

NEW YORK TIMES BESTSELLER

A következő beszélgetés

**KEVESEBB VITA,
TÖBB PÁRBESZÉD**

Jefferson Fisher

ÉDESVÍZ

Tartalom

Előszó 9

Bevezetés 20

I. RÉSZ: A LÉNYEG 27

Soha ne nyerj vitát 29

A következő beszélgetésed 50

A kapcsolódás valósága 65

II. RÉSZ: AZ ALKALMAZÁS 77

Uralkodj magadon! 81

Urald a pillanatot! 100

Urald a tempót! 126

Asszertív hangvétel 145

Nehéz emberek 172

Határok 200

Keretek 221

Védekezés 237

Nehéz beszélgetések 256

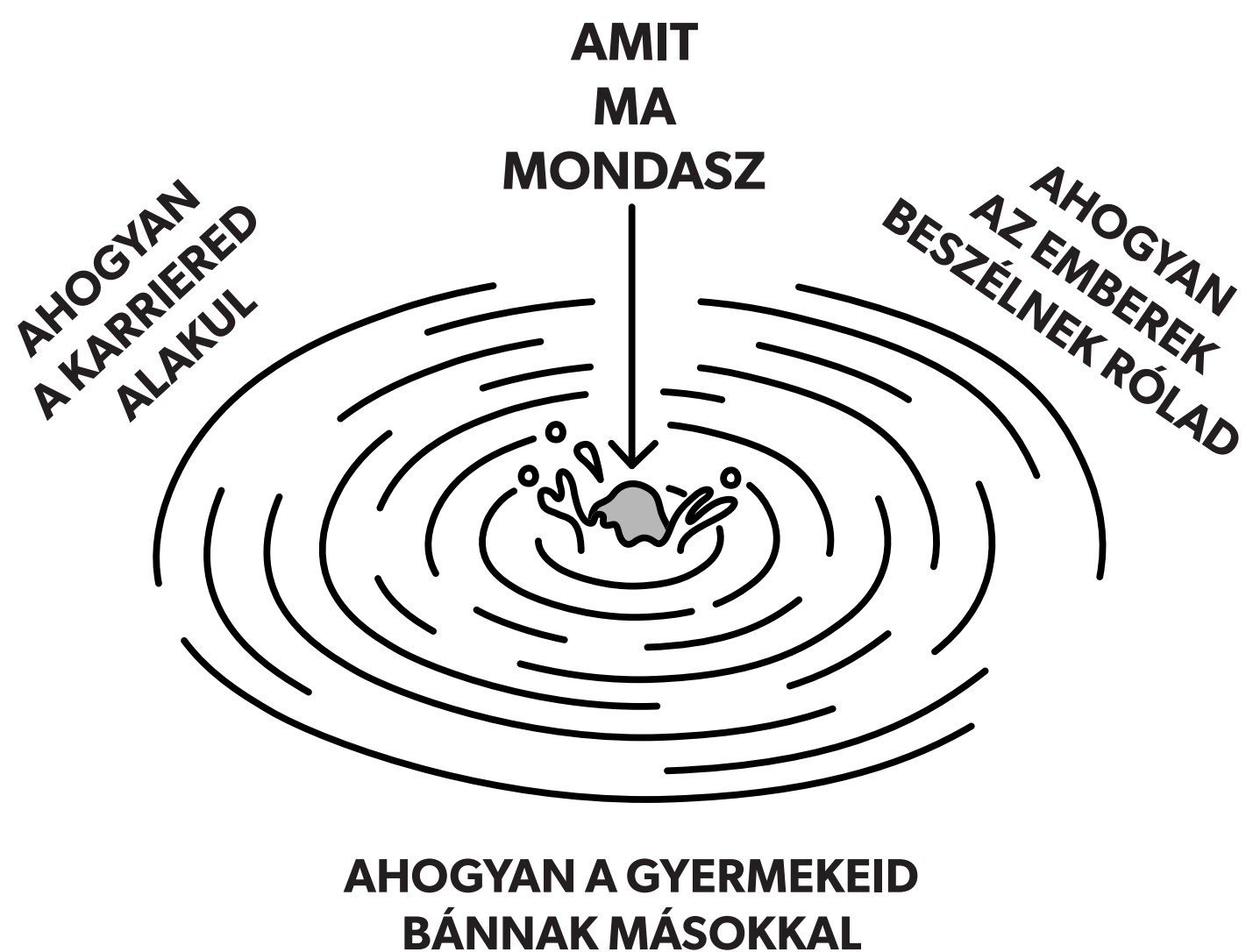
Utószó 277

I. RÉSZ

A lényeg

Nyilván nem kell elmagyaráznom, hogy mennyire fontos a kommunikáció, hiszen ezt te is tudod. Én a hatásáról szeretnék neked beszélni.

