

Emma Sargent – Tim Fearon



# **TÁRSALGÁS**

**Hogyan beszéljünk bármely szituációban?**

SCOLAR

## A magabiztos társalgás titka

Mindannyian különbözők vagyunk, hála a jó égnek – szörnyen unalmas lenne, ha mind egyformák lennénk. De van egy közös vonásunk: valamennyien folyamatosan kommunikálunk. Lételemünk a kommunikáció és a kapcsolatteremtés. Vannak azonban köztünk olyanok, akik egyáltalán nem lelik örömeiket ebben, és úgy vélik, nekik ez egyszerűen nem megy, ezért mindenáron megpróbálják elkerülni.

### **Mi gátol abban, hogy bármikor bárkivel magabiztosan beszéljess?**

Amikor feltettük ezt a kérdést azoknak az embereknek, akikkel dolgozunk, a legkülönbözőbb válaszokat kaptuk:

„Nincs mit mondanom.”

„Én nem tudok csak úgy csevegni.”

„Összekuszálom a szavakat.”

„Azt hiszem, engem nem szeretnek az emberek.”

„Attól tartok, hogy valami marhaságot mondok.”

„Teljesen inamba száll a bátorságom, ha ki kell állnom nyilvánosság elé.”

„Senki sem kíváncsi a mondandómra.”

„Nem vagyok túl érdekes személyiség.”

„Ha kérdeznek tőlem valamit, egyszerűen megkukulok.”

„Ki nem állhatom, ha engem néznek az emberek.”

„Nem szeretek emberek között lenni.”

„Képtelen vagyok sok ember előtt beszélni.” (A „sok ember” mindenkinek mást jelent – tetszőleges számmal helyettesíthető.)

Amikor azt kérdeztük, konkrétan milyen helyzetek okozzák számukra a legtöbb nehézséget, jellemzően az alábbi válaszokat kaptuk:

- ismeretlenekkel való találkozás
- hatalommal rendelkező személyekkel – orvossal, tanárral, ügyvéddel, főnökkel – való érintkezés
- partik
- üzleti kapcsolatépítést célzó rendezvények
- társasági események
- reklamáció
- munkahelyi megbeszélések
- prezentációk
- problémás emberek vagy helyzetek kezelése
- bármely olyan helyzet, ahol egynél több ember van jelen rajtuk kívül.

Egyesek számára csak kisebb kellemetlenséget jelent mindez, másokat jelentősen korlátoz abban, hogy élvezni tudják az életet, megint másokat pedig a munkahelyi ranglétrán történő feljebb lépésben, a karrierjükben akadályoz. Ezeknek az embereknek az életét megkeserítik a társas helyzetek – és társas helyzeten értünk *minden* olyan alkalmat, amikor több ember együtt van.

Lássuk, milyen megfontolásból igyekszünk nagy ívben elkerülni ezeket a helyzeteket. A legkülönbözőbb okok játszhatnak szerepet ebben, mint például:

- Azt gondoljuk, nem vagyunk elég érdekesek, és mindenki más jobban csinálja nálunk.
- Alacsony az önbizalmunk vagy az önbecsülésünk; ezt bizonyos esetekben valamilyen múltbeli rossz tapasztalat váltja ki.
- Nem tudjuk, mit és hogyan kell tenni, amikor szeretnénk szóba elegyedni valakivel, kapcsolatot teremteni, határozottan beszélni, vagy kérdezni valamit.
- Idegesség, félelem – saját negatív *várakozásaink* töltenek el aggodalommal.

Mindegy, hogy ezek közül melyik tükrözi leginkább személyes tapasztalataidat, könyvünkben bármelyik esetben temérdek segítséget kapsz a megoldáshoz. Most megadjuk a kezdőlökést: kapsz egy kis feladatot az előbb körvonalazott problémákkal kapcsolatban, és át-

nyújtunk egy csokorra való nagyon hatásos stratégiát, amelyet már is kipróbálhatsz a gyakorlatban. Mindezeket később részletesen is tárgyaljuk, de szeretnénk, ha mielőbb belevághatnál – feltételezzük ugyanis, hogy neked is ez a vágyad.

