

Vickinek, Melissának, Cameronnak és Jamine-nak
– Allan Pease
Gabriele-nek „sok – rengeteg” szeretettel és szüleimnek
– Alan Garner

Köszönetet szeretnénk mondani mindazoknak, akik közvetlenül vagy közvetve hozzájárultak e könyv megszületéséhez.

Névsoruk a következő:

Dr. Gerald Kranzler, Richard Otton, dr. Susan Glaser, David és Jan Goodwin, Arlene Antonoff, Chris Corck, David Rose, Matthew Braund, Elliot Frohman, Peter Opie, Gay Huber, Sam és Susan Cooper, Steve Tokoly, Rob Winch, Ian McKillop, dr. Waldo Phelps, Gary Goldstein, Jack Curtis, Jack és Myra Moskowitz, Rob Edmonds, John Cooke, Delia Mills, Sue Branningan, George Manning, Ray Pease, Craig Chapman, Ray Raines, Gabriele Wulser, Jacqueline Kent, Vicki Pease

A fordítás alapjául szolgáló kiadás:

Allan Pease–Alan Garner: *Talk Language. How to Use Conversation for Profit and Pleasure*, Simon and Schuster Ltd., London, 1989

Fordította: Dáczer Éva

Tizedik kiadás

ISSN 0865-0705

Szöveg © 1985 Allan Pease, Alan Garner

Illusztráció © 1991 Molnár Gabriella

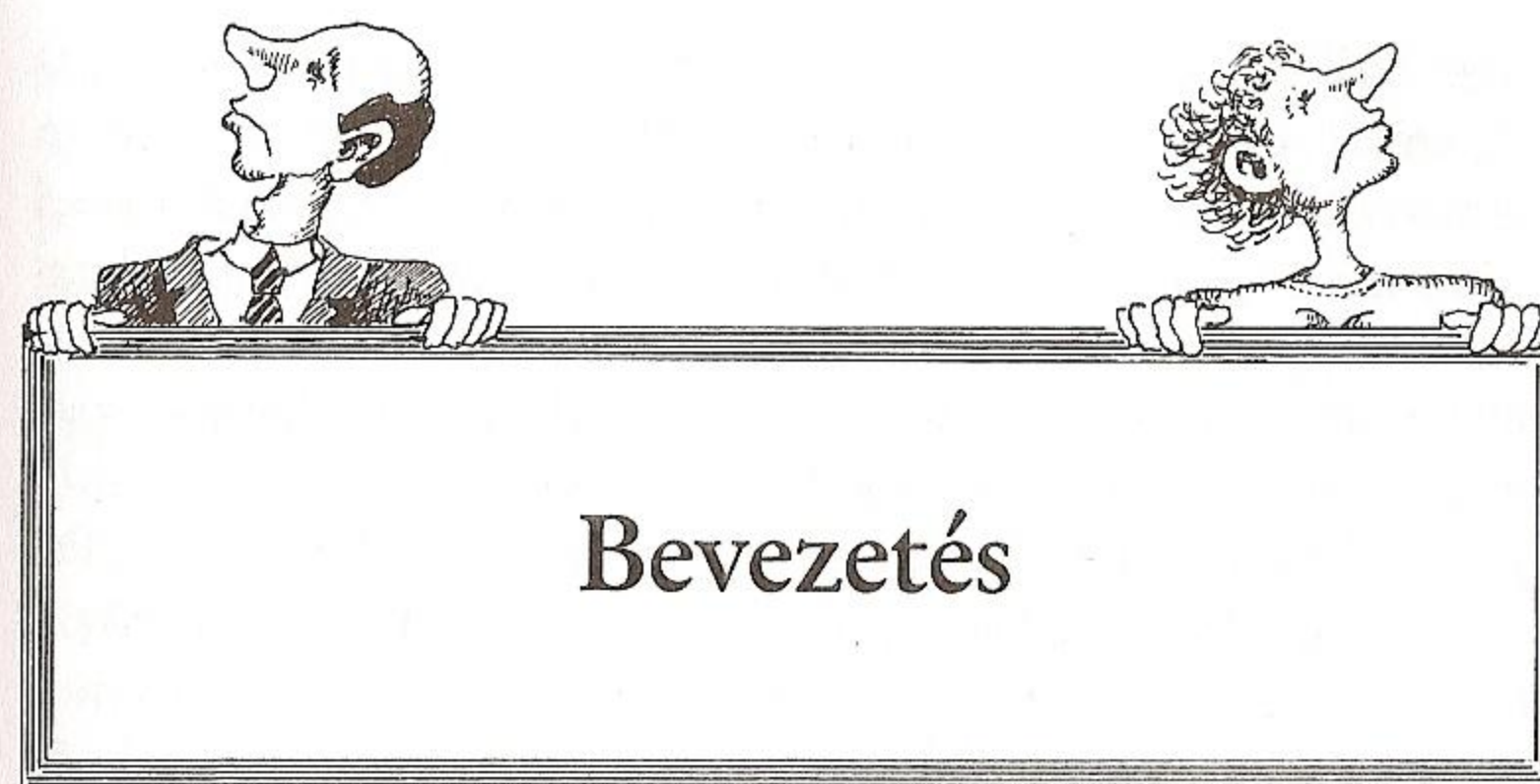
Hungarian translation © 1991 Dáczer Éva

Magyar kiadás © 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1999, 2002

Park Könyvkiadó, Budapest

Szerkesztette: Fenyves Katalin

Műszaki szerkesztő: Szabados Erzsébet



Bevezetés

Nekünk valószínűleg minden héten több alkalmunk van személyes érintkezésre idegenekkel, szomszédokkal, barátokkal, családtagokkal, gyerekekkel és munkatársakkal, mint középkori őseinknek egy életen át. Mindezekre az interakciókra azonban majdnem ugyanolyan képzést kapunk, mint ők — azaz gyakorlatilag semmilyen.

Miközben felnövünk, a felnőttek megtanítanak minket olvasni, írni, összeadni és kivonni. Segítségükkel, javítgatásaik nyomán urai leszünk ezeknek a készségeknek. A társalgási készség viszont már más lapra tartozik. Arra megtanítottak minket, hogyan kell helyesen kiejteni a szavakat, és hogyan kell ezeket mondatokká rendezni, de soha senki sem tanított meg arra, hogyan kommunikáljunk hatékonyan az emberekkel. Amikor ebben hibáztunk, nem mutatták meg, hogyan hozzuk helyre a hibát — még annyit sem mondtak, hogy egyáltalán javítanunk kellene valamin. Ennek következtében sok emberrel találkoztunk, akik nem kedveltek meg minket annyira, amennyire megkedvelhettek volna, vagy egyszerűen faképnél hagytak, és más társaság után néztek. Az üzleti életben az üzlettársaink vagy az üzletfeleink inkább valaki mással kötöttek üzletet — olyasvalakivel, akinek társaságában fesztelenül érezték magukat.

Ez az élmény korántsem ritka, sőt. Ez a normális. A kommunikáció és a pszichológia kutatói szerint a legtöbb ember egész élete

során továbbra is nagyon sokat elkövet azokból az egyszerű hibákból, amelyeket már gyermekkorában elkövetett. Nagyon kevesen tudunk olyan jól kapcsolatokat teremteni másokkal, barátainkká tenni ismerőseinket, vagy melegebbé tenni hosszú távú kapcsolatainkat, ahogyan tudhatnánk.

A kutatások már azonosítottak néhány olyan különleges készséget, amelyek létfontosságúak ahhoz, hogy személyiségünk hatékonyan érvényesüljön, mégis kevés ember fejleszti ki teljesen őket. Pedig az is kiderült már, hogy ezeket a készségeket viszonylag rövid idő alatt meg lehet tanulni. Ám ezek a felismerések sajnálatos módon főleg a tudományos folyóiratok közleményeiben lapulnak, és a szóban forgó készségeket csak igen korlátozott számú tanár oktatja.

Ez a könyv két tanfolyamot egyesít. Mindkettőnek az a célja, hogy betöltse ezt a hézagot, és érdekes, közvetlen és egyszerű módon mindenkit megtanítsa a szükséges társalgási készségekre. Alan Garner Észak-Amerikában kidolgozta a maga *Tanuljon társalogni! A nagyobb társadalmi hatékonyság oktatása* című tanfolyamát, melyből emberek tízezreit tanító okleveles oktatók egész hálózata fejlődött ki az Egyesült Államokban.

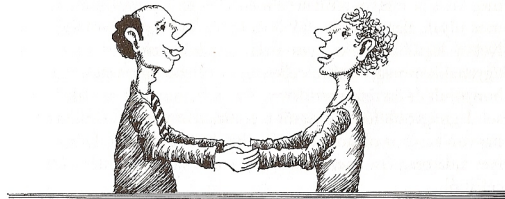
Ausztráliában Allan Pease dolgozta ki a maga tanfolyamát (*A szemtől szembeni találkozások technikája és stratégiája*), amellyel megtaníttja az embereket arra, hogyan használják fel az üzleti életben szóbeli (verbális) és nem szóbeli (nem verbális) készségeiket a rábeszélésben, az eladásban, a tárgyalások és a megbeszélések során.

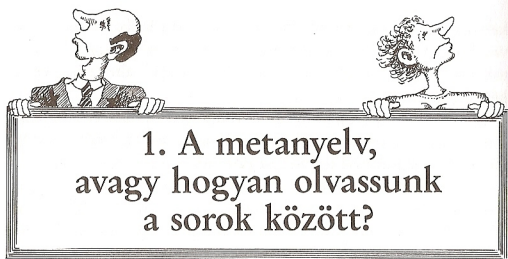
Sok fejtörés és vita után e két tanfolyam ötvözetéből született ez a könyv. Egy-egy tanfolyam rendszerint néhány napig vagy hétig tart, ami a résztvevőknek bőséges alkalmat nyújt arra, hogy e készségeket begyakorolják és életükbe beépítsék. Egy könyvet viszont le lehet tenni vagy el lehet felejtani. Míg attól még nem leszünk képzetesebb szelők, ha elolvassunk egy könyvet a sielésről, és pusztán csak egy *body-building* könyv elolvasásától nem sokat javul az izomtónusunk, az sem fog sokat javítani társalgási készségünkön, ha egyszerűen elolvassuk ezt a könyvet. Ahhoz nagy elszántsággal

kell olvasni, és sokat kell gyakorolni, kitartóan és elszántan. Azt javasoljuk, hogy az olvasó ne olvasson el egyszerre egy fejezetnél többet, s mihelyt megtanulta, tüstént kezdje el alkalmazni az egyes készségeket.

Elvezetett írtuk ezt a könyvet, és tudjuk, az olvasót is lelkesíteni fogja minden látható javulás, amit mindennapi életében érezni fog, ahogy társadalmi hatékonysága egyre nő.

Allan Pease
Alan Garner





1. A metanyelv, avagy hogyan olvassunk a sorok között?

A Testbeszéd — Hogyan olvassunk mások gondolataiban a gesztusaikból? című könyvében Allan Pease gyakorlati útmutatót adott egy viszonylag felderítetlen területről: a test jelzéseiről, illetve ezeknek az emberek magatartásával való kapcsolatairól. Mint leszögezte, a kutatók általában egyetértenek abban, hogy a szemtől szembeni kommunikáció 60-80 százaléka nem verbális csatornákon folyik, és csak a fennmaradó 20-40 százalék a szóbeli és hangszín csatornákon. Ebben a fejezetben egy szinte teljesen elhanyagolt területet fogunk megvizsgálni, a *metanyelvet* — azokat a szavakat és frázisokat, amelyek fényt deríthetnek a mögöttük rejlő szándéokra. A testbeszédhez hasonlóan a metanyelv is felkelthet „ösztönös megérzéseket”, felébresztheti az „intuíciónkat”, a „hatodik érzékünket”, a „spúrunkat”, hogy a másik nem azt gondolja, amit mond. Bár ez az interperszonális (személyek közötti) kommunikációnak még kissé homályos területe, ebben a fejezetben megkíséreljük számos olyan alapvető szó, frázis és kifejezés leegyszerűsítését, amelyet a legtöbb bizonyos üzenetek közvetítésére használnak, ugyanakkor megpróbáljuk elkerülni a túlzott egyszerűsítést ezen a bonyolult és összetett területen. Az itt bemutatott szavak és frázisok legnagyobb részét a legtöbb ember felismeri és alkalmazza, de nagyon kevés az olyan metaszó — ha akad egyáltalán ilyen —, amelyet tudatosan értelmezne a mögötte rejlő valódi jelentés felderítése céljából.

A Macquarie értelmező szótár a következőképpen határozza meg a metanyelvet: „olyan nyelv, amely másként kódolja a gondolatokat, mint a természetes nyelv”. Más szóval tehát a metanyelv a nyelvben rejtőzködő nyelv. Mindnyájan ácsorogtunk már kiszolgálásra várva az áruházi pultnál, hogy aztán az eladó a következőképpen üdvözljön minket: „Ide tetszik várni?” Metanyelvre lefordítva ez azt jelenti: „Tényleg muszáj most zavarnia engem?”, tudat alatt ez az a jelentés, amelyet érzékelünk.

Az ingatlanhirdetések gyakran használnak metanyelvet, hogy kíváncsabbnak tüssentsék fel a kínált ingatlant. Íme néhány példa, a valódi jelentésükkel együtt:

<i>Metanyelv</i>	<i>Fordítás</i>
Egyedülálló vásárlási alkalom	Nehezen tudjuk eladni
Érdekes	Csúnya
Optimális helykihasználású	Nagyon kicsi
Tanyaház-stílusú	Szegényes
Nagy lehetőségeket kínál	Lepusztult rom
Exkluzív, csendes hely	Messze az üzletektől és iskoláktól
Rendkívül keresett ingatlan	Teljesen jellegtelen ingatlan
Tágas hall, otthonos nappali, három hálószoba és modern konyha	Aprócska hall, kicsiny nappali, 3 hálószoba gardrób nélkül és frissen festett konyha
Közlekedés a kapunál	A busz két méterre áll meg a bejáratnál
Fényes, napos	Nyugatra néz
Könnyen karbantartható udvar	Nincs udvar
Számos eredeti vonása van	Kinn a véce meg a mosókonyha
Barkácsolóknak ideális	Egy vagyonba kerül rendbe hozni
Pompás a kilátás a kikötőre!	Orrfacsaró a halszag

A legbosszantóbb metaszavak és frázisok közé tartozik például a „tudja”, a „valahogy” vagy a „hogya is mondjam”. Ezek az alattomos frázisok a társadalom kevésbé jó módú és művelt tagjai között gyakoribbak, gyakran hallhatjuk őket a telefonhívásos rádióműsorokban is.

Íme egy tipikus példa: a rádióműsor arra buzdítja a hallgatóit, hogy telefonáljanak és beszélgessenek személyes vagy aktuális témákról. A műsort vasárnap esteként adják, és egy közismert pap vezeti. Gyakran telefonál tanácsot kérve egy-egy fiatal, tizenéves lány, aki rájött, hogy terhes, és nem tudja megtalálni a gyerek apját. Ahelyett, hogy a lány azt mondaná: „Terhes vagyok, mit csináljak?”, a beszélgetés rendszerint a következő sémát követi:

TELEFONÁLÓ: Elmentem a diszkóba egy fiúval, és most... tudja!

PAP: Nem, nem tudom.

TELEFONÁLÓ: Hát, aztán föl vitt a lakására, és aztán megcsókol, és aztán valahogy... hát... tudja!

PAP: Nem, nem tudom. Pontosán mi is történt?

TELEFONÁLÓ: Hát, miután megcsókol, tudja, valahogy... tudja... és most úgy... valahogy... hogy is mondjam... tudja... és nem tudom mit csináljak.

A lány a mondat végén fölemelte a hangját, a hallgatók pedig törtek a fejüket: most kérdezték vagy kijelentett valamit, egyáltalán, befejezte-e a mondanivalóját. Elismerem, a beszélgetésnek ez a csökköt formája inkább végtelen, mint általános, és a „tudja” frázist hangsúlyozza, ami mindig arra mutat, hogy a beszélő nem biztos abban, amit mond, és arra ösztökéli a hallgatót, hogy megértését az „aha, aha” klisével jelezze.

A „tudja” azért annyira bosszantó, mert a maga módján azt mondja: „Tudom, hogy nem fejezem ki magam világosan, de maga van olyan intelligens, hogy tudja, mit is akarok mondani.” A „valami”, a „valahogy” és a „hogya is mondjam” bocsánatot kérnek, amiért a beszélő nem ismeri a helyes szót.

Ha a metanyelv minden elemét száműznénk a hétköznapi beszélgetésekből, akkor a mondókánk rövid, metsző és lényegre törő lenne, és úgy tűnne, mintha gorombák és durvák lennénk és mit sem tudnánk egymásról. A metanyelv enyhíti a csapásokat, amelyeket egymásnak osztogatunk, módot ad a titkos manipulálásra, és kiemeli az éreinkeinket, vagy szelepet nyit egy sor érzelmennek, anélkül, hogy otrombán gorombák lennénk. Két idegen találkozásakor a társalgási frázisokból, kérdésekből, közlekedésekből és kijelentésekből álló szertartás időt ad annak fölbecsülésére, hogy kifejlődhet-e közöttük valamiféle kapcsolat. A szertartás rendszerint azzal kezdődik, hogy „Hogy van?”, ez rendszerint kiváltja a „Remekül” klisé, amire a kérdező azzal — vagy valami hasonlóval — válaszol, hogy „Örömmel hallok”. Ez a nyitószerződés annyira begyakorlott folyamat, hogy ha a „Hogy van?” kérdésre az a válasz: „Most halt meg az anyám”, gyakran arra is az, „Örömmel hallok” következik. A búcsúszertartás is hasonló ehhez, legáltalánosabb formulája a „viszlát”. Akkor mondjuk, hogy „Örülök, hogy megismerhettem”, amikor a jövőben nem szándékozunk fenntartani a kapcsolatot.

A metanyelv könnyen felismerhetővé teszi az előítéleteket. Hányszor találkozunk nyilvános illemhelyeken a következő feliratokkal: „Férfiak” és „Hölgyek”. Ez előítéletet árul el a férfiakkal szemben, mert arra utal, hogy a férfiak nem urak vagy „úriemberek”, vagy elfogultságot sugall a nők iránt, mert míg a férfiak férfiak, a nők hölgyek. A metanyelv mindenütt jelen van; nemcsak fontos szerepet játszik a kapcsolatok kialakításában, hanem a testbeszédhez hasonlóan olyan eszköz, amelyet jól felhasználhatunk a másik ember valódi szándékának kiismerésére.

A legtöbb férfi tudja például, hogy ha egy hölgy azt mondja „Nem”, az azt jelenti: „Talán”, és ha azt mondja „Talán”, úgy érti: „Igen”, de ha azt mondja: „Igen”, akkor nem úrinő. Ez a régi vicc jól illusztrálja, hogy amit *mondunk*, nem jelenti szükségképpen azt, amit mondani *akarunk*.

Minden új nemzedék életében új metaszavak jelennek meg, miközben a régiek kikopnak a használatból. Angol nyelvterületen az 1920-as és az 1940-es évek között a „kifejezetten” és a „valami ilyesmi” angol megfelelői voltak a legnépszerűbb metaszavak. A „kifejezetten”-t a jelzők hangsúlyozására használták — például: „Maga kifejezetten korrekt.” Ez a túlhangsúlyozás gyanút ébresztet a beszélő szándékait illetően; valószínűleg azért érzi szükségét a túlzásnak, mert nem bízik a szavai hihetőségében. A „valami ilyesmi” mentegetőzés volt az esetleges helytelen szóhasználatért, a modern angolságban a „ha úgy tesszük” megfelelő lépett a helyébe, míg a „kifejezetten”-t kiszorította a „tulajdonképpen”. Ha valaki azt mondja: „Tulajdonképpen nem értek egyet magával”, nyugodtan válaszolhatjuk rá: „Tulajdonképpen fityülsz rá.”

Ahogy közeledünk a huszadik század végéhez, az üzleti életben is egyre terjed a metanyelv használata. Száz évvel ezelőtt a munkaadó kirúghatta az alkalmazottját, és rákiabálhattott: „Pusztulj innen, te lusta disznó!”, de a szakszervezetek és más testületek nyomása ezt a módszert kizárta, így előtérbe került a metanyelv. Napjainkban a lusta alkalmazott egy vállalati körlevelet kap, amely nagyjából így szól: „A vállalat export-főosztályának átfogó újjászervezése következtében az alkalmazottak hasznára és a vállalat javára szükségessé vált a bélyegnyalói és kávéfőzői munkakörök összevonása. Joe Bloggs bélyegnyaló csoportvezető úgy döntött, hogy lemond a tiszttségéről, és a szabad piacon keres alkalmaztatást, ahol képzettsége minden bizonnyal kitűnő pozíciót biztosít majd számára.” Ez még mindig azt jelenti, hogy „Pusztulj innen, te lusta disznó!”, de a metanyelv használata elfogadhatóbb a többi alkalmazott számára és féken tartja a szakszervezeteket.

Nem a szó számít

Önmagukban a pusztá szavak egyáltalán nem, vagy csak nagyon kevés emocionális üzenetet hordoznak. Hasonlóan a számítógép képernyőjén megjelenő szavakhoz, csak tényeket és információkat

szolgáltatnak. A szemtől szemben folytatott beszélgetésben a szavak maximális hatása mindössze 7 százalék. Amikor a szavakat leírjuk, elvesztik érzelmi tartalmukat; könnyű belátni, hogy egy tárgyalótermi jegyzőkönyv miként juttathat börtönbe egy ártatlan embert. A tényleges igazság az összefüggések, a körülmények és a szóhasználat megértésében rejlik.

Ebből következik, hogy sokkal több vitát robbantanak ki az egyes kérdések, ha a nyomtatott sajtóban jelennek meg, mint ha bármely más közlésformában: rádióban vagy tévében, mivel az olvasó individuálisan és személyesen értelmezi a szavakat. Amit az egyik ember így olvas, azt egy másik nem szükségképpen értelmezi ugyanúgy. Allan Pease erre akkor jött rá, amikor hétéves Cameron fia a nagymamájánál töltötte a szünidőt. A legtöbb hétéves fiúhoz

hasonlóan ő is „csúnya” szót tanult az iskolában, és a nagymama jelenlétében is használta őket. Nagymama elhatározta, hogy erélyes lesz, és ezt nem tűri el.



NAGYMAMA: Cameron, van két szó, amelyeket *én nem* akarok hallani *ebben* a házban. Az egyik a „szar”, a másik a „baszd meg”. CAMERON: Oké, nagyi. Mi az a két szó?

Cameron azt hitte, a nagymamája két meghatározott szót tiltott meg neki, és mivel az idős hölgy az „én nem” és az „ebben” szavakra helyezte a hangsúlyt, az üzenetet úgy dekódolta, hogy nyugodtan használhatja a kérdéses szavakat, ha a nagymamája nem hallja őket abban a meghatározott házban. Mindenütt másutt továbbra is használta ezeket, a nagynya jelenlétében viszont csak akkor, ha valahol másutt voltak. Íme egy klasszikus példája annak, hogyan vezethet feszültségekhez a szavak téves használata és félreértelmezése.

A szavak és az érzelmi kötődés

A birtokos viszonyban említett szavak a beszélő érzelmi kötődését jelzik az illető szavak tárgyához. Például „a feleségem” érzelmi kötődést mutat, míg „az asszony”, ami a feleséget tárggyá változtatja, tagadja ezt az érzelmi kötődést, sőt megvetésre vagy ellenségeségre vall. „A főnököm” érzelmi kapcsolatra utal a főnökkel, míg az „a főnök” eltávolít tőle. „Hazámnak súlyos pénzügyi nehézségei vannak” mélységes aggodalmat jelez a probléma miatt, ezzel szemben az „Ausztáliának súlyos pénzügyi nehézségei vannak” azt mondja, hogy „ez az ő gondjuk, nem az enyém”.

A „neki” és „vele” szavak jelzik az emberek közötti távolságot. Ha valaki „nekiünk” beszél, azzal eltávolít minket magától, és valószínűleg azt jelenti, hogy az illető „rólunk” fog beszélni. A „neki” szónak olyan erős emocionális felhangjai vannak, hogy amikor ezt a frázist használjuk: „jól megmondtam neki”, akkor letolásra gondolunk. Ha viszont „vele” beszélünk, az arra utal, hogy együttesen kommunikáltunk, és a beszélgetésünknek lesz is valami eredménye. Ha azt mondjuk valakinek, hogy van valami mondanivalónk „neki”, akkor ez alighanem gátat fog emelni kettőnk közé. Nagyobb az esélye, hogy rá tudjuk venni az együttműködésre, ha „vele” akarunk beszélni.

Nemrégiben tárgyalás közben valaki a megbeszélés befejezésével lenyegetőzött, és azt mondta: „Akkor majd mindegyikünk megy a maga útján.” Ezt a frázist szerelmesek szokták használni szakításkor, nem komoly üzletemberek. Ez ráébresztette a másik tárgyaló felet, hogy partnere személyes vagy emocionális kötődést érez iránta. Erre ő is megváltoztatta tárgyalási pozícióját: a személytelen pénzügyi megközelítésről áttért a személyes alapú tárgyalásra, ami be is vált. A tárgyalásokat kölcsönös meglegedésre zárták le.

Melyik szóra esik a hangsúly?

Ha egy mondatban minden egyes szónak megváltoztatjuk a hangsúlyt, azzal teljesen megváltoztathatjuk a mondat jelentését. Olvassuk el az alább következő mondatokat, a hangsúlyt mindig a *dőlt betűvel* szedett szavakra helyezve, és figyeljük meg, hogyan változik a jelentésük.

„Nekem kell elfogadnom ezt az állást.” (*Inkább nekem, mint neked.*)

„Nekem el kell fogadnom ezt az állást.” (*Nincs más választásom.*)

„Nekem el kell fogadnom ezt az állást.” (*Inkább el kell fogadnom, mintsem kritizálnom vagy elutasítanom.*)

„Nekem el kell fogadnom ezt az állást.” (*És nem egy másikat.*)

„Nekem el kell fogadnom ezt az állást.” (*Megvetem.*)

Ez a példa mutatja, hogy különböző szavakat hangsúlyozva manipulálni lehet, hogy mit hallanak az emberek, és azt is, hogyan lehet az újságban olvasottakat tévesen értelmezni.

Tegyük fel valakinek a következő kérdést a dőlt betűvel szedett szavakat hangsúlyozva, és figyeljük meg a választ: „Hány állatot vitt fel Mózes *minden fajtából* a bérékára?” Legtöbbször erre számszerű választ adnak, és akik gondolkoznak a kérdésen, rendszerint azt válaszolják: „kettőt”. A válasz pedig valójában az, hogy egyet se. Nem Mózesnek volt bérékára, hanem Noénak. Amikor azt hangsúlyozzuk, hogy „*minden fajtából*”, más választ kapunk,

mintha a „Mózeszt” hangsúlyoznánk, hiszen akkor a trükk nyilvánvaló lenne.

Íme egy másik péda: „Mikor kezdődött a történelemben Ausztrália, A'-val és a végződött V'-vel?” A válasz az, hogy „mindig”, mert az „Ausztrália” mindig „A”-val kezdődött, a „végződött” szó pedig mindig „V”-vel. Ha az „Ausztráliát” hangsúlyozzuk, beugratjuk a válaszolót, aki rosszul válaszol.

Ahogy a hallgatót manipulálni lehet, hogy előre meghatározott választ adjon egy kérdésre, mindennapi beszélgetéseink jó részének is előre meghatározott célja, hogy manipuláljuk hallgatóinkat, ami gyakran nem tudatos. Most azt vizsgáljuk meg, hogyan megy végbe.

Klisé

Ahogy az emberek ismétlődő, bosszantó szokásokat vesznek fel a testbeszédükben, ugyanúgy használnak kliséknek nevezett elcsépett és megkopott frázisokat is, amelyek vagy véget vetnek a társalgásnak, vagy arra buzdítják hallgatójukat, hogy ő is egy klisével hozakodjon elő. A klisék előre csomagolt szavak és szólások; fantáziátlan emberek használják őket, vagy azok, akik lusták ahhoz, hogy érzékletesen írjanak le egy szituációt. (A lapos közhelyek és a maguktól értetődő igazságok a klisék más fajtái.)

A klisék hasznos kulcsokat szolgáltathatnak a beszélő gondolataihoz. A „mellesleg” például afféle bocsánatkérés valami lényegtelen dologért, és angol megfelelője egyike a leggyakrabban használt kliséknek a modern angolságban. A „mellesleg” több formát ölthet, köztük olyanokat, mint az „erről jut eszembe”, a „mielőtt elfelejténém” és az „éppen azon törtem a fejemet”. Mindig az a szándék rejlik mögöttük, hogy csökkentsek annak a jelentőségét, amit a beszélő mondani akar. Például: „Kösz, hogy kölcsönadta a kocsiját — mellesleg mindig be volt horpadva a lökhárítója?” Ebben az esetben a „mellesleg” annak a ténynek az elrejtését szolgálja, hogy a mondanivaló legfontosabb része a behorpadt lökhárítóra vonatkozó kérdés.

A „mellesleg” felhívja rá a figyelmünket, hogy az utána következő szavak alkotják majd a kijelentés kulcsfontosságú részét.

John, igazán nagyra becsüljük a programon végzett munkádat, nagyon jól dolgoztál. Mellesleg az egyhetes szabadságodat a jövő hónapra kell halasztanod.”

Mit tegyünk a klisék ellen, ha magunk is hajlamosak vagyunk használni ezeket? Legjobb, ha teljesen töröljük őket a szótárunkból. Ha ez nehezebbre esik, módosítsuk őket, alakítsuk át humorossá, ami a hallgató számára még üdítő is lehet. Például ott van a „jobb ma egy veréb, mint holnap egy tűzok” klisé — ezt átalakíthatjuk arra, hogy „Jobb ma egy tűzok, mint holnap egy veréb”. De ha nyitva akarjuk tartani a beszélgetést, legjobb, ha teljesen száműzzük a kliséket, a maguktól értetődő igazságokat és a közhelyeket, és begyakoroljuk a fantáziadúsabb gondolkodást. Eleinte ez nem könnyű, de sokat fog emelni társalgásunk színvonalán.

Metanyelvi egyszavasok

Vizsgáljunk meg most néhányat azok közül a legáltalánosabban használt metasavak közül, amelyek azt jelzik, hogy valaki alighanem megpróbálja álcázni az igazságot, vagy félre akar vezetni minket. A „becsszóra”, az „őszintén”, az „őszintén szólva” mind arra mutat, hogy a beszélő éppenséggel jóval kevésbé őszinte vagy becsületes, mint ahogy állítja. A jó megfigyelők őszintén szólva deklarálják ezeket a szavakat, és az a „spűrjük” támad, hogy a beszélő megpróbálja átrázni őket. Például: „Őszintén szólva, ez a legjobb ajánlat, amit tehetek” — lefordítva azt jelenti: „Nem ez a legjobb ajánlatom, de hátha elhiszed.” Az, hogy „szeretlek” hihetőbb, mint az, hogy „becsszóra szeretlek”. A „kétségkívül” okot ad a kétkedésre, a „nem kétséges” már egész határozottan kétélyt ébreszt.

Sok emberben kialakult az efféle szavak használatának szokása. Gyakran őszinte kijelentések bevezetőjeül használják ezeket, ami azzal a káros hatással járhat, hogy a kijelentés nem tűnik igaznak.

Kérdezzük meg barátainkat, rokonainkat és munkatársainkat, hogy észrevették-e valamelyiket ezek közül a metasztázisok közül a beszédünkben, és ha igen (ami valószínű), akkor kezdjük majd megérteni, miért nem képesek egyes emberek kettőnk kapcsolatában megbízni bennünk. Az „oké?” és az „igaz?” kérdések rákényszerítik a hallgatót, hogy egyetértson a beszélő nézőpontjával. „Egyetért ezzel, igaz?” — halljuk, és a hallgató kénytelen a maga részéről is azzal válaszolni, hogy „igaz”, még ha nem is ért szükségképpen egyet a beszélővel. Ez az „igaz?” egyben kétséget árul el afelől is, hogy a hallgató képes-e befogadni és világosan megérteni azt, amiről szó van.

A „csak” szót az utána következő szavak jelentőségének csökkentésére használják. „Csak öt percet rabolok el az idődből”, mondják az időpocsékolók, valamint azok, akik egy órát szándékoznak elvenni az időnkéből, míg az „öt percig hallgass meg” határozottabb és hihetőbb. A „csak” szót csak arra használják, hogy a bűntudatukat enyhítsék, és elhárítsák a kellemetlen következményeket. Nemrégiben például egy anya bezárta a csecsemőjét a kosiba, amíg bevásárolt az ABC-ben. A hőmérséklet 35 °C volt, a baba sajnálatos módon hőgutát kapott és meghalt. Az anya a sajtó kérdéseire azt válaszolta: „Csak tíz percig voltam el.” A „csak” szóval jócskán felmentette magát a kárhoztatás alól. Ha azt mondta volna: „Tíz percre mentem be”, az bűntudatosnak hangzott volna, és súlyosan elítélték volna a felelőtlenségéért. (A metanyelvben „tíz perc” rendszerint meghatározatlan időegységet jelöl, valahol húsz és hatvan perc között.)

