

GEORGE KOHLRIESER

# TÚSZOK A TÁRGYALÓASZTALNÁL

## KONFLIKTUSKEZELÉS MESTERFOKON

MÁSODIK KIADÁS



HÁTTÉR KIADÓ  
BUDAPEST  
ALAPÍTVÁ 1987-BEN

A mű eredeti címe:  
George Kohlrieser: *Hostage at the Table*  
*How Leaders Can Overcome Conflict, Influence Others, and Raise Performance*

Copyright © 2006 by George Kohlrieser. All rights reserved.

Published by Jossey-Bass, a Wiley imprint  
All rights reserved. This translation is published under license.

Hungarian translation © Kövi György 2007, 2013

Fordította:  
KÖVI GYÖRGY

Szerkesztette:  
PÖDÖR ILONA

Szakmailag ellenőrizte:  
DR. BERGHAMMR RITA

A borítót és a kötetet tervezte:  
KOVÁCS GYÖRGY

© Háttér Kiadó, 2013  
[www.hatterkiado.hu](http://www.hatterkiado.hu)

ISSN 1217-0364  
ISBN 978 615 5124 18 1



# TARTALOM

BEVEZETÉS . . . . .	11
I. FEJEZET: LEHET, HOGY ÖN TÚSZ, ANÉLKÜL, HOGY TUDNA RÓLA? . . . . .	19
Elengedhetetlen az agyunk irányítása . . . . .	23
Mérgező tehetetlenség . . . . .	25
Stockholm-szindróma és túszmentalitás . . . . .	30
Az ellenszer: kötelékteremtés . . . . .	35
Összefoglalás . . . . .	38
2. FEJEZET: A SZABADSÁG MEGTALÁLÁSA BELSŐ LÁTÁSUNKKAL . . . . .	41
A belső látás célra irányítása . . . . .	45
A másik személy belső látásának megértése . . . . .	47
A tudatállapot hatalma . . . . .	48
A magunk és mások tudatállapotának befolyásolása . . . . .	51
Az önbeteljesítő jóslat és a belső látás . . . . .	53
A belső látás működése . . . . .	57
Összefoglalás . . . . .	60
3. FEJEZET: A KÖTELÉKCIKLUS EREJE . . . . .	63
A kötelékciklus . . . . .	67
Kötődés és kötelékteremtés . . . . .	71
Szeparáció és gyász . . . . .	75
A gyász nyolc fázisa . . . . .	78
A szétszakadt kötelékek . . . . .	87

Kötelékteremtés és változás . . . . .	95
Összefoglalás . . . . .	96
<b>4. FEJEZET: A BIZTOS BÁZIS EREJE . . . . .</b>	<b>99</b>
Hogyan befolyásolják a biztos bázisok a belső látást? . . . . .	113
Az emberek mint biztos bázisok . . . . .	115
Az anyafigura mint biztos bázis . . . . .	116
Az apafigura mint biztos bázis . . . . .	118
A célok mint biztos bázisok . . . . .	121
Félelem a kudarctól, félelem a sikertől . . . . .	122
Az erős önbecsülés és a biztos bázisok . . . . .	125
A biztos bázisok és az ellenálló képesség . . . . .	126
Amikor a biztos bázis hiányzik . . . . .	128
Kötődési és kötelékteremtési stílusok . . . . .	130
Összefoglalás . . . . .	136
<b>5. FEJEZET: A KONFLIKTUSKEZELÉS MŰVÉSZETE . . . . .</b>	<b>139</b>
A konfliktus természete és gyökerei . . . . .	143
Az erőszak mint a veszteségre adott végletes reakció . . . . .	147
„Tegyük a halat az asztalra!” . . . . .	150
A konfliktus forrásai . . . . .	153
Az egészséges kapcsolat dinamikája . . . . .	156
Érdekek közötti konfliktus, vagy szükségletek közötti konfliktus? . . . . .	159
A konfliktus feloldása . . . . .	160
A konfliktuskezelés technikái az üzleti életben . . . . .	164
Összefoglalás . . . . .	166
<b>6. FEJEZET: AZ EREDMÉNYES DIALÓGUS . . . . .</b>	<b>169</b>
A rajtunk túlmutató igazság keresése . . . . .	172
Külső és belső dialógus . . . . .	177
A dialógus gátjai . . . . .	180

