

De vorbă cu ”Nebunia”

Cum să te descurci cu oamenii dificili
sau iraționali din viața ta și să faci față
cu brio când cineva face pe nebunul

MARK GOULSTON

*Descrierea CIP a**Bibliotecii Naționale a României***GOULSTON, MARK****DE VORBĂ CU NEBUNIA: CUM SĂ TE
DESCURCI CU OAMENII DIFICILI SAU
IRAȚIONALI DIN VIAȚA TA ȘI SĂ FACI
FAȚĂ CU BRIO CÂND CINEVA „FACE PE
NEBUNUL” – DR. MARK GOULSTON***București, BusinessTech International, 2023*

ISBN 978-606-8709-38-3

159.9

Traducere: ANDREEA MIRICĂ

Redactor: RENATA GABRIELA ROȘU

Editor: IULIANA ENACHE

ORIGINALLY PUBLISHED IN ENGLISH UNDER THE TITLE
TALKING TO „CRAZY”: HOW TO DEAL WITH THE
IRRATIONAL AND IMPOSSIBLE PEOPLE IN YOUR LIFE BY
MARK GOULSTONTHIS EDITION IS PUBLISHED BY ARRANGEMENT WITH
HARPERCOLLINS LEADERSHIP, A DIVISION OF
HARPERCOLLINS FOCUS, LLC,

COPYRIGHT © 2016 BY MARK GOULSTON

ALL RIGHTS RESERVED INCLUDING THE RIGHT OF
REPRODUCTION IN WHOLE OR IN PART IN ANY FORM.

TOATE DREPTURILE SUNT REZERVATE.

Reproducerea în orice formă sau scop prin metode
electronice sau mecanice, inclusiv fotocopiere, înre-
gistrare sau orice alt mijloc de înmagazinare a infor-
mației, se poate face doar cu permisiunea scrisă a
editorului (BusinessTech International –
office@BusinessTech.ro).

Această carte este concepută pentru a oferi informații corecte și autorizate cu privire la su-
biectul pe care îl tratează. Editorul cărții nu oferă servicii juridice, contabile sau alte servicii
profesionale. Dacă ai nevoie de consiliere juridică sau de altă asistență de specialitate, trebuie
să apelezi la serviciile unui specialist acreditat.

Tehnicile descrise în această carte nu înlocuiesc tratamentul medical sau psihologic. Dacă ai de
a face cu persoane care sunt bolnave mintal sau care pot reprezenta un pericol pentru tine sau
pentru ei înșiși, apelează imediat la ajutor profesional.

Chiar și atunci când sunt utilizate corect, tehnicile prezentate în această carte s-ar putea să nu
fie întotdeauna eficiente.

Numele clienților, al pacienților și al companiilor, precum și alte detalii prin care pot fi iden-
tificați au fost modificate pentru a le proteja confidențialitatea.

Cuprins

Prefață	7
Dedicație	9
Mulțumiri	11

PARTEA I – NOȚIUNI DE BAZĂ DESPRE CUM SĂ TE DESCURCI CU OAMENII DIFICILI SAU IRAȚIONALI DIN VIAȚA TA	13
---	-----------

CAPITOLUL 1 – ÎNȚELEGEREA «NEBUNIEI»	15
---	-----------

Soluția: Lasă-te condus de impulsul irațional al oamenilor din viața ta	17
---	----

Înlocuirea reacției de tip <i>Luptă sau Fugi</i> cu Ciclul sănătății mintale	20
---	----

