

ASSZERTIVITÁS ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

Jegyzet a „Kistérségi mentorképzés” c. kurzus hallgatói számára

Dr. Osváth Andrea

Miskolc, 2014. március

Tartalom

Tanterv és tanmenet	3
Bevezetés	5
I. A személyiség fogalma	6
II. Önértékelés és én-kép	7
III. Asszertivitás és kommunikáció	17
IV. Az asszertivitás begyakorlása	25
Irodalom	27

1. TÁBLÁZAT. TANTERV – ASSZERTIVITÁS ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

TÉMA MEGNEVEZÉSE	ALTÉMÁK	ÓRASZÁM	TANÍTÁSI MÓDSZER
I. A személyiség fogalma	1. A személyiség fogalmának meghatározása	1 óra	Frontális előadás, irányított beszélgetés
Összesen: 1 óra			
II. Önértékelés és én-kép	Az önértékelés és a környezeti reakciók kapcsolata, az önértékelés fejlesztésének módszere, lehetőségei	1 óra 2 óra	Frontális előadás, irányított beszélgetés Feladatmegoldás, tesztek kitöltése, egyéni munka
Összesen: 3 óra			
III. Asszertivitás és kommunikáció	1. Az asszertivitás fogalma 2. Agresszió, behódolás, asszertivitás elkülönítése 3. Az önérvényesítés verbális módjainak elsajátítása.	1 óra 2 óra	Frontális előadás Feladatmegoldás egyéni és csoportmunka
Összesen:3 óra			
IV. Az asszertivitás kommunikációjának begyakorlása	1. Tréning-feladatok az önérvényesítő magatartás elsajátításáért, az önbecsülés emeléséért.	3 óra	Csoportmunka
Összesen: 3 óra			
Mindösszesen: 10 óra			

2. TÁBLÁZAT. TANMENET – ASSZERTIVITÁS ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

TÉMA MEGNEVEZÉSE	IDŐTARTAM	CÉL	TARTALOM	TANÍTÁSI MÓDSZER
I A személyiség fogalma	1 óra	Megismerkedés a személyiség különböző megközelítési módjaival.	1. A személyiség fogalmának meghatározása 2. Freud és Berne személyiség-felépítésének bemutatása	Frontális előadás Frontális előadás, irányított beszélgetés
Összesen: 1 óra				
II. Önértékelés és én-kép	2-4. óra	Az önértékelés és az én-kép tényezőivel való megismerkedés.	1. A pozitív én-kép, jelenlegi én-képpel való szembesítés, az önértékelés növelésének lehetőségei 2. A pozitív gondolkodás és a kommunikációs jellemzők felmérése tesztekben	Frontális előadás Feladatmegoldás csoportbontásban
Összesen: 3 óra				
III. Asszertivitás és kommunikáció	5 -7.- óra	Az agresszív, behódoló és az asszertív viselkedés, kommunikáció megkülönböztetése. Az asszertív kommunikáció verbális és pszichikai tényezőinek ismerete.	1. A három különböző magatartásforma elméleti és gyakorlati formái 2. Az önbecsülés növelésének lehetőségei a kommunikációban	Frontális előadás Frontális előadás, feladatmegoldás csoportbontásban
Összesen: 3 óra				
IV. Az asszertivitás kommunikációjának begyakorlása (tréning)	8-10. óra	A kommunikáció hatékonysága Az asszertív kommunikáció elsajátítása.	1. Egyéni problémák, valós élethelyzetek önérvényesítő kommunikációval való felmegoldása.	Frontális előadás formájában
Összesen: 3 óra				
Mindösszesen: 10 óra				

Bevezetés

A jegyzet egy 10 órás tréning tananyagát adja.

A tréning általános célja az, hogy a résztvevő hallgatók megismerkedjenek a személyiségelméletekkel, az én-kép és önértékelés kérdéskörével, az önértékelés fejlesztési lehetőségeivel, illetve az asszertivitással kapcsolatban elméleti és gyakorlati ismereteket szerezzenek.

További cél az elsajátított elméleti ismeretek begyakorlása az önértékelés kommunikáció kérdéskörére fókuszálva, szituációs gyakorlatokkal, szerepjátékkal önálló és csoportos munkával színesítve a tanulást.

I. A személyiség fogalma

A személyiség kérdése a pszichológia egyik legrégebb és legvitatottabb problémaköre. Máiig sem született végleges válasz a személyiségpszichológia központi kérdésére: a viselkedés milyen mértékét határozzák meg az öröklött jegyek és milyen mértékben dominálnak a külső (ad hoc) tényezők?

A személyiség a viselkedésnek, a gondolkodásnak és az érzelmeknek az a jellegzetes mintázata, amely meghatározza, hogy a személy hogyan alkalmazkodik a környezetéhez. Személyiségünkhöz éppúgy hozzátartoznak a különféle személyiségjegyek éppúgy, mint a megfigyelhető viselkedési sajátosságaink is. A személyiség tehát jellemző tulajdonságaink viszonylag stabil szerveződése, a tulajdonságok olyan tartós készlete, amely meghatározza az egyediségünket és megkülönböztet másoktól.

A személyiség a személy viszonylag stabil tulajdonságainak összessége, amelyek együttese az adott személyre jellemző. Ez a tulajdonsághalmaz és szerkezet különbözteti meg az egyes embereket. A személyiséghez a jellemző személyiségjegyeken túl a jellemző magatartási sajátosságok is hozzátartoznak.

A személyiség meghatározásának vizsgálata régi probléma. Az egyik irányzat (perszonalista) szerint a személyiség a *gének egyedi kombinációja* révén alakul ki, a személyes tulajdonságok (temperamentum, közlékenység) éppúgy örökletes tulajdonságok, mint a hajszín. A másik irányzat a *környezet* jelentőségét hangsúlyozza, ennek képviselői szerint a környezet alakítja az ember személyiségét, ezáltal viselkedését is. A tanulás, a megerősítés révén egyes tulajdonságok kifejlődnek, erősödnek, mások viszont visszaszorulnak, ennek következményeképpen megváltozik a személyiség egészének szerkezete. A személyiségre nagyon jelentős mértékben maga a *situáció* is erős befolyást gyakorol. Mindhárom tényező alapvetően határozza meg és dominánsan befolyásolja viselkedésünket, személyiségünket.