A dialógus gátjainak eltávolításához használható eszközök . . . . .	186
A dialógus alapelvei . . . . .	188
Az odafigyelés művészete . . . . .	190
A dialógus hatása az egészségre . . . . .	193
Összefoglalás . . . . .	198
<b>7. FEJEZET: A TÁRGYALÁS HATALMA . . . . .</b>	<b>201</b>
A tárgyalás folyamatának tíz lépése . . . . .	204
A tárgyalás pozitív szemléletű megközelítése . . . . .	209
Alkalmazzuk a kölcsönösség elvét, és tegyünk engedményeket . . . . .	220
A befolyásolás hatása és a meggyőzés ereje . . . . .	225
Az informális autoritás . . . . .	227
Érveljünk a várható jutalommal . . . . .	231
Összefoglalás . . . . .	232
<b>8. FEJEZET: AZ ÉRZELMEINK FÖLÖTTI URALOMRÓL . . . . .</b>	<b>235</b>
Hogyan működnek az érzelmek? . . . . .	237
Az érzelem öt stádiuma . . . . .	240
Az érzelmek ötféle mintázata . . . . .	245
A motiváció . . . . .	252
Az érzelmi intelligencia értéke az üzleti életben . . . . .	255
Az érzelmek hatása a hangulatra . . . . .	257
Az érzelmek kezelése . . . . .	258
Három egyszerű eszköz az érzelmek kézben tartásához . . . . .	261
Az amygdala fogságában . . . . .	264
Összefoglalás . . . . .	266
<b>9. FEJEZET: TÚSZÉRZÉS NÉLKÜL . . . . .</b>	<b>269</b>
Az erős önbecsülés . . . . .	272
A gyenge önbecsülés . . . . .	274
Az önbecsülés erősítése . . . . .	275

Hatalommal párosuló alázat . . . . .	.277
Önmagunk és mások segítése élethosszig tartó tanulással . . . . .	.280
A szabadság megtalálása a választáson keresztül . . . . .	.284
Flow-ban élni . . . . .	.287
Összefoglalás . . . . .	.290
 A SZERZŐRŐL . . . . .	 .295
 JEGYZETEK . . . . .	 .297

*Feleségemnek, Cinziának, és négy gyermekünknek – Dougnak  
(aki már nem él), Paulnak, Juliának és Andrew-nak – energiájukért,  
inspirációjukért és a nagyszerű tanulási lehetőségeikért, amelyekkel az  
évek során megajándékoztak.*

# BEVEZETÉS

E könyv gyökerei életemnek ahhoz a meghatározó pillanathoz kötődnek, amelyet az Ohio állambeli Daytonban egy kórházi traumatológián éltem át. A daytoni rendőrkapitányság fiatal pszichológusaként rendőröket kísértem a kórházba, mert meg kellett fékezniük egy dühöngő, erőszakos férfit, akit azért szállítottak be, mert a barátnője késsel megsebezte. Miközben a férfival a kezelőben beszélgettem, hirtelen felkapott egy ollót, és a nővérrel együtt túsul ejtett bennünket, közölve, hogy mindkettőnket megöl. Csaknem két órán keresztül folytattunk párbeszédet, és elsősorban róla volt szó, az életveszélyes sebéről, az ellátásról, amely megmentheti az életét. A krízis során akkor következett be fordulat, amikor megkérdeztem tőle: – *Élni akarsz, vagy meghalni?* – *Nem számít.* – felelte. Ezután azt kérdeztem: – *Mi lesz a gyerekeiddel, ha elveszítik az apjukat?* Lelkiállapota szemmel láthatóan megváltozott. A gyerekeiről kezdett beszélni, többé nem foglalkozott a barátnője és a rendőrök iránti haragjával. Végül beleegyezett, hogy önként leteszi az ollót, és hagyja, hogy a nővér és az orvosok ellássák a sérülését. Majd még nagyobb meglepetésemre, azután, hogy letette az ollót, hozzám lépett, megölelt, és így szólt: – *Köszönöm, George. Elfelejtettem, mennyire szeretem a gyerekeimet.* Szavai örökre az agyamba vészték, hogy még a legveszélyesebb ember esetében is higgyek az érzelmi kötelék, a dialógus és a tárgyalás erejében. Az is meglepett, mekkora erőm volt ahhoz, hogy saját érzelmeimet a hirtelen rettegésből koncentrált, nyugodt, határozott tudatállapottra váltsam.