CAPITOLUL 2 – ÎNȚELEGEREA MODULUI ÎN CARE APARE «NEBUNIA»	25
--	-----------

Știința din spatele impulsului irațional	26
--	----

Trei căi spre lipsa de rațiune (și una spre sănătate mintală)	29
---	----

Eșecul nr. 1: <i>Cocoloșirea</i>	30
----------------------------------	----

Eșecul nr. 2: <i>Criticarea</i>	32
---------------------------------	----

Eșecul nr. 3: <i>Ignorarea</i>	33
--------------------------------	----

Idealul: <i>Sprijinirea</i>	33
-----------------------------	----

Pornirea irațională temporară versus iraționalitatea cronică	36
--	----

CAPITOLUL 3 – DESCOPERIREA MODULUI DE OPERARE AL UNEI PERSOANE DIFICILE SAU IRAȚIONALE	41
---	-----------

De la identitate la M.O. (mod de operare)	42
---	----

Detector al Modulului de Operare	48
----------------------------------	----

CAPITOLUL 4 – CUM ȘTII CÂND SĂ VORBEȘTI CU PERSOANA DIFICILĂ SAU IRAȚIONALĂ ȘI CÂND SĂ TE RETRAGI	51
--	-----------

Un avertisment despre tulburările de personalitate	56
--	----

Tehnica FUD CRUD	57
------------------	----

PARTEA a II-a – ÎNFRUNTĂ-ȚI MAI ÎNTÂI PROPRIILE PORNIRI IRAȚIONALE	61
---	-----------

CAPITOLUL 5 – IDENTIFICAREA PROPRIEI IRAȚIONALITĂȚI	63
--	-----------

Exercițiul 1: Înapoi în viitor	68
--------------------------------	----

Exercițiul 2: Înapoi în viitor – Încă o dată	70
--	----

CAPITOLUL 6 – CUM SĂ-ȚI ȚII NERVII ÎN FRĂU	
ATUNCI CÂND EȘTI ATACAT	75
Triunghi/Siloz/Triunghi	77
Arma nr. 1: Privește atacul ca pe o șansă	79
Arma nr. 2: Imaginează-ți mentorii	81
Arma nr. 3: Pauza în opt pași	83
Pasul 1: Conștientizarea fizică	83
Pasul 2: Conștientizarea emoțională	84
Pasul 3: Conștientizarea impulsurilor	84
Pasul 4: Conștientizarea consecințelor	84
Pasul 5: Conștientizarea intuiției	84
Pasul 6: Conștientizarea soluției	85
Pasul 7: Conștientizarea beneficiilor	85
Pasul 8: Conștientizarea impulsului	
„Să trecem la treabă”	85
Antrenează-te pentru a fi mai sănătos	86
CAPITOLUL 7 – REDRESARE CÂND	
IRAȚIONALITATEA CÂȘTIGĂ	89
1. Exercițiul de viteză „De la oh, la naiba, la OK”	89
„O, la naiba” (Faza de reacție)	90
„O, Doamne” (Faza de eliberare)	90
„O, Iisuse” (Faza de recentrare)	91
„O, bine” (Faza de refocalizare)	91
„OK” (Faza de reangajare)	91
2. Regula celor 72 de ore	92
Cere-i scuze persoanei dificile sau iraționale	95
Fii dispus să încerci din nou	96
 <i>PARTEA a III-a – PAISPREZECE TACTICI</i>	
<i>PENTRU A TE DESCURCA CU OAMENII</i>	
<i>DIFICILI SAU IRAȚIONALI DIN VIAȚA TA</i>	<i>99</i>
 CAPITOLUL 8 – RĂSTURNAREA PE SPATE CU BURTA ÎN SUS	101
Punerea persoanei dificile sau iraționale „la conducere”	
pentru a dezamorsa o situație tensionată	101
CAPITOLUL 9 – TEHNICA R.E.D.	111
Extrem de eficientă, dar înfricoșătoare	111
O perspectivă utilă	118
CAPITOLUL 10 – CĂLĂTORIE ÎN TIMP	121
Cum să faci o persoană dificilă sau irațională să nu se mai	
gândească la trecut și să se concentreze pe viitor	121
CAPITOLUL 11 – OCHIUL URAGANULUI	131
Găsirea unei judecăți sănătoase într-o minte irațională	131
„Prea mult plâns”	137
CAPITOLUL 12 – DEZAMĂGIREA – EMOȚIA	
DIN SPATELE FURIEI	141