A „csak 9,95 dollár” vagy „csak 40 dollár előleg” arról igyekszik meggyőzni a hallgatót vagy az olvasót, hogy a felszámított ár jelentéktelen. Az „én is csak ember vagyok” annak a jelszava, aki nem akarja vállalni a felelősséget a baklövéséiért; a „csak meg akartam mondani neked, hogy szeretlek”, a félénk szerelmes álcája, akinek ki kellene mondania, hogy „szeretlek”.

Valahányszor azt halljuk, hogy valaki „csak”-ot használ, át kell gondolnunk, miért próbálja az illető csökkenteni annak fontosságát, amit mond. Azért-e, mert az embereknek általában nincs hoz-

zá önbizalmuk, hogy kimondják, amit valójában éreznek? Vagy szándékosan próbálnak becsapni minket? A felelősséget próbálják elkerülni? A választ megadhatja a „csak” alapos vizsgálata abban az összefüggésben, amelyben előfordul.

A „megpróbálom” szót olyan emberek használják, akik rendszerint alulteljesítenek vagy kudarcra hajlamosak. Jó előre bejelentik vele, hogy esetleg nem fognak boldogulni a feladattal, sőt, számítanak rá, hogy kudarcot fognak vallani. Amikor megkérnek valakit egy bonyolult feladat elvégzésére, esetleg azt mondja, „megpróbálom” vagy „megteszem, ami tőlem telik” — ami ugyanazt jelenti, mert mind a kettő a közelgő kudarcot jelzi. Ezek a kifejezések lefordítva azt jelentik: „kételyeim vannak, képes vagyok-e megcsinálni”. Amikor aztán az illető végül kudarcot vall vagy elrontja a dolgot, azt mondja: „Hát, én megpróbáltam”, újra megerősítve, hogy nem bízott benne, képes lesz-e elvégezni a dolgát. Az „én csak segíteni próbáltam” frázis a kéretlen beavatkozók és a pletykafészek jelszava, amikor rajtakapják őket, hogy más dolgába ütnek az orruk. Ebben az összefüggésben a „csak” a szándékos beavatkozás jelentőségét próbálja csökkenteni, a „próbáltam” pedig azt jelzi, hogy az illető nem szükségképpen szándékozott segíteni a probléma enyhítésében. Ha egy vérmes férfiú illetlenül kikezdi egy nőt, és kap egy pofont, esetleg azt mondja: „Én csak megpróbáltam kedves lenni hozzá”, hogy gyatra technikáját leplezze.

A „meg fogjuk vizsgálni”, a „mi mindent megteszünk” és a „meglátom, mit tehetek” azoknak a nagyvállalati vezetőknek és kormánytisztviselőknek a kedvenc fordulatai, akik el akarják hárítani maguktól a felelősséget.

Amikor beszélgetés közben efféle frázisokat hallunk, kérjük fel az illetőt, hogy nyilvánítsa ki egyértelműen a szándékát, mielőtt rábíznánk egy feladatot. Jobb, ha valaki „nem akar” kísérletezni egy megbízással, mint ha „megpróbálja” és kudarcot vall vele. A „megpróbálom” körülbelül annyira megnyugtató, mint a „határozottan talán”.

Metanyelvi kétszavasok

Az „igen, de” megpróbálja beleegyezést színélve elkerülni a megfélemlítést. A „de” általában ellentmond az előző szónak, vagy azt jelzi, hogy az illető addig hazudott. „A feleséged úrinő, de...” (de nem az). Az „igen, de” helyett állhat „azonban” vagy „csak” is. „Elfogadom, amit mondasz, azonban...” (nem fogadom el, amit mondtál). „Nagyon szép ez a ruha, csak...” (utálom).

A „tisztellel”, ami „illő tisztelettel” formában is megjelenhet, világosan azt jelenti, hogy a beszélő egyáltalán nem, vagy alig tiszteli a hallgatóját, sőt kifejezetten megveti. „Nagyra értékelem a megjegyzéseit, uram, de hadd jelentsem ki, tisztelettel, hogy nem értek velük egyet.” Ez csak annak a tekervényes kifejezése, hogy „mekkora marhaság”, és csapást szándékozik mérni a hallgatóra, miközben puhán ejti.

Vettek már részt valaha olyan beszélgetésben, ahol a beszélő eleinte meggyőzőnek hatott ugyan, de minél tovább beszélt, annál kevésbé találták meggyőzőnek? Jó esély van rá, hogy közben többször azt mondta: „higgye el”. Ez a kétszavas metanyelv egy másik ellentmondásos példája. A „Higgye el, ennél jobb ajánlatot nem kaphat” gyakran ezt jelenti: „Ha rá tudlak szedni, hogy higgyél nekem, akkor most megveszed, és nem nézel körül.” Ha valaki valószínűleg hazudik, a metanyelvvvel elárulja a turpisságot. Minél meggyőzőbb próbál lenni a „higgye el”, annál nagyobb a hazugság. Ha a beszélő úgy érzi, hogy nem fogunk hinni neki, vagy hihetetlen, amit mond, akkor azzal kezdi a megjegyzéseit, hogy „higgye el”. A „nem hülyéskedek” vagy a „Hát hazudnék én magának?” csak a „higgye el” változatai. A csúszhazugság így hangzik: „Higgye el, nem hülyéskedek. Hát hazudnék én magának?” (Csak adjon rá esélyt!)

Minden beszélgetésben az egyik leggyakrabban használt frázis a „hát persze”, vagy „persze”, vagy a „természetesen”, amelynek három közkeletű jelentése van. „Nagy hülye lehetsz, ha ilyeneket kérdezel” (szarkasztikus); „Én olyan tájékozott vagyok, hogy mindent tudok, amit erről tudni lehet” (beképzelt); „Tudom, elég

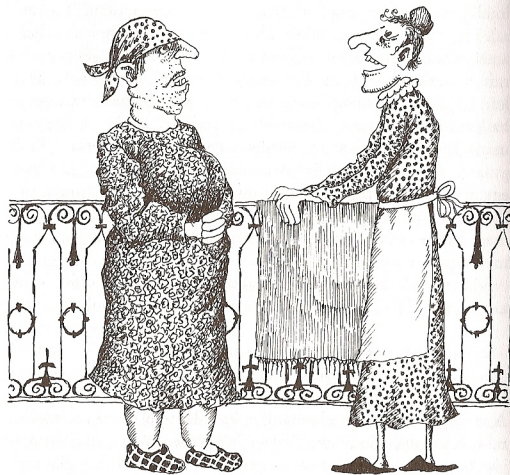
intelligens vagy, hogy tudjad, de azért mégis megemlítem” (udvarias). Leggyakrabban valamiféle feltételezés bevezetésére használják, amelynek elfogadására rá akarják venni a hallgatót. A „persze számítok a szokásos 10 százalékos árengedményre” azt példázza, amikor a beszélő véleményét „persze” vezeti be, feltételezve, hogy a hallgató is osztja ezt a véleményt. A „persze” arra utal, hogy az utána következő kijelentés megfelel a normális gyakorlatnak, és gyakran a saját álláspont érvényesítésének eszközeként szolgál, mintegy arra hivatkozva, hogy azzal mindenki egyetért. Amikor egy tárgyalás során valaki azt mondja: „persze nem fogjuk betartatni magukkal ezeket a feltételeket”, az gyakran azt jelenti: „de még mennyire betartjuk”.

Elemezzünk most néhány általánosan használt kifejezést és frázist, és vizsgáljuk meg a valószínű metanyelv-tartalmukat.

Manipulátorok és átverősök

A manipulatív metanyelv elárulja, ha valaki bele kíván taszigálni minket valamibe, amit akar, vagy érvényesíteni akarja az álláspontját. A „nem gondolja, hogy?”, a „nincs az az érzése?” és a „hát nem igaz?” mind igenlést kérnek a hallgatótól, és lehetővé teszik a beszélő számára a manipulációt. A „mint talán tudja” és a „nem kétséges” is hasonló célt próbálnak elérni, és mintegy vállon veregetik a hallgatót, amiért olyan okos, hogy tudja, vagy arra utalnak, hogy a hallgató már ismeri a tényeket. Az „a jó szívem miatt” már igazi átejtés: felhívja a figyelmünket a beszélő esetleges ocsmány szándékaira. A „kell” és a „kellene” fordításban „véleményem szerint”-et jelent, és angol megfelelője (should) egyike az angol nyelv legmanipulatívabb szavainak. Ha valaki azt mondja: „Nem kétséges, hogy tudatában van: azt kell tennie, ami helyes”, az azt jelenti: „Csináld pontosan azt, amit én akarok”.

Ott vannak aztán a pletykafészek és a locsi-fecski, akiknek a jelek szerint az a fő életcéljuk, hogy elterjesszenek és kiszínezzenek minden pletykát, amit csak hallanak vagy kitalálnak. Ellenállha-



atlan vágyat éreznek az információk terjesztésére, de ezt öntudatlanul megpróbálják titkolni, és azt mondják: „ezt nem fogja elhinni, de”, vagy „ezt nem lenne szabad elmondanom magának, de”, vagy „erről senkinek egy árva szót se”. A „nem akarok pletykát terjesztetni” rendszerint azt jelenti: „imádok pletykákat terjesztetni”; a „nem akarok üres fecsegést hallgatni” pedig gyakran azt akarja kifejezni: „egyenesen térjen rá a szaftos részletekre”; a „tudom, hogy semmi közöm hozzá” valójában azt mondja: „Lássuk, bele tudom-e ütni az orromat”.

A „szeretném remélni” ügyes módja annak, hogy ne mondjunk véleményt, miközben a mondókánk úgy hangzik, mintha mondanánk. Egy jól ismert politikus nemrégiben ezt mondta: „Szeretném remélni, hogy az adók az év végéig nem fognak emelkedni.”

A „szeretném” azt jelenti, hogy „normális körülmények közt”, a „remélni” pedig vágyak irányította gondolkodásra utal, azaz nem számít rá, hogy a remény valóra válik. Mondata lefordítva tehát azt jelenti: „Normális körülmények közt nem szeretném, ha az adók idője növekednék, de minden valószínűség szerint mégis ez fog történni.” Két hónappal ez után a kijelentés után bevezették a vagyonadót és megadóztatták a nyugdíjakat.

Az „erről mesélhetnék” arra a válaszra csábítja a hallgatót, hogy „hosza, rajta”! Kétféleképpen alkalmazzák, vagy humorosan, vagy vitára vezető csapdaként. Humoros összefüggésben a „no, mondja” válaszra vár, és miután elmondta, hallgatói kötelesek nevetni. Amikor vitát vagy veszekedést provokál, ilyesféleképpen hangzik:

BOB: Sue olyan jó természetű, tiszta életű lány. *(Dicsér egy harmadik személyt.)*

SALLY: Erről mesélhetnék. *(Csapda.)*

BOB (kötekedve): Hogy érted ezt? *(Bekapja a horgot mindenestül.)*

SALLY: Nem akarok pletykákat terjesztetni, de... *(Szaftos pletyka következik Sue-ról.)*

Bob jobban tette volna, ha elkerüli a csapdát, és témát változtat vagy véget vet a beszélgetésnek. Sally horgot dobott neki, ő meg ráharapott, hamarosan megindul az orsó, behúzzák és kibelezik, mint egy halat.

Két további közkedvelt mondás tartozik még ide. A „félre ne érten” azt jelenti, hogy „nem fog tetszeni, amit mondani fogok, de nem törődöm vele”, míg a „nem a pénzről van szó, hanem az elvről” rendszerint azt jelenti, hogy igenis a pénzről van szó. (Jobb, ha megnézzük, megvan-e még a tárcánk, mielőtt az illető elmegy.)

Éntömjénezők

A gyerekkortól tartó nevelés és szoktatás a legtöbb embert megakadályozza abban, hogy ilyesmiket mondjon: „tehetséges vagyok”, „ügyes vagyok”, „jó vagyok”, és visszatartja más, hasonlóan önhitt kijelentésektől is. Bár a legtöbb ember nem mond

ilyeneket, mert ezt egy láthatatlan harmadik fél, az „ők”, a „mindenki”, a „nyilvánosság” megakadályozza, a metanyelv világossá teszi, mennyire vágyik kimondani, hogy „jó vagyok”. Kínosan nyilvánvaló a felfuvalkodott én a „szerény véleményem szerint”-ben, amely az idősebb énmániasok kedvence, míg a fiatalabb önmádók „ha kíváncsi a véleményemre”-vel mutatják ki beképzeltségüket, mikor éppen senki sem kérdezte a véleményüket. A jelenség más változatai egyebek közt a „távol álljon tőlem, hogy ellentmondjak, de...” vagy a „talán nem helyénvaló részemről, hogy ezt mondjam, de...” Ezek valami mély és jelentőségteljes gondolatot vezetnek be, és a hallgató jobban teszi, ha odafigyel.

Az üzleti életben sok vezető azzal próbálja elrejtetni a beképzeltségét, hogy „csak úgy eszébe jut” valami, ami lehetővé teszi, hogy szó nélkül átmenjen egy reménytelen javaslat vagy mesterséges reflektorfénybe kerüljön egy jó ötlet. Ez megengedi a vezetőnek, hogy zseninek lássék, aki „kapasból” ragyogó dolgokra képes.

Felfuvalkodott énjét jól felismerhetővé teszi az, aki a királyi egyes szám harmadik személyben beszél magáról. Nemrégiben egy közgyűlésen egy felsővezető, nevezzük Bob Brownnak, azt mondta: „Bob Brown azért van itt, hogy a céget szolgálja, és az a-tája mindig nyitva áll.” Valódi üzenete persze az volt, hogy: „Azért vagyok itt, hogy tiszteljete, imádjatok, ajnározzatok és bálványozzotok.”

A túlságosan felfuvalkodott embereknek megvannak rá a maguk módszerei, hogy akkor is jelentőségteljesnek tűnjének, amikor nem is csináltak semmit. Egy ilyen énmániákust egyszer felkérték, hogy járuljon hozzá egy, a harmadik világ chezó népeit segítő pénzalaphoz, mire a nála gyűjtőívvel megjelenő embernek azt válaszolta, hogy „a maga módján már megtette, amit tudott”, ami rejtelmesen és imponálóan hangzik. Amikor megszorogatták, árulja már el, mit is tett, elmondta, hogy útban egy svájci sívakációra egy hétvégen megállt Indiában, és annyira elszórnyedtt az ott látottakon, hogy sok embernek javasolta: támogassák a harmadik világbeli gyerekeket. Metanyelven adott válaszában valódi üzenete a következő volt: „Különb, okosabb, gazdagabb és dinamikusabb va-

gyok, mint te.” (Végül azzal fejezte be a mondókáját: „Rólam már eleget beszéltünk. Halljunk valamit magáról is. Mi a véleménye az új Mercedesemről?”)

Érdeklődéskeltők és rábeszélők

Az érdeklődés felkeltésére hivatott fordulatokkal az unalmas beszélgetéseket próbálják meg fenntartani azok, akik bizonytalanul érzik magukat abban, amit mondanak — valószínűleg azért, mert a mondanivalójuk érdektelen, vagy mert szájmenésben szenvednek. Az „Azt hallotta, mikor a...” a gyatra vicceselők kliséje. „Nem” kliséválaszt követel, és felszólítja a hallgatót, hogy tagadja le, ha ismerné a viccet, és készüljön fel a poénra a nevetésre. Azok a viccek, amelyeket nem előz meg ez az elköptatott bevezetés, sokkal nagyobb sikert aratnak, és az olyan hivatásos komikusok vagy csevegők, mint Dave Allen vagy Johnny Garson, soha nem alkalmazták. Sok, nyilvánosság előtt beszélő szónok az „erről jut eszembe az a történet, amikor” fordulatot használja, amelynek ugyanez a sorsa.

„És tudja, mit mondtott erre?” Ezt az unalmas, idegrángáshoz hasonló verbális eszközt arra használják, hogy bevonják a hallgatót az akadozó beszélgetésbe, és arra a válasza köteleznék, hogy „nem, mit?”. Hasonló az „ó és mit gondol, mi történt?”. Amikor legközelebb ismételtlen halljuk ezeket a frázisokat, válaszoljuk azt, hogy „nem, de nem is érdekel”, aztán figyeljük a reakciót. Meg leszünk lepve, milyen sokan eleresztik a fülük mellett a megjegyzésünket, és csak beszélnek tovább.

A rábeszélő klisék megpróbálnak egyetértést kioroszakolni használatuk álláspontjával. A „mi a véleménye arról, hogy...” után a beszélő személyes érzései következnek egy témáról. Amikor egy nyugdíjas azt kérdezi: „Mi a véleménye az új nyugdíjadóról?”, az lefordítva azt jelenti: „Én ellenzem”. Leszerelhetjük, ha azt válaszoljuk: „Ez jó kérdés. Magának mi a véleménye?” Ezzel ugyanis elkerülhetjük a vitát.

Az a frázis, amely a legpozitívabb gondolkodású embert is elcsúggeszti, „miért nem”-mel kezdődik, aztán egy pozitív kijelentéssel folytatódik. „Miért nem megyünk le a strandra?” kérdezik, és a hallgató óhatatlanul okokat kezd keresgélni, amelyek a strandolás ellen szólnak, míg a „menjünk le a strandra” valószínűleg cselekvésre indít. „Miért nem kaphatunk mára szabadnapot, főnök?” — kérdi az alkalmazott, mire a főnök tüstént kigondol rá valami okot, amiért nem lehet. A „miért ne?” ugyanilyen negatív válasz egy pozitív kijelentésre. Amikor valaki azt kérdezi: „Lenne kedved ma este elmenni valahová?”, a „miért ne” választ esetleg „nem”-ként fogja dekódolni.

A „miért nem megyünk el egyszer ebédelni?” kérdés pozitív választ kényszerít ki, és biztosítja, hogy az ebéde soha ne kerüljön sor. Az „egyszer” ebben az összefüggésben azt jelenti: „remélhetőleg soha”. Pompás mondat olyanoknak szánva, akiket nem kedvelünk túlságosan.

Az „azt hiszem, ebben mindannyian egyetértünk” arra próbál rákényszeríteni minket, hogy fogadjuk el és ne vitatkozzunk, míg a „szeretnék egy dolgot teljesen világossá tenni” megvetést mutat a hallgató iránt, kétségbe vonja az intelligenciáját és azt a képességet, hogy világosan meg tud érteni valamit.

Amikor már tudjuk, mit is hallgatunk, ezeknek a frázisoknak a megfejtése nemcsak hasznos, hanem mulatságos is.

Metanyelv slágerek

Íme néhány népszerű metafrázis és metakijelentés, melyeket nap mint nap hallunk. A „nem voltam udvariatlan, ugye?” azt jelenti, hogy „tudom, hogy udvariatlan voltam, de fűtyülök rá”, míg a „nem beszéltem túl sokat, ugye?” azt jelenti, hogy „tudom, hogy túl sokat beszéltem, de kérlek mondd azt, hogy nem”, mivel „nem” választ követel a hallgatótól. A „valami rosszat mondtam?” beismeri, hogy „valami rosszat mondtam”. Az „éppen azt akartam mondani” jelentése rendszerint az, hogy „eszem ágában sem

volt azt mondani”, mint annak a férjnek az esetében, aki félbeszakítja a feleségét, amikor az asszony az iránt érdeklődik, hogy mit csinált ilyen késő éjszakáig, és azt mondja: „Éppen azt akartam mondani, hogy milyen ragyogóan nézel ki.”

Az a nő, aki azt mondja: „Így nem mehetek ki az utcára”, igazából azt mondja: „akard, hogy kiöltözzek”. Később, a férfi lakásán, amikor azt sottogja: „Ígazán nem maradhatok itt”, ez azt jelenti, hogy „maradok”. (A férfi valószínűleg „egy kávéra” vagy „még egy utolsó pohár italra” hívta a lakására, amit tizennyolc éves korától aligha kell lefordítani bárkinek.)

A „nem szeretnék ...-nak tűnni” magában foglalja azt a szót, amely leírja a beszélő valódi érzelmeit. A „nem szeretnék gorombának tűnni” azt jelenti, hogy „mindjárt goromba leszek”.

Temetéseken valamennyien a metanyelv használatával rejtjük el valódi érzéseinket. A „mit lehet ilyenkor mondani?” azt jelenti: „jobb szeretnék nem beszélni róla”. A „ha bármit segíthetek, szólni!” azt jelenti, hogy „ne hívjon, majd én felhívom”, az „olyan fiatalon halt meg” pedig azt, hogy „én sem vagyok már a legfiatalabb”. A „bárcsak” a felelősség elhárítását szolgálja: „Bárcsak hamarabb jött volna a mentő.”

Veszekedés vagy vita során az olyan kijelentések, mint „ebbe ne üsd bele az orrod!”, „felejtsd el”, „a téma be van fejezve”, „eleget hallottam” és „mi értelme ennek?” mind azt jelenti, hogy „nem tudom tovább elviselni ezt a helyzetet”.

Üzleti metanyelv

Amikor üzletemberek és tárgyalófelek gyűlnek össze, burjánzik a metanyelv. A „nem akarom azt javasolni, hogy ezt csinálja, de” azt jelenti: „Ezt csináld”. Az „üzlet az üzlet” megpróbálja igazolni, miért vágott meg a beszélő valakit, vagy ésszerűnek akarja feltüntetni az üzleti etikátlanságot. A „ne kerüljessük a forró kását” gyakran csak nyitó frázis, amely „az üzlet az üzlet”-hez vezet, mikor valaki éppen ésszerűtlen követeléssel hozakodik elő.

A „ha — akkor” szerkezetű kijelentések használata lehetővé teszi a vásárlónak, hogy valami ésszerűtlen kéréssel lerázza magáról az ügynököt. A „ha elsejére le tudja szállítani, akkor árveszem” azt jelenti, hogy a probléma most már az ügynök gondja, nem a vásárlóé. A „mondok én magának valamit” és a „miért nem csináljuk azt” gyakran az ajánlatra mondott „nem”-et vezetik be. „Mondok magának valamit, John. Meggondolom a dolgot, és hétfőn majd megpróbálom visszahívni!” A metanyelv itt azt mondja: „Kösz, nem — ne hívjon föl, majd én hívom.”

A túlfeljelt ének is ott virítanak sok üzleti tárgyaláson. Mint már említettük, a „csak úgy eszembe jutott” lehetővé teszi, hogy az illető abban a színben tűnjön fel, mintha feleszületett képessége folytán úgy szórna a nagy ötleteket, mint a pattogtatott kukoricát, a „talán érdekelni fogja, ha megtudja” pedig azt vágja a pofánkba, hogy „én okosabb és jobban informált vagyok, mint te”. A „hadd fogalmazzam meg így” lefordítva azt mondja, hogy „nesztek a tényeknek egy eltorzított változata”.

Íme egy tipikus főnök—alkalmazott jelenet.

ALKALMAZOTT: Főnök, nem szeretném, ha úgy tűnne, mint ha panaszkodnék (*panaszkodok*), de (*megegyeztettem az ellentmondást*) mint maga is tudja (*leereszkedés*), két éve nem kaptam semmi fizetésemet, és tisztelettel (*nem tisztellek*) kérdek, nem kellene-e (*személyes véleményem szerint*) meggondolnia, hogy emeljen nekem.

FŐNÖK: Talán érdekelni fogja, ha megtudja (*én vagyok a dörzsöltebb*), hogy gondolkodtam rajta (*múlt idő*) és egészében (*ne menjünk túlságosan a részletekbe*) jó volt a munkája (*múlt idő*), de (*ellentmondás*) várnia kell (*csinálj amit mondok*), és majd meglátjuk (*a döntés elhalasztása*). Mondok én magának valamit (*nem!*). Alszom rá egyet (*nem olyan fontos, hogy ne aludjak miatta*), és majd tudatni fogom (*én vagyok a dörzsöltebb*), szerintem hogyan kellene végeznie a munkáját ahhoz, hogy nőjön a termelékenységé (*úgyis alkalmazatlan vagy rá*).

A jelenet végén az alkalmazott elballag, és azt mondja magában: „én megpróbáltam” (*nem számítottam rá, hogy sikerül*), míg a főnök azt gondolja: „az üzlet az üzlet” (*toll a füledbe*).

Családi jelenetek

A gyerekek ugyanolyan érzékenyen dekódolják a metanyelvet, mint ahogyan a testbeszédből olvasnak. Azok a szülők, akik felnőtt nyelven próbálnak beszélni a gyerekeikkel, frusztrációra vannak kárhoztatva, mivel a gyerekek messzemenőig bírják a metanyelvet. A gyerekekkel kapcsolatos frusztrációk rendszerint olyasféle klisékre vezetnek, mint az „és ne feleselj vissza!” — ez a felnőtt utolsó szava. A „mikor én annyi idős voltam, mint te” leggyakrabban megöli a gyerek és a felnőtt közötti párbeszédet, főleg azért, mert a gyerekek nem hiszik el, hogy egy felnőtt valaha is lehetett gyerek.

A legtöbb gyerek számára valószínűleg a legerősebb „kikapcsoló” a „ha ezt nem hagyod abba, én...” és a „hányszor megmondtam már neked, hogy ezt ne csinálj!”.

A felnőttek között használt metanyelvet azonban könnyebb megérteni, mint a gyerekek metanyelvét. Íme egy tipikus példa: **FELESÉG:** Milyen volt a közgyűlés Fidzsin, drágám? (*Szertartásos megnyitás.*)

FÉRJ: Óriási. (*Én remekül éreztem magam.*)

FELESÉG: Milyen volt a kaja? (*A fő kérdés felfeztetése.*)

FÉRJ: Abszolúte fantasztikus. (*Bár te tartanál ilyen kosztom.*)

FELESÉG: Találkoztál valami érdekes emberrel? (*Félreléptél?*)

FÉRJ: Remek fejekkel ismerkedtem meg a központból. És a régi fiúk közül is sokkal találkoztam a kártyánál. (*Védekező válasz.*)

Az asszony valamivel később találja a vacsorát, a férje éppen egy képet akaszt fel a falra.

FELESÉG: Kész a vacsora! (*Gyere azonnal!*)

FÉRJ: Csak egy perc! (*Ne zavarj éppen most!*)

FELESÉG: Az asztalon van! (*Gyere már, te idióta!*)

FÉRJ: Mindjárt jövök. (*Hagyjál békén.*)

FELESÉG: Ki fog hűlni! (*Támadásba lendülök.*)

FÉRJ: Jól van, na! Semmit se lehet itt befejezni. (*Szétszórt vagyok, és téged foglak okolni miatta.*)

FELESÉG: Valami rosszat mondtam? *(Tudom, hogy azt tettem, de fűtyülök rá.)*

Ezt az egész metabeszélgést el lehetett volna kerülni, ha az asszony megkérdi a férjét, mikor akar vacsorázni, a férj pedig vállalja, hogy idejében ott lesz.

Politikai metanyelv

Ha a metanyelv nem létezne, politikusok sem lennének, mivel nem sok mondanivalójuk akadna. A politikai metanyelvnek az a célja, hogy áttörhetetlen falat építsen olyan szavakból, amelyeket senki nem képes megérteni, ugyanakkor legalább félig-meddig intelligensnek mutatják a politikust. Elemezzük a következő interjút a politikus Joe Brownnal:

RIPORTER: Tudna valami megjegyzést fűzni a kormány tagjainak osztogatott pénzügyi juttatásokról szóló hírhez?

JOE BROWN: Hadd tegyek egy dolgot teljesen világossá. *(Megvetlek.)* Joe Brown soha nem engedne meg ilyesmit *(tisztelj, imádj)* a kormányában.

RIPORTER: Fontolóra vett már *(most az én véleményem jön)* egy teljes körű vizsgálatot?

JOE BROWN: Pontosan miről beszél? *(Pontosan tudom, mire gondolsz, és nem tetszik a hozzáállásod.)*

RIPORTER: Fontolóra indít a miniszterei ellen.

JOE BROWN: Mint valószínűleg tudja *(én vagyok az okosabb)*, ezt már javasolták, de *(ellentmondás)* higgye el nekem *(bazudok)*, mikor azt mondom, hogy mindent meg fogok tenni, ami csak lehetséges *(öt perccel az interjú után el fogom felejteti)*, hogy leplezsdön a miniszterek bármiféle esetleges kihágása. Mondanom se kell *(nem akarom, hogy megvalósuljon, amit mondani fogok)*, mindnyájan azt akarjuk, hogy leplezzék a vétkeiket. Ne értsen félre *(ért sen félre)*, azonban *(ellentmondás)* az magától értetődik *(megpróbál egyetértést kiharószakolni)*, hogy a kormánytisztviselőknek minden gyanún felül *(túlzás az egyetértés kicsikarására)* kell *(személyes véle-*

ményem szerint) állniuk. Öszintén, ez a véleményem erről az ügyről. *(Már kérdésekben nem voltam őszinte.)*

Nos *(a frusztráció kimutatása)*, csak annyit mondhatunk *(ellenséges vélemény)*, hogy adjunk hálát Istennek *(túlzás)* a metanyelvért, mert különben a legtöbb politikus kénytelen volna más pályát keresni magának. Az sem meglepő, hogy metakészségeik gyakorlására olyan sokan választják a jogi pályát.

Összefoglalás

Hogy a beszélgetés hatékony legyen, rugalmasnak kell lennie, és a metanyelvnek fontos szerepe van másokkal való baráti kapcsolataink fenntartásában. Mielőtt elolvasták ezt a fejezetet, valószínűleg úgy érezték, hogy szónoki frázisaiknak nincs logikai kapcsolatuk azzal, amit mondanak, de mint rájöttek *(a maguk érdeme)*, nem ez a helyzet. Amikor beszélgetnek az emberekkel, legyenek tudatában a szabványos frázisoknak és kliséknek, amelyeket használnak, és küszöböljék ki vagy változtassák meg azokat, amelyek rontják a hatékony kommunikációt. Hallgassunk be a szavak közé, amikor mások beszélnek, és meg fogjuk tanulni a trükköt, hogyan lássunk keresztül a sajtónyilatkozatokon, a médiumok reklámszövegein és a közéleti szereplők szónoklatain, akik manipulálni akarnak minket.

Végül néhány olyan általánosan használt metanyelvi frázis következnek, amelyre érdemes odafigyelni.

KÉRDÉS: Milyen volt a választások eredménye?

METAVÁLASZOK: 1. Jobb, mint az előzőké.

2. Növeltük a női szavazatok arányát.

3. Többen szavaztak ránk, mint valaha.

4. Becsületes harcot vívtunk.

FORDÍTÁS: Vesztettünk.

KÉRDÉS: *Hogy tetszik az új lakásom?*

METAVÁLASZOK: 1. Olyan lakáysnak látszik.
2. Az ember mindjárt otthon érzi magát benne.
3. Milyen érdekes színekkel van kifestve!
4. Utálom az olyan lakást, ahol mindig minden a helyén van.
5. Az embernek az az érzése, hogy csak le kell vetnie a cipőjét, itt elengedheti magát.

FORDÍTÁS: *Micsoda disznó!*

KÉRDÉS: *Mint a helyi önkormányzat képviselője, lenne szíves a kedvemért foglalkozni ezzel az ügygel?*

METAVÁLASZOK: 1. Érdeklődéssel hallgattam és részletes jegyzeteket készítettem a nézeteiről.
2. A legközelebbi adandó alkalommal meg fogom világitani ezeket a szempontokat az összes érdekeltek előtt.
3. Engedje meg, hogy biztosítsam róla: Szüntelenül megkülönböztetett figyelmet szentelek majd az ügynek.
4. Meg fogom Önnek küldeni betekintésre a környezeti hatásvizsgálatot.
5. Mihelyt lehetséges, meg fogom vizsgálni.

FORDÍTÁS: *Szó sem lehet róla.*

METAKIJELENTÉS: *Sajnálom, ha rosszat mondtam. Nem tudtam, hogy a szomszédja.*

METAVÁLASZOK: 1. Oké. Felejtsek el.
2. Nem is tudhatta.
3. Ne szégyellje magát miatta.
4. Biztos vagyok benne, hogy ő nem hallotta.

FORDÍTÁS: *Maga modortalan és tapintatlan.*

KÉRDÉS: *Mi a véleménye róla? Kedveli?*

METAVÁLASZOK: 1. Őszintén szólva alig ismerem.
2. A munkája kitűnő.
3. Jót akar.
4. Milyen divatosan öltözködik, nem?
5. Semmi kifogásom sincs ellene.
6. Buknak rá a nők.

FORDÍTÁS: *Az a hapsi egy strici.*

METAKIJELENTÉS: A szakszervezeti mozgalom nevében mélységesen fájjaljuk azt a sajnálatos kényelmetlenséget, amelyet sztrájkunk önöknek, a nagyközönségnek okozott.