A szavaid hullámokat vetnek.



Függetlenül attól, hogy mennyire tartod magad fontosnak – akár valakinek, akár senkinek hiszed magad –, a szavaidnak hatalmuk van, a következmények pedig beláthatatlanok.

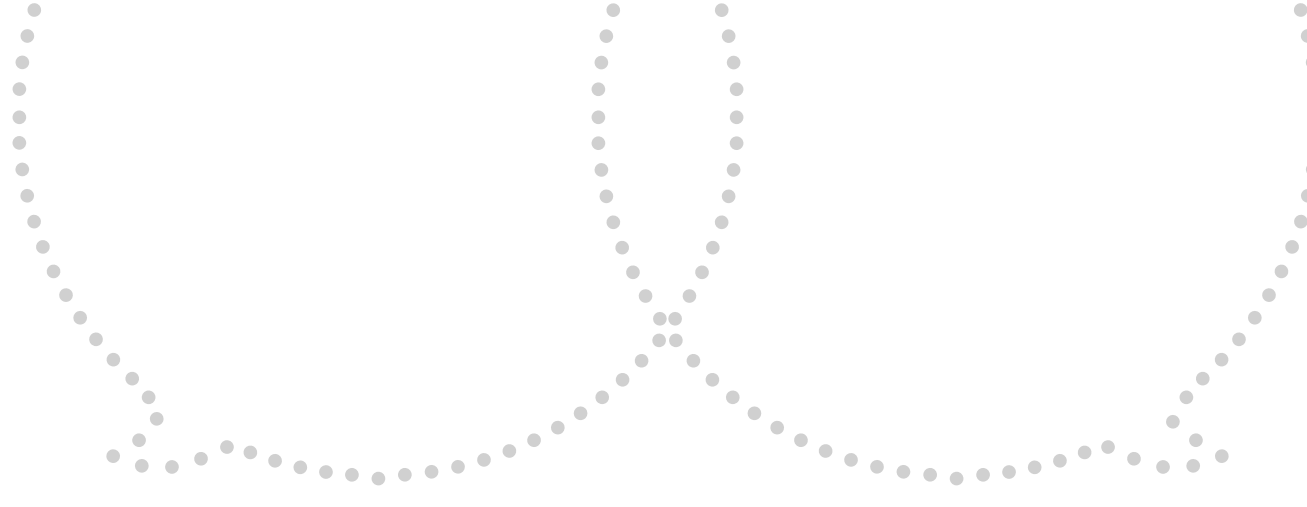
Az, ahogyan a munkatársaddal, a bolti eladóval vagy az ügyintézővel beszélsz, hatással lesz arra, hogyan beszélnek majd ők munka után a barátaikkal és a családjukkal. Az, ahogyan a gyermekeiddel beszélsz, hatással lesz arra, hogyan beszélnek majd ők a saját gyermekeikkel. A szavaid nem csupán most számítanak. A későbbi nemzedékeknek is fontosak, akikkel sosem fogsz találkozni, még a létezésükről sem fogsz tudni. A megfelelő embernek mondott megfelelő mondat életeteket változtathat meg.

Igen, a tettek többet árulnak el rólad, mint a szavak, de nem helyettesítik őket. Nem nevezheted magad kedves embernek, ha nem használasz kedves szavakat.

Rólad mit árulnak el a szavaid?

Amikor a kő a vízbe csapódik, hullámokat kelt, amelyek tovaterjednek.

Most megtanítok neked egy olyan szemléletmódot, amely segít abban, hogy pozitív hullámhatást indíts el, ami végighullámszik a kapcsolataidon, és az egész életed során elkísér, sőt még azon is túl.