Míndez 1968-ban történt, de annak az estének a tanulságai ma is hatnak. A vezetéstudomány és a szervezeti viselkedés professzoraként éppen olyan értékesek számomra, mint pályafutásom korábbi időszakaiban, amikor klinikai,



majd rendőrségi pszichológusként, túsztárgyalóként, szervezeti pszichológusként és rádiós műsorvezetőként dolgoztam. Felfedeztem, hogy túsztárgyalóként szerzett tapasztalataim sikeresen alkalmazhatók a tehetetlenség és a csapdába esettség helyzeteiben, amikor az egyén tússzá válik, nem a szó valós, hanem metaforikus értelmében. Valójában ezek a potenciális „túszhelyzetek” mind a munkában, mind a magánéletben naponta előfordulnak.

E könyvvel az a célom, hogy mindazt, amit túsztárgyalóként megtanultam, az olvasó elé tárjam, hogy alkalmazhassa olyan élethelyzetekben, amelyekben metaforikus értelemben „tússzá” válhat. Amikor úgy érezzük, csapdába estünk, erőtlenek és tehetetlenek vagyunk, akkor valójában „tússzá” váltunk. Jóllehet e könyv elsősorban szervezeti vezetőknek szól, mindenki számára hasznos lehet az élet bármely területén.

Életem során, amelyet magánszemélyekkel, vezetőkkel, kollektívákkal és szervezetekkel végzett munkával töltöttem, számos emberrel találkoztam, akiket más emberek, bizonyos helyzetek, vagy akár saját érzelmeik túszként tartottak fogva. Reakciójuk hasonló volt a fizikailag túszul ejtett emberekéhez, pedig senki nem tartott igazi pisztolyt a fejükhöz. Túszokként viselkedtek anélkül, hogy felismerték volna ezt, holott valójában volt hatalmuk a cselekvésre. Találkoztam olyan emberekkel is, akiket egy személy vagy egy szituáció könnyen „túszként” tarthatott volna fogva, mégsem váltak azzá. A túszmetafora valójában nem más, mint egy igen szemléletes modell, amellyel megérthetjük e viselkedést, a túsztárgyalás fogalmi keretei pedig bárkinek segítségére lehetnek, aki metaforikus értelemben tússzá vált.

Életem története szorosan összefonódik azzal, ahogy ezt a gondolkodást el-sajátítottam. Hatgyermekes családba születtem Ohióban egy farmon. A szüleim gazdálkodóként földet műveltek, emellett volt egy baromfitelepük is. Legidősebb fiúként nagy megtiszteltetés volt számomra, hogy tizenhárom évesen beléptem a katolikus szemináriumba azzal a céllal, hogy pap leszek. Ez az élmény sok tekintetben a hasznomra vált: megtanultam közösségben élni, elmélyültem a tanulásban, a játékban, itt alakult ki értékrendem, a jellemem, megismertem a meditációt és a spiritualitást. Egyetlen negatívuma az volt, hogy

