd mozgásra! Amikor megnyílik a testével, ezt a tudata is követni fogja. Ha ül, állítsd fel, és kezdj el vele járkálni a helyiségben! Ha viszont áll, ültess le! A *testi* mozdulatlanság a *gondolkodást* is befagyaszthatja. Számos kutatás igazolja ennek a megfigyelésnek a létjogosultságát.

Nem árt, ha tudod

A fiziológia döbbenetesen sokat változtathat érzelmi állapotunkon. Akár magadon is kipróbálhatod ezt. Ül le összegörnyedve, behúzott lábbal, lógasd le a fejed, és ráncold össze a homlokod! Maradj így néhány percig! Hogy érzed magad ezek után? Nagy valószínűséggel pocskul. Most állj fel, lengesd a karodat, és ringasd a testedet! Érzelmi állapotod is menten megváltozik. Figyeld meg ezt a változást! Tagjaink hajlítgatása és mozgatása gondolkodásunkat is hajlékonyabbá és nyitottabbá teszi. Ez az oka, hogy az idősek gondolkodásmódja begyöpösödött, hiszen mozgékonyágukat is fokként elveszítik az öregedéssel.

2. tipp

Szolgálj bővebb információval, mielőtt véleménye megváltoztatására kérsz valakit. Senki nem szeretne hebrencsnek látszani, aki szíre-szóra változtat a véleményén, sem önmaga, sem a külvilág szemében. Ezért mielőtt az illető beleegyezéséért folyamodsz, tégy még hozzá újabb adatokat az eddigiekhez, vagy emlékeztess egy olyan körülményre, amelyet talán elfelejtett. Ekkor új információra alapozva dönt, ahelyett, hogy egyszerűen csak *meggondolná magát*.

3. tipp

Kutatások bizonyítják, hogy önmagunkat érzékelve befolyásolhatóbbá válunk. Egész pontosan akkor, ha látjuk is a tükörképünket. Tükörfal vagy *tükröző felület* előtt folytatva a beszélgetést megnöveled a másik együttműködő készségét.

4. tipp

Kölcsönös engedmények: Cialdini, Green és Rusch (1992) kimutatta, hogy amennyiben korábban valaki rávett téged véleményed megváltoztatására, ő is hajlandó lesz ugyanerre. Ennek a fordítottja is igaz: ha valamikor a múltban elutasítottad a másik kérését, nagy az esélye, hogy most adja vissza a kölcsönt. Igen könnyen javadra fordíthatod ezt a lelki hatásmechanizmust. Mondd például: „Gondolkodtam azon, amit kifejtettél (egy korábbi beszélgetésben), és arra jutottam, hogy igazat adok neked.”

5. tipp

Kutatások bizonyítják, hogy ellenállás esetén célszerű látványosan *figyelembe venni a másik okfejtését*. Ilyenképpen nem hiszi azt, hogy nem veszed komolyan

az érveit. (Mikor azonban mindkét oldalát felsorakoztatod, az *elsőbbség* törvényére alapozva kezd az egészet a magadéival.) Ezzel a trükkel a legmakacsabb embert is a magad oldalára állíthatod.

6. tipp

Hitesd el vele, hogy tulajdonképpen az *ő agyából* pattant ki az ötlet. Ezzel több legyet üthetsz egy csapásra. Mindenekelőtt azt éred el, hogy jobban azonosul a céljaidal, miközben úgy tudja, hogy következetes maradt a saját értékrendjéhez. Miután kiküszöbölted az ellenállását, jöhetnek a lélektani motiváló tényezők. Használd fel az eddigiek mellett a 13. fejezet technikáit (Vegyél rá bárkit, hogy haladéktalanul lépjen akcióba bármely helyzetben).

A neheze azonban még hátravan. Emlékezz csak vissza, hogy néhány lappal korábban arról olvastál, négy fő oka lehet annak, ha valaki elzárja az elméjét. Az előző taktikák az A, B és C okokat szerelték le. Mi történjék azonban a helyzetfüggő D-vel?

Nos, ennek a fajta ellenállásnak a semlegesítése az előzőektől eltérő stratégiát igényel. Ez esetben tárgyalófelünknek önmagáról alkotott képén, identitástudatán kellene változtatnia, illetve ebben érezheti fenyegetve magát. Például arra akarsz rávenni a főnököt, hogy vegye előbbre nevedet a prémiummal jutalmazott vezetők listáján. Ezt *ő* kerek-perc elutasítja, mivel becsületes embernek tartja magát, ez pedig már korrupció lenne, és megkérdőjelezná az önmagáról alkotott jó véleményét. Érvelhetsz bárhogy, nem enged, mivel a dolog *nem rólad szól, hanem róla és az ő önképéről*.

Muszáj lesz tehát ezzel foglalkoznod. A dolog nyitja, hogy *nem* keletkezhet szakadék a főnök tettei és énje között. Gyakran beleesünk ebbe a hibába, főnököd azonban makacsul ellenáll ennek. Az itt bevethető módszer énképének és tetteinek a *fúziója*, összekülönbözésük helyett.

Maradjunk az előző példánál. Te olyan kedvezésre igyekszel rávenni a főnököt, ami ellenkezik az erkölcsi elveivel. Nos, valamennyien jónak és feddhetetlennek tekintjük magunkat. Többek között, természetesen, embert sem ölnénk. Már az esetek többségében. Mikor tennénk kivételt? Mondjuk, ha egy örült lövöldöző veszélyeztetné a magunk vagy családtagjaink életét. Ekkor az ölés ténye sem feketítené be az önmagunkról alkotott véleményünket. Az általad javasolt viselkedés tehát a *paraméterek* megváltoztatásával elfogadhatóvá, mi több, egyenesen kívánatosá válhat.

E taktika alkalmazását rettentően megkönnyíti, ha olyan általános erkölcsi alapelvekre hivatkozol, amelyeket mindannyian nagyra becsülünk, így nyilván a

tárgyalópartner is. Ekképpen *erkölcsileg is* mintegy *felsorakozol mellette*.

Lássuk, mivel tudod indokolni, hogy főnököd más vezetők elé vegyen a prémiumlistáján? Például, ha ennek elmulasztása súlyos hátrányokkal járna a számodra. Nem muszáj kitalálnod erre külön okokat, elég a valódiakat felhoznod. Különben sem az indok itt a fontos, hanem a *tálalás* módja. Annak pedig a te vágyaidat összhangba kell hoznia főnököd erkölcsi érzékével. Ne ez ellen dolgozz tehát, hanem egyenesen erre *hivatkozzál*. A jelen eset a könyv legrázósabb példái közé tartozik. A való életben szerencsére ritkán kerülsz majd hasonló helyzetbe. Ám ha mégis, készen kell állnod, hogy megküzdj vele.

Mit gondolsz, meg lehet becsülni, *mennyire nyakas* valaki? Hiszen csodákat te sem tehetsz. Akadnak esetek, amelyek reménytelenek. Az alábbi technika segítségével *felmérheted* a terepet, hogy megtakarítsd magadnak a fölösleges erőlködést. Ha mégis érdemes próbálkoznod, ahhoz is segítségül hívhatod.

Egy kis gondolatolvasás

Kerültél-e olyan helyzetbe, amikor jól jött volna eldöntened, mennyire nyitott gondolkodású az, akivel szemben állsz? Hátha csak a kezdeti ellenállását kell legyűrnöd, és utána megy minden, mint a karikacsapás. Próbálkozz meg ezzel a *gondolatolvasó trükkel*. Tökéletes módszer egy másik ember nyitottságának feltérképezésére, de meg arra is, hogy egyengesd az utat valamiféle közös megegyezés felé.

Néha azért keménykedik valaki, mert tudja, nagyon is gyenge az ellenálláshoz. Gyakran hallani, hogy azoknak a legkönnyebb eladni, akik kiteszik az ajtajukra, hogy ÜGYNÖKÖK KÍMÉLJENEK. Az ilyen ember tart attól, hogy a rátörő ügynök hamar leveszi a lábáról.

Ezzel a módszerrel értésére adod, hogy valóban kérsz tőle valamit, teljesítenie azonban csak akkor kell, ha *bámulatos dolgok telnek tőled*. Például írjon fel az illető egy számot egy és száz között, amit te ki fogsz találni. Ha ez sikerül, ő is eleget tesz a kérésednek. Feltehetően bele is egyezik, mivel nem hisz neked. Ha *mégsem* áll kötélnek, akkor nincs mese, hiába is győzködnéd tovább.

A lényeg itt nem az, hogy neked legyen igazad (ha mégis, az külön szerencse), hanem hogy az illető igent mondjon a felvetésedre. Ha nem, tudni fogod, hogy úgysem mennél vele semmire. Ha viszont mégis, sikerült kicsivel megmászítanod vélekedéseit, és többre nincs is szükséged. Ilyenkor a nem talánt jelent, ő pedig úgy kell változtasson a gondolkodásán, hogy az megengedje ezt a (bármilyen valószínűtlen) talánt. A következetesség lelki parancsát követve meg is teszi ezt, neked pedig ezután *nyert ügyed van*.

Ráadásul olyan embernek is ismeri magát, aki könnyen vállal kockázatot. Neked pedig pont ez kell, mivel amit akarsz tőle, az kívül esik a komfortzónáján.

A stratégia áttekintése

- Kezdd a gondolatolvasó tesztel, annak eldöntésére, érdemes-e egyáltalán próbálkoznod.
- Mivel a következetesség alapvető emberi igény, vedd rá az emberedet, hogy egyetértsen olyan valamivel, ami ellene mond esetleges ellenvetéseinek.
- Korlátozd a lehetőségeit, ugyanakkor adj módot arra, hogy ő találjon megoldást a helyzetre!
- Mivel érzelmi állapotunk közvetlen tükrö a fizikainak, változtasd meg ezt az utóbbit, ez ugyanis sokkalta könnyebb.
- Új információ hiányában a másik fél nem adja be a derekát, mert így következetlennek tűnne fel önmaga szemében. Bocsásd ezt a rendelkezésére kérésed megisméltése előtt!
- Közöld vele, mekkora hatással voltak rád az utóbbi időben a gondolatai! *Hálából* ő is hajlik majd a te érveid elfogadására.
- Emlegesd fel az ő nézőpontját is, ez megnöveli a hited! Fontos azonban, hogy *elsőnek* a magad álláspontját vedd sorra!
- Ha lehetséges, mutass rá, hogy valójában mindez az ő ötlete.
- Vésd be a 13. fejezetben ismertetett taktikát!
- Amennyiben az ötlet ellentétben áll az illető értékrendjével, változtass a kérés mikéntjén, hogy elfogadhatóbbá tegyed!

Vegyél rá bárkit, hogy szívességet tegyen neked

Hogyan nyerheted el bárki teljes együttműködését bármely helyzetben? Nos, csak követned kell hozzá az alábbi bombabiztos taktikákat, és a világ máris a lábaid előtt hever. Alább tíz olyan tényezőt ismertetek, amelyek meghatározzák, hogy segítenek-e neked vagy udvariasan (esetleg kevésbé udvariasan) elutasítanak. (Amennyiben a másik kitartása is aggaszt, lapozz vissza a 15. fejezetre!)

1. Időzítés

Mikorra érdemes kérésed teljesítését időzítened? Közeli vagy távoli időpontot jelölj meg erre? *Minél távolibb, annál jobb*, a közeli ugyanis idegessé tesz, és szorongást kelt. Ha mégis azonnali segítségre van szükséged, tanácsos olyan valaki után nézned, aki nem nagyon elfoglalt. Óriási lehet a különbség egy agyonhajszolt és egy ráérő ember válasza között.

2. Kölcsönösség

Elgondolkoztál-e azon, miért adnak virágot vagy más ajándékot a reptéren posztoló szektatagok a mellettük elhaladóknak? Kitapasztalták ugyanis, hogy egy ilyen kis ajándék is adományokra készítet. Tudjuk, hogy nem muszáj adnunk, mégis kényelmetlenül érezzük magunkat, ha ezt elmulasztjuk, akkor is, ha nem mi kértük az ajándékot. Amikor kapunk valamit valakitől, gyakran érezzük úgy, hogy viszonzoznunk kell a szívességet. Ezért ha felajánlasz valamit, bármit a másiknak, jelentősen megnövelheted együttműködő képességét. Lehet, ez az „ajándék” az időd, a figyelmed vagy akár egy apró gesztus/bók.

3. Résztvevők és apátia

Számos, a segítséggel foglalkozó kutatás mutatta ki, hogy a résztvevők számának növekedése fordítottan arányos a segítségre vállalkozókéval. Ennek oka a *felelősség megosztásának* lélektani jelensége. Az összefüggés szinte minden helyzetre érvényes. Mikor segítségért fordulsz valakihez, add tudtára, hogy rajta kívül senkire nem számíthatsz. Amennyiben az illető úgy érzi, hogy bárki a helyére állhat, és nem az ő dolga ezért megoldani a helyzetet, erkölcsi elkötelezettséget sem érez erre.

4. Lelkiállapot

Muszáj megvárni, amíg jó a kedve? Nem okvetlenül. Egyéni tényezők is munkálnak a végkifejletben, ezért persze a stratégiákat tényleg hozzá kell majd igazítanod a másik lelkiállapotához. A kutatások tanúsága szerint amennyiben ez a lelkiállapot jó, *nagyon világosan* kell embered elé tárnod a kívánságodat. Ennek az az oka, hogy jó hangulatban *csökken* a *zavaros*, főként pedig nyomasztó helyzetekkel szembeni segítőkészség, mivel senki nem akarja elveszteni a jókedvét.

Ugyancsak kísérletek igazolják, hogy a rossz hangulat éppenséggel megnövelheti a segítőkédvet, amennyiben jobb kedvre is hangol.

Tanácsos ezért hangsúlyoznod, milyen *könnyű* és *hatékony* a feladat, és ígérd be a pozitív lelki hozadékot is. Mondd el tehát emberednek, hogy segítsége alig igényel tőle erőfeszítést, és garantáltan jó érzéssel tölti majd el az eredmény.

5. Apátia vagy empátia

Ha a másik azt gondolja, hogy szorult helyzeted oka a hozzáértés hiánya, avagy a tudatlanság, előfordul, hogy *rokonszenv helyett apátiát* érez. Márpedig rokonszenv nélkül nehéz bárki segítségét elnyerni.

Kutatások bizonyítják, hogy könnyebben kapsz segítséget, amennyiben nem te vagy bajaid oka. Ezért segítünk olyan szívesen a beteg vagy sérült állatoknak, például kutyáknak. Szegények tényleg nem tehetnek semmiről, szánjuk is őket rendesen. Nem jellemző ez a nagyvárosok lakóira, akik képesek érzéketlenül átlépni egy *hajléktalanon*. Biztosan megint leitta vagy bedrogozta magát, gondolják. Magának köszönheti, hogy ide jutott. Ha ezzel szemben a bajba került semmiről nem tehet, máris készségesebben állunk a rendelkezésére. Ezért ha

segítséget kérsz, fontos hangsúlyoznod a büntelenségedet. Bajodat *külső körülmények* okozták, ezeknek estél *áldozatul*.

6. Sorstársak vagytok

Azoknak segítünk szívesebben, akiket kedvelünk, és azokat kedveljük, akik *hasonlítanak* hozzánk. (Bővebben kifejtettem ezt az 1. fejezetben.) Egy sorstárson sokkal inkább megesik a szívünk, hiszen beleéljük magunkat a helyzetébe.

7. Emlékek

Meglepő kísérletek tanúsítják, milyen nagy mértékben függ önképünk a memóriánktól, múltbéli esetek *felidőzésétől*. Ezért ha felszólítanak, hogy emlékezz vissza, mikor cselekedtél elhamarkodottan, és ez sikerül, máris *hebrencs* alaknak könyvelheted el magad (legalábbis ideiglenesen). Ha ellenben képtelen vagy felidézni ezeket az alkalmakat, tudattalanul és tudatosan egyaránt megnyugszol abban, hogy óvatos és körültekintő ember vagy.

Mindez összhangban áll az *elvárás* lélektani törvényével, azaz *önképünknek megfelelően cselekszünk*. Mostanra több fejezetben olvashattál a hiúság eme munkálkodásáról. E logika mentén tehát amennyiben megváltoztatod valaki önképét, a viselkedése is megváltozik. Mostanra azt is tudjuk, hogyan érheted ezt el, *emlékek* felemlgetésével vagy süllyesztőbe küldésével.

Eztán már könnyű dolgod lesz, csak számodra kedvező emlékeket kell felidézned az illetővel kapcsolatban. Mindez a *következetesség* iránti belső igényből is fakad, hogy egy harmadik lélektani jelenséget is felemlgessek. Leegyszerűsítve a dolgot, öntudatlan vágyunk arra, hogy önképünkkel egybehangozóan cselekedjünk. Mikor például emberszerető humanistának hiszi magát valaki, nehéz lesz szívtelen szörnyetegként fellépnie.

Amennyiben el akarod érni, hogy egy ideges ember hidegvérűen viselkedjen, és nemigen tudsz olyan esetet a múltból, amikor ez volt rá a jellemző, az sem gond. A kutatások tanúsága szerint az emlékeket ragyogóan át lehet festeni. Emberünk igen könnyen beleéli majd magát képzelt múltjába. Nemhiába tartja a mondás, hogy egy kép ezer szóval is felér. Esetünkben az *emlékezésre fordított idő* helyettesíti a valódi emlékeket.

Nem árt, ha tudod

Ez az oka, hogy sokaknak lesújtó véleményük van magukról. *Emlékezetük* egy számítógép pontosságával vetíti elénk és játssza újra a kudarcaikat, és csak azokat. Nem csoda hát, ha csődtömegnek tekintik magukat. Mindezen a sikereik sem változtatnak. Lúzerek ők *a saját szemükben*.

E taktika segédletével mérhetetlenül könnyebb elnyerni valaki segítségét. Csupán fel kell emlegetned, hányszor állt ki másokért, stb.

8. A példa ereje

Mások jó példája öntudatlanul is vágyat ébreszt bennünk ennek követésére. Irwin Sarason és munkatársai (1991) közel 10 000 gimnazista körében terjesztettek felhívást a véradásra. Azok, akiknek levetítettek 38 diafelvételt egy ilyen eseményről, *17%-ban* nagyobb arányban jelentkeztek. Elég volt e képeket látniuk, és számottevően megnövekedett a segítőkészségük. Számtalan egyéb vizsgálat tanúskodik ugyanerről, legyen a segítség pénzbeli adomány vagy kilyukadt autógumi kicserélése. Egy emberbarát szociális modell megnöveli az emberbarátok számát.

Természetesen nehéz minden esetben élő példát felmutatni, ami néha ellenkező hatású is lehet, mert a segítségre kiszemelt illető azt gondolhatja, ott vannak a többiek, segítsenek ők (lásd a 3. pontban foglaltakat). A hasonló példák szóbeli felidézése szintén roppant hatásos lehet. *Beszélg* róluk (nem fontos, hogy a segítség ugyanolyan esetre vonatkozzon)!

9. Hiúság

A kutatások tanúsága szerint az emberek szívesebben segítenek egy olyan barátjukon, akinek a sikere nem fenyegeti az önbecsülésüket. Ezért is állunk szívesebben idegenek, mint ismerősök mellé. Ügyelj tehát arra, hogy akihez fordulsz, ne lásson vetélytársat benned! Az irigység vagy féltékenység mindenkor gátját állja ugyanis az együttműködésnek. Keltsd azt a látszatot, hogy *ketten* szálltok szembe a világgal, és *nem egyedül rólad van szó!*

10. Vonakodás

A legtöbben azért mondanak nemet, mert ódzkodnak mindenféle változástól. Ezért *ne egyszer vagy kétszer* állj elő a kéréssel, de *akár hatszor is*. Kutatások bizonyítják, hogy ez a *mágikus fordulópont*. Az emberek többsége erre már beadja a derekát. Akadnak persze olyanok, akiket elég kevesebbszer megkörnyékezni.

Nem árt, ha tudod

Ha jó munkát végeztél, végül elnyered a másik segítségét. Mikor mégsem mutatkozik túl lelkesnek, a kísérletek azt bizonyítják, hogy csekély együttérzés mellett az *érdek* szava dönt. Ecseteld részletesen, miféle haszon származik mindebből, és mekkora a dolog költségvonzata, azaz mit kap mindezért *cserébe* az embered! Az előnyöknek nyilván meg kell haladniuk a felmerülő gondokat.

A stratégia áttekintése

- Ha a közeljövőben van szükséged segítségre, kérdezd meg, mikor nyílik erre ideje az illetőnek! Akkor is lépj mielőbb, ha nem sürgős az ügy.
- Ajánl fel egy szívességet a kölcsönösség jegyében. Lehet ez az „ajándék” az időd, a figyelmed vagy akár egy apró gesztus/bók.
- Közöld a másikkal, hogy senki máshoz nem fordulhatsz rajta kívül! Így nem válik közömbössé, mondván, hogy ott vannak mások, segítsenek ők.
- Kéréseknél három konkrét elemet kell tartalmaznia: *a)* pontosan meg kell jelölnöd, mit akarsz; *b)* kihangsúlyoznod, milyen jó érzésekkel jár a segítség; *c)* viszonylag milyen könnyű végrehajtani a feladatot.
- Amennyiben magad sodortad magad szorult helyzetedbe, közönyre és nem együttérzésre számíthatsz. Hangsúlyozd ezért ki, hogy a *körülmények* juttattak

ide!

- Mutass rá, hogy amit a másik tesz, az összhangban áll önmagáról kialakított véleményével.
- A jó példa utánzásra serkent. Mutass képeket, vagy egyszerűen csak beszélj hasonló jótéteményekről!
- A kutatások szerint elmarad a segítség, ha riválisként lépsz fel. Állítsd be úgy a helyzetet, hogy ketten szálltok szembe a világgal a közös cél érdekében, s e küzdelemből mindketten nyertesként kerülhettek ki.
- Mindennél fontosabb, hogy ne add fel egyhamar a próbálkozásokat, *kérj újra meg újra!* Sokan azért mondanak nemet, mert ez a legegyszerűbb, és ehhez is szoktak hozzá. A kitartás e téren is meghozhatja a kívánt eredményt.
- Végül, amennyiben az illető igent mond, fontos, hogy később se álljon el a segítségtől. Használd fel ehhez a 15. fejezetben ismertetett taktikákat!