I.1. Személyiségszerkezet

Freud elmélete

- **felettes én (szuperego):** a személyiségünk lelkiismerete, amely az átvett értékek, erkölcsi normák alapján dönt arról, helyesen vagy helytelenül cselekszünk-e.
- **én (ego):** a tudatos énünk, gyakorlatias, közvetítő szerepet játszik a szuperego és az ösztönén között.
- **ösztönén (id):** a személyiség tudatalatti, az ösztönszükségletek kielégítésére törekvő része (örömelv).

Berne elmélete

- **szülő én-állapot:** az egyén a szülői elvárásoknak/mintának megfelelően cselekszik (automatikus, rutinszerű reakciók).
- **felnőtt én-állapot:** józan, tárgyilagos, ezek alapján döntést hozó, cselekvő, reagáló. Közvetít a másik két én-állapot között.
- **gyermek én-állapot:** egyfelől alkalmazkodó, gyámolításra szoruló, másfelől felszabadult, életvidám, intuitív személyiségjegyek hordozója.

II. Önértékelés és én-kép

II.1. Az önértékelés és a környezeti reakciók (visszajelzések) kapcsolata¹

Mit érek? (Kérem, írja ide a válaszát!)

.....
.....
.....
.....

Nehéz válaszolni. De miért? Mert én-képünk, önértékelésünk sok tényezőtől tevődik össze az élet különböző aspektusainak megfelelően. Vannak olyan emberek, akik a munkájukban érzik sikeresnek magukat, de a magánéletük távolról sincs rendben. És fordítva.

Mi következik ebből?

Csak másokkal való összehasonlítások alapján tudjuk eldönteni, mit érünk. Ha dolgozunk, legfőképpen ha először teszünk valamit, szükségünk van mások bírálatára, véleményére. Csakis ebből tudhatjuk meg, hogy jól tettük-e, amit tettünk. Vagyis szükségünk van mások reakciójára. A bírálók a következők lehetnek:

- a főnök dönti el, hogy ki dolgozik jobban,
- a vásárló dönti el, melyik eladóhoz fordul szívesebben,
- a feleség dönti el, hogy férjének melyik viselkedésmódja tetszik jobban neki.

Részben mások értékelése alapján kell önértékünket meghatároznunk. A mások általi értékelés történhet tisztességesen vagy elfogultan. A közlés módja lehet szívélyes vagy udvariatlan. Van olyan főnök, aki csak a hibákat emlegeti, van olyan is, aki dicsérni is tud. Van olyan barát, aki megértően veszi tudomásul, ha elkésünk egy találkozóról, és van, aki halálosan megsértődik.

A minősítés minden esetben kommunikáció révén nyilvánul meg.

Mi tehát az önértékelés?

Az önértékelés énünk központi egysége, amelyre mindent vonatkoztatunk. Minden ember szeretne értékes lenni. Ez független attól, hogy *jó ember* szeretne-e lenni vagy *jó háziasszony*, vagy *jó munkatárs*, arra törekszik-e, hogy *jó szakemberré* váljon.

Az ember végső soron mindent azért tesz (vagy azért nem tesz), hogy önértékelését védelmezze, javítsa. Mindent azért teszünk, hogy környezetünk szemében pozitívnak tűnjünk. Csak a pozitív környezeti reakciók (pozitív visszajelzés) fényében tudjuk önmagunkat is pozitívnak látni.

Gyakorlat:

1. Kérem, készítsen egy jegyzéket, amely 5 tevékenységből áll, amelyeket folytatni szokott, majd tegye föl magának a kérdést: mi a célom ezzel a tevékenységgel?

¹ Vera F. Birkenbihl, 23–28 o.

A következő lista segédeszközként szolgál:

1. *Új feladatkör elvállalása* – Javul az önértékelés, javul a teljesítményem, az új kihívások ösztönöznek a jobb teljesítményre, mindez elégedettséggel tölt el.
2. *Dicsekvés az elért teljesítményemmel* – A beszélgetőtárs elismerése javítja az önértékelést.
3. *Egy szép ruha megvétele* – Minél jobban nézek ki, annál jobban érzem magam, és fordítva.
4. *Egy szakkönyv elolvasása* – Nagyobb szakmai biztonságérzet, jobb érvelőképesség.
5. *Jelen tanfolyam elvégzése* – Táguló ismereteim magabiztosságot, hatékonyabb érvényesülési lehetőséget jelentenek.

Saját listám:

Ezeket teszem...

Mert...

1.
.....
2.
.....
3.
.....
4.
.....
5.
.....

2. Játék: A jókedvű ember és környezete

II.2. Az önértékelés kialakítása, fejlesztése²

Az első tényező: *a lelkiismeret*. A lelkiismeret személyiségünk és környezetünk által meghatározott. Az újszülötteknek nincs lelkiismeretük, csupán genetikai örökségük létezik (hajlamok, ösztönök).

A csecsemőben *akarát* dolgozik. Szopni akar, aludni akar, védettségre vágyik. Akaratát sírás révén nyilvánítja ki. A kisgyermek kizárólag saját akarát ismerik. Még nem alakult ki bennük a mások szükségletei iránti megértés. Még nincs lelkiismeretük. A környezet azonban megváltoztatja a gyermekek magatartását, amikor hasonló típusú figyelmeztetéseket közlünk velük:

- Ezt nem szabad megtenned!
- Ezt így vagy úgy kell tenned!
- Ez tilos!

Mivel a gyermekek szükségleteik kielégítése miatt rá vannak szorulva környezetükre, hamar alkalmazkodnak. Internalizálják (átveszik) a különböző parancsokat és tilalmakat, melyeket Freud szuperegonak, a köznyelv lelkiismeretnek hív.

A lelkiismeret tehát a következőket tartalmazza:

- parancsok és tilalmak (környezet),
- morál,

² Vera F. Birkenbihl, 34. o.

- kritériumok, melyeket a környezetünktől veszünk át.

Ha a parancsokat és tilalmakat belsőleg is hajlandóak vagyunk elfogadni, akkor azok személyiségünk részeivé válnak. A köznyelv szerint ilyenkor egy „belső hang” készlet bennünket arra, hogy „helyesen” cselekedjünk. (Az átvétel egyben szocializáció is, hiszen ezekkel együtt tudunk a közösségben, társadalomban együtt élni.)

A lelkiismeret szava azonban problematikussá válhat akkor, amikor az ember egy kisebb vagy idegen kultúrkör (szubkultúra) tagja, amelynek más a morálja (kollektív lelkiismeret), mint a többségi társadalomé. Példa: baptista lelkiismerettel élő fiatalember, aki nem baptista többségű társadalomban él.