nem volt „normális” kamaszkorom. Nyolc év után a pozitív élmény negatív megpróbáltatássá vált, amikor nem tudtam szembenézni az igazsággal, hogy abba akarom hagyni. Ma már tudom, hogy a szemináriummal kapcsolatos saját ellentmondásos érzelmeim túsza voltam. Abban a szerencsében volt részem, hogy ismertem egy bölcs, rendkívüli embert, Edward Maziarz atyát, aki a bizalmasom lett. Egy beszélgetés során tekintetében végtelen bölcsességgel egyenesen a szemembe nézett, és nyugodt hangon azt mondta: – *George, szabad vagy. Jogod van azt választani, amit akarsz.* Ezek a szavak úgy értek, mint derült égből a villámcsapás, és örökre megváltoztatták a sorsomat. Szavainak hitelessége lelkelem legmélyét érintette meg. A csendet szinte édesnek éreztem, miközben értelmem azon dolgozott, hogy felfogja ezt az alapvető igazságot. A megkönnyebbüléstől könnyekben kitörve arra kértem, ismétlje meg ezeket a csodálatos szavakat, amelyek kinyitották a magam teremtette börtön ajtaját. Abban a pillanatban megértettem az élet egyik alapigazságát, az ember életét meghatározó azon mozzanatok egyikét, amelyek súlyos próbának vetik alá a türelmet és a hitet, olyan megmérettetésnek, amely befolyásolja, formálja és örökre megváltoztatja az ember életét. Huszonegy éves voltam akkor. Még egy további évembe tel, hogy lezárjam a folyamatot, és végleg otthagyjam a szemináriumot.

Visszagondolva arra az időre, rájöttem, hogy nemcsak túsza lettem az érzelmeimnek, hanem még sokáig megmaradtam ebben az állapotban az után is, hogy eljött az ideje a kilépésnek. Az ismerős dolgok, a velük járó előnyök és biztonság elhagyása miatt érzett gyászomnak voltam a foglya. Amiatt is szomorúságot éreztem, hogy nem tudtam megfelelni a mások és a magam elvárásainak. Örökre hálás vagyok Ed atyának, akinek szavai belevésődtek az agyamba, és befolyást gyakoroltak belső látásomra (e fogalomra a könyv később részletesen kitér), megváltoztatva annak fókuszát. Ed atya egy másik fogalmat is megtestesít, amelyről az olvasó szintén részletesen olvashat majd a könyvben: a biztos bázisokét, amelyek nem mások, mint azok a kapaszkodók és támpontok, amelyek emberek és célok formájában jelen vannak életünkben, hogy erőt merítsünk belőlük. Az olvasó látni fogja, mennyire fontosak a biztos alapok mindannyiunk számára.

Miközben szakdolgozatomat készítettem a pszichológusi diploma megszerzéséhez, egy olyan, a kormány által finanszírozott programban dolgoztam, amely elsőként alkalmazott pszichológust utcai munkára a szolgálatot teljesítő rendőrök oldalán. A program célja az volt, hogy az azonnali segítségnyújtás révén csökkentsük a családon belüli erőszak miatti emberölések számát. Olyan krízisintervencióról volt szó, amely a legerőszakosabb embereket és a legkiszolgáltatottabb áldozatokat volt hivatott segíteni, majd beemelni a közösségi mentálhigiénés ellátásba. A programba egy ragyogó pszichológus, dr. John Davis bizalmának köszönhetően kerültem be, aki megkérdezte, érdekelne-e a munka. Miután igent mondtam, azt kérdeztem, miért éppen hozzám fordult. Azt felelte: – *Azon kevesek egyike vagy, akikről tudom, hogy szeretik az efféle kihívásokat. Úgy látom, törődsz és tudsz bánni az erőszakos emberekkel, és megvan benned az ellenálló képesség ahhoz, hogy bármit túlélj az utcán.* Megtisztelő volt, hogy bízik bennem. A magam részéről sosem viseltem fegyvert, pedig tanácsolták és bátorítottak rá. Tudtam, hogy nincs jobb fegyverem, mint a beszéd, az értő odafigyelés, a dialógus és a tárgyalás.

