

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

Prefață	7
Dedicatie	9
Mulțumiri	11
<i>PARTEA I – NOȚIUNI DE BAZĂ DESPRE CUM SĂ TE DESCURCI CU OAMENII DIFICILI SAU IRAȚIONALI DIN VIAȚA TA</i>	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>Sprrijinirea</i>	33
Pornirea irațională temporară <i>versus</i> 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
<i>PARTEA a II-a – ÎNFRUNTĂ-ȚI MAI ÎNTÂI PROPRIILE PORNIRI IRAȚIONALE</i>	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 PENTRU A TE DESCURCA CU OAMENII DIFICILI SAU IRAȚIONALI DIN VIAȚA TA</i>	 99
 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 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 pas: Lasă-te condus de impulsul ei irațional	162
Al doilea pas: Privește realitatea	163
Al treilea pas: 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 MOMENTELOR ÎNCORDATE ÎN 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 – RECONNECTAREA	241
Vindecarea unei relații destrămate cu un copil adult	241
CAPITOLUL 28 – TEHNICA VÂNZĂRII PRÉZUMPTIVE	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 TREBUIȚ	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

CAPITOLUL I**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-

LIBRIS We know books

zat brusc cât de des trebuie să te confrunți tu cu „ne-
bunia” – 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 fidu-
ciare. 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 irați-
onală. Poate că este vorba de un șef care vrea imposi-
bilul. 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 min-
tale 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).

Ceea ce vreau să spun prin „nebuie” este *iraționalitate*.

Există patru moduri în care oamenii cu care ai de-a face pot fi iraționali:

- Nu pot vedea lumea cu luciditate.
- Spun sau gândesc lucruri care nu au sens.
- Iau decizii și întreprind acțiuni care nu sunt în interesul lor.
- Devin de-a dreptul imposibili atunci când încerci să îi ghidezi înapoi de partea rațiunii.

În această carte, îți voi împărtăși cele mai bune trucuri ale mele pentru a te apropia de oamenii care sunt dificili sau iraționali în aceste moduri. Am folosit aceste tehnici pentru a face tot felul de lucruri, de la rezolvarea conflictelor de muncă până la salvarea căsniciilor, iar tu le poți folosi la fel de eficient pentru a te descurca cu oamenii iraționali și imposibili din viața ta.

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

Instrumentele pe care ți le voi oferi în aceste pagini necesită ceva curaj pentru a fi puse în aplicare. Asta pentru că nu vei face lipsa de rațiune a oamenilor să dispară, ignorând-o, încercând să argumentezi sau să te contrazici. În schimb, te vei lăsa condus de impulsul lor irațional.

Cu ani în urmă, cineva mi-a dat următorul sfat despre cum să reacționezi dacă un câine își înfinge colții în mâna ta: dacă cedezi instinctelor tale și încerci să-ți smulgi mâna, câinele își va înfinge mai adânc colții. Dar dacă, în mod contraintuitiv, îți împingi mâna mai adânc în gura câinelui, acesta o va elibera. De ce? Pentru că, pentru a face ceea ce vrea să facă în continuare – să înghită – trebuie să-și relaxeze maxilarul. Și atunci îți poți trage mâna afară.

Exact aceeași regulă se aplică și atunci când vorbești cu oameni iraționali. Dacă îi tratezi ca și cum ei ar fi „nebuni” și tu nu, ei vor mușca mai tare din gândurile lor nebunești. Dar dacă te lași condus de impulsul lor irațional, vei schimba radical dinamica. Iată un exemplu:

După o zi îngrozitoare – una dintre cele mai frustrante din viața mea –, eram extrem de preocupat de frământările mele în timp ce conduceam spre casă, de la serviciu, pe pilot automat. Din păcate, acest lucru este incredibil de periculos în traficul de la orele de vârf din California.

Tocmai când intram în San Fernando Valley, mergând spre sud pe bulevardul Sepulveda, am tăiat din greșeală calea unei camionete în care se afla un bărbat solid și soția sa. Șoferul m-a claxonat furios, iar eu i-am făcut semn cu mâna că îmi pare rău. Apoi, o jumătate de milă mai târziu – în mod stupid –, i-am tăiat din nou calea.