Ha egy internalizált parancsot vagy tilalmat nem tartunk meg, sérül az önértékelés. A „rossz lelkiismeret” ugyanis kellemetlen (nem-OK) pszichikai érzést generál. Csak akkor érezzük jól magunkat, ha ismét (OK) tiszta lesz a lelkiismeretünk.

Ha valakit olyasmire szeretnénk rábeszélteni, ami lelkiismeretével nem egyezik (pl. a baptista fiatalembert arra, hogy alkoholt igyon egy vállalati partin), akkor támadást intézünk az önértékelése ellen.

A második tényező: *az ideál-kép*. Mindenkinek van valamilyen képe önmagáról, melyet ideál-képnek nevezünk. A kép több tényezőből épül fel: tarthatjuk magunkat őszintének, becsületesnek, szépnek, karcsúnak, kövérnek, bátornak, vonzónak stb., azonban ha a környezetünk reakciói ellentmondanak az ideál-képünknek, azt megszenvedti az önértékelésünk.

Példa: Egy negyvenes asszony még mindig 38-as méretű konfekcióméretet kíván vásárolni, azonban már inkább a 42-es ruhaméretet kívánja. Az eladó viselkedése, világos közlése („Hozhatok egy 42-es méretet a 38-as helyett?”) alapvetően sértheti önértékelését, hiszen durván szembesíti alakváltozásával. Ez azonban korántsem jelenti azt, hogy az ideál-képet nem szabad módosítani. Az eladó meggyőzheti a hölgyet arról, hogy egy másik típusú és méretű ruha sokkal inkább megfelel jelenlegi külsejének. Mindez alapvetően a kommunikáción múlik.

Érdekesség: Johari-ablak (Luft-nyomán).

A harmadik és negyedik tényező: *a személy megbecsülése, a munka elismerése*. Minden embernek szüksége van arra, hogy személyiségét értékesnek tartsák, és hogy munkáját elismerjék. E „simogatási egységek” (strokes) nélkül senki sem érzi jól magát.

Az ötödik tényező: *Érosz és szex*. Az Érosz (emberek közötti jó kapcsolat) tekintetében egymást kiegészítő, megértő társak esetében hasonló az érdeklődési kör, jó barátoknak, vitapartnereknek tartják egymást, azonban ha a szexuális területen nincs minden rendben, mindkettőjük önértékelése sérülhet. És persze fordítva is így van.

Ha partnerségről van szó, egyaránt szükséges a jó emberi kapcsolat és a szex is. Ha bármelyik téren hiány mutatkozik, fellép a nem-OK-állapot. (Ennek a tényezőnek a szempontjából különösen fontos, elengedhetetlen az őszinte és becsületes kommunikáció!)

Az önértékelés diagramja:



Gyakorlat:

1. Pozitív gondolkodásúak vagyunk-e?³

Állítás	nem igaz	néha igaz	többnyire igaz	mindig igaz
1. Mindenkihez nagyon közel érzem magam.	1	2	3	4
2. Szívem mélyén meg vagyok róla győződve, hogy semmilyen bajom nem eshet.	1	2	3	4
3. Az emberek többsége nem érdemli meg, hogy törődjenek velük.	1	2	3	4
4. Mindenkiben megbízom.	1	2	3	4
5. Végső soron csak magamban bízhatok.	1	2	3	4
6. Amit az ember igazán akar, az teljesül.	1	2	3	4
7. Bizonyos dolgokat nagyon hamar megtudok kedvelni.	1	2	3	4
8. Nincsenek ellenségeim.	1	2	3	4
9. Megbízni valakiben jó dolog, de még jobb az ellenőrzés.	1	2	3	4
10. Másokkal való érintkezéseimben őszinte vagyok.	1	2	3	4
11. Senkit sem engedek túl közel magamhoz.	1	2	3	4
12. Nem érdekel, mi lesz holnap.	1	2	3	4
13. Csak abban bízom, akit nagyon jól ismerek.	1	2	3	4

³ Szintay I., 54.o.

14. Rögtön megérezem, ha valaki rosszindulatú velem.	1	2	3	4
15. Még azt az embert sem lehet igazán rossznak nevezni, aki éppen rosszat cselekszik.	1	2	3	4
16. Mindenkit meg lehet vásárolni.	1	2	3	4
17. Nem mindig jön borúra derű.	1	2	3	4
18. Az emberek törvények nélkül is jól ki tudnának jönni egymással.	1	2	3	4
19. Meg vagyok róla győződve, hogy még a barátaim is rossz híreket keltenek.	1	2	3	4
20. Az idegenek iránt elfogulatlan vagyok.	1	2	3	4
21. A bírálatot el tudom fogadni.	1	2	3	4

Értékelés: Pozitív gondolkodásúak vagyunk-e?

A típus		B típus		C típus	
kérdés	pontszám	kérdés	pontszám	kérdés	pontszám
1.		2.		3.	
7.		4.		5.	
10.		6.		9.	
14.		8.		11.	
17.		12.		13.	
20.		15.		16.	
21.		18.		19.	
összesen:		összesen:		összesen:	

A-típus: az optimista

Az A-típusú ember az élet és embertársai iránt pozitív beállítottságú. Optimizmusuk hatása alatt azok sem tudják kivonni magukat, akik az életnek mindig csak a negatív oldalát látják. Rugalmas gondolkodásúak, érdeklődnek minden iránt, nagyon tudnak lelkesedni és a kihívások előtt sem zárkóznak el. Munkahelyi problémáik általában nincsenek, mert jól lehet együttműködni velük. Megértőek, és nagyon jól tudnak alkalmazkodni másokhoz. Rossz napokon sem veszítik el kedvüket és pozitív magatartásukat. Pozitív gondolkodásuk mellett azonban nem tévesztik szem elől a realitást sem. Például nagyon jól tudják, kitől kell őrizkedniük.

B-típus: a kékszemű

A kékszeműek nem olyannak látják a világot, amilyen, hanem amilyennek látni szeretnék. Mindent rózsaszínben látnak! Noha korlátlan pozitív életfelfogással az angyalok oldalán állnak, egy kissé túlzásba esnek. Mindenkit jó embernek hisznek. Nem

veszik észre, hogy az emberek – sajnos – gonosz cselekedetekre is képesek. A kékszeműek gondolják végig, hogy az emberi lét árnyoldalait miért tagadják oly makacsul! Lehetséges, hogy életük folyamán valaha akkora fenyegetettséget éltek meg, hogy azóta félnek tudomásul venni, hogy rossz emberek is vannak?