1. fejezet

Soha ne nyerj vitát

Egyáltalán nem bízom magában! – bömbölte a fickó.
Ezt az előzmények fényében kedvességnek tekintettem. Legalább nem vágott hozzám semmit.

Bobby LaPray ült velem szemben, barna overallban, amelynek a bal felső zsebére feketével „LaPray” felirat volt hímezve, és olyan perzselő tekintettel meredt rám, hogy az szinte lyukat égetett a zakómba.

Amikor személyes meghallgatásra készülök, a találkozás előtt általában nem tudom, hogy néz ki az illető. De bármilyennek is képzeltem volna Bobby LaPrayt, egyáltalán nem találtam volna el.

A tárgyalóasztalnál ültem, és vártam, hogy megérkezzenek a többiek. Amikor felnéztem, egy félszerzet állt az ajtóban: félig ember, félig óriás. Alakja az egész ajtónyílást betöltötte. Felálltam, odamentem hozzá, kezet nyújtottam, és bemutatkoztam.

– Jefferson Fisher – mondtam mosolyogva.

– Mmm... Bobby – morogta válaszképpen.

Nos, a száznyolcvanhárom centimmel nem vagyok éppen apró termetű fickó, de Bobby LaPraynek a mellkasáig is alig

értem fel. Akkora volt, mint egy hegy. Kérges marka olyan erővel szorította meg az enyémet, hogy egy pillanatra úgy éreztem magam, mintha egy *Tom és Jerry*-epizódban lennék: szinte láttam, hogy a kilapult kezemen ott maradt a tenyérlenymata. Soha nem találkoztam még ilyen félelmetes fizikumú emberrel.

Az ügy tárgya egy kocsmai verekedés volt. Én egy kívülállót képviseltem, aki valahogy belekeveredett a csetepatéba. Az ügymenet részeként meg kellett hallgatnom Bobby LaPrayt, aki szemtanúja volt az eseményeknek. Az ilyen meghallgatásokon kérdéseket teszek fel az embereknek, akik eskü alatt válaszolnak. Ennek az a célja, hogy még a tárgyalás előtt kiderüljön, mit tud a tanú.

Az antik tárgyalóasztal körül ott ült a bírósági jegyzőkönyvvezető, aki mindent leírt, Bobby LaPray, az ellenérdekű fél ügyvédje – és én. Miután Bobby felemelt kézzel esküt tett, a jegyzőkönyvvezető egy bólintással jelezte, hogy kezdhetünk.

Rutinkérdéseket tettem fel Bobblynak arról, hogy mi vezetett a verekedéshez. Ezek könnyű, nyitott kérdések voltak. Mikor érkezett? Kivel beszélt először? Látt-e ezt meg azt, tette-e ezt meg azt? Általában arra használjuk az ilyen kérdéseket, hogy a tanú nézőpontjából ismerjük meg az események időrendjét. Ügyeltem rá, hogy kedves és udvarias legyek – kilencven százalékban azért, mert ilyen a személyiségem, tíz százalékban pedig önvédelemből. Bobby olyan ember volt, akit nem szerettem volna feldühíteni.

De bármilyen könnyű kérdéseket tettem is fel, Bobby LaPray egyre feszültebbé vált. A tapasztalataim alapján pontosan tudtam, mit látok. Minden válasz után egyre jobban

összeráncolta a szemöldökét – ez a negatív érzelem jele volt. A légzése elnehezedett, már nem az orrán, hanem a száján vette a levegőt – ez fokozott stresszre utalt. Miközben beszélt, összeszorította, majd dörzsölgetni kezdte hatalmas kezeit – ez szorongásra vallott.

Teljesen mindegy volt, mit teszek. Úgy tűnt, már a puszt jelenlétem is sérti. Bobby arc kifejezése mind zordabbá vált, és az asztal körül egyre nőtt a feszültség. Olyan volt, mintha egy lufit fújnák, ami bármelyik pillanatban kidurranhat.

– Mr. LaPrey, szeretné, ha szünetet tartanánk? – kérdeztem.

A teremben síri csend támadt.

– Nem – felelte Bobby, majd megköszörülte a torkát, és így folytatta: – Viszont valamit el kell mondanom.