Cum să te descurci cu persoanele emoționale	141
care nu gândesc cu adevărat ceea ce spun	141
CAPITOLUL 13 – TEHNICA ACVARIULUI	147
Aducerea în joc a neuronilor-oglină ai unei	
persoane dificile sau iraționale	147
CAPITOLUL 14 – PUS LA MIJLOC	155
Cum să te porți cu o persoană dificilă sau irațională care	
te întoarce împotriva altcuiva	155
CAPITOLUL 15 – TEHNICA L.P.C.	161
Cum să ajuți o persoană dificilă sau irațională	
să facă față fricii extreme	161
Primul <i>pas</i> : Lasă-te condus de impulsul ei irațional	162
Al doilea <i>pas</i> : Privește realitatea	163
Al treilea <i>pas</i> : Condu persoana respectivă către o soluție	164
CAPITOLUL 16 – „UNGHEREA” ORGOLIULUI	169
Cum să faci un atotștiutor să se comporte bine	169
CAPITOLUL 17 – ORDIN EXECUTIV	175
Cum să faci un martir să accepte ajutor	175
CAPITOLUL 18 – CONTUZIE PRIN CONTRALOVITURĂ	181
Transformarea modului de operare al unei	
persoane dificile sau iraționale în propriul avantaj	181
CAPITOLUL 19 – SĂRUTUL DUR (ȘI SĂRUTUL	
BLÂND) DE DESPĂRȚIRE	189
Cum să spui nu unui manipulator	189
Sărutul dur de despărțire	190
Sărutul blând de despărțire	191
CAPITOLUL 20 – PRIETENI-DUȘMANI	195
Cum să te porți la locul de muncă cu un „deviator toxic” care	
deformează în mod rău intenționat realitatea	195
CAPITOLUL 21 – ȘTIU CE ASCUNZI	201
Cum să scoți un sociopat din viața ta	201
 <i>PARTEA a IV-a – OPT MODURI DE A FACE FAȚĂ</i>	
<i>MOMENTELOR ÎNCORDATE ÎN</i>	
<i>VIAȚA PERSONALĂ</i>	<i>207</i>
 CAPITOLUL 22 – AȚI PIERDUT SENTIMENTUL	
ACELA DE IUBIRE?	209
Gestionați-vă reciproc momentele iraționale într-o relație	209
CAPITOLUL 23 – AMORTIZOR UMAN	217
Cum să te conectezi cu un partener emoțional	217
CAPITOLUL 24 – IMITATORUL	223
Cum să faci un partener îndărătnic și tăcut să vorbească	223
CAPITOLUL 25 – COPILUL A SAU COPILUL B?	227
Cum să treci printr-un divorț fără a distruge viața	
copiilor tăi	227

CAPITOLUL 26 – „CARE ESTE CEL MAI RĂU LUCRU PENTRU TINE?”	233
Cum să fii alături de un părinte, partener sau copil aflat în suferință	233
CAPITOLUL 27 – RECONECTAREA	241
Vindecarea unei relații destrămate cu un copil adult	241
CAPITOLUL 28 – TEHNICA VÂNZĂRII PREZUMPTIVE	247
Cum să faci un părinte în vârstă să accepte ajutor	247
Truc bonus	251
CAPITOLUL 29 – CELE PATRU SUFERINȚE ȘI CELE PATRU SOLICITĂRI	253
Reconstruirea unei relații personale după ce o persoană irațională o destramă	253
Cele patru suferințe pe care le trăiești	254
Cei patru lucruri pe care le pretinzi	255
 PARTEA a V-a – CE SĂ FACI CÂND AI DE-A FACE CU BOLI MINTALE	 261
CAPITOLUL 30 – CUI SĂ TE ADRESEZI ATUNCI CÂND CĂDERILE NERVOASE ALE CUIVA TE DEPĂȘESC	263
Psihiatria orientată spre tratament medical	265
Psihoterapia	267
Reabilitarea psihosocială	269
Consilierea	271
Grupurile de mentorat și de sprijin	274
Găsirea potrivirii perfecte	276
CAPITOLUL 31 – CUM POȚI CONVINDE O PERSOANĂ SĂ ACCEPTE SĂ PRIMEASCĂ AJUTOR	279
1. Ascultă	280
Abordarea bio-psiho-socială a ascultării	284
2. Empatizează	284
3. Fii de acord	287
4. Înțelege	289
5. Acționează	291
Asigură-te că așteptările tale sunt realiste	292
CAPITOLUL 32 – CE SĂ FACI DACĂ EȘTI CONVINS CĂ CINEVA AR PUTEA AVEA TENDINȚE SUICIDARE	295
CAPITOLUL 33 – AȘ FI VRUT, AȘ FI PUTUT, AR FI TREBUIT	303
Prevenirea unei situații asemănătoare cu cea de la <i>Sandy Hook</i>	303
Epilog	311
Despre autor	313
Cuvânt de încheiere	315
Final	320

