

RYAN MARTIN

KÉZIKÖNYV

DÜHÖS EMBEREKHEZ

10 dühkezelési módszer  
a mindennapokra

**Op!n Books**

## BEVEZETÉS

# A dühös emberekkel való érintkezés arany szabályai

### A PILLANAT, AMIKOR RÁJÖTTEM, HOGY BAJBAN VAGYUNK

2021 vége felé, egy délután váratlan hívást kaptam, amely feltárta, hogy valójában mekkora düh dúl az emberekben. Egy könyvtáros telefonált, aki elmondta, hogy egy barátjától halott a munkámról, és arra volt kíváncsi, esetleg ki tudnám-e képezni a munkatársait a kezelhetetlen ügyfelekkel való bánásmódra.

„Kifejtené bővebben, mi a konkrét probléma?” – kérdeztem a könyvtárostól.

„Súlyos gondjaink vannak az ügyfelekkel” – válaszolta. „A személyzetünket túlterhelik a dühös, sőt agresszív emberek, és szeretnénk elsajátítani valamilyen stratégiát arra, hogy mi-ként kezeljük ezeket a helyzeteket.”

A továbbiakban leírta, hogy sok ellenséges megnyilvánulást tapasztalnak a könyvtárba látogatóktól. Elmondta, hogy olyan praktikákat szeretnének megtanulni, amelyek segítenének nekik az ügyfelek negatív érzelmeinek enyhítésében, egyúttal a konfliktusok eskalációjának megelőzésében is.

Ez volt az a pillanat, amikor rájöttem, hogy bajban vagyunk. Már rengeteg felkérést kaptam a médiától, hogy beszéljek olyan dolgokról, mint a közúti veszélyeztetés, az emberek botrányos viselkedése a repülőjáratokon és az iskolai erőszak. Még mindig a Covid-19 egészségügyi válság kellős közepén voltunk, sok nyilvános helyen kérték, hogy viseljünk maszkot és tartsunk távolságot egymástól. Ezek a követelmények kifejezetten sok dühöt váltottak ki azokból, akik nem akartak maszkot viselni és/vagy már nem tartották jelentős problémának a világjárványt. A légiutas-kísérők beszámolóí szerint az utasok kiabáltak velük, voltak, akik meg is ütötték őket,\* ami annyira gyakorivá vált, hogy a légitársaságok irányelveket dolgoztak ki a düh és az agresszió ilyen eseteinek minimalizálása érdekében.

Valamilyen oknál fogva azonban ez a könyvtári helyzet másnak tűnt számomra. Soha életemben nem voltam dühös könyvtárosra. Épp ellenkezőleg. A könyvtárosokkal kapcsolatos tapasztalataim mindig pozitívak voltak. Az egyetemen jó néhányukkal dolgozom együtt, és ők a legjobb kollégáim. Amikor a gyerekeim kicsik voltak, a hétvégéket a könyvtárban töltöttük, és egyszer sem volt problémánk. Őszintén szólva, és nézzék el nekem, hogy sztereotipizálok, a könyvtárosok, akikkel dolgoztam, a legkedvesebb és legsegítőkésebb emberek közé tartoznak.

---

\* Ez az elmúlt két évben többször is megtörtént. Az egyik esetben egy légiutas-kísérőnek eltört az orra, miután egy utas kétszer megütötte. Egy másik légiutas-kísérőt többször is megütöttek, több foga is letört.

Szóval, amikor jött ez a hívás, az első gondolatom az volt, hogy... jaj!

Hogyan juthattunk odáig, hogy az emberek kiabálnak a könyvtárosokkal?

Mivel nem szeretek kizárólag a saját meglátásaimra hagyatkozni, úgy döntöttem, utánanézek, nem vagyok-e kivétel a könyvtárosok kedvességéről alkotott véleményemet illetően. Kiderült, hogy nem, nem vagyok az. Legalábbis még 2013-ban<sup>1</sup> az amerikaiak túlnyomó többsége – a megkérdezettek 94 százaléka – előszeretettel látogatott könyvtárakat, és barátságosnak írta le őket. További 91 százalék azt mondta, hogy „nekik személy szerint soha nem volt negatív tapasztalatuk a közösségi könyvtárak használatával kapcsolatban”. Úgy tűnt tehát, hogy a könyvtárak megbecsültsége azon ritka kivételek közé tartozik, amiben az amerikaiak teljes mértékben egyetértenek.