C-típus: az embergyűlölő

E típusról sok mindent el lehet ugyan mondani, de azt nem, hogy pozitív beállítottságúak volnának. Nincs jó véleményük senkiről, és ezért nem is hagynak senkit sem érvényesülni. Olyan emberek, akik ha meglátnak egy hajszálat a levesben, már csak azt látják, a levest nem. Elképzelhető-e, hogy az ilyen gyanakvással teli, a világot lekezelő magatartásnak komoly okai is lehetnek? Tartsanak alapos önvizsgálatot, mi lehet az oka viselkedésüknek! Ez nem csak a baráti kör bővülését eredményezheti, hanem önmagának is életörömet szerezhethet.

Jól lehet-e kommunikálni velünk? ⁴

Állítás	nem igaz	néha igaz	többnyire igaz	mindig igaz
1. Ha másokkal beszélgetek, gondolataim gyakran elkalandoznak.	1	2	3	4
2. Amikor esténként az asztal körül ülünk, az órák repülnek, mintha percek volnának.	1	2	3	4
3. Ha egy idegennel együtt kell lifteznem, feszélyezve érzem magam.	1	2	3	4
4. Véleményem elmondásában nem hagyom magam korlátozni.	1	2	3	4
5. Figyelmesen tudok meghallgatni másokat.	1	2	3	4
6. Nehezemre esik, hogy ellentmondjak másoknak.	1	2	3	4
7. Partnerségünk helyreállítása érdekében gyakran kellemetlen vitába bonyolódunk.	1	2	3	4
8. Mondataimat gyakran kezdem így: „Igen, de...”	1	2	3	4
9. Csak nehezen tudok szótlán maradni.	1	2	3	4
10. Veszekedés közben hajlamos vagyok a mélyütésekre.	1	2	3	4
11. Vitáim rendszerint megnyugtató módon fejeződnek be.	1	2	3	4
12. Nehezemre esik kimondani, mit gondolok valójában.	1	2	3	4
13. Néha nagyon sértő módon vitatkozom.	1	2	3	4
14. Jól meg tudok érteni másokat.	1	2	3	4
15. Feszélyez, ha mások előttem sírnak.	1	2	3	4
16. Jó oktató válna belőlem.	1	2	3	4
17. Vita esetén inkább az „Én”, nem a „Te” szóval kezdem a mondatomat..	1	2	3	4
18. Ha másokkal beszélgetek, szeretek gyorsan a tárgyra térni.	1	2	3	4
19. Gyakran van az az érzésem, hogy mondanom kellene valamit, de nem tudom, mit.	1	2	3	4
20. Még ha nincs is igazam, olyan határozottan képviselem az álláspontomat, hogy másokat is képes vagyok elbizonytalanítani.	1	2	3	4

⁴ Szintay I., 56.

Értékelés: Jól lehet-e kommunikálni velünk?

A típus		B típus		C típus	
kérdés	pontszám	kérdés	pontszám	kérdés	pontszám
3.		1.		2.	
6.		4.		5.	
9.		8.		7.	
12.		10.		11.	
15.		13.		14.	
19.		17.		16.	
		20.		18.	
összesen:		összesen:		összesen:	

A-típus: a harmónia keresése konfliktusokat teremt

Az e csoportba tartozóknak problémáik vannak partnerükkel. Különösen az esik nehezükre, hogy partnerük negatív érzéseiről elbeszélgessenek vele. A problémák elől való kitérés, ill. a nem megfelelő beszédmodor azt eredményezi, hogy az illető vagy alá- vagy túlbecsüli partnere érzelmeit. Emiatt állandósulnak a konfliktusok. Ne riadjanak vissza a helyzet tisztázásától! Ha szóban nem megy, levelet is írhatnak!

B-típus: 1-2-3 – Kié a hatalom?

Ha az ebbe a csoportba tartozóknak problémájuk van a partnerükkel, annak hatalmi konfliktus az oka. A viták célja ilyenkor a pillanatnyi erőviszonyok tisztázása. A vitapartnerben mindig az az érzés marad, hogy nem értik meg és véleményével alul marad.

C-típus: a jó beszédkultúra mindennél többet ér

Az e csoportba tartozók játszi könnyedséggel tudják elérni másoknál a termékeny véleménycserét, és könnyen tudnak érzelmi kapcsolatokat létrehozni. arra is képesek, megértessék a probléma lényegét és meg is oldják azokat!

Ha vitára kerül a sor, célratörően viselkednek, de sohasem bántanak meg senkit. Ha szükséges, kellően rugalmasak is tudnak lenni, képesek revideálni nézeteiket.

3. Hogyan dolgozzuk fel belső feszültségeinket? ⁵

Állítás	nem igaz	néha igaz	többnyire igaz	mindig igaz
1. Gyorsabban és hangosabban beszélek, mint mások.	1	2	3	4
2. Amikor nagyon jó hangulatban vagyok, legszívesebben mindent megvásárolnék, amit látok.	1	2	3	4
3. Olyan helyzetekben, amikre mások izgatottan reagálnak, én ólmos fáradtságot érzek.	1	2	3	4
4. Könnyen magamra vonatkoztatok bármit.	1	2	3	4
5. Gyakran csak nehezen tudom magamat valamire rábírn.	1	2	3	4
6. Néha olyan boldog vagyok, hogy legszívesebben énekelnék és táncolnék örömben.	1	2	3	4
7. Nem nagyon látszik rajtam, hogy hogyan érzem magam.	1	2	3	4
8. Gyakran agyonhajszoltnak érzem magam.	1	2	3	4
9. Hajlamos vagyok arra, hogy mások szavába vágjak.	1	2	3	4
10. Mások közömbösnek tartanak.	1	2	3	4
11. Bármilyen szituációban el tudok aludni.	1	2	3	4
12. Hajlamos vagyok billegni az egyik lábamon.	1	2	3	4
13. Vannak napok, amikor nem lehet velem komolyan beszélni.	1	2	3	4
14. Gyakran annyira elmerülök a gondolataimban, hogy észre sem veszem, hogy mi történik körülöttem.	1	2	3	4
15. Néha olyan jól érzem magam, hogy akár több éjszakát is át tudnék dolgozni.	1	2	3	4
16. Kellemetlen feszültséget érzek, ha beszélgetések közben szünet áll be.	1	2	3	4
17. Ha jó formában vagyok, egy egész társaságot szóval tudok tartani.	1	2	3	4
18. Néha ok nélkül kimerültnék és kiegészítettnek érzem magam.	1	2	3	4
19. Néha annyira fel vagyok dobva, hogy féléber állapotban fetrengök az ágyban, nem tudok aludni.	1	2	3	4
20. Ha valami nem sikerül azonnal, idegesen reagálok.	1	2	3	4

⁵ Szintay I. 29. o.