A jó vezető lélektani fortélyai

VEGYÉL RÁ BÁRKIT, HOGY ELFOGADJA AZ IRÁNYÍTÁSODAT

Van tehát egy nagyszerű víziód, csupa ragyogó ötlettel, és készen állsz a világ felforgatására. Egy csak a gond: nincs, aki vezetőjének fogadna, és a nyomodba szegődnek. Vannak született vezetők, mások számára ez elérhetetlen vágyálomnak tűnik. Holott a hatékony vezetés nem annyira művészet, mint tudomány. Ebben a fejezetben összefoglaljuk, hogyan válhatsz karizmatikus, szenvedélyes, legendás vezetővé. A hatékony vezetés több tényező dinamikáján múlik. Ezek két csoportra oszthatók: a vezető személye és a vezetés mechanizmusa.

A vezető személye

Azonosulás

A jó vezető tud a *mások fejével* gondolkodni. Bárkit magad mellé állíthatsz, ha szükségleteire, igényeire és vágyaira alapozol. Mindenekelőtt azonban tartsd észben, hogy az *emberek nem törődnek azzal, mit tudsz, amíg nem tudják, hogy törődsz velük.* Megérik majd szavaid átéltségét és hitelességét. Ha nem vagy hiteles, nem irányíthatod őket. Lao-ce mondja ezt a bölcs vezetőről *Az út és az erény* könyvében: „A vezéreket és királyokat/ledöntik, ha nem példaképek. A néptömeg a nagyok alapja,/az alacsony a magas alapja...”^[1] A néppel úgy azonosulhatsz, ha *egy maradsz közülük.*

Alázat

Nem elég a népért élni, a népből valónak is kell lenni. A közhiedelemmel ellentétben a vezetőt nem túlnövesztett énje teszi naggyá. Már is ott van példának Mahátma Gandhi vagy Ifj. Martin Luther King, hogy elhiggyük, az alázat követőket

hoz a vezérnek. Hadd idézzek ismét *Az út és erény* könyvéből: „Ezért a bölcs,/ha a nép felett akar állni/a népnél lejjebb álljon;/ha a nép előtt akar járni/az egész nép mögött járjon.”⁽ⁱⁱⁱ⁾ Akik gyűlölködésre és félelemre alapozzák hatalmukat, nyomban össze is roppan ez, amint e kettő már nem látja el feladatát. A történelem tele van ezekkel az önmagukba beleszédült zsarnokokkal, diktátorokkal és hadurakkal. Sokan gondolják úgy, hogy az a legjobb vezető, aki kényszerből vállalta el ezt a szerepet, és nem hatalomvágyból került a posztjára. Ne tekintsd magad különbnek másoknál, csupán olyannak, aki hajlandó az élükre állni, mert ezt hozzák a körülmények.

Stílus

A leghatékonyabb vezetői stílus egyetlen szóban foglalható össze: egyszerűség. Senki nem él szívesen egy túlbonyolított államgépezetben. Ismét Lao-céra hagyatkozom: „Mikor nyugalmas a kormányzat/egyszerű a nép, nem lázad... Az egyenesség ravaszságba átcsap/a jó váratlan rosszra válhat...”⁽ⁱⁱⁱ⁾

Legyél érthető és logikus, amikor meg kívánsz győzni másokat a gondolkodásodnak. Ha gondolataidat csapongók és tekervényesek, tele kivételekkel, egyhamar elveszted a másik érdeklődését, azután pedig a támogatását. Légy tehát *egyszerű, világos és célratörő*. Ami persze nem jelent merevséget. Aki hajlíthatatlannak mutatkozik, attól elfordulnak az emberek. Ügyelj azonban arra, hogy csak mértékkel légy alkalmazkodó, amikor szükség van rá!

Személyes vezetői erények

Mostanra ismered már a sikeres vezetés stratégiáját, ugyanakkor egyéneket, nem csak tömegeket is meg kell nyerned időről időre magadnak, amint azt minden jó vezető kitapasztalta. Lépünk tehát egy lépéssel tovább, és beszéljünk arról, milyen embernek kell mutatkoznod vezetőként!

Számos tanács vonatkozik arra, mit tegyél, és ne tegyél felelős, sikeres vezetőként. Először is soha ne keverd össze a *szenvedélyt* a *tekintéllyel*. Ne légy túl érzelmes! A vezetés érzelmekkel jár, ez eddig rendben is van, viszont az utóbbiak alááshatják a tekintélyedet. *A túl szenvedélyes vezetők hitelesek ugyan, de senki nem óhajt a nyomukba szegődni*. Másodsor, soha ne emeld fel a hangod, és ne kiabálj senkivel! Ha így teszel, elveszted embereid megbecsülését.

Ha magadon sem tudsz uralkodni, hogyan akarsz akkor másokon? Nincs semmi okuk, hogy rád hallgassanak. Harmadsor, bánj tisztelettel *mindenkivel*. Ha semmibe veszel valakit, ez nem lelki nagyságról, hanem kicsinyességről árulkodik. Amennyiben mindenkinek megadod a kötelező tiszteletet és figyelmet, tied lehet minden nagy vezető *karizmája*! Éreztesd másokkal saját

nagyszerűségüket, ne magadat tömjénezd! Ez teszi a karizmatikus vezért. Az emberek azt követik, aki értékesnek láttatja, és nem azt, aki törpévé alázza őket. A jó vezető nem azt várja, hogy higgyenek benne, hanem azt éri el, hogy emberei/alattvalói magukban higgyenek.

Végül számos kutatás igazolta, hogy amikor két csapat vagy ember dolgozik együtt, lecsökken köztük a feszültség. Ezt a gondolatot bővebben a 21. fejezetben fejtem ki (Hogyan vehetsz rá bármely embercsoportot az együttes munkára?).

A vezetés mechanizmusa

Mostanra szenvedélyesen magad mögé állítottad követőidet. Már csak támogatásuk kitartó voltáról kell gondoskodnod lélektani eszközök segítségével. A sikeres vezető egyik legfontosabb erénye, hogy tudja, mikor és hogyan van szüksége visszajelzésre. Nem egy vezető bukik el ezen, másokat pedig épp e képességük erősít meg.

Kérdés, milyen mértékű részvételre lesz szükséged embereidtől? Demokráciát vagy diktatúrát akarsz? Vroom és Yetton (1973) kimutatta, hogy az a vezető volt a sikeresebb, aki csoportja fokozottabb közreműködésére tartott igényt. Más kutatók viszont azt találták, hogy amennyiben a vezetőnek nincs szüksége követői támogatására, akkor *jobb, ha nem kéri ki a segítségüket*. A vezetői stílusnak rugalmasnak kell lennie ebben a tekintetben.

A stratégia áttekintése

- A vezető akkor nyeri el emberei bizalmát és támogatását, ha *azonosul* velük. Ne különülj el tőlük, legyél egy közülük!
- A hatékony vezető egyik legfontosabb tulajdonsága az alázat. Az önmagától eltelt vezér nem érthet szót népével.
- Legyél *egyszerű, világos és célratoró!* Senki nem kedveli a széteső, zavaros irányítást.
- Ne keverd össze a szenvedélyt a tekintéllyel. A túl szenvedélyes vezető hiteles lehet ugyan, de kevés követőre talál.
- Soha ne kiabálj, vagy ne szidj senkit nyilvánosan! Ha így teszel, elveszítheted tekintélyedet.
- Tégy róla, hogy embereid *fontosnak és különlegesnek* érezzék magukat, így

szert tehetsz a karizma ritka, ám annál meghatározóbb képességére. Az emberek azokra hallgatnak, akik megnövelik önbizalmukat.

- Lásd át a vezetés működés módját! Tudd, mikor szükséges a többiek részvételét kérni, és mikor egyedül irányítani!

Tegyél róla, hogy mindenki mindent megértsen

A BONYOLULT DOLGOK MAGYARÁZATÁNAK KÉT LEGNAGYOBB TITKA

Mikor cselekvésre próbálsz rávenni az embereket, világosan kell fogalmaznod, hogy megértsék, mit kívánsz tőlük. Bosszantó lehet újra és újra elmagyarázni valamit. Az alábbi két taktika alkalmazásával elkerülheted ezt.

Először is a másoknak meg kell értenie a tágabb összefüggéseket. Különösen nehezen érthető, bonyolult témánál fontos az összkép ismerete.

Hogy jobban megvilágítsam a kérdést, próbálj meg memorizálni egy olyan mondatot, amelynek szavai semmiféle kapcsolatban nem állnak egymással, például: *denevér, megy, repül, hogyan, kezdet, soha, forró, hatalmas, tyúk*. Sokkal könnyebb észbe vésni egy olyat, amelynek szavai érthető egységbe rendeződnek: *A négy fiú Shakespeare-t olvasott a sarokszobában*. Ezt már minden nehézség nélkül vissza tudod mondani. Ennek oka pedig az, hogy a mondat szavai logikus rendbe szerveződnek, nem úgy, mint az előbbiei, amelyeknek semmi közük egymáshoz.

Ha tehát az összkép felvázolása nélkül fogsz bele a részletek magyarázatába, ez olyan, mintha egy kirakóst próbálnál összerakni anélkül, hogy sejtened, milyen képet adnak ki a kockák. Akik nem értenek valamit, rendszerint a háttérről sem tudnak.

A megértés másik fontos tényezője az *elvárás*. Számos kísérlet tanúskodik az utóbbi meghatározó szerepéről. Többek között *a)* azok a lányok, akikkel előzetesen közölték, hogy úgyis rosszul sikerül majd a matematikadolgozatuk, valóban rosszul teljesítettek; *b)* futószalagnál dolgozó munkások, akik azt hallották, hogy nehéz feladatot kapnak, gyászos eredményt hoztak *azokkal szemben*, akiknek azt mondták, hogy egyszerű és könnyű lesz a munkájuk; *c)* azok a felnőttek, akiknek labirintusból kellett kitalálniuk, hamarabb megoldották a

feladatot, amennyiben a kísérőszöveg az volt, hogy gyerekjáték az egész.

Saját magunkkal szemben támasztott elvárásaink és a külvilág velünk szembeni előítélete alapvetően meghatározza, hogyan dolgozzuk fel az információt, és ebből adódóan hogyan teljesítünk. Ha azt akarod, hogy megértsenek, magyarázd el a tágabb összefüggéseket, azután pedig közöld, hogy azt várod, a másik fél felfogta a hallottakat, ami igazán könnyű. Végig legyél bátorító, hogy fenntartsd lelkesedését és figyelmét. E taktika könnyebb megértéséről, az információ hatékonyabb felhasználásáról és megőrzéséről gondoskodik.

A stratégia áttekintése

- Adj átfogó ismertetést, mielőtt belemennél a részletekbe. Ez érthető összefüggések közé helyezi az új információt.
- Használd fel az elvárás lélektani törvényét! Elég kijelentened, azt várod, hogy a közölt információ könnyen érthető lesz. Már ez is jelentősen feljavítja a megértést és az emlékezetbe vésést.

Széllal szemben

HOGYAN ÉRD EL, AMIT AKARSZ, MINDENKI ELLENÉBEN?

A történelem tele van olyan kiemelkedő egyéniségekkel, akiknek gondolatai irányt szabtak a jövő alakulásának. Ezek a látókok hajthatatlanságukkal és rendhagyó gondolkodásukkal egy még nem létező világ születésénél bábáskodtak. Nem álltak be a sorba, szembehelyezkedtek a hagyománnyal, ezzel egyengetve a haladás útját. Szenvedélyesen hittek a szabadságban, ügyük létjogosultságában, s leküzdhetetlennek látszó akadályokat legyűrve, a nyájszellemmel szembemenve adtak hangot szenvedélyes hitüknek, felébresztve a társadalom lelkiismeretét.

Mi van azonban akkor, ha te csupán szusira vágysz, míg körülötted a többiek indiai fogásokra? Az alábbi taktika a többséggel szemben is garantálja kívánságod teljesítését. Mindez akkor is beválik, ha a hivatalban szeretnél változásokat eszközölni, és akkor is, ha olyan filmre akarsz beülni, amire a társaságodból senki más. Mindegy hányan állnak melléd, egyvalaki, tízen vagy senki, taktikádban az emberi természet olyan törvényére apellálsz, amely az adott helyzetnél nagyobb erő. (A 14–16. fejezetben foglaltak segítségével elnyerheted bárki egyetértését, márpedig valaki véleményének megváltoztatása feltétlenül szükséges a sikerhez.)

Hat fő feltétele van annak, hogy magad felé hajlítsd a többség gondolkodását. Ezek a következők:

1. Következetesség

A legfontosabb, hogy te vagy csoportod tagjai *következetesen* szálljatok szembe a többségi véleménnyel. Kutatások bizonyítják, hogy amennyiben ingadozol vagy beadod a derekad a túlerővel szemben, elveszíted a népszerűséged. Légy tehát határozott! Mondd például: „Kimerítő információk birtokában száz százalékban

ezt az álláspontot támogatjuk”. Nagyon nem ajánlom ellenben, hogy így beszélj: „Hmm, nem is tudom... jobb lenne talán, ha...”, és így tovább.

2. Rugalmasság

Kutatások szólnak továbbá amellelt, hogy a kérdéses csoport tagjainak nem szabad merevnek vagy dogmatikusnak látszaniuk. Az a kisebbség, amelyik süket meghallani az új fejleményeket, vagy nem alkalmazkodik a megváltozott helyzethez, nem lesz olyan sikeres, mint ha rugalmasságot mutatna. Mindez nem mond ellent az előző törvényszerűségnek. Adott helyzetben egységesen és hajthatatlanul kell fellépni, ám ha ez a helyzet megváltozik, vagy új bizonyíték merül fel, mérlegelni muszáj e körülményeket (vagy legalábbis ezt a látszatot kelteni). A rideg közöny egyáltalán nem célravezető. „Ez egy érdekes gondolat, amit eddig nem vettünk vizsgálat alá. Érdemes foglalkozni vele és felmérni az értékét” – nagyjából ilyeneket állíthatsz a csoportoddal együtt. Kudarokra vagytok azonban ítélve, ha efféléket mondtok: „Nem és nem, nem törődünk ezzel! Nem engedünk az álláspontunkból, és pontum!”

3. Oszd meg, és uralkodj

Kutatások tanúsága szerint kitartóbb az, akinek szövetségese van. Ha például Jim tudja, hogy Bob is ellened van, őt magát is nehezebb lesz megingatni. Ha ellenben Jim úgy érzi, hogy magára maradt az álláspontjával, könnyebben beadja a derekát. Még hamarabb bekövetkezik ez, ha azt látja, hogy az egész csoport letette a fegyvert. Ne engedj a túlerőnek! Igyekezd egyenként meggyőzni szövetségeseidet!

4. Szerethetőség

Gyakran ellenszenv övezi azt, aki szembehelyezkedik a többséggel. Márpedig a szerethetőség fontos mozzanata a meggyőzésnek. A dolog nyitja tehát, hogy hangsúlyozd, nem csupán magadra gondolsz, hanem kiállásoddal mások érdekeit is képviseled. Lapozz vissza az 1. fejezetre! Az itt alkalmazott taktikákkal megakadályozhatod a népszerűségvesztést.

5. Új nézőpont

Ha azt akarod, hogy a másik felülvizsgálja álláspontját, vezess be új elemeket az egyenletbe. Ilyenformán *új döntését többletinformáció segítségével* hozza meg. Amit könnyebben megtesz, mint hogy „meggondolja magát”. Beszélj tehát így: „Megértem, ha így gondolkodik, de nemrég a következő jutott tudomásunkra [új információ]. Ennek ismeretében talán másfajta megközelítést alkalmazhatnánk.”

6. Külső támogatás

Mit teszel, ha senki nem hallgat rád? Ha teljesen tanácstalan vagy, hivatkozz a csoportodon kívüliek véleményére. *Szerezz társadalmi támogatottságot!* Ez talán a csoportodat is nézetei felülvizsgálatára indítja. *Senki* nem áll melléd? Semmi gond. Keress olyan szakértőket, akiknek nem fűződik érdeke a döntéshez!

Amikor egyetemi hallgatók üzenetet kaptak egy tanszéki vizsga mikéntjéről, amelyen nekik is át kellett esniük a lediplomázás *előtt*, nagyon is érdekelték őket a változtatások. Amiben nincs is semmi meglepő, sokkal inkább hidegen hagyta őket, amennyiben beiktatásukat csak tíz év múlva helyezték volna kilátásba. A kezdeményezők *hitelessége és szakmaisága* ennek ellenére ebben az esetben is számított (Petty, Cacioppo és Goldman, 1981).

Ezért ha nincsenek meggyőző érveid, próbáld elnyerni semleges kívülállók támogatását, akik nem kötnek majd beléd merő részrehajlásból.

A stratégia áttekintése

- Te és/vagy csoportod tagjai következetesen kell képviseljétek álláspontotokat a többségi véleménnyel szemben. Ne lássanak (benneteket) ingadozónak!
- Ne lássanak merevnek és dogmatikusnak sem! Sikeresebb az a kisebbség, amely rugalmasan fogadja az új információkat.
- Oszd meg, és uralkodj! Számos kutatás tanúsítja, hogy szövetséges támogatásával jobban kitartunk céljaink mellett.
- Aki nem ért egyet a többséggel, az ellenszenves lesz, így meggyőző ereje is csökken. Alkalmazd itt az 1. fejezet taktikáit!
- Ne kérj senkit véleménye megváltoztatására új információ közlése nélkül!
- Ha végképp egyedül maradsz, hivatkozz *társadalmi támogatottságra!* Keress olyanokat a saját csoportodon kívül, akik osztják nézeteidet!

- Olvasd el a 18. fejezetet, hogy érveidet a lehető legmeggyőzőbben és legátütőbben fogalmazhasd meg!

Hogyan vehetsz rá bármely embercsoportot az együttes munkára?

Akár sértődött barátokról, akár basáskodó családtagokról van szó, az alábbi taktikák eloszlatják a nézeteltérést, és megeremtik a csoport egységét.

Számos kísérlet bizonyítja, hogy a külső fenyegetés összehoz egy csoportot. Ilyenkor a külső események megnövelik a csoportban az összetartozás érzését. A polgárháborús villongás vagy a különböző társadalmi rétegek gyűlölködése menten alábbhagy, amikor közös ellenség jelenik meg a színen. Ennek a fordítottja is áll: külső ellenség híján nagyobb a belső egymásra fenekedés. Egy csoport együttműködését a legkönnyebb elnyerni: *a)* külső fenyegetés beígéréssel, *b)* ha a csoportot egy másik ellen fordítod vagy versenyzteted. A külső ellenség mindennél hathatósabb eszköz a csoportkohézió megeremtésére.

Ugyanez a jelenség az egyéni lelki működésben is megfigyelhető. Amikor nincs mire figyelned, belső erőid megoszlanak, termékeny táptalajt nyújtva az aggodalmaknak és szorongásoknak. Ám ha világosan körvonalazott külső cél vonja el a figyelmet az utóbbiakról, belső nyugtalanságod megszűnik. Megtapasztaltad mindezt a saját életedben? A világosan lefektetett célok jobb hangulatba hoznak, és figyelmed is feléjük fordul. A „kis bosszúságok” hirtelen elvesztik jelentőségüket, és mindent megfelelő perspektívában szemlélsz.

A feladat nélkül maradt elme vagy csoport önmaga ellen fordul. Ha nincs mire figyelniük, nyugtalanság és félelem lesz úrrá rajtuk. Ám amint leköti valami az érdeklődésünket, lelki nyugalmunk is helyreáll.

Ezért találják oly sokan pihentetőnek a hobbikat. Ilyenkor kifelé figyelünk, és teljesen elmerülünk a feladat végrehajtásában. Ezért neurotikusok a dologtalanok. Egyéb teendő híján tudatuk önmaga ellen fordul. Amint azonban célt tűzünk magunk elé, figyelmünk is kifelé irányul. Ugyanez játszódik le az egymás ellen fenekedő csoportokkal, amikor fel kell sorakozniuk egy válságos helyzet elhárítására.

Érdekes eredményt hozott Ross és Samuels (1993) kísérlete is. Azt találták

ugyanis, hogy amennyiben *nevet adtak a gyerekek*, ez jobban kihatott a vállalkozás résztvevőinek rivalizálására, mint egyéni tulajdonságaik. Amennyiben a kérdéses játék a Wall Street nevet kapta, a résztvevők között élesebb verseny alakult ki, mint amikor ugyanezt a játékot Közösségi Játéknak nevezték el. Ez azért elgondolkasztató, mert egy látszólag jelentéktelen körülmény is, amilyen a névválasztás, felülírhatja a résztvevők viselkedését. Azt ajánlom ezért, hogy válasszátok meg nagy gonddal *csoportod és alegységei* nevét. Ha például az egyiket Erényeseknek, a másikat Győzteseknek nevezed, nagy eséllyel nem lesznek olyan együttműködők, mint a Közös Nevező és Rugalmas Gondolkodás esetén.

Nem árt, ha tudod

A fent vázolt stratégiák segítségedre lesznek az egység és együttműködés megőrzésére. Ha ennek ellenére pár ember esetleg továbbra is békétlenkedik a csoportban. Velük szemben három fontos lélektani törvényszerűséget vethetsz be az összhang érdekében.

■ A szembenálló feleket ne egymással szemben, hanem egymás mellé ültesd le! Az utóbbi elhelyezés optimális az egység és együttműködés légkörének megteremtésére. Ha viszont egymással szemben ülnek a felek, belemerevednek ellenszenvükbe.

■ *Testi közelség*: Legyen ez állandó a résztvevők között. Számos kísérletet idéztem eddig is könyvemben arról, miszerint *a közelség megnöveli a rokonszenvet*. Persze nyilván nem akarod egymás hegyén-hátán elhelyezni csoportod tagjait, ennek ellenére valamekkora közellétre szükség van az együttműködés fenntartásához.

■ *Érintések*: Soha ne becsüld le az emberi érintés hatalmát! Ha lehet, teremts helyzeteket a kézfogásra vagy egyéb testi érintkezésre. Ez ugyanis a meghittség érzését kelti. Lelkileg közelebb érezzük magunkat azokhoz, akikhez hozzáérünk.

A stratégia áttekintése

- Több kísérlet tanúsítja, hogy az ellenséges külső fenyegetés véget vet a csoporton belüli megosztottságnak.
- Gondoskodj róla, hogy csoportodat az *egyetértés*, és ne a *versengés* szelleme hassa át! Már maga a *név* is sokat tehet az együttműködés fokozásáért.