## **Amire gondolsz, az valóra válik**

Számos bizonyítékát láthattuk már, hogy amire erősen gondolunk, az megtörténik. Például ha arra koncentrálsz, hogy mennyire idegcsillapító vagy félelmetes számodra egy adott helyzet, akkor nagy az esélye, hogy amikor szembetalálsz magad vele – ugye, kitaláltad már? –, idegességet és félelmet érzel.

Első feladataid közé tartozik annak felismerése, mi akadályoz meg abban, hogy képes legyél bárkivel bármilyen helyzetben magabiztosan beszélgetni. Ha arról van szó, hogy nem tudod, mit és hogyan mondj, akkor a problémára megoldást jelentenek a könyvben ismertetett stratégiák, eszközök és módszerek. Ragadd meg ezeket, kötelezd el magad mellettük, gyakorolj kitartóan, és hamarosan meglátod, mennyire hatásosak. Arra is ráébredsz majd, hogy semmi ördögösség nincs bennük, és megvalósításukhoz nem kell pszichológusnak lenni (huh!). Egyszerűen csak alkalmazni kell őket.

Ha az okozza a gondot, hogy nem vagy jó véleménnyel magadról, illetve kevés az önbizalmad, akkor is jó hasznát veheted ezeknek a módszereknek – kombinálva egy, az eddigiektől eltérő gondolkodásmóddal.

Ugyanez érvényes az idegességre, illetve a félelemre is.

### **Catherine története**

Catherine ki nem állhatta, ha egy megbeszélésen minden szempár felé fordult, mert ettől mindig szörnyen zavarba jött. Ezért inkább soha nem mondott semmit. A megbeszélések

előtt már előre azon aggódott, mi lesz, ha valaki kérdez tőle valamit, és neki válaszolnia kell. Ezért nekiszegeztük a kérdést: „Mi alapján dönti el, hogy ideges lesz-e?”

A kérdés nagyon meghökkentette, mert eddig fel sem merült benne, hogy választási lehetősége lenne ebben a szituációban. Úgy gondolta, egyszerűen „úrrá lesz rajta a félelem”. De miután jól megfontolta a kérdést – addig kérdeztük, míg elő nem állt egy válasszal –, rájött, hogy akkor válik idegessé, amikor a határidőnaplójában az adott napnál megpillantja a „megbeszélés” szót.

Ezt a jelenséget újra és újra megfigyelhettük különböző embereknél: akiket félelemmel vagy idegességgel tölt el egy bizonyos helyzet, azoknál általában van egy konkrét kiváltó ok, egy „gomb”, amelynek „megnyomása” elindítja a folyamatot. Ez mindig valami, amit látnak vagy hallanak. Catherine esetében a gomb a határidőnaplójában álló „megbeszélés” szó. Miután ezt felismerte, arra is rájött, hogy az ő döntése, mit érez abban a pillanatban – ezért úgy döntött, ezentúl valami mást fog érezni. És hogyan sikerült ezt elérnie? A következő fejezetekben ismertetett módszerekkel.

Azzal kezdte, hogy elvégezte az alábbi gyakorlatot. (Ezt neked is érdemes megtened közvetlenül azelőtt, hogy részt veszel a következő olyan eseményen, amellyel kapcsolatban bizonytalanságot érzel.)

## Gyakorlat

### A gondolataid és a valóság összevetése

**Közvetlenül az esemény előtt** vegyél elő papírt és tollat, és az alábbi módon oszd fel négy oszlopra a papírt:

Mit gondolok most?	Igaz	Hamis	Nem tudom

Az első oszlopba írd bele azokat a dolgokat, amelyeket az előtted álló helyzettel kapcsolatban gondolsz. Például ha egy olyan buliba készülsz, ahol lesz néhány ember, akiket még soha nem láttál:

„Senki nem akar majd velem beszélgetni.”

„Szörnyen fogom érezni magam.”

„Igazából nem is akartak meghívni.”

„Már mindenkinek lesz társasága, és nekem nem lesz kivel beszélgetnem.”

**Ezek csak példák** – a saját gondolataidat írd le!

Ezután tegyél egy pipát a másik három oszlop közül abba, amelyik leginkább illik az állításodra.