Jóval hangosabban beszélt, mint kellett volna. A bírósági jegyzőkönyvvezető ijedten összerezzen. Gyors pillantást vetettem a másik ügyvédre, aki legalább hatvanöt éves volt, és még nálam is idegesebbnek tűnt. Amint találkozott a tekintetünk, tágra nyitotta a szemét, és lassan megrázta a fejét, mintha azt mondaná: „Ha ez elszabadul, akkor magadra maradsz.”

Visszafordultam a tanúm felé.

– Parancsoljon – mondtam.

Bobby LaPray nagy levegőt vett, és felcsattant:

– Felejtse el ezt a haverkodós marhaságot!

Valójában nem „marhaságot” mondott.

– Amerikát az ügyvédek teszik tönkre – folytatta. – Maguk mást sem csinálnak, csak hazudoznak!

Az asztalra csapott, aztán felemelte a kezét, rám szegezte az ujját, és így szólt:

– Gyerünk, tegye csak fel a hülye kérdéseit! De tudja meg, hogy egyáltalán nem bízom magában! Megmondtam már, az ügyvédek teszik tönkre ezt az országot!

A jegyzőkönyvvezető aggódva pillantott felém.

Abban a pillanatban száz gondolat cikázott át az agyamon.

Először is, rég hozzászoktam már ahhoz a sztereotípiához, ami az ügyvédekről él az emberekben, főleg, ha személyi sérüléses ügyekről van szó. Tudatosan igyekszem ezt megváltoztatni, bár az igazat megvallva, néhány kolléga tényleg rászolgált. Úgyhogy egy-egy lekezelő poén vagy gúnyos megjegyzés a szakmámról nem ér váratlanul. Értem az okát.

Másodszor: egyáltalán nem hibáztattam Bobbyt, amiért nem bízott bennem. Nem mintha félre akartam volna vezetni, de az ő szemében én testesítettem meg mindazt, amit valaha hallott vagy gondolt a jogról, az ügyvédekről, és úgy általában „a rendszerről”. Persze hogy nem volt oka megbízni bennem. Ezt is értettem.

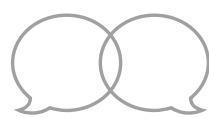
A „hülye kérdések” kifejezés azonban szíven ütött.

Pontosan tudom, hogy nap mint nap rengeteg hülyeséget csinálok. De soha nem teszek fel hülye kérdéseket.

Abban a pillanatban előntött a düh. Az egész testem megfeszült, a fülem lángolt, és ide-oda fészkelődtem a székekben. Éreztem, hogy átváltok védekező üzemmódba. Az addigi kérdéseim még a felszínt is alig karcolták. Egyetlen kérdésem sem volt se nehéz, se kellemetlen. *Hülye? Mindjárt megmutatom, milyen a hülye kérdés*, gondoltam. Nagyon szerettem volna valami csípős megjegyzést tenni a méretéhez viszonyított intelligenciájára. Csak néhány jól irányzott szó kellett volna, hogy

a padlóra küldjem. Megpróbáltam elhitéteni magammal, hogy a fickó reakciójából pontosan kiderül, milyen ember is valójában.

Pedig már korábban is előfordult, hogy tévesen ítélt meg valakit.



Amikor harmadik osztályos voltam, az iskolám elindított egy olvasótársprogramot: a magabiztosan olvasó diákok mellé olyanokat osztottak be, akik még nem tudtak olvasni. Így kerültem össze Evannel. Hetente kétszer babzsák fotelekben üldögélve töltöttük a könyvtári órákat, és hallgattam, ahogy Evan döcögve, kínlódva próbálta felolvasni a meséket, például Bill Martin Jr. *Barna medve, barna medve, mit láatsz?* című könyvét.

Evan sokkal nagyobb termetű volt nálam. Akkoriban nehezen értettem, miért nem tud rendesen olvasni, ha egyszer ilyen nagy. Amikor olyan szóval találkozott, amit nem ismert, az én feladatomból volt, hogy segítsék neki kibetűzni, de még így is gyakran elakadt. Úgyhogy megpróbáltam másképp elmagyarázni a dolgokat, például könnyen megjegyezhető mondatokhoz társítottam a szavakat, vagy az alapján rögtönöztem hasonlatokat, amit magunk körül láttunk. Idővel egészen belejöttem abba, hogyan lehet Evan figyelmét olyan apró trükkökkel lekötöni, amelyek segítenek megjegyezni a bonyolultabb dolgokat is.

