

Bent ragadtunk egy pénzügyi intézetben, ahol fegyveres elkövető túsul 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.

Kísérletet tettünk, hogy hajlandó-e beszélni velünk az elkövető. Megkérdeztük, hogy régóta házas-e? Ha azt a választ kaptuk, hogy igen, húsz éve, de élete legrosszabb döntése volt, akkor folytathatjuk úgy, hogy megkérdezzük, hogy hogyan szólíthatjuk. Például így: Hogyan szólíthatom, engem Tibornak hívnak.

Tegyük fel, hogy elindul a kommunikáció, és az elkövető válaszol. Lacinak hívnak. Mondjuk azt neki, nézze Laci én még csak négy éve vagyok házas, ezért nyilván nem értem húsz év házasság tapasztalatát, problémáit, segítsen, Önök hol rontották el? Kérem, hogy hagyjuk a párbeszédet, nyilvánvalóan millió variációja lehet a folytatásnak.

A rendőrség jelzi, hogy közölni kíván valamit, ezért a már megbeszélte módon ismét az ajtóhoz megyünk. A hatóság tagja közli, hogy időt kérnek a korábbi kérdés teljesítésére, és hogy személyesen, pontosabban telefonon kívánnak az elkövetővel beszélni.

Továbbítjuk a kérést, de az elkövető bizonytalan a kérdés megválaszolásában, azt mondja, hogy végiggondolja.

Korábban már ejtettünk pár szót a kötődésről, és annak fontosságáról. Vizsgáljuk meg mélyebben ezt az elemet.

■ **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 kötődés megteremtésekor fontos momentum a probléma pozícionálása, mint azt már korábban kifejtettem. Nem az elkövető problémája, nem az én problémám, hanem **a mi problémánk a kialakult helyzet, ezért a megoldás is közös kell, hogy legyen.**

Túszként egy pénzügyi intézetben

4. RÉSZ: KONFLIKTUSKEZELÉS EGY SPECIÁLIS SZITUÁCIÓBAN

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

A továbbiakban fontos, hogy szétválasszuk a kialakult helyzetet, és a tárgyalópartnert, az elkövetőt. Erre jó példa a korábban írt válasz a „Mit tudsz adni, amit magamtól nem tudok elvenni?” kérdésre.

Próbáljuk kifejezni igényeinket, céljainkat. Mondhatjuk a következőt.

Miután itt minden békésen lezajlott, felhívom egy barátom, és azt hiszem iszok vele egy italt.

Ezzel a mondattal, a békés végkifejletet erősítjük, talán segítünk a helyes döntés meghozatalában.

A válasz lehet akár az, hogy ahhoz a feleségem elismerése szükséges, az nélkül nem tudom mi lesz.

Térjünk megint vissza egy kicsit a korábbi írásokhoz, ahol arról volt szó, hogy az elkövető több esetben maga kínálja fel a megoldást. Az előző mondata a túszejtőnek, pontosan ezt illusztrálja.

Beszéltessük az elkövetőt, hagyjuk, hogy elmondja, milyen megoldásokat tud elképzelni, mik a tervai, próbáljunk olyan megoldást találni, amiből mind a két fél profitál, aminek mindenki részére vannak előnyös részei.

Ha megtaláltuk a megoldást, akkor kössünk „szerződést”. Mondjuk például azt, hogy rendben, akkor ha teljesül a kérése, és a felesége egyértelmű jelét adja annak, hogy elismeri Önt, nem tartja tutyimutyinak, mint ahogyan azt Ön gondolja, akkor elenged bennünket. Ugye erre a szavát adja?

■ **Nézzük meg azokat a gátló okokat, melyek hátráltatják a megoldás megszületését:**

- ▶ **Leértékelés;**
- ▶ **Passzivitás;**
- ▶ **Túlzott érzelmek** (pl.: harag, gyűlölet);
- ▶ **Érzelmek hiánya;**
- ▶ **Túlrészletezés;**
- ▶ **Túláltalánosítás;**
- ▶ **Jellem, becsületesség hiánya.**

A gátló okokat nem fejtem ki részletesen, tekintettel arra, hogy azokról korábbi írásomban már szöveztünk.

A kötődés kialakulásának egy tipikus, történelmi kialakulása:

STOCKHOLMI SZINDRÓMA

1973 nyarán egy magányos elkövető próbált kirabolni Stockholmban egy bankot, azonban cselekményének a vége túszejtés lett. A túszhelyzet több mint 130 órán át tartott. A túsok viselkedése sajátos módon megváltozott, egyre nagyobb szimpátiát mutattak az elkövetővel szemben.

■ **A kiváltó okok között szerepel a**

- ▶ **félelem,**
- ▶ **pozitív tapasztalatok a túszejtővel szemben** (engedelmények, emberséges bánásmód),
- ▶ **negatív érzések a hatósággal szemben** („Miért nem jönnek és szabadítanak ki?”),
- ▶ **pozitív érzelmek az elkövető részéről a túsok irányába,**
- ▶ **a túsokat is és az elkövetőket is fegyverek fenyegetik,**
- ▶ **a túsból, aki kezdetben csak tárgy, személy lesz.**

■ Nézzünk néhány példát arra, ami kudarchoz vezethet.

- ▶ **1980-ban Iránban a londoni nagykövetségen azért végeztek ki egy túszt, mert érveivel indokaival már nem tudtak vitába szállni a túszejtők, és a kivégzést látták a helyes megoldásnak.**
- ▶ **A TWA járatán azért kínoztak meg egy túszt, mert folyton arra panaszkodott, hogy fáj a hasa. Később a többi tús úgy nyilatkozott, hogy valóban idegesítő volt, megérdemelte.**

■ **Nem javasolja a szakirodalom az alábbi viselkedési formákat:**

- ▶ **megalázkodás,**
- ▶ **túlzott önértékelés,**
- ▶ **a kapcsolat kerülése, vagy erőltetése,**
- ▶ **vezetői szerepben való magamutogatás.**

Asztalos Tibor

kommunikációs szaktanácsadó