HOGYAN NYERHETSZ BÁRMELY VERSENYBEN: ÜSD KI A NYEREGBŐL SZERELMI VETÉLYTÁRSADAT, NYERD EL TE AZ ÁLLÁST, VAGY NYERD MEG A SPORTVERSENYT!

Van egy aranyos vicc két szafarin vadászgató férfiról. Az egyikük észrevesz egy felbőszült oroszlánt. Letérdel, leveti a bakancsát, majd előveszi a hátizsákjából és felveszi helyette a futócipőjét. „Hát te meg mit csinálsz? – kiált fel a barátja. – Ne is álmoldj arról, hogy leelőzheted az oroszlánt!” Mire a másik csak annyit felel: „Nem is az oroszlánt kell leelőznöm, elég, ha nálad gyorsabb leszek.”

Bizony előfordul az életben, hogy a legrendesebb, legderekabb emberrel is rivalizálni kényszerülünk. Az alábbi lélektani taktikák kezeskednek arról, hogy győztesen kerülj ki bármely csatából, legyen az fizikai versengés vagy szellemi párbaj.

Hogyan nyerhetsz bármely versenyben?

STRATÉGIÁK, HOGYAN GYŐZZ LE BÁRKIT BÁRMIBEN

Legyen szó fizikai versengésről vagy elmék viadaláról, a stratégiák szinte teljesen megegyeznek. Ennek oka, hogy valamennyi ütközet kimenetele fejben dől el, s ez vetül azután ki a való világra. Akár teniszeccsben akarsz győzni, akár szófejtésben, akár egy hölgy szívét szeretnéd elhódítani a vetélytárstól, a *verseny mindig verseny*. Támadd meg ellenfeled *elméjét*, fordítsd őt szembe önmagával, és hozzá sem kell érned, elbukik a küzdelemben.

Nem muszáj a legjobbnak vagy a legokosabbnak lenned a győzelemhez, csak éppen *helyesen kell cselekedned*. Akár fizikai, akár szellemi teljesítmény a tét, mindenkor az nyer, aki szellemileg felkészültebb, és lélektani stratégiákhoz folyamodik. Noha a helyzet határozza meg, melyikhez folyamodsz az alábbiak közül, bármely kombinációjuk elmondhatatlanul nagy előnyhöz juttat.

A hadviselés kétféle területen folyhat:

1. A te állapotod: A sikeres lelki hadviselés titkai

- *Horgonyozz le a siker mellett!* Amint azt korábban megbeszéltük, horgonyokat gyakran használnak a hipnoterapeuták. Arra való, hogy összekapcsoljanak egymással össze nem függő eseményeket vagy érzeteket. A horgony tehát kapocs adott érzéssor és egy sajátos ingerhatás – kép, hang, név, ízérzet stb. – között. Saját életünkben is számos példa adódik effajta kondicionált reflexekre. A vodka szaga talán azért kavarja fel a gyomrod, mert évekkal ezelőtt ez okozta a macskajajod. Vagy meghallasz egy dalt a rádióban, és erről eszedbe jut egy régi barát, akire évek óta nem

gondoltál. Ezekben a példákban mindenütt jelen van a horgony. Ugyanezen a hatáson alapul, amikor a hipnotizőr ujjcsettintésére elalszik egy néző a színpadon.

A horgonyt teljesítményed megnövelésére is használhatod. Tegyük fel, hogy teniszezel. Mondj el magadban egy rövid kifejezést minden sikeres szervánál, vagy lendítsd meg a karod! Ez lesz a horgonyod. Eztán ha jól akarsz játszani, csak ismételd el az előbbi kifejezést, vagy lengesd meg a karodat. Mindez abba az állapotba hozza vissza agyadat, amikor a legjobb teljesítményt nyújtottad. Ez a roppant hatásos módszer helyesen alkalmazva bármikor szellemi és/vagy fizikai csúcsmódbá hoz. Valójában *magadat kondicionálod* erre. Dobd be tehát e varázsszert versenyhelyzetben, és meglásd, tiéd lesz a győzelem!

- **Összpontosítás.** Megfelelő koncentráció mellett biztos a siker. Ez a titok az emberi természetben gyökeredzik. Soha ne félelemből cselekedj! Ne feledd, hogy minden jelentős csatát előbb fejben vívnak meg! Ha nem érzed magad topformában, és *elnapolhatod* a dolgot, tedd ezt addig, amíg minden idegszáladdal készen nem állsz a küzdelemre!
- **Ideális lelkiállapot.** Ilyenkor *elfeledkezünk* önünkről, és kizárólag a feladatra figyelünk. Azért is jó ez, mert ekkor már nem a hiúság mozgat, hanem a cél. Koncentrálj a végkimenetelre, és feledkezz el magadról!
- **Próbáld el lélekedni a versenyhelyzetet!** Képzeld magad elé minél érzékletesebben, milyen lesz, és lásd önmagadat csúcsmódban! Kutatások bizonyítják, hogy ez *ugyanolyan hatékony, mint a gyakorlás*. Hogyan nézel majd ki a nagy pillanatban? Milyen lesz a többiek reakciója? Milyennek látnak ők? Alkoss erről minél teljesebb belső képet. Muszáj lélekedni sikeresnek látnod magad a tényleges siker előtt.
- **Mindig legyen B terved!** Ez nemcsak hogy sokkal egészségesebb, de a siker esélyeit is számottevően megnöveli. A kihívás itt az, hogy ne add fel túl korán az eredeti terved, *akkor* vedd csak elő a B terved, amikor az eredeti egyértelműen befulladt.

A katonaságnál is mindig van ilyen terv arra az esetre, ha csődöt mond egy támadás. Ne feledd, történjék bármi, neked sem kell feladnod!

2. A csata: lélektani hadviselés

- Mit gondolsz, melyik állat győz egy cápa és egy oroszlán küzdelmében? Természetesen attól függ, hol harcolnak. Ha lehetséges, használd ki ezért a hazai pálya előnyeit. Szabadabban mozogsz ebben a környezetben, szemben az ellenfeleddel. Amikor csak módod nyílik rá, látogass el az „esemény” színhelyére, hogy hozzászoktasd magad a külső körülményekhez.
- *Kutatások igazolják, hogy a drukkerék jelenléte segít egyszerű feladatok megoldásánál, hátráltat azonban, amennyiben ezek bonyolultabbak lesznek.* Ugyanezek a vizsgálatok azt is kimutatták, hogy minél gyakorlottabb a versenyző, annál ösztönzőbben hatnak rá a szurkolók. Ez esetben a feladat bonyolultsága sem nyom már a latban. Mindez könnyen belátható. A kevésbé gyakorlott ember könnyen elveszti az önbizalmát, és zavarja mások figyelmét. Akkor is tanácsosabb drukkerék nélkül megívni a küzdelmet, ha a versenytárs jobb nálad. Ha viszont te vagy a jobb, a drukkerék izgalma még nagyobb teljesítményre serkent.
- Hadd idézzem még ide Szun-cét, minden idők legnevesebb háborús stratégáját. Ő mondta, hogy amikor csak teheted, *legyél meglepő, és támadj előzetes figyelmeztetés nélkül.* A meglepetés és meglepetés kulcsfontosságú eszközök az ellenfél összezavarására. Logikátlan cselekvéssel egykönnyen kibillentheted egyensúlyából. Ekkor kell *teljes erőből* lerohannod, mivel az ellenfél koránt sincs a helyzet magaslatán. Ha te támadsz elsőnek, több lehetőséged van, mint neki. A támadás dinamikus, a védekezés passzív. Támadásnál fáraszd ki lelkileg az ellenségedet. A folyamatos sortűz az idegeire megy, és könnyebben összeomlik, úgy fizikailag, mint mentálisan.

A stratégia áttekintése

- Ha csak lehetséges, élj a hazai pálya előnyével!
- Amennyiben jobbnak érzed magad az ellenfélnél, gondoskodj drukkerekről! Ha viszont nem vagy a helyzet magaslatán, jobb, ha nincsenek szurkolók.
- Növeld meg lelki horgonyokkal a siker lehetőségét. Bármikor csúcsformába kerülhetsz ezzel az egyszerű módszerrel.
- Soha ne félelemből cselekedj; a célra koncentrálj, és ne magadra!
- Próbáld el előre a versenyhelyzetet, képzd el a várható végkifejletet!
- Mindig legyen B terved! Amennyiben nem válik be a taktikád, gondoskodj róla, hogy könnyen átválthass egy másikra.
- Használd fel a meglepetés elemét, támadj figyelmeztetés nélkül! Logikátlanak tűnő cselekvéssel kibillentheted az ellenfelet egyensúlyából.

A legnagyobb hiba, amit csak ember elkövethet (és gyakran el is követ)

SZERENCSEJÁTEKOSOK IS GYAKRAN ESNEK UGYANEBBE A HIBÁBA!

A szerencsejátékosok életmódja nemritkán a játéktílusukat tükrözi. Mindez nem véletlen, hiszen az élet is döntések sorozatából áll, amikor nem egyszer nagy tétben kockáztatunk. A kimenetelről és eljövendő életünk egészéről szintén a szerencse dönt ilyenkor. Sokan rendszeresen esnek bele ugyanabba a hibába. Ékesszólón példázza ezt a szerencsejáték is.

A kaszinókban a blackjack és a bakkara mindössze 2%-ban van jelen. A szerencsejátékosok mintegy 20%-os sikere a játékos rátermettségén vagy ennek hiányán múlik. A veszteség mértéke átlag 80%. Mi ennek az oka?

A tőzsdeárfolyamok kétféle irányban mozoghatnak: felfelé vagy lefelé. A józan ész azt mondja erre, hogy a nyereség és a veszteség aránya ez esetben 50-50%. Ennek ellenére a napi rendszerességgel, külső segítség és információ nélkül tőzsdézők idővel 90%-ban veszíteni fognak. Miért? Nos, nem a statisztikai valószínűség tehet erről, hanem a *stratégiájuk*.

A típusú játékos: Tűzön-vízen át

Íme, egy tipikus forgatókönyv az A típusú játékos játékmódjára. Feltesz 10 \$-t, amit elveszít. Ezt követően feltesz 20 \$-t, és azt is elveszíti. Ugyanez lesz a 30 \$-os tét sorsa is. Minél többet veszít, annál jobban *emeli* a tétet. Felteszi magában, hogy egyetlen játszmával visszanyeri összes veszteségét, ami így egyre nő.

B típusú játékos: Az óvatos duhaj

Íme, egy tipikus forgatókönyv a B típusú játékos játékmódjára. Feltesz 10 \$-t, amit elveszít. Ezt követően feltesz 10 \$-t, és azt is elveszíti. Egy idő után 5 \$-ra csökkenti a téteket. Jó terv ez? Nem, mert végig nem érzi, hogy sikere lenne. Ha történetesen megnyeri az 5 \$-os tétet, akkor is csak azon jár az esze, hogy még többet kell nyernie, ezért tovább játszik, és nagy valószínűséggel veszít, amitől megint csak letörik. Annyi elégtétele van azért, hogy csekély összegű tétjeivel kivédte a nagyobb veszteséget!

Mi a helyzet a nyertesekkel? A kaszinók előcsarnokában látható milliódolláros márvány kandeláberek nem állami támogatásból vannak ott, hanem azért, mert *a szerencsejátékosok nem tudják, mikor kell kiszállni*. Minél tovább játszol, annál jobb a háznak. Ha elfogy a pénzed, leállsz. Kérdés, mikor áll le egy nyertes? Többnyire egészen addig nem teszi, amíg elhagyja a szerencséje, hiszen nincs rá semmi oka. Akkor is csak *muszájból* hagyja abba.

Mi hát a nyerő taktika, ha a tétek emelése és csökkentése egyaránt zsákutcába torkollik? A kutatások azt igazolják, hogy amennyiben veszítesz, azt kell tenned, amit a szerencsejátékosok utálnak: *le kell állnod*. Ha viszont „nyerő passzban vagy”, érdemes valamicskét megnövelned a tétet.

Érdekes körülmény még, hogy gyakorlatilag az összes szerencsejátékos stratégiáját a félelem diktálja. Ez esetben döntései sem észszerűek, hanem *érzelmileg fűtöttek*. Ez pedig nyílegyenesen vezet el a veszteshez. *Soha ne tegyél semmit félelemtől vezérelve!* Ha úgy érzed, nyerned *muszáj*, szinte biztos, hogy veszíteni fogsz. Törődj csak a játékkal, ne a kimenetelével. Ha az éghez foháskodsz a nyereségért, akkor rettegsz a veszteségtől. A legjobb hozzáállás ilyenkor a hideg távolságtartás és a tökéletes érzelemmentesség. Ám ha olyan pénzzel játszol, amelynek az elvesztését nem engedheted meg magadnak, képtelen leszel érzelmek nélkül dönteni.

Volt már szerencsés időszakod? Tán arra is emlékszel, hogy nem féltél. A pillanatnyi feladattal törődtél, elfeledkeztél magadról. Ez a nyereség receptje az életben csakúgy, mint a szerencsejátékban. Ha félsz, várd ki, amíg megnyugszol. Mikor úgy érzed, nem vagy jó passzban, hagyd ott az egészet, mert ha nem... veszíteni fogsz. A lényeg, hogy az *esélyek alapján* és ne *érzelmeid indíttatására* mérlegelj, és meglátod, nyertesén kerülsz ki minden helyzetből.

A stratégia áttekintése

- Mikor melléd szegődik a szerencse, és sikert sikerre halmozol, van értelme kicsivel több kockázatot vállalnod. Fontos azonban, hogy végig ura maradj a helyzetnek, és saját döntésedből, ne a körülmények nyomására hagyd abba, amibe belefogtál. Mikor azonban minden ellened van, állj le, és változtass taktikát!
- Ha teheted, soha ne félelemből cselekedj! A félelem eltompítja a gondolkodást, és egyre a negatív végkifejlet lebeg lelki szemeid előtt. Amennyiben muszáj nyerned, veszíteni fogsz, mert nem a céljaidra összpontosítasz, hanem arra, hogy mi forog kockán. Törekedj tárgyilagosságra minden döntésedben, légy résen, és csak ezután cselekedj!

**KÖNNYÍTSD MEG AZ ÉLETED:
TANULD MEG, HOGYAN LEHETSZ
ÚRRÁ A LEGBOSSZANTÓBB,
LEGELKESERÍTŐBB ÉS
LEGNEHEZEBB HELYZETEKEN!**

Ez a rész válságos helyzetek kezelésére ad pszichológiai módszereket, de akkor is felbecsülhetetlenek e taktikák, ha le kívánod egyszerűsíteni és megkönnyíteni az életedet. Itt megtanulhatsz, hogyan kerülj ki *győztesen* az apró megpróbáltatásokból és bizonytalanságokból; miként érheted el, hogy minden *pontosan* az elgondolásod szerint történjen.

Vegyél rá bárkit, hogy nyomban visszahívjon

Több módszer is létezik erre. A legkevésbé sikeres és legtöbbször használt, ha üzenetünkben hangsúlyozzuk ennek fontosságát. A másik ezt úgy értelmezi, hogy vészhelyzet van, ami vagy felbosszantja, vagy ok nélkül felizgatja. Természetesen az üzenet jellegét a konkrét helyzet határozza meg, én mindenesetre az alábbi fordulatokat ajánlom. Ezek mindegyike az emberi természet egyik alapvető tulajdonságára épít: a kíváncsiságra.

1. Képzeld, rájöttem valamire! Még nem késő! Ha visszahívsz, elmondom a részleteket!
2. Annyira izgulok érted. Hívj föl, hogy megbeszéljük!
3. Rengeteget köszönhetek neked. Hívj föl, majd elmondom a részleteket!
4. Igazad volt. Ha felhívsz, áttekintjük a helyzetet!
5. Tudom, hogy imádni fogod! Ha felhívsz, elmondom, mi is ez.

A legnyerőbb formula azonban még hátravan:

Hálás vagyok azért, amit értem tettél... Kérlek, hívj fel! Személyesen szeretnék köszönetet mondani. Hagyd ezt a három kurta mondatot az üzenetrögzítőn vagy a titkárnőnél, és máris várhatod, hogy megcsörrenjen a telefonod. A másik fél tudni fogja, hogy hívása kockázatmentes, nem sodorja bajba, nem kell magyarázkodnia. Hálás vagy neki, és ez jó érzéssel tölti el, emellett a *kíváncsiságát* is felkeltetted. Rendes, becsületes embernek tűnsz a szemében, hiszen kifejezted háládat (bármit tett is érted). A lényeg mindebből annyi, hogy az illető nem egészen érti, miről van szó. Világos üzeneteknél az ember meggondolja, elég fontos-e a szóban forgó ügy, hogy egy telefont vesztegessen rá. Ha viszont információ hiányában nem tudja eldönteni, fontos-e vagy sem, mint ebben az esetben is, inkább felhív, hogy kiderítse, miről van szó. Megesett már veled, hogy zavaró üzenetet kaptál egy csomó átlagos mellé? Tán te is úgy tettél, hogy mindenekelőtt ezt a helyzetet próbáltad tisztázni, hiszen a hívás

fontos is lehet. Az illetőt a kíváncsiság hajtja majd, amikor visszahív, nem a józan mérlegelés. Neked ez nem állna az érdekedben.

Az ismeretlen mindenki érdeklődését felpiszkálja. Ezért van az, hogy sokan inkább megszakítják baráti csevejüket egy névtelen telefon kedvéért. Miért? Azért, mert nem tudják, ki a hívó, és a dolog fontos is lehet! Az ismeretlen csábítja őket. Persze, ha azt akarod, hogy visszahívjanak, meg kell adnod a nevedet, az üzenet tartalmát illetően azonban hagyd, hadd találgasson a másik. Tanácsaimat szem előtt tartva holtbiztos visszahívásra számíthatsz.

Nem árt, ha tudod

Ha céget hívsz fel, kérdezd meg a titkárnőt, rózsaszínű vagy fehér üzenőtömböt tart-e a vállalat. (Szinte mindegyik az egyik vagy a másik színt használja.) Miután a titkárnő megválaszolta kérdésedet, mondd azt: „Megtenne nekem egy szívességet? Le tudna rajzolni egy mosolygó arcot az üzenetem mellé?” Meg leszel lepve, hányan tesznek eleget egy ilyen kérésnek. Ha azután az, akihez be akarsz jutni, átlapozza az üzeneteit, megáll majd a tiéd mellett, mert a mosolygó arc felkelti a figyelmét, a szövegről nem is szólva.

A stratégia áttekintése

- Hagyj olyan üzenetet, amely valamiként kifejezi háládat, mégsem talál ki mindent. Az ember veleszületetten kíváncsi lény. Amennyiben ügyesen piszkálsz fel a másik fél kíváncsiságát, nem marad el a hatás.

Vegyél rá bárkit, hogy bocsásson meg neked, legyen szó bármiről

Oké. Elbaltáztál valamit, furdal is érte a lelkiismeret. Meg is ígéred, hogy soha többé nem fordul elő. Ha ez elég, nagyon helyes. Természetesen jól tudjuk, hogy néha kevés egy egyszerű bocsánatkérés. Lássuk, hogyan segíthet hozzá a lélektan a *mielőbbi* megbocsátáshoz.

Mondanom sem kell, más a helyzet, amikor egy félrelépésért kérsz megbocsátást a házastársadtól, mint ha egy baleset miatt késel a vállalati értekezletről. (A taktika annak függvényében is változik, hogy *viselkedésed* vagy *szavaid* miatt kerültél bajba. Lássuk előbb a *tetteket*, aztán foglalkozzunk a meggondolatlanul elhangzott *szavakkal*.) Amennyiben te magad csupa jó szándék voltál, csak a *körülmények* szóltak közbe, az alábbi taktikát alkalmazhatod.

A kutatók azt találták, hogy ez esetben nagyobb elnézésre számíthatsz (Weiner és mtsai, 1987). Ha csupán annyit mondasz, hogy „bocs, de teljesen kiment a fejemből”, vagy „bocs, de rossz passzban voltam”, csak még jobban felpaprikázod a másikat. Ám amennyiben hat kocsi futott egymásnak a sztrádán, vagy defektet kaptál, egyhamar megbocsátást nyersz. Ennek oka az, hogy senki nem szereti, ha felelőtlenség veszi körül. Tisztázd tehát, hogy erről szó sincsen, a körülmények a hibásak.

Amennyiben tényleg ez a helyzet, tovább kell mosnod magad. Főnököd esetleg azt gondolja: „Rendben van, XY-t baleset akadályozta, hogy beérjen, miért nem indult azonban előbb. Elvégre is ez a megbeszélés rendkívül fontos.” El kell tehát magyaráznod, hogy *felkészültél* a forgalmi akadályokra, *ekkorára* azonban nem számíthattál.

Ügyelj továbbá arra, hogy bocsánatkérésed *őszinte* és *konkrét* legyen. Kutatók rámutattak, hogy a konkrétumok sokkal alkalmasabbak a harag leszerelésére, mint a bizonytalan általánosságok (Shapiro–Buttner–Barry, 1992). *Az ördög elvégre is a részletekben van!*

Ha az illető még mindig nem enyhült meg, olvass tovább. A most következő

taktikák súlyos bizalomvesztésre valók, vagy olyan esetekre, amikor tényleg *te* voltál a hibás.

Amennyiben nagy a bűnöd, a másik joggal érzi úgy, hogy becsaptad, nem tiszteled eléggé, nem törődsz az érdekeivel, stb. Ezért az egyszerű bocsánatkérés nem elég egy ilyen súlyos esetben. Úgy kell fogalmaznod, hogy visszaadd az illető megrendült önbizalmát és önérzetét.

Az alábbiakban négylépcsős módszert ismertetek, amelynek a bevetésével azonnali és teljes bocsánatban részesülhetsz.

1. lépés: Felelősségvállalás, bocsánatkérés, őszinteség

Az előző helyzettel ellentétben ezúttal teljes felelősséget kell vállalnod a történetekért. Ne vádaskodj vagy mentegetőzz, mert ezzel csak rontasz a helyzeten. A másik persze jószerevével azt várja, hogy másokat mártasz majd be. Ez azonban sehová sem vezet, mert *csak a személyek cserélődtek fel*: kizárólag a megvádolt tudná ezután visszaadni a magát becsapottnak érző fél önbizalmát. Ha viszont *magadra vállalod* a felelősséget, hatalmadban áll rendezni a dolgokat. A lényeg itt is a becsapott megrendült önbizalmának helyreállítása. Győzd meg arról, hogy nem akartad kihasználni, és tekintetbe vetted az érzéseit.