Az alábbi három dolog egyike történhetett:

1. *2013 óta megváltozott a helyzet, és a könyvtárak valahogyan nagy ellenszenv forrásává váltak, ami jelentős ellenérzésekhez vezetett a könyvtárosokkal szemben.* Ezt nem tartottam valószínűnek.
2. *A sok harag és agresszió forrása az amerikaiaknak az a 6 százaléka, aki a könyvtárakat nem tekinti vendégszerető és barátságos helyeknek.* Nos, kizártam tartottam, hogy így áll a dolog.
3. *Sokan vannak, akik a könyvtárakat vendégszerető és barátságos helynek látják, mégis elveszítik a hidegvérüket, amikor a dolgok nem úgy alakulnak, ahogyan ők szeretnék.* Egészen biztos voltam benne, hogy ez a helyzet.

Azóta sokkal gyakoribbak lettek a dühös emberek kezelésével kapcsolatos média- és képzési megkeresések. Különösen a szolgáltatók – de általában is az emberek – panaszozzák, hogy a végletekig ki tudnak borulni, amikor mások ellenségesen viselkednek velük szemben. Úgy tűnik, mostanában különösen ellenséges időszakot élünk. Bár nincs nemzetközi mutatója a düh szintjének, van néhány adatunk, amely arra utal, hogy az emberek mostanában különösen dühösek, legalábbis az Egyesült Államokban. A közúti veszélyeztetés eseteinek száma igen magas, beleértve az ezek során előforduló löfegyverhasználatot,<sup>2</sup> a tanárok az Egyesült Államokban egyre több iskolai erőszakos cselekményt jelentenek,<sup>3</sup> és a szolgáltatók összes típusa egyre dühösebb ügyfelekről, kliensekről számol be. Összességében: az indulatok most forrnak, és semmi jele nem látszik annak, hogy az emberek lehiggadnának a közeljövőben.

## A DÜHÖS EMBEREK KÉT TÍPUSA

Életünk során kétféleképpen kerülünk kapcsolatba dühös emberekkel.

Vannak a fentiekhez hasonló esetek. Ezek egyszeri interakciók: egy idegen dühös lesz ránk azért, ahogyan a munkánkat végeztük, ahogyan vezetünk, vagy valamilyen más módon úgy érzi, hogy akadályozzuk a céljai elérését, esetleg igazságtalanul vagy rosszul bánunk vele.

Ez lehet egy ügyfél a munkahelyünkön, valaki, akivel egy nyilvános rendezvényen találkozunk vagy a mögöttünk lévő autóban ülő ember. Nem ismerjük a háttértörténetét, azt sem

tudhatjuk, mi történt vele korábban aznap. Nem tudjuk, hogy általában dühösek és ellenségesek-e vagy csupán egy rossz napjukon futottunk össze velük. Csak annyit tudunk, hogy abban a pillanatban a dühükkel van dolgunk, és valószínűleg soha többé nem fogjuk látni őket, miután az interakció véget ért.

A dühös emberekkel való szembesülésünk másik módja ennél sokkal bonyolultabb. Nem egyszeri találkozásról van ugyanis szó, hanem valakiről, akivel gyakran, talán minden nap kapcsolatba kerülünk. Egy olyan, dühös természetű emberről, aki rendszeresen kapcsolódik az életünkhöz. Ez lehet a főnökünk, a barátunk, a házastársunk, a testvérünk, a szülőnk vagy akár a gyerekekünk is.

Ezek nem egyszeri interakciók, hanem rendszeresen előfordulnak, és az, hogy képesek vagyunk-e ezekkel az emberekkel kommunikálni, együttműködni vagy együtt élni, kulcsfontosságú a sikerünk és boldogságunk szempontjából.

Ez a könyv mindkét kategóriában segítséget nyújt.

Azoknak, akiknek sok dühös emberrel kell foglalkozniuk – akár a munkájuk miatt (például légiutas-kísérő, felszolgáló, könyvtáros), akár más okból –, ez a könyv értékes eszközöket ad a kezükbe, hogy sikeresen átvészeljék ezeket az egyszeri interakciókat. Azoknak, akiknek van egy-két konkrét dühös ember az életükben, ez a könyv abban segít, hogy jobban megértsék őket, jobban tudjanak együttműködni, illetve olyan kapcsolatot kialakítani velük, hogy az produktív legyen, és ne keserítse meg az életüket.