FORDÍTÁS: *A szakszervezeti mozgalom nevében mélységesen fájjaljuk azt a sajnálatos kényelmetlenséget, amelyet sztrájkunk önöknek, a nagyközönségnek okozott, de úgy érezzük, meg fogja hozni nekiünk, amit akarunk.*

METAKIJELENTÉS: El kell jönnie hozzánk egyszer vacsorára.

FORDÍTÁS: *Ne jöjjön, hacsak meg nem látjuk.*

METAKIJELENTÉS: Remélem, szereti a kínai konyhát.

FORDÍTÁS: *Eszi, nem eszi, kínai kaját fog kapni.*

METAKIJELENTÉS: Kérem, ne is törődjön velem.

FORDÍTÁS: *Kérem, ne törődjön velem. Hozzá vagyok szokva, hogy úgy bánnak velem, mint egy lábtörővel.*

METAKIJELENTÉS: Ebben mindnyájan benne vagyunk.

FORDÍTÁS: *Osztolni fogunk a blamázsban, ha nem sikerül, és én fogom learatni a babérokat, ha sikerül.*

METAKÉRDÉS: Nehezen talált ide?

FORDÍTÁS: *Hogy tudott emyit kézni?*

METAKIJELENTÉS: Ennek a szállodának pont olyan jó a színvonal, mint tíz évvel ezelőtt.

FORDÍTÁS: *A szálloda színvonal, a tíz év alatt semmit sem javult.*

METAKIJELENTÉS: Nem arról van szó, hogy nem hiszek magának...

FORDÍTÁS: *Nem arról van szó, hogy nem hiszek magának, egyszerűen nem bízom magában.*

METAKIJELENTÉS: Remélem, nem zavarom...

FORDÍTÁS: *Tudom, hogy zavarom, de zavarni is fogom, akár tesszik, akár nem.*

METAKIJELENTÉS: Az idén kétszer annyit adtunk el belőle.

FORDÍTÁS: *Tavaly csak feleannyit adtunk el belőle.*

METAKIJELENTÉS: Most igazán karcsúnak látszik.

FORDÍTÁS: *Azelőtt igazán kövérnek látszott.*

METAKIJELENTÉS: Hát persze, hogy nem vagyok megsértve. Érttem én a tréfát.

FORDÍTÁS: *Ezt még megkeserülöd!*

METAKIJELENTÉS: Igen, az értekezlet igazán jól sikerült, sok mindent megbeszéltünk, és teljes körű, őszinte eszmecsere került sor.

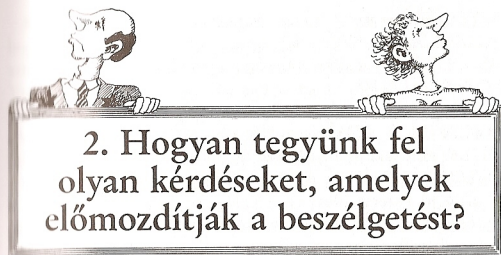
FORDÍTÁS: *Időpocsékolás volt.*

METAKIJELENTÉS: Hadd adjak magának egy hamutartót.

FORDÍTÁS: *Hadd adjak magának egy hamutartót, mielőtt tovább szórna a hamut a szőnyegemre, maga paraszt.*

METAKIJELENTÉS: Mikor ott találtam őket az ágyban, nem tudtam, mit is gondoljak.

FORDÍTÁS: *Mikor ott találtam őket az ágyban, pontosan tudtam, mit gondoljak!*



2. Hogyan tegyünk fel olyan kérdéseket, amelyek előmozdítják a beszélgetést?

Társadalmi és üzleti sikerünk közvetlen kapcsolatban áll azzal a képességünkkel, hogy hatékony kérdéseket tudjunk feltenni, és megfelelő válaszokat tudjunk kapni rájuk. Társasági helyzetekben ez jelenti a különbséget aközött, hogy megnyerünk, vagy elveszítünk egy potenciális barátot, találunk-e új partnert, vagy egyszerűen csak sikeresen el tudunk-e beszélni a kerítésnél a szomszédal. Az üzleti életben ennek a készségnek a megléte vagy a hiánya létrehozhat vagy megghiúsíthat egy üzletkötést, sikerre vihet egy tárgyalást, eldöntheti, hogy sikerrel pályázunk-e egy új állásra.

Mindenki ismeri azt a kínos érzést, amikor a megfelelő időben nem jut eszébe a megfelelő kérdés. Vegyük annak a férfinak az esetét, aki, mint beszámolt róla, nagy erőfeszítéseket tett, hogy elbeszélgesse a szomszédaival. „Én megpróbáltam, igazán megpróbáltam. Kérdeztem tőlük valamit, de nemigen kaptam rá választ. Így hát föltettem egy másikat. Egy idő múlva úgy éreztem, mintha az FBI ügynöke volnék, és gyanúsítottakat hallgatnék ki, nem pedig olyasvalaki, aki megpróbál kellemesen elbeszélgetni a szomszédjával.”

Íme, egy másik példa. Peter, aki számítógépgyűnök, egy új rendszert próbál eladni.

PETER: Mióta dolgozik ezzel a rendszerrel?

POTENCIÁLIS VEVŐ: Körülbelül másfél éve.

PETER: És meg van vele elégedve?
 POTENCIÁLIS VEVŐ: Eddig igen.
 PETER: Ellátja a reklámlevelezési programját is?
 POTENCIÁLIS VEVŐ: Igen, hogyne.
 PETER: A rendszer teljesítménye megfelelt annak, amit várt tőle?
 POTENCIÁLIS VEVŐ: Igen, elég jó.
 PETER: Hol vásárolta a rendszert?
 POTENCIÁLIS VEVŐ: Az Apple Company-nál.
 PETER: Jó a szervizük?
 POTENCIÁLIS VEVŐ: A rendszerrel nem volt probléma, így nem volt szükségem a szervizre.
 PETER: Szóval nem is próbálta ki a szervizt?
 POTENCIÁLIS VEVŐ: Nem.
 PETER: Értem. Szép napunk van, ugye?
 POTENCIÁLIS VEVŐ: Igen. Miért nem megy ki a szabadba, hogy élvezze egy kicsit?

Mindenki tesz fel kérdéseket, de kevesen tudják, hogyan kell ezeket oly módon föltenni, hogy hatékonyan előmozdítsák a beszélgetést. Amikor a kérdéseink alig váltanak ki reakciókat, esetleg nem az a probléma, hogy a beszélgetőpartnereink barátságatlanok, nem érdeklik őket vagy nem megfelelő a helyzet. A hiba lehet a feltett kérdés jellegében is, vagy abban a módban, ahogyan megfogalmazzuk.

Kétféle kérdést tehetünk föl: konkrét dolgokra vonatkozó, zárt kérdést és többféleképpen megválaszolható, nyitott kérdést.

Zárt kérdések

A zárt kérdések az igaz—hamis vagy a több választást megengedő kérdésekre emlékeztetnek, amennyiben mindössze egy-két szavas válaszokat igényelnek. Néhány példájuk: „Maga hova valósi?”; „Szokott kocogni?”; „Mikor találkozunk, fél hat jó lesz?”; „Gondolja, hogy minden atomerőművet le kellene állítani?”.

A zárt kérdések azért értékesek, mert rábírják az embereket, hogy áruhanak el magukról meghatározott tényeket, amelyeket után esetleg részletesebben is fel kívánunk majd deríteni („New Yorkban születtem, de vidéken nevelkedtem”; „Igen, öt kilométert hangok naponta”); vagy határozott állásfoglalásra szorítják őket: „A hat óra jó lesz.” „Nem akarom, hogy leállítsák az atomerőművet, de azt se szeretném, ha továbbiakat építenének.”

Bár a zárt kérdéseknek megvan a maguk meghatározott szerepe, folyamatos használatuk unalmassá teszi a beszélgetést, és fesszengő kérdésekhez vezet. Ha az embereknek egy sor zárt kérdés tesznek fel egymás után, hamarosan úgy érzik, mintha a rendőrség hallgatná ki őket.

Nyitott kérdések

Ha nem akarjuk tartani a beszélgetést, és érdekesebbé és elmélyültebbé akarjuk tenni, akkor a zárt kérdésre nyitott kérdések kell következnie. A nyitott kérdések a dolgozatírásra feladott kérdésekre emlékeztetnek: néhány szónál jóval hosszabb válaszra ösztönöznek, magyarázatokat és részletes ismertetést igényelnek, miközben beszélgetőtársaink nagy öröme az is kimutatják: annyira érdekli minket, amit mondtak, hogy többet is akarunk tudni róla.

Egy példa: mihelyt Peter, a számítógépgépnök rájött, hogy potenciális vevője nagyon meg van elégedve a saját számítógépes rendszerével, tovább léphetett volna a következő nyitott kérdések egyikeivel: „Hogyhogy az Apple-rendszert választotta?”; „Miben változtatta meg az Apple az üzletvitelét?”; „Mik a tervei a számítógépekkel a jövőben?”.

Miután megkérdeztük valakitől, honnan való, és kiderült, hogy vidéki, feltehetünk neki ilyesféle nyitott kérdéseket: „Hogyhogy vidékre költözött innen?”; „Miben különbözik a vidéki élet stílusa az ittenitől?”; „Mi volt a legjobb a vidéki nevelkedésben?”.

Miután megtudtuk, hogy valaki amellet van, hogy a fennálló atomerőművek működjenek csak tovább, de azt nem akarja, hogy újakat is építsenek, föltehetjük neki a következő nyitott kérdése-

ket: „Mit gondol, hogyan tudunk megbirkózni a jelenlegi reaktorok nukleáris hulladékának kérdésével?"; „Véleménye szerint mivel tehetne az ember a legtöbbet azért, hogy ne építsenek további atomerőműveket?"; „Ha nem építenek több atomerőművet, mit gondol, hogyan biztosíthatná az ország további energiaszükségleteit?";

Ezekből a példákából megfigyelhetjük, hogy a zárt és a nyitott kérdések többnyire más szavakkal kezdődnek. A következő összeállítás segíteni fog a kérdések elindításában:

<i>Zárt</i>	<i>Mindkettő</i>	<i>Nyitott</i>
Van?	Mi?	Hogyan?
Szokott?	Miért?	Miért?
Ki?		Miképpen?
Mikor?		Meséljen nekem..
Hol?		
Melyik?		

Talán úgy gondolják, hogy egyesek valószínűleg számos kérdésre is a nyitottnak megfelelően fognak válaszolni. Ez ugyan igaz, de beszélgetőpartnereink a nyitott kérdésekre valószínűleg következetesen hosszasan fognak válaszolni, mivel ezek aktívan előmozdítják a felszabadult beszélgetést. Amikor nyitott kérdéseket teszünk fel, partnereink el tudják engedni magukat, annak tudatában, hogy számítunk a részvételükre, és azt akarjuk, hogy minél teljesebben fejezzék ki magukat.

Aki kérdez, irányítja a beszélgetést

Soha nem kell beleragadnunk az unalmas beszélgetésekbe, mert amikor kérdéseket teszünk fel, nagymértékben irányítjuk a beszélgetés témáit. Tegyük fel, hogy egy barátunk azt mondja: „Éppen most jöttem meg Franciaországból." Íme néhány kérdés a sok közül, amelyet érdeklődésünkől függően feltehetünk neki:

„*Milyen volt az idő?*"

„*Hogyan tudtál kommunikálni a franciákkal?*"

„*Meséld el, mi volt a legemlékezetesebb élményed?*"

„*Hogyan tudtál odaát szállodai szobát szerezni?*"

„*Miben különbözött az ottani kaja a miénktől?*"

Ha egy nő ápolónőként mutatkozik be, választhatunk ezek közül a kérdések közül:

„*Miért határozta el, hogy ápolónő lesz?*"

„*Mit kellett csinálnia, hogy erre a pályára léphessen?*"

„*Meséljen arról, milyen problémákkal fordulnak magához az emberek?*"

„*Milyen szerepe van manapság a fiatalok közt a kábítószereknek?*"

„*Hogyan befolyásolja az életszemléletét, hogy egész nap csak bajokról hall?*"

Ha nem akarunk a munkájáról beszélni, feltehetjük ezt a nyitott kérdést: „Amikor nem másokat ápol, mit csinál kikapcsolódásképpen?"

Amikor kiválasztjuk, hogy melyik kérdést tegyük fel, két szemponttól ne feledkezzünk meg. Először is csak akkor kérdezzünk, ha valóban hallani akarjuk, mit akar mondani a másik. Akármilyen ügyesek vagyunk is, ha egyszerűen csak ledaráljuk a kérdéseket, az emberek végül meg fogják érezni, hogy nem vagyunk őszinték, és a trükkjeinkkel csak meg akarjuk kedveltetni magunkat velük.

Másodszor próbáljunk meg kettős perspektívát fenntartani. A kettős perspektíva azt jelenti, hogy nem csak arra gondolunk, amit *mi* szeretnénk mondani és hallani, hanem arra is, ami a *másikat* érdeklí. Azok a világ legunalmasabb emberei, akik nem vesznek tudomást mások kívánságairól és igényeiről. Legjobb példa az az úriember, aki egy koktélpartin azt mondta egy hölgynek: „Most már eleget beszélünk rólam. Beszéljünk *magáról*. Eddig mi a véleményem rólam?"

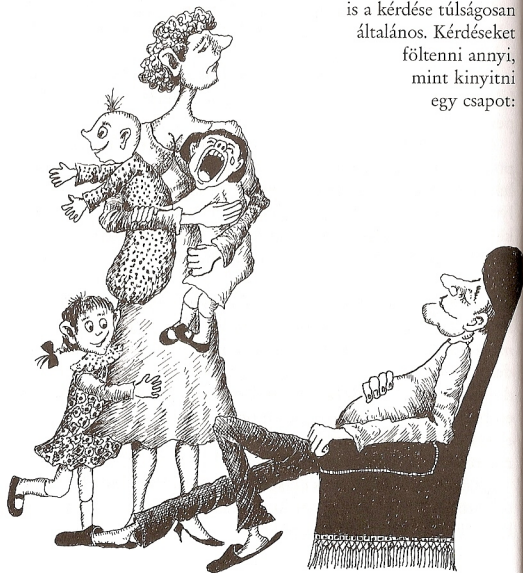
Az őszinteség és a kettős perspektíva fenntartása hallatlanul fontos a többi olyan készség hatékony használatában is, amelyről ebben a könyvben még szó lesz.

A kérdés közkeletű hibái

Túlságosan nyitott kérdések feltevése

Melissa egy ügynök felesége, és azt mondja, unalmas az élete. Miért? „Mert egész nap nincs más társaságom, csak egy hároméves gyerek meg egy csecsemő. Így aztán mikor Bob hazajön, és megkérdezem: „Hogy ment ma a bolt?“, tényleg tudni szeretném. De mit mond erre ő? „Ó, ahogy szokott“. Aztán bekapcsolja a tévét és annyi.” Melissa több egyszerű

hibát is elkövetett. Először is a kérdése túlságosan általános. Kérdéseket föltenni annyi, mint kinyitni egy csapot:



minél nyitottabbak, annál több választ kapunk rájuk — egy bizonyos pontig. A túlságosan nyitott kérdések — amilyen Melissáé — megválaszolása annyi időt és erőfeszítést követel, hogy a legtöbb ember meg sem próbál rájuk válaszolni, inkább feladja.

Ettől a frusztráló kérdéstípusnak további példái: „Miben töröd az utóbbi időben a fejedet?“, „Mesélj magadról!“, és „Mi újság?“

— Másodszor, a „hogy megy a bolt?“ inkább klisé-kérdésnek hangzik, amely csak a kommunikációt akarja megnyitni, nem pedig valódi információkérés. A klisé-kérdések általában klisé-válaszokat váltanak ki, olyasmiket, hogy „elég jól“ vagy „tűrhetően“.

Végül pedig Melissa nap mint nap ugyanezt a kérdést tette fel. Ezzel nemcsak annak lehetőségét növelte, hogy kérdését Bob klisének fogja tekinteni, hanem Bobot valószínűleg már az a gondolat is untatta, hogy újra meg újra erre a fantáziátlan kérdésre kelljen válaszolnia.

Melissának azt javasolták, hogy olvasson rendszeresen újságot. Így, miután hagyott Bobnak egy kis időt, hogy kifújja magát, már specifikusabb nyitott kérdéseket tud majd föltenni, olyan érdekes témákról, amelyek Bobot is foglalkoztatják.

Aznap este Melissa elmesélte Bobnak, hogy azt hallotta, a helyi iskolában azt fontolgatják, hogy nem fognak többé idegen nyelvtudást megkövetelni a diákoktól, és megkérdezte, neki mi erről a véleménye. „Magam sem tudom — mondta —, mit gondoljak erről. Szerinted mit kellene csinálniuk?“ — szölt Melissa nyitott kérdése.

Ebből aztán vita alakult ki arról, hogy az idegen nyelvek tanulásra vajon segíti-e a diákokat más népek jobb megértésében. Elmesélték egymásnak saját élményeiket, és jól mulattak, amikor ez oda vezetett, hogy megpróbálták berozsdált iskolai franciaságukkal bevezetni egymással. Végül aztán, amikor jól kibeszélték magukat, Bob adott Melissának egy puszit, és a fülébe súgta: „Ah, *madame*, maga *magnifique!*“ Kell ennél sikeresebb kísérlet?

Egy ingatlanügynök egyszer elárulta üzleti trükkjét. „Mikor jön az ajtón egy potenciális vevő, nem kérdzem meg tőle, hogy mire gondol. Ez kezdetnek túl nehéz kérdés. Ideges lesz tőle, és visszahúzódná. És ha erőltetném a dolgot, valószínűleg az ajtón túlra húzódná vissza. Ehelyett megkérdzem tőle, hogy most milyen házban lakik. Ettől megkönnyebbül, és kényelmesebben érzi magát velem. Kis idő múlva aztán vagy ő, vagy én átfordítjuk a beszélgetést arra, hogy mi is jár az eszében.”

Ez a tanács társasági alkalmakra is jól felhasználható. Rendszerint legjobb, ha egyszerű kérdésekkel kezdjük, olyan témákról, amelyek valószínűleg a másikat is érdeklik, és amelyeket feltehetőleg jól ismer.

Rávezető kérdések

A rávezető kérdések a lehető legzártabb kérdések, mert csak személyes véleményünk helyeslésére invitálnak. Például:

„Már fél kilenc. Ne maradjunk ma este itthon?”

„Ugye nem gondolod, hogy igazuk van?”

„Egy estére elég két óra tévézés, nem gondolod?”

A bíróságon fölött rávezető kérdések miatt sok ügyvéd kapott már figyelmeztetést, és valószínűleg társasági szituációkban sem tesznek jót a kapcsolatainknak.

Előbb kérdezzünk, aztán ellenkezzünk

Amikor valaki előadja a véleményét, amellyel nem értünk egyet, és tisztázni akarjuk a véleménykülönbséget, csak *aztán* adjunk hangot ellenkezésünknek, miután megkérdztük tőle, miért érez úgy, ahogy érez, nem pedig előtte. Alan Garner egyszer megismerkedett valakivel, aki elmesélte neki, hogy a kedvenc sportja a vadá-

zat. Bár Alan a vadászatnak még a gondolatát is utálja, ahelyett, hogy ezt kerekén kimondta volna, ami után a további kérdései már faggatásnak tuntek volna, megkérdzte, hogy az illető mit szeret benne a legjobban. A beszélgetés során Alan felismerte, hogy milyen kihívást talál az illető ebben a sportban, és milyen létfontosságú szerepet tulajdonít a magafajta vadászoknak az ökológiai környezetben. Alan továbbra is helytelenítette a vadászatot, de meg tudta érteni a vadász szempontjait, és ez a megértés érdekes beszélgetésre és kapcsolatra vezetett.

Ha nem jut eszünkbe, mit kérdezzünk

Ha alkalmunk van jó előre felkészülni néhány kérdéssel, alighanem könnyebb dolgunk lesz, mintha kizárólag arra a képességünkre támaszkodunk, hogy a pillanat ihletében is ki tudunk találni jó kérdéseket. Lássuk egy nagyvállalati vezető egyik élményét. „Pénteken elvittem egy Curtis nevezetű ifjú embert egy banketre, amit az újonc cserkészek tiszteletére tartanak minden évben. A tavalyi vacsora sehogyse sikerült — a kiscserkész meg én csak ettünk és ültünk némán egymás mellett. Így aztán az idén feladtam magamnak némi házi feladatot. Kigondoltam néhány kérdést, olyasmiket, amiket szerettem volna, ha megkérdeznek tőlem, mikor én voltam cserkész — miért kaptam ezt vagy azt a kikitüntetést, milyen heccet csináltunk vagy hallortunk, milyen táborokat építettünk, milyen volt az első kirándulásom, milyen a kapcsolatom a leánycserkészekkel. És bevált! Annyi beszélőnivalónk volt, hogy abba sem akartuk hagyni. Ez az egyszerű lecke egy egyszerű társasági szituációban egyben értékes üzleti lecke is volt.” Tehát az *előzetes készülés* volt a siker kulcsa.

Az üzleti életben gyakran elképesztő, hogy az emberek mennyire nem fogják föl az előzetesen elkészített kérdések hasznosságát. Amikor szemtől szemben kell foglalkoznunk valakivel, az, hogy mennyire sikerül megnyernünk, legyen az illető férfi vagy nő, egyenesen arányos azzal, hogy személyünkben megkedvel-e min-

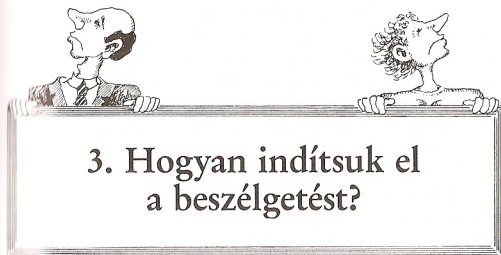
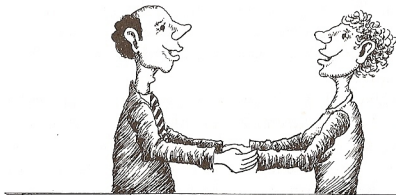
ket. Az pedig, hogy az emberek kedvelnek vagy nem kedvelnek minket, egyenesen arányos azzal, hogy mennyire vagyunk képesek előre elkészített kérdéseket feltenni nekik elsőszámú témájukról – saját magukról. Született ügynök, született tárgyaló vagy társasági ember nem létezik. Szinte minden esetben azt látjuk, hogy ezek mind olyan emberek, akik elsajátították a kérdések memorizálásának és feltevésének technikáját, akár tudatában vannak ennek, akár nem.

Az is hasznosnak és érdekesnek bizonyulhat, ha jól megjegyezzünk néhány olyan „készletezhető” kérdést, amelyeket mindig felhasználhatunk a beszélgetés előmozdítására. Bombabiztosan beszélgetésbe bocsátkozhatunk például a következő kérdésekkel: „Ha más foglalkozást (vagy állást) kellene választania, mit választana és miért?”

„Ha egyszer eltölthetne valahol egy hetet, hová menne és mit csinálna ott?”

„Hogy fogott bele ebbe az üzletágba?”

Ahhoz, hogy nyitott kérdésekkel kezdjük a beszélgetést, tudatos erőfeszítésre van szükség. Egy idő után azonban már ugyanolyan automatikusan fogjuk csinálni, ahogy járunk, írunk vagy a többi készségünket gyakoroljuk.



3. Hogyan indítsuk el a beszélgetést?

„Elhatároztam, hogy feleségül veszem. Az udvarlás innen már csak forma. De mit mond az ember, mivel kezd az udvarlást? Az, hogy „Adjak egy kis rágógumit?” túl primitívnek tűnt. A „Helló” túlságosan banális üdvözlés lett volna jövődöbeli menyasszonynak. A „Szeretlek, égek a szenvedélytől!” túlságosan direktnek, a „Szeretnék a gyermekeim anyjává tenni” kissé korainak látszott. Így aztán nem mondtam semmit. Egy idő múlva a buszmegállóhoz érkezett, ő leszállt, és soha többé nem láttam.” Itt a vége, fuss el véle.

Pedig milyen könnyű idegenekkel beszédbe elegyedni, ha tudjuk, hogyan fogjunk hozzá. Íme, néhány egyszerű stratégia, melyeket hasznosnak találtunk.

Először is keressünk olyan embereket, akik vélhetőleg hajlandók velünk beszélgetésbe bonyolódni. Legtöbbször el vannak ragadtatva, ha alkalmuk nyílik egy új emberrel megismerkedni, számításba jöhet hát bárki. Bátran megfelelő alanynak tekinthetünk mindenkit, aki egyedül van, és nem mélyedt el éppen valamiféle tevékenységbe.

Azok, akiknél jó kilátásaink lehetnek, ki is mutatják az érdeklődésüket: ránk mosolyognak, egynél többször is ránk néznek, nyílt pozícióban tartják (nem teszik keresztbe) a karjukat meg a lábukat, vagy mifelénk keresztetik a lábukat, ami mind az érdeklődés nem verbális (testbeszéddel való) kimutatása.

A másik nem azon tagjai, akik vonzódnak hozzánk, ezt számos további módon is jelezhetik, például fészülgetni kezdik a hajukat, megigazítják a ruhájukat, dörzsölgetik vagy simogatják a testüket, vagy valami olyan tárgyat, mint például egy csésze vagy egy szék, hagyják, hogy rajtakapjuk őket, amint ránk néznek, majd még egy pillanatig rajtunk tartják a tekintetüket, mielőtt másfelé pillantanának.

Mihelyt elhatároztuk, hogy kivel akarunk megismerkedni, a következő lépés, hogy mosolyogjunk, teremtsük meg az érintkezést a zemeink közt és szólaljunk meg.

Bár sok ember csak üldögél, mint a kuka, a „tökéletes” kezdeményező szót keresve, a kutatások kimutatták, hogy viszonylag lényegtelen, mit mond ilyenkor az ember. A negatív kezdeményezések azonban általában korántsem bátorítanak másokat arra, hogy szóba álljanak velünk, és valószínűleg borússá teszik a kapcsolat alaphangját. Egy férfi egyszer odalépett egy éjszakai mulatóban egy nőhöz, és bevezetésképpen azt mondta: „Öregem, ki nem állhatom ezt a sok hangos zenét!” — „Akkor miért nem megy el?” — válaszolta a nő.

Amit mondunk, annak nem kell csodálatosan okosnak vagy felerőltetett jelentőségeltjesnek lenni, a hétköznapi megjegyzések is pompásan megteszik. A fontos az, hogy kihasználjuk az alkalmat a kapcsolatfelvételre, és elindítsuk a dolgokat. Ha a másik érdeklődést mutat, valószínűleg önként elkottyant egy-két olyan információt, amely aztán már mindkettőnknek segít megtalálni a közös érdeklődési kört és személyesebb szintre terelni a beszélgetést.

Beszélgetést kezdeményező szövegeket könnyű kitalálni. Alapvetően csak három téma közül válogathatunk:

- a helyzet,
- a másik,
- önmagunk,

és csak három módon kezdhetünk: felteszünk egy kérdést, megeresztünk egy véleményt, leszögezzük egy tényt.

Kezdetben fő célunk pusztán az, hogy felkeltsük a másik érdeklődését, vagy bevonjuk a beszélgetésbe, így a kezdés legjobb módja rendszerint az, ha felteszünk egy kérdést. A zárt kérdések is megteszik, feltéve, ha nem teszünk fel belőlük sorozatban túl sokat. A vélemény is jól beválik, minden bizonnyal jobb, mintha csak egy tényt szögezünk le. Ha tényekkel hozakodunk elő, olyasmikkel, hogy „Késik ma ez a busz”, vagy „Szép napunk van”, nem vonjuk be a másikat, így hát neki kellene megpróbálni bevonni minket, föltenni egy kérdést vagy véleményt mondania, márpedig ezt valószínűleg nem fogja megtenni.

Beszélgetés a helyzetről

A lenti három lehetőség közül rendszerint a legjobb és a legkönnyebb, ha a beszélgetést azzal indítjuk, hogy arról a helyzetről mondunk valamit, amelynek mindkétten részesei vagyunk. Kevésbé valószínű, hogy ezzel szorongást váltunk ki, mintha a másiktól kezdenénk el beszélni, és valószínűbben bevonjuk a beszélgetésbe, mintha magunkról beszélünk.

Hogy a szituációból kiindulva beszélgetést kezdeményezhessünk, nézzünk körül, és keressünk valamit, ami érdekel vagy zavarba ejt minket. Használjunk kettős perspektívát: olyan mondanivalót keressünk, amiről valószínűleg a másik is szívesen beszélne. Ez különösen akkor könnyű, ha együtt vagyunk valahol, egy tanfolyamon, a munkahelyen vagy valami sajátos érdeklődési csoportban, sportklubban stb.

Miután fölítettük a kérdésünket a kijelentettünk valamit, gondosan figyeljünk a válasza. Adunk itt néhány indítási lehetőséget, de tartsuk szem előtt, hogy ezek semmivel sem jobbak, mint amilyenekkel magunk is előhozakodhatunk. Ám mindig jobb, ha mondunk valamit, mintha nem mondunk semmit.

A szaunában: „Nahát, ezek aztán jól befűtöttek itt! Mondja csak, mire is jó ez?”

Egy kiállításon: „Mit gondol, mit akart a művész ezzel mondani?” (Alan Garner egyszer egy álló óra hosszat tette fel ezt a kérdést a látogatóknak egy Picasso-kép előtt, és annyi beszélgetésbe bonyolódott eközben, hogy véletlenül másodszor is megkérdezte valakitől, aki visszajött még egyszer megnézni a festményt. Az illető másodjára azt válaszolta: „Hogy őszinte legyek, nem hiszem, hogy Picassónak sok új mondanivalója akadt az elmúlt huszonöt percben.” Jót nevettek, aztán Alan elárulta, hogy új könyvéhez próbálta ki ezt a beszélgetéssindítást, így a továbbiakban a könyvről beszélgettek.)

A piacon: „Látom, articsókát vett. Mindig kíváncsi voltam rá, hogy kell az ilyet elkészíteni?”

Egy szomszédval: „Milyen zöld a fű magánál. Mi a titka? Mit csinál vele?”

Az önkiszolgáló mosodában: „Hogy állítsam be?”, „Mennyi mosószert tegyek bele?” (Egy nő nevetve elmesélte, hogy egyszer túl sok mosóport rakott a gépbe, és amikor később visszajött, az egész helyiséget elborította a hab! Ezzel megnyílt a beszélgetés útja a vitaminok felé, melyekről sok ember azt hiszi, minél többet fogyasztanak belőlük, annál jobb, és kicserélték idevágó tapasztalataikat.)

„Bocsásson meg, hol tegyem bele a mosóport?” (Miközben megmutatták neki, az asszony hozzátette, hogy ez a mosópor sokkal jobb, mint amit Magyarországon használt, mert az nem vette ki a piszkot — ez viszont egy nyitott kérdésre vezet Magyarországról.)

Az osztályteremben: „Mit tudsz a tanárunkról?” „Tegnap hiányoztam. Miről volt szó?” „Mit gondolsz, mi lesz a vizsgán?”

Ügynöki bevezető: „Hogyan kezdett ezzel az üzlettel foglalkozni?”

Házibulin: „Hogyan került erre a bulira?” (Minden nyitás jobb, mint a „Nem láttam én már magát valahol?” Allan Pease sokszor kipróbálta ezt a szöveget, hogy megvizsgálja, hogyan reagálnak az emberek az ilyen durva kérdésre. A legemlékezetesebb választ egy fiatal nőtől kapta: „Valószínűleg — én az állatkertben dolgozom.”

Amikor a másíkról beszélünk

A legjobb ember szeret önmagáról beszélni, és örömmel fog válaszolni bármely kérdésre vagy megjegyzésre, amely rá vonatkozik. Mielőtt azonban ehhez hozzáfognánk, figyeljük meg, mit csinál, mit visel, vagy mit olvas, aztán találjuk ki, miről szeretnénk többet megtudni.

Társaságban: „De érdekes kabátja van. Mondja csak, mit jelképez rajta ez az embléma?”

Az utcán: „Mintha eltévedt volna. Segíthetek valamiben?”

Sportversenyen: „Maga itt a legjobb játékos. Hogy szokott tréningezni?”

Értekezlet után: „Nagyon érdekes volt a megjegyzése, amit az igazgatótanácsnak címzett. Mondja csak, mit gondol, miért nem fejlesztik gyorsabban a napenergiát?”

Mikor megismerkedünk valakivel, akit már láttunk valahol: „Mondja, nem látam én már magát a Magányosok Klubjában? Alan vagyok. Hogy jutott eszébe belépni a klubba?”

Mikor futunk a pályán vagy a tengerparton, és utolérünk valakit, aki csak ballag:

„Akar velem versenyezni?”



(A másik rendszerint nevetni fog. Mi is nevethetünk, aztán álljunk meg, és folytassuk valamivel. Ha nem kapunk rá választ, akkor is ez az egyetlen indítás, amely után tüstént távozhatunk!)