Prefață

Când îi întrebi pe angajați: „Care este cauza principală a stresului – prea multă muncă sau oamenii dificili?”, o treime vor răspunde că este vorba de oamenii dificili. Întreaga mea carieră în coaching s-a axat pe a învăța persoanele cu performanțe deosebite cum să își controleze furia și să-și elimine accesele iraționale pentru a deveni și mai de succes. Dar cum reacționezi dacă ești în situația de a face față unei persoane dificile sau iraționale?

Din fericire pentru mine, am avut rareori probleme cu astfel de oameni. De fapt, toți cei care mă cunosc sau cu care am corespondat prin e-mail știu că îmi închei mesajele cu „Viața e frumoasă”. Asta pentru că, fiind budist, cred, ca regulă generală, că acest lucru este adevărat. Un alt motiv este faptul că oamenii dificili sau iraționali nu reușesc, de obicei, să mă învingă. Dacă oamenii care ar trebui să se schimbe nu vor să o facă, este alegerea lor; dar astfel de oameni nu mă înnebunesc, pentru că este alegerea mea să nu lucrez și să nu am de-a face cu ei.

Acestea fiind spuse, îmi dau seama, desigur, că mulți oameni – de fapt, majoritatea – nu sunt atât de norocoși încât să poată alege cu cine au de-a face atât în viața profesională de zi cu zi, cât și în familie sau în rândul cunoștințelor lor.

De multe ori mi-am dorit un ghid pe care să îl pot oferi prietenilor mei pentru a-i ajuta să facă față mai bine

acelor persoane care continuă să îi înnebunească, astfel încât să poată trăi la fel de liniștiți ca și mine (sau, cel puțin, pe cât de liniștiți este posibil).

Îl cunosc pe Mark Goulston de mulți ani și am fost impresionat de cartea sa, acum bestseller, *Just Listen*, pentru care am fost încântat să ofer o recomandare. În acea carte clasică, el ne învață cum ascultarea este secretul pentru a te apropia de absolut oricine. Și chiar este...

Dar atunci când ai de-a face cu personalități „dificile” și pare că nu există nicio modalitate de a te apropia de ele, cum să le dezarmezi sau să le neutralizezi, ca să nu mai vorbim de a le face să coopereze cu tine? Pentru asta, Mark a pătruns adânc în experiența sa de psihiatru și psihoterapeut care a lucrat cu mulți pacienți dificili. Mark a fost atât de renumit pentru că lucra cu pacienți extrem de dificili, încât alți medici psihiatri îi trimiteau cazurile lor cele mai complicate la el! Adaugă la asta experiența sa ca instructor de negociere în situații de luare de ostatici în cadrul FBI și al poliției, de coach și consilier de afaceri și ai un profesionist a cărui expertiză poate ajuta pe oricine să se descurce cu oamenii dificili sau iraționali din viața lor.

Ia toate astea și răstoarnă-le într-o carte lipsită de jargon psihologic, cu un limbaj accesibil tuturor și plină de povești cu care ne putem identifica cu ușurință cu toții – și adaugă perspective, sfaturi, tactici și instrumente pe care le poți folosi imediat pentru a face față mai eficient oricărei persoane din viața ta – și asta este magia pe care o ai în mâinile tale! Cu *De vorbă cu „nebunia”* vei putea elimina stresul pe care ți-l provoacă acum orice relație dificilă.