21. Általában nem érzékelem a korlátaimat.	1	2	3	4
--	---	---	---	---

Értékelés: Hogyan dolgozzuk fel belső feszültségeinket?

A típus		B típus		C típus	
kérdés	pontszám	kérdés	pontszám	kérdés	pontszám
2.		1.		6.	
3.		4.		8.	
9.		5.		10.	
11.		7.		14.	
12.		13.		15.	
16.		17.		18.	
21.		19.		20.	
összesen:		összesen:		összesen:	

A-típus: a gőzkazán

Csak ritkán érzik jól magukat az ebbe a csoportba tartozó emberek. Állandó izgalom hatása alatt állnak, és ez még akkor is igaz, ha nincsenek tudatában ennek. Ezek a helyzetek problémát okoznak nekik és ahelyett, hogy lassan lecsillapodnának, egyre idegesebbek lesznek, nem veszik észre, hogy környezetük már régen túllépett az adott problémán, helyzeten.

B-típus: a béna

Minden energiájukat arra kell fordítaniuk, hogy ne váljanak izgatottá! A tudatalatti erőfeszítésnek az a következménye, hogy visszahúzódnak minden kezdeményezéstől és kedvetlenné válnak. Kívülről gyakran nyugodtnak, érzelemnélkülinek és távolságtartónak látszanak. Ha ki tudják deríteni, hogy mi okozza legbelül ezt a folyamatot, miért fojtják el azokat az izgalmakat is, amelyek kellemesek is lehetnének, talán sikerül életminőségükön jelentősen javítani.

C-típus: a túlbuzgó

Az idetartozók korlátlanul kiélik izgalmaikat. Ha lendületbe jönnek, szinte alig lehet leállítani őket. Ám gyakran nem veszik észre, hogy túlfeszítették a húrt. Ilyenkor környezetük már csak közönséget jelentenek nekik, valódi kapcsolat már nem létesíthető velük. Jót tenne, ha néha lazítanak!

III. Asszertivitás és kommunikáció

„Senki sem tud kisebbségi érzést kelteni benned a beleegyezésed nélkül!”
(E. Roosevelt)

III.1. Az asszertivitás fogalma

Az asszertivitás (önérvényesítés) egy olyan tudatos viselkedésforma megválasztása, amelyben az ember kialakítja magában azt a tudatos belső erőt, rendet, melynek segítségével az egyenrangúság alapelvét szem előtt tartva képviselni tudja magát a kapcsolataiban, érvényesíteni tudja magát a kommunikációjában.

Az asszertivitás kialakítása önmagunkban olyan helyzetekben is segítségünkre lehet, melyek környezetünket hátrányosan befolyásolják, megakadályoznak bennünket abban, hogy önérvényesítően viselkedjünk. Ilyenek például a betegségek, a testi fogyatékoság, közeli hozzátartozónk elvesztése, válás, munkahelyi elbocsátás stb. Az asszertivitás és a vele szorosan összefüggő önbecsülés nagy segítségünkre lehet a bizonytalanság és a változás körülményei között, illetve válsághelyzetekben egyaránt.

Az önkifejezés (asszertivitás) megértésének egyik módja⁶, ha úgy szemléljük, mint az intim szféra megvédésének és a többiekre, valamint a társadalomra gyakorolt kihatásnak nem romboló módját. Az asszertivitás meghatározásának hasznos és gyakori módja, hogy azt az agresszió és a behódolás közötti skálán helyezzük el, és azokkal állítjuk szembe (lásd az alábbiakban).

Az alábbiakban néhány olyan szituációt mutatunk be, melyek túlzónak tűnnek, de kitűnően demonstrálják a háromféle viselkedési mód közötti különbséget.

A behódoló viselkedés

Azok, akik általában behódolóan viselkednek, nem veszik figyelembe saját szükségleteiket és jogaikat. Ezt sokféleképpen tehetik.

Sok engedékeny ember nem fejezi ki őszintén érzelmeit, szükségleteit, értékeit és problémáit sem. Másoknak lehetővé teszik, hogy megsérthessék intimszférájukat, megtagadhasák jogaikat és figyelmen kívül hagyhasák szükségleteiket. Ezek az emberek ritkán közlik vágyaikat, pedig sok esetben ez minden, amire szükségük volna, ha szeretnék azokat elérni.

Más behódoló személyek kifejezik ugyan szükségleteiket, de olyan mentegetődzően és bátortalanul, hogy nem veszik őket komolyan. Mindenféle minősítő kifejezésekkel tűzdelik meg mondanivalójukat, mint például „tulajdonképpen azonban nekem egyáltalán nem számít semmit” vagy „de csak tegye, amit jónak lát.” Néha azt hiszik, világosan beszéltek, amikor üzenetüket akaratlanul oly mértékig kódolták is, hogy a másik nem is érti, mit akarnak velük. Az olyan nem-verbálisok, mint a vállvonogatás, a szemkontaktus elmaradása, a túlzottan lágy hang, a tétovázó beszéd és más tényezők alááshatják az igény kifejezésre jutását vagy éppen az intim szféra védelmét.

Egy családi összejövetelel például mindenki megállapodott, hogy az ezüstneműt és az edényeket beteszik a mosogatóba, így este a mamának kevesebb időt kell a konyhában töltenie. Amikor valaki ottfélejtette az asztalon a tányérját, a mama megcsinálta helyette. Egy hónap múlva a mama már megint rendszeresen takarította az asztalt mindenki helyett. Bár ő maga még nem volt tudatában, módszeresen arra képezte ki családját, hogy minden megállapodásukat hagyják figyelmen kívül.

⁶ Robert Bolton, 85–89. o.

Vannak emberek, akik szinte megrögzötten arra bátorítanak másokat, hogy kihasználják őket. Olyan dolgokat kínálnak fel, ami kapcsolataikat rendkívül egyoldalúvá teszi, ily módon is biztosítva, hogy mások mindig meg fogják sérteni jogaikat és figyelmen kívül fogják hagyni igényeiket.

A behódoló személy azt közli: „Nem számít. Kihasználhatsz engem. Szinte mindent elviselek tőled. Az én szükségleteim nem számítanak, jelentéktelenek – a tiéd a fontos. Az én érzéseim lényegtelenek; a tieid számítanak. Az én gondolataim értéktelenek; csak a tiednek van jelentősége. Nekem nincsenek jogaim, de természetesen neked vannak. Bocsásd meg, hogy élek.”