Kocogás közben: „Miféle futócipője van? Miért választotta ezt a márkát?”

Vendégülben: „Megengedi, hogy csatlakozzam magához?” (Henry Miller, az író utált egyedül enni, és gyakran használta ezt az indítást. Csak képzeljék el, hány száz új emberrel ismerkedett meg így, akiket soha nem ismert volna, ha odamegy a legközelebbi üres asztalhoz. Tapasztalataink szerint az embereknek csak kb. 20 százaléka fogja azt kérni, hogy ne ülünk hozzájuk, és ők is rendszerint mentegőznek, hogy egy barátjukat várják vagy sok a dolguk.)

Egyes pszichológusok előnyben részesítik azokat a nyitó megjegyzéseket, amelyek közvetlenül értesre adják, hogy érdeklődünk a másik iránt. Így például: „Helló, maga olyan érdekesnek látszik, szeretnék megismerkedni magával” vagy „Helló, már láttam itt magát néhányszor, gondoltam, idejövök és bemutatkozom.” Azt állítják, hogy ennek a módszernek sokkal nagyobb hatása van másokra, mint a finomabb közelítéseknek, hiszen annyi ember és annyi inger van körülöttünk, tehát létfontosságú, hogy hassunk másokra. Ennek a megközelítési módszernek azonban a legfőbb előfeltétele a bátorság.

Amikor magunkról beszélünk

Bármilyen általános is ez, különösen a magányos emberek között, ha önmagunkra vonatkozó megjegyzéssel indítunk, az ritkán ösztönöz beszélgetésre. Mint Dale Carnegie egyszer megjegyezte, az idegeneket sokkal jobban érdekli, hogy önmagukról beszélhessenek, mint rólunk. Soha ne szolgáltsunk önként információt magunkról, csak ha határozott kérdést kapunk. Ha valaki nem tesz fel kérdéseket a családunkról, a foglalkozásunkról, az érdeklődésünkéről vagy a tárgyainkról, akkor ezek az illetőt nem is érdeklik.



4. Hogyan hallgassunk másokat, hogy népszerűek és sikeresek legyünk?

„Iudom, azt hiszi, hogy érti, amit maga szerint mondtam. De nem vagyok benne biztos, rájött-e, hogy amit hallott, az nem az, amit mondani akartam.”

Beszélgetés közben hallgatni arany, mert a másikat jobban érdekli saját maga, mint mi. Legszívesebben a saját hangját hallgatja, és annak örül a legjobban, ha rokonszenven hallgatjuk, így hát ha meg akarjuk nyerni az illetőt, meg kell hallgatnunk, és minden figyelmünket neki kell szentelnünk. Nincs az az ember, aki ne vágya mélységesen arra, hogy meghallgassák, mert ettől jól érzi és fontosnak tartja magát.

Amikor aktív hallgatójává válunk, bókolunk a másiknak, anélkül, hogy egy szót is szólánánk. Ha meghallgatjuk, amikor olyasmiről beszél, amit fontosnak érez, gyorsan „eladjuk” magunkat neki, és felenged az első találkozásnál oly gyakori jeges hangulat.

Aktív figyelés

Az aktív figyelés azért figyelemre méltó módja a reagálásnak, mert arra biztatja a másikat, hogy csak beszéljen tovább, miközben lehetővé teszi, hogy biztosan megértsük, amit mond. Hogy ezt a készséget hatékonyan alkalmazzhassuk, először meg kell értenünk, mi történik, amikor valaki beszél hozzánk.

Az interszónális (személyek közötti) kommunikáció intraperszónálisan (személyen belül) kezdődik. Akinek van valami érzése vagy gondolata, amelyet ki akar fejezni, ha át akarja nekünk adni ezt az üzenetet, előbb olyan verbális és nem verbális kódokba kell öltöztetnie, melyeket meg is fogunk érteni. A mondanivalójának átadásához kiválasztott kódokat, a szavakat, a gesztusokat és a hanghordozást az határozza meg, hogy mi a célja, milyen a helyzet, és milyen a hozzánk való kapcsolata, valamint további olyan tényezők, mint az illető kora, társadalmi státusa, műveltsége, kulturális háttere és emocionális állapota. A gondolatok és érzések üzenetté fordításának folyamatát „kódolásnak” nevezzük.

Tegyük fel például, hogy lejátszunk a barátunknak egy Beatles-kazettát. Barátunk élvezi a zenét, de szeretné halkabban hallgatni. Mivel nem olvashatunk a gondolataiban, hát tudunkra adjuk, kódolja az érzéseit, és a zene fölött azt üvölti: „Halkítsd le!” Az elhangzott üzenet ezután áthalad egy csatornán, rendszerint a kétünk közötti légtérben, de a csatornában lévő egyéb hangok gyakran eltorzítják az üzenetet. Ebben a példában a Beatles harsány éneklése jókora torzítást eredményezhet, és a fülünkkel vett üzenet erősen különbözhet attól, amit a barátunk küldött.

Óhatatlanul további torzításra kerül sor, amikor dekódoljuk az üzenetet, azaz jelentéssel ruházzuk fel a vett verbális és nem verbális jeleket. Mivel szemünk, fülünk, kezünk, lábujjaink és többi részeink minden másodpercben 40 000 impulzust kapnak, csak néhányat tudunk kiválasztani közülük, amelyekre a figyelmünket összpontosítjuk. Hogy mit választunk ki közülük, azt erősen befolyásolják az olyan tényezők, mint az elvárásaink, a szükségleteink, a hiedelmeink, az érdeklődésünk, a tapasztalataink és a tudásunk. A *Beszélgessünk* című könyv szerzői, Sathre, Olson és Whitney szerint: „Azt szokták mondani, hogy amit mondanak, annak a felét halljuk, ebből a felére figyelünk, és annak a felére emlékezünk.” Másképpen fogalmazva: hajlamosak vagyunk azt hallani, amit hallani akarunk, és azt látni, amit látni akarunk. Mint Fritz Perls, a Gestalt-terápiás mozgalom alapítója mondta: „A világ képei nem automatikusan, hanem szelektíven hatolnak belénk. Nem látunk,

hanem keresünk, kutatunk valamit, tapogatózunk valami után. Nem a világ összes hangjait halljuk, hanem hallgatózunk.”

Ezen okok miatt a nekünk küldött üzenet gyakran különbözik attól, amit a rendelkezésünkre álló jelekből mi magunk összerakunk: a bennünk kialakult benyomások gyakran távolról sem egyeznek a másik szándékaival.

Beatles-példánkban, ha helyesen értelmezzük barátunk üzenetét, csak arra a következtetésre juthatunk, hogy szeretné, ha lehallgatnánk a zenét. De ha úgy értelmezzük az üzenetet, hogy „haragszom rád”, bizonyára nem megfelelő módon reagálunk majd. Az üzeneteket gyakran helytelenül dekódoljuk, miközben egyik fél nincs tudatában a félreértésnek.

Ezért olyan fontos az aktív figyelés. Ahelyett, hogy eleve feltételeznénk, a benyomásaink helyesek, és ennek megfelelően reagálunk, készség birtokában képesek leszünk megbizonyosodni róla, pontosan dekódoltuk-e az üzenetet.

Ha a bömbölő zene példájában azt válaszoljuk: „Dühös vagy rám, igaz?”, akkor az üzenet kibocsátója valószínűleg azt fogja válaszolni: „Csak azt akarom, hogy halkítsd le a zenét.”

Az aktív figyelés tehát abból áll, hogy közöljük az üzenet kibocsátójával, hogy üzenete számunkra mit jelent. Ebből ő megtudja, hogy figyelünk rá, nekünk pedig lehetőségünk nyílik benyomásunk megerősítésére vagy tisztázására.

Néhány további példa az aktív figyelésre:

SUE: Sosem fogok új állást találni.

MARIE: Biztos nagyon elegend van a keresésből. *(Aktív figyelés.)*

SUE: Aha. Akárhova megyek, mindenütt azt mondják, hagyjakkon egy életrajzot, aztán sosem hívnak vissza.

MARIE: Úgy érzed, csak bolondítanak. *(Aktív figyelés.)*

SUE: Pontosan. Ha nincs üres állásuk, miért nem mondják meg?

FÉRFI: Nem szeretném, ha ma este kártyázni mennél.

FÉLESÉG: Nem szeretted, ha nélküled szórakozom. *(Aktív figyelés.)*

FÉRFI: Nem erről van szó. Szeretnék ma este kettesben lenni veled.

JUDY: Haza akarok menni.

DAVE: Nem érzed itt jól magad? *(Aktív figyelés.)*

JUDY: Nem. Lehet, hogy ha az idegenvezető nem hajszolna folyton, jobb lenne.

DAVE: Jobb szeretnéd, ha több szabadidőt hagyna.

JUDY: Igen. Azt hiszem, tüstént meg is mondom neki.

DONNA: Mi sosem megyünk sehova.

JOE: Utazkodik, és szeretnéd, ha elmennének utazni. *(Aktív figyelés.)*

DONNA: Igen, évek óta mondogatjuk, hogy mikor nyugdíjba megyünk, nekivágunk, és megnézzük az országot. Menjünk most!

Az aktív figyelés egyszer megmentette egy férfi kapcsolatát a barátnőjével. Harmadik találkozásukkor éppen kéz a kézben sétáltak, amikor a férfi elmondta a lánynak, mennyire várja már, hogy télen elvihesse síelni. A lány elfordította a tekintetét, és azt válaszolta: „Hát, lehet, hogy addigra már nem is fogjuk ismerni egymást.”

A férfi úgy dekódolta az üzenetet, hogy az azt jelenti, a lány nem akar többé találkozni vele. Ám nem fogadta el tényként ezt a benyomását, és nem sértődött meg (a lány ebben az esetben arra következtetett volna, hogy a férfi elutasítja), hanem az aktív figyeléshez folyamodott. „Azt akarod ezzel mondani, hogy nem akarsz többé velem találkozni?” A lány elmosolyodott és megölelte: „Nem, Jim” — válaszolta. — „Csak azt mondtam, nagyon körülményesen, hogy szeretnék több időt tölteni veled!”

Hogyan és mikor alkalmazzuk az aktív figyelést?

Az aktív figyelés két helyzetben nagyon fontos:

Mikor nem vagyunk biztosak benne, hogy értjük-e, mit akart mondani a másik.

Mikor a másik egy fontos vagy érzelmi töltésű üzenetet küld nekünk.

Amikor aktív figyeléshez folyamodunk, koncentrálnunk a mások által kifejezett érzésekre, a közlés tartalmára vagy mind a kettőre, attól függően, melyikről gondoljuk, hogy esetleg félreérthető, és mit tartunk a legfontosabbnak. Hogy eljussunk a válaszhoz, tegyük fel magunknak a kérdést: „Mit érez a partnerem?” „Milyen üzenetet próbál nekem átadni?”

Következtessünk, „visszacsatolásánál” kezdjük személyes megközelítéssel, váltsunk ki közvetlen választ, és tegyük hozzá mondóhánk végére azt, hogy „igazam van?”. Így tüstént meg fogjuk tudni, helyes volt-e a következtetésünk, ha pedig nem volt az, akkor az üzenet kibocsátója pontosan tisztázni fogja, mire gondolt, mit akart mondani.

Az aktív figyelés és mások elfogadása

Ha a következő problémahelyzetek valamelyikében találná magát, érzése szerint melyik lenne a legsegítőkésebb válasz? Egy gyerek megvágja az ujját és sírni kezd.

a) „Nem is olyan vészes ez a seb.”

b) „Ne sírj! Nem fáj az annyira!”

c) „Tényleg nagyon fájhat az ujjad!”

Egy jóbarátunk panaszkodik. „A főnököm azt mondta, nem dolgozom elég gyorsan, és ha nem szedem össze magam, kirúg.”

a) „Azt hiszem, jobb lesz, ha csipkedni kezd magad.”

b) „Nem lett volna szabad hagynod, hogy letoljon. Bármikor találsz másik állást.”

c) „Nyilván nagyon sokat jelent neked az állásod, és nagyon nem szeretnéd elveszíteni.”

Panaszkodik a szomszéd. „Hát, úgy néz ki, hogy nincs más lehetőségem. Meg kell hívnom anyámat, hogy költözzön hozzánk.”

a) „Fogja fel úgy a dolgot, hogy az anyja nevelte fel, és most ezt fizeti neki vissza.”

b) „Lefogadom, hogy titokban örül, amiért megint az anyjával lakhat.”

c) „Aggódik, ugye, hogy ez milyen hatással lesz az életére?”

Az első két válasz mindhárom példában kioktatja a másikat, hogy mit kellene éreznie vagy csinálnia, helytelenítést, szimpátiát, vagy megnyugtatót fejez ki. Az efféle válaszok ritkán segítenek, és ritkán elégítik ki azokat, akik bizalommal fordulnak hozzájuk. Általában inkább arra a következtetésre vezetik őket, hogy nem akarunk beleavatkozni a dolgukba, nem vesszük komolyan az érzéseiket, vagy nemigen hiszünk abban, hogy képesek maguk megoldani a problémáikat.

A harmadik válasznak, az aktív figyelő válasznak egészen más eredménye lenne. Ha bátorítunk másokat, hogy teljes mértékben, szabadon fejezzék ki érzelmi reakcióikat, ez hozzásegíti őket ahhoz, hogy elengedtebbek és nyugodtabbak legyenek, amikor velünk vannak. Azzal, hogy megértjük a problémákat és reflektálunk rájuk — de rájuk hagyjuk a megoldásukat —, kimutatjuk nekik, hogy hiszünk benne, van rá képességük, hogy megtalálják a saját megoldásukat. Amellett miután meghallgattuk, megértettük és kritika nélkül elfogadtuk őket, törvényszerűen pozitívabb érzéseik lesznek önmaguk iránt, felengednek irántunk, és jobban fogja érdekelni őket a mi mondanivalónk is.

Sok ember számol be arról, mennyire megjavultak a kapcsolatai másokkal, mielőtt abbahagyta az ítélezést és áttért az aktív figyelemre. Egy férfi így fogalmazta meg a tapasztalatait: „Mikor a fiam azt mondta nekem, hogy rossz jegyet kapott az iskolában, meg szoktam kérdezni tőle: Miért nem tanulsz többet? Amikor a feleségem azt mondta, elkésett a munkából, azt válaszoltam: Korábban kellett volna elindulnod. Egyszer, emlékszem, a pici lányom könnyes szemmel azt mondta, hogy fél a sötétben. Én meg azt feleltem: Nem kell félned. Nincs abban semmi, amitől félned kellene. A tanácsaim nyilvánvalóak voltak, de e miatt a kritizálás és moralizálás miatt a családom egyre kevésbé bízott bennem. Múlt héten a feleségem megemlítette, hogy összevezett a húgával. Normális körülmények közt olyasféle tanácsot adtam volna neki, hogy ez az egy szem húgod van, jobb lesz, ha kibékülsz vele. Most azt válaszoltam: Az az érzésem, fölzigattad magad. Valahányszor

mondott valamit, súlyt helyeztem rá, hogy mindig csak „aktív figyelj” — pedig majd belehaltam, úgy szerettem volna tanácsot adni neki. Fantasztikus volt! Olyan gondolatait és érzéseit osztotta meg velem, amelyekről fogalmam sem volt. Szinte úgy éreztem, mintha egy idegennel ismerkednék meg. Ő pedig el volt ragadtatva, hogy végre kifejezheti magát anélkül, hogy elvágnám a szavát valami pikirt megjegyzéssel.”

Az aktív figyelés fenntartja a beszélgetést

Az aktív figyelés kitűnő módja annak, hogy beszélgetésre bátorítsunk másokat. Ha érdeklődést mutatunk, gyakran arra indítjuk az embereket, hogy beszédesebbek legyenek. Mivel nem kritizáljuk a gondolataikat és az érzéseiket, kényelmesebben érzik magukat, így többet és mélyebben árulnak el magukról, mint különben tennék.

Az aktív figyelés segít megoldani azt az ősrégi problémát is, hogy mit tegyünk, ha nincs semmi mondanivalónk. Ha gyakran fordul elő velünk, hogy zavartan hallgatunk, valószínűleg egyszerre két beszélgetésre fogunk figyelni: arra, amit a másikkal folytatunk, és arra, ami önmagunkban zajlik. Az utóbbi tipikusan főleg a teljesítményünkkel kapcsolatos aggodalmakból áll. Paradox módon minél inkább figyelünk ezekre az aggodalmakra, annál kevésbé lesz hatékony a teljesítményünk.

Az aktív figyelés hozzásegít minket, hogy sutba vessük ezt a zavaró belső dialógust, részt vegyünk abban, amit mások mesélnek és megtapasztaljuk, amit éreznek. Meglepve fogunk rájönni, hogy mikor nem önmagunkra, hanem a beszélgetőpartnereinkre koncentrálunk, sokkal könnyebben jutnak eszünkbe olyan dolgok, amelyekről beszélhetünk. És mivel mi olyan feszült figyelemmel hallgattuk őket, még valószínűbb lesz, hogy ők is meg akarnak hallgatni minket.

Általános hibák az aktív figyelésben

Papagájkodás

Sok ember, akinek újdonság az aktív figyelés, könnyen azon kaphatja magát, hogy pusztán csak átfoglalmazza, más szavakba öltözteti mások megjegyzéseit. Egy példa:

LARRY: Remekül érzem magam.

TED: Jól mulatsz.

LARRY: A hullámvasút a kedvencem.

TED: A hullámvasutat szereted a legjobban.

LARRY: Remélem, nem kell most elmennünk.

TED: Szeretnél még maradni.

Az ilyen papagáj-válaszok csak a megértés *illúzióját* adják. Az igazi aktív figyeléssel az is együtt jár, hogy levonjuk a következtetéseinket a másik mondókájának mögöttes jelentéséről.

Az érzések figyelmen kívül hagyása vagy lekicsinylése

FELESÉG: Úgy érzem magam, mint egy taposómalomban. Egész nap csak a gyerekek körül ugrálok.

FÉRJ: Hát, ezek a gyerekek tényleg sok dolgot adnak.

MARGARET: Le vagyok törve.

JANET: Kicsit nyomaszt az idő.

Aktív figyelés közben sokan nem veszik tudomásul vagy lekicsinylő azoknak az érzéseknek az intenzitását, melyekről hallanak, mintha azt gondolnák, hogy azok az érzések, amelyekről nem vesznek tudomást, majd csak elmúlnak. Ennek pontosan az ellenkezője igaz. Ha nem vesszük tudomásul mások érzéseinek valóságosságát és intenzitását, ez az intenzitás hajlamos fokozódni, míg ha aktív figyelésünkkel megértésről teszünk tanúbizonyságot, annak gyakran katartikus hatása lehet.

Ne járjunk túlzottan előtte a másíknak

Beszélni percenként kb. 125 szavas sebességgel szoktunk, figyelni viszont percenként 400 szavas iramban vagyunk képesek, azaz háromszor olyan gyorsan figyelünk, mint ahogy beszélünk. Emiatt néha megsértjük a hatékony figyelés elveit, túl messze előtte járunk a beszélőnek, és emiatt elkalandoznak a gondolataink. Elkezdünk más dolgokra gondolni ahelyett, hogy a másíra figyelnénk. Gyakorolnunk kell tehát, hogy *pontosan* arra koncentráljunk, amit a másík a mond.

Nem verbális üzenetek aktív figyelése

A nem verbális üzeneteket gyakran nehezebb helyesebben értelmezni, mint a verbálisakat. Ennek az az oka, hogy ugyanaz a nem verbális kifejezés, például egy mosoly vagy a keresztre font kar, többféle erősen különböző érzésre utalhat. Ezért gyakran segíteni fog, ha interpretációnkat a következő háromlépcsős folyamattal ellenőrizzük:

1. Mondjuk meg a másíknak, mit láttunk és hallottunk tőle, ami az adott következtetésre vezetett minket.

2. Mondjuk meg neki, milyen jelentést vélünk tulajdonítani cselekedeteinek.

3. Kérdezzük meg tőle, helyes-e a következtetésünk.

Például:

1. „Mikor kértelek, hogy gyere el velem a makramé tanfolyamra, halkán csak azt mondtad: Jópofa lehet, aztán témát változtattál. Azt hiszem, nem is akartál igazán jönni. Igazam van?”

2. „Az előbb azt mondtad, hogy szereti a munkáját, de összeráncolta a homlokát. Mondhatjuk azt, hogy a dolog nem egyértelmű, van benne jó, és van benne rossz is.”

3. „Folyton ásítasz. Nem tudom, nem szeretnél-e inkább hazamenni? Igazam van?”

Ha nem vontunk le semmiféle következtetést, esetleg szeretnénk

leszögezni, amit megfigyeltünk, és aztán megkérni a másikat, hogy magyarázza meg. Például: „Mióta a múlt hónapban megismerkedtem magával, mindig csak ebédelni akar elmenni velem — vacsorázni vagy színházba soha. Kíváncsi lennék, hogy miért?” „Amikor szoba hoztam a szízt a hegyekben, maga mosolygott egy kicsit. Szeretném tudni, mire gondolt?”

Dave minden nap találkozott a munkahelyén az előcsarnokban egy lánnyal, jó viszonyban voltak. Aztán a lány egyszer csak nem viszonzotta többé a köszönését. Miután ez majdnem egy hétig így ment, Dave megállította, és azt mondta neki: „Öt napja egyhuzamban rád mosolygok és köszönök, te meg nem válaszolsz. Azt hiszem, megsértettelek valamivel. Igazam van?” „Nem, dehogy, egyáltalán nem” — felelte a lány. — „Múlt héten meghalt a nagyapám, és azóta másra sem tudok gondolni.” Ha Dave nem alkalmazta volna a nem verbális figyelés technikáját, alighanem azt csinálta volna, amit a legtöbben csinálnak ilyenkor — szó nélkül feltételezte volna, hogy a lány nem kedveli, és elkezdte volna kerülni vele a társadalmi érintkezést.

Nem verbális figyelés üzleti situációkban

A negatív nem verbális üzenetekkel jobban boldogulunk, ha magunk is nem verbális módon reagálunk rájuk, mintha verbálisan próbálkoznánk megoldani a situációt. Mondjuk például, hogy egy tárgyalás során a másik hátradől a székén és keresztbe fonja a karját, amivel azt jelzi, hogy potenciálisan elutasítja a javaslatunkat. A testbeszéddel kapcsolatos kutatásokból tudjuk, hogy amikor valaki keresztbe fonja a karját, kb. 40 százalékkal kevesebbet fogad be és jegyez meg abból, amit mondunk neki, és gondolatai túlnyomórészt negatívvá válnak. Emiatt egy tárgyalás során kulcsfontosságú, hogy ne csak olvassunk a nem verbális jelekből, hanem ezeknek megfelelően cselekedjünk is.

Az afféle verbális megközelítés, hogy például: „Észrevettem, hogy keresztbe tette a karját. Mondtam valamit, ami nem tetszik

magának?” — esetleg azt a választ váltja ki: „Igen, nem tetszik sem a javaslata, sem magam!”

Amikor egy üzleti situációban dekódolunk egy negatív testbeszéd-üzenetet, alkalmazzunk tehát inkább nem verbális megközelítést a probléma megoldására. Nyújtsunk át üzenetfelünknek valamit, amit meg kell fognia — ezzel rákényszerítjük, hogy kibontsa összefont karját. A testbeszédre vonatkozó kutatások kimutatták, hogy a negatív testhelyzet feloldása feloldja a negatív hozzáállást is, ami jobb esélyt ad számunkra a kedvező végkimenetel elérésére.

Összefoglalva: társasági helyzetekben a verbális technika alkalmazásával boldogulunk a legjobban a nem verbális jelekkel, üzleti situációkban viszont a nem verbális cselekvés a legjobb stratégia.

A figyelés további szabályai üzleti situációkban

Az üzleti életben a célunk rendszerint az, hogy elsősorban önmagunkat „adjuk el”, és csak aztán az ötletünket, termékünket, szolgáltatásunkat vagy javaslatunkat. Amikor bármit el akarunk adni, az üzletkötés első szakasza az, amit általában „figyelési szakasznak” szoktak nevezni. Ebben a szakaszban az a célunk, hogy releváns kérdéseket tegyünk fel a leendő üzletfélnek az igényeiről, figyelmesen meghallgassuk a válaszait, és megpróbáljunk olyan információkat szerezni, amelyek segítenek nekünk megkötni az üzletet és „eladni” magunkat neki. Következésképpen az a képességünk, hogy jól és figyelmesen tudunk hallgatni, közvetlen összefügg eladási vagy tárgyalási sikereinkkel. Tapasztalataink világosan megmutatják, hogy a világ legjobb ügynökei egyben a világ legjobb hallgatói is. Nem csak figyelmesen kell hallgatnunk reménybeli üzletfelünk, de gyakran le kell mondanunk olyan készségeink alkalmazásáról is, amelyeket egyébként társasági helyzetekben használnánk.

Ne figyeljünk ceruzával a kézben

Ceruzával a kézben figyelni teljesen helyénvaló egy értekezleten, egy előadáson, vagy bárhol, ahol elvárják, hogy jegyzeteljünk. De amikor üzleti ügyekben van dolgunk az emberekkel, megtörijük a másik gondolatmenetét, ha tollat vagy ceruzát húzunk elő és jegyzeteket kezdünk firkálgatni. Tárgyalópartnerünk nem csak udvariatlannak fog minket tekinteni, hanem esetleg arra is gondol majd, hogy olyasmir írunk le, amit bizalmas közlésnek szánt. Jegyzeteket legjobb üzleti tárgyalás után készíteni, amikor a másik már nincs jelen.

A figyelem színlelése

Mivel háromszor olyan gyorsan tudunk hallgatni, mint beszélni, gyakorlatra van szükségünk ahhoz, hogy tudatosan figyeljünk, különösen, ha olyasvalakit hallgatunk, aki lassabban beszél nálunk. Gondoljunk csak vissza rá, hányszor ültünk már a másik szemébe nézve, mosolyogva, helyeslően bólogtatva, miközben egészen más-hol járt az eszünk: a közelgő nyaralásunkon, a hapsi ingén éktelenkedő zsírfolton, az aznap esti házibulin vagy a legközelebbi üzleti megbeszélésünkön. Hányszor kapott ezen rajta beszélgetőpartnerünk, és kérdezte meg: „No, mit gondolt erről?” Lebuktunk, hogy csak színleljük a figyelmet, és egyetlen válaszuk egy zavart „Tessék?” lehetett. Allan Pease-t egyszer rajtakapta így egy nagyon lassan beszélő tárgyalópartnerre, és azt mondta neki: „Ne ismételjem meg a végét, Allan?” „Hogyhogy a végét?” — kérdezte Allan. — „Hát azt, ami azután következett, hogy Jó reggelt, Allan, örülök, hogy látom!”

Az üzleti életben beszélgetőpartnerünk esetleg nem tételez fel rólunk semmi rosszat, amikor először csíp rajta, hogy csak színleljük a figyelmet, de ha másodszor is ezen kap, azt már nem bocsátja meg. A második alkalommal elveszíti belénk vetett hitét és bizalmát.

A figyelem színlelése azzal a veszéllyel is jár, hogy esetleg fontos

információkat szalasztunk el, amelyek segíthetnének nekünk kedvező eredményt elérni.

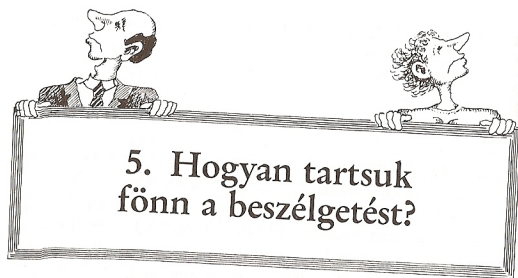
Hogyan tanuljunk meg aktívan figyelni?

Az aktív figyelés megtanulásának legkönnyebb módja az, ha rávevünk másokat, fogalmazzák át a megjegyzéseinket. Ha biztosak akarunk lenni benne, hogy valaki megérti-e az üzeneteinket, kényszerítsük rá az aktív figyelésre. Mondjunk meg neki: „Szeretném, ha figyelnél, és elmondanád, mit hallottál abból, amit mondtam neked. Ne a véleményedet mondd, és ne próbáld megoldani a problémámat. Azt szeretném tudni, hogy megértettél-e?”

A viták és veszekedések érzelmileg feszült légkörében könnyű az üzeneteket félreérteni, ezért az aktív figyelés különösen értékes. Mondjunk meg a másiknak: „Hogy biztosan megértjük egymást, próbáljunk valami újat. Valahányszor mondasz valamit, mielőtt válaszolnék, el fogom mondani neked, hogy én mit hallottam. Ha nem értelmeztem helyesen a szavaidat, próbáld meg újra, amíg csak nem lesz egyértelmű. És te is tedd meg ugyanezt nekem. Oké?” Aztán kezdjünk hozzá, mondjunk valamit, és kérdezzük meg a másikat, mit hallott, vagy figyeljünk erősen és aktívan, aztán kérdezzük meg, pontosan értették-e?

Figyeljünk tudatosan

Végezetül: figyeljünk tudatosan másokra. A tudatos figyelem azt jelenti, hogy összes érzékeinkkel figyelünk. Aki tudatosan figyel, az a szemével, a fülével, az elméjével, az egész testével figyel. Amikor tudatosan figyelünk, hajoljunk testileg-lelkileg előre. Figyeljünk feszülten az egész beszélgetés során. Koncentráljunk minden egyes szóra, amit a másik mond, és arra is, hogy hogyan mondja. Így tanulhatunk másoktól, így leszünk népszerűbbek, és így lesz boldogabb és sikeresebb az életünk.



5. Hogyan tartjuk fenn a beszélgetést?

Önként szolgáltatott információk

„El szoktam menni Sallyhez, ő, úgy hetenként kétszer-háromszor, vagy ő jön el hozzám látogatóba. Rendszerint a munkánkról beszélgetünk vagy a gyerekekről vagy valami újságról. Mindig erősen próbálom követni a beszélgetés menetét, de egy idő múlva mintha mindent elmondtunk volna — egyszerűen beleszántottuk a témát a földbe! Aztán csak bámulunk egymásra és nevetünk. Végül valamelyikünk keres valami ürtgyet és elmegy.”

Amit ez az asszony tapasztalt, az egészen általános — és teljesen felesleges. Sem neki, sem nekünk nincs rá semmi okunk, hogy ne találjunk szavakat. A beszélgetés folyamán mások majdnem mindig bőségesen előhozakodnak különféle *önkéntes információkkal*, olyan adatokkal, melyeket sem nem kérdeztünk, sem nem vártunk. Ha kihasználjuk ezeket az önként szolgáltatott információkat, kérdéseket teszünk fel vagy kijelentünk valamit ezekkel kapcsolatban, bőségesen találunk alkalmat arra, hogy érdekes irányba fordítsuk a beszélgetést.

Olvassuk el figyelmesen a következő párbeszédet (az önként szolgáltatott információkat dőlt betűs szedés jelzi), amelyek egészen rövid idő alatt folytak le:

SAM: Maga pompásan táncol, Gloria. Sok táncórát vett már?

GLORIA: Nem — ez az első óráim itt, Arthur Murray-nél, de mikor Angliában éltem, minden este elmentem táncolni.

ALAN: Helló, Peter. Ősidők óta nem láttalak.

PETER: Hát, igen, beteg volt a gyerek, és többet kellett otthon lennem.

JOHN: Örülök, hogy nem én vagyok az egyetlen, aki főleg úgy értesül a hírekről, hogy átfutja az újságosstandon a főcímekeket.

SHARON: Engem túlságosan leköt a jótékonyági munkám, nem sokat tudok mostanában olvasni.

NICK: Helló, Margaret. Laurie ithon van?

MARGARET: Nincs, elment megvenni a hozzávalókat a születésnapjára, amit sütni akarok.

ALAN: Mikor jön a reptéri busz?

FÉRFI: Már tíz perce itt kellene lennie. Rendszerint elég pontos szokott lenni. (Jegyzet: Ez a mondat, különösen a „rendszerint” szó értékes önkéntesen szolgáltatott információ, mert arra utal, hogy az illető gyakran utazik ezzel a busszal, és valószínűleg gyakran repül.)

BRIAN: Hogy dühöng máma a tenger!

AMY: Aha. Engem a viharos Titicaca-tóra emlékeztet.

Hogyan használjuk fel az önként szolgáltatott információt?

Ha feszülten figyelünk, hallani fogjuk, amint az emberek olyasféle információkat pottyantanak el, mint amilyeneket az előbbi szakaszban olvashattunk.

Ha úgy véljük, hogy az önként szolgáltatott információ ösztönöz vagy hasznos lehet, akkor eljött az ideje, hogy a segítségével továbblépjünk. Ez nemcsak teljesen rendjén való, hanem ez a szokásos módszer arra is, hogy időnként más témákra váltsunk, anélkül, hogy aggódnunk kellene amiatt, visszatérünk-e még valaha az eredeti témára. A társasági beszélgetések ritkán tartanak ki néhány percnél tovább egy-egy témánál.