Când vei face asta, vei putea spune și tu „Viața e frumoasă”.

PARTEA I

NOȚIUNI DE BAZĂ DESPRE CUM SĂ TE DESCURCI CU OAMENII DIFICILI SAU IRAȚIONALI DIN VIAȚA TA

pentru că TU EȘTI NUMĂRUL 1®

13

BUSINESSTECH INTERNATIONAL

Din toată experiența mea știu că pentru a te apropia de oamenii iraționali, trebuie să știi de ce sunt iraționali. Mai mult decât atât, trebuie să știi de ce a te certa sau a te contrazice cu oamenii dificili sau iraționali nu funcționează, în timp ce a te lăsa condus de impulsul lor irațional dă rezultate.

Câteva precizări despre cuvântul „nebunie”. Știu că sună exagerat și total nepolitic. Dar când folosesc acest cuvânt, nu mă refer la un bolnav mintal. Și nici nu folosesc cuvântul *nebunie* pentru a stigmatiza un grup de oameni.

Ceea ce vreau să spun prin „nebunie” este *lipsa de rațiune* în momente de oboseală, stres, îngrijorare, agitație, suprasolicitare și alte circumstanțe dificile.

ÎNȚELEGEREA «NEBUNIEI»

DUPĂ DECENII de lucru ca doctor psihiatru și psihoterapeut cunosc foarte bine lipsa de rațiune — și aici includ unele tipuri grave de iraționalitate.

Cât de grave? Unul dintre pacienții mei a hărțuit-o pe Britney Spears, iar altul a sărit de la un balcon aflat la etajul cinci deoarece a crezut că poate zbura. Un altul m-a sunat dintr-o închisoare din Republica Dominicană, spunând că se afla acolo pentru a începe o revoluție.

În plus, am lucrat cu anorexici care aveau 36 de kilograme, dependenți de heroină și schizofrenici care aveau halucinații. I-am învățat pe negociatorii de ostatici cum să convingă infractorii cu tendințe ucigașe să se predea. Iar în prezent, le explic directorilor executivi și managerilor cum să se descurce cu persoanele scăpate de sub control care reprezintă o amenințare pentru rezultatele financiare ale companiilor lor.

Pe scurt, „nebunia” și cu mine suntem prieteni la cataramă.

Cu toate acestea, cu ceva timp în urmă, mi-am dat seama de ceva: Mă aștept să am de-a face cu „nebunia” în fiecare zi, pentru că asta mi-e meseria. Dar am reali-

zat brusc cât de des trebuie să te confrunți *tu* cu „nebunia” – nu cu nebunia de tipul săritului de la balcon sau a hărțuirii lui Britney Spears, ci cu ceea ce eu numesc nebunia de zi cu zi.

Momentul meu de „revelație” a avut loc atunci când am mers la o întâlnire pentru planificatorii imobiliari care aveau nevoie de sfaturi despre cum să ajute familiile ce treceau printr-o criză financiară. Mă așteptam ca evenimentul să fie un pic sec, dar, în schimb, am fost fascinat. Am aflat că, la fel ca mine, acești oameni trebuie să se descurce cu oamenii dificili sau iraționali în fiecare zi. De fapt, aproape fiecare problemă pe care au discutat-o implica clienți care se comportau complet nebunește. Acești avocați nu aveau nicio problemă în a scrie testamente și a crea fonduri fiduciare. Dar ceea ce nu știau, și aveau nevoie disperată să știe, era ce să facă atunci când nu-și puteau opri clienții să se comporte nebunește.

Atunci mi-am dat seama că toată lumea – inclusiv tu – se confruntă cu această problemă. Pun pariu că, aproape în fiecare zi, ai de-a face cu cel puțin o persoană irațională. Poate că este vorba de un șef care vrea imposibilul. Poate că este un părinte exigent, un adolescent ostil, un coleg de serviciu manipulator sau un vecin care îți stă mereu în cale. Poate că este vorba de o persoană iubită, cu lacrimi în ochi, sau de un client absurd. Și despre asta este vorba în această carte: cum să stai „de vorbă cu «nebunia»”(cu alte cuvinte, să te descurci cu oamenii dificili sau iraționali din viața ta).