Kérj ezután bocsánatot viselkedésedért! Megesik, hogy elfeledkezünk kimondani: „Elnézésetet kérem!” Noha ez nem mindig elég, mégis elengedhetetlen a bocsánatkérés sikere érdekében. Néha nagyon nehéz kimondani ennyit is, ám minél nehezebb, annál inkább megkerülhetetlen.

Végül ügyelj arra, hogy őszintének tűnjenek a szavaid. A nem őszinte bocsánatkérésnek nem hisznek, és nem is ér el semmiféle hatást. Ha nem őszinte a megbánásod, megvan az esélye, hogy újra elköveted ugyanazt a hibát, még nagyobb szomorúságot hozva a másik félre. Ezért ha nem gondolod komolyan, inkább elnézést se kérj! Ideje ilyenkor újraértékelned az egész kapcsolatot.

2. lépés: Megbánás és bűnhődés

Fontos mozzanat az egész folyamatban annak érzékeltetése, hogy *hajlandó vagy vállalni tetted következményeit, legyenek azok bármilyenek*. Megbánás nélkül annyit ér egy bocsánatkérés, mint az üzemanyag nélküli sportautó: jól néz ki, de meg se moccan. Megbánásod kimutatása visszaadja a másiknak elvesztett *önérzetét*.

Helyezd tehát kezébe a sorsodat, különben tán meg se bocsát! Amúgy is rajta

múlik e ponton a kapcsolatokat. Ismerd el ezt, mert igen fontos! A maga részéről igazságtételre vágyik, és arra, hogy tiszteljék, hiszen ez a tisztelet mindenkinek kijár. Add vissza neki, amit elvettél tőle, és elnyered a megbocsátását. Kezdetnek mondd ezt: „Tudom, hogy amit tettem, az rossz; minden okod megvan, hogy haragudj rám. Hajlandó vagyok felvállalni a tettem következményeit.”

Nem árt, ha tudod

Még a bűnügyekben is nagyobb büntetést kap az az elítélt, aki nem mutat megbánást. Más esetekben is szavaiddal kell helyreállítanod a megbomlott egyensúlyt, vagy *megbűnhődsz* ugyanezért. Ha helyreáll az egyensúly, igazság tétetik. Innen már csak egy lépés a megbocsátás.

Szélsőséges esetekben rákényszerülsz az alábbi technika alkalmazására, amellyel rövid úton eloszlathatod a másik haragját. Most egy lépéssel tovább kell menned az eddigiekhez képest, és *magad javasolod* a büntetést, éspedig az elképzelhető legkeményebbet. Ezzel a másik arra kényszerül, hogy lebeszéljen róla, mert talán azt érzi, hogy *ilyen kemény büntetést mégsem érdemelsz*. Akaratlanul is a kognitív disszonancia állapotába jut tehát. (Ezt szorongás jellemzi, amely akkor lép fel, ha valakiben ütköznek a nézetei. Szorongása csökkentésére igazolni próbálja majd következetlenségét.) Mikor tehát lebeszél a túl kemény bűnhődésről, vegyes érzelmei elcsitítására öntudatlanul is elfogadja, hogy nem is olyan égbekiáltó a bűnöd. A dilemma, amit muszáj racionalizálással feloldania, tehát ez: „Miért engedem el a büntetését, amikor olyan nagyot vétett ellenem?”

3. lépés: Magyarázd ki magad, és ígérd meg, hogy az eset soha többé nem fordul elő

Ha eddig megfogadtad a tanácsomat, gratulálok, ám még mindig nem kerültél ki a mély vízből.

Magyarázd el, hogy a körülményeknek az a sorsszerű együttállása, ami vétkedre indított, *soha többé nem fordulhat elő*. A másik felet legfőképpen a te

kiszámíthatatlanságod zavarja. Attól fél, hogy ez újra hallat majd magáról, és pedig minden előzetes figyelmeztetés nélkül. Nyugtasd meg, hogy nem kell ettől tartania. Ha ez sikerül, jelentősen enyhíted vele a félelmeit. Mutass rá, hogy a szóban forgó balszerencsés esemény kivételes jelenség, ami egyszer fordult csak elő, neki pedig nem kell a megisméltődésétől rettegnie!

Itt az idő, hogy okát add ballépésednek. Miután a másik teljes világát felforgattad, *elfogadható* magyarázattal kell szolgálnod erre. Azután nyugszik csak meg, miután megértette viselkedésedet. Nem elég annyit mondanod, hogy „nem így gondoltam”. Ettől még tovább tart vétked megisméltődésétől.

Van azonban itt egy kis nehézség, amin a legtöbben elbuknak. Hogyan magyarázkodhatsz ki anélkül, hogy ne úgy látszon, csak ki akarod mosni magad. Ennek a látszatát nyilván el akarod kerülni.

A legjobb mentség, ha *félelmeidre* hivatkozol. Akár személyes, akár üzleti a konfliktus, földi emberrel/emberekkel állsz szemben, azok pedig ismerik a félelmet. Ősi érzés ez, amelyben valamennyien osztozunk. Mondd ezt: „*Megijesztett*, hogy minden olyan jól ment.”, „Attól *féltem*, kirúg, azért hazudtam a jóállásról.”, „Hazudtam, mert *féltem*, hogy meggyűlölsz, mikor megtudod az igazságot.”.

Ha elég meggyőző vagy, nem annyira árulásnak, a bizalommal való visszaélésnek tűnik, amit tettél, hanem egy megzavart ember logikátlan cselekedetének. *Gyengének* és *gyarlónak* mutat, amitől a másik erősebbnek érzi magát, és újra megjön az önbizalma. *Félelmeidet megbocsátva fontos és tevékeny lépést tesz önérzete helyreállítása felé.*

Ne feledd, a cél visszaállítani a kibillent egyensúlyt kettőtök viszonyában. A fenti taktika egyebekkel kombinálva pontosan ez irányban hat. Ha félelmeidre hivatkozol, nem tűnsz önmagával eltelt, önimádó hólyagnak, márpedig ennek látszatát mindenképpen ajánlatos elkerülnöd.

Nem árt, ha tudod

Elgondolkodtál-e már azon, miért van, hogy amikor valaki elénk vág a sztrádán, kétféle módon reagálunk. Az egyik a *harag*, a másik, hogy alaposan *megnézzük magunknak*, aki a volánnál ül. Haragunk oka, hogy a szemtelenje nem tisztelt minket eléggé. Megnézni pedig azért nézzük meg, mert kíváncsiak vagyunk, az a fajta-e, aki szándékosan művel ilyet.

Egy kis öregasszony nem okoz akkora felháborodást, mint egy fiatalember. Az öregasszonyról azt gondoljuk, hogy ügyetlen az utakon, és nem vesszük személyes sértésnek az előzést. Reakciónk tehát merőben szubjektív, és alapvetően a hiúság által irányított.

4. lépés: Pocsékul érzem magam

Végül fontos hangsúlyoznod, hogy tetteidből semmiféle anyagi vagy más hasznod nem származott, és a legkevésbé sem élvezted. Mivel senki nem tud visszamenni az időben, neked kell meggyőzően bebizonyítanod, hogy az egész *merő tévedés*, és *semmi jóval nem járt*. Emlékezz vissza, hogy a megbocsátás kulcsa a kapcsolat egyensúlyának helyreállítása, és ez személyes vagy üzleti/szakmai viszonyokra egyaránt vonatkozik. Ha nyertél az ügyn, vissza kell adnod ebből a nyereségből, hogy az illető megbékéljen. Semmi szín alatt ne ismerd be, hogy viselkedésedből bármiféle külső vagy belső előny származott. Effélékkel mentheted a helyzetet: „Pocsék volt az a szex.”, „Semmit nem költöttem el a lopott pénzből.”, „Nyomorultul éreztem magam utána.”, stb.

Ez a stratégia megbocsátóvá teszi a másik felet. Most már csak várnod kell türelmesen, hiszen az *idő* nagy úr, elmosza a sebeket. Egy idő múltán minden a helyére kerül, és visszatér a régi kerékvágásba.

Nem árt, ha tudod

Eddig a viselkedés félresiklásával foglalkoztunk, néha azonban szavainkkal is sebezhetünk. A hibát *általánosítással* ütheted helyre. Ez a technika sok fejfájástól megkíméli azokat, akik nem gondolják meg eléggé a szavaikat.

SZEMÉLYES SÉRTÉS

Ilyenkor egy gyors „csak vicceltem” nem mindig elég. Ezért amint kimondtad, amivel megbántottad a másikat, *nyomban semlegesítsd* általánosítással. Mondjuk, amikor összeszólalkozol egy kollégával,

kicsúszik a szádon, hogy nem érti a dolgát. Ekkora sértést haladéktalanul általánosításba kell csomagolnod. Például: „...Mármint mindenki mással együtt ennél az átkozott vállalatnál.” Többnyire azon sértődünk meg, amit „magunkra veszünk”. Egy ilyen mellékmondat enyhíti a hatást. A másik nem bántódik meg, ehelyett azt gondolja, túl ideges vagy, szabadságra kellene menned.

FOGALMAZÁS HARMADIK SZEMÉLYBEN

Ha vigyázatlan szavaiddal akaratlanul is megbántottál valakit, sietve fogalmazd át állításodat harmadik személyre. Valahogy így: „Nem, nem azt mondtam, hogy az örületbe kergetsz, hanem azt, hogy mindenki az agyamra megy.” Ettől beszélgetőtársad rendszerint megnyhül.

A stratégia áttekintése

- Hivatkozz *rajtad kívül álló körülményekre*. Ettől menten elnézőbb lesz a sértett fél.
- Ha ellenben igenis te vagy a felelős mindenért, *vállald fel mindenestől* ezt a felelősséget!
- Bocsánatkérésed legyen *őszinte és konkrét*.
- Jelentsd ki, hogy maradéktalanul hajlandó vagy vállalni tetteid *következményeit*. Mondd azt, hogy sorsod a másik kezében van. Ezzel visszaáll megrendült önbizalma.
- Mutass rá, hogy ballépésedet a körülmények együttállása okozta, ez azonban soha többé nem fordul elő!
- Ha tényleg ez a helyzet, fejtsd ki, hogy félresiklott tetteid félelmeidben gyökereztek.
- Hangsúlyozd ki, hogy semmi jó nem származott vétkeedből.

Hogyan közöld a rossz hírt?

HOGYAN ÉRHETED EL, HOGY BÁRKI A LEHETŐ LEGJOBBAN FOGADJON EGY ROSSZ HÍRT?

Az élet néha kemény csapásokkal sújt le ránk. Amennyiben te kényszerülsz ilyenkor a hírhozó szerepére, az alábbi stratégia nagy segítségére lesz. Látni fogod, mennyire megváltozik a másik fél viselkedése *bármely* helyzetben, ha *másként tálalod az információt*.

A nyelv jelentősen befolyásolja, hogyan fogadjuk, amit hallunk, és ez milyen *érzésekkel* tölt el bennünket. A jó eladó ezért nem azt mondja: „Alá kellene írnia a szerződést!”, hanem: „Hátravan még a papírmunka.” Az első mondat menten beindítja gyermekkortól belénk ívódott félelmeinket mindenféle *aláírással* szemben, hiszen azt tanultuk, hogy ezt semmiképpen ne tegyük ügyvéd segédlete nélkül. A *papírmunka* kifejezés ezzel szemben tökéletesen semleges.

A szektavezérek pontosan ismerik a nyelv hatását. 1997-ben a Menny Kapuja szekta harminckilenc tagja végzett magával. Öngyilkosságuk előtt videofelvételen rögzítették üzenetüket. Ebben ismételten *tartálynak* nevezték a testüket. Márpedig egy tartályt sokkal könnyebb megsemmisíteni, mint a saját testünket. A szekta tagjai idővel már maguk is csak tartálynak látták önmagukat, amelynek csekély jelentőséget tulajdonítottak. Ettől már sokkal könnyebb volt „megszabadulni”.

Nem árt, ha tudod

A politikusok nagyon értik, mekkora hatást érhetnek el a szavak

kiforgatásával. Az emberek nem ijednek meg, amennyiben *katonai műveletről* hallanak *háború* helyett, noha e kettő ugyanazt jelenti. Hasonlóan enyhít riadalmunkon a *járvulékos kár* kifejezés, holott az illetékesek azt is mondhatnák: *civil tulajdon is sérült közben*. Ugyanez a különbség a *baráti tűz* és aközött, hogy *katonáink saját erőinkre lőttek*. A reggeli híreket hallva nem rendülünk meg annyira a *vérveszteség* szótól, mint ha a riporter *halottakat* emlegetne. Az emberek többsége érti, miről van szó, mégsem ez számít, hanem az, *hogyan dolgozzuk fel az információt*. A nyelv döntően befolyásolja ezt a folyamatot.

A nyelv azért árnyalja a valóság érzékelését, mert *szavak közvetítésével* fogjuk fel a világot. Gondolataink szavakban öltenek testet, ezek keltenek azután különféle érzelmeket. Ezért a szavak megválogatásával számottevően kevesebb riadalmat kelthetsz. Mik tehát a „megfelelő szavak”?

Kerüld a nyers kifejezéseket, azokat, amelyekhez *negatív* érzelmek kapcsolódnak. Mindez elősegíti az információ lassabb és kevésbé zaklatott, automatikus feldolgozását (lásd az előbbi példát a szerződés aláírásáról). Ahogy a fizikai fájdalmat is enyhíti a sokkhatás, az elme is sokkos állapotba kerül ilyenkor. Az információ kíméletes adagolása és lassúbb feldolgozása eloszlatja a sokkhatást, és jelentősen tompítja a rossz hír hatását. „Az idő minden sebet begyógyít” – azért mondhatjuk ezt, mert a negatív információ *hirtelensége* az, ami megsokszorozza a fájdalmat. Az idő múlásával minden más perspektívába kerül. A történések idején még nincs rálátásunk az eseményekre, ezért is roppanhatunk össze olyan könnyen.

Mondjuk, most derült ki, hogy kilencéves fiad elvitte a családi kocsit, és a rendőrség hozta vissza. Érthető módon felkavar a dolog. Mi történne azonban akkor, ha *tíz év múlva* tudnád meg ugyanezt tizenkilenc éves fiadról? Nyilván teljesen másként fogadnád ugyanazt a hírt. Miért? Azért, mert időközben az évek helyükre tették a dolgokat. Az idő nagy hatású lélektani fegyver, amely mindent megfelelő perspektívába helyez.

Nem árt, ha tudod

A nyelv az *emlékezetünkre* is hatással van. Loftus (1979) a szemtanú beszámolókat vizsgálva azt találta, hogy ezek igencsak függnék a kihallgató kérdéseinek *szóhasználatától*. Például, azok, akiktől azt kérdezték, milyen gyorsan *vágódott neki* a másik kocsinak a balesetet okozó, nagyobb sebességről számoltak be, mint amikor arról faggatták őket, milyen gyorsan ment, amikor *összeütközött* a másik járművel.

Az információ feldolgozása *vélekedéseinktől* is függ. Bármit gondolunk előzetesen egy helyzetről, átszínezi reakciónkat. Például a születés a legtöbb kultúrában örömteli esemény, ezért megünnepeljük. A halált ezzel szemben szomorúnak tartják, és elsiratják halottaikat. Más kultúrák szerint azonban a halál csodálatos átalakulás, amely szintén ünneplést érdemel. Ezeket a gyászszertartásokat vigadozás kíséri. Láthatod tehát, nem maga az esemény, hanem a vele összefüggő vélekedésünk határozza meg érzéseinket. Ugyanez vonatkozik minden információra, így a jó és rossz hírekre is.

Amikor valakit felzaklat egy esemény, ebben rendszerint három kognitív folyamat egyike játszik közre: (1) *állandónak* érzi a helyzetet; (2) *válságosnak*, ezért felnagyítja a jelentőségét, (3) *óriásinak*, olyannak, ami élete minden területére kiterjed.

Ha mind e három vélekedés jelen van, ez drámaian megnöveli elkeseredésünket és kétségbeesésünket. Ezzel szemben, amikor *ideiglenesnek*, *elszigeteltnek* és *jelentéktelennek* tekintünk egy eseményt, egyáltalán nem borítja fel lelki egyensúlyunkat. Próbáld tehát mesterségesen kisebbiteni a hír jelentőségét, hogy megnyugtasd azt, aki fogadja. Természetesen a hír természetétől függ majd, hogyan vetheted be leghatásosabban ezt a lélektani eszközt, ám ha legalább az egyik elemet semlegesíted a három közül, akkor is sokat értél el.

Fontos továbbá, hogy bizonytalan, kétértelmű információnál gyakran nem tudjuk, hogyan fogadjuk. Másoktól lessük el, miként kellene viselkednünk egy ilyen helyzetben. Például ha egy zsúfolt moziban elkiáltja valaki: „Tűz van”, de senki nem mozdul, nem tör ki pánik. Csak akkor kezdesz el te is a kijárat felé tolni, ha másoktól is ezt látod.

Mikor nem tudjuk felmérni egy hír jelentőségét, a külvilághoz igyekszünk igazodni. Minél fegyelmezettebben közlöd tehát a híreidet, annál nyugodtabban fogadja azokat a másik.

További lélektani jelenség, amire e téren alapozhatunk, a kontraszthatás törvénye. Ez azt jelenti, hogy semmit sem elszigetelten, hanem másokhoz hasonlítva szemlélünk, azaz folyvást mindent összevetünk és kontrasztba állítunk.

(Részletesebben foglalkozom ezzel a jelenséggel az I. részben.) Állítsd ezért kontrasztba az adott hírt valami sokkal rosszabbal, így már nem tűnik olyan megrendítőnek. Felbosszanthat például, ha a szervizben azt hallod, hogy ki kell cseréltetned a féket. Ha ellenben a szerelő azzal áll eléd, hogy új motorra, sebváltóra és kipufogóra lesz szükség, majd egy óra múlva hozzáteszi, hogy *csupán* az elülső fék rossz, talán hálát adsz az égnek, hogy megúsztad ennyivel. Nem az információ fontos tehát önmagában, hanem az, hogy *milyen viszonyban*, miféle összefüggésben van más tényekkel.

Lássunk egy példát erre a taktikára! Noha a dolog erősen helyzetfüggő, e stratégia jelentősen csökkentheti a hír okozta szenvedést. Esetünkben egy orvos cukorbetegséget állapít meg egy páciensénél. Olvasd végig a következő változatokat, és dönts el, melyik orvostól hallanád szívesebben a kellemetlen hírt!

Dr. A.

Mr. Doe, *sajnálom*, hogy ezt kell önnel közölnöm, de ön *cukorbeteg*. A mostani laborleletek *ezt igazolták*. Talán tudja, hogy ez egy *életveszélyes* kórkép, amely *súlyos szövődeményekkel* – amputációval és vaksággal – járhat. *Haladéktalanul* változtatni kell az életmódján: a táplálkozásán, a testmozgás mértékén stb. Igazán *őszintén sajnálom*, de így állunk.

Dr. B.

Oké, ön egészséges, csak a vércukorszintje *tér el az átlagtól*. Örülök, hogy még *idejében* sikerült elcsípnünk ezt a dolgot. *Töméredek sorstársa van* szerte a világon, akik *diabéteszben* szenvednek, ez rá az orvosi szakkifejezés. A jó hír az, hogy ez az állapot *teljesen kordában tartható*, és helyesen alkalmazott kontroll mellett *alig* tud majd róla. Valójában úgy néz ki, hogy *már egy ideje hat ez önre*. Meglátja, hogy egészséges étrend és kellő testmozgás mellett *mennyivel jobb formába* hozhatja magát.

Látjuk, hogy mindkét orvos nagyjából ugyanazt az információt közölte a betegével, Doktor B. azonban kevésbé élesen fogalmazott, lehetőséget adva páciensének, hogy megeméssze a helyzetet. Ezért *nem* is rázza meg őt a hír annyira, mint az első esetben. Doktor B. azt hangsúlyozza ki, ami előny lehet ebben a helyzetben,

például a jobb erőnlétet. Minden szava pozitív. „Örülök”, mondja, és nem azt, hogy „sajnálom”. Természetesen a páciens minden másról is informálnia kell, ez azonban várathat magára. Miután elült a meglepetés ereje, sokkhatás nélkül térhetnek rá a részletekre, így a beteg sem esik depresszióba.

A stratégia áttekintése

- Kerüld el a nyers, ijesztő, megbélyegző fogalmazást! A nyelv jelentősen befolyásolja, hogyan fogadjuk, amit hallunk, és ez milyen *érzésekkel* tölt el bennünket. Ezért a megfelelő szavak megválogatásával jelentősen csökkentheted a másik fél ijedelmét, kiborulását.
- Ha csak teheted, tüntesd fel a helyzetet (vagy annak egy elemét) *átmenetinek, elszigeteltnek és jelentéktelennek*.
- A *kontraszthatás* törvényét alkalmazva mutass rá, hogy mindez rosszabbul is elszülhetett volna.

Szerezd vissza, legyen bármi, amit kölcsönadtál záros határidőn belül, sértődés nélkül

Sokunk adott már kölcsön ezt vagy azt, pénzt, láncfűrészst vagy bármi egyebet. Visszakérni már sokkal nehezebb és kellemetlen is. Természetesen ez a kötelesség nem téged terhel, hanem azt, aki kölcsönkért tőled; neki magának kellene visszaszolgáltatnia, amit elkért. Ám ha mégsem teszi, az alábbi módszerrel hamar és fájdalommentesen visszaszerezheted jogos tulajdonod. (Mellesleg, ha nehezen mondasz nemet egy kérésre, olvasd el a következő fejezetet, és soha többé *ne érezz bűntudatot*, amiért megtetted!)

E technika első lépéseként egyszerűen kérd vissza, amit odaadtál. Néha az egyenes út a legrövidebb. A biztonság kedvéért indokold meg elfogadható érvekkel, miért van szükséged *haladéktalanul* arra a valamire. „Sam, kérem vissza azt a kétszáz dollárt, amit a múlt héten kölcsönadtam, mert holnap ki kell fizetnem az esedékes beérkező számlát.” Fogalmazz egyszerűen és lényegre törően. Ha egy tökéletes világban élnénk, ennyi elég is lenne, sajnos azonban igen gyakran nem az.

Amennyiben eddig nem jutottál eredményre, különleges fortélyokra lesz szükséged: próbálj a másik *hiúságára* hatni. Ezt az alábbi módokon teheted. Alkalmazd őket az itt közölt sorrendben, amíg meg nem dolgozod az emberedet. Látni fogod, hogy egyre keményednek a módszerek.