Hogy felhasználhassuk az önként nyújtott információt, fűzőnk hozzá megjegyzést vagy tegyünk fel kérdést vele kapcsolat-

ban. Mint rendesen, a nyitott kérdések mozdítják elő legjobban a részletes választ.

GLEN: De szépen le vagy sülvé, Bill.

BILL: Kösz, Glen. *Kempingeztem a hét végén.*

GLEN: Még sose voltam kempingezni. Mit szeretsz benne a legjobban?

Akár vissza is térhetünk, előhozakodhatunk olyan előzőleg kapott önkéntes információkkal, amelyeket korábban nem használtunk fel. „Említetted az előbb, hogy a nyáron Fidzin voltatok Sueval. Miért választottátok Fidzit az idén?”

Önként nyújtott információt jelentenek olyasmik is, mint mások ruházata, külső megjelenése, viselkedése és lakóhelye. Mindezeket fel lehet használni a beszélgetés kiindulópontjául.

„Észrevettem, hogy karatés trikót visel. Szokott karatézni?”

Néha az önként nyújtott információ nem más, mint egy általános benyomás.

„Úgy látom, nagyon jól ismeri Dél-Afrikát. Honnan tud róla ilyen sokat?”

„Maga most sokkal elengedettebb, mint amikor utoljára találkoztunk. Mi történt?”

„Meglátszik magán, hogy tényleg nagyon szeret táncolni.”

Az önként nyújtott információk megfigyelése értékes készség, érdekessé és változatossá tehetjük vele a beszélgetést, de ami a legfontosabb: fenntarthatjuk a folyamatosságát.

Mikrotechnikák

Csüggesztő dolog, ha kitalálunk egy pompás folytatható kérdést, aztán miután föltettük, rövid választ kapunk rá. Például:

JOHN: Hogyhogy erre a környékre költöztött?

FRED: Jobb szeretem a klímát.

Ezen a ponton sem önként nyújtott információt, sem különösebb támpontot nem kaptunk a beszélgetés folytatásához, kénytelenek vagyunk hát egy további nyitott kérdést feltenni. Például:

JOHN: Mit szeret legjobban az itteni klímában?

FRED: Melegebb.

A rövid válasz megint arra kényszerít, hogy újabb nyitott kérdést eszeljünk ki, ha meg akarjuk próbálni kinyitni ezt a konokul zárt kagylót. A probléma itt azonban az, hogy még ha továbbra is csupa jó, nyitott kérdést teszünk fel, a beszélgetés egy idő múlva akkor is kihallgatásra kezd emlékeztetni, amelyben mi játsszuk az inkvizítor szerepét.

Hidak

Azokkal az emberekkel, akik kurta válaszokat adogatnak nyitott kérdéseinkre, „hidak” segítségével tudunk a legjobban bánni, azaz hidat építünk a szavaihoz, hogy tovább beszéljenek. Ilyen hidak az „Ezzel azt akarja mondani?”; a „Például”; az „És akkor?”; az „Ezért aztán?”; az „És akkor maga?”; az „Ami azt jelenti, hogy?”. Az egyes hidak után hallgatnunk kell. Vegyük például az előbbi, Fred és John közötti beszélgetést, de most John használjon hidakat, hogy tovább beszéltesse Fredet.

JOHN: Hogyhogy erre a környékre költöztött?

FRED: Jobb szeretem a klímát.

JOHN: Jobban, mint...?

FRED: Jobban, mint a város szennyezett levegőjét.

JOHN: Ami azt jelenti, hogy...?

FRED: Ami azt jelenti, hogy szeretném remélni, általában jobb lesz a magam és a családom egészsége. Ami azt illeti, éppen a napokban olvastam egy jelentést, amely szerint...

Ebben az esetben John nemcsak sikeresen feltörte a kemény diót, hanem azt is elkerülte, hogy a mondókája úgy hangozzék, mintha kihallgató tiszt lenne. Amellett többnyire nem is ő beszélt.

Hogy sikeresen alkalmazhassunk egy hidat, három dolgot kell tennünk:

1. Hajoljunk előre, tárjuk ki a tenyerünket.
2. Nyújtsuk el a hídnak használt kifejezés végén a hangsúlyt.
3. Dőljünk hátra és hallgassunk el.

Ha nyitott tenyérrel előrehajolunk, azzal két dolgot értünk el. Először is nem verbális módon tudatjuk, hogy nincs fenyegető szándékunk, továbbá közöljük hallgatónkkal, hogy most rajta a beszéd sora, hiszen nem verbálisan „átadjuk” neki az irányítást. A hangsúly elnyújtása a hídnak használt kifejezést kérdéssé alakítja át, míg ha nem nyújtjuk el a hangsúlyt, akkor kijelentésnek hangzik. Például:

FRED: ... és a tiszta levegő jót tesz a szénanáthámnak.

JOHN: Ami azt jelenti... (elnyújtva)

FRED: Ami azt jelenti, hogy könnyebben lélegzem. Egyesek azt mondják, hogy a virágpor okozza, de én azt hiszem...

Most próbáljuk ki ugyanezt a beszélgetést a hangsúly elnyújtása nélkül:

FRED: ...és a tiszta levegő jót tesz a szénanáthámnak.

JOHN: Ami azt jelenti? (nem nyújtja meg).

FRED: Ami azt jelenti, hogy törődjön a maga dolgával, maga szívat!

Ha nem nyújtjuk meg a hídnak használt kifejezés utolsó szótágját, úgy fog hangzani, mintha kijelentés vagy vélemény lenne. Még sértésnek is tűnhet, mint a legutóbbi példában.

Amikor felhasználtuk a hidat, *hallgassunk el!* Álljunk ellen a kijelentésnek, hogy megpróbáljuk bölcsességünk gyöngyszemeivel kitölteni azt a látszólag végtelen csöndet, amely a hidat néha követelheti. A kitárt tenyér azt jelenti, hogy a megszólalás felelősségét átadtuk a hallgatónknak, hagyjuk hát, hogy ő hozakodjon elő a következő kijelentéssel. Miután átadtuk az irányítást, dőlünk hátra, kezünket értékelő pozícióban az állunkra téve. Ez arra készíti az eddigi hallgató partnerünket, hogy mindaddig folytassa a beszédet, amíg hátrahajolva maradunk.

Figyeljük most meg a következő példát, amelyben egy számítógépügynök hidakat használ, hogy információkat derítsen föl potenciális vevőjéről, aki kurta válaszokat adott zárt kérdéseire.

VEVŐ: Mi nagyon jónak találtuk az Apple számítógépet.

ÜGYNÖK: (előrehajol, kitárja a tenyerét) Jónak? Úgy érti... (elnyújtva)

VEVŐ: Úgy értem, hogy feldolgozza a megfelelő mennyiségű információkat. (rövid válasz)

ÜGYNÖK: És ezerről... (elnyújtva)

VEVŐ: A lehető legjobb munkát kapjuk nagyon gazdaságos áron. (hosszabb válasz)

ÜGYNÖK: Ami azt jelenti...? (elnyújtva)

VEVŐ: Ami azt jelenti, hogy mi alaposan megnézzük a berendezéseink hatékonyságát, hogy mekkora volument képesek feldolgozni, és mennyi időt takaríthatnak meg nekünk. Mindezt összehasonlítjuk az árával, és ennek alapján döntünk.

Az ügynök három, összesen nyolc szóból álló hidat használt, mégis megnyitott egy meglehetősen elzárkózó potenciális vevőt, és felderítette azokat a szempontokat, amelyek alapján a vevő dönteni fog.

A hidak gyakorlati hatásukban a nyitott kérdések rövidített változatai. Leginkább olyan embereknek használhatók, akik nem sokat beszélnek, vagy rövid válaszokat adnak nyitott kérdéseinkre. A hidak alkalmazását először furcsának fogjuk érezni (különösen, ha szömenésben szenvedünk), elsősorban a hosszú csöndek miatt, amelyek a hidat néha követik, de ha a hallgatónk megszokta, hogy röviden válaszolgasson a kérdésekre, akkor azt is megszokhatta, hogy beszélgetései közben csöndek állnak be, így ezt normálisnak fogja tekinteni. A hidak használata szórakoztató, gyümölcsözőbbé teszi a beszélgetést és a láthatatlan irányítás hatalmával ruház fel minket.

A fejbólintásos technika

A fejbólintás gesztusát a legtöbb országban a helyeslés kifejezésére használják. A bólintás a test megrövidítéséből vagy meghajlításából ered, azaz azt jelenti: „Meghajolok előtte, az alárendeltet vagyok, és azt teszem, amit parancsolsz.” A fejbólintás ezért a meghajlás mozdulatának lerövidítése avagy csonka formája.

A fejbólintásos technikának két nagyon hasznos alkalmazási területe van. A testbeszéd, mint azt egy későbbi fejezetben majd

megvilágítjuk, a belső érzések öntudatlan külső megnyilvánulása. Ha pozitív vagy helyeslő érzéseim vannak, beszéd közben bólogatni kezdek, ellenben ha semlegesek az érzéseim, de szándékosan bólogatni kezdek, pozitív érzelmeket kezdek érezni. Másképpen fogalmazva: a pozitív érzelmek fejbólintásra vezetnek — de ez fordítva is igaz: a bólogatás pozitív érzelmeket vált ki.

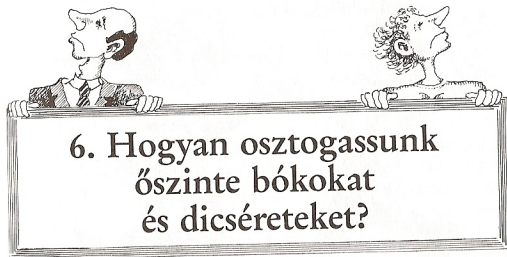
A fejbólintás amellet ragados. Ha bólogatunk valakinek, rendszerint az is bólogatni fog — még ha nem is ért egyet azzal, amit mondunk. Sok ügynök alkalmazza ezt a technikát, hogy egyetértésre bírja a vevőt. Ha az ügynök minden mondatát olyasféle szóbeli megerősítéssel fejezi be, hogy „Ugye?“, „Hát nem?“, „Nem igaz?“, „Jól mondom?“, és közben bólogat, a vevő pozitív érzelmeket érezhet, és ezzel nő a valószínűsége, hogy az üzlet létrejön. Így hát a fejbólintás szokása értékes készség mind a tárgyalások során, mind az eladásnál vagy a rábeszélésnél.

A bólogatás másik haszna, hogy fenntartja a beszélgetés fonalát. Hogy ezt hogyan kell csinálni? Miután föltettünk egy nyitott kérdést vagy hidat alkalmazzunk, és hallgatónk válaszol rá, egész válasza alatt bólogassunk. Amikor befejezi a mondókáját, *bólogassunk tovább, még ötször*; másodpercenként kb. egyet. Mire négyszázmólunk, hallgatónk rendszerint újra beszélni kezd és további információkkal szolgál. Mindaddig, amíg hátradőlünk és a kezünkbe támasztjuk az állunkat, nem nehezedik ránk nyomás, hogy megszólaljunk.

Apró biztatások

Amikor a másik beszél, apró biztatásokkal arra serkentethetjük, hogy folytassa. Ilyen apró biztatások egyebek között az „Értem”; az „Aha”; a „Tényleg?”; a „Mondjon erről még valamit”. Az apró biztatások önmagukban is megduplázzhatják a másik kijelentéseinek hosszát és az általa adott információkat.

Az apró biztatások — a fejbólintásos technikával és a hidakkal kombinálva — a leghatékonyabb eszközök közé tartoznak, amelyekkel elősegíthetjük a beszélgetés folytatását.

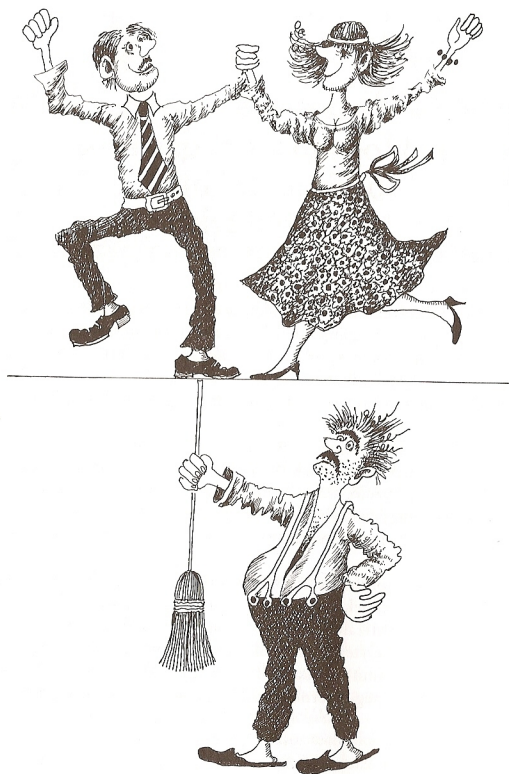


6. Hogyan osztogassunk őszinte bókokat és dicséreteket?

„Hogy dicsérjem meg? Gratuláljak ennek a trógernek, mert átment polgázból meg angolból? Na és a történelem, a fizika meg a matek? Csupa tők: tők, tők, tők! Mondjam neki, hogy csodálatos vagy, fiam! A legjobb úton vagy afelé, hogy szemetesember legyen belőled! Nem! egyszerűen nem voltam elég szigorú hozzá. Ez a probléma!”

Többnyire hajlamosak vagyunk magától értetődőnek venni, ha az emberek úgy viselkednek körülöttünk, hogy az tessék nekünk. Ritka az olyan szülő, aki azért dicséri meg a gyerekeit, amiért szépen esznek vagy békésen játszanak egymással. A szomszédok ritkán köszönik meg egymásnak, hogy esténként nem csapnak lármát.

Csak akkor fordítunk különösebb figyelmet másokra, amikor nem úgy viselkednek, ahogyan szeretnénk — de akkor aztán gyorsan! Akkor kritizálunk, és részletesen elmagyarázzuk, miért „rossz” vagy „helytelen” a viselkedésük, és miért kellene tényleg azt csinálniuk, amit mi akarunk tőlük. Egyesek ordítanak, fenyegetőznek, még meg is vernek másokat, hogy engedelmességre bírják őket.



A megerősített reakciók ismétlődni fognak

Ha nem veszünk tudomást arról a viselkedésről, amelyik tetszik nekünk, és büntetjük azt a viselkedést, amelyet nem szeretünk, nemigen segítünk másoknak, hogy megtanulják, milyen bánásmódot kívánunk tőlük.

A viselkedési tanulásmélet szerint mások irántunk való magatartását főleg az határozza meg, hogy hogyan reagálunk rá. Azoknak a cselekvéseknek a gyakorisága, amelyeket megjutalmazunk, általában növekszik, míg azoké, amelyekről nem veszünk tudomást, általában csökken. Azok a cselekvések, amelyeket büntetünk, általában ritkulnak — kivéve, ha az illető fel akarja hívni magára a figyelmet, mert akkor esetleg tovább folytatja ugyanazt a viselkedést, és inkább a büntetést választja, mint azt, hogy egyáltalán ne figyeljenek rá. Vegyünk egy példát: milyen örömmel trágárkodnak a gyerekek, mihelyt rájönnek, hogy bizonyos szavak milyen hallatlan negatív reakciókat váltanak ki a szüleikből (és másokból).

Így hát összefoglalva:

Jutalmazzuk azt a viselkedést, amelynek a folytatását akarjuk.

Ne büntessük azt a viselkedést, amelyet nem szeretünk. Sok ember jutalomként fogadja a büntetést.

Ne vegyünk tudomást arról a viselkedésről, amelynek a folytatását nem kívánjuk. A jutalom és a büntetés egyaránt megerősíthet egy bizonyos viselkedést, míg ha nem veszünk róla tudomást, az meggyengíti.

Alan Garnernek volt Oregonban egy tanítványa, aki gyakran megkereste az óráközi szünetekben, amikor evett, és megkérte, hadd csatlakozhasson hozzá. Mihelyt túl voltak a kölcsönös üdvözléseken, az illető mindig talált valamiféle ürügyet, amiért elkezdhett panaszkodni az esőre meg a hidegre, arra, hogy a volt felesége milyen csúnyán bánik vele, vagy hogy milyen unalmas és hálátlan a munkája — a legkülönfélébb negatív figyelemfelkeltő kijelentésekkel hozakodott elő, amelyeket csak ki tudott eszelni.

Alan tudta, hogy tanítványának pillanatnyilag nincsenek érzelmi problémái, így hát elhatározta, hogy meg fogja változtatni a viselkedését: csak időnkénti vidám és pozitív megjegyzéseire fog reagálni, és teljesen figyelmen kívül hagyja negatív kijelentéseit. Amikor megemlítette, hogy szomszédja segít neki rendbe hozni a kocsiját, hogy egy izgalmas rockzenes jönn a városba, hogy összefutott egy régi barátjával, Alan mosolygott, bólogatott és nyitott kérdéseket tett fel neki. Mikor viszont negatív dolgokat mondott, Alan fűtyült rá: egy arra menő járókelőt bámolt, szétszedte a szendvicset vagy elkezdett újságot olvasni.

A tanítvány viselkedése rövid idő alatt teljesen megváltozott, Alan jelenlétében kezdett jókedvű és pozitív lenni. Valahányszor találkozott Annel, vidáman üdvözölte, mosolygott és mondott valami jó újságot. Mielőtt Alan visszatért Californiába, a tanítvány bizalmasan elmondta neki, hogy gyakran a beszélgetéseik voltak számára a nap fénypontjai. Ez érthető is volt, mivel mindenki más-sal ugyanolyan mogorva és negatív maradt, mint azelőtt.

Egy San Franciscó-i beszélgetési munkacsoportban Alan elmesélte ezt a történetet. Miután hangsúlyozta azt a tényt, hogy hatékonyabb módszer a nekünk tetsző viselkedés jutalmazása, mint a nemszeretem viselkedés büntetése, két nő tüstént hozzászólt a témához.

MERLE: Ez tényleg sok mindent megmagyaráz. A gyerekeim nem hívnak fel olyan gyakran, ahogy szeretném, így aztán mikor felhívnak, nagyon hideg vagyok hozzájuk, és tartom a távolságot. Valahogy úgy, mint Mrs. Portnoy Philip Roth *Portnoy panasza* című regényében. „Alex? Alex? Van nekem egy Alex nevű fiam? Ó, igen, volt valamikor, de évek óta nem hallottam róla.” (nevet) És mit értem el mindezzel, a nagy semmit – sőt, kevesebbet hív, mint valaha. Alighanem itt az ideje, hogy hangot változtassak.

ANGELA: Segítek felügyelni egy csoport néger kislányra, és gyakran vissziük őket a környékre kirándulni. A lányok nekem állandóan történeteket mesélnek egymásról, de a többi felnőttnek nem. Mindig csodálkoztam rajta, miért pont nekem? Én aztán igazán nem szeretek pletykát hallgatni. Most jöttem rá: azzal, hogy

odafigyeltem a meséikre, kérdéseket tettem föl és megoldásokat eszeltem ki a veszekedéseik megszüntetésére, fantasztikusan megjutalmaztam őket! Mostantól fogva azt hiszem, jobb lesz, ha megmondom nekik, intézzék el saját maguk a problémáikat.

Nemcsak azért okos dolog ősziinte pozitívumokat mondani másoknak, mert akkor továbbra is úgy viselkednek, ahogyan mi szeretjük, hanem azért is, mert ez valószínűbb teszi, hogy jó érzéssel lesznek irántunk.

William James, a neves pszichológus szerint: „Az emberi természet legmélyebb elve a megbecsülés vágya.” Ha azok közé a ritka emberek közé tartozunk, akik kielégítik „a megbecsülés vágyát”, valószínűleg sokra fognak értékelni minket mint barátokat. A bizonyítékok azt mutatják, hogy ha bókolunk másoknak, akkor valószínűbb, hogy együttérzőknek, megértőeknek, sőt vonzóbbnak fognak látni minket. Ezzel szemben egy vizsgálat azt mutatta ki, hogy azok a házaspárok, akik nem bókolnak többé egymásnak, elkezdik kevésbé vonzónak találni egymást. És amikor mások észreveszik, hogy kifejezzük irántuk az érzelmeinket, sokkal valószínűbben meg is nyílnak előttünk. Így aztán csekély erőfeszítéssel pozitív eszmecseréket alakíthatunk ki, amelyek segítenek melegséget és bizalmasságot vinni a kapcsolatainkba.

Végso és rendkívül fontos érv a pozitív kijelentések mellett, hogy segítenek nyílt és segítőkész légkört kialakítani, amelyben a körülöttünk levő emberek fejlődhetnek és megvalósíthatják emberi potenciáljukat. Sok ember tévesen azt hiszi, hogy ha kifejezést ad a csodálatának, vagy annak, hogy teljesen elfogadja őket, akkor a gyerekei, a barátai, a munkatársai vagy a házastársa el fognak lustulni, és pihenni fognak a babérjaikon. Ezért aztán azzal a magatartással próbálják biztatni őket, hogy „az elég sosem elég”, és mindig van tér a tökéletességre. Egy egyetemi hallgató például éveig robotolt, hogy jó eredményeket érjen el, aztán az anyja azt mondta neki: „Tudod, mindig azt hittem, hogy a diploma nagy dolog – amíg te meg nem szerezted.”

Tekintélyes mennyiségű pszichológiai bizonyíték mutat arra, hogy ez a „negatív” stratégia ritkán válik be, sőt, gyakran egyene-

sen káros. Azok az emberek, akik kizárólag negatív visszacsatolást kapnak, ahelyett hogy a végtelenségig tovább törekednének a helyeslésre, általában hajlamosak túlságosan óvatossá és gátáltsá válni, és kezdik magukat alkalmatlannak tekinteni. Nagyon kevés olyan ember van, akit ez a stratégia nagy eredményekre sarkallt, és még kevesebb, aki élvezni is tudja a sikerét. A többség a múltbeli kritikai hangokat visszhangozva mindig talál valamit, amin siránkozhat. Egy ilyen ember, aki egy évig napi tizenhat órát dolgozott és 150 000 dollárt keresett, nemrégiben azt mondta, hogy az ő eszével igazából 300 000 dollárt kellett volna keresnie. (Ennek a negatív kijelentésnek azért volt egy pozitív oldala is — először volt alkalmunk találkozni valakivel, aki rosszul érezte magát, mert egy év alatt csak 150 000 dollárt keresett.)

Hogyan mondjunk őszinte bókokat?

Csodálatunk kifejezésének legáltalánosabb módja a direkt pozitív kijelentés. A bókoknak ez a típusa kerek perec megmondja az embereknek, mit értékelünk a *viselkedésükben*, a *külsőjükben*, és a *birtoktárgyaikban*. Amikor egy beszélgetési „műhelygyakorlaton” bevezetjük ezt a készséget, rendszerint azzal kezdjük, hogy felkérjük a résztvevőket, bókoljanak nekünk vagy valaki másnak a teremben. Íme néhány tipikus bók mindegyik kategóriából:

VISELKEDES: Maga remek tanár.

KÜLSŐ: Milyen jó a frizurája.

BIRTOKTÁRGY: Nagyon tetszik nekem a cipője.

Az efféle bókok két eljárással tökéletesíthetők.

A mit-miért technika

A legtöbb ember, aki bókolni próbál, kudarcot vall vele, mert csak azt mondja meg a másiknak, hogy *mi* tetszik neki, de azt nem, hogy *miért* tetszik. A bók hatása az őszinteségen múlik; ha csak azt mondjuk meg valakinek, hogy mi tetszik nekünk rajta, az rendszerint hízélgésnek hangzik, ami pedig nem hat. Soha ne mondjuk va-

lakinek, hogy *mit* szeretünk rajta anélkül, hogy azt is meg ne mondanánk, *miért*.

VISELKEDES: A „maga remek tanár” így tökéletesíthető: „Maga remek tanár, mert odajön hozzánk és mindnyájunkra személy szerint odafigyel.”

KÜLSŐ: A „milyen jó a frizurája” így tökéletesíthető: „Tetszik nekem a frizurája, mert kiemeli a szemét.”

BIRTOKTÁRGY: A „nagyon tetszik nekem a cipője” így változhat: „Azért jó a cipője, mert jól illik az öltönyéhez.”

Mondjuk ki a beszélgetőpartner nevét

Platón és Szókratész kora óta közismert, hogy a legtöbb ember a saját nevét tekinti a világ legszebb dallamának, és sokkal jobban odafigyel azokra a mondatokra, amelyekben a neve megjelenik. Emellett, ha valakinek megemlíttük a nevét, az is egyik módja annak, hogy kimutassuk: minden egyes neki szóló bókunk személy szerint rá van szabva. Például:

VISELKEDES: „Alan, maga remek tanár, mert odajön hozzánk, és mindnyájunkra személy szerint odafigyel.”

KÜLSŐ: „Sue, magának nagyon jó a frizurája, mert gyönyörűen kiemeli a szemét.”

BIRTOKTÁRGY: „John, nagyon jó a cipője, mert pompásan illik az öltönyéhez.”

A kutatások végérvényesen bebizonyították, hogy ha valakit névén szólítanak, az magasabb szintre emeli az érdeklődését a beszélgetésben, de ami még fontosabb: feszülten figyelni fog a nevét követő kijelentésre, hogy lássa, hogyan vonatkozik az rá.

Ha megpróbáljuk hallgatónkat rábeszélni álláspontunk elfogadására, akkor ennek a tételnek a megértése létfontosságú. Valahányszor fontos kijelentést teszünk, vezessük azt be hallgatónk nevével, mert ezzel erősen megnő a kérdéses pontra fordított figyelem, és sokkal jobban fog rá emlékezni. Nevezzük nevén az embereket — ők pedig tovább emlékeznek ránk, és arra, amit mondtunk.

Hogyan segítsünk másoknak elfogadni őszinte bókjainkat?

Egy közismert újságíró a következő levelet kapta:

Kedves Doris!

A feleségemnek az a szokása, hogy mindig becsméreli az őszinte bókokat. Ha azt mondom neki: „Nahát, de jól nézel ki ebben a ruhában”, valószínűleg azt válaszolja: „Tényleg úgy gondolod? Ez csak egy ócska rongy, a húgomtól kaptam.” Ha azt mondom neki, hogy rengeteget dolgozott, csodálatosan kitakarította a házat, akkor alighanem azt válaszolja: „Gondolom, nem néztél be a gyerek-szobába.”

Nem tudom megérteni, miért nem képes a feleségem elfogadni egy bókot anélkül, hogy lecsapólné magát. És fáj is nekem egy kicsit. Hogy tudja ezt megmagyarázni?

— Egy zavarban lévő férj —

Valószínűleg mindnyájan sok embert ismerünk, akinek igencsak nehezere esik, hogy őszinte bókjainkat elfogadja. Gyakran tagadják a dicséretünk érvényességét vagy a szerénységük, vagy a rossz énképük miatt, vagy mert nem tudnak rá hogyan válaszolni, és ezzel lebeszélnek minket arról, hogy a jövőben további bókokat mondjunk nekik.

Íme néhány tipikus negatív válasz három bókunkra:

VISELKEDÉS: Ó, én csak teszem a dolgomat.

KÜLSŐ: Szerintem a fodrász túl rövidre vágta. Én voltam a fodrász.

BIRTOKTÁRGY: Magának tetszik ez az ócska cipő?

Bármi legyen is az oka ennek a visszautasítási szindrómának, mégis tehetünk egyet-mást annak érdekében, hogy könnyebben és eredményesebben bókolhassunk, illetve könnyebben elfogadják bókjainkat. Fűzzünk kérdéseket a bókjainkhoz! Legjobbak a nyitott kérdések, de akármi megteszi. Így elérjük, hogy amikor mások meghallgatják a bókjainkat, nem kell törniük a fejüket a válaszon — megköszönik a bókot, és felelnek a kérdéseinkre.

Íme, így alakulnak eredeti kérdéseink, miután alkalmaztuk rájuk a mit-miért technikát, hozzátettük a címzett nevét, és a bókokat kérdéssel toldottuk meg:

VISELKEDÉS: Alan, maga remek tanár, mert odajön hozzánk és mindnyájunkra személy szerint odafigyel. Maga szerint mi a leggyakoribb hibánk?

KÜLSŐ: Sue, nagyon tetszik nekem a frizurája, mert kiemeli a szemét. Hogy választotta ki ezt a fazont?

BIRTOKTÁRGY: John, nagyon jó a cipője, mert jól illik az öltönyéhez. Hogyhogy ezt a fazont választotta?

Ez a technika leveszi a válaszadással járó nyomást a hallgató válláról, minket pedig kellemes, megnyugtató beszélgetőpartnerré tesz.

Hogyan változtassuk a negatívumokat pozitívumokká?

Ha elgondolkodunk rajta, szinte mindig találhatunk valamiféle módot, amellyel a destruktív kritikát konstruktív dicséretté alakíthatjuk. Ha más lehetőségünk nincs, ahelyett, hogy kritizálnánk másokat, amiért kudarcot vallottak, legalább megdicsérhetjük őket valami kisebb sikerük miatt, vagy amiért legalább próbálkoztak.

Gondoljuk át a következő példákat:

Abelyett, hogy azt mondanánk:
Kár, hogy nem kaptad meg a fizetésemelésedet.

Mondhatjuk ezt:

Joyce, szerintem óriási, hogy megmondtad a főnöknek, hogy mit akarsz, még ha nem is kaptad meg. Mit gondolsz, legközelebb rá tudod venni, hogy meggondolja magát?

Ez a novellád egyszerűen nevetséges.

Öt évdebe telt, hogy letted ezt a vizsgát? Mi volt a probléma?

Bum! No ezt megint jól elszúrtuk! Gondolom, megint várnod kell néhány hónapig, amíg újra belevághatsz.

Azokban az esetekben, amikor valaki olyasmit csinál, amit nem szeretünk, a változást azzal mozdíthatjuk elő a leghatékonyabban, ha megjutalmazzuk viselkedésének azokat a példáit, amelyeket szeretünk, és nem veszünk tudomást viselkedésének azokról az elemeiről, amelyekről szeretnénk leszoktatni.

Abelyett, hogy azt mondanánk:
Már megint a fürdőszobában hagyta a blúzodat. Ezen a héten már vagy tizenegyszer szólok neked miatta.

Valerie, nagyon tetszik nekem az a bekezdés, ahol Burt vagy kénytelen megnőszülni, vagy felkötheti magát, mert a jelzőid számomra teljesen eleve nem teszik. Honnan szedted ehhez a jelenetehoz ötletet?

Kitartó voltál, Bill. Erre nem mindenki lett volna képes. Mivel akarsz megünnepelni?

Gratulálok, Sue. Egy lépéssel tovább jutottál, mint tegnap!

Mondhatjuk ezt:

Kösz, hogy beraktad a harisnyádát a szennyesládába, Laura. Az ilyen kis dolgok nagyon sokat segítenek nekem. Mondd csak, mit szeretnél ma vacsorára, megfőzöm.

Micsoda idióta vagy! Hogy lehetsz ilyen hülye, hogy őt tárgy közül háromból elhúztak!

Hogy érted azt, hogy „elme-
gyünk a színházba?” Mi vagyok én, kutya, hogy magaddal cipelj, és meg se kérdezd, hogy én mit akarok?

Fiam, a vetélytársaid messze megelőzték!

Ha valaki soha nem viselkedik úgy, ahogy szeretnénk, dicsérhetjük mások viselkedését, akik a kíváncsi módon viselkednek. Azt is megmondhatjuk, hogy mit akarunk, sőt, néha még előre is megdicsérhetjük, amiért megteszi. Melissa így próbált változtatni a férje masszírozási módszerein:

MELISSA: Mikor a férjem túl erősen dögönyözőtt vagy rosszul nyúlt hozzám (nevet) ...úgy értem túl hevesen, túrtam, amíg bírtam, aztán dühösen rá szoktam kiabálni: „Ezt hagyd abba!” Ilyenkor megfagyott, és ez teljesen elrontotta a hangulatot. Aztán ki próbáltam a pozitív módszert, és ilyesmiket mondtam neki: „Szeretném, ha egy kicsit gyöngédebben csinálnád” vagy „Ez most fantasztikus! Csak egy kicsit lejjebb és kicsit jobbra... Óriási!” Nem csak én éreztem jól magam, hanem ő is magabiztosabb és spontánabb lett, mert tudta, hogy örömet szerez nekem.

Örülök, hogy szereted az an-
golt, Tony. A tanárod azt mondja, hogy Alexander Pope a kedvenced. Mutatnál nekem egyet azok közül a versei közül, amiket szeretsz? (Azért is megdicsérhetjük, ha igyekeznek vagy halad valamennyit abból a három tantárgyból, amelyikből megbukott.)

(Egy másik alkalommal) Örülök, amiért megkérdeztél, hova szeretnék elmenni ma este, Don. Ettől úgy érzem, tényleg számít neked a véleményem.

Nagyon imponál nekem, ahogyan szívósan dolgozol, hogy beérd a vetélytársaidat.