Câteva precizări despre cuvântul *nebunie*: știu că sună exagerat și total nepoliticos. Dar când folosesc acest cuvânt, nu mă refer la un bolnav mintal (bolile mintale le voi aborda separat în Partea a V-a). Și nici nu folosesc cuvântul *nebunie* pentru a stigmatiza un grup de oameni. Chiar dacă noi toți o mai „luăm razna” câteodată (facem pe nebunii – cum se zice).

IDENTIFICAREA PROPRIEI IRAȚIONALITĂȚI

PÂNĂ ACUM, am vorbit despre iraționalitatea altora. Dar aceasta este doar jumătate din poveste. Cu excepția cazului în care nu ești prima persoană complet rațională de pe planetă, porți cu tine propriul bagaj de iraționalitate. Și pentru a înfrunta cu succes lipsa de rațiune a unei alte persoane, trebuie mai întâi să te ocupi de a ta.

Acesta nu este un lucru confortabil pe care să-l iei în considerare. De fapt, în acest moment s-ar putea să simți un impuls puternic să sari peste acest capitol și să treci la iraționalitatea *altora* (la care este mult mai distractiv să te gândești). Totuși, nu poți înțelege o altă persoană dacă tu însuți nu vezi lucrurile clar. Asta este o lecție pe care am învățat-o pe calea cea grea, la începutul carierei mele.

În al doilea an de rezidențiat în psihiatrie la Spitalul UCLA, am primit o solicitare de la un rezident în oncologie. „Domnul Harding este psihotic”, mi-a spus el. „Dă din picioare și țipă, este agitat, își scoate perfuziile și încearcă să-și scoată furtunul de la aparatul respirator din gât. L-am legat și i-am făcut o injecție cu Haldol ca să-l calmăm, dar avem nevoie să veniți să îl consultați”.

Când am ajuns în camera domnului Harding, am văzut un bărbat agitat, cu ochii mari cât cepele, care se lupta cu legăturile și geamea, cu un furtun de respirat în gură. Ochii lui păreau să strige ceva la mine. M-am prezentat și am întrebat: „Ce este?” El a gemut mai tare. I-am pus un pix în mâna dreaptă, ce era imobilizată, și o bucată de hârtie lângă el pentru a putea scrie ceva, dar tot ce a putut face a fost să mângâiească ceva ilizibil.

În acel moment, am făcut o pauză și i-am spus calm: „Sunt aici pentru că trăgeați de perfuzii și de furtunul aparatului de respirat și trebuie să vă legăm mâinile și picioarele și să vă administrăm un calmant pentru a vă liniști. De îndată ce vă veți putea relaxa, vom scoate legăturile și nu vom mai administra calmantul”.

În tot acest timp, el a continuat să se uite la mine cu ochii aceia mari și să geamă. Am mai așteptat puțin să văd dacă pot descifra ce încerca să spună, dar apoi m-am gândit: „Se pare că medicii oncologi au dreptate: este psihotic”.

A doua zi am primit o altă cerere de la rezidentul de la oncologie. „Domnul Harding nu mai este conectat la aparatul de respirat și este calm – și ne-a cerut în mod specific și insistent să vă chemăm pe *pager**”, a spus rezidentul pe un ton ferm. (**Pager este un dispozitiv radio de mici dimensiuni, care emite o serie de semnale sonore sau vibrează pentru a informa purtătorul că cineva dorește să îl contacteze sau că a primit un mesaj text scurt. – n. trad.*)

Când am ajuns din nou în camera domnului Harding, acesta era o persoană diferită. Stând drept și calm în patul său, a ordonat: „Stați jos!”.