Ebben az időszakban, amikor a programban dolgoztam, négy alkalommal ejtettek túsul – egyszer egy kórház traumatológiáján, háromszor pedig erőszakos családi viták során. Ezek az élmények mélyítették el meggyőződésemet a túsümetafora hatásosságáról. Az embernek megvan a hatalma ahhoz, hogy soha ne váljon tússzá a szó átvitt értelmében, és hogy befolyásoljon és meggyőzzön másokat annak érdekében, hogy még érzelmileg végletekig feszített helyzetekben is jól döntsenek.

1972-ben a rendőrkapitány felkért, hogy tanítsak a daytoni rendőrakadémia rendőrségi vezetőképző programjaiban, és segítsek felállítani két túsztárgyaló egységet – az egyiket a daytoni rendőrkapitányságon, a másikat az egyik Ohio állambeli megyei seriffhivatalban. Az azóta eltelt 35 év alatt világszerte sokféle formában vettem részt túsztárgyalásokban, beleértve a közvetlen tárgyalást, a képzést és a túszhelyzeteket követő beszámoltatásokat.

Ezzel egy időben egy pszichiátriai intézetben dolgoztam, ahol mentálhigiénés szakembereket oktattam a skizofrén betegekkel való munkára. Szemtanúja

voltam a szörnyű és embertelen bánásmódnak, amelyben a betegetket részesítettek, és bekapcsolódtam egy változtatást szorgalmazó programba, amelynek célja a betegekkel való bánásmód átalakítása volt olyan gyakorlattá, amely a testi kényszer és az elkülönítés helyett a legsúlyosabb pszichiátriai zavarok túszerű esett emberekkel való kötelékteremtésre alapul. Rendőrségi munkám során már megtanultam, mit lehet elérni az érzelmi kötelékteremtéssel. Emitt felfedeztem, hogy ugyanez lehetséges olyan emberekkel is, akik rendkívül súlyos mentális zavarban szenvednek. Örökké hálás maradok dr. Carl Rogersnek, akinek személyesen köszönhetem, hogy megérthettem, mekkora erő a „feltétel nélküli pozitív viszonyulás” – a hiteles kötelékteremtés elengedhetetlen feltétele. Rogers meg volt győződve e szemlélet fontosságáról minden egyes emberi lény esetében, tekintet nélkül a körülményekre. A kötelékteremtés során ezt az alapvető eszközt alkalmazzák a túsztárgyalók, amikor a túszejtőt meggyőzik, hogy engedje szabadon túszeit.

Az idők során klinikai pszichológusi tevékenységem kibővült a vállalati vezetőképzéssel. A klinikumban munkám középpontjában a dialógus és a konfliktuskezelés állt. Ezzel egyidejűleg a szervezetekben végzett munkám hasonló irányultságú volt, de más környezetben. A dialógus és a konfliktuskezelés erős kollektívákat teremt, a jó vezetőknek pedig tudniuk kell bánni az emberekkel. Munkám során a túsztárgyalás visszatérő téma volt mind az egyének, mind a kollektívák, mind pedig a szervezetek esetében, akik belső vagy külső konfliktusaik miatt elakadtak, vagy csapdába esettek és tehetetlennek érezték magukat. A megoldás mindig akkor következett be, amikor az egyének, a kollektívának vagy a szervezetnek volt ereje kiutat találni a túsztárgyalásból, és kialakult a választás és a szabadság attitűdje.

Hosszú éveken keresztül mintegy 85 országban tartottam szemináriumokat, előadásokat és beszédeket számos vállalat és szervezet vezetőinek. Újra és újra azt tapasztaltam, hogy még a legrátermettebb felső és csúcvezetők is óriási előrelépésre képesek, ha megértik, mennyire alapvető az embereknek az a szükséglete, hogy kötődéseik legyenek, köteléket teremtsenek, és elgázosolják veszteségeiket. Ugyanezt a belátást alkalmazza minden sikeres túsztárgyaló.