1. Mondd azt a barátodnak, hogy tudod, milyen becsületes. Voltaképpen ezt a tulajdonságát tartod a legtöbbre. Ezzel a kijelentéssel bevonod az egyenletbe a másik értékrendjét és önértékét (minderről részletesen beszéltünk már az előző fejezetekben). Most, hogy nem adja vissza, amit kölcsönkért tőled, kockára teszi az önmagáról kialakított kedvező képet. Fogalmazz például így: „Tudod, Samantha, mindig is nagyra tartottam az

igazságérzettedet. Te állandóan azt teszed, ami helyénvaló.” Néhány órán belül kérd vissza tőle a pénzedet! Öntudatlanul is igyekszik majd eleget tenni az elvárásaidnak.

2. E módszerrel barátod önérzetére igyekszel hatni. Közöld vele, hogy közös ismerőseitek (a beszállító/a házból/a fodrásznál, neveket nem muszáj említened) azzal ijesztgetnek, hogy soha nem kapod vissza azt a kérdéses valamit. Mondd ezt: „Nem szeretném, ha nekik lenne igazuk. Mindkettőnket bolondnak néznének.” Barátod azt fogja érezni, hogy már mindenki a szájára vette, sürgősen rendeznie kell tehát a helyzetet, azaz visszaadnia, amit kölcsönkért.

3. Ha még ezzel sem értél célt, még keményebben kell fogalmaznod. Közöld vele, figyelmeztetni fogsz mindenkit, aki csak ismeri, nehogy pénz adjon neki kölcsön, mert sohanapján kapja vissza. Az emberek többsége féltve őrködik nyilvános imázsa fölött, amit a jelen esetben igen könnyen megvédhet, csak vissza kell adnia azt a fránya pénzt.

A stratégia áttekintése

- Egyszerűen kérd vissza, amit odaadtál! Add okát a kérésednek.
- Mondd azt a barátodnak, hogy tudod, milyen becsületes.
- Hass az önérzetére! Közöld vele, hogy közös ismerőseitek azzal ijesztgetnek, hogy soha nem kapod vissza azt a kérdéses valamit.
- Közöld vele, figyelmeztetni fogsz mindenkit, aki csak ismeri, nehogy kölcsönadjon neki, mert sohanapján kapja vissza.
- Emlékezz vissza, leszögeztük már, hogy az emberek annak adnak szívesen, akit kedvelnek! Igen, néhányan szívességgént fogják fel, hogy visszaadják neked, amit elkértek tőled. (Ha nem mentél semmire az eddigiekkel, lapozz vissza az 1. fejezethez, az talán célra vezet.)

Mondj nemet sértődés vagy büntudat nélkül

A „nem” befejezett mondat, használd gyakran. Ám ha úgy érzed, hogy ez így túl durván hangzik, itt van erre a következő technika, a leghathatósabb lélektani fegyverek egyike, amellyel sok bosszúságot takaríthatsz meg magadnak.

A meggyőzés egyik módszere a *viszonosság* elvén alapul. Eszerint ha szívességet tesznek nekünk, rendszerint szükségét érezzük, hogy ezt viszonzzuk. Futólag már megemlékeztem erről. Ugyanezen okból osztogatnak virágot vagy apró ajándékokat a reptéren a vallási felekezetek, amelyek kisebb adományokat várnak ezért cserébe. Tudjuk, hogy nem muszáj, mégis kellemetlenül éreznénk magunkat, ha nem adnánk, dacára annak, hogy nem kértünk a műtűrkékből. Amikor kapunk valamit valakitől (az idejét, felvilágosítást, ajándékot stb.), gyakran lekötözve érezzük magunkat. Ezért olyan nehéz kimenekülnünk egy boltból vásárlás nélkül, miután az eladó *annyi időt* vesztegetett el ránk. Az okos eladók tudatában vannak ennek a lélektani hatásnak, és egy sereg árut sorba mutogatnak, és/vagy bemutatják, hogyan működnek ezek, csak hogy kötelességednek érezd ezek után a vásárlást, még ha nem is vagy biztos benne, szükséged van-e a kérdéses árucikkre.

Nos, a viszonosság elve a *visszajára* is fordítható. A dolog a következőképpen működik. Miután megtagadtál egy szívességet, amelyet tőled kértek, nyomban ezután *kérj te is* valamit az illetőtől. Nagy valószínűséggel nemet mond, azaz *kvittek vagytok*. Ahogyan egy ing megvásárlása öntudatlanul kiegyenlíti az eladó rád fordított idejét, ez esetben is ösztönösen azt érezheted, hogy helyreállt az egyensúly. Mind a ketten nemet mondtatok, amittől szinte varázsütésre, a *barátság* is helyreáll.

Vegyünk egy olyan példát, amikor barátod elkéri tőled a kocsidat. „Jaj, nem megy – mondod erre –, nekem is szükségem van rá, de örülök, hogy felhívtál. Meg tudnád-e sétáltatni a kutyámat a jövő héten, mert el kell utaznom.” Most barátodon van a sor, hogy elnézést kérjen, amiért megtagadja kérésedet. Ez a taktika azokat is leszereli, akik lelki furdalást igyekeznek kelteni benned. Ha csak szimplán nemet mondanál, sokkal nehezebb lenne lerázni őket. Így azonban ők érzik feszélyezve

magukat, és nem erősködnek tovább. Ügyelj persze arra, hogy olyan szívességet kérj, amit az illető vélhetőleg nem tud teljesíteni. Hacsak valami óriási horderejűt nem kérsz, amit ha a másik megtesz neked, akkor már te magad is szívesen eleget teszel a kérésének.

Van még egy igen érdekes oldala a fenti technikának. Figyeld meg a példamondatban a „mert” szócska jelenlétét. Nem véletlenül van ott. Langer, Blank és Chanowitz (1978) mutatta ki e kötőszó meglepő hatásosságát.

Langer kísérleti személye azt kérte egy fénymásoló előtt álló sortól, hogy engedjék előre. Ha csak ezt tartalmazta a kérés, a jelenlévők valamivel több, mint a fele engedett a kérésének. Ha ellenben így hangzott a kérés: „Bocsánat, használhatom-e a xeroxgépet, mert másolatokat kell készítenem”, szinte mindenki előreengedte. Ami ellene szól az észszerűségnek, hiszen az indoklás magától értetődő volt. Mi másért ment volna oda a kísérleti személy, mint hogy másoljon? Miért volt akkor mégis ennyire hatásos a fogalmazásmódja? Nos, azért, mert a „mert” szócska tudattalanul azt a várakozást kelti, hogy elfogadható magyarázat következik. A válasz erre akár pavlovi reflexnek is mondható. A legbadarabb indoklást is érvényesnek fogadjuk el, és ennek megfelelően cselekszünk.

Ezért amikor nemet készülsz mondani, mondd ki bátran, hozzábiggyesztve egy „mert”-tel kezdődő indoklást. Javaslom továbbá, hogy kérj te is szívességet a másiktól. Így nem végződik haraggal a beszélgetés.

Nem árt, ha tudod

Ha nem vagy biztos benne, hogy segíteni tudsz-e, ne mondj azonnal nemet, és azt se mondd, hogy még meggondolod a dolgot. Mondj igent, és ha mégsem megy a dolog, legalább a jó szándékodat bebizonyítottad. Ha mégis másként alakult, arról te már nem tehetsz. Ezért amikor szívességet kér tőled valaki, vágd rá: „Minden további nélkül.” Amikor mégis kútba esik az ügy, nem gondolja azt a másik, hogy csak kifogást kerestél.

A stratégia áttekintése

- Mikor elutasítasz egy kérést, közvetlenül ezután *kérj te is* szívességet ugyanettől a barátodtól! Ha ő is arra kényszerül, hogy nemet mondjon, *kvittek* lesztek egymással.
- Mikor nemet mondasz, és mielőtt szívességet kérnél, indokold meg elutasításodat egy „mert”-tel kezdődő mellékmondattal. Ez a szócska ugyanis tudattalanul azt a várákozást kelti, hogy elfogadható magyarázat következik.

Hogyan érheted el, hogy egy durva alak a legjobb barátod legyen?

NYERJ MEG MAGADNAK MINDENKIT REKORDIDÓ ALATT!

Ha valaki durván bánik veled, ennek négyféle oka lehet. Az első, hogy azt hiszi, nem kedveled. A második, hogy fenyegetve érzi magát általad. A harmadik, hogy mindenkivel ilyen. A negyedik, hogy okot adott az ellenszenvére. Amennyiben a negyedik esettel van dolgod, lapozz vissza a megbocsátással foglalkozó 25. fejezethez! Ha viszont az első három ok egyikével állsz szemben, remek és rendkívül hatékony lélektani fegyvert ajánlok bárki megnyerésére.

Mindenekelőtt tisztázd, hogy nem veled van baj. A kutatások tanúsága szerint pozitív önképpel rendelkező embertársaink eleve feltételezik, hogy érdemük szerint bánnak velük. Ennek a fordítottja is igaz. Akik lesújtó véleménnyel vannak magukról, azt hiszik, hogy ebben az egész világgal osztoznak. (Nem szeretik magukat, és úgy vélik, hogy a többiek ugyanezért utasítják el a személyüket.) Ha tehát negatív az önképed, ezért gondold azt, hogy nem kedvel a környezeted. Amennyiben ez a helyzet, számtalan nagyszerű énerősítő könyv van forgalomban ennek az érzésnek az eloszlatására.

Különben is, ha *eleve* ellenszenvre számítasz – függetlenül attól, elfogadod-e magad, vagy sem –, ez rendszerint önmagát beteljesítő jövendölésként működik, de legalábbis ellenszenvként *értelmezed* a másik fél viselkedését. Márpedig az elvárások döntően befolyásolják kapcsolataink alakulását. Számos példát láttál e könyv lapjain arról, hogy az emberek úgy bánnak velünk, ahogy azt mi elvárjuk tőlük. Ügyelj tehát arra, hogy ne a tévhitek okozzanak konfliktust kettőtök között.

Ha viszont nem önképed és hozzáállásod a gond, az alábbi kísérlet tanulságait kamatoztatva bárkit legjobb barátoddá tehetsz.

Számos kutatás bizonyítja, hogy amennyiben feltételezzük, valaki kedvel minket,

mi is viszonzjuk a rokonszenvét. Ezt nevezzük az *érzések viszonzásának*. Ha egyszer azt halljuk, hogy valaki rajong értünk, tisztel és kedvel minket, bennünk is hasonló érzések ébrednek az irányában.

Hogyan tolmácsold ebbéli rokonszenvedet valaki felé. Dicsérd őt meg egy közös *barátnak*, hogy az visszamondja szavaidat! Miután ezek eljutottak a célszemélyhez, meg leszel lepve, milyen hamar megnyerheted őt magadnak. Mindenki elismerésre vágyik, legyen szó egy kollégáról, főnökről, asszisztensről vagy szomszédról. Indítsd hát be az akciót, és várd ki az eredményt!

Talán megkérded magadtól: „Miért ne mondhatnám én a szemébe a véleményem? Miért ez az ügyeskedés a közös baráttal?” Nos, két oka is van ennek. Az egyik, hogy a végén őszintétlen hízelgőnek néznek. Harmadik személynél ez a kérdés nem jön szóba. „Ugyan mi érdeke fűződik ahhoz, hogy hazudjon nekem?” – gondolhatja az, akit meg kívánsz nyerni magadnak.

A másik ok, amiért célszerű harmadik személyt beiktatni, az emberi természet furcsasága, amit az alábbi példával világítok meg. A pozitív vagy átlagos önképpel rendelkezők rokonszenvennel viszonzják a rokonszenvet. Azok azonban, akiknek lesújtó véleményük van magukról, már másként viselkednek (Curtis–Miller, 1986). Amiként saját önképed is eltorzítja, hogyan viszonyulnak hozzád mások, a másik fél szintén az önmagáról kialakított véleménye tükrében lát téged. Ha úgy érzi, nem érdemli meg a szeretetet, kedves szavaidat nem érzi megalapozottnak, és nem reagál rájuk. Noha a logika azt sugallná, hogy csekély önbizalommal kétszer olyan hálás minden jó szóért, ez csak akkor igaz, ha túljutsz a maga köré emelt barikádon. Különben azt kérdezi magától: „Miért olyan kedves ez velem? Mi ütött belé?” Ha azonban rokonszenvedet nem közvetlenül nyilvánítod ki, nem ébred fel a gyanakvása.

Az sem lehetetlen, hogy fenyegetést lát benned, féltékeny vagy irigy rád. Negatív érzéseit az előbbihez hasonló módon oszlatathatod el, csekély eltéréssel. Ez esetben az illető iránti *tiszteletet* kell hangsúlyoznod, vagy azt, milyen nagyra becsülöd azt, amit tett. Igen ritka, hogy rosszul bánunk azokkal, akik rajonganak értünk. Ezúttal is harmadik személy közvetítésével kell értésére adnod tiszteleted. Ekkortól már a szövetségest, és nem a riválist látja benned.

Rendben, idáig eljutottál, felhasználtad a harmadik személy közvetítését. Mi legyen ezután? Miről beszélj az illetővel, ha összefuttok? Az időjárásról? Ez sem rossz ötlet éppen, ám ha igazi hatást akarsz elérni, vedd be Dale Carnegie, e nagy emberismerő módszerét. *Érdeklődj a másik dolgai iránt! Százszorta jobban megnyered magadnak, mint ha magadat akarod érdekessé tenni előtte.* Márpedig mi sem könnyebb, mint önmagáról beszéltetni valakit. Kérdezd meg a beszélgetőpartnered, hogy van, és máris mondja, megállás nélkül!

Persze arra is ügyelned kell, hogy a dologból párbeszéd legyen, ne monológ.

Mikor közbeszúrsz valamit, érzékeltetned kell lényegi hasonlóságokat, mivel az emberi természet már csak olyan, hogy a *rokonlelkeket* kedveljük. Amennyiben a másik felfedezi, hogy egy véleményen vagytok valamiben, olyan lélektani hidat alkottál, ami miatt közelebb érzi magát hozzád, és a viselkedése ennek megfelelően kedvezőbb lesz.

Fontos továbbá a rokonszenv felkeltéséhez, hogy a másik *jól érezze magát* a jelenlétedben. Megfeszülhetsz különben, mert ha ezt elmulasztod, nem jutsz egyről a kettőre. Legyen bármilyen egyébként a kapcsolat dinamikája, amennyiben az illető oldottan tud viselkedni és kellemesen érzi magát a közeledben, hatalmas lépést tettél egy igazi, tartós barátság kiépítése felé.

A stratégia áttekintése

- Mindenekelőtt ügyelj arra, hogy ne a te viselkedésed okozzon gondot! Ha eleve a másik ellenszenvére számítasz, nagy valószínűséggel e torzító perspektívából értelmezed majd megnyilvánulásait.
- Közöld egy *közös baráttal*, hogy kedveled, tiszteled és becsüled azt, akinek el kívánod nyerni a rokonszenvét. Ez beindítja majd az érzések viszonzásának lelki mechanizmusát.
- Érdeklődj a dolgai iránt! Százezerszer jobban megnyered magadnak, mint ha magadat akarod érdekessé tenni előtte.
- Arról beszélj, ami *közös* bennetek: érdeklődés, értékrend, gondolatok stb.
- Tégy róla, hogy a másik *jól érezze magát* a jelenlétedben! Lehetsz akármilyen nagyszerű ember, ha úgy érzi, eltörpül melletted, nem fog megkedvelni.

Hogyan vess véget egy pletykának, mielőtt aláásná a jó híred?

Szeretnéd-e különösebb vagdalkozás nélkül megvédeni magad? Megteheted például, hogy kiforgatod, és javadra fordítod a hamis vádakat. Bombabiztos lélektani taktika fogja megvédeni makulátlan hírnevedet.

A pletykák táptalaja a *névtelenség* és a *titkolózás*. Hiszen már terjedésük alapja is a titkosság. Ha felfeded a forrást, kiszárad. A pletykafészek az esetek többségében elhallgatnak, amikor leleplezik őket.

Az alábbi kísérlet ennek a taktikának a hatásosságát példázza. Eszerint a névtelenség lecsökkenti a gátlásokat. Zimbardo (1970) egytől egyig csuklyás fehér kabátba öltöztette kísérleti alanyait, egy New York-i egyetem női hallgatóit. Ezután felkérte őket, hogy „elektromos sokkot” adjanak egy nőnek. (A sokk természetesen nem volt valódi, a kísérleti személyek azonban annak hitték.) Nos, ezek a lányok *kétszer olyan hosszasan* nyomták meg a sokkot elindító gombot, mint azok, akiknek egy kitűző feltüntette a nevét.

Könnyebb azoknak ártanunk, akiket nem tekintünk embernek, vagy nem látunk testi valójában. Háborúban kisebb trauma bombát dobni egy városra, mint lelőni a csatamezőn egyetlen embert. Több párhuzamos kísérlet tanúsítja, hogy könnyebben okozunk *fizikai fájdalmat* valakinek, akit nem látunk a tulajdon szemünkkel. Mindez a *lelki szenvedésekre* is áll, például a rémhírterjesztőkre. Figyeljük meg, hogy kétféle lélektani hatás működik itt közre: a *látásé* és a *testi közelségé*.

Ezek a kísérletek és sok hozzájuk hasonló három egymástól elkülönült stratégiát írtak le a pletyka megfékezésére. Az első, a hírforrás azonosítása és ezáltal elhallgattatása. Közöld tehát vele, hogy tudsz viselt dolgairól. A második, hogy emberi arcodat mutatod neki, hadd lássa, hogy hús-vér ember áll a pletykák mögött. A harmadik, hogy lehetőleg mindezt személyesen intézd. A testi közelség rendkívül hatásos.

Rendben, ez mind csodálatos. Mi van azonban, ha nem tudod, ki a pletykák kútfeje? Ha csak a keringő szöbeszédéről értesülsz, és fogalmad sincs, ki indította

őket újtukra? Ami azt illeti, az is előfordulhat, hogy ismered az illetőt, neki azonban bármit mondhatsz, leperreg róla. Ez esetben az alábbi pszichológiai stratégiát ajánlom, ami a válságkezelés rendkívül hatásos módszere.

Kétfajta szóbeszéd van: az egyik bozöttúzként harapódzik tovább, a másik szép lassan kihuny. A pletykák azért terjednek, mert *érdekesekek*, és mert *hihetők*. Gyakran hallani, hogy egy részleges igazság veszedelmesebb, mint a teljes hazugság. Senki nem pletykál kiabálóan ostoba, hamis kitalációkról. Olyat vesznek szívesen szájukra az emberek, amiben lappang egy szemernyi igazság. Épp ez teszi izgalmassá, hogy el lehessen csámcsogni rajta.

Mindezt saját javadra is fordíthatod. Ahelyett, hogy letagadnád vagy kisebbíteni, mentegetni próbálnád a rólad szóló szóbeszédet, játssz rá a dologra. Terjessz olyan pletykát, amely *túlszárnyalja* az előbbit, egyúttal azonban *magába is foglalja*. Mondjuk az a pletyka kering rólad, hogy megloptad a vállalatot. Ha tagadni kezded, ettől még gyanúsabbnak tűnsz. Ehelyett terjeszd azt magadról, hogy a „lopott pénzből” támogatod harminchatodik fogadott gyermekedet, vagy arra használtad, hogy feljuss egy úrhajóra. Egyik változat sem hihető, és akik rólad suttognak, gyanakodni kezdenek, hogy az egész úgy, ahogy van, *nem igaz*. Mivel a szóbeszédre természetéből adódóan nincs bizonyíték, mindenki maga dönti el, elhiszi-e, vagy sem. Minél nagyobb képtelenséget állít, minél kevésbé hihető, annál inkább *veszít érdekességéből*. Az ilyen pletyka feloldódik a hasonló blódségek árjában, amelyek maguk alá temetik.

Ezért ha a pletyka forrásának kiderítése vagy meggyőzése nem működik, kövesd az imént vázolt módszert, és visszaszerzed a nyugalmadat.

A stratégia áttekintése

- Ha tudod, ki terjeszti a pletykát, keresd meg, és tudasd vele, hogy mindenről tudomásod van!
- Mutasd meg magad azért is, hogy tudja, hús-vér ember áll az általa terjesztett szóbeszéd mögött.
- Ahelyett, hogy letagadnád, vagy kisebbíteni, mentegetni próbálnád a rólad szóló szóbeszédet, játssz rá a dologra! Terjessz olyan pletykát, amely *túlszárnyalja* az előbbit, egyúttal azonban *magába is foglalja*!

Állítsd le haladéktalanul a szitkozódást

VESS VÉGET A SZIDALMAKNAK!

Ha valaki durván ránk támad, első reakciónk a védekezés. „Hogy merészeled?“, „Nem tetszik ez a beszéd, egészen kihoztál a sodromból.“, „Ne kiabálj velem!“ – efféléket mondunk. *Mindeközben saját problémánkká avatjuk a másik haragját.* Miért engednéd azonban, hogy más diktálja az érzelmeidet? Ha megharagszol, ezzel egy másik embertől teszed függővé a lelkiállapotodat. Márpedig már ez is nagy hatalom, kivált, ha az illető ráadásul durva is. Nem a levegőbe beszélek, mindez nagy hatású lélektani erőkön alapul.

Amennyiben nem követed első reakciódat, és nem mész át védekezésbe, meg fogsz lepődni az eredményen. Ne ezt mondd: „Miért beszélsz így velem?“, hanem ezt: „Ahogy látom, nehéz napod volt.“ Hasonlóképpen nem célravezető ez sem: „Semmi rosszat nem tettem, nem érdemlem meg ezt a hangot.“ „Látom, nagyon felbosszantott az ügy” – így már sokkal hatásosabb. *A lényeg, hogy mindez a másik problémája legyen, nem a tiéd.* Amint változtatsz a személyes névmásokon, a lélektani dinamika is módosul. A labda immár a másik térfelén pattog.

Miközben sikerült megőrizned a nyugalmaidat, azt is elérted, hogy gondolja át ő a viselkedését, egyáltalán, *magyarázza meg neked*, mitől vetkőzött ki magából ennyire. Ne kényszerítsd vádaskodásra, arra, hogy téged nevezzen meg bűnösnek. Ehelyett kérdezz rá, mi *vele* a gond, *nem veled!* Hagyd, hadd rágódjon ezen akár naphosszat. Azon kapod magad, hogy nem is lettél ideges, hiszen az egésznek *semmi köze hozzád*, hacsak nem vállalod magadra az egész terhét.