A behódoló személy híján van az önbecsülésnek, viselkedésmódja azonban a másik személy megbecsülésének hiányát is mutatja. Azt fejezi ki, hogy a másik túl gyenge ahhoz, hogy a konfrontációt kezelni tudja és a kötelezettségek rá eső hányadát vállalja.

Az emberek nagy többsége egy szót sem ejtene ki a száján, hogy saját személyiségi jogait megvédje, vagy szükségleteinek érvényt szerezzen. Úgy tűnik, az alárendelt viselkedés életformája lett a lakosság java részének.

Az agresszív viselkedés

Az agresszió kifejezést a „valamivel szemben fellépni” vagy „az ártás szándékával fellépni” értelemben használom.

Az agresszív személy mások kárára juttatja kifejezésre érzelmeit, igényeit és gondolatait. Szinte mindig nyer a viták során. Beszélhet hangosan és lehet durva, szarkasztikus, vagy éppen becsmérlő. Lekicsinylően nyilatkozhat tisztviselőkről és pincéerekről a gyenge kiszolgálás vagy hasonló miatt, uralkodhat az alárendelteken és családtagjain és ragaszkodhat hozzá, hogy övé legyen az utolsó szó joga.

Az agresszív személy jellemzően így gondolkodik: „Ezt akarom; amit te akarsz, annak kisebb a jelentősége – vagy egyáltalán nincs is.”

Az asszertív viselkedés

Az asszertív személy olyan kommunikációs módszereket alkalmaz, melyek lehetővé teszik, hogy megtarthassa önbecsülését, kereshesse a boldogságot és egyben szükségleteinek kielégítését is, ugyanakkor pedig megvédhesse a jogait és intim szféráját anélkül, hogy más embereket kihasználna vagy fölöttük uralkodna. Az igazi asszertivitás egyfajta létezési mód a világban, mely megerősíti valakinek a saját, egyéni értékét és méltóságát is, miközben megerősíti és segít fenntartani a mások értékét is.

Az asszertív személy kiáll saját jogaiért és közvetlenül juttatja kifejezésre saját, személyes igényeit, értékeit, problémáit és gondolatait is. Miközben pedig saját igényeinek érvényt szerez, nem sérti meg mások jogait, illetve nem lép be mások intim szférájába. De minden esetben a szituációtól függően érvényesíti akaratát.

Példák a három reakciótípusra

A legkönnyebb úgy megkülönböztetni a behódoló, agresszív és asszertív reakciókat, hogy megnézzük, melyik milyen reakciótípust vált ki egy konkrét helyzetben.

Miután elolvasta a következő szituációt és az egyes reakciókat, osztályozza őket aszerint, hogy alapvetően behódoló, asszertív vagy agresszív jellegűek. Az első helyzetben bejelölöm a megfelelő típust.

1. SZITUÁCIÓ: *Egy zsúfolt moziban a mögöttünk lévők állandóan hangosan beszélnek, ezzel elvonják figyelmünket a darabról és nem tudjuk élvezni az előadást. A mozi annyira zsúfolt, hogy nem tudunk máshová ülni.*
 - A. reakció: behódoló magatartás – Nem mondunk semmit és csendben ülünk tovább.
 - B. reakció: agresszív magatartás – Megfordulunk és rájuk förmedünk: „Nem tudnak tekintettel lenni másokra? Ha nem fogják be azonnal a szájukat, hívom az ügyelőt, és kidobatom magukat innen.”
 - C. reakció: asszertív magatartás – Megfordulunk, ránézünk egyenesen, a beszélgetőkre és így szólunk: „Az Önök beszélgetése megakadályozza, hogy élvezhessük az előadást.”

Gyakorlat:

Milyen magatartásmintát követnek az alábbi szituációra adott válaszok?

2. SZITUÁCIÓ: *Az iskolaigazgató gyakran tesz bejelentést a hangosbeszélőn át, és ezzel szükségtelenül megszakítja Kovács tanár úr óráját.*
 - A. reakció – Kovács tanár úr így szól: „Amikor Ön valamilyen bejelentést tesz az óra kellős közepén a hangosbeszélőn, frusztrálnak érzem magam, mivel az előadásom félbeszakad.”
 - B. reakció – Kovács tanár úr dühös, és arra gondol, milyen érzéketlen az igazgató. Kovács tanár úr azonban megtartja magának érzéseit.
 - C. reakció – Kovács tanár úr így szól az igazgatóhoz: „Micsoda ember maga, aki egész álló nap üzeneteket küldözget a hangosbeszélőn? Nem tudja jobban megszervezni magát, hogy egyszerre közöljön mindent, ami eszébe jut? Ha olyan nagy pedagógusnak vallja magát, inkább sokszorosítva terjessze közleményeit!”

III.2. Asszertivitás a kommunikációban⁷

Az önkifejezés egyik legeredményesebb módja a három részből álló asszertív üzenet:

- a megváltoztatandó **viselkedés** ítéletet nélküli leírása,
- az asszertív személy **érzelmeinek** kinyilvánítása,
- és a másik viselkedése által az önkifejezőre gyakorolt, konkrét és megfogható **hatás** tisztázása.

Ezen üzenetek keretbe foglalása során az önkifejező váratlanul egy önfelfedező úton találja magát, melynek során sokat megtud magáról.

Az asszertív üzenetek felépítése

Ha valaki behatol életterünkbe, azt akarjuk, hogy távozzon onnan. E célból asszertív üzenetet küldünk, hogy megváltoztassuk annak a viselkedését, aki betolakodott személyes territóriumunkba.

⁷ Robert Bolton, 99-101. o.

Ha a másik behatol az én intim szférámba, az áll érdekeemben, egyszersmind leginkább a társadalom érdekében is, hogy oly módon konfrontálódjak vele, hogy a viselkedésmód megváltozzék, és ő tiszteletben tartsa az én életterem jogos határait. Az én részemről nem manipulatív, nem jelent irányítást, ha az önmagam megvédéséhez rendelkezésre álló, leginkább hatékony és humánus eszközöket veszem igénybe.

A hatékony asszertivitást a dominancia nélküli határozottság jellemzi. Erőteljesen védelmezi saját életterünket, miközben határozottan visszautasítja, hogy a behatoló megsgyéjére lépjen. Ezért van az, hogy a három részből álló üzenet nem tartalmaz semmiféle megoldást. A másikon múlik, hogy kitalálja, hogyan tudja legjobban elhagyni a területemet. Ezeknek az üzeneteknek a címzettje rendszerint olyan problémamegoldással jelentkezhethet, ami egyrészt megőrzi önbecsülését, másrészt pedig eleget tesz az én igényeimnek is.