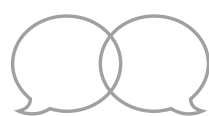
Néha ebédidőben tartottuk az olvasásórát. Én a szendvicsemet egy barna papírzacskóból vettem elő, amelyre az anyukám reggel egy mosolygós arcot rajzolt; az övét az egyik tanár hozta a büféből.

Evannek nem készített ebédet az anyukája. Azt is észrevettem, hogy a ruhái mindig legalább három számmal nagyobbak voltak a méreténél.

Egyszer, amikor egy új szöveget olvastunk, úgy próbáltam neki segíteni a benne szereplő szavak megjegyzésében, hogy azt mondtam, gondoljon arra, ahogy az apukájával labdázik. Evan érzelemmentes hangon csak annyit felelt: „Nem tudom, ki az apám.”

Megszólalni sem voltam képes. Úgy éreztem, megszakad a szívem. Később megtudtam, hogy Evan a nagyszüleivel él. Az apja nem sokkal a fia születése után elhagyta a családot, az anyja pedig börtönbe került. Harmadikosként még fogalmam sem volt Evan valóságáról. Nem tudtam, micsoda terheket cipel. Én szerető szülők mellett nőttem fel, akik esténként mesét olvastak nekem. Akkor értettem meg, hogy Evan egy olyan világban él, amelyről nekem nincs semmilyen tapasztalatom.

Eltelt az ősz, és átléptünk a következő félévbe. Evan egyre ügyesebb lett; végül már teljesen önállóan olvasott. Nem is lehettem volna büszkébb. Sorsfordító élmény volt számomra, hogy bepillantást nyertem Evan belső küzdelmeibe. És ezt a leckét azóta sem felejtettem el.



Ha akkor beszólok a két és fél méteres Bobbynak, az biztosan nem segített, csak ártott volna – ha nem az ügynek, akkor az arcomnak. Ráadásul az ügyfelem érdekében szükségem volt az információra. *Engedd el, Jefferson*, mondtam magam-

nak. Hosszan, lassan kifújtam a levegőt az orromon keresztül. Ahogy kiengedtem magamból a feszültséget, a megtorlás gondolata is elhalványult.

Ugyanakkor egyre jobban foglalkoztatott a fickó aránytalan reakciója. Amikor egy beszélgetés indulatszintje hirtelen egyesről tízesre ugrik, az arról árulkodik, hogy az illető fejében egy másik beszélgetés is zajlik, amit te nem hallasz. Bobby valami titokzatos dolog miatt elvesztette az önuralmát, és az a valami irányította a reakcióit. Csak a jéghegy csúcsát láttam.

Mi lehet még a háttérben? Kivel is beszélgetek valójában? Ezt mindenképpen ki kellett derítenem.

Hagytam, hogy legalább tíz másodperc elteljen az utolsó kijelentése után – „Megmondtam már, az ügyvédek teszik tönkre ezt az országot!” –, majd kedvesen elmosolyodtam, és azt mondtam:

– Nos, lehet, hogy igaza van.

Megint vártam tíz másodpercet. Hátradőltem a székemben, és végignéztem a termen. Amikor elérkezettnek éreztem a pillanatot, az alkaromat az asztalra fektetve előrehajoltam, és megkérdeztem:

– Mondja el, kérem, mi okozta önnek a legnagyobb nehézséget ebben az évben.

Bobby felemelte a fejét, a tekintetünk találkozott.

– Tessék? – mordult fel.

Megismételtem a kérdést, ezúttal pontosabban:

– Arra vagyok kíváncsi, mi volt a legnehezebb személyes küzdelem, amivel ebben az évben szembesült.

A kérdés hallatán Bobby arcáról minden indulat eltűnt.

Egészen megmerevedett. Hallgattam. A szeme ide-oda járt, mintha a tekintetével kereste volna a megfelelő szavakat. Végül megszólalt. A mondatok akadozva, tétován buktak ki belőle, mintha szégyellte volna kimondani őket.