**Igaz:** Sziklaszilárd bizonyíték támasztja alá az adott gondolatot vagy elképzelést.

**Hamis:** Megdönthetetlen bizonyítékaid vannak arról, hogy az állítás hamis.

**Nem tudom:** Nincs határozott bizonyítékod az állítás igaz vagy hamis voltát illetően.

Alighanem arra a megállapításra jutsz, hogy nincs is annyi félnivalód, mint gondoltad volna.

Tudjuk, hogy valós félelmekről és aggodalmakról van szó, és nem akarjuk azt a látszatot kelteni, hogy ezek egyik napról a másikra szertefoszlanak. Csak azt állítjuk, hogy minden esetben lehet másképp, pozitívabb módon szemlélni a dolgokat. Létezik olyan gondolkodásmód, amely képes megváltoztatni a tapasztalatainkat, és léteznek olyan stratégiák és módszerek, amelyek alkalmazásával számottevően javulhat a kapcsolatteremtő képességünk.

## **A magabiztossághoz vezető út**

Talán csak bámulod a rendkívül magabiztos embereket, és azon tördöd a fejed, vajon mi a titkuk, és miben kellene megváltoznod, hogy te is ilyen lehess. Esetleg attól tartasz, hogy pökhendinek tűnnél, ha így viselkednél? Vajon továbbra is önmagad lennél-e? Lehetséges ez egyáltalán számodra?

Azok az emberek, akik magabiztosan viselkednek társas helyzetekben, lényegében négy fő területen különböznek azoktól, akik nem:

- tudják, mire gondoljanak
- tudják, mit akarnak
- tudják, hogyan lehetnek magabiztosak
- tudják, mit tegyenek.

## **Tudnod kell, mire gondolj – a meggyőződések ereje**

Mindannyiunknak vannak meggyőződései, amelyek befolyásolják a velünk történetek feldolgozását, a gondolkodásunkat és a viselkedésünket. A magabiztos embereknek más elképzeléseik vannak az új emberek megismeréséről, mint kevésbé magabiztos társaiknak.

Az a jó hírünk, hogy sokkal nagyobb ráhatásunk van a meggyőződéseinkre, mint gondolnánk, és sokkal több beleszólásunk van

abba, hogyan hatnak a gondolkodásunkra és a cselekedeteinkre. Nagyon leegyszerűsítve: ha változtatunk a meggyőződéseinken, azzal megváltoztatjuk a viselkedésünket is.

Tulajdonképpen mik a meggyőződéseink? Olyan feltételezések, amelyeket helytállónak gondolunk, és amelyek ezáltal szerepet játszanak a saját valóságunk megformálásában. Tapasztalataink a meggyőződéseinken – mint valami szűrőn – keresztül jutnak el hozzánk: azokra az információkra irányítjuk figyelmünket, amelyek megfelelnek a feltételezéseinknek, és nem veszünk tudomást azokról, amelyek ellentmondanak a koncepcióknak. Mivel a meggyőződéseink szűrőként működnek, így hatással vannak a gondolkodásunkra, ezáltal befolyásolva az élettani folyamatainkat és az ehhez kapcsolódó fizikai megnyilvánulásainkat, a lelkiállapotunkat és a viselkedésünket. Meggyőződéseink meghatározó szerepet töltenek be az életünkben. Ha változtatunk azokon, amelyek rossz hatással vannak ránk, képesek leszünk egészen másképp viszonyulni a társas helyzetekhez.

Azonban a meggyőződéseink nagyon mélyen belénk ivódtak, és nagyon keveset változnak az idők során. Ennek az az oka, hogy folyamatosan – jöllehet tudat alatt – az igazolásukra törekszünk. A meggyőződések ördögi köre (1.1. ábra) bemutatja, hogyan hatnak a meggyőződéseink a viselkedésünkre.