Amikor azt akarom, hogy a másik módosítson viselkedésén, mely az én életteremre nézve tovakodó, az általam használt módszernek a következő kritériumokat kell kielégítenie:

1. Nagy a valószínűsége, hogy a másik változtatni fog problémás viselkedésén. Azaz a módszer hatékony legyen az életterem megvédésében.
2. Kicsi a valószínűsége, hogy én is be fogok hatolni a másik életterébe.
3. Kicsi a valószínűsége, hogy a másik önbecsülését csökkenteni fogom. Miközben nem irányíthatom, hogyan reagál majd az általam mondottakra a másik, magamat fegyelmezni tudom, hogy ne használjak hibáztató, letorkolló vagy egyéb pejoratív nyelvet.
4. Kicsi annak a kockázata, hogy kárt okozok a kapcsolatnak. Természetesen ha egy kapcsolat nagyon törékeny, még a legtapintatosabb önkifejezés is véget vethet neki. Törékeny kapcsolatoknál azonban az engedelmesség gyakran ugyanannyira veszélyes a kapcsolatra, mint az asszertivitás, vagy még veszélyesebb. A legegészségesebb kapcsolatok esetében a hatékony asszertivitás a kapcsolatot hosszú távon csak megerősíti. Általában kötő tényező érett emberek között.
5. Kicsi a kockázata, hogy csökkentem a motivációt.
6. Kicsi a valószínűsége, hogy a védekező beállítottság kártékony szintet ér el. Az asszertív üzenet kifejezhető olyan módokon, amelyeknél nem valószínű, hogy a másikban túlzott defenzivitást provokál. És a defenzivitást csökkentő módszerek használhatók olyankor, ha a másik komolyabb stresszt tapasztal.

A három részből álló asszertív üzenet eleget tesz a fenti kritériumoknak. A bántó viselkedés ismertetésével indul, tartalmazza a mi életünkre nézve jelentkező következmények leírását és azt is, hogyan érzünk az említett következményeket illetően. Az üzenet minden egyes része jelentős az önkifejezés sikerének szempontjából.

Az asszertivitás begyakorlásakor rendszerint hatékonyabb üzeneteket tudunk küldeni, ha a következő formulát vesszük igénybe: „*Amikor te (ítélettől mentesen megállapítja, milyen viselkedésről van szó), én úgy érzem (saját érzelmeit nyilvánítja ki), mivel (a saját életére gyakorolt hatást teszi egyértelművé).*”

Az asszertív üzenet három részét a lehető legtömörebben közöljük egyetlen mondatban. Egy családban például a két gyerek gyakran készíti a pudingot, viszont nem rakják utána rendbe a konyhát. Anyjuk a következő üzenetet küldi nekik:

Viselkedés Ha nem teszitek rendbe utána az asztalt,

Érzelmek nagyon felbosszantotok,
 Hatások mert még több munkát csináltok nekem.

Tartózkodjunk az ítéletalkotástól a megfogalmazásban! Inkább specifikus, mint homályos kifejezésekkel ismertessük a viselkedést! Egyes asszertív üzenetek pontatlanok. A fogalmazás inkább általános, mint specifikus; a másik nem tudja pontosan, mire gondolunk. Ha az asszertív üzenetünk nem írja le pontosan a másik viselkedését, valószínűtlen, hogy igényeinknek érvényt tudjunk szerezni.

A viselkedés specifikus leírása	A viselkedés homályos leírása
Amikor nem hányod el a havat iskolába menet előtt a kocsifelhajtóról...	Amikor nem végzed el a ház körüli feladatokat...
Amikor ezen a héten már harmadszor jön késve dolgozni...	Amikor nem veszi figyelembe a vállalati irányelveket...
Ha nem vagy kész fél 8-ig a reggeli indulásra...	Ha a reggelid fölött üldögélsz...

Tartózkodjunk a megfogalmazásban:

- következtetések levonásától (**annyira unatkoztál** – ma sokat beszéltél a megbeszélésen)
- általánosításoktól („soha, mindig, állandóan”)
- káromkodástól
- elítélő szavakat tartalmazó leírásoktól (ha **eldugod** a konzervnyitót – ha nem a helyére teszed vissza)
- a hosszas leírásoktól.

Az asszertivitás nem azt jelenti, hogy kerüljük el mások értékrendjének befolyásolását. Hanem azt, hogy az értékrendi kérdésekben a háromrészes asszertív üzenet sosem helyénvaló (tulajdonképpen a harmadik részt soha nem is tudjuk teljessé tenni, hiszen sosem tudjuk biztosan, milyen konkrét hatással van a másik viselkedése a mi életterünkre).

A másik probléma az, hogy amikor asszertív üzeneteket küldünk, a hatás másra irányul, és nem az asszertív személyre. Az a hatás fontos, ami ránk irányul. Ne próbálkozzunk meg egy harmadik fél helyett asszertív üzeneteket küldeni. Bízunk ezt órá! Ha a bántó, sértő módon fellépő nem a mi területünkre tolakszik be, nem küldhetünk érvényes, három részből álló asszertív üzenetet.

Amikor asszertív üzenetünket hatékonyan küldjük, testnyelvünk és verbális nyelvünk egymást erősítve harmonizál egymással. Az asszertív testnyelv legfontosabb elemei:

- **Testtartás.** Forduljunk teljesen a másik felé. Álljunk vagy ülünk egyenesen, kicsit előrehajolva, hogy a kellő, de szoros távolságot tartsuk. Mindvégig emeljük fel a fejünket. Lábunk szilárdan legyen a talajon (még akkor is, ha ülünk). Tartsuk

meg mindvégig „nyitott” testhelyzetünket, karunkat és lábunkat ne fonjuk össze vagy tegyük keresztbe.