În acel moment, bărbatul m-a ajuns din urmă și și-a oprit brusc camioneta în fața mea, forțându-mă să ies de pe șosea. În timp ce opream mașina, puteam vedea cum soția îi făcea semne disperate bărbatului să nu coboare din camionetă.

Dar el nu a ascultat-o și, în câteva clipe, a ieșit din camionetă – cu toți cei 1,90 metri și cele 135 de kilograme ale sale. S-a năpustit asupra mașinii mele și a bătut cu sălbăticie în geamul lateral, zbierând obscenități.

Eram atât de năucit încât chiar am coborât geamul ca să-l aud. Apoi am așteptat până când a făcut o pauză pentru a se încălca cu mai multe insulte.

Și în acel moment, când s-a oprit să respire, i-am spus: „Ai avut vreodată o zi atât de îngrozitoare încât să sperii să îți tâlnești pe cineva care să scoată o armă, să te împuște și să te scape de suferință? Ești tu acel cineva?”

Bărbatul a rămas cu gura căscată. „Poftim?”, a întrebat.

Până în acel moment, fusesem incredibil de prost. Dar în acea clipă, am făcut ceva genial. Cumva, în mijlocul ceții mele cerebrale, am spus exact ceea ce trebuia.

Nu am încercat să mă înțeleg cu acest bărbat înfricoșător, care probabil că ar fi răspuns trăgându-mă afară din mașină și dându-mi un pumn în față. Și nu am ripostat. În schimb, m-am lăsat condus de impulsul lui irațional și am îndreptat-o înapoi spre el.

În timp ce bărbatul se holba la mine, am reluat. „Da, chiar vorbesc serios. De obicei nu tai calea oamenilor și niciodată nu tai calea cuiva de două ori. Doar că am o zi în care, indiferent ce fac sau pe cine întâlnesc – inclusiv pe tine! –, se pare că stric totul. Ești tu persoana care, din milă, va pune capăt situației?”

Instantaneu, s-a produs o schimbare în el. A trecut la a fi calm și liniștitor: „Hei, haide, omule”, a spus el. „O să fie bine. Serios! Relaxează-te, va fi bine. Toată lumea are zile ca asta.”

Mi-am continuat discursul. „Îți este ușor să spui acest lucru! Tu nu ai dat totul peste cap, așa cum am făcut eu astăzi. Nu cred că va fi bine. Vreau doar o cale de ieșire! Nu poți să mă ajuți cu asta?”

A continuat cu înflăcărare: „Nu, serios. Vorbesc serios. O să fie bine. Doar relaxează-te.”

Am mai vorbit câteva minute. Apoi s-a urcat înapoi în camionetă, i-a spus câteva lucruri soției sale și mi-a făcut semn cu mâna în oglinda retrovizoare ca și cum ar fi vrut să spună: „Nu uita. Relaxează-te. Totul va fi bine.”

Și a demarat.

Să știi că nu sunt mândru de acest episod. În mod clar, tipul din camionetă nu era singura persoană irațională de pe drum în acea zi. Dar iată ce vreau să spun. Tipul acela ar fi putut să mă bată măr. Și probabil că ar fi făcut-o dacă aș fi încercat să folosesc rațiunea sau să mă cert cu el. În schimb, l-am întâmpinat în realitatea lui, în care eu eram personajul negativ și el avea tot dreptul să mă rănească. Folosind instinctiv o tehnică pe care o numesc *supunere asertivă* (despre care voi vorbi în Capitolul 8), l-am transformat din agresor în aliat în mai puțin de un minut.

Din fericire, răspunsul meu a venit natural, chiar și în acea zi foarte proastă. Asta pentru că m-am lăsat condus de impulsul irațional al oamenilor ani de zile, în calitate de psihiatru și psihoterapeut. Am făcut-o de mii de ori, în diferite moduri, și știi că funcționează. Mai mult decât atât, știi că poate funcționa și pentru tine. A te lăsa condus de impulsul irațional al cuiva este o strategie pe care o poți folosi cu orice persoană irațională. De exemplu, poți folosi această strategie pentru a vorbi cu:

- Un partener care țipă la tine – sau refuză să vorbească cu tine.
- Un copil care spune: „Te urăsc” sau „Mă detest”.
- Un părinte în vârstă care spune: „Nu-ți pasă de mine”.
- Un angajat care explodează constant la birou.
- Un șef agasant care persecută invariabil.