Amennyiben nem egyszeri esetről van szó, hanem a kapcsolat egésze ilyen, gondold át a következőket. Az emberi viszonylatokban úgy bánnak velünk, ahogyan azt mi megengedjük. Ki kell tehát nyilvánítanod, hogy elfogadhatatlannak tartod az effajta durva viselkedést. Mindenekelőtt erre kell felhívnod a másik figyelmét. Egy tökéletes világban ennyi elég is lenne... csakhogy nem ilyenben

élünk. Lássuk tehát, mik lehetnek a másik fél okai, és mit tehetsz ellene.

Azért bánhat így veled, mert ettől erősnek érzi magát. Ha félsz, hogy megüt, biztosítsd arról, hogy elismered a tekintélyét. Ezzel eloszlathatod a haragját. Mondd egyszerűen csak ezt: „Igazad van, elnézést kérek!” Varázsmondat ez, amely egy csapásra véget vet a szitkok áradatának. Ezután helyezd magad biztonságba, és értesítsd a megfelelő hatóságokat. Amennyiben a fenti taktika nem működik, *ostorozd magad még jobban, mint a másik*. Azért ordibál veled, mert azt akarja, hogy ugyanúgy kikészülj, mint ő: frusztrált legyél, és *tehetetlennek* érezd magad. Ha sikerül elhíttetned vele, hogy te nyomorultabbul érzed magad a bőrödben, mint ő, megérti, hogy fölösleges szitkozódnia. Miután vége szakadt a tirádának, hagyd magára, és gondold át, akard-e folytatni ezt a kapcsolatot.

A stratégia áttekintése

- Állj ellen első reakciónak, és ne védekezz! Az egész a másik problémája, nem a tiéd! Amint változtatsz a személyes névmásokon, a lélektani dinamika is módosul.
- Amennyiben fizikai biztonságod miatt aggódsz, ismerd el a másik tekintélyét, hogy eloszlasd a haragját. Ostorozd magad még jobban, mint ő teszi!

Érd el, hogy bárki megnyíljon előtted

SZEREZD MEG A SZÜKSÉGES INFORMÁCIÓT BÁRKITŐL

Nem bosszantó, amikor nem kapsz érdemi választ a kérdéseidre? De bizony az. Ha van is válasz, nincs benne semmi használható. Az alábbi lélektani eszközökkel bizonytalan feleletek helyett egyenes, őszinte válaszhoz juthatsz. Íme, két példa erre. Figyeld meg, mennyivel hatásosabb a b módszer!

- Ia

MEGJEGYZÉS: Szerintem nem sikerült eléggé a prezentáció.

VÁLASZ: *Hogyhogy?*

MEGJEGYZÉS: Nem tudom, csak így érzem.

- Ib

MEGJEGYZÉS: Szerintem nem sikerült eléggé a prezentáció.

1. VÁLASZ: *Honnan tudhatjuk, igazán érdeklődik-e az ügyfél?*

2. VÁLASZ: *Miért, mondott valaki valamit, vagy ez csak a te benyomásod?*

3. VÁLASZ: *Mi az, szabadságon voltál, vagy nem te voltál kijelölve az ügyre?*

Amennyiben további tisztázásra szólnod fel, a másik eleget tesz majd a kérésednek. Ha ezzel szemben általánosságokat kérdezel, a felelet is hasonló lesz.

- IIa

MEGJEGYZÉS: Nem tudom, módomban áll-e.

VÁLASZ: *Mit értesz ezen? Miért nem tudod?*

MEGJEGYZÉS: Csak nem tudom, és kész.

- IIb

MEGJEGYZÉS: Nem tudom, módomban áll-e.

1. VÁLASZ: *Egész pontosan mi akadályoz ebben?*

2. VÁLASZ: *Mi kellene ahhoz, hogy megtedd?*

3. VÁLASZ: *Mi változna, ha megtennéd?*

Amint látod, a fenti példákban a másik fél meg se nagyon gondolta, mit mond. Konkrét, rávezető kérdéseiddel hozzásegíted, hogy tisztázza az álláspontját, ami természetesen pontosabb feleletet is eredményez.

Senki nem szeret mentegetőzni. Ezért is halljuk oly gyakran az elutasító választ: „Nem tudom.” Amivel a másik fél elejét veszi minden további kérdezősködésnek. Ha ügyetlenül csak annyit mondasz: „Hogyhogy?”, rendszerint ennyit hallasz, nem többet. Amikor tehát azt kapod, hogy „Nem tudom”, vedd be a fent ismertetett kérdezősködési technikát, hogy hozzájuss ahhoz az információhoz, amire szükséged van. (Válaszd ki azt a kérdést, amelyik legjobban illik a helyzethez.) További példák:

- Rendben. Miért nem mondom el, hogyan jutottál erre a gondolatra?
- Tudom, hogy nem tudod, de mégis, mit tippelsz, mi lehet ez?
- Meg tudnád mondani, a dolog melyik részével értesz egyet?
- Volt olyan eset a múltban, amelyik erre emlékeztet?
- Hogyan tudnád jellemezni az ügyvel kapcsolatos érzéseidet?

A fenti példákban elismered, hogy a másíknak nehezeére esik a válasz, nem erőlteted hát. Ehelyett valami mást kérdezel tőle, ami nem egyéb, mint az eredeti kérdésed, csak éppen gyümölcsözőbb eszmecsere előtt nyitasz vele utat.

A „nem tudom” a másik büntudatát vagy tényleges tudatlanságát is jelezheti. *Ez esetben mentsd fel a felelősség alól!* Ez a lélektani technika azért nagyszerű, mert az illető már nem fél attól, hogy elítéled. Végző soron valóban úgy hiszi, hogy semmi rosszat nem követett el, legalábbis nem szándékosan. Mondd ilyenkor ezt: „Tudom, nem vagy biztos abban, miért éppen ezt cselekedted. Nem volt azért valami öntudatlan indokod a dologra?”

A stratégia áttekintése

- Amikor bizonytalan választ kapsz, tegyél fel konkrét, rávezető kérdéseket! Amikor a kérdés általánosságban mozog, a válasz is megmarad ezeknél.
- Amennyiben a másik nem képes konkrét választ adni, faggasd ki a helyzettel kapcsolatos érzéseiről! Ne az egészre kérdezz rá, hanem inkább csak a dolog egy vonatkozására.
- Kérdezd meg, nem volt-e valamiféle *öntudatlan motivációja!* Ezzel enyhíted a bűntudatát, hiszen szándékosan semmi rosszat nem tett.

Rendezz le könnyen, gyorsan mindenféle panaszt

VEGYÉL RÁ BÁRKIT, HOGY HAGYJA ABBA A SIRÁNKOZÁST!

Akár személyes, akár szakmai viszonyról van szó, az alábbi taktika bombabiztos sikert ígér.

Mindenekelőtt *hallgasd végig* a másikat! Meg se kell ehhez szólalnod, nem kell semmit tenned, csak odafigyelned a szavaira. Azaz nem vitatkozol, és nem értesz egyet közben, vagy nem állsz elő cáfolattal. A következő lépésben majd egyet is érthetsz, ám ha azonnal teszed, nyugtatgatásnak vagy pátyolgatásnak tűnhet. Hagyd tehát, hogy az illető kiöntse a szívét! *Ne szólj közbe, de a végén adj neki igazat!*

Néha az emberek nem is akarnak mást, mint kibeszélni magukat. Hallgasd tehát végig az ismerősödet/barátodat/hozzátartozóda! Máskor talán kötözködni szeretne. Ha nem állsz kötélnek, végül elunja a dolgot. Ám ha sikerül beugratnia, parázs vitára számíthatsz monológ helyett.

Senki nem szereti, ha kihasználják vagy az orránál fogva vezetik. 99,9% az esélye, hogy embered is ezért jött ki a sodrából. Elvégre is a hiúságába gázoltak. Valaki nem volt rá eléggé tekintettel, és ez bántja. Miután elhallgatott, a te dolgod a következő.

Először is mondd vissza, amit tőle hallottál, hogy lássa, mennyire figyeltél. Aztán legyezgesd a hiúságát, mondjuk így: „Hozzád hasonlóan fontos valaki nem ment még végig ekkora szenvedésen.”, „Tudom, nem szoktál hozzá, hogy így bánjanak veled.”, „A helyedben én is kijönnék a sodromból.”. Ezzel tökéletesen lefegyverezed majd a panaszkodót. Megtettél mindent, hogy fontosnak érezze magát: meghallgattad, egyetértettél vele, és a hiúságának is hízelegettél. E háromlépéses folyamat eloszlatja beszélgetőtársad zaklatottságát. Ha mégsem, a következőt ajánlom.

Kérdezd meg, mik ezek után a tervei. Néha ezek lagymatagabbak, mint a te elképzeléseid. Az üzleti életben gyakori a visszakozz, hiszen a cégtulajdonos fél a kockázattól. Mindamellet kérdezd csak ki az illetőt a terveiről.

Magánviszonylatban a panasz talán ekképpen hangzik: „Olyan boldogtalan vagyok.”, vagy „Az örületbe kergetsz!”.Noha komolyabb tényezők is befolyásolhatják a kapcsolatot, per pillanat az a lényeg, hogy konkretizáld a problémát. (Lásd erről a 32. fejezetet!)

Mindeközben igyekezz raportot teremteni, és lecsillapítani a magából kikelt panaszost. Ebben még a testbeszéd is fontos. Mialatt ő beszél, nehogy keresztbe fond a karod, mert ezzel csak kelletlenségedet juttatod kifejezésre, ami vitához vezethet. Olyan apróságok, mint a kabátod kigombolása vagy a karod leengedése eloszlathatja a másik ellenállását. A raport bizalmat szül, azaz lelki hidat építhetsz az illető felé. A beszélgetés eredményesebb lesz, és szavaid is célba érnek. Tekintsük akkor át, mit tehetsz a raport megteremtésére:

A testtartás és a mozgás egybehangolása: Ha a másik zsebre vágja az egyik kezét, tedd te is ugyanezt! Néhány perc után a kézmozdulatát is megismételheted, mintegy véletlenségből.

A beszédmód összehangolása: Igazodj az ő beszédtempójához! Ha lassan, ráérősen beszél, beszélj te is így! Ha viszont gyorsan, gyorsíts te is!

A kulcsszavak összehangolása: Vesd be az illető kedvenc szavait! Ha például azt mondja: „Annyira kellemetlen volt, ahogy bántak velem”, egy idő után megjegyezheted: „Tudom, milyen kellemetlen lehetett neked ez a bánásmód.” Az arcmimikát azonban semmiképpen ne utánozd le, túl feltűnő lenne. Dolgozz finomabban, észrevétlenebbül. Nagy hatású eszköz ez, ha sikerül elsajátítanod.

Nem árt, ha tudod

Amennyiben a másik haragja ellened irányul, mondd ezt, és meglátod, nyomban eloszlatod a mérgét: „Borzasztóan sajnálom. Annyira szégyellem magam.” Miután megtépáztad az önbizalmát, önmagad kisebbítésével helyreállítod az erőegyensúlyt kettőtök között. Azzal, hogy elismered a hibádat, úgymond, tökéletesen egyetért, mivel nyilván

hülyének néz. Nincs is erről mit mondania. (Ha ezek után sem sikerült megbékítened, lapozz vissza az erről szóló 25. fejezethez!)

A stratégia áttekintése

- Ne mondj semmit, csak hallgasd végig a másikat, majd pedig ismételd el a hallottakat! Hízelegj a hiúságának, hadd érezze fontosnak magát! Kérdezd meg, mik a tervei a kérdéses ügyel kapcsolatban.
- Mindeközben teremts vele raportot, ami oldottabbá teszi viszonyotokat.

Vess véget azonnal az irigykedésnek

Gyakori tévképzet, hogy az irigykedik, akinek kicsi az önbizalma. E gondolat magát adná, hiszen aki magabiztos, annak feltehetően nincs miért aggódnia. Kiderült azonban, hogy mégsem így van. Inkább azt figyelték meg, hogy azokon a területeken tör ki az irigység, amelyekre az illető a *legjobban ad*.

Ezért rendszerint nem a másik önbizalmának az erősítése a megoldás. Csupán olyan életterületeken érzi fenyegetve magát, *amelyekkel azonosul*. Mondjuk, egy orvos irigykedni kezd egy kollégára, aki sikeres egy adott műtétípus elvégzésében. Az viszont a legkevésbé sem érdekli, hogy Jim a szomszédból jobban teniszezik, mint ő. Miért? Azért, mert semmi köze hozzá. Ő sebészként tekint magára, ez adja meg az önbecsülését, és nem a teniszjátéka.

Vegyünk még példa gyanánt egy hölgyet, akinek gazdag az egyik barátja, a fiúja ellenben jóképű, okos, dolgos és törődő. Pénzdolgokban mégis bizonytalan, pedig a pénz fontos a szemében. Ezért a hölgy jóbarátját többre értékeli magánál. Mit tesz ilyenkor egy okos nő? Igyekszik megerősíteni partnere önbizalmát. Elmondja, milyen nagyszerű is ő, és mennyire szereti. Megesik persze, hogy mindez hatástalan. Minden hiába, a fiú továbbra is féltékeny. A hölgy ekkor megérteti vele, mennyire nem érdekli a pénz (amivel a vetélytárs dicsekedhet). Partnere féltékenysége erre nyomtalanul elenyészik.

Ilyenkor tehát azt kell hangsúlyozni, mennyire *nem fontos, ami van az egyiknek, és nincs a másiknak*. A hölgy udvarlója fontosnak tartja a pénzt, ezért feltételezi, hogy a szerelme is hasonlóképpen gondolkodik. Nem is annyira féltékenység ez, mint inkább irigység a javából.

A hölgynek tehát a jóbarát értékét kell igazából kisebbítenie. Mondja el egyszerűen, miért nem fontos neki a pénz (aminek ez a barát bővében van). Fogalmazhat például így: „Az ember igazi értékét nem a pénze adja, hanem hogy kik a barátai. Kedvelem ugyan ezt a fickót, ugyanakkor azt gondolom, hogy aki a pénzével dicsekszik, csak a kisebbségi érzéseit kompenzálja. Sajnálom is szegényt ezért.” Ezt hallva a hölgy fiúja nem érzi többé fenyegetve magát a jóbarát pénzétől. Még meg is nyugtatja, hogy pénzesebb nálánál, mert látja, *mennyire nem*

tetszik ez a kedvesének.

A taktikát célszerű mintegy mellékesen bevetni, hogy hihető legyen, és *ne látszon meg rajta a szándékoltság.*

Nem árt, ha tudod

Ha olyan valakit készülsz leszerelni, akit kivetkőztetett magából a zöldszemű szörnyeteg, kissé másként kell kezelned az ügyet. Ennek a valakinek a féltékenysége mélységes önbizalomhiányából fakad. Ezért lát hátsó szándékot minden szavadba és tetedbe, és ezért nem bízik meg benned. Még a legártatlanabb helyzeteket is félremagyarázza, és a józan ész elvész az indulatok tengerében. Noha terápia is létezik az ilyenek számára, van egy lélektani technika, amely átmeneti könnyebbséget hozhat. Az illető féltékenységének oka, hogy kettőtök viszonyában nincs egyensúly. Te vagy az értékesebb. Öntudatlanul arra vár, hogy erre magad is rájöjj. *Játszd meg te a féltékenységet*, és menten megváltozik! Ezért is van, hogy kevés az olyan párapcsolat, amelyben mindkét fél örülten féltékeny. Az egyik féltékenysége arra készíti a másikat, hogy semlegesebb terepre vonuljon vissza.

A stratégia áttekintése

- Mindenki olyan területen érzi fenyegetve magát, amellyel a leginkább *azonosul*. A megoldás nem az önbizalom erősítése. Kicsinyeld le inkább azt a tulajdonságot, amiről úgy érzi, hogy nem birtokolja olyan mértékben, mint mások. Féltékenysége is valójában *irigység*. Irgyeli, amivel más rendelkezik, ő viszont nem.

Hogyan lehet a legjobb tanácsot kapni bárkitől?

Gyakran hallani: néha megbánjuk, hogy tanácsot kértünk. Máskor meg azért kérjük ki mások tanácsát, hogy ezzel igazoljuk saját hozzáállásunkat. Fogadd ezért nyitottan, amit hallasz. A megbízható jó tanács, amelyet olyan valakitől kapsz, akinek adsz a szavára, felbecsülhetetlen. A gond csak az, hogy nem mindig tudjuk, hogyan érdemes tanácsot kérnünk.

Az első szabály, hogy ne kérj tanácsot egy hozzád közeli embertől! Ha például fizikai munkát végzel, mit gondolsz, hogyan fogadja a munkatársad, amikor vissza akarsz ülni az iskolapadba? Irigység vegyül a tanácsába, ami így értékét veszti. Munkatársad nyilván régen mentséget talált már arra, ő miért nem tanult tovább, ezért neked is azzal áll elő, amivel saját mulasztását igazolta. Mindez nem jelenti azt, hogy tőle ugyan nem kapsz jó tanácsot, de nagyon nagy ennek a valószínűsége.

Ne kérj továbbá tanácsot attól, akinek valamiféle érdeke fűződik a döntésedhez! Minél tárgyilagosabb a tanács, annál értékesebb. Sokan barátaikhoz vagy családtagjaikhoz fordulnak tanácsért, holott ők gyakran érdekeltek a dolgok alakulásában. Ezzel nem azt akarom mondani, hogy nem tartják szem előtt az érdekeidet, csak hogy ítélőképességüket esetleg elhomályosítják az érzelmeik, és talán öntudatlanul is *saját vágyaikat* szeretnék megvalósítani általad, tekintet nélkül a te kívánságaidra.

Azért olyan nehéz jó tanácsot kapni, mert ritka az olyan ember, aki tiszta szívből a javunkat akarja, nem irigykedik ránk, és nem hiszi azt, hogy ő tudja, mi a jó nekünk.

Fontos döntések előtt soha ne elégedj meg egyetlen tanáccsal! Kérd ki ne csak a másodikat, de a harmadikat vagy akár a negyediket is! Kérj tanácsot *életed különböző területeiről*, és összegezd a hallottakat! Minél több ismerőst kérdezel meg, annál nagyobb rálátásod lesz az adott kérdésre. Bárki szellemi muníciójához hozzáférhetsz, még ha addig nem is ismerted személyesen. Nem kell mást tenned, mint kijelentened: „Ki szeretném kérni a tanácsát valamiről.” Meg fogsz lepődni,

mennyi hasznos információt gyűjthetsz így... feltéve, ha okosan kérsz tanácsot.

Nem árt, ha tudod

Vannak olyan esetek, amikor nem akarsz sokakat megkérdezni. Olyan helyzetekre áll ez, amelyekben jó és rossz között kell választani, csak az nem világos, melyik melyik. Ilyenkor egyetlen tárgyilagos, tapasztalt ember véleménye is elég lehet. Keress valakit, aki járatos az adott területen, aki már bizonyította rátermettségét. Ne kövesd el azt a hibát, hogy sokak véleményét próbálsz összeegyeztetni! Erre csak akkor szorítkozz, ha különböző ízlésvilágokat kívánsz összevetni. Az igazság vagy érdekeid azonban gyakran *tárgyilagos* és *tárgyszerű* véleményt igényelnek, amit legjobb, ha egy tapasztalt valakitől kérsz ki. Ott, ahol csak egyetlen érvényes válasz létezik, azt kell megkérdezned, aki ismeri ezt a választ.

Fontos az is, hogy olyanhoz fordul, aki *meggondolja*, mit mond! Aki végig sem hallgat, csak sietve odalök valamit, az nem igazán képviseli az érdekeidet.

A stratégia áttekintése

- Hallgasd a tanácsot nyitottan, ne csak azt halld ki belőle, ami neked tetszik!
- Ne kérj tanácsot olyantól, aki irigykedhet rád vagy az ötleteidre!
- Ne kérj tanácsot olyantól, akinek bármiféle – érzelmi, anyagi vagy egyéb – érdeke fűződik a végkifejlethez!
- Fordulj életed különböző területein tevékenykedő emberekhez. Minél több véleményt hallgatsz meg, annál jobb rálátásod lesz az adott kérdésre.

A lehető legkeményebb kritikát adhatod sértődés nélkül

Amikor szeretnéd kimondani az igazságot, anélkül azonban, hogy megsértenéd a másik hiúságát, vagy szégyenbe/kellemetlen helyzetbe hoznád, az alábbi lélektani stratégiával sértődés nélkül közölheted a véleményedet. Amennyiben ezen a módon teszed ezt, senki nem fog megbántódni.

Az ego énünk lényeges része, egyfajta kivetülés, az imázsunk, amelyet a világ felé szeretnénk sugározni. Mikor ez az önkép veszélybe kerül, menten begubózunk. Ha pedig megsérül, sértve érezzük magunkat, és visszatámadunk. Az ego törékeny, hiszen csupán képzet, imázs. Másokkal kommunikálva vigyáznod kell sérülékeny egójukra. *Minél inkább hisznek neked, annál jobban kell óvnod őket* (ami az érzékenységüktől is függ).

Lehet jól és rosszul kritikát nyilvánítani; a kettő között ég és föld a különbség. Bizonyára magadon is tapasztaltad már, hogy némelykor nyitottan fogadod a kritikát, míg máskor úgy érzed, hogy a földre döngölt, és menten vissza is vágysz. *Ahogy beszélünk, amit, ahol és amikor* mondunk, mind kihat arra, hogyan fogadják észrevételeinket.

E stratégiából a legfontosabb elem az időzítés. Akkor a legcélszerűbb kritizálni, amikor már kellő távolságban érzed magad az adott eseménytől. Ha például szerelmi eszköztáráról kívánsz beszélni a kedveseddel, ne az ágyban hozd elő, öt perccel a szeretkezés után. Kezdeményezd a beszélgetést egészen más helyzetben: vezetés közben például, és napokkal később.

A *tér- és időbeli távolság* tehát egyaránt fontos. Ha azonnal felhozod a kérdést, ezzel azt jelzed, hogy fontos neked, hiába hangoztatod az ellenkezőjét. Pár nappal később a másik egója is leválik a dologról, és kevésbé bántod meg. Minél közelebb vagytok azonban térben és időben a kritika tárgyához, partnered annál inkább *azonosul* a viselkedésével, és annál sérülékenyebb.