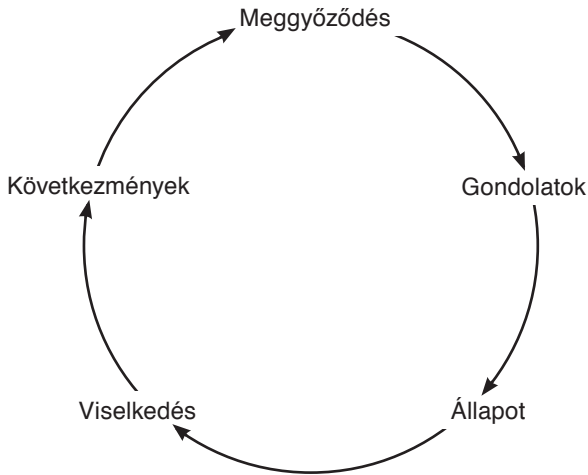
Rengeteg olyan felnőttel akadt dolgunk például, akik meg voltak győződve arról, nekik az nem megy, hogy kiálljanak egy tucatnyi ember elé, és előadjanak valamit. Lássuk, nagy valószínűséggel mi történik, ha felkérjük őket egy prezentáció megtartására.

- Meggyőződés: „Nem vagyok jó előadó.”
- Gondolatok: „Jaj, ne! Bárcsak valaki más csinálná helyettem! Utálom az ilyesmit. Borzalmas lesz.”
- Állapot: Idegesség, félelem, összeszorult gyomor.
- Viselkedés: Ha előadás közben ideges vagy, akkor feltehetően kerülöd a szemkontaktust, hadarva és botladozva beszélsz, kapkodva veszed a levegőt, és azt fejezed ki a viselkedéseddel, hogy nem a hallgatósággal vagy elfoglalva, és nem bízol magadban.



- Következmények: A hallgatóság nem figyel rád, és az a benyomása alakul ki rólad, hogy nem bízol magadban, és nem vagy meggyőződve azokról a dolgokról, amelyekről beszélsz.

Ily módon megerősítést nyer az a meggyőződésed, miszerint nem vagy jó előadó.



### 1.1. ábra. A meggyőzések ördögi köre

Vagyis viselkedésünk következményei alátámasztják a meggyőzéseinket, igazolva, hogy jogosak voltak eredeti feltételezéseink. Egy további példa:

#### **Richard története**

Richard meg van győződve arról, hogy a szolgáltatóiparban mindenki átveri. Kezdetben ennek bizonyára az lehetett az oka, hogy valamikor tényleg tapasztalt ilyesmit, illetve a szüleitől vagy más véleményformáló felnőttől ezt a hozzáállást tanulta.

Rengeteg problémája származik azonban abból, hogy továbbra is így vélekedik mindenkiről, akivel a szolgáltatóiparban

összefut. Már eleve rossz szemmel nézi azt, akivel a boltban, étteremben, szervizben vagy bárhol másutt dolga akad. Testben és lélekben arra készül, hogy megvédje magát az újabb átveréstől. Nos, mi is történik ilyenkor? Egy egész sor tudat alatti jelzést ad a bizalmatlanságáról, a szolgáltató pedig úgy reagál erre, hogy a lehető legkevesebbet nyújtja neki. Legrosszabb esetben még az is előfordulhat, hogy a szolgáltató úgy érzi, *mintha tényleg átverte volna* emberünket.

Ha meg vagy győződve arról, hogy valamit rosszul csinálsz, akkor azokra a példákra figyelsz oda, amelyek igazolják ezt az állításodat, és figyelmen kívül hagyod azokat az eseteket, amelyek azt mutatják, hogy jól csinálsz az adott dolgot. Mindannyian ismerünk olyan embert, aki határozottan állítja, hogy nem jó valamiben, miközben nyilvánvaló bizonyítékok támasztják alá az ellenkezőjét. „Nem olyan nagy durranás három felsőfokú nyelvvizsga” – mondta nemrég egy barátom, aki éppen megszerezte a harmadikat. Nahát, tényleg?

Bizonyos emberek olyan erősen hisznek valamiben, hogy meggyőződésük a környezetüket is hatalmába keríti. Ismerünk valakit, aki szilárdan meg van győződve arról, hogy a többiek nem akarják megcsinálni, amit vár tőlük. Minden idegszálával arra koncentrál, hogy mások nem tartják be a neki tett ígéretüket. Viselkedése következtében nemrégiben azon kaptuk magunkat, hogy úgy érezzük: megszegtük a vele való megállapodásunkat.