Indiferent cu ce fel de „nebulie” de zi cu zi te confrunți, dacă te lași condus de impulsul irațional al persoanelor aflate într-o criză de nervi, vei vedea că doar așa poți să ajungi la ele. Dacă răspunzi irațional la atacul lor nu ai nicio șansă. Prin urmare, vei fi capabil să intri în aproape orice situație vulnerabilă – oriunde – și să te simți încrezător, stăpân pe situație și lipsit de teamă.

Înlocuirea reacției de tip Luptă sau Fugi cu Ciclul sănătății mintale

Un lucru care trebuie înțeles este că a te lăsa condus de impulsul irațional al cuiva nu vine instinctiv. Și asta pentru că este exact ceea ce corpul tău nu vrea să faci. Când ai de-a face cu o persoană dificilă sau irațională, corpul tău îți trimite semnale de pericol. Fii atent și

vei observa că îți se pune un nod în gât, pulsul accelerează, ai o senzație de rău la stomac sau te doare capul. De fapt, simpla menționare a numelui acelei persoane îți poate provoca o reacție fiziologică.

Acesta este funcția reptiliană a creierului tău (despre care voi discuta în continuare în Capitolul 2) care îți spune fie să lupți, fie să fugi, fie să îngheți. Dar dacă persoana irațională face parte din viața ta profesională sau personală, niciunul dintre aceste răspunsuri nu îți va rezolva problema.

În schimb, te voi învăța cum să abordezi „nebunia” într-un mod foarte diferit, folosind un proces în șase pași pe care îl numesc *Ciclul sănătății mintale* (vezi figura 1.1).

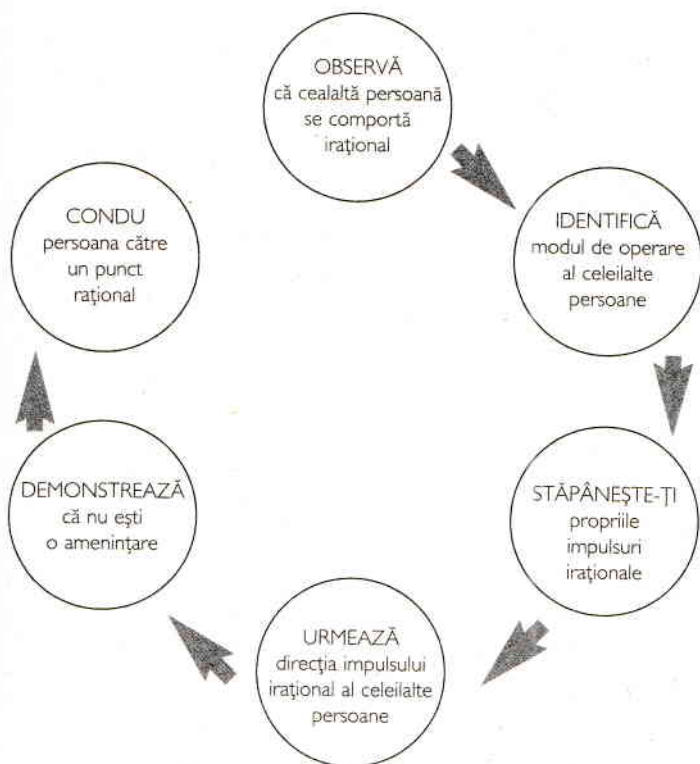


Fig. 1.1 -- *Ciclul sănătății mintale*

Iată ce vei face în fiecare etapă a acestui ciclu:

1. Recunoaște că persoana cu care ai de-a face nu este capabilă să gândească rațional în situația de față. În plus, îți vei da seama că „nebulnia” ei are rădăcini adânci mai degrabă în trecutul recent sau îndepărtat decât în momentul prezent și că nu este ceva ce poți argumenta sau raționa.
2. Identifică modul de operare al persoanei – modul specific în care își pune în practică furia. Aceasta este strategia pe care o folosește pentru a te scoate din minți, făcându-te să devii și tu furios, vinovat, rușinat, speriat, frustrat sau să ajungi tu însuși să o iei razna. Dacă îi înțelegi modul de operare, te vei simți mai calm, mai echilibrat și mai stăpân pe tine atunci când interacționezi – și vei putea alege contrastrategia potrivită.
3. Înțelege că acest comportament nebunesc nu are legătură cu tine. În schimb, este vorba despre persoana cu care ai de-a face. Pentru a te împiedica să iei cuvintele sale ca pe un afront personal, vei identifica și neutraliza mulți dintre factorii tăi declanșatori înainte de a vorbi cu ea. Iar în timp ce vorbești cu această persoană, vei folosi instrumente mintale puternice pentru a te împiedica să degereze totul. Aceste instrumente îți vor permite să previi o *deturnare emoțională*, termen inventat de psihologul Daniel Goleman pentru a descrie fenomenul care apare atunci când *amigdala cerebrală* – partea din creier care detectează amenințările – îți blochează mintea rațională.
4. Discută cu persoana irațională, lăsându-te condus de impulsul ei irațional, intrând în lumea sa cu calm și cu un scop. În primul rând, va trebui să presupui nevinovăția. Adică, vei crede că persoana respectivă este cu adevărat bună la suflet și că există un motiv pentru

comportamentul său nebunesc. Mai degrabă decât să o judeci, vei fi curios să afli ce emoții stau la baza aceluia comportament. În al doilea rând, te vei imagina trăind acele emoții – să te simți atacat, neînțeles și în defensivă.

5. Arată-i că ești mai degrabă un aliat decât o amenințare, ascultând cu calm și empatie în timp ce se descarcă. În loc să o respingi, vei încuraja această destăinuire. Și în loc să ataci înapoi, așa cum se așteaptă persoana respectivă, te vei conecta cu ea. De fapt, îi vei cere chiar scuze. Pe măsură ce ascuți cu amabilitate și oglindești persoana cu empatie, ea va începe să te asculte și să te oglindească pe tine.
6. Ghidează persoana respectivă spre un mod de gândire mai sănătos atunci când devine calmă.

Majoritatea tehnicilor oferite de mine în această carte urmează acești pași (deși există variații, iar uneori te vei abate complet de la această cale atunci când ai de-a face cu *bullies**, manipulatori sau sociopați). (**Bullies, pluralul de la bully care este o persoană violentă psihologic, care face bullying. Bullying este un comportament negativ repetitiv care implică o putere neechilibrată între agresor și victimă. Acest comportament poate fi fizic, verbal sau social și se manifestă prin acțiuni negative, cum ar fi intimidarea, agresiunea, hărțuirea sau excluderea intenționată a unei persoane. – n. red.*) Asta pentru că *Ciclul sănătății mintale* este o adevărată magie puternică.

Totuși, conștientizează faptul că nu va fi întotdeauna ușor, nu va fi întotdeauna distractiv și nu va funcționa întotdeauna instantaneu să te ghidezi pe tine și o persoană irațională prin acest ciclu. Și, ca în cazul oricărui lucru pe care îl faci în viață, există riscul să nu

funcționeze – chiar există o șansă foarte mică de a înrăutăți lucrurile. Dar atunci când ai nevoie cu disperare să găsești o modalitate de a ajunge la o persoană care este dificilă, imposibilă sau chiar complet scăpată de sub control, aceste tehnici îți vor oferi cea mai bună șansă.

Așa că, dacă ești dispus să intri în joc, sunt și eu. Cu toate acestea, înainte de a trece la tehnicile mele pentru a putea sta „de vorbă cu «nebunia»” (de a te descurca cu oamenii dificili sau iraționali din viața ta și a putea să faci față cu brio când cineva „face pe nebunul”), aș dori să vorbesc puțin despre motivele pentru care oamenii acționează irațional. În primul rând, ne vom uita la ceea ce se întâmplă în mintea lor chiar acum – și la ceea ce li s-a întâmplat în trecut.