Kritikád megfogalmazása közben az alábbi *nyolc lélektani tényező* lesz segítségédre a szabad véleménynyilvánításban, amellyel mellel meg sem sérted

a másikat:

1. Anélkül, hogy nagy feneket kerítenél a dolognak, add tudtára az illetőnek, hogy azért mondd mindezt, mert fontos neked, *úgy a személye, mint a kapcsolatotok.*
2. Mindig négy szemközt mondd el a véleményed! Még ha jelentéktelennek is ítéled az ügyet, jobb ezt nem megszéllőztetni.
3. Kezdd a kritikát dicsérettel! Például: „Bill, te vagy a legcsodásabb szerető, akivel csak dolgom volt, de azért arra gondoltam...”
4. Bíráld a *tettet*, ne a személyt! Ne ezt mondd: „Bosszantó vagy, amikor”, hanem: „Csodás vagy, ritkán azonban vannak alkalmak, amikor előfordul, hogy...”
5. Ne gondold, hogy a másik tudatosan, avagy szándékosan cselekszi mindezt! Jobb eleve feltételezni, hogy az egész nem tudatos nála.
6. Ha teheted, vállald magadra a *felelősség* egy részét! Eleve nem vádaskodásra gondolok. *Te és ő álltok* szemben a megváltoztatandó dologgal, nem vagytok ellenfelek. Mondd például ezt: „Konkrétabban kellett volna fogalmaznom, amikor utoljára erről beszéltünk.” Ami persze sokkal hatásosabb, mint ha azt mondanád: „Utálok, amikor...”
7. Ajánlj fel megoldást a helyzetre! Hiszen ha nincs ilyen, fel sem hoztad volna a témát, nem lett volna értelme. Ha viszont nem bízol benne, hogy szavaid meghallgatásra találnak, ne állj elő vele! Minek is tennéd?
8. A kritika akkor a leghatásosabb, ha azt is megemlíted, hogy a másik nincs egyedül. Ezt hangsúlyozva kevésbé sérted meg az illető hiúságát, aki nem veszi személyes sértésnek bíráló szavaidat. Márpedig a sértődésnek épp ez áll mindig a háttérben: mellre szívjuk, amit hallunk.

A stratégia áttekintése

- A legjobb akkor elmondani kritikádat, amikor eltávolodtatok az eseménytől.
- Halaszd későbbre a kritikát.
- Hangsúlyozd, hogy a *szerepet* vezérel erre.

- Mindig négyszemközt bírálj.
- Kezdd ezt dicsérettel.
- A *tettet* bíráld, ne az embert.
- Ha teheted, vállald magadra a *felelősség egy részét*.
- Ajánlj fel megoldást.
- Add a másik tudtára, hogy nem áll egyedül a hibájával.

Vegyél rá bárkit, hogy megbízzon benned, és mindent bevalljon neked

Azonnal elnyerheted valaki bizalmát, és elérheted, hogy megnyíljon előtted, mi több, bármit elmondjon, amire csak kíváncsi vagy. Mások bizalmának elnyerésére az alábbi lélektani stratégia alkalmas.

Legyél akár nyomozó, akár iskolaigazgató, akár lelkipásztor, percek alatt bárki bizalmába férközhetsz. Hogyan? Kezdetnek, ha lehetséges, bizalmad jeléül mondj el egy titkot vagy egy személyes tényt az illetőnek. Fontos azonban, hogy azt higgye, meg kellett dolgoznia ezért. Különben még szószátyár bolondnak néz. Ha pedig már azt érzi, hogy megbízol benne, ő is jobban bízik benned. Ennek oka pedig az, hogy működésbe lépett a viszonzóság törvénye.

Amikor elmondasz magadról valamit, ezzel nem csupán azt éred el, hogy közelebb kerül hozzád, aki meghallgat, de azt is, hogy ő is szükségét érzi ilyen vagy olyan *bizalmas információ megosztásának*. Lassan kezd tehát megnyílni előtted. Ha pedig ad neked valamit – akár csak a tanácsát –, jobban megbízik benned, mint korábban. Minél több mindent oszt meg veled, annál közelebb érzi magát hozzád. Mindez előkészíti a terepet a személyes, magánjellegű közlések számára.

Az itt működő tudattalan erők szerint tehát ha egyszer megoszt veled valaki egy információt, jobban meg is bízik benned. Teszi mindezt az előállt kognitív disszonancia feloldására. Tudattalanul talán ez munkál benne: „Meg kell bíznom benne, különben miért mondtam volna el neki mindezt.”

Amennyiben olyan valakivel kerülsz össze, aki ugyancsak fukaron méri érdemi közléseit, próbálkozz meg a következővel. Kérdezd meg, hisz-e Istenben vagy a túlvilági hatalmakban; mit gondol a lélekvándorlásról vagy az abortuszról, és így tovább. *Beszél is* ezekről szívesen, hiszen mindez nem jelent számára fenyegetést, nem használhatod fel ellene, amit elmondott. Dacára ennek mégiscsak megnyílt előtted, és beavatott személyes titkaiba. Több is ez titoknál, *önmagáról vallott*, lecsupaszította előtted a tudatát. Ezért érzi közelebb magát hozzád, és ezért bízik

meg jobban benned.

Érdekes módon nem minden titok egyenértékű. Identitásunk szorosabban kötődik hiedelmeinkhez, mint tetteinkhez. Könnyű tehát bárki bizalmába férkőzni ezen az őrizetlen hátsó ajtón keresztül. Ehhez a fajta információhoz nem nehéz hozzájutni, mert aki adja, azt gondolja: „Ugyan mit árt ez nekem.” Holott számára is váratlan módon kiszolgáltatja, és a kezébe adja magát. Mikor beavat nézeteibe, még véletlenül se szállj vele vitába! Ha „történetesen” osztozol vélekedésein, ezzel jelentősen szorosabbra fogod a kettőtök között kialakult lelki köteléket. A másik közlékenységét azzal is fokozhatod, ha ráveszed, hogy az *érzelmeire* koncentráljon.

Amennyiben kellemetlen helyzetben az érzelmeinkre fókuszálunk, nagyobb szükségét érezzük annak, hogy az érzéseinkről beszéljünk. Egy FBI-kiképzéssel összefüggő kísérletben az elrabolt tús szerepét játszó résztvevők egyik csoportjának meghagyták, hogy a *helyzetre* összpontosítsanak, míg a másik csoportnak az *érzelmeivel* kellett foglalkoznia. Akadtak olyanok is, akik semmiféle instrukciót nem kaptak. Ebben az erősen stresszes helyzetben az *érzelmek előtérbe állítása magával hozta az emberi támasz iránti igényt* (Strentz–Auerbach, 1988).

Ezért van az, hogy az intenzívebb érzelmi életet élő nők sokszor érzik úgy, hogy társuk nem adja meg nekik azt az érzelmi támogatást, amire szükségük lenne. Amennyiben tehát ráveszel valakit, hogy az érzelmeivel foglalkozzon, akaratlanul is kivívod, hogy támaszt keressen benned, megnyíljon előtted, és megossza veled belső világát. Elég ehhez annyit tenned, hogy megkérdezed, mit érez az adott helyzettel kapcsolatban. Ettől megnő a beszélhetnékje, és szükségét érzi aggodalmai, valamint érzelmei kinyilvánításának. Okvetlenül *ki akarja majd beszélni* valakinek, ami stresszes az életében.

Ügyelj azonban arra, hogy ne legyél tolakodó! Add értésére, hogy érdeklődésed őszinte törődésből, és nem pusztán kíváncsiságból fakad.

Végül, ha konkrét információra van szükséged, ferd le előtte, miféle előnyökkel jár, ha elmondja neked. Néha elég, ha azt érzi, hogy kieresztheti a gőzt, de nem mindig. Ajánlj fel *konkrét segítséget* az adott helyzetben akkor is, ha ő hozta fejére a bajt. A segítség és az érzelmi támasz együttes hatására okvetlenül megnyílik majd előtted.

Amennyiben olyasmit követett el, amit szégyell, az utolsó akadály talán az, hogy fél, rosszat gondolsz majd róla. Add hát tudtára, hogy nem ítéled el, hiszen mindenki tévedhet! E ponton te is megoszthatod vele kis titkaidat, amelyekre te sem vagy büszke.

Ha még mindig nem mondta el, amire kíváncsi vagy, de már csak egy kis nógatás választja el ettől, folyamodj a következő módszerhez! Mindez arra készíti

a másikat, hogy nálad keressen *önigazolást*.

Ismételd gyakran az alábbiakhoz hasonló fordulatokat, amelyek mind az illető tetteinek *ésszerűségét* hangoztatják. Például: *a)* „Csak azt tetted, amit tenned kellett. Különben miért is érezted volna szükségét?”, *b)* „Senki nem cselekszik oktanul, csak a bolondok. Te pedig nem vagy az”, *c)* „Azért tetted, mert akkor meg kellett tenned. Megvolt rá az okod. Elvégre is ésszerűen cselekszel, nem igaz?”

Ezeknek az egyszerű mondatoknak a hatására az illető felhagy majd a védekezéssel, és maga is igazolást keres tetteire. Néha azonnal, máskor kicsivel később. Ám ha egyfolytában efféléket hall tőled, idővel megtörik, és beszélni kezd.

A stratégia áttekintése

- Mondd el egy titkotat vagy valami személyeset az életedből! Ilyenkor nemcsak hogy közelebb kerülünk a vallomástévőhöz, de annak is szükségét érezzük, hogy mi is megosszuk vele egy titkunkat.
- Kérd ki a másik véleményét valami általánosságról. Ne szállj vele vitába! Ha „történetesen” osztozol vélekedésein, ezzel jelentősen szorosabbra fogod a kettőtök között kialakult lelki köteléket.
- Ha ráveszed, hogy érzelmeire koncentráljon, akaratlanul is nálad keres támaszt, és megnyílik előtted. Bírd rá, hogy ne a helyzetre magára figyeljen, hanem az *ezzel kapcsolatos érzéseire!*
- Amennyiben mód van erre, ajánlj fel *konkrét segítséget!* Néha elég kiengedni a gőzt, de nem mindig.
- Megeshet, hogy az akadályozza a közlésben, hogy fél attól, mit gondolsz róla. Add tudtára, hogy nem ítéled el, hiszen valamennyien tévedhetünk.

Hogyan bánj bármifajta rázós (vagy ostoba) kérdéssel?

TEGYÉL ARRÓL, HOGY BÁRKI AZONNAL VISSZAKOZZON, ÉS TE GYŐZZ BÁRMELY VITÁBAN

Aki ügyesen bánik a szavakkal, az felbecsülhetetlen előnyre tesz szert. Gyakorta kényszerülünk nevetséges vitákra, vagy válaszolunk meg csacska kérdéseket. Sokat és sokan írtak erről, a kiindulópont azonban az volt, hogy *intelligens, logikus, értelmes* beszélgetést folytathatunk. Sajnos azonban azért süllyedt idáig az eszmecsere, mert épp erre nincs mód. Nem túl jó tanács, hogy ilyenkor lélegezz mélyeket, és mondd azt az illetőnek, hogy tiszteletben tartod az érzéseit. A dolog ugyanis szinte soha nem működik, amikor egy idiótával állsz szemben. Elméletben még megjárja, csak hogy nyugodt és intelligens társalgással soha nem kerültél volna ilyen helyzetbe. Ajánlott taktikám ezek után feltételezi, hogy per pillanat hiába is apellálnál észérvekre. Ehelyett olyan módszereket kell bedobnod, amelyek révén azonnal kezdedbe kerül át az irányítás.

A két legnagyobb hiba, amelybe szinte mindenki beleesik

1. A hatékony érvelés első szabálya, hogy *soha, de soha ne menj át védekezésbe!* Abban a pillanatban, amint mentetetni kezded magad a másik vádjaival szemben, elvesztél. Hiszen elismered a létjogosultságát annak, ami elhangzott, miközben egyre inkább sarokba szorulsz. Sajnos, sokunkat épp erre okítják. Rosszul teszik. Ha tanúja voltál valaha egy ilyenfajta védekezésnek, láthattad, hogyan gypálják el szavakkal azt, aki visszavonulót fúj.

2. A másik szarvashiba, amit elkövethetünk, az, hogy elfogadjuk a másik érvelését, és ezt tesszük meg kiindulópontnak. Valakitől, mondjuk, ezt hallod: „Rosszul nézel ki. Miért nem vigyázol jobban magadra?” A kiindulópont tehát az, hogy rossz bőrben vagy. Ne hagyd, hogy így legyen, különben mondhatsz bármit, felhozatsz akármit a mentségedre, te kerülsz hátrányba, te leszel az, aki védekezel. Ha például azt feleled: „De hát fent voltam egész éjszaka.”, mi lesz erre a válasz: „Miért éjszakáztál? Nem tudod nappal befejezni a munkád?” Vagyis egy szóváltás kellős közepében találod magad, amelyben te húzod a rövidebbet.

A megoldás

Mivel nem akarsz védekezni, menj át támadásba! Hiszen, mint köztudott, a legjobb védekezés a támadás. Ha erőszakosnak érzel egy kérdést, felelj rá így: „Mondd, milyen választ találnál kielégítőnek?”

Kétféle feleletre számíthatsz. Az egyik egy „nem tudom”. Ez esetben mondd azt: „Nos, ha te nem tudod, hogyan várod el, hogy én tudjam?”

A másik válaszlehetőség – és ez a gyakoribb – valami konkrétum, de legalább lesz mibe kapaszkodnod. Figyeld meg továbbá, hogy immáron a másik felelget a te kérdéseidre, azaz ő ment át védekezésbe. Például azt hallod, hogy nem vagy még idős X cselekedethez. Ahelyett, hogy azt felelnéd: „De bizony, az vagyok, ugyanis...” (ez már megint védekezés, számítsd tehát rá, hogy a másik fél ízekre szedi érveidet), válaszold a következőt: „Miért, milyen idősnek gondolsz?” Ő erre azt feleli, hogy harmincnégy évesnek. „Mit szólnál a harmincháromhoz? Az már túl fiatal neked?” *Megint az történt, hogy a másik szorul védekezésre, és nem te!*

A java még hátravan. Amikor arra kérsz valakit, hogy legyen konkrétabb, az illetőnek igazolnia kell álláspontját. Példánknál maradván meg kell határoznia, mi a *különbség a harmincharmadik és harmincnegyedik életév között*, márpedig erre senki nem képes. Ezért ha válaszol, nyomulj tovább, és kényszerítsd véleménye alátámasztására.

A lényeg az, hogy neki kell kifejtenie, miért helyes a kiindulópontja, és nem neked kell megindokolnod a válaszodat. Bárki, aki hallgatja, merevnek találja majd az érvelését, hiszen saját gondolatai védelmére kényszerül. Márpedig *leegyszerűsítve minden gondolat ostobának tűnhet*, amikor a védelmére kelünk.

Ezért tehát amikor rákérdeznek valamire, ne menj át védekezésbe, és ne fogadd el a másik kiindulópontját! Kérdezd meg inkább, *miért hiszi* azt a másik, amit hisz, és ezt kezd el vitatni!

Ostoba kijelentések

Mi a helyzet akkor, ha egy ostobaságot hallasz, de nem kérdés formájában? Bármiféle védekezési kísérlet az elhangzott ostobaságot támasztja alá, miközben te lassan kijössz a sodrodból. Holott pillanatokon belül megint csak megfordíthatnád az erőviszonyokat.

A megoldás

Afféle ostobaságokra, mint: „Nem tudnál élni nélkülem.”, „Ez nagy butaság volt tőled.”, felelj így: „Ugye, te magad sem hiszed el, amit mondasz?”, vagy „Miért kötsz bele mindenbe? Hát semmi örömet nem találsz az életben?” Amint látod, nemcsak hogy nem te védekezel, de egyenesen a másikat kényszeríted *magyarázkodásra*. Közben *egyszer se ejtsd ki az „én” szócskát!* Hiszen ha nem magadról beszélsz, beléd sem köthetnek többé.

Fordíts ellentettjére minden vitát

Mi van azonban akkor, ha mégis elvesztetted a szócsatát, amiből elegend van, és ki szeretnél szállni az egészből. Nincs miért aggódnod, az alább ismertetendő nagyszerű lélektani taktika egy szempillantás alatt megment.

Ha nem tetszik a feltett kérdés, kérdezz vissza: „Már milyen értelemben?”, „Egész pontosan mit értesz ez alatt?” Az illető ekkor kérdése módosítására kényszerül, és már erre felelsz, nem az eredetire. Mindezt anélkül, hogy látványosan kibújnál a válasz alól. Mondjuk, a kérdés így hangzott: „Hogy lehet, hogy az összes dolgozó panaszkodik a körülményekre?” Egy ilyen kérdésem csakis veszíthetsz. Olyan ez, mintha arról faggatnának valakit, hogy veri-e a feleségét. Nem lehet jól válaszolni rá. Kérd meg tehát az illetőt, hogy fogalmazzon világosabban, és erre az új, konkrét kérdésre válaszolj. A példához visszatérve:

„Egész pontosan mit ért ez alatt?”

„Ó, José, Fred és azt hiszem, Beth azt mondta, hogy mindenkinek túl rövid az ebédszünete.” Immáron *csak három dolgozó* panaszkodik az ebédszünetre, és nem az egész üzem általában a rossz munkakörülményekre. Ez a helyzet sokkal könnyebben lerendezhető. Szűkítsd tovább a kérdéseidet, hadd látsszon a kérdező keckekezőnek, és nem te!

„Ebédszünetre gondolsz?” – kérdezed, majd így folytatod: „Mennyi ideig szeretnének ebédelni?” Amint látod, lassan kifogtad a szelet az ellenfél

vitorlájából. Sikeresen rábírtad, hogy új kérdést tegyen fel, védekezésre kényszerítetted, és arra, hogy konkrétumokat emlegessen.

Továbbra is ügyelj azonban arra, hogy ne tűnjön úgy, ki akarsz bújni a válasz alól. Az alábbi technika újabb eszközt ad a kezébe, hogy finoman hangsúlyt váltsál, anélkül, hogy veszekedést kezdeményeznél. Végig nem védekezel, viszont konstruktívabb párbeszéd előtt nyitsz utat. Ha a fenti taktikák nem bizonyultak elegendőnek, próbálkozz a következővel:

Amennyiben durva kérdést kapsz a képedbe, felelj ezzel: „Azt hiszem, amit mondasz, az...” (eztán változtass a kérdésem).

Lássunk erre egy példát! Ezt hallod: „Nem hinném, hogy el tudod vezetni ezt a vállalatot.” Válaszolj így: „Azt hiszem, amit valójában mondasz az az, hogy akkor lennél igazán elégedett, ha a költségek csökkentése mellett egyidejűleg a kereseteket is növelni tudnám. Igazam van?” Nem ez volt az eredeti kérdésfeltevés, de nyilván ez is benne foglaltatott. A másik fél *kénytelen lesz egyetérteni* veled, hiszen épelméjű ember ezért igazgat egy céget. Most már csak ki kell fejtened, hogyan képezed el az eladás megnövelését, és ki is mentetted magad a szóváltásból.

Vegyünk egy másik példát! „Nem hinném, hogy törődsz a kapcsolatunkkal.” Felelet: „Azt hiszem, amit valójában mondasz, az az, hogy megbántottalak. Nekem pedig az lesz a dolgom, hogy bebizonyítsam, soha többé nem fordul ez elő.” Ezúttal is konkrétumokkal foglalkoztok mindketten. Elvont kérdéseket szinte lehetetlen intelligensen megválaszolni. Egyszerűsítsd le az egészet konkrétumokra, és ezeket feleld meg! Ne hagyd magad lépre csalni, ne válaszolj bizonytalan állításokra, mert csak veszíthetsz! *Változtasd meg a kérdést, egyszerűsítsd le konkrétumokra, és ezeket vedd célba!*

Lássunk egy harmadik példát! Ezt hallod: „Hogyan szúrhatta ezt el ilyen borzalmasan?” Válasz: „Ha jól értem, valójában arra kíváncsi, milyen tényezők játszottak szerepet a kudarcban, amelyekről nem tud.” Nem ez volt a kérdés, de jóval könnyebb lesz megválaszolni.

Mikor épp sortűz alatt vagy, célszerű időt nyerned. Vess be a beszélgetésbe olyan töltelékfordulatokat, amelyeken a másik elrágódik, mert nem érti, mire akarsz kilyukadni, te pedig közben összeszedheted a gondolataidat. Látni fogod, hogy ezeknek a mondatoknak a szerkezete enyhén homályos, és a megfejtés egy időre lefoglalja az agyat. Ezt a technikát széles körűen alkalmazzák hipnózisban, hogy „ötleteket” ültessenek el a tudattalanban.

„Miért tőlem kérdezed, amit te sem tudsz biztosan?”

„Tényleg azt hiszed, hogy ez a gondolat új?”

„Értem, mit mondasz, ettől azonban még nem igaz.”

„Ha azt vártad volna, hogy elhiggyem, nem mondasz ilyet.”
„Előre tudtad a választ a kérdésedre, nem igaz?”
„Hiszel abban, hogy minderről pontos ismereteid vannak?”

„Tényleg nem vagy tudatában, hogy elfelejtetted?”

A stratégia áttekintése

- *Soha, de soha ne menj át védekezésbe!* Abban a pillanatban, amint védekezni kezdesz, elvesztél.
- Ne fogadd el automatikusan a másik fél kiindulópontját, mert hátránnyal indulsz a vitában! Ehelyett kérdezd meg *az illetőt*, magyarázza meg, miért gondolja azt, amit gondol.
- Ne menj lépre, ne reagálj bizonytalan állításokra, mert biztosan veszíteni fogsz. *Változtasd meg a kérdést, egyszerűsítsd le konkrétumokra, és ezeket vedd célba!*
- Ha tényleg zavarban vagy, használd a hipnózis hatalmát, hogy legyen időd kigondolni a megfelelő válaszokat.

Csak szülőknek

VEDD RÁ A GYEREKEDET, HOGY JÓL VISELKEDJEN, ÉSPEDIG AZONNAL!

Az alábbi technikákat problémás gyerekek szüleinek ajánlom.

