

## Túszként egy pénzintézetben

### 2. RÉSZ: KONFLIKTUSKEZELÉS EGY SPECIÁLIS SZITUÁCIÓBAN

*Írásomban egy teljesen speciális, azonban sajnálatos módon bekövetkező esetet dolgozok fel.*

**B**ent ragadtunk egy pénzintézetben, ahol fegyveres elkövető túszul ejtett bennünket. A történetből levonjuk a megfelelő konzekvenciát, például, hogy az elkövetőt nem a túszejtés, vagy az ölési szándék motiválja. Az, hogy a jelen helyzet kialakult, annak köszönhető, hogy a rendőrség korábban szerzett tudomást a cselekményről, mint azt, az elkövető számolta.

Abban az esetben, ha nem a túszejtés, és nem az ölés motiválja az elkövetőt, nyilvánvaló lehet a pénzszerzés, vagy akár valamilyen tény, sérelem, igazolása. Korábbi írásomban már ejtettünk szót arról, hogy a csalót nem mindig a vagyoni haszonszerzés motiválja, lehetséges, hogy a játszma szerez örömet, lelki kielégülést.

#### Megszólított az elkövető:

*Te! Gyere ide. Te fogsz beszélni az ajtóból a rendőrökkel. Ha menekülsz, agyonlőlek. Érthető?*

#### ■ Helyes magatartás alapelvei:

- ▶ Azt tenni, amit mondanak, se többet, se kevesebbet. (Ne provokáljuk az elkövetőt, és ne játszunk túl a szerepünk.)
- ▶ Közölni, hogy tesszük amit mond. *Megértettem, nem fogok menekülni, azt tessek amit mond.*
- ▶ Lehetőség szerint kommunikálni az elkövetővel. (Rendeteg információhoz juthatunk, nem válunk tárgyakká.)
- ▶ Előre bejelentett lassú mozdulatokat tenni. *Feltartom a kezem, látni fogja a tenyerem. Lassan elindulok az ajtó felé, és továbbírom amit mond.* Több alkalommal előfordult, hogy a fegyveres őr azért sérült, azért keletkezett lött sérülése, mert mikor az elkövető felszólította a fegyvere átadására, automatikusan ráfogott annak markolatára, és ezt az elkövető támadásnak vélte.
- ▶ Lehetőség szerint tenyerünk látszódjon. (A metakommunikáció fontos része. Jelzi a békés szándékot, a fegyvertelenséget.)

#### ■ Probléma meghatározása:

Probléma pozícionálása. (A mi problémánk.) Fontos, hogy a problémát tegyük közössé, mert így lesz érdekelt a másik fél is a megoldásban, és így egyszerűbb a kötődést is kialakítani. Nyilvánvalóan helytelen azt mondani, hogy a maga baja, hogy ebbe a helyzetbe került. A szakirodalom szerint a probléma azé, akire az közvetlen negatív hatással van. (Jelen esetben az elkövetőre, és a túszokra is.)

Saját magunk pozícionálása. Soha ne értékeljük alul a szerepünket.

#### ■ Képzeljük el a következő párbeszédet:

*Azt javaslom oldjuk meg békésen a problémánkat. Ez így senkinek nem jó. Kössünk üzletet!*

Az elkövető ránkfogja a fegyverét, és a következőt közli:

*Mit tudsz adni, amit magamtól nem tudok elvenni?*

Kérem gondolják végig, Önök mit felelnének, hogyan reagálnának? Természetesen van helyes válasz, melyet a következő részben meg is adok.

Próbáljuk felmérni milyen ember lehet az elkövető? Alakítsuk kommunikációnkat a személyiségéhez.

#### ■ Nézzünk pár példát.

- ▶ **Depressziós** (rossz hangulat jellemzi, mindig mindenért felelősnek érzi magát. *Tudtam, hogy ezt is elszúrom, teljesen al-*

*kalmatlan vagyok mindenre!*). Örül, ha látja az együttérzést, igényli a támogatást. Érdemes velük lassan, érthetően beszélni.

- ▶ **Mániás** (indokolatlanul intim, közlékeny, gyorsan beszél, energikus). Általában szeretnek beszélni, érdemes aktív figyélssel követni a mondanóját. Jól beválik a velük való tárgyalások alkalmával az új keretbe foglalás, illetve a sok egyetértés.
- ▶ **Paranoid** (téveszmék gyöttrik, üldözött, féltékeny, rosszindulatú. *Persze mindenki más boldog, csak engem figyelnek állandóan.*) Általában ügyes játékosok, jól manipulálnak másokat. Igénylik az aktív figyelmet. Sok esetben nem tudnak reálisan gondolkodni.
- ▶ **Borderline** (számára minden vagy fehér, vagy fekete, nincs középút, nem tud kompromisszumot kötni, megbízhatatlan, magatartása kiszámíthatatlan, változó). Nehéz partner, szinte lehetetlen érvekkel meggyőzni.

#### ■ **Kötődés meghatározása, lehetőségei:**

**A kötődés két, vagy több ember közötti olyan kapcsolat, mely biztos alapot teremt az élet valamely területén.**

- ▶ **Lelki** (vallás).
- ▶ **Érzelmi** (stockholmi szindróma). Mind a kettőnkre fegyver mered.
- ▶ **Értelmi** (Reális megoldást találni, közösen megoldani a kialakult helyzetet.)
- ▶ **Testi**

A kötelék létrehozása fontos állomása a konfliktus megoldásának.

#### ERIC BERNE, ÉN ÁLLAPOTOK

Ügyeljünk, hogy ne legyenek kereszt tranzakciók. (Korábbi írásaimban már beszéltünk róla.)

Szülő: *Azért, hogy ne lőjelek keresztül, odamész az ajtóhoz, és közvetítesz!*

Felnőtt: *Én azt javaslom, hogy úgy álljon, hogy ne provokálja a rendőröket, én pedig segítek közvetíteni.*

Gyermek: *Igen, megértettem, lassan elindulok az ajtó felé, de kérem ne bántson.*

Mint arról már korábban írtam, minden ember egyszerre csak egy énéllapotban lehet, azonban ezt akár mondatról mondatra változtathatja. Abban az esetben, ha valamelyik énéllapot hiányzik, a következő személyiségekről beszélhetünk.

- ▶ **Nincs szülői én:** pszichopata
- ▶ **Nincs gyermeki én:** paranoid
- ▶ **Nincs felnőtt én:** pszihotikus

Elkövető: *Mondja meg a rendőröknek, hogy a követeléseimért cserébe elengedem a túsok felét. (felnőtt én állapot szól a felnőttéhez)*

Válasz: *Rendben, nyissa az ajtót, és segítek! (felnőtt-felnőtt)*

Válasz: *Úgy elegendem van abból, hogy semmit nem képes önállóan elmondani a rendőröknek, mert még beszélni sem tanult meg rendesen. (szülő-gyermek)*

Kérdés: *Mit mondjak, miért csinálja, csak a pénzért, mit szeretne?*

Megismerhetjük a mögöttes érdeket.

Válasz például ez lehet: *Bebizonyítom annak a szemét feleségemnek, hogy nem vagyok tutyimutyi.*

Odalépünk az ajtóhoz, és megkezdődik a tárgyalás.

**Asztalos Tibor**

kommunikációs szaktanácsadó