Ákár pozitív, akár negatív elképzeléseket táplálsz magadban, igazad lesz.

Milyen meggyőzésekkel bírnak a magabiztos fellépésű emberek? Íme, néhány az általunk megfigyelték közül:

- emberekkel megismerkedni jó dolog
- az újonnan megismert emberektől új dolgokat tanulhatok
- az emberek mind különbözőek, így érdekes dolog megismerni őket
- mindenkiben van valami egyedi, különleges

- az emberek szeretik, ha meghallgatják őket
- mindig lehet valami közöset találni két emberben
- mindenkinek van olyan története, amelyet szívesen meghallgatnak mások
- ha „problémás ember”-nek tűnnek is egyesek, a magatartásuk hátterében mindig van valamilyen (az ő szempontjukból) pozitív szándék
- minden beszélgetéshez hozzá tudok tenni valamit.

## Tudnod kell, mit akarsz – a siker négy titka

Kérdezz csak meg bárkit, aki sikereket ért el bármilyen területen, és megtudhatod tőle, hogy nagyon határozott elképzelése van – és volt mindig is – arról, hogy mit akar elérni.

Az évek során számos sikeres emberrel dolgoztunk – köztük néhány rendkívül hatásosan és magabiztosan kommunikáló személlyel –, és ennek során megállapítottuk, hogy mind hasonlóképp működnek. Valamennyien a sikerhez vezető alábbi négy irányelvet követték:

**Először:** arra gondolnak, amit **szeretnének**, nem pedig arra, amit **nem szeretnének**.

**Másodszor:** gondolatban eljártsszák, hogy sikerül.

**Harmadszor:** elképzelik, hogy milyen – pozitív és negatív – következményekkel jár önmaguk és a környezetük számára, ha elérik a céljukat.

**Negyedszer:** tudatosítják magukban, hogy rajtuk múlik a dolog, és nem ruházzák át másra a felelősséget.

Most pedig vegyük sorra ezeket.

### **A sikeres emberek arra gondolnak, amit szeretnének, nem pedig arra, amit nem szeretnének**

Próbáltad már, hogy elhatározod: *nem* csinálsz valamit? Ha még nem, tegyél most egy próbát. Határozd el, hogy nem gondolsz a fehér elefántra. Mi történik erre? Nyilván észrevetted, hogy először gondoldnod kellett a fehér elefántra, hogy aztán ne gondolj rá.

Miért olyan fontos ez? Azért, mert a „nem” nyelvi szinten érvényesül, nem pedig a gondolatainkban. Tehát ha elhatározzuk, hogy nem csinálunk valamit, ahhoz először gondolnunk kell arra a valamire. Ezzel pedig éppen arra a dologra irányítjuk a gondolatainkat, amelyet nem szeretnénk.

Gondolj próbaképpen a következőkre:

„Ma nem szabad sütit ennem.”

„Nem akarok kijönni a sodromból a főnökömmel szemben.”

„Vigyáznom kell, nehogy elcsússzak.”

„Csak el ne felejtsem, mit akartam mondani.”

Milyen képek jelennek meg előtted, ahogy ezeket a mondatokat olvasod? Valószínűleg azt látod lelki szemeddel, hogy tortát eszel, összeveszel a főnököddel, elcsúszol, és elfelejted, mit akartál mondani. Tudat alatt pedig afelé haladsz, amit elképzeltél.

„Ha valamire nem akarunk gondolni, azt csak úgy tudjuk megtenni, hogy előbb gondolunk rá.”

A fentiek helyett sokkal hatékonyabb az alábbi célok kitűzése:

„Ma egészséges ételeket fogok enni.”

„Nyugodtan és konstruktívan fogok tárgyalni a főnökömmel.”

„Óvatosan lépkedek.”

„Sorra felidézek mindent, amit mondani szeretnék.”

Ezekkel a kijelentésekkel azt jeleníted meg magad előtt, amit szeretnél, nem pedig azt, amit nem szeretnél.