Itt jegyzem meg, hogy a túlmozgásosság és egyéb tünetek *fiziológiai* és nem *lélektani okokra* vezethetők vissza. A test bizony kihathat a lélekre. Az allergiát okozó anyagok vagy a koffein és a cukor (akár az olyan látszólag ártalmatlan ételek is, mint a búza, rizs vagy a tej) súlyosan felboríthatják a psziché egyensúlyát. Kisgyerekekre pár korty kóla hat úgy, mint két-három doboz egy felnőttre. A legjobb szülő is tehetetlen egy felajzott gyerekekkel szemben. Soha ne becsüld tehát alá az étrend jelentőségét gyermeked lelkiállapotára!

Alapvetően kétféleképpen szerezhetjük meg bárki, felnőtt vagy gyerek együttműködését: vagy kezükbe adjuk az irányítást, vagy érzelmileg hatunk rájuk. Az alábbi példában e két elem egymástól függetlenül vagy egymásra hatva van jelen.

Hogyan veheted rá a gyerekedet, hogy hallgasson rád? Akár a lefekvés idejéről van szó, akár arról, hogy a kölyök nem szereti, ha öltöztetik, e technika szinte mindig beválik. *Adj neki esélyt!* Tedd a folyamat tevékeny résztvevőjévé, adj lehetőséget az együttműködésre! Ne ezt mondd: „Asztalhoz ülnél végre? Ebédelünk”, hanem: „Hová akarsz ülni, a tévével szemközti székre, vagy arra, ahonnan kilátni az ablakon?”. Már a választás *illúziója* is elég, hogy csemetéd lelkesen együttműködjön veled. Ha ez sikerült, meglásd, ki is tart majd mellette.

Mindez felnőttekre ugyanúgy érvényes, mint gyerekekre. Kísérletek bizonyítják, hogy azok a rabok, akik valamilyen mértékben irányíthatják környezetüket – bútorokat tologathatnak, a tévékapcsolót kezelhetik, ők gyűjthetik fel és olthatják el a villanyt –, kevésbé stresszelnek, és vandál módon sem károsítják meg a

börtön tárgyait. Hasonló kutatások arra utalnak, hogy azok a munkások, akiknek beleszólásuk van az üzem vagy a gyár döntéshozó és munkafolyamataiba, nagyobb lelkesedéssel végzik a munkájukat.

Az ember már csak olyan – és a gyerek is –, hogy igénye van világa befolyásolására. Ha erre nincs módja, a *tanult magatehetetlenség* állapotába süpped. Azok válnak ilyenné, akiket ismételt csapások sújtanak, amelyekre vagy akár a mindennapi rutinra semmiféle hatással nincsenek. Mindez deviáns viselkedéshez és lelki zavarokhoz vezet. A másik szélsőség sem helyes azonban a gyermeknevelésben, a túl nagy szabadság is összezavarja a kicsiket. Szükségük van a határok kijelölésére, amelyeket a végletekig feszegetnek is. Enélkül gond lesz a viselkedésükkel, és a szülő fölös fegyelmezésre kényszerül.

Ne próbáld továbbá logikával meggyőzni a csemetédet. Hogyan veheted rá akkor, hogy megtegye, ami leginkább az érdekében áll? Fordítsd le a száraz tényeket olyan nyelvre, ami már az ő valósága. Ha például el akarsz érni, hogy megmossa a fogát, ne kezdj el a fogszuvasodásról értekezni, mert úgysem érti. Mondd inkább, hogy ha fogat mosunk, jobban élvezzük kedvenc ételünk ízét. Ez már nagyon is az ő világa.

A stratégia áttekintése

- A viselkedési zavaroknak gyakran *élettani* és nem *lelki* hátterük van. A koffeint vagy cukrot tartalmazó, esetleg allergiát kiváltó ételek felboríthatják a gyermek lelki egyensúlyát.
- Engedj beleszólást gyermekednek a saját dolgaiba. Már a döntés *illúziója* is elegendő, hogy elnyerd az együttműködését. Ha ez sikerült, ki fog tartani mellette.
- Az érzelmeire hass, ne maradj meg a hideg tényeknél! Olyasmivel érvelj, ami kihat *kis világára*.

Kerüld el a testi vagy szexuális bántalmazást

OKOS TANÁCS NŐKNEK ÉS FÉRFIAKNAK

A könyv összes taktikája közül ez az, amelyik nem csupán a józanság és az emberi méltóság megőrzésében segít, de akár életet is menthet. Két csoportra osztjuk a bántalmazást: testire vagy szexuálisra. Így ugyanis könnyebb megérteni az alábbi lélektani technikák dinamikáját.

Nem árt, ha tudod

Ha bántalmazód különféle dolgokat követel tőled – a pénzed, a pénztárcád, az ékszereidet vagy bármi egyebet –, add oda neki! Ezek mindegyike pótolható, te azonban nem! Szerencséd van, ha csak ennyit akar tőled.

Szexuális bántalmazás: Vesd be egymás után az alábbi technikákat!

Jó, ha eszedbe véssed, hogy nincs minden esetre üdvözítő módszer! Neked kell felmérned a helyzetet, és ehhez igazodnod. Az alábbiakban néhány ötletet adok ehhez.

1. Amennyiben ismered az elkövetőt – a barátod, vagy már találkoztatok –, játszd meg, mintha érdekelne és felizgatna minden, amit tesz. *Egyedüli* célod

ugyanis az, hogy ép bőrrel megúszd az erőszakot. Hitesd tehát el a támadóval, hogy nem készülsz elmenekülni. *Ha vonzalmat mutatsz az irányában, begerjedt állapotban még el is hiszi neked.* Mikor azután módod van rá, fegyverezd le, és/vagy menekülj el! Amennyiben közreműködőnek mutatod magad, talán kevésbé lesz agresszív, minden másképpen alakulhat, te pedig *ura maradhatsz* a helyzetnek.

Néha a nők elkövetik azt a hibát, hogy már az elején ellenállnak, akár szóban, akár tettelesen, vagy mindkét módon. Ne engedj az ösztönös késztetésnek, és ne védekezz! Ezzel talán elkerülheted a helyzet eldurvulását. Az erőszaktevő ekkor elengedi magát, nem figyel annyira oda, te pedig egérutat nyerhetsz.

Legelső gondolatod a menekülés kell legyen, ám ha erre nincs mód, hitesd el az elkövetővel, hogy te is éppen azt akarod, amit ő. Hamarabb elhiszi, amikor ismeri az áldozatot, ilyenkor még tettetnie sem kell nagyon. Kevésbé lesz résen, ezért a sértett könnyebben elmenekülhet. Használd ki a helyzetet, amint alkalom kínálkozik erre.

Tegyél apró intim gesztusokat, mindenekelőtt pedig *mosolyogj!* Igen, mosolyogj! Sokszor volt szó ebben a könyvben a mosoly lefegyverező hatalmáról. Egyetemes jelzés ez arra, hogy *igeneljük* és *elfogadjuk a helyzetet*. Mosolyogj hát az erőszaktevőre, ahogyan csak tőled telik.

Attól függően, milyen viszonyban vagytok, elfogadható okát kell adnod, miért vágsz te is a vele való aktusra. Ha elég meggyőző vagy, megpendítheted, hogy menjetek el valami romantikus helyre.

Ha nem ismered a támadót, még mindig megpróbálhatod meggyőzni őt az érdeklődésedről. Amennyiben hagy beszélni, mondd azt, hogy te is pontosan egy ilyen helyzetről *fantáziáltál*, és azt szeretnéd, ha a szex tökéletes lenne vele. Aztán, amikor eljön az alkalmas pillanat, hatástalanítsd az illetőt, és/vagy menekülj el! Fontos ugyanakkor észben tartanod, hogy amennyiben a dolog jogi útra terelődik, „együtműködési szándékodat” a vádlott felhasználhatja ellened a bíróságon.

2. Próbáld lecsillapítani az elkövetőt, és rábírní, hogy hagyjon fel az erőszakkal! Előfordult már, hogy rábeszéléssel is lehetett rá hatni. Ehhez persze a nőnek nagyon magabiztosnak és direktnek kell lennie. Például így: „Nem, hagyja ezt abba!”

3. Ha otthon vagy, mondd azt, hogy a háziak hamarosan hazatérnek. Nyilvános helyen kiabálj, kérj segítséget, keltsd zavart, hogy felfigyeljenek rád!

4. Visszataszító viselkedéssel is eltántoríthatod a támadót az erőszaktól:

hányjál, pisilj be, böfögj stb. Mondd azt, hogy beteg vagy/AIDS-ed van, de elmeháborodottnak is megjátszhatod magad.

5. Védd magad erővel! Ha erre szánod magad, fel kell vállalnod, hogy súlyosan megsebesítheted a támadót. Üss oda, ahol a legnagyobb fájdalmat okozod! A szem, a lágycső, a torok és az orr különösen sérülékeny. Ha történetesen mégsem állsz ellen, ne érezz bűntudatot, hiszen élve szeretnél kikerülni a helyzetből. Néha okosabb nem védekezni.

Nem árt, ha tudod

Amennyiben az elkövető máshová akar vinni, kövess el mindent, hogy ezt megakadályozd. A tapasztalat azt mutatja, hogy ilyenkor megnő a bántalmazás esélye. Sikoltozz, vagdalkozz, állj ellen minden erővel, nehogy ez megtörténhessen. Támadj okosan, legyél óvatos! Nem tudhatod, mi telik bántalmazódtól!

Fizikai bántalmazás: tanács nőknek és férfiaknak

Az alábbi taktikák alkalmazásával szinte minden esetben elkerülheted ezt. Egyedüli célod mindeközben, hogy sérülések nélkül úszd meg a helyzetet. Jobb megtépzott hiúsággal elsétálni, mint testi sértéssel.

1. Oké, valaki olyasmire vetemedik a környezetben, ami nagyon nincs ínyedre. A gond csak az, hogy soha nem tudhatod, kiben mi lakik. Nem árt vigyázni egy olyan korban, amikor az ámokfutás és a terrorcselekmény napihír. Ha, mondjuk, valaki a lábadra lép, eléd tolakszik vagy leelőz a sztrádán... *hagyd*, hadd csinálja! Véletlen volt-e a dolog, avagy szándékos, mert veszekedni támadt kedve? Nem tetszett a képed, vagy az illető meg akarja mutatni, hogy ő az erősebb? Be szeretne bizonyítani valamit neked, önmagának vagy valaki másnak? Soha nem tudhatod, mi lakik benne, és ami a legfontosabb, ne is nagyon érdekeljen! Ha faképnél tudod hagyni, *sétálj el* minél hamarabb!

2. Amennyiben mindezt olyan valaki követi el, akit ismersz, és a dolog szóbeli gyalázkodással kezdődik, meg kell értened a helyzet dinamikáját. A másik azért kötött beléd, mert ez az *erő* tudatával tölti el. Ismerd el a felsőbbségét, és eloszlathatod a haragját! Mondd egyszerűen csak ezt: „Igazad van, sajnálom.” Aztán lépj le minél hamarább!

3. Amennyiben a fenti módszer nem válik be, vedd be az alábbi taktikát. *Ostorozd magad jobban, mint a másik!* Azért kiabál veled, mert azt szeretné, ha te is bedühödnél, megsértődnél, frusztrálnak és *gyengének* éreznéd magad, mint ő. Ezért ha elhited vele, hogy nyomorultabbnak tudod magad nála, nem lesz miért kiereszteni a hangját. Szóban épp eléggé ostoroztad magad, nincs hát miért megütnie, hiszen szavaiddal hízelegtél a hiúságának.

4. Van egy régi mondás: „Soha ne vitatkozz azzal, aki örültebb nálad!” Kövess el mindent, hogy a másik téged nézzen buggyantnak! Sikoltozz, kiabálj, beszélj nem létező lényekhez, efféle! Miért jó módszer ez? Az elkövető azért támad rád, mert győzelemre számít. Ritkán megyünk azonban öltre olyanokkal, akik elpáholhatnak. Legyél minél *kiszámíthatatlanabb*, éreztessd azt, hogy bármi kitelik tőled, a végén ő ijed majd meg. Támadód elveszti az uralmat a helyzet felett, és nem érzi már annyira a saját erejét.

5. Ha mindez hiábavaló, *üss te először, és pedig keményen!* Ne te kezdeményezd a verekedést, ám ha nincs más választásod, fejezd be te! Üss oda, ahol a legjobban fáj: a szem, a lágycső, a torok és az orr különösen sérülékeny.

A stratégia áttekintése

Szexuális bántalmazás:

- Állj ellen az *első* készítésnek, és *ne védekezz*, sem szóval, sem tettel!
- Igyekezd *lecsillapítani* a támadót, bírd rá, hogy hagyjon fel az erőszakkal!
- Ha otthon vagy, közöld, hogy a háziak hamarosan hazatérnek. Nyilvános helyen kiabálj, sikoltozz; kövess el mindent, hogy felhívd magadra a figyelmet!
- Viselkedj visszataszítóan: hányj, vizelj be, böfög stb. Mondd magad betegnek/AIDS-esnek! Játssz meg az elmeháborodottat!

- Üss oda, ahol a legjobban fáj! A szem, a lágycék, a torok és az orr különösen sérülékeny.

Fizikai bántalmazás:

- Ismerd el a másik felsőbbbségét, ezzel eloszlathatod a haragját. Mondd egyszerűen csak ezt: „Igazad van, sajnálom.”
- Ostorozd magad keményebben, mint a másik! Így már nem lesz miért fizikailag is bántalmazni téged.
- Rendszerint távol tartjuk magunkat azoktól, akik őrültebbek nálunk. Viselkedj *kiszámíthatatlanul!*
- Ha semmi más nem hat, üss te először, és pedíg keményen! Üss oda, ahol a legjobban fáj! A szem, a lágycék, a torok és az orr különösen sérülékeny.

Végkövetkeztetés

Ez a könyv a problémák rendezésére vállalkozik, nem az emberek megváltoztatására. Ha például ártalmas kapcsolatban élsz, tanácsaim kimenthetnek a veszedelmes helyzetekből, az alapgondot azonban – hogy *miért* épp ő a partnered – neked kell megoldanod. Ha pedig ki akarnak használni, ez a kötet segít átlátni a szitán, a barátaidat azonban neked kell majd jobban megválogatnod. Akkor is segítek, ha meggondolatlanul megbántottál valakit, és el szeretnéd nyerni a bocsánatát. Ám ha folyvást bajba keveredsz, neked kell észhez térned.

A féltékeny partnert is leszerelheted az általam ajánlott technikával, nem kerül többre fél percnél. A partner féltékenységének okait azonban neked kell kiderítened, netalán újraértékelned a kapcsolatot.

Könyvem nem tartozik azon önsegítő munkák közé, amelyek azt ígérik, hogy különösebb erőfeszítés nélkül is megkönnyítik a napjaidat. Valóban elég néha egy ujjcsettintéssel bevetni az adott lélektani taktikát, és minden megoldódik. Ám ha folyvást kelepcébe kerülsz, azt javaslom, vizsgálj felül az életedet!

Az eddig ismerttetett taktikák mind „közös érdeket” szolgáltak. Ha például hazudsz valakinek, csak hogy megvédj a megszegyenüléstől vagy a sértődéstől, voltaképpen mindkettőtök javát szolgálja. Azért is jogod van trükközni, hogy elkerüld a testi bántalmazást, vagy hogy kihasználjanak. Mivel azonban a hasonló esetek többsége nem fekete-fehér, itt fejezem ki köszönetem Henry Harris rabbinak, aki segített néhány erkölcsi kérdés tisztázásában. Amennyiben a konkrét témákban mégis eltértem ettől, ez nem a rabbi hibája, hanem az élet valósága.

Tanácsaimat megfogadva észre fogod venni, hogy jobban érzed majd magad a bőrödben és mindennapjaidban. Belső gyötrődéseink ugyanis zömmel abból erednek, hogy nem tudunk elég hatékonyan kezelni nehéz helyzeteket és konfliktusokat. Ha tehát alkalmazni kezded ezeket a technikákat, azon kapod majd magad, hogy új ajtók nyílnak meg előtted. Magaddal és képességeiddel is jobban tisztába jöhetsz. Megújult önképed birtokában azzá formálhatod jövődet, *amivé csak akarod*. Megszűnsz a körülmények áldozata lenni, nem sodródsz többé. Te irányítod sorsodat, és kiaknázhatsz az élet legnagyobb ajándékát, a *szabad akaratot*.

Könyvem célja az volt, hogy megerősítsen, és saját kezébe adja az életedet.

Mindezzel hihetetlen lehetőségek járnak együtt.

Eddig nem tapasztalt mértékben szolgálhatod embertársaid javát. Rossz passzban ezt nemigen tehetted meg. Amennyiben a te kezében lesz a gyeplő, pompásan érzed majd magad a bőrödben. Mások megsegítése pedig új szintre emelheti személyes fejlődésedet.

Élvezd tehát az új életed!

Bibliográfia

- Aronson, E.–Willerman, B.–Floyd, J. (1966): The effect of a pratfall on increasing interpersonal attractiveness. *Psychonomic Science*, 4.
- Asch, S. E. (1946): Forming impressions of personalities. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 41.
- Carlsmith, J. M.–Gross, A. E. (1969): Some effects of guilt on compliance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 11.
- Cialdini, R. B.–Green, B. L.–Rusch, A. J. (1992): When tactical pronouncement of change becomes real change. The case of reciprocal persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6.
- Curtis, R. C.–Miller, K. (1986): Believing another likes or dislikes you: Behaviors making the beliefs come true. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51.
- Dutton, D. G.–Aron, A. P. (1974): Some evidence for heightened sexual attraction under conditions of high anxiety. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30.
- Dutton, D. G.–Aron, A. P. (1989): Romantic attraction and generalized liking for others who are sources of conflict-based arousal. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 21.
- Frank M. G.–Gilovich, T. (1998): The dark side of self and social perception: Black uniforms and aggression in professional sports. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54.
- Freedman, J. L.–Fraser, S. C. (1966): Compliance without pressure: The foot-in-the-door technique. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4.
- Higgins, E. T.–Rholes, W. S.–Jones, C. R. (1977): Category accessibility and impression formation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 13.
- Kahneman, D.–Snell, J. (1992): Predicting a change in taste: Do people know what they will like? *Journal of Behavioral Decision Making*, 5.
- Kellerman, J.–Lewis, J.–Laird, J. D. (1989): Looking and loving: The effects of mutual gaze on feelings of romantic love. *Journal of Research in Personality*, 23.

- Kelley, H. H. (1950): The warm-cold variable in first impressions of persons. *Journal of Personality*, 18.
- Kleinke, C. L.–Meeker, F. B.–Staneski, R. A. (1986): Preference for opening lines: Comparing ratings by men and women. *Sex Roles*, 15.
- Langer, E.–Blank, A.–Chanowitz, B. (1978): The mindlessness of ostensibly thoughtful action: The role of „placebic” information in interpersonal interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36.
- Leventhal, H.–Singer, R.–Jones, S. (1965): The effects of fear and specificity of recommendation upon attitudes and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2.
- Lipsitz, A.–Kallmeyer, K.–Ferguson, M.–Abas, A. (1989): Counting on blood donors: Increasing the impact of reminder calls. *Journal of Applied Social Psychology*, 19.
- Loftus, E. F. (1979): *Eyewitness Testimony*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press
- Michaels, J. W.–Blommel, J. M.–Brocato, R. M.–Linkous, R. A.–Rowe, J. S. (1982): Social facilitation and inhibition in a natural setting. *Replications in Social Psychology*, 2.
- Milliman, R. (1982): Using background music to affect the behavior of supermarket shoppers. *Journal of Marketing*, 46.
- Montepare, J. M.–Zebrowitz-McArthur, L. (1988): Impressions of people created by age-related qualities of their gaits. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54.
- Moreland, R. L.–Zajonc, R. B. (1982): Exposure effects in person perception: Familiarity, similarity, and attraction. *Journal of Experimental Social Psychology*, 18.
- Petty, R. E.–Cacioppo, J. T.–Goldman, R. (1981): Personal involvement as a determinant of argument-based persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41.
- Rhodewalt, F.–Davison, Jr., J. (1983): Reactance and the coronary-prone behavior pattern: The role of self-attribution in response to reduced behavioral freedom. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44.
- Roballey, T. C.–McGreevy, C.–Rongo, R. R.–Schwantes, M. L.–Steger, P. J.–Wininger, M. A.–Gardner, E. B. (1985): The effect of music on eating behavior. *Bulletin of the Psychonomic Society*, 23.
- Ross, L.–Samuels, S. M. (1993): The predictive power of personal reputation versus labels and construal in the Prisoners Dilemma game. Unpublished

manuscript, Stanford University

- Sarason, I. G.–Sarason, B. R.–Pierce, G. R.–Shearin, E. N.–Sayers, M. H. (1991): A social learning approach to increasing blood donations. *Journal of Applied Social Psychology*, 21.
- Shapiro, D. R.–Buttner, E. H.–Barry, B. (1992): Explanations: What factors enhance their perceived inadequacy? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1.
- Strentz, T.–Auerbach, S. M. (1988): Adjustment to the stress of simulated captivity: Effects of emotion-focused versus problem-focused preparation on hostages differing in locus of control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55.
- Vroom, V. H.–Yetton, P. W. (1973). *Leadership and Decisionmaking*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.
- Walster Hatfield, E. (1965): The effect of self-esteem on romantic liking. *Journal of Experimental Social Psychology*, 1.
- Weiner, B.–Amirkhan, J.–Folkes, V. S.–Verette, J. A. (1987): An attributional analysis of excuse giving: Studies of a naive theory of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52.
- Wing, R. L. (1986): *The Tao of Power*. New York: Doubleday
- Zimbardo, P. G. (1970): The human choice: Individuation, reason, and order versus deindividuation, impulse, and chaos. In: W. J. Arnold–Levine, D. (eds) (1969): *Nebraska Symposium on Motivation*, 17. Lincoln: University of Nebraska Press.

A szerzőről

David J. Lieberman, PhD, akinek a munkáit tizenegy nyelvre fordították le, az emberi viselkedés nemzetközileg elismert szakértője. Ebben a minőségben gyakori vendége az országos tévé- és rádióműsoroknak, több mint kétszázban szerepelt. Ilyen egyebek között a *The Today Show* (National Public Radio), *The View* (PBS), *The Montel Williams Show* (A & E). A pszichológia doktora, s a neurodinamikus analízisnek nevezett rövid távú terápia kidolgozója. Felkapott előadó és konzultáns. A munkásságán alapuló technikák úttörő áttörést hoztak nem egy területen, s kormányzervek, cégek és szakemberek használják őket több mint huszonöt országban. A szerző jelenleg New York Cityben él.