Hogyan tegyük hihetővé őszinte bókjainkat?

Tanácsos becsületesen osztogatni őszinte bókjainkat. Ha a másik akár csak gyanítja is, hogy nem vagyunk őszinték, kevésbé valószínű, hogy a jövőben elfogadja a bókjainkat. Amellett ha nem vagyunk őszinték, félrevezetjük az embereket, és emiatt gyakrabban fognak negatív módon viselkedni velünk.

Am őszintének és becsületesnek lenni még nem elég. Ahhoz, hogy bókjaink hatékonyak (és érzelmileg hatásosak) legyenek, a másiknak el kell *hinnie*, hogy őszinték és becsületesek voltunk. A *mit-miért* technika alkalmazása, a másik nevének említése és a mosoly biztosan segíteni fog, de még hihetőbbé tehetjük bókjainkat, ha a következőképpen járunk el:

Kezdjük azzal, hogy néhány naponként csak egyetlen bókot mondunk minden barátunknak, aztán lassan növeljük dicséreteink gyakoriságát. Már egyetlen pozitív megjegyzésünk is nagy figyelmet fog kelteni.

Bókjainkat fogalmazzuk eleinte visszafogottan, mert a megbecsülés hirtelen ömlengő kifejezése gyanút kelt. Egy vizsgálat arra is utal, hogy friss ismerőseinket legjobb eleinte csak néha-néha a nekünk szólítani.

Csak akkor hozakodjunk elő pozitív megjegyzésekkel, amikor *nem* akarunk semmit a másiktól. Ha azt mondjuk egy munkatársunknak, hogy nagyon intelligensnek és kreatívnek találjuk, aztán tüstént kölcsönkérünk tőle fizetésig 20 dollárt, akkor dicséretünket aligha fogja értékelni.

Ne legyünk mindig túlságosan pozitívak, lényegtelen dolgokban legyünk objektívak. Teljesen egészséges pozitív emberek megjegyzéseinek ritkán adnak hitelt. Például: „Kösz, hogy kölcsönadtad a zsebszámológépedet, Jim. Nem volt könnyű rájönni, hogy működik, de amikor kiismertem, sokat segített a becsléseim kidolgozásában. Mondd csak, mit jelent itt ez a jel, ezen a gombon?”

Ne viszonzozzuk a másoktól kapott bókot ugyanazzal. Például: *BOB:* Tetszik nekem a zakód, Fred.

FRED: Nekem is a tiéd, Bob.

Az ilyen dicséret felszínesnek tűnik, mintha csak azért mondanánk, hogy mi is mondjunk valami kedveset viszonzásképpen.

Ne bókoljunk nyilvánvaló dolgokra, mert ettől még az őszinte bókjaink is hamisan csenghetnek. Mondjuk, hogy vörös nyakkendőt viselünk a munkahelyünkön. Nyugodtan állíthatjuk, hogy aznap a legpozitívabb bókok, amiket kapunk, ilyesfélék lesznek: „Nahát, de tetszik nekem a nyakkendő!”; „Milyen gyönyörű nyakkendő!”; „Hát nem óriási a nyakkendő!”; és így tovább. Egy darabig boldogan lubikolunk ebben a figyelemben, de egy idő múlva már teljesen immunissá válunk a nyakkendőnkre vonatkozó további bókokkal szemben. Mindenki annak bókol, ami nyilvánvaló — ezért mi kerüljük ezt. Ha valaki valami olyan nyilvánvaló dologért bókol, mint egy vörös nyakkendő, akkor vegyük le, és ajánljuk fel, hogy elcseréljük az övével — a bók őszinteségének ez a végső próbája.

Hasonlítsuk össze kedvezően az illető viselkedését, külsejét vagy birtoktárgyait a másokéval. Például: „Anette, már második hónapja egyfolytában maga a cég legjobb eladója. Mi a titka?” „Don, azt hiszem, ebben a klubban neked a legjobb a kondi. Mit csinálsz, hogy ilyen formában tudod tartani magadat?” Hasonlítsuk össze ezeknek a bókoknak a valószínű hatását azével, hogy „Szeretlek... és mindenkit szeretek!” Másfelől viszont egyes összehasonlításokkal túl is lőhetünk a célon. Ha valaki túlságosan részletesen escteli, miért talál minket teljesen egyedülállónak, kezdjük magunkat csodabogárnak tekinteni.

További hasznos pozitív kijelentések

Harmadik személyre vonatkozó elismerések

Ezek olyan bókok, melyekkel végső soron valaki mást akarunk elérni, nem azt, akinek mondjuk őket. Harmadik személyre vonatkozó bókot helyezhetünk el, ha olyasvalakinek mondjuk, aki halótávolságban van attól, akinek szánjuk. Vagy mondhatjuk olyasvalakinek — a legjobb barátjának, egy közismert pletykafé-

szeknek —, aki valószínűleg továbbadja majd. Az ilyen módon nyilvánosan előadott bókok még hihetőbbek és még értékesebbek, mint a szűk körben elhangzott dicséretek.

Továbbított elismerések

A bókoknak ennél a fajtájánál valaki megemlíti, hogy tetszik neki másvalakinek a viselkedése, a külseje vagy a birtoktárgya, mi pedig továbbítjuk ezt. A direkt pozitívumokhoz hasonlóan itt is hasznos, ha kérdést is fűzünk hozzá. Például: „John azt mondja, maga a legjobb játékos itt a klubban, és egyszerűen verhetetlen. Mi a titka?” Ha egy ügynök felkeres egy reménybeli vevőt, nyugodtan használhatja ezt a bókot, mert még ha eltűzött is, mégis csak bók, és megnevetetti az esetleges vevőt. Ezzel pedig enyhül a feszültség, így az ügynöknek nagyobb az esélye a meghallgattatásra. Például telefonon: „Hallom, maga a legjobb könyvelő a városban. Azért hívtam fel, hogy megkérdezzem, igaz ez?”

Közvetett elismerések

A bókoknak ennél a típusánál szavaink vagy cselekedeteink csodálatot sugallnak, bár ennek a csodálatnak nem adunk közvetlen kifejezést. Amikor például tanácsot kérünk egy nőtől, közvetve azt mondjuk neki, hogy értékeljük az ítélőképeségét. Amikor megkérdezzük egy férfitől, hogy hogy hívják vagy nevén említjük, közvetve azt jelezzük, hogy jelentősége van a számunkra. Robert Saudek, az a pszichológus, aki John F. Kennedy elnökkel dolgozott a *Profiles in Courage* (Bátrak arcképcsarnoka) című tévésorozaton, azt mondja, hogy Kennedy modora közvetve mindig tiszteletet sugárzott: „Azt érezte az emberrel, hogy semmi más dolga nincs, mint hogy kérdéseket tegyen fel és — rendkívüli koncentrációval — figyeljen az ember válaszaira. Az ember tudta, hogy erre az időre kitörölte magából mind a múltat, mind a jövőt.”

Hogyan fogadjuk a bókokat?

Mikor elkezdünk több bókot osztogatni másoknak, mi is kezdünk viszonzásul több bókot kapni. Ha azt akarjuk, hogy ez a pozitív bókvtás folytatódjék, igen fontos, hogy segítsünk a bókolóknak, hadd érezhessék jól magukat, miközben nyíltan beszélnek. Ha elfordulunk tőlük, visszautasítjuk a bókot vagy témát változtatunk, akkor ez valószínűleg nem következik be.

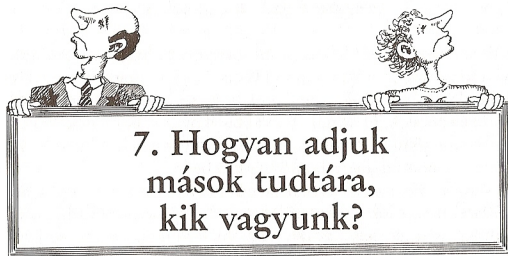
Másfelől viszont, ha a szemébe nézünk az illetőnek és pozitívan válaszolunk, valószínűleg örülni fog. Ha ügyesen a bókjához csatolt egy kérdést, semmi mást nem kell tennünk, csak mosolyogjunk, köszönjük meg neki és válaszoljunk. Ha nem, akkor is mosolyoghatunk, megköszönhetjük — és talán még azt is megmondhatjuk neki, hogy milyen érzést keltett bennünk a bókja. Íme néhány válaszminta:

NIGEL: Mikor a feleségem azt mondta, milyen jó apa vagyok, mert annyi időt szakítok rá, hogy játsszam a lányaimmal, megöleltem és azt mondtam: „Örülök, hogy észrevetted, milyen keményen próbálkozom. A papám sose töltött velem sok időt, és most mindent megteszek, hogy én ne kövessem el ugyanezt a hibát.”

MARION: Azt mondta a húgom: „Nagyon tetszik a szobád. Olyan, mintha az ember mindig vidáman ébredne benne.” Én meg azt válaszoltam: „Kösz, Jean. Pontosan erre gondoltam, amikor berendeztem.”

Társadalmi, személyes és üzleti szempontokból egyaránt igen-csak értelmes és értékes dolog, ha megtanuljuk, hogyan tegyünk őszinte pozitív kijelentéseket, és hogyan bókoljunk őszintén. Népszerűvé tesz minket, előmozdítja a jó kapcsolatokat másokkal, az üzleti életben pedig pénzt hoz.

Ha szívesen fogadjuk az őszinte bókokat, megmutatjuk másoknak, hogy jó az énképünk. Ha viszont visszautasítunk egy őszinte bókot, azt rendszerint úgy értelmezik, hogy személyében utasítjuk el azt, akitől kaptuk.



7. Hogyan adjuk mások tudtára, kik vagyunk?

Önfeltárás

Ha nyitott kérdéseket teszünk fel, bókákat osztogatunk és kicsit átfogalmazva megismételjük mások kijelentéseit, mindez hozzásegíthet minket ahhoz, hogy az emberek megkedveljenek, és felbátorítják őket, hogy beengedjenek a világukba. Szükségünk van azonban az önfeltárás készségére is, hogy ők is láthassák, milyen a mi világunk.

Az emberek, akikkel megismerkedünk, szeretnének egyet-mást megtudni rólunk, hogy hogyan látjuk a világot, mi az érdeklődési körünk, melyek a számunkra fontos értékek; tudni szeretnének, hol lakunk, miből élünk, mi a szórakozásunk, hol voltunk és hova megyünk, mennyire vagyunk kaphatók további kapcsolatra. Az az információ, amelyet megosztunk velük, kapaszkodót nyújt számukra annak eldöntéséhez, hogy milyen jellegű kapcsolatot alakíthatnak ki velünk.

Ha azt tapasztaljuk, hogy kapcsolataink gyakran elhalnak, mielőtt még igazán beindultak volna, valószínűleg nem mondunk másoknak eleget arról, hogy kik vagyunk. Idegenektől irreális volna azt várni, hogy törődjenek velünk. Az emberek csak azokkal törődnek, akikhez közük van. Az önfeltárásnak kulcsfontosságú szerepe van abban, hogy másoknak közük legyen hozzánk.

Ha nem tárjuk fel magunkat, beszélgetőpartnereink a legjobb esetben egy darabig csak rejtélyesnek fognak találni minket és kíváncsiak lesznek, de hamarosan zavarni fogja őket a kölcsönösség hiánya, és oda fognak kilyukadni, hogy vagy nem is fontos a számunkra, hogy megismerjük őket, vagy antiszociálisak vagyunk, vagy pszichológiai problémáink vannak.

A feltárulkozás folyamata

Az önfeltárás a kölcsönös megismerés gyönyörűsége folyamata lehet. Aki elkezd, az apránként feltárja magát, abban a reményben, hogy amikor a másik kezdi olyanok látni, amilyen, az is felbátorodik, és egyrészt még többet meg akar tudni róla, másrészt maga is bekapcsolódik az önfeltárásba.

Az önfeltárás tipikusan szimmetrikus folyamat, ami azt jelenti, hogy normális körülmények közt a többi ember ugyanabban az ütemben tárja fel magát, mint mi. A pszichológiai tanácsadások kivételével ritka eset, hogy az egyik partner sokkal többet áruljon el magáról, mint a másik.

Kapcsolatainkban előmozdíthatjuk az önfeltárást, ha elősegítjük ezt a szimmetriát. Tegyük fel kérdéseket, mutassuk ki, hogy érdekelnek minket a válaszok, amelyeket kapunk, aztán próbáljuk meg ezeket a válaszokat saját tudásunkkal és tapasztalatainkkal összekapcsolni. Feltéve, hogy partnerünk nem goromba vagy nem kizárólagosan énközpontú, hamarosan ő is kérdéseket fog feltenni önmagunkról tett kijelentéseinkkel kapcsolatban. Íme egy példa arra, hogyan működik ez a mechanizmus:

GARY: Helló! Ugye maga új fiú ebben a klubban?

JEAN: Igen, még csak másodszor vagyok itt. Most költöztem a városba.

GARY: Én is újonc vagyok. Mi szél hozta erre a vidékre?

JEAN: A vállalatom átköltözött ide a szomszéd államból, és én vagyok a főkönyvelő.

GARY: Csodálom magát, meg tud abból élni, hogy rendben tartja egy vállalat könyvelését? Én fotós vagyok a *Daily Sun*-nál, és gyakran bajban vagyok, mikor tisztába kell tennem a saját feljegyzéseimet.

JEAN: Fotós, nahát! Hát abba hogyan csöppent bele?

Az önfeltárás folyamatát azzal is előmozdíthatjuk, ha modellet adunk ahhoz, hogy miféle válaszokat szeretnénk hallani. Ha például meg akarjuk tudni valakinek a keresztnévét, legvalószínűbben úgy szedhetjük ki belőle, ha azt mondjuk: „Mellesleg én Allan vagyok. Magát hogy hívják?” (Ha a másik teljes nevére vagyunk kíváncsiak, mondjuk a teljes nevünket.) Ugyanez áll a lakáscímre, a telefonszámról és bármely más tényre vagy adatra, továbbá a véleményekre és az érzésekre is. Ha elsőnek tárunk fel valamit, világossá tesszük, hogy nem kérdőjelezésként van szó, hanem információcsere folyik, és egyben azt is tudtára adjuk a másiknak, hogy pontosan milyen választ szeretnénk kapni tőle. A modellnyújtás mások számára is megkönnyíti, hogy feltárják magukat.

Mivel az önfeltárás szimmetrikusan halad, mihelyt a bizalom kialakul, a megnyilatkozások általában egyre tartalmasabbak lesznek. A beszélgetés folyamán — ugyanúgy, ahogy egy kapcsolat során — az interakció normális körülmények közt egyre jelentősebbé és jelentőségteljesebbé válik.

Négy olyan szint van, amelyeken a kommunikáció általában áthalad: a klisék, a tények, a vélemények és az érzések szintje.

A közhelyek

Mikor két ember találkozik, szinte mindig azzal kezdik, hogy kliséket váltanak egymással. Ez a szertartás a másik jelenlétének tudomásulvételére szolgál, és néha azt is világossá teszi, hogy mindkét fél hajlandó megnyitni kommunikációs csatornáit a lényegesebb közlendők előtt.

A tipikus szertartásos beszélgetéstartások ilyenfélék: „Helló!”, „Hogy van?”, „Szia!”, „De jó, hogy látlak!”, „Örülök, hogy találkoztunk!”

Mivel ezeknek a szertartásos beszélgetéstartásoknak nem célja az információcsere, más választ nem is várnak rájuk, mint egy egyszerű hellót vagy „örülök, hogy látom”-ot.

Ha egy irányba tartunk, és nem kívánunk a másikkal semmi lényegeset megbeszélni, esetleg kitölthetjük az időt, ha hosszasan válaszolunk a szertartásos indításra, vagy ilyesféle jelentéktelen klisékkel hozakodunk elő: „Mit szól ehhez a mai időhöz?”, „Hogy mennek a dolgok a cégénél?”, „Hogy vannak a gyerekek?”, „Mondja csak, jár még táncórákra?”, „Mit szól a tegnapi meccshez?”

A tények

Miután az emberek kicserélték a kötelező kliséket, általában tényeket cseréjével folytatják a beszélgetést. Új kapcsolatok esetén ezek rendszerint életünk alapvető tényei; régebbi kapcsolatoknál általában a legújabb fejlemények.

„Ács vagyok a városban.”

„Minden vasárnap szőrfőzni megyek.”

„A nagynéném eljött látogatóba, megmutatom neki a várost.”

„A Standard Oil-nál úgy határoztak, hogy ideküldenek kéthetes továbbképzésre.”

Az ismerkedés korai szakaszában a tények kicserélése nagyon hasonlít az álláskeresésnél kialakuló beszélgetésekhez. Ki-ki megpróbálja felderíteni, van-e elég közös alap, amire érdemes lenne kapcsolatot építeni. A bevezető beszélgetés mögött rejlő hátsó gondolat a következő párbeszédben nyilvánvalóvá válik:

SZOMSZÉD: Mondd csak, Al, szeretsz teniszezni? Vagyunk itt egy páran, akik minden héten játszunk.

ALLAN: Nem, a teniszből nem érdekel. Te szoktál kocogni?

SZOMSZÉD: Nem, de súlyzózom.

ALLAN: Hát, azt én is szeretném egyszer megpróbálni, de attól tartok, nem férne meg a harci művészetekkel. Ugye te nem dözöl és nem karatezol?

SZOMSZÉD: Nem.

És így tovább. Egy idő múlva mosolyogva elbúcsúztak, a szertartásos „Majd találkozunk”-kal. Miután rájöttek, hogy nagyon kevés mondanivalójuk van, nem csoda, ha egyikük sem erőltette, hogy újra felvegye a másikkal a kapcsolatot.

A vélemények

„Jobb szeretek kisvárosban élni, ahol mindenkit ismerek.”

„Ha tényleg szeretne pénzt csinálni, ezüstbe kellene befektetnie.”

„Sokat akarok randevúzni, mielőtt kikötnék valaki mellett.”

A vélemények mélyebb betekintést adnak a személyiségbe, mint a tények vagy a klisék. Ha valaki szeretné megismerni, milyenek is vagyunk valójában, sokkal közelebb kerül ehhez, ha megismeri a nézeteinket a politikáról, a pénzről és a szerelemről, mint ha pusztán csak annyit tud rólunk, hogy Sidney-ben nevelkedtünk és könyvtáros a foglalkozásunk.

Ha elfogultság nélkül kifejezést adunk a véleményeinknek, egyúttal nyersanyagot is szolgáltatunk másoknak, amelyre érdekes beszélgetés épülhet. Másfelől viszont, ha tényként közöljük a véleményeinket, akkor sose fogunk „elültetni egy kételyt, amelyre beszélgetést lehet akasztani”, ahogyan Will Rogers mondta. A valóságot mindenki kissé különböző nézőpontból közelíti meg, ezeknek a különbségeknek a felderítése pedig izgalmas és tanulságos lehet.

Az érzések

Az érzések abban különböznek a tényektől és a véleményektől, hogy túlmenniük mind annak leírásán, ami történt, mind a történetekről kialakított nézeteinken — a történetekre való emocionális reakcióinkat fejezik ki. Ezért érzelmeink kifejezését általában mindenki úgy fogja tekinteni, hogy ezúttal a lehető legközelebbi betekintést adunk abba, kik is vagyunk. A következő példa segít abban, hogy világosan lássuk a különbséget.

Tény: Kulcsfontosságú állások betöltésénél a nőkkel szemben diszkriminációt alkalmaznak.

Vélemény: A nőket és a férfiakat azonos elvek alapján kellene alkalmazni.

Érzés: Dühösnek és frusztráltnak éreztem magam, amikor John Robertset vetkék fel helyettem.

Tény: Naponta legalább öt nyitott kérdést teszek fel.

Vélemény: A nyitott kérdések feltevése megéri az erőfeszítést.

Érzés: Örülök, mert az emberek pozitívan viselkednek velem, mióta nyitott kérdéseket teszek föl nekik.

A tények és vélemények feltárása fontos dolog, de ha nem tárjuk fel az *érzéseinket* is, az emberek elkezdnek hidegnek és sekélyesnek tekinteni bennünket, és úgy érzik, nem fontos számunkra, hogy megismerjük őket. Amellett ha magunkba fojtjuk az érzelmeinket, sokkal nagyobb a valószínűsége, hogy a legkülönbözettesti és lelki bajok támadjanak meg minket.

Mindenki átélte már a barát elvesztése miatti szomorúságot, a győzelem izgalmát, a nehéz problémákkal való birkózást követő kimerültséget, a nyári nap megnyugtató melegét, az egyedüllét fájalmát a tömegben. Mindenki azt reméli, hogy szeretetre, öröme és elfogadásra fog találni az életben. Amikor feltárjuk másoknak ilyesféle érzelmeinket, arra bátorítjuk őket, hogy azonosuljanak velünk, és viszonzásul ők is osszák meg velünk az érzéseiket. Ezenfelül az önfeltárással elkerülhetjük azt a frusztráló és önmagunkat vereségre ítélt stratégiát, amely abból áll, hogy reménykedünk benne, mások majd tekintettel lesznek az érzelmeinkre, holtott soha nem mondtuk meg nekik, mit is érzünk.

Hogyan keltsük fel mások érdeklődését önfeltárásunk iránt?

Ahhoz, hogy érdekesen tárjuk fel magunkat másoknak, nemcsak az kell, hogy felsoroljuk a tényeket, hanem azt is ki kell mondanunk, hogy hogyan viszonyulunk ezekhez a tényekhez. Alan Garner találkozott egyszer egy férfival, aki arról panaszkodott, hogy

a jelek szerint soha senki sem figyel oda különösebben arra, amit önmagáról mond. Alan erre azt javasolta, hogy próbáljanak ki egy szerepjátékot egy egyszerű szituációban, akkor talán majd kiderül, mi lehet a probléma.

„Mit csinált, amikor utoljára nyaralni volt?” — kérdezte Alan.

„Las Vegasba hajtottunk a feleségemmel — felelte. — Az Union Plazában szálltunk meg, és egy álló napig csak szerencsejátékokat játszottunk. Kettesben elvesztettünk vagy ötven dollárt, de nagyon jól szórakoztunk.”

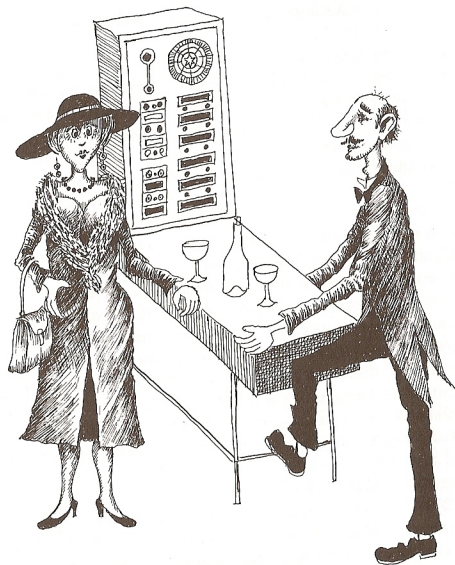
Alan ekkor rámutatott, hogy bár előadta a tényeket az utazásról, az önfeltárában nem jeleskedett. Beszélt a szituációról, de nem önmagáról az illető szituációban, márpedig a személyes kapcsolat ott kezdődik. A férfi aztán újra megpróbálta, ezúttal írásban, a következő eredménnyel:

„Sue meg én Las Vegasba autóztunk, hogy belekóstoljunk a nagybani szerencsejátékba. Én a tízcentes automatákkal kezdtem, gondoltam, elveszíték két-három dollárt, aztán abbahagyom. Néhány perc múlva egyszer csak meghúztam a kart, és én lettem a sztár! Megszólt a berregő, vörös fények villogtak, mindenki rám nézett és mosolygott. Csuda izgalmas volt! Nyertem! Igaz, csak 7,50-et, de olyan izgalomba jöttem, mintha egy milliót nyertem volna. Annyira élveztem ezt az érzést, hogy öt órát és további 32 dollárt fektettem bele, hogy újra átélhessem!”

Egy asszonynak szintén nehézségei voltak, ha fel akarta kelteti mások figyelmét a mondókája iránt. Eredetileg így írta le, hogy miből él: „Könyvelő vagyok több kis cégnél. Rendben tartom az összes nyilvántartásaikat, és gondoskodom róla, hogy rendszeren fizessék be az adójukat.”

Miután behelyezkedett a szituációba, a következő leírással állt elő:

„Könyvelő vagyok több kis cégnél. Néha, mikor csak úgy írogatom a számokat, eszembe jut, hogy hány meg hány ezer dollárt képviselnek, és olyankor csuda ideges leszek, hátha hibát követtem el. Amikor elkezdem ezt érezni, még egyszer végigmegegyek az egészen, hogy biztos legyek benne, nem tévedtem-e.



A könyvelés, amit kapok, néha nagyon zavaros — minden teli van firkálva számokkal. Ilyenkor morogni szoktam, de élvezem a kihívást, hogy rendbe tehetem az egészet, és egyeztetni tudom a végösszegeket.”

Bár ez csak egy hosszú lére eresztett munkaköri leírás, ha részletesen leírjuk önfeltáráinkat, látni fogjuk, hogyan lehet kifejezni az érzéseinket. Mihelyt rájövünk a nyitjára, már egyetlen bekezdésre rövidíthetjük a válaszainkat, mégis fenn tudjuk tartani velük a hallgató érdeklődését.

Az önfeltárás gyakori problémái

Hamis képet sugallunk

Ha eltűnnek az erőnkeink, eltávolítjuk a hibáinkat vagy megpróbáljuk olyannak festeni magunkat, amilyennek szeretünk a másik látni szeretne, csökkentjük esélyeinket a társasági sikerekre és csak gondunk lesz belőle.

Ha hamis képet sugallunk magunkról, annak kétféle eredménye lehet:

1. A másik elutasít minket, mert nem vonzza az általunk festett „tökéletes” személyiség. Ez arra vezet, hogy azt kívánjuk, bárcsak önmagunkként próbáltuk volna elfogadtatni magunkat.

2. A másikat vonzza szeretetre méltó színlelésünk. Ha ez következik be, akkor képtelenek leszünk átélni azt a melegséget és elfogadást, amit kapunk, mert a szerep kapja, amit alakítunk, nem pedig mi. Mi több, soha többé nem leszünk képesek elengedni magunkat és önmagunk lenni, mert félünk, hogy lelepleződik az alakoskodásunk. Szinte biztos, hogy ebből a legjobb esetben is csak az jöhet ki, hogy kénytelenek leszünk visszavonni a hazugságainkat.

Vegyük például a következő eseteket:

VTKY: Nem sokkal azután, hogy megismerkedtem Donnal, a gyerekekre terelődött a szó. Azt mondta, ő nagyon szereti a gyerekeket, és azt akarja, hogy egy halom gyereke legyen. Én is egyetértettem az elképzelésével, mert azt hittem, hogy ezt szeretné hallani, de az az igazság, hogy semmiképpen nem szeretném az életem hátralévő részét egy csomó kis klapec között tölteni. Egyszerűen nem vagyok anyatípus. Aztán egy idő múlva tényleg közel kerülünk egymáshoz, és mire észbekaptam, már feleségül akart venni. Ezen a ponton egyszerűen tiszta vizet kellett öntenem a pohárba, már ami a gyerekekkel illeti! Sajnos ez véget is vetett a kapcsolatunknak. Szerencsétlen voltam a dolog miatt, és most is az vagyok, időnként összefutok Donnal, de ő kerül engem.

IVAN: Kihívtam George-ot egy teniszmeccsre, és ügyvédként mutatkoztam be neki — az olyan ócskán hangzik, ha azt mondom magamról, hogy pókerautomatákból szedem be a pénzt, abból élek. Összejöttünk, és a következő heteken járszotunk is pár partit. Még azt is monda, hogy van a hivatalában egy bombajó nő, titkárnő, és be is fog neki mutatni. Aztán egy szép napon George telefonált a dutyiból, hogy ügyvédre van szüksége, és rám gondolt. Mit tehettem? Ahogy mondanı szokták: ezzel ennyi. Soha többé nem hallottam róla.

Amikor új emberekkel ismerkedünk meg, bölcsen tesszük, ha őszinték és pontosak vagyunk. Ha valaki, akár férfi, akár nő, jobb szeretne olyasvalakivel barátkozni, aki gazdagabb vagy konzervatívabb nálunk, vagy jobban érdeklik a bélégek vagy a régi autók, ha nem teljesen rendben van. Minden bizonnyal nem a mi hibánk, ha nem illünk az elképzeléseibe.

Gondoljunk csak azokra az emberekre, akiket csodálunk, és akikkel, ha tehetnénk, nagyon szeretnénk beszélni: olyanokra, mint talán Ronald Reagan, Joan Collins, Bob Hawke, Margaret Thatcher, Mohamed Ali, Paul McCartney, John Travolta, Bruce Springsteen vagy Woody Allen. Mind a világ legnépszerűbb emberei közé tartoznak, mégsem érhetik el, még távolról sem, hogy mindenki egyöntetűen tisztelje őket. Mármint ha ők nem tudják ezt elérni, hogyan várhatnánk el mi, hogy mindenki szeressen minket? Ez teljesen lehetetlen. Sokkal okosabb, ha őszintén megvalljuk, kik vagyunk, és aztán csak azok lesznek a barátaink, akik kedvelnek minket.

Nem hisznek nekünk

Nem hisznek nekünk
Az önfeltárási rendszerint hozzásegít ahhoz, hogy kielégítő és bensőséges kapcsolatokat alakíthassunk ki, de csak akkor, ha az emberek, akik előtt feltárást magunkat, elhiszik, hogy az igazat mondunk. Három jó módszerrel is növelhetjük az esélyeinket arra, hogy hitelesek legyünk.

Legyünk konkrétak. Fűzzünk hozzá neveket, dátumokat és helyeket ahhoz, amit magunkról elmondunk. Kevésbé valószínűű pél-

dául, hogy elhiszik azt a kijelentést, miszerint „1982-ben Európában dolgoztam”, mint a konkrétabbat: „Angolt tanítottam a svédországi Malmöben, 1982 nyarán”.

Ne általános fogalmakat és jelzőket használjunk magunk jellemzésére, olyanokat, hogy „fáradt”, „boldog” vagy „ideges”, hanem mutassuk ki szóképekkel az érzéseinket. Például: „reszketett a kezem”; „remegett a térdem”; „kitűtöttem a számát, sikoltani akartam, de nem jött ki rajta hang”. Mindezek sokkal hihetőbbek (és sokkal érdekesebbek), mint az, hogy „féltem”.

Árulkunk el nagatvolumokat is. Ha kiegyensúlyozott képet adunk magunkról, valószínűbb, hogy hinni fognak nekünk, mintha teljesen pozitív megvilágításban ábrázoljuk magunkat. A munkahe-lyen vagy a tenispályán aratot diadalaink például elfogadható-bak lesznek, ha egy-két problémáról is beszámolunk, amelyekkel küszködünk.

Hasnyjuk meggyőzni magunkat. Ha nem szögezzük le tüstént a véleményünket, hanem megvitátjuk a másikkal a témával kapcsolatos érveket, a végkövetkeztetést, amelyre kilyukadunk, valószínű-ben fogadják el saját véleményünkünket.

Nem vállalkuk a véleményünkent

Sokan álcázzák a véleménynyilvánításait. Egyszer például egy munkatársa ezt mondta Allan Pease-nek: „Az ember nap mint nap gürcöl, közben nyomorúságosan érzi magát, és töprengeni kezd: Mi a fenének törőd magad, amikor semmit nem hoz neked, abszolúte semmit? Így aztán nemsokára azon kapod magad, hogy igazából már meg se próbálok. Akkor meg elkezdene a hátad mögött beszélni rólad.”

Nehéz volt válaszolni arra, amit elmondott. Úgy tűnt, mintha önmagáról beszélné, de tegező formájú kijelentései miatt mintha Allanról beszélt volna. Lássuk csak, mennyivel világosabb lett volna, amit mondott, ha vállalta volna a kijelentéseit, és minden mondatát egyes szám első személyben fogalmazta volna meg: „Nap mint nap csak gürcölök, nyomorúságosan érzem magam, és közben töprengeni kezdek: Mi a fenének töröm magam, mikor ez

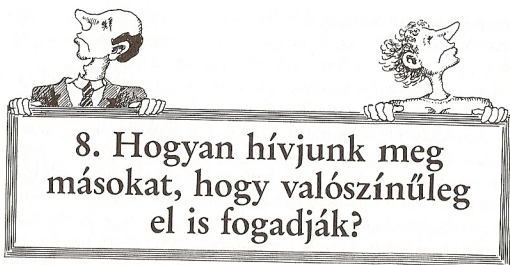
semmit nem hoz nekem, abszolúte semmit? Így aztán nemsokára azon kapom magamat, hogy igazából már meg se próbálok. És akkor elkezdtek beszélni rólam a hátam mögött.”