érem a céloom? Elveszíték-e velem valamit, ami most az enyém? Milyen hatással lesz a környezetemre, és megéri-e vállalni ezt a kockázatot?”

Ezeknek a következményeknek óriási szerepük van abban, hogy mennyire válunk motiválttá célunk elérésében. Ha nem találjuk vonzónak a következményeket, akkor nem érzünk késztetést a cselekvésre. Ha céltudatosan végiggondoljuk a következményeket – ebben az esetben annak a következményeit, hogy magabiztossá válunk a társas helyzetekben –, azzal kellő motivációhoz jutunk, hogy a tettek mezejére lépjünk, és véghezvigyük a szükséges változtatásokat.

Milyen érzés volna úgy belépni egy helyiségbe, hogy bárkit találsz is ott, teljesen fesztelenül tudsz viselkedni? Milyen következményekkel járna ez az életedre nézve?

### **A sikeres emberek tudatosítják magukban, hogy rajtuk múlik a dolog, és nem ruházzák át másra a felelősséget**

Kizárólag a saját viselkedésünkért felelünk. Nem várhatjuk el másoktól, hogy a mi elképzeléseinknek megfelelően viselkedjenek.

Először is magunkkal kell foglalkoznunk. Mit csinálhatnék én másképp annak érdekében, hogy a másik ember nagyobb eséllyel viselkedjen másképp velem szemben?

## **Tudnod kell, hogyan lehetsz magabiztos**

Mint említettük, a gondolkodásmód meghatározza a viselkedésmódot. A meggyőződések ördögi körét szemléltető 1.1. ábrán láthattad, hogy gondolataink hatással vannak kezdeti érzéseinkre, és az érzéseink vezérlik a viselkedésünket.

A magabiztos emberek képesek úrrá lenni a lelkiállapotukon, és ezáltal nem tűnnek idegesnek akkor sem, ha valójában azok.

Voltaképpen pontosabb lenne úgy fogalmazni, hogy viselkedésünk teljes mértékben a lelkiállapotunk függvénye és következmé-

nye. A következő fejezetben megmutatjuk, hogyan változtathatod meg a lelkiállapotodat a gondolkodásod megváltoztatásával.

A magabiztos emberek mindig magabiztosnak tűnnek. Valószínűleg ismersz olyan embereket – de legalábbis láttál már ilyeneket –, akikből társaságban valósággal árad a magabiztosság. Érdemes tehát elgondolkodnod rajta: mitől látod magabiztosnak őket?

A könyv egy későbbi részében alaposabban „kivesézzük” a magabiztosság kérdését, de addig is próbáld ki a következő gyakorlatot.

### **Gyakorlat**

#### **Mi a magabiztosság?**

Írd le a válaszodat erre a kérdésre: „Honnan tudod, hogy valaki magabiztos?”

Milyen tulajdonságai vannak az illetőnek? Mit mondott vagy csinált, ami alapján úgy gondolod, hogy magabiztos?

Legyen kéznél ez a lista – később még szükséged lesz rá.

## **Tudnod kell, mi a teendőd – a társas érintkezés szabályai**

Végül, de nem utolsósorban tudni kell, konkrétan mit és hogyan kell tenni, hogy hatásosan kommunikálhassunk a legkülönbözőbb helyzetekben, beleértve az alábbiakat:

- hogyan kell beszédbe elegyedni valakivel
- hogyan fejezd ki a véleményedet
- hogyan állj ki magadért
- hogyan kelts másokban olyan benyomást, amelyet szeretnél
- hogyan figyelj oda másokra
- hogyan fejezd ki az érdeklődésedet mások iránt

- hogyan kelts jó érzéseket az emberekben
- hogyan kell bánni a „problémás” esetekkel
- hogyan hozd ki a legtöbbet abból az eseményből, amelyen részt veszel
- hogyan teremts rövid idő alatt eredményesen összhangot valakivel
- hogyan érintkezz alacsonyabb pozícióban levő emberekkel.

Miután megállapítottuk, mit tesznek a magabiztos beszélgetők, most itt az idő, hogy saját sikerünk érdekében alkalmazzuk a stratégiájukat.