Așa am făcut. M-a privit adânc în ochi și mi-a spus: „Ceea ce încercăm să vă spun ieri era că o bucată din tubul respirator se ruptese și îmi rămăsese blocată în gât”. M-am albit la față și am simțit un gol în stomac pe măsură ce re trăiam ziua precedentă. Apoi a spus: „Vreau să știți că, decât să mai trec vreodată prin așa ceva, mai bine mor. Ați înțeles?”

Ochii mi s-au umplut de lacrimi când mi-am dat seama că o dădusem în bară, iar pacientul meu suferise o durere și o teamă teribile ca umare a greșelii mele. „Da, înțeleg și îmi pare foarte rău”.

„Deci ne înțelegem”, a spus el. „Bine”.

PARTEA A III-A

PAISPREZECE TACTICI PENTRU A TE DESCURCA CU OAMENII DIFICILI SAU IRAȚIONALI DIN VIAȚA TA

Acum, că știi ce îi scoate pe oameni din minți – și cum să te descurci cu propria pornire irațională –, ești gata să stăpânești „uneltele” mele preferate pentru a te descurca cu oamenii dificili sau iraționali din viața ta.

Aceste strategii variază de la blânde, la conflictuale și până la ușor periculoase. Atunci când alegi o strategie, modul de operare al persoanei respective și propriul tău nivel de disponibilitate de a te lăsa condus de impulsul irațional al acesteia îți vor dicta abordarea.

RĂSTURNAREA PE SPATE CU BURTA ÎN SUS

Punerea persoanei dificile sau iraționale
„la conducere” pentru a dezamorsa
o situație tensionată

pentru că TU EȘTI NUMĂRUL 1®

ÎN CAPITOLUL 1, am spus că atunci când te confrunți cu „nebulia” cuiva, urmându-ți propriile instincte, de obicei, nu funcționează. În schimb, trebuie să acționezi în sens contrar intuiției. Și, pentru a sublinia acest aspect, încep această parte cu o strategie care este total contraintuitivă – în special pentru bărbați.

Atunci când discuți cu o persoană dificilă sau irațională, instinctul tău natural este să încerci să preiei conducerea în conversație. Asta pentru că, de obicei, ne gândim că a domina înseamnă a câștiga și a te supune înseamnă a pierde. Iar acest lucru este valabil mai ales pentru bărbații cu un nivel ridicat de testosteron.

Dar dacă încerci să domini o persoană care se află în modul de atac, acea persoană va răspunde prin a-ți sări la beregată. Este posibil ca amândoi să ieșiți din confruntare cu cicatrici grave, și veți rămâne dușmani în loc să găsiți un teren comun.

Și iată încă ceva ce trebuie să înțelegi: adesea, cel mai rău comportament al oamenilor iraționali apare atunci când se simt neputincioși. Împingându-i înapoi în această situație, îi vei face să se simtă și mai neputincioși și îi vei întărâta.

Mai degrabă, încearcă ceva contrar instinctului. Eu o numesc *supunere asertivă*.

Știu că sună ca un oximoron, dar nu este așa. Pentru a înțelege cum funcționează supunerea asertivă, imaginează-ți doi câini care se luptă. Există trei moduri în care se poate sfârși acest scenariu:

- Câinii se pot lupta până când sunt amândoi grav răniți.
- Unul dintre câini poate fugi, făcându-l pe celălalt să intre în modul de prădător scăpat de sub control.
- Un câine se poate răsturna pe spate, arătându-i burta celuilalt câine și spunându-i practic: „Sunt de acord. Tu ești câinele dominant. Ce vrei să fac?”

Acum să ne uităm la opțiunea trei – echivalentul canin al supunerii asertive – și să vorbim despre cum funcționează în cazul oamenilor.

Îți amintești povestea cu scandalul de pe șosea pe care ți-am descris-o în Capitolul 1? În acea situație, nu m-am certat și nici nu am încercat să conversez cu șoferul furios care voia să mă omoare. Și nici nu am încercat să fug. În schimb, am conștientizat că acel om mă putea ucide. Și apoi i-am dat permisiunea să o facă. De fapt, aproape că am insistat.