– A... múlt hónapban... be kellett tennem anyámat... egy idősek otthonába. Az... az apám már régen meghalt... az öcsém egyik helyről a másikra költözik... így csak én vagyok neki. Én vagyok az egyetlen, aki tényleg segíthet. De rengeteg papírmunka és jogi hercehurca volt, amit nem igazán értettem.

Úgy beszélt, mintha nem is ugyanaz az ember lett volna, mint aki két perccel korábban dühödten rám támadt. Most egészen másmilyennek látszott. Megtörtnek. Ijedtnek. És valahogy... kisebbnek.

Hagytam, hogy a szavai belém ivódjanak, majd néhány másodperc múlva gyengéden azt mondtam:

– Sajnálom. El tudom képzelni, mennyire rossz érzés lehetett.

Bobby összeszorított szájjal bólintott, én pedig megvártam, míg találkozik a tekintetünk, majd így folytattam:

– Abban viszont biztos vagyok, hogy maga jó fia az édesanyjának.

A férfi gyorsan lehajtotta a fejét, hogy ne lássam az arcát. Hatalmas vállai rázkódni kezdtek. Sírva fakadt.

Csendben jeleztem a jegyzőkönyvvezetőnek, hogy álljunk le egy kis időre.

– Semmi baj – nyugtatgattam. – Én itt vagyok magával.

Bobby LaPray ekkor kiöntötte a szívét. Elmondta, mennyire retteg az édesanyja egészségi állapota miatt. Megmutatta

az ijesztő leveleket, amelyekben kilakoltatással fenyegették az anyját – és amelyeket történetesen ügyvédek írtak. Arról mesélt, hogy a bankok és a hivatalok olyan dolgokat kérnek tőle, amiket nem ért. Teljesen tehetetlennek érezte magát. Bárcsak élne még az apja, mondta. Majd megszakadt érte a szíve. Egy olyan világban élt, amiről nekem nem volt tapasztalatom. Eszembe jutott Evan.

Bobby eddig egyedül cipelte ezt a terhet. Húsz percen át csak ültünk ott, és ő sorra elmondott mindent.

Az ügyvédje engedélyével elkértem az e-mail-címét. Még ott, a tárgyalóban ülve küldtem neki egy e-mailt a telefonomról, és egy helyi kolléganőmet is felvettem a címzettek közé, aki az idősgondozás és az öröklési jog szakértője. Néhány percen belül válaszolt is, és készségesen vállalta, hogy a következő hétfőn találkozik a férfival.

– Köszönöm – mondta csendesen Bobby.

– Nagyon szívesen – feleltem. – Jobban van?

Szívott egyet az orrán, majd megtörölte az ingujjával, és kihúzta magát.

– Igen – válaszolta bágyadt mosollyal. – Készen állok.

A meghallgatás hátralévő részében már az igazi Bobby LaPrayjel beszélgettem. A válaszai egyértelműek és nyíltak voltak. A hangja felszabadultabb lett. Megélénkült, sőt még pár poént is elsütött. Már egyáltalán nem tűnt olyannak, mintha bármelyik pillanatban szívesen kilőne engem az űrbe.

– Meg is volnánk – mondtam végül. – Nincs több kérdésem. Köszönöm, hogy időt szakított rám.

Mindannyian felálltunk, és miközben az ajtó felé indultunk,

Bobby felé nyújtottam a kezem. Felkészültem egy újabb fájdalmas szorításra, de ő kitárta a karját, és magához ölelt, mint egy hatalmas medve. Mit tehettem volna? Mosolyogtam, és csak annyit mondtam:

– Vigyázzon magára!

Nem láttam ugyan magunkat kívülről, de biztos vagyok benne, hogy az ölelése közben a lábam nem is érintette a talajt.

Az ember, akit látsz

Számtalanszor éltem már át hasonló helyzetet. Néha a másik ember olyan, mint Bobby LaPray. Máskor én vagyok Bobby LaPray. De vajon miért? Mi az oka annak, hogy ha elengedjük a győzelem kényszerét egy vitában, végül mégis többet érünk el? Mi az a rejtett erő, ami a valódi kapcsolódásban rejlik? És hogyan tudunk szándékosan hozzáférni ehhez az erőhöz a saját kommunikációnkban?