Egy másik ezzel kapcsolatos probléma különösen a nők között gyakori: ahelyett, hogy vállalnák a véleményeiket vagy az érzéseiket, kérdés formájában fejezik ki őket. Ha vélekedéseiket és érzelmeiket ilyesféle metanyelvi kérdésekkel álcázzák, mint a „nem gondolod, hogy kezd nagyon késő lenni?” és „hát nem szörnyű drága ez?”, ezeket könnyű ilyesféle válaszokkal lesöpörni: „Nem, még csak most kezdünk belejönni!” vagy: „Megengedhetjük magunknak.” Ha azt akarjuk, hogy komolyan vegyenek minket, tegyünk egyes kijelentéseket, és mutassuk ki, hogy vállalkuk is őket, beszéljünk egyes szám első személyben, így valahogy: „Fáradt vagyok és most haza akarok menni”, illetve: „Nem hiszem, hogy ezt megengedhetjük magunknak.”

Visszafogjuk magunkat, mert félünk, hogy untatni fogjuk a másikat Ha valakit csak a szórakozás érdekel, annak jól megfelel egy Bill Cosby-album vagy egy Woody Allen-monológ. Ha valaki csak izgalmat keres, olvasson el egy Agatha Christie-regényt. Ha valaki kizárólag szívderítő történeteket akar hallani, pompásan megteszi számára James Herriot *Csupa szép és jó* című könyve. Ám az emberek ennél többet akarnak, nekünk pedig van valamink, ami sokkal-sokkal értékesebb számunkra, mint amit Bill Cosbytól, Woody Allentől, Agatha Christie-től vagy James Herriotól kaphatnak: megajándékozhatjuk őket a személyes kapcsolat adományával.

A modern társadalomban szinte mindenkit nyomaszt a személyes érintkezés hiánya. A legtöbb embernek kevés közeli jóbarátja van, soknak egy sincs. Rengeteg embernek az az érzése, mintha egész nap egyszerűen „folyamatba tennék”, a tanárai vagy a munkaadója, a munkatársai, a benzinkútkezelők vagy az üzletben az eladók — gyakran még azok is, akikkel együtt él.

Erre való tekintettel, ha őszinte kísérletet teszünk, hogy személyes és egyenrangú kapcsolatot létesítsünk, és valóban megértjük a másikat, biztosak lehetünk benne, hogy örömmel fogja fogadni erőfeszítéseinket.



8. Hogyan hívjunk meg másokat, hogy valószínűleg el is fogadják?

TERAPEUTA: Ha megírná az élete történetét, milyen címet adna neki?

KLIENS: Nem tudom... Mit szólna ahhoz, hogy... *Semmi nem történt?*

TERAPEUTA: Olyasmire gondol, mint a *Valami történt* című könyv?

KLIENS: Igen. Csak „semmi nem történt.” Az idő legnagyobb részében úgy érzem magam, ahogy az őt érezheti magát a bankban. Mintha figyelnék mindenkit, de igazából én magam nem lennék részese az egésznek — mintha valójában nem segíteném formálni, alakítani. Én senkinek nem számítok.

TERAPEUTA: Úgy érzi, mintha néző lenne, aki csak figyeli, ahogy elmúlik az élet.

KLIENS: Igen. Pusztán néző. És még amikor csoda történik, és összetalálkozom valakivel, mintha akkor sem jönne össze soha semmi.

TERAPEUTA: Úgy érzi, gyakran elutasítják?

KLIENS: Nem. Csak beszélgetünk, aztán elbúcsúzunk, és ezzel ennyi.

TERAPEUTA: Nem hívja meg őket, hogy találkozzanak újra?

KLIENS: Nem. Úgy gondolom, ha igazán kedvelnének, akkor ők hívnának meg.

A legtöbb ember nem kezdeményez — válaszol. Azt várja, hogy először a másik keresse meg a tekintetét, a másik mosolyodjon el először, szólaljon meg először, invitálja őket először. Mivel a legtöbb ember, akivel megismerkednek, szintén invitálásra vár, mindenki csak frusztrálódik. Hallgassuk csak meg azokat az embereket, akiknek reaktív a tipikus reagálásuk, észre fogjuk venni, milyen gyakran halljuk őket passzívan zsörtölődni, amiért „a dolgok mintha soha nem jönnének össze”, holott sokkal pontosabb lenne, ha azt mondanák: „Soha meg se próbálom.”

Azoknak a férfiaknak és nőknek a többsége, akik sikeres kapcsolatokat fejlesztenek ki másokkal, aktívan megdolgozik azért, hogy behozza az embereket az életébe. A két legfontosabb módszer, amellyel ezt megvalósítják, a következők: 1) beszélgetéseket kezdeményeznek azokkal, akikkel meg akarnak ismerkedni, és 2) meg hívják azokat, akiket jobban meg akarnak ismerni. A 3. fejezetben bemutatunk néhány stratégiát beszélgetések kezdeményezésére, itt néhány további útmutatást adunk, amelyek jelentősen növelni fogják annak esélyét, hogy elfogadják a meghívásainkat.

Használjunk kettős perspektívát

Különböző embereknek különböző az érdeklődésük. Sokkal valószínűbb, hogy meghívásainkat jól fogadják, partnerünk pedig valószínűleg sokkal jobban fogja érezni magát velünk, ha nemcsak annak a keretei között gondolkodunk, hogy *mi* mit szeretnénk csinálni, hanem tekintettel vagyunk a másik fél kívánságaira és ízlésére is. Amiért mi szeretünk kártyázni, birkózómérkőzésekre járni vagy az 1940-es évekből való romantikus filmeket nézni, még nem jelenti azt, hogy a másik is osztani fog a lelkesedésünkben.

A kettős perspektívát könnyű megteremteni. Kérdezzük meg a másikat, milyen programok érdeklik, aztán válasszuk ki közülük azt, ami számunkra is szórakoztató, és invitáljuk meg, hogy csatlakozzon hozzánk.

Ha tevékenységeink tervezése közben nem használunk kettős

perspektívát, valószínűbb, hogy vissza fognak utasítani, de lehet, hogy meg fogjuk bánni, még ha „igent” mondanak is rá. Néhány évvel ezelőtt Alan Garner meghívta a szomszédját, Mariót, hogy menjenek el horgászni. Alan annyira szerette volna magával vinni, hogy félresöpörte Mario megjegyzését, miszerint gyerekkorában egyszer borzasztó rosszul lett egy csónakon, és azt a célzást is elengedte a füle mellett, hogy igazából jobban szeretne teniszezni.

Mario kifogta az első halát, de utána elkezdett sápadni, és panaszkodott, hogy szédül. Segített ugyan rajta, hogy egy jót hányt, de utána már csak elnyúlt a csónak fenekén a csapkodó hal mellett, és nyöszörögve azt mondta: „Megmondtam neked, hogy tengeribeteg leszek!”

Így jár az ember, ha nem használ kettős perspektívát.



Legyünk célratörők

Jó ötlet, ha még az első találkozás vége előtt rávesszük a másikat, hogy határozottan kötelezze el magát. Mondjuk meg neki, miféle programra gondolunk, mondjuk meg a napot és a helyet, és kettős perspektívát alkalmazva esetleg azt is, hogy miért gondoljuk, hogy a másik jól fogja érezni magát. Aztán kérdezzük meg, hogy érdekl-e a dolog.

Ne kezdjük azzal, hogy „csinál valamit szombat este?”. A legtöbb ember zavarba jön, ha azt kell válaszolnia: „Nem. Az égvilágon semmit.” Miután pedig ezt kibökték, lesznek, akik neheztelni fognak ránk, amiért abba a helyzetbe hoztuk őket, hogy igent kell mondaniuk a javaslatunkra; tehát vagy más javaslattal állnak elő, vagy gyakorlatilag kimondják, hogy inkább nem csinálnak semmit, mintsem hogy velünk legyenek.

Kezdjük kicsiben

Ugye, valószínűbb, hogy valakinek ötven cent kölcsönt adunk, mint ötven dollárt? Nos, ugyanez áll embertársainkra is. Minél kevesebbet kérünk, annál valószínűbb, hogy meg is kapjuk. Így ha éppen csak megismerkedünk valakivel, valószínűbb, hogy hamarabb elfogad egy meghívást egy csésze kávéra, mint egy hétfogásos kínai vacsorára.

Alan Garner egyik legjobb barátja pontosan így verekedte be magát Alan életébe — kicsiben kezdte. Felhívta telefonon, és azt mondta: „Alan, vasárnap összejövünk nálam néhányan délelőtt, harapunk valamit. Szeretnénk, ha csatlakozna hozzánk.” Bár Alan úgy vélte, nem sok közös témája lehet ezzel a társasággal, mégis elfogadta a meghívást, mert nem érezte nagy elkötelezettségnek, kellemesnek ígérkezett, és nem követelt tőle se sok időt, se sok erőfeszítést.

Angliában egy ügynöki továbbképzésen egy önjelölt Casanova merészen azt állította, hogy nőcsábázi technikájának lényege a

„nagyratörés” és az „egyes roham,” ő bizony kerek perec megkérdi a nőktől: „Szeretkezhetnék ma éjjel magával?” Filozófiája szerint a nagy számok törvénye végül el ő javára dönti el a dolgot, és „egy éjjel az ágyban megér száz pofont.”

Esetét modellnek használva a csoport úgy döntött, hogy ez az egyes megközelítés túlságosan nagy elkötelezettséget kíván a hallgatótól, ezért azt javasolták neki, fogalmazza át a kérdését, és kérjen kisebb elkötelezettséget, javítva ezzel a siker esélyeit.

A javasolt új kérdés így hangzott: „Mielőtt szeretkezne velem ma éjjel, nem szeretne vacsorázni?” Ha a nő benne van a vacsorában, akkor a fontosabb döntés már automatikusan megszületett. A csoport teljes elképédésére a módszer az illetőnél nem vált be. Lássuk, miért.

CASANOVA: Nem szeretne vacsorázni, mielőtt szeretkezzen velem?

A NŐ: Igen — szeretnék vacsorázni.

CASANOVA: Óriási! Mikorra fejezi be?

Legyünk könnyedek

Nem is tudjuk, milyen nagy mértékben formáljuk mi magunk azokat a válaszokat, amelyeket kapunk. Ha meghívásaink úgy hangzanak, mintha élet-halál kérdésről lenne szó, kevésbé valószínű, hogy elfogadják őket, mintha csak arról van szó, hogy alkalmat adnak valami kellemes időtöltésre.

Gondoljuk meg, melyiket fogadnánk el inkább az alábbi két meghívás közül:

1. A másik arcán aggódó kifejezés fut át, lesüti a szemét, összefonja a mellén a karját, aztán komoran azt mondja: „Tudom, mennyire elfoglalt, de... nagyon szeretném, ha együtt tudnánk tölteni egy kis időt. Ha alkalmunk lenne rá, talán jó barátok lehetnénk. Nem tudom, szó lehet-e róla, hogy eljöjjön velem szombaton délelőtt golfozni?”

2. Egyenesen a szemünkbe néz, nyíltan mosolyog, és könnyed han-

gon azt mondja: „Örülök, hogy megismerkedtünk. Nem tudnánk esetleg összejönni szombat délelőtt golfozni? Mit szol hozzá?”

A kutatások kimutatták, hogy az emberek több mint 98 százaléka csak a második meghívást hajlandó elfogadni, a többiek közül 1 százalék a temetkezési vállalkozó, a másik 1 százalék pedig olyan részeg, hogy nem tud válaszolni a kérdésre.

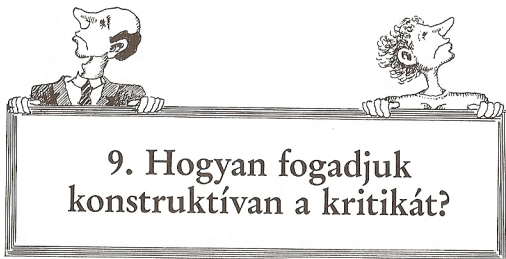
Ha a válasz „nem”

Ha a másik elutasítja a meghívásunkat, nem biztos, hogy minket utasít el. Lehet, hogy szeretne összejönni velünk, de talán nincs kedve ahhoz a programhoz, amit javasoltunk neki, vagy esetleg már elégerkezett az általunk javasolt időpontra. Ha erről van szó, akkor rendszerint tisztázza is a visszautasítás okát, és akkor megbeszélhetünk vele valami mást.

Ha minden magyarázat nélkül utasítanak vissza, mindenképpen javasoljunk más időpontot vagy programot. Ha a válasz még mindig „nem”, és semmiféle más biztatást sem kapunk, akkor már gondolhatunk arra, hogy nem érdekeliük a másikat. Ennek sose kérdezzük meg az okát: valószínűtlen, hogy megtudjuk az igazat, és csak tovább súlyosbítjuk az amúgy is feszült helyzetet. Inkább lépünk le elegánsan, valami olyan szabványos klisével, mint a „Sajnálom, hogy nem megy”, vagy a „Hát, örültem hogy megismerhettem”; vagy adjuk meg a telefonszámunkat, és indítványozzuk, hogy hívjon majd fel minket egy alkalmasabb időben.

Dönthetünk viszont úgy is, hogy makacsul kitartunk. Egy washingtoni ügyvéd egyszer elolvasott egy Alan Garnerrel készült interjút a *San Francisco Chronicle*-ben, és felhívta Alant, mondván, ugorjon már fel hozzá, szeretne egyet-mást megvitatni vele. Alan nem ért rá, sem akkor, sem a következő három alkalommal, amikor Washingtonban járt, és csöppet sem biztatta. De az ügyvéd újra meg újra telefonált, és végül hat hónap múlva össze is jöttek San Diegóban. Azóta is jó barátok.

Amikor pedig „igen” a válasz — örüljünk neki!



9. Hogyan fogadjuk konstruktívan a kritikát?

Akármilyen jó viszonyban vagyunk is másokkal, időnként óhatatlanul megbírálnak.

„Mindig elkésél!”

„Szeretném, ha kedvesebb lennél a barátaimhoz.”

„Meg fogsz fájni, ha kabát nélkül mégy el.”

„Gyakrabban el kellene jönnöd meglátogatni az anyádat. Tudod, nem fog örökre élni.”

Fontos szerepe van kapcsolataink minőségének meghatározásában annak, hogy hogyan fogadjuk az efféle kritikus megjegyzéseket. Ha tipikus emberek vagyunk, defenzíven fogunk válaszolni, a következő módszerek valamelyikével. Az első az, ha megpróbáljuk *kikerülni* a kritikát, nem veszünk róla tudomást, nem vagyunk hajlandók vitakozni rajta, témát változtatunk vagy egyszerűen kezeket oldunk. Steve így intézte el a beszélgetést a feleségével egy házibuli után:

BEVERLEY: Steve, nagyon dühös vagyok rád.

STEVE: Huhuu, még hogy dühös. Csak képzeld el, mit érezhet Mary férje!

BEVERLEY: Nem erről akarok beszélni. Azt akarom. . .

STEVE: (kihátrál) Nézd, nem tudom, hogy ez most éppen mi akar lenni, de hagyjuk holnapra. Ezt a remek estét nem akarom most elrontani.

BEVERLEY: (hangosabban) Ez most fontos. Szégyelnem kellett magamat miattad.

STEVE: Reggel majd megbeszéljük. Megígérem.

BEVERLEY: (kiabál, amikor Steve becsukja az ajtót) Steve!

Aki kritizál minket, rendszerint azt szeretné a legjobban, ha figyelmesen meghallgatnánk, és komolyan vennénk a kifogásait és az érzéseit. Amikor még csak meg se hallgatjuk, akkor egyrészt megoldatlanul hagyjuk a problémát, másrészt még tetézzük is a lekezelésünkkel. Ez a stratégia ahelyett, hogy helyreállítaná a békét, jellegzetesen a felgyülemlett feszültségek egyre élesebb kitöréseire és egyre növekvő érzelmi eltávolodásra vezet, ahogy Steve-vel és Beverley-vel történt.

A kritikára adott defenzív válaszok második fajtája az, amikor kapásból *letagadjuk*. A tagadás ugyanolyan frusztráló és pusztító lehet, mint a kritika kikerülése, amint azt a következő szerepgyakorlatból láthatjuk:

VICKI: Allan, tudom, hogy a szíved minden vágya az az RX7-es, de nemigen engedhetjük meg magunknak.

ALLAN: Egy frászt nem engedhetjük meg! Mikor te akarsz nagyon valamit, mindig megtalálod rá a módját.

VICKI: De havi 560 dollár részletet kell fizetni! Ennyi pénzt nem tudunk megspórolni.

ALLAN: Ó, hát egyszerűen egy kicsit összehúzzuk magunkat.

VICKI: Amellett olvastam, hogy a rendőrök utálják a sportkocsikat. Ha veszel egyet, valószínűleg ki fognak szűrni, folyton megbüntetnek. . . az megint csak viszi a pénzt.

ALLAN: Szó sincs róla. Ezzel a kocsival úgy lerázom őket, hogy sose fognak elkapni!

A szöváltás után Vicki azt mondta, hogy érezte, kifogásai semmiféle figyelmet nem kaptak. Olyan frusztráltak és dühösek érezték magát, hogy sikoltozni szeretett volna, csak hogy Allan odafigyeljen. Ha ez valódi, „éles” beszélgetés lett volna, kapcsolatuk

valószínűleg erősen megszenvedi. Allan pedig mindent elutasított volna, amit Vicki tanácsait figyelembe véve esetleg hasznosíthatott volna.

Harmadszor lehet, hogy megkíséreljük azzal *menteni* a viselkedésünket, hogy részletesen elmagyarázzuk, és megpróbáljuk csökkenteni a jelentőségét. Íme néhány meglehetősen tipikus példa, amelyet a diákjaink szolgáltattak.

NANCY: Arról volt szó, hogy tegnap fölhívsz.

GRANT: Kutyafáját, nagyon sajnálom. A központosok közül páran sztrájkoltak, és be kellett ugranom. El se tudom neked mondani, milyen hajtás volt. Mire végeztem a munkával, egyszerűen hulfáradt voltam.

NANCY: Szóval hagytad, hogy otthon szobrozzak, és várjam a hívásokat, ami sose jött?

GRANT: Ó, neked mindig annyi a dolgod, lefogadom, hogy nem volt nagy hézag. És most már dühös vagyok!

APA: Képes lennél 3000 dollárt elkölteni egy franciaországi nyaralásra?

JUDY: Papa, 3000 dollár ma már nem olyan sok. Amellett elég idős vagyok hozzá. . .

APA: Elég idős vagy hozzá, hogy több eszed legyen. Ennyi pénz elég ahhoz, hogy egy évre kifizesd a fűszerezésszámládat, vagy befedjed az egyetemem.

JUDY: Papa, én be akarom fejezni az egyetemem. Már csak egy évem van hátra, és tudom, hogy be fogom fejezni. Csak most nincs itt az ideje.

APA: És mikor itt lesz az ideje, túlságosan le leszél égve, hogy befedjed. Aztán majd megint hozzám jössz.

JUDY: Csak öt napra kértem kölcsön, fizetésig. És vissza is adtam, nem?

APA: Igen, visszaadtad, de azért ez jelent valamit. Azt jelenti, hogy a szegénység határán élsz! Soha nem teszel félre semmit, nehezebb időkre.

JUDY: (halkan) Nehéz takarékoskodni.

APA: Különösen amikor tíz nap szórakozásért fenekére akarsz verni háromezer dollárnak. És teljesen egyedül leszel ott!

JUDY: Tudok én vigyázni magamra. Egész évben be voltam zárva a hivatalba, most csak ki akarok engedni egy kicsit, belekóstolni az életbe.

APA: Ahogy ez kinéz, csak egy dologba fogsz egy időre belekóstolni, a zúrókbe.

A mentések keresése kifejezetten hátrányos pozícióba hoz minket. Főként a lévő bírálónk, miután még azt sem tudja elérni, hogy ténylegesen tudomásul vegyük érzelmeit vagy az érveit és reagáljunk rájuk, rendszerint egyre dühösebb lesz, és azon van, hogy minden egyes mentésünket megdöntse érveivel. Ez a defenzív technika gyakran arra vezet, hogy a kisebb nézeteltérések lavinaszerűen általános veszekedéssé dagadnak.

A negyedik védekezési mód, ha a kritikával vágunk vissza, a „legjobb védekezés a támadás”. Íme néhány példa:

GAY: Carol, nem áll valami jól ez a ruhád.

CAROL: *Té* beszélsz, aki kezelésében jöttél el a múlt héten a bulira! Teljesen nevetséges voltál!

TOM: Janice, hamarabb el kellett volna készülnöd! Most el fogunk késni a színházból.

JANICE: Na, nézd csak, egyszerre milyen tökéletes lettél! Gondolom, arra a rengeteg alkalomra persze nem emlékszel, amikor *te* várakoztattál meg *engem*!

A visszavágás igen csábító válasz. Kritikusunk, aki maga sem tökéletes, távolról sem, egyrészt megtámadott minket vagy megtámadta a viselkedésünket, másrészt ürtüget szolgáltatott rá, hogy felszabadítsuk és visszazúdítsuk rá a bennünk felhalmozódott feszültséget. Bár ez átmenetileg kielégítő lehet, a visszavágás rendszerint mégis nagy károkat okoz a kapcsolatokban. Szinte soha nem vezet el a valódi problémák átgondolásához vagy esetleg kompro-

misszumhoz, ezenfelül elősegíti a heves veszekedéseket. Az emberek elveszítik miatta a tiszteletüket egymás iránt („Megpróbálók érvekkel hatni rá, de ő mást sem csinál, csak ordít. Szerintem egy csöpp esze sincs!”) és önmaguk iránt („Miért mondtam ezt neki? Most tényleg azt fogja hinni, hogy nem törődöm vele. Milyen ostoba voltam!”).

Mivel a kritikára adott reakciók tipikus defenzív módszerei semmi pozitívumot nem érnek el, vegyünk szemügyre egy becsületes és konstruktív alternatívát. Ha rámenősen gyakoroljuk a következő lehetőséget, hozzá fog segíteni, hogy rájöjjünk: semmi szükségünk sincs rá, hogy védekezzünk, amikor mások rámutatnak arra, amit *ők* a hibáinknak tekintenek. Emellett arra is képessé fog tenni bennünket, hogy értékes betekintést kapjunk a gondolkodásukba. Végül pedig megbékíthetjük a kritikásainkat, ha látják, hogy figyelembe vesszük a véleményüket, még ha nem is értünk vele egyet.

Konstruktív alternatíva

1. lépés: Kérdezzünk rá a részletekre

Ez az alternatíva két lépésből áll, melyek közül az első, hogy *kérdezzünk rá a részletekre*. A kritika gyakran általánosságokban jelentkezik. „Nem tetszik nekem a viselkedésed.” „Te nem törödsz velem.” Ha rákérdünk a részletekre, az lehetővé teszi, hogy pontosan felderítsük, mi is a kifogás ellenünk. Ez a készség se nem támadó fegyver, se nem védőpajzs, hanem a megértés eszköze.

A részletek után érdeklődni egyszerű dolog. Akár egy riporternak, egyebet sem kell tennünk, csak kérdéseket föltennünk, hogy tisztázzuk: ki, mit, mikor, hol, miért és hogyan.

Kit hoztam én kínos zavarba?

Mit csináltam én, ami miatt azt mondogd, hogy nem törődöm veled?

Mikor füttyültem én rád?

Hol csináltam magamból bolondot?

Miért érzed azt, hogy többet kellene otthon maradnom?

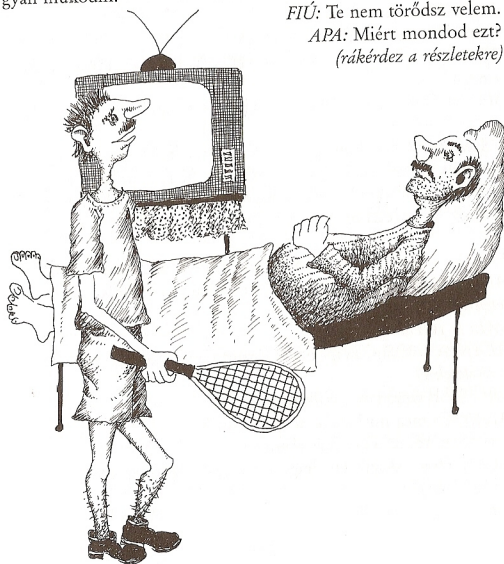
Hogyan viselkedem, amikor szerinted leintelek?

Amikor segítünk a másiknak világosabbá tenni a megjegyzéseit, esetleg úgy érdeklődünk a részletek iránt, hogy lehetséges panaszokat vetünk fel, és megkérdézzük, vajon ezek problémát jelentenek-e. És mivel az a célunk, hogy megértsük a másikat, mielőtt megtudtuk, mi a kifogása ellenünk, esetleg még azt is megkérdézhettük, van-e még más, további panasa is. Mivel a legtöbb ember, aki megkritizál minket, valószínűleg azt várja, hogy defenzíven fogunk válaszolni, ügyeljünk rá, hogy semmi gúny ne legyen a hangunkban.

Íme néhány példa annak illusztrálására, hogy ez a készség hogyan működik:

FIÚ: Te nem törödsz velem.

APA: Miért mondogd ezt?
(*rákérdez a részletekre*)



FIÚ: Kedvesebb lennél hozzám, ha törődnél.

APA: Mit szeretnél, mit csináljak? *(részleteket kérdez)*

FIÚ: *(hallgat)*

APA: Azért érzed úgy, hogy nem törődöm veled, mert nem engedtem, hogy elhozd a barátodat a focimeccsre? *(rákérdez a részletekre)*

FIÚ: Nem.

APA: Azért, mert nem vettem meg neked azt a nyalókát? *(rákérdez a részletekre)*

FIÚ: Aha. A többi gyerek mind kapott nyalókát, csak én nem!

MANDY: Öregem, de kicsinyes vagy!

TIM: Mi a baj? Nem adtam a pincérnőnek elég borravalót? *(rákérdez a részletekre)*

MANDY: Nem, nem erről van szó.

TOM: Arra gondolsz, hogy taxit kellett volna hívatnom? *(rákérdez a részletekre)*

MANDY: Hát, úgy néz ki, hogy így iszonyúan hosszú sétánk lesz.

Semináriumainkon gyakran alkalmazunk egy gyakorlatot, melynek során felkérjük a résztvevőket, hogy mutassanak rá valamilyen valódi vagy képzelt hiányosságunkra, miközben mi rákérdezzünk a részletekre. Íme, így zajlanak le az ilyen gyakorlatok:

VAL: Egy csomó dolog nem tetszik nekem magában. *(mosolyog)*

ALAN: Meg tudná ezt közelebbről is határozni? *(rákérdez a részletekre)*

VAL: A ruhája.

ALAN: A zoknim, az cipőm, az ingem vagy a nadrágom? *(rákérdez a részletekre)*

VAL: Jobb szeretem a szűk nadrágot.

ALAN: És még mit? *(rákérdez a részletekre)*

VAL: Semmi, minden más rendben.

ALAN: Hogy tetszik a nadrágom színe? Az rendben van? *(rákérdez a részletekre)*

VAL: Igen, az tetszik.

MICHAEL: Van valami abban, ahogy ezt a szemináriumot vezeti, ami nem tetszik nekem.

ALAN: Hűha. Mit *csinál*ok, ami nem tetszik? *(rákérdez a részletekre)*

MICHAEL: Az anyag — mind nagyon hasznos, de túl sokat kell tanulni.

ALAN: Azt mondja ezzel, hogy szeretné, ha csökkenteném a készségek számát, amelyeket megtanítok? Vagy talán azt szeretné, ha hosszabb lenne a tanfolyam? *(rákérdez a részletekre)*

MICHAEL: Nem, csak azt szeretném, ha egy kicsit lassabban haladna, több példát hozna, és több időt hagyna a gyakorlásra.

Ennek a nehézségnek az alkalmazása felháborította a résztvevőket, részletesebben választottak, és megvizsgálták a saját gondolkodásukat is. Bár a további kérdezősködés során kiderült, hogy Val csak tréfából kifogásolta a nadrágot, Michael kritikája valódi volt. Alan csak azzal szerezte meg ezt az értékes információt, hogy *rá tudott kérdezni a részletekre*. Ha Alan témát vált vagy megmagyarázza, miért indítja a társaságot úgy, ahogy tanítja, vagy azt mondja Michaelnek, hogy az igazi probléma az, hogy lassú a felfogása, sosem vehette volna hasznát Michael értékes felismerésének.

Különösen hasznos akkor *rákérdezni a részletekre*, amikor úgy véljük, hogy bírálónak valami hátsó szándék vezérli, mint a következő párbeszédben:

BOB: Helló.

CHARLIE: Helló, Bob. Mit csinálsz?

BOB: Helló, Charlie. Az országos döntőt nézem, éppen a közepén járunk. A Tigrisek két góllal vezetnek.

CHARLIE: Tényleg azzal pocékolod ezt a gyönyörű délutánt, hogy rögbit bámulsz?

BOB: Mi nem tetszik neked abban, hogy a rögbit nézem? *(rákérdez a részletekre)*

CHARLIE: Semmi, Bob. Csak arra gondoltam, hogy eljöhethetnél egy kicsit teniszezni.

Amikor Bob bevette ezt a készséget, gyorsan véget vetett Charlie manipulációs kísérletének. Ahelyett, hogy vitába bocsátkozott volna a rögbi vagy a délutáni tévézés értékéről, segítségével módjában állt gyorsan kitalálni, valójában mi jár Charlie fejében. Ez Charlie számára is hasznos volt, mert e technika révén könnyen kimondhatta, amit igazából akart. Ugyanakkor az is lehetővé vált számára, hogy felülvizsgálja saját véleményét arról, mi helyes, mi helytelen, és tisztázza magában, tényleg úgy érzi-e, hogy helytelen dolog szombat délután tévét nézni.

Amikor *rákérdeztünk a részletekre*, időnként rá fogunk jönni, hogy amit kritikának véltünk, valójában nem is az. Egyszer Alan Garner előadást tartott az oregoni egyetemen Platónnak a valóság természetére vonatkozó nézeteiről. Előadását a hallgatóság jól fogadta, így aztán igencsak meglepődött, amikor egy barátnője később azt mondta: „Miért fecseveled még mindig Platónra az idődet?”

Komolyan kísértésbe esett, hogy visszavágjon, és megkérdezze a barátnőjét, hogy van pofája megkritizálni azért, mert érdeklődik Platón iránt. Ehelyett azonban azt kérdezte: „Miért gondolod, hogy Platón időpocsékolás?” Nagy meglepetésére a lány azt válaszolta: „Én egyszerűen csak azt hiszem, hogy neked a pszichológia iránt van igazi tehetség, mert meg tudod tanítani az embereket arra, hogy hogyan tűnjenek ki!”

2. lépés. Fogadjuk el a kritikát

Miután *rákérdeztünk a részletekre*, és pontosan felderítettük, melyek mások kifogásai ellenünk, a következő lépés az, hogy egyszerűen fogadjuk el a kritikát.

De hogyan fogadjuk el azt a kritikát, amely nyilvánvalóan téves? Egyszerűen. Az elfogadó kijelentéseknek két típusa van, és mindig alkalmazhatjuk vagy az egyiket, vagy a másikat úgy, hogy közben fenntartjuk a saját álláspontunkat. A következő lehetőségek közt választhatunk:

Fogadjuk el az igazságot

Ha nem defenzíven hallgatjuk kritikusainkat, gyakran azon kapjuk magunkat, hogy elismerjük, sok minden abból, amit mondanak, érvényes, pontos vagy véleményünk szerint valószínűleg be fog következni. Amikor ez a helyzet, leghatásosabb válaszuk az, ha *elfogadjuk az igazságot*.

Gondoljuk át ezeket a példákat, és figyeljük meg, hogyan fogadjuk el a megkritizált személy az igazságot. (A lehetséges defenzív válaszokat zárójelben, dőlt betűvel szedve olvashatjuk.)

FELESÉG: Homok ment a fényképezőgépedbe, amikor levitted a folyóra.

FÉRJ: Igazad van. Legközelebb papírzacskóban fogom tartani. *(Legközelebb ne kérd, hogy magammal vigyem. És most elmegyek sétálni!)*

JOHN: No, ezt a kanyart nem valami jól vetted.

KATHY: Igazad van, túl élesen fordultam. Legközelebb megpróbálok lassítani a kanyar előtt. *(Megtettem, ami tőlem telt ezzel az ócska tragaccsal!)*

HOWARD: Örökre csak moziba akarsz menni.

SUE: Így igaz. Szeretek moziba menni, legalább egyszer egy héten. *(Te meg mindig kártyáznál akarsz!)*

HELEN: Szerintem nem szabad otthagynod az állásodat. Te vagy ott a legrégebb ember, ha rosszul megy az üzlet, téged fognak utolsónak elküldeni. Minden új állásban te lennél a legelső.

KEN: Van benne valami. Lehet, hogy még gondolkodnom kell rajta egy kicsit. *(Mit tudsz te egy munkabélyről? Soha nem vóltál állásban!)*

ANYA: Ha este elmegy táncolni, reggel fáradt leszel.