Ebben a könyvben drámai túszhelyzeteken és más erőszakos szituációkon keresztül igyekszem szemléltetni az ismertetett fogalmakat. Az a tapasztalatom, hogy e történetek közvetlen érzelmi megragadhatóságuk révén bárki számára betekintést nyújtanak abba, hogy miért érnek el emberek pozitív vagy negatív eredményeket az üzleti és a magánéletben. Úgy vélem, az olvasó tapasztalni fogja, milyen könnyen alkalmazhatók ezek az elvek saját munkája és magánélete során.

A könyvben szereplő történetek valós emberekről szólnak, akik valós szituációkkal szembesültek. Saját élményeim közül válogattam ki őket, amelyeket akkor éltem át, amikor túsz tárgyaló voltam, vagy amikor vállalati felső vezetővel dolgoztam, szervezeti tanácsadást végeztem, valamint kollégáimtól és a médiából merítettem őket. A híradásokban megjelent beszámolók kivételével a neveket megváltoztattam, hogy ne fedjem fel az érintett személyek kilétét.

Meg tudjuk-e érteni, mit jelent tússzá válni? S hogy milyen érzés metaforikus, átvitt értelemben – azaz a fejünkben – túsznak lenni? Ha megértjük, miként működik a tudat, és felismerjük a mindannyiunkban ott rejlő hihetetlen hatalmat, amellyel mi határozhatjuk meg, hogyan érzünk saját életünket illetően, megtanulhatjuk, hogyan szabaduljunk meg a korlátoktól és mentális „láncainktól”, amelyek megakadályozzák, hogy képességeinket kiteljesítsük. Mindannyian jobb vezetőkké, menedzserekké, alkalmazottakká – és jobb emberekké válhatunk.

A könyv fejezeteinek célja, hogy az olvasót végigkalauzolják az úton, amelyen eljuthat arra a helyre, ahol túszérzés nélküli lelkiállapotban élhet és dolgozhat. Először is fontos tisztázni, mit értek azon a kifejezésen, amelyet túszhelyzetek leírásakor használok. A túsz szó angol megfelelője, a *hostage* a francia *otage*-ből származik, ami ófrancia eredetű (1275 táján keletkezett), és olyan személyt jelöltek vele, akit zálogba adtak. Például egy földesúr a bérlejt fogva tarthatta a bérleti díj vagy szolgáltatásokért járó ellenérték megfizetésének zálogaként. A szót csak 1970-től kezdték terrorcselekményekkel összefüggésben használni. Végül metaforikus értelemben naponta engedjük, hogy önmagunk vagy mások túszává váljunk.

E metaforikus túsmentalitás leküzdéséhez fontos, hogy tisztában legyünk a belső látás fogalmával, és hogy az miként határozza meg gondolkodásunkat, figyelmünk irányát és eredményeinket. Emellett szükséges megismernünk a *kötélékciklus* – a kötődés, a kötelékteremtés, a szeparáció, a gyász, majd az újbóli kötelékteremtés – óriási hatóerejét, és felfedeznünk, hogy milyen módon formálódik belső látásunk. Meg kell értenünk a szétszakadt és elvesztett kötelék okozta gyászfolyamat átélésének létfontosságú jelentőségét, mivel a feldolgozatlan gyász megátolja, hogy továbblépünk az életben.

A kötődés és a kötelék konkrét formái képezik a *biztos bázisokat* életünkben. Ezek a biztos alapok azok, amelyek a legnagyobb hatással vannak belső látásunk alakulására, és megtanítanak bennünket arra, hogy miként kezeljük az élet fájdalmas oldalát.