Dacă asta nu înseamnă că sunt asertiv și supus. Nu știu ce este.

Și ce s-a întâmplat când am făcut echivalentul uman al răsturnării pe spate cu burta-n sus? În primul rând, am validat statutul dominant al bărbatului (pe care îl

TEHNICA VÂNZĂRII PREZUMPTIVE

Cum să faci un părinte în vârstă
să accepte ajutor

ÎNTREABĂ ORICE copil adult: Nu există nimic — absolut nimic — mai nebunesc sau mai înnebunitor decât un părinte care îmbătrânește urât.

Cu toate acestea, pot simpatiza cu bătrânii care se comportă irațional. (Și nu doar pentru că eu însumi mă apropii din ce în ce mai mult de bătrânețe.)

Imaginează-ți cum este să treci de la a fi matriarhul sau patriarhul respectat (sau chiar temut) al familiei tale la a fi persoana pe care toată lumea o tratează ca pe un copil. Sau imaginează-ți cum este să treci de la a fi un doctor, contabil sau manager de corporație de mare succes la a fi un senior fragil cu pete hepatice și prea mult păr în nas. Acum imaginează-ți că pierzi și mai mult controlul. Să trebuiască să renunți la șofat. Să ai nevoie de un baston. Să trebuiască să porți scutece pentru adulți. Să ai nevoie de ajutor pentru a pregăti cina — sau chiar pentru a merge la baie. Imaginează-ți că simți cum controlul asupra minții, corpului și vieții tale se pierde zi de zi.

Apoi, și mai rău, imaginează-ți-l pe copilul tău – sugarul pe care l-ai șters la fund, adolescentul pe care l-ai învățat să conducă, tânărul adult pe care l-ai îndrumat – trebuind să te ducă la magazin, să-ți pregătească masa, să se ocupe de finanțe și, da, poate chiar să-ți curețe mizeria de la toaletă.

Când te gândești la asta, nu e de mirare că atât de mulți oameni care îmbătrânesc sunt nefericiți. Și nu e de mirare că își fac copiii adulți să se simtă nefericiți la rândul lor. Pentru că singurul lucru care este mai rău decât pierderea abilităților este inversarea rolurilor cu fiul sau fiica ta – să devii dependent de persoana care înainte depindea de tine.

Când tatăl lui Jen a ajuns la 80 de ani, a refuzat să se mute cu ea sau să meargă la un azil de bătrâni. Ea a angajat asistente medicale la domiciliu pentru el, dar acesta a reușit să le alunge pe fiecare dintre ele în câteva săptămâni. Așa că, la fiecare câteva zile, Jen făcea un drum de o oră până la el acasă pentru a-i duce mâncare, a-i spăla rufe, a-i tunde gazonul, a-i spăla podelele și vasele.

Jen se putea descurca așa, dar ceea ce o supăra cu adevărat era faptul că tatăl ei refuza să renunțe la șofat. Vecinii lui, care se îngrijorau în mod constant de siguranța copiilor lor, au luat în cele din urmă problema în propriile mâini, tăindu-i cauciucurile și deconectându-i bateria într-o seară când a lăsat mașina descuiată. (Iar Jen, care știa că vecinii erau în spatele vandalismului, și-a spus în sine: „Mulțumesc”.)

Chiar și după aceea, fiecare zi a fost un dezastru pentru Jen. Uneori reușea să aibă o zi fără a se confrunta cu o criză. În alte zile, vecinii tatălui ei o sunau pentru a raporta că acesta a căzut când încerca să grebleze curtea sau să ducă gunoiul. Sau camera de primiri urgențe suna când o rudă îl găsea în comă diabetică pentru că uitase să își facă injecțiile cu insulină. Sau el o suna la 2 dimineața, confuz și întrebând de ce nu era acolo să-l ducă la programarea stabilită pentru ora 10 dimineața la medicul neurolog.

Dar, cu toate acestea, insista că se simțea bine de unul singur, indiferent de câte dovezi contrare se adunau.