LÁNYA: Valószínűleg, de nekem megéri. *(Sose akarsz, hogy szórakozzam is néha!)*

KERRY: Lehet, hogy ez a lakás gyönyörű, de harminc kilométerrel messzebb van a munkahelyedtől. Ha ideköltöznék, kevesebbet fogjuk látni egymást, és azt valószínűleg megsínyli a házasságunk.
MARK: Ennek tényleg fennáll a lehetősége, bár én nagyon szeretnék vidéken lakni. *(Ide figyelj, van aki csak beszél, és van aki cselekszik. Cselekedjünk!)*

Észre fogjuk venni, hogy bár ezekben a példákbán mindenki elfogadta az igazságot, senki sem alázta meg magát. Ehelyett arra az álláspontra helyezkedtek kritikusaikkal szemben, amit Thomas Harris „én is oké vagyok, te is oké vagy” pozíciónak nevez. Ezzel szemben, ha elkerülük a vitát vagy mentegetik a viselkedésüket, akkor az „én nem vagyok oké — te oké vagy” pozícióba kerülnek; míg ha visszavágnak, akkor az „én oké vagyok — te nem vagy oké” pozíciót veszik fel.

Ha begyakoroljuk ezt a választ, hamarosan kényelmesebben fogjuk érezni magunkat olyan situációkban, amelyekben régebben valaki — vagy mi, vagy a kritikusunk — jól felidegesítette magát.

Az igazság elfogadását egyszerű megtanulni. Az első lépés az, hogy átgondoljuk, vajon a felénk irányuló kritika pontos-e, illetve véleményünk szerint valószínűleg be fog-e következni. Ha gyakran kritizálnak ugyanazért a dologért, alighanem szeretnénk alaposan megvizsgálni azokat a bizonyítékokat, amelyek a kifogásokat alátámasztják. (Amikor elfogadjuk a kritikát, leghatékonyabban úgy fejezhetjük ki egyetértésünket, hogy megismételjük a kritika kulcsszavait. „El fogsz kézni.” „Így igaz, valószínűleg elkésem.” „Nem takarítottad ki a szobádat.” „Igazad van, nem takarítottam.” Ezekkel azonban jobban kimutatjuk bírálóiinknak, hogy meghallgattuk, mintha csak annyit mondunk, hogy „igen” vagy „igazad van”).

Ha a kritikára reagálva változtatni akarunk magatartásunkon, normális körülmények között helyreállítja a harmóniát, ha *elfogadjuk az igazságot*, utána pedig kijelentjük, mit szeretnénk másként csinálni. Még ha nem is szándékozunk megváltozni, akkor is javítunk a helyzeten, ha ezt csak aztán mondjuk ki, miután *elfo-*

gadjuk az igazságot, és beismerjük, hogy a viselkedésünk problémát jelenthet mások számára. Kritikusunk meg lehet elégedve, mert legalább elismertük a probléma létezését, és valószínűleg tisztelni fog, amiért egyenesek voltunk vele. Minden bizonnyal jobban fog kedvelni minket, mintha egyetértettünk volna vele, úgy tennénk, mintha foglalkozni akarnánk a problémával, aztán csínlánánk tovább, úgy mint azelőtt.

A kritika gyakran határozatlan kifejezésekben hangzik el, olyasféle szavakkal jellemzi a viselkedésünket, mint a „mindig” vagy a „soha”: „mindig elkésem”; „soha nem kéred ki a véleményemet”; máskor pedig címkét akaszt ránk: „buta vagy (trotli, lassú, önző)”. Amikor nyilvánvalóan túlságosan általános kritikával találkozzunk, elfogadhatjuk azt a részét, amelyet igaznak tartunk, és elutasítjuk a többi. Ha bizonyítékokat is felhozunk, hatékonyan alátámasztjuk elutasításunkat.

Ezekre a szóváltásokra egy kommunikációs szemináriumon került sor:

EDDIE: Mindig elkésem.

ALLEN: Ma tényleg elkéstem, de eddig egész hónapban minden nap korábban jöttem.

CAMERON: Vacak a cégének a szerveze.

ROBERT: Egy rövid ideig tényleg lassúak voltunk, ez igaz, de most már igazán gyorsak vagyunk.

HARRY: Hogy te milyen lassan eszel!

SANDRA: Ma este tényleg lassan eszem, de amikor utoljára elmentünk vacsorázni, előbb végeztem, mint te.

JERRY: Elszúrtad ezt a nagy üzletet. Mekkora trotli vagy!

DAVID: Hát ebben az esetben tényleg nem sikerült, de múlt héten öt elég nagy tételt eladtam.

Figyeljünk fel arra, hogy ezek közül a válaszok közül némelyik önmegerősítő kijelentéssel utasítja el a kritikát. Képességeink és múltbéli sikereink leszögezése erősíti az önbizalmunkat, és ahhoz is hozzásegít, hogy mások lássák, pozitív az énképünk.

Az önmagunkra vonatkozó pozitív kijelentések jelentősége kiderül két kocogó alábbi diskurzusából:

BILL: Te csak öt kilométeret futsz? Én tízet lenyomok.

RAY: És tizenhat kilométer több mint három; én azt hiszem, elég jól csináljuk mind a ketten.

(Hasonlítsuk össze ezt a választ azzal az üzenettel, amit Ray sugározhatott volna Billnek. „Azt hiszem, öt kilométer *semmi* ahhoz képest, amit te csinálsz.”)

Bírálóink néha általános igazságokkal hozakodnak elő, hogy rávegyenek, fogadjuk el, amit mondanak, és csináljuk azt, amit ők akarnak. Ám még itt is van lehetőségünk, hogy bár elfogadjuk az igazságot, mégis visszautasítsuk kritikusunk következtetéseit.

Egyetérthetünk például azzal az általános igazsággal, miszerint fontos dolog, hogy az ember öregkorára tegyen pénzt félre. De ebből nem szükségképpen következik, hogy soha nem vehetünk magunknak egy klassz új szerelest, nem ehetünk vendéglőben, nem nézhetünk meg egy elsőhetes filmet vagy nem mehetünk el nyaralni. Egyetérthetünk azzal, hogy fontos dolog segíteni embertársainkon, de muszáj ezért kritikusunk kedvenc jótékonyági szervezetének adakoznunk? Nevelés? Képtelen és nyomorúságos lenne az életünk, ha mindig megpróbálnánk követni az összes olyan általános igazságot, amelyben hiszünk. Amellett az általános igazságok gyakran ellentmondanak egymásnak: „Amit ma megtehetsz, ne halaszd holnapra”, viszont „Lassan járj, tovább érsz.”

Így aztán amikor valaki általános igazsággal hozakodik elő, teljes joggal *elfogadhatjuk az igazságot*, miközben fenntartjuk az álláspontunkat. Nézzük meg ezeket a párbeszédkezet:

GALE: Tedd már félre egy-két órára azt a munkát, és menjünk el úszni. Szükséged van a mozgásra, hogy egészséges maradj.

ROB: Teljesen egyetértetek: szükségem van a mozgásra, hogy egészséges maradjak, csakhogy holnap egy ügyfelet védek a bíróságon, ezért ma nem mehetek úszni. (*Elfogadja az igazságot és feltárja magát.*)

RHODA: Hogy érted azt, hogy nem fogsz nekem segíteni a Vöröskeresztnek gyűjténi? Ha segíteni akarunk a szerencsétlenek, mindnyájunknak ki kell vennünk a részünket, tudod.

JAN: Azzal egyetértetek, hogy mindnyájunknak ki kell vennünk a részünket, de nagyon kényelmetlenül érezném magam, ha pénzt kéregetnék valakinek az ajtaja előtt. (*Elfogadja az igazságot és feltárja magát.*)

ANYA: Igazán abba kellene már hagynod az üzletelést ezekkel a használt autókkal, és keresned egy rendes állást, ahol rendszeresen kapsz fizetést. Túl nagy rajtad a nyomás, nem tesz jól neked.

FLA: Abban igazad van, hogy a túl nagy nyomás nem tesz jól, Mama. De én élvezem a munkámat, és úgy tervezem, hogy meg is maradok mellette. (*Elfogadja az igazságot és feltárja magát.*)

Ezekben a példákban Bob, Jan és a Fiú nem csak elfogadják az igazságot, hanem *fel is tárják magukat*. Nem bocsátkoznak hosszú és körülményes fejtegetésekbe, hogy igazolják a viselkedésüket, de mégis megmagyarázzák. Képzelmük csak el, mi lenne Bob és Gale barátságával, ha Bob nem tárná fel magát, és gyakran kerülne sor köztük efféle beszélgetésekre.

GALE: Tedd már félre egy-két órára azt a munkát, és menjünk el úszni. Szükséged van a mozgásra, hogy egészséges maradj.

BOB: Teljesen egyetértetek: szükségem van a mozgásra, hogy egészséges maradjak, de kösz, nem. (*Elfogadja az igazságot.*)

GALE: Hogy érted azt, hogy „kösz, nem?” Dolgod van? Vagy rossz szagú a szájam? Vagy mi van?

BOB: Egyszerűen csak kösz, nem.

Ha a másik manipulálni akar minket, ha tulajdonképpen nem akarjuk megmagyarázni az indokainkat, vagy ha az indokaink testi vagy lelki álláspontukon alapulnak, esetleg Jan példáját kívánjuk majd követni: *egyetértünk és feltárjuk az érzelmeinket*. Az érzelmek feltárása pompás stratégia: nem sok teret hagy a másíknak az ellenvetésekre, hiszen az érzelmek kevés alapot adnak az érvelésre. Rhoda mondhatta volna ugyan Jannak, hogy nem lenne szabad úgy éreznie, ahogy érez, de erre Jan visszavághatott volna: „Lehet, hogy igazad van, de én nem így érzem.”

Ismernük el bírálónk jogát a véleményére

Gyakran előfordul, hogy nem értünk egyet azzal, amit kritikusa-ink viselkedésünk következményeiről jósolnak. „Ha ilyen késő este sétálni mégy, valószínűleg le fognak ütni.” „Ha továbbra is ilyen sokat költesz öltözködésre, a szegényházban fogod végezni.” „El fogsz hízni, ha ennyi spagettit eszel.”

Nem lehetünk abszolút biztosak benne, hogy nem fognak leütni, nem kerülünk a szegényházba vagy nem fogunk elhízni. Az életben semmi sem biztos, és a kritikáról gyakran kiderül, hogy helytálló volt.

Mivel nem lehetünk biztosak benne, hogy a kritika mindig tévesnek bizonyul, még akkor sem, amikor nem értünk vele egyet, azzal minden bizonnyal egyetérthetünk, hogy a *kritikusnak joga van a véleményéhez*. Ez ahhoz is hozzásegít minket, hogy elgondolkozzunk a véleménykülönbségeken, és ugyanakkor segít fenntartani az álláspontunkat. Sem ránk, sem a kritikusunkra nem kell rástütni a „téves” vagy a „nem oké” bélyeget: egyszerűen arról van szó, hogy két ember másképpen lát valamit. Vizsgáljuk meg ezeket a példákat:

DOUG: Ha most ezüstöt veszel, az ingedet is el fogod veszíteni. Az ezüst ára hamarosan zuhanni fog.

LYNN: Lehet, hogy az ezüst meredeken esni fog, de olyan nagy az ipari felhasználása, hogy hosszú távon óhatatlanul az égbe szökik az ára. *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményére és feltárja önmagát.)*

JANE: Lehet, hogy le kéne fújnod az esküvőt. Amilyen magas a vá-lások aránya, szinte óhatatlanul kudarcba kell fulladnia a házassá-godnak.

MERLE: Tiszteletben tartom a véleményedet, Jane, de azt hiszem, ha keményen megdolgozom érte, jó házasságot tudok csinálni be-lőle. *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményére és feltárja önmagát.)*

A kritikusok gyakran úgy találják értéktételeiket, mintha azok cáfolhatatlan igazságok lennének. Ilyenkor a legkonstruktívabb válaszunk megint csak az lesz, ha *elfogadjuk a kritikus jogát a véle-ményéhez*. Például:

CAROL: Hogy olvashatsz olyan szemetet, mint ez a magazin? Miért nem olvasol Shakespeare-t, Dumas-t vagy legalább Steinbec-ket a változatosság kedvéért?

JUDY: Én belátom, miért gondold, hogy ez a *Dili* című lap kissé közönséges, de szerintem nagyon mulatságos. *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez és feltárja önmagát.)*

SARAH: Szerintem ott kéne hagynod az állásodat. A te végzettsé-ggeddel sokkal különbet kaphatnál.

REBECCA: Kös a bókot. Nem sok koktél-pincérnőnek van felső-fokú diplomája, könnyen be tudom látni, miért gondold, hogy különb munkát is szerezhetnék. De én szeretem itt a munkaidőt — meg a pénzt! *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez és feltárja önmagát.)*

DAN: Hogy vehettél meg egy Datsunt? Nem tudod, hogy a Toyo-ta sokkal jobb kocsi?

SANDY: A Toyotának tényleg szép a formája és kicsi a fogyasztása. De én jobb szeretek Datsunnal járn. *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez és feltárja önmagát.)*

Amikor teljesen elutasítjuk a kritikát, esetleg szeretnénk hangot adni az ellenvéleményünknek is. Ám itt rendszerint megint megta-

lálhatjuk a módját, hogy valahogyan *egyetértésünk*, miközben meg-erősítjük azt, amit igaznak vélünk.

PACIENS: Nem is hiszem el, hogy maga tényleg orvos. Ahhoz túl-ságosan fiatalnak látszik.

DOKTOR: Kösz. Nem maga az első, aki ezt mondja, és igaz, hogy nem öszülök és nem ráncos az arcom. Csak azt tudom mondani, hogy igenis orvos vagyok. *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez és feltárja önmagát.)*

ANGELA: Nem kérek vajat, Pat. Fogyókúrázom.

PAT: Hah! Ezt mintha már hallottam volna tőled!

ANGELA: Igazad van, ha azt mondod, hogy régebben mindig el-buktam, és egy rossz szavam sincs, amiért most sem veszel komo-lyan. De most segít egy diétás nővér, és végig fogom csinálni! *(Elfo-gadja a kritikus jogát a véleményéhez és feltárja önmagát.)*

Kombináljuk készségeinket: két mintabeszélgetés

1. beszélgetés

MARIE: Nem tudom igazán elhinni, hogy otthagyd az állásodat a bankban, és beállsz lexikonügynöknek.

PETER: Miért mondod ezt, Marie? *(Rákérdez a részletekre.)*

MARIE: Hát, először is a bankban rendszeres fizetést kapsz.

PETER: Ez igaz. *(Elfogadja az igazságot.)*

MARIE: Amellett nem vagy ügynöktípus.

PETER: Miből gondolod, hogy nem vagyok ügynöktípus? *(Rákér-dez a részletekre.)*

MARIE: Nem vagy elég rámenős.

PETER: Érthető a véleményed, Marie, de szerintem éppen az a leg-jobb tulajdonságom az ügynökösködéshez, hogy nem vagyok rá-menős. *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez és feltárja önmagát.)*

MARIE: Ha egy hétig nem adsz el semmit, nem lesz mit enned!

PETER: Ebben teljesen igazad van. *(Elfogadja az igazságot.)*

MARIE: És különben is, a legtöbb embernek, aki beáll lexikkonnal ügynökkölni, nem sikerül.

PETER: Abban is igazad van, hogy ez nehéz kenyér, és a legtöbb embernek nem üt be. Örülök, hogy ahhoz a kisebbséghez tarto-zom, akinek beült. *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez és fel-tárja önmagát.)*

2. beszélgetés

APA: Steve, anyád meg én nem szeretnénk, ha elköltöznél.

STEVE: Mit nem szerettek abban, hogy elköltözőm? *(Rákérdez a részletekre.)*

APA: Az a . . . az a lakás. . . Sokkal, de sokkal kisebb, mint az ott-honunk. Hiszen az egész beleérne az itteni szobádba.

STEVE: Ez igaz. De miért zavar az benneteket, hogy mekkora? *(El-fogadja az igazságot és rákérdez a részletekre.)*

APA: Az Isten szerelmére, Steve, egy szobában fogsz aludni a lakó-társaddal, hogy is hívják?

STEVE: Doug. Ez is igaz. Mi a rossz abban, hogy közös szobában alszunk? *(Elfogadja az igazságot és rákérdez a részletekre.)*

APA: Nézd, Steve, én tudom, hogy te nem vagy buzi, és anyád is tudja, hogy nem vagy az, de Dougnak az a híre, hogy. . . na, szóval hogy olyan feminin. Mit fognak gondolni a szomszédok?

STEVE: Nem tudom. Nekem igazán nem számít. *(Feltárja önmagát.)*

APA: Azt fogják hinni, hogy meleg vagy. . . azt fogják gondolni!

STEVE: Lehet, hogy igazad van. Nekem igazán nem számít. *(Elis-meri a kritikus jogát a véleményéhez.)*

APA: Miért akarsz ott lakni?

STEVE: Azt hiszem, élvezni fogom, hogy közel leszek a tengerhez. És szeretnék egy kicsit függetlenebb lenni. *(Feltárja önmagát.)*

APA: Steve, ezzel megbántod az anyádat, és semmibe veszed mind-azt, amit mi fölépítettünk.

STEVE: Papa, én megértem, hogy ilyeneket gondolsz. Az én ko-

romban sok ember vakon fellázad a szülei ellen. De nálam nem ez a helyzet. *(Elismeri a kritikus jogát a véleményéhez és feltárja önmagát.)*

Hogyan kezeljük a kritikát az üzleti életben?

Amikor az ügyfél, egy vevő vagy potenciális vevő megkritizál minket vagy a szervezetet, amelyhez tartozunk, rendkívül hasznos, sőt életmentő lehet a „húzzuk az ő lábára a cipőt” technika. Amikor bírálatot kapunk, kérdezzük meg ügyfelünket vagy vevőnket, mit csinálna vagy mondana *ő*, ha a mi pozíciónkban volna, és ugyanezt a kritikát kapná. Példának íme itt ez a beszélgetés egy potenciális vevő és az ügynök között:

1. beszélgetés

VEVŐ: Azt hallottam, hogy rémesen pontatlanul szállítanak.

ÜGYNÖK: Igen, az igaz, hogy egy darabig elég lassúak voltunk. Mondja csak, ha maga egy olyan cég menedzsere lenne, amelyik ilyen megjegyzéseket kap, maga mit csinálna? *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez és az ő lábára húzza a cipőt.)*

VEVŐ: Átszervezném a raktáramat és az áruterítésemet, hogy határidőre szállíthassak!

ÜGYNÖK: Így igaz. Pontosan ezt csináltuk!

Az ügynök nemcsak elfogadta az igazságot, hanem azt mondta, hogy cége már végre is hajtotta a vevő tanácsát. Most mit kezdhet a vevő a kritikájával? Semmit. Amikor megkérdezzük a vevőtől, hogy *ő* mit csinálna, utána mondjuk rá: „Pontosan ezt csináltuk.” Ha a cég a valóságban ezt nem csinálta meg, akkor nem is érdemli meg, hogy üzletet kössenek vele.

2. beszélgetés

ÜGYFÉL: Nem vagyok hajlandó a cégével szóba állni, mert az a hapsi, akit kiküldtek hozzánk, egy goromba, pimasz tahó volt!

PR (KÖZÖNSÉGGKAPCSOLATI) ELŐADÓ: Meg tudom érteni, hogy ilyesmit érez. Mondja csak, ha maga egy cég igazgatója volna, és egy ügyfél ezt mondaná magának, maga mit csinálna? *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez és az ő lábára húzza a cipőt.)* ÜGYFÉL: Elutaltam az illetőt az ügyfelekkel való foglalkozástól, és más munkakörbe helyezném.

PR ELŐADÓ: Így igaz. Pontosan ezt csináltuk!

A PR előadó szintén elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez, és azt mondja neki, hogy a cég már megvalósította a tanácsát.

Ezt az eljárást azonban rosszul is lehet alkalmazni. Vegyük ezt a példát:

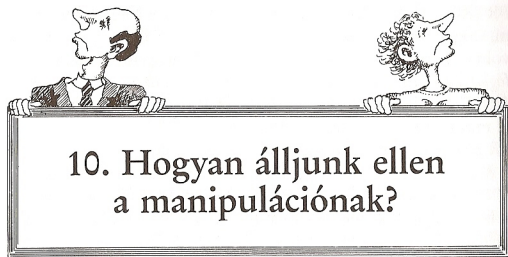
DÜHÖS VEVŐ: Az a cég, amelyik olyan ostoba kereskedelmi igazgatót alkalmaz, mint maguk, nem érdemli meg, hogy üzletet kössenek vele.

PS ELŐADÓ: Meg tudom érteni, hogy ezt mondja. Mondja csak, ha maga lenne egy cég vezérigazgatója, és egy vevő ezt mondaná magának a kereskedelmi igazgatóról, akkor maga mit csinálna? *(Elfogadja a kritikus jogát a véleményéhez és az ő lábára húzza a cipőt.)*

DÜHÖS VEVŐ: Kirúgnám a kereskedelmi igazgatót!

PR ELŐADÓ *(gondolkodás nélkül)*: Pontosan ezt csináltuk!

A kritika konstruktív kezelése mögött rejlő készségek és filozófia kialakítása lehetővé teszi számunkra, hogy a kritikust az íróasztal azonos oldalára vonva kezeljük a problémákat és az embereket. Kiküszöböljük a szokásos összerúzásokat és dühös jeleneteket, és ugyanakkor sok mulatságot is szerez. Mint minden új készséget, ezt is gyakorolni és ismételni kell, amíg feltételes reflexszé és beszélgetőtechnikánk szerves részévé válik.



10. Hogyan álljunk ellen a manipulációnak?

Rokonaink, barátaink, szomszédaink, sőt még idegenek is megpróbálnak időnként rávenni minket, hogy olyasmit csináljunk, amit nem akarunk. Újra meg újra megkérnek rá, egy csomó vonzó indokkal hozakodnak elő, ha pedig nem vagyunk hajlandók rá, akkor kritizálnak. Azt hiszik, ha elég keményen és kitartóan próbálkoznak, végül kifárasztanak és a maguk oldalára állítanak minket. Ha aztán engedünk nekik, valószínűleg haragudni fogunk rájuk, és utálni fogjuk magunkat.

Szerencsére van egy könnyen megtanulható technika, amely képessé tesz minket még a legkitartóbb manipulációs kísérletek átvészelésére is. Az eljárást „elakadt lemeznek” nevezik, mert ezt követeli tőlünk, hogy makacsul újra meg újra ismétlegessük ugyanazokat a szavakat, akár egy elakadt hanglemez.

Az „elakadt hanglemez” technika bevetése előtt tegyük meg azt a három lépést, amelyet a kritika kezelésénél alkalmazunk. Először is, ha nem értjük a másikat, kérdezzünk rá a részletekre. Másodszor, miután tisztáztuk a dolgokat, fogadjuk el az igazságot és a kritikus jogát a véleményéhez. Harmadszor közöljük a tényt, hogy nem akarjuk megtenni, amit kérnek tőlünk.

Ezek után, ha a másik továbbra is makacsodik, használjuk az „elakadt lemez” módszerét. Értsünk vele továbbra is egyet, bármit mond, de közben ismétlegessük újra meg újra mindig ugyanazokkal a szavakkal, hogy nem akarjuk megtenni. Egy elakadt lemez-

zel senki nem tud vitatkozni, így a minket manipulálni akaró partner rendszerint feladja a győzködést.

A következő beszélgetésminták azt illusztrálják, hogyan alkalmazhatjuk ezt az értékes készséget:

1. beszélgetés

STAN: Ööö... helló, Genevieve.

GEN: Helló, Stan. Mi újság?

STAN: Nos, Gen, azért vagyok itt, hogy alkalmat adjak rá magának, hogy segíthesen a csávából, de én inkább nem gyűjtök a szomszédaimtól. (Klisét használ.)

GEN: Nahát, és hogy tudnék én segíteni? (Rákérdez a részletekre.)

STAN: Hát, mint tudja, minden évben gyűjteni szoktam a Humanitárius Alapnak.

GEN: Várjon egy percet, Stan, hozom a bukszámát.

STAN: Genevieve, az idén egy kicsit több segítségre lenne szükségem. Szabadságon leszek a gyűjtési kampány idején.

GEN: Ó, ez nagy baj, Stan.

STAN: Jó cselekedetet végezne, és segítene kihúzni a csávából, ha gyűjtene helyettem a szomszédaitól.

GEN: Huhuu, Stan, igaz van, ez tényleg jó cselekedet lenne, és ki húzná magát a csávából, de én inkább nem gyűjtök a szomszédaimtól. (Elfogadja az igazságot és feltárja magát.)

STAN: Pedig ez alkalom adna rá magának, hogy tartsa a kapcsolatot Meggel, Lizzel, Veronicával meg a többi barátjával. Amellett azt mondta, szeretne több emberrel megismerkedni a környéken. No, Gen, itt az alkalom!

GEN: Igen, Stan, ez jó alkalom lenne, hogy találkozzam a barátaimmal és további szomszédokat ismerjek meg, de én inkább nem gyűjtök a szomszédaimtól. (Elfogadja az igazságot és az elakadt lemez technikáját alkalmazza.)

STAN: Biztos vagyok benne, hogy nagyon jól csinálná. A környéken mindenki szereti magát.

GEN: Kedves magától, hogy ezt mondja, de én inkább nem gyűjtök a szomszédaimtól. (Elakadt a lemez.)

STAN: Azt persze tudja, hogy ez csak egy órát venne igénybe az idejéből.

GEN: Biztos vagyok benne, hogy csak egy órába telne, Stan, de én inkább nem gyűjtök a szomszédoktól. *(Elismeri az igazságot és az elakadt lemez technikáját alkalmazza.)*

STAN: Tudja, a Humanitárius Alap rengeteg jót tesz a katasztrófa sújtotta emberekkel. Segített, amikor árvíz volt Victoriában meg amikor Nyugat-Ausztráliában átszakadt az a gát.

GEN: Biztosan sokat segítenek, de én inkább nem gyűjtök a szomszédoktól. *(Elismeri az igazságot és az elakadt lemez technikáját alkalmazza.)*

STAN: Miért nem akarja megtenni, Genevieve? Nem tudom megérteni.

GEN: Tudom, hogy a maga szemében talán nincs értelme, de inkább nem. *(Elismeri a kritikus jogát a véleményéhez és az elakadt lemez technikáját alkalmazza.)*

STAN: Ez nem úgy hangzik, mintha sokat törődne embertársaival, Gen.

GEN: Belátom, hogy maga könnyen ezt gondolhatja, de én inkább nem gyűjtök a szomszédaimtól. *(Elismeri a kritikus jogát a véleményéhez és az elakadt lemez technikáját alkalmazza.)*

STAN: Azt hiszem, nem fogja megtenni nekem ezt a kis szívességet.

GEN: Igaza van, Stan. Nem fogom. *(Elismeri az igazságot.)*

2. beszélgetés

GARY: Helló, Bill! Hogy vagy? *(Szertartásos indítás.)*

BILL: Remekül. És te? *(Szertartásos indítás.)*

GARY: Jól. És hogy van a Rollsd? *(Mosolyog.)*

BILL: Ó, az is remekül. *(Nevet.)*

GARY: Idefigyelj, Bill, ma este rokonaim érkeznek repülőn a szomszéd államból.

BILL: Ez jó hír!

GARY: És hogy imponálnék nekik, ha a te Rolls Royce-odon hajtanék ki elébük!

BILL: Biztos vagyok benne, hogy nagyon imponálnál nekik, de ma este magam akarok a Rollsszal menni. *(Elfogadja az igazságot és feltárja önmagát.)*

GARY: Jó, de miért ne tudnál ma este az én kocsimmal menni? BILL: Tudnék, Gary, de ma este az én Rollssal akarok menni. *(Elismeri az igazságot és beveti az elakadt lemez technikát.)*

GARY: Idefigyelj, Bill. Nem az ilyesmikre valók a barátok? Úgy értem, a barátoknak segíteniük kell egymáson.

BILL: Elismerem, hogy a barátoknak segíteniük kell egymáson, de ma este a Rollsszal akarok menni. *(Elismeri az igazságot és az elakadt lemez technikát alkalmazza.)*

GARY: Hová mész, hogy ez olyan fontos?

BILL: Margie-t viszem moziba. *(Feltárja magát.)*

GARY: Biztosan nem bánná, ha az én kocsimmal mennének.

BILL: Igen, ez lehetséges, Gary, de ma este a Rollsszal akarok menni. *(Elismeri a kritikus jogát a véleményéhez és az elakadt lemez technikát alkalmazza.)*

GARY: Bill, nem arról van szó, mintha azelőtt se adtad volna kölcsön a kocsidat.

BILL: Ez igaz, de... *(Elismeri az igazságot.)*

GARY: És nem volt mindig tipp-topp, amikor visszaadtam? Utoljára még le is mostam, kifényesítettem és feltöltöttem benzinnel. Még a szőnyeget is kiporszívóztam, és kiürítettem a hamutartókat. BILL *(nevet):* Szentigaz, vigyáztál a kocsimra, karbantartottad, és meg is kaphatod, más alkalommal szívesen odaadom. De ma este én akarok vele menni. *(Elismeri az igazságot, feltárja magát, aztán jön az elakadt lemez.)*

GARY: Hát mit szólnál a csütörtökhöz? Elviszem őket vacsorázni, és a kocsid nagyon földobná a hangulatot.

BILL: Csütörtökön nincs rá szükségem, Gary, akkor a tiéd. *(Feltárja magát.)*

3. beszélgetés

ERICA: No, Bernie, hol vacsorázunk ma este?

BERNIE: Nem tudom. Van egy új mexikói vendéglő, most nyílt meg, benn a városban. Ne próbáljuk meg?

ERICA: Akármit, csak azt ne, Bernie. A mexikói kaja túlságosan hizlal, én meg fogyókúrázom. *(Feltárja magát.)*

BERNIE: Igen, de a mexikói kaja nagyon jó.

ERICA: Tényleg jó, de én fogyókúrázom. *(Elismeri az igazságot és fölteszi az elakadt lemezt.)*

BERNIE: Idefigyelj, nem fogsz belehalni, ha egy nap nem tartod be a diétát.

ERICA: Ezzel egyetértek, de én kitartok mellette. *(Elismeri az igazságot és az elakadt lemez technikáját alkalmazza.)* Miért nem próbálunk ki egy vegetáriánus vendéglőt?

BERNIE: Tulajdonképpen azt hiszem, jót tenne neked pszichológiailag, ha egy kicsit elengednéd magad, Erica.

ERICA: Megértem, hogy ezt mondod, Bernie, de én tényleg le akarok fogyni, ezért kitartok a diétám mellett. *(Elismeri a kritikus jogát a véleményéhez, feltárja önmagát és az elakadt lemez technikáját alkalmazza.)* A japán kaja nagyon jó lenne.

BERNIE: Erica, *senki* nem tart be *semmiféle* diétát. Csak idő kérdése, hogy mikor adod föl. Akkor meg miért nem adod föl most?

ERICA: Igaz, hogy a legtöbben föladják, de én nem. Kitartok a diétám mellett. *(Elismeri az igazságot és az elakadt lemez technikáját alkalmazza.)*

BERNIE: Oké, oké. Akarod tudni az igazat? El fogom neked mondani. Kaptam egy kedvezményes utalványt ebbe a mexikói vendéglőbe — két személyre csak egyért kell fizetni! —, és ma este lejár! Ha most nem használjuk ki, akár el is dobhatom.

ERICA: Belátom, hogy így többre fog kerülni, Bernie, és hogy sajnálni fogod, ha elszalasztod ezt a jó alkalmat, de én kitartok a diétám mellett. *(Elismeri az igazságot és az elakadt lemez technikáját alkalmazza.)*

BERNIE: Rendben van, mit szólnál egy pizzához? Azt hallom, van egy kedd esti különleges ajánlatuk: annyit ehetsz, amennyit csak bírsz 3 dollárért!

Ha az „elakadt lemez” technikáját alkalmazzuk, még a legmakacsabb manipulációs próbálkozásokat is vissza tudjuk verni, ahogyan Genevieve, Bill és Erica.

TARTALOM

Bevezetés 3

1. A metanyelv, avagy hogyan olvassunk a sorok között? 6
2. Hogyan tegyünk fel olyan kérdéseket, amelyek előmozdítják a beszélgetést? 33
3. Hogyan indítsuk el a beszélgetést? 43
4. Hogyan hallgassunk másokat, hogy népszerűek és sikeresek legyünk? 49
5. Hogyan tartsuk fenn a beszélgetést? 62
6. Hogyan osztogassunk őszinte bókokat és dicséreteket? 69
7. Hogyan adjuk mások tudtára, kik vagyunk? 84
8. Hogyan hívjunk meg másokat, hogy valószínűleg el is fogadják? 96
9. Hogyan fogadjuk konstruktívan a kritikát? 102
10. Hogyan álljunk ellen a manipulációnak? 122