E könyv során feltárjuk azokat a készségeket és technikákat, amelyek segítenek a konfliktuskezelésben, jóllehet a legtöbb ember természetes módon fél a konfliktustól. A belső látás és a biztos bázisok megértése révén elsajátíthatjuk a konfliktuskezeléshez szükséges készségeket, az intenzív dialóguson keresztül pedig mélyebb igazságokat ismerhetünk fel. Nem lebecsülendő a kötelékteremtő és konfliktusfeloldó ereje annak a gazdagító belátásnak, amelyet a két ember között vagy egy csoporton belül létrejött, nyílt szívvel és tudattal zajló *dialógus* eredményez. A dialógus kiszélesítése a *tárgyalás*. Részletesen megvizsgáljuk, miben rejlik a befolyásolást és a meggyőzést magában foglaló tárgyalás hatóereje, és hogy miként képes megváltoztatni a destruktív folyamatok kimenetelét. Nemrég valaki a dalai lámát idézte, aki azt mondta: a háború idejétmúlt gondolat. Képzeljük el, amint a beszéd, a dialógus és a tárgyalás hatóerejét használjuk a viták elsődleges rendezési módjaként!

Érzelmeink működésének megértése létfontosságú eleme tudatosságunknak, amely lehetővé teszi, hogy soha ne váljunk metaforikus tússzá. Az, hogy miképpen uraljuk érzelmeinket, meghatározza, hogy mennyi fájdalmat vagy örömet érzünk. Önismeretünk és önuralmunk növelésével csökken annak valószínűsége, hogy saját magunk vagy mások tússzává válunk. Ha megértjük, milyen hiedelmek és értékek formálják gondolatainkat, ha felismerjük és tiszt-

teletben tartjuk az egyén lényegéből fakadó méltóságát, képesek leszünk úgy cselekedni, hogy hatalmunkat akár még fizikai túszként is meg tudjuk őrizni.

E gondolatok lényege azokon az igazságokon alapul, amelyeket a személyiségről férjként, apaként, barátként, vezetőként, tanárként megéltem. A könyvben tárgyalt alapfogalmak olyanok, mint egy kirakójáték darabjai. Ha egy vagy több darab hiányzik, az egyén könnyen túszként kezdhet viselkedni, azon kapva magát, hogy csapdába esett és tehetetlen. Ebből olyan tudatállapot következik, amelyben az egyén nem képes kiteljesíteni képességeit. Ha a puzzle minden darabja a helyén van, egy olyan táj csodálatos képe tárul eléink, ahol az egyént a valódi szabadság és elégedettség érzése tölti el, és ahol megtanulhatja irányítani az életét. Erre kell törekednie minden vezetőnek.

A 21. század számos riasztó tendenciával vette kezdetét, beleértve a terrorizmus fellángolását, a politikai és a vallási fundamentalizmus erősödését, a feltehetően a globális klímaváltozás okozta kiterjedt és egyre súlyosabb természeti katasztrófákat, valamint a globalizáció jelenségét. Ezek és az általuk okozott stressz kezeléséhez tudnunk kell irányítani érzelmeinket, hogy újra és újra örömet leljünk az életben. Személyes vízióm és küldetésem, hogy egy napon a világ minden országában minden nő, férfi és gyermek anélkül élheti az életét, hogy túsznak érzi magát, és értékelni tudja a létező legnagyobb ajándékot – az életörömet. Szeretném, ha az olvasó számára e könyv jóval többet jelentene majd érdekes szellemi tornánál. Remélem, hogy bevonva az olvasót a velem és az önmagával folytatott dialógusba, olyan érzelmi élményben lesz része, amely arra ösztönzi majd, hogy szíve, tudata és szelleme révén kiteljesedjen mind munkájában, mind magánéletében.

„Egy porszem világot jelent,  
S egy szál vadvirág az eget,  
Fogd föl tenyeredben a végtelent  
S egy percben élj évezredet.”

William Blake: *Az ártatlanság jövőndölései* (részlet)\*

---

\* Kálnoky László fordítása