Sokan úgy gondolják, hogy a kommunikációnak mindig egyszerűnek és egyértelműnek kéne lennie. Azt mondom: „Tévedsz”, és a másik azonnal azt válaszolja: „Igen, igen, bizonyára tévedtem”. Valaki azt mondja: „Jól vagyok”, és ennek az egyetlen értelmezése az, hogy az illető teljes mértékben és kétséget kizáróan jól van. Az, amit kívülről látsz valakin, az pontosan megfelel annak, amit a másik a lelke mélyén érez, és az üvegcipellő tökéletesen illeszkedik Hamupipőke lábára. Így képzeljük el a világot. Erre vágyunk.

Csak hogy a világ nem így működik.

Amikor azt mondod valakinek, hogy téved, az illető még erősebben meg lesz győződve a saját igazáról. Amikor valaki azt mondja, jól van, gyakran mindenhogy van, csak nem jól. A dolgok sosem egyszerűek, és a sztereotípiák ritkán tükrözik a valóságot. Mindezek fényében szeretném kihangsúlyozni ennek a könyvnek az egyik fő mondanivalóját, és remélem, nemcsak az elméd fogja fel a jelentőségét, hanem a szívedig is eljut:

Az ember, akit látsz, nem ugyanaz, mint akivel beszélsz.

Képzeld el egy folyót: a felszíne sima, de a mélyben erős az áramlás. Amit a szemeddel és a füleddel érzékelsz, az csupán a külsőség, amire a benyomásaidat, a véleményedet alapozod. De a másik ember valósága a mélyben, a láthatatlanban zajlik – a valódi igazság a felszín alatt rejlik. Például:

- A munkatársad, akit *látsz*, ideges és türelmetlen. A munkatársad, akivel *beszélsz*, egész éjjel nem aludt, mert azon rágódott, hogyan győzze meg a testvérét, hogy menjen elvonókúrára.
- A pénztáros, akit *látsz*, szétszórt és figyelmetlen. A pénztáros, akivel *beszélsz*, azon töpreng, miből fogja kifizetni a gyerekek iskolakezdésének költségeit.
- A házastársad, akit *látsz*, feszült és ingerült. A házastársadnak, akivel *beszélsz*, borzalmas napja volt a munkahelyén, ami azzal kezdődött, hogy goromba e-mailt kapott egy ügyféltől.

Vagy vegyük az én esetemet: az az ember, akit láttam, akkora volt, mint egy hegy, ráadásul ellenségesen viselkedett. Az a Bobby LaPray viszont, akivel beszéltem, magányos volt, és aggódott az édesanyja miatt. A felszín alatt rejtőző embert kell tehát elérnünk – azt, akit nem ismerünk –, amikor a konfliktus kezd eltávolítani minket egymástól. Egy dolog belátni, hogy több van a felszín alatt, és egészen más megtalálni az utat a másik ember mélyebb énjéhez. De hogyan tudunk kapcsolatot teremteni vele?

Nem a győzelem számít

Amikor Bobby azt mondta, hogy hülyék a kérdéseim, a legszívesebben azonnal elkezdtem volna bizonygatni, hogy nincs igaza. Abban a pillanatban az ügy a háttérbe szorult, a saját szükségleteimet fontosabbnak éreztem. Minden vágyam az volt, hogy igazam legyen. Hogy győzzek. Elvégre mindig ezt várják tőlem.

„Ó, maga ügyvéd? Akkor biztos mindig megnyeri a vitákat!” Ezt a mondatot szinte naponta hallom. Csakhogy nem igaz.

Rengeteg könyv ígéri, hogy megtanít minden vitát megnyerni, és ez meg is tette a hatását: az emberek szemében ez lett az egyetlen cél. A győzelem. Úgyhogy hadd mondjam el már most: ha ezért olvasod ezt a könyvet, nyugodtan vidd vissza a boltba. A „Nyerd meg minden vitát!” ígérete elcsépelt és eltúlzott. Ez a könyv nem erről szól – és azt is megmondom, miért.