- **A szemkontaktus:** Nézzünk egyenesen a másik szemébe, amikor igényünknek akarunk érvényt szerezni. Ez is segít közölni a tényt, hogy komolyan gondoljuk, amit mondunk. Célunk nem az, hogy a másikat agresszív bámulással győzzük le. Ha komolyan, állandóan a másik szemébe nézünk úgy, hogy néha alkalmanként félrepillantunk, ez segít közölni célunk intenzív voltát anélkül, hogy agresszívnek tűnnénk.
- **Az arckifejezések:** Arckifejezésünk egyezzen meg üzenetünkkel. Az emberek gyakran mosolyognak, vagy éppen idegesen nevetnek, ha a másikkal közlik, hogy dühösek valami miatt, amit velük csinált. Ez viszont kettős üzenetet eredményez, ahol a mosoly és/vagy nevetés egyenesen aláássa a verbális üzenetet. Sokan nem is tudnak róla, hogy ilyen alkalmakkor mosolyognak. Ha tükör előtt gyakorolunk, vagy szerepjátszó foglalkozás révén kapunk visszajelzést, ez segíthet annak ismeretében, vajon megengedünk-e magunknak nem helyénvaló mosolygást vagy egyéb arckifejezést, ami alááshatja asszertív üzeneteinket.
- **A gesztikulálás.** Vannak, akik ilyenkor merevek és szoborszerűek. Fizikai merevségük csak rontja igényeik érvényesítését. Az üzenet, melyet kellő gesztikulálással hangsúlyozunk, további hangsúlyt kap. Vannak azonban gesztusok, melyek aláássák az igények érvényre juttatását. Különösen kifejező gesztusok vagy bármiféle gesztus túlzott alkalmazása valószínű, hogy elvesz az üzenetből. Az asztal csapkodása és mutatóujjunkkal a másikkra való mutogatás feltehetőleg fokozni fogja a másik defenzivitását. Másrészt a vállvonogatás, beszéd közben szánk valamilyen módon való eltakarása, a fészkelődés, az ékszerekkel való babrálás, egyik lábunkról a másikkra álldogálás, a járkálás és hasonló mozgás jelentős mértékben csökkenti az asszertív üzenet hatását.
- **A hang:** A suttogó, monoton vagy kántáló hang ritkán győzi meg a másikat, hogy hagyja el territóriumunkat. A hangerő, a helyes hangsúlyozás alapvetően meghatározza az üzenetet. Pl.: Tegnap pizzát ettem ebédre. (A különböző szavak hangsúlyozása más-más értelmet ad a mondatnak.)
- **A levegővétel:** Az, hogy legyen elegendő levegőnk, fontosabb a hatékony asszertivitás szempontjából, mint sokan képzelik. Ha kevés levegő van a tüdőkben, mellkasunk kisebb átmérőjű és kevésbé látszunk magabiztosnak. Ugyanakkor, a tüdőkben lévő kevesebb levegő kevesebb energiát eredményez – nekünk pedig minden energiánkra szükségünk van az asszertivitáshoz. A kevés levegő fokozott szorongáshoz vezethet, mely máris leblokkolja az asszertív teljesítményt. Ha az emberek szorongani kezdenek, márpedig ilyen esetben legtöbbször azt teszik, hajlamosak rá, hogy visszatartsák lélegzetüket. Sokaknál az asszertív testnyelv óriási mértékben fokozódik, amikor megtanulják, hogyan helyezték el szilárdan lábukat a talajon, miként tartózkodjanak a görnyedt testtartástól (ami még a légzést is nehezíti), és miként töltsék meg tüdejüket ilyen megnyilvánulások előtt levegővel.
- **Csendben maradni:** Rövid, asszertív üzenetünknek a megfelelő testnyelvvvel való együttes elküldése után álljunk meg! Maradjunk csendben! Hallgatásunk teszi lehetővé a másikkak, hogy elgondolkodjon, mit is mondtunk neki, vagy elmondja, mit gondol az elhangzottakról. A másik első reakciója rendszerint defenzív. Néha a másik ürügyeket hoz fel, néha támad, néha visszavonul. A defenzív reagálást várhatjuk leginkább.

Miközben az asszertív személy testnyelve hatással van a másokra, hatással van őrá magára is. Szerintem azzal, hogy vállamat egyenesen tartom, hátamat úgyszintén, lábam szilárdan a talajon nyugtatom, tüdőmet pedig levegővel töltöm fel, több, belső, asszertív erőforrásra teszek szert. Máris hajlamos vagyok rá, hogy kevésbé szorongjak és kevésbé legyek nyomott hangulatú, viszont annál eltökéltebb és magabiztosabb lehessek.

Gyakorlat:

1. csoportmunka 3-4 fős csoportokban:

- a) Reggelente gyakran megismétlődik, hogy a 10 éves Olivér nem találja valamelyik tankönyvét, füzetét, ezért nem tudnak időben elindulni, édesanyja elkészíti a munkából.

Fogalmazzák meg a 3 típusú viselkedési mód szerint az édesanya reakcióját!

- b) A Munkaügyi Központban a nyilvántartás pontatlansága miatt elfelejtik regisztrálni Önt egy állásinterjúra. Amikor erről tájékoztatják, a cég már döntött a felvételtől, nem hirdetnek meg pótinterjút. A feltételeknek tökéletesen megfelelt volna.

Fogalmazzák meg a 3 típusú viselkedési mód szerint reakciójukat a MK dolgozójával szemben!

- c) Értékeljék a következő helyzetet: Gyuri minden reggel elkészíti munkahelyéről, mert egyedül neveli kamasz fiát, akivel számtalan konfliktusa van. Éjjelente nem tud aludni, ideges, így nem hallja meg telefonja ébresztő jelzését. Azon az estén, amikor főnöke közli vele, ha még egyszer előfordul a késés, fegyelmit kap, ordítva közli a fiával, hogy mindennek ő az oka, ki fogják rúgni a munkahelyéről, elveszítik az otthonukat, egzisztenciájukat. Fia visszakiabál, hogy ő csak próbál élni, de az apja nem hagyja, az is baj, ha otthon van és a számítógép előtt ül, az is, ha zenét hallgat, az is, ha elmegy otthonról.

Hogyan lehetne a problémát asszertív módon megoldani? Szerepjátékban mutassák be a csoportok az apa-fia között lezajló párbeszédet!

2. Háromfős csoportbontásban a fentiek (**Tartózkodjunk a megfogalmazásban**) alapján helyes és helytelen mondatok alkotása életszerű szituációkban. Pl.:

- rossz helyen parkolsz, nem férek melléd a garázsban
- a nők rossz vezetők
- gyakran elkésel a családi vacsoráról
- szükségtelen ruhákat vásárolsz

3. Példák és ellenpéldák megfogalmazása a fentiek értelmében a következő esetre: *Zoltán a héten kétszer jár focizni. Mindkét alkalommal ezen a héten elkésett a közös családi vacsoráról. A felesége, Ágnes felháborodik a második késés alkalmával és ennek hangot ad.*

4. Saját életből merített helyzetek és az azokhoz párosított asszertív hozzáállás megfogalmazása páros gyakorlatban.

5. A gyerek szobája mindig rendetlen, hetente egyszer hozza le a bevitt joghurtos dobozokat, pattogatott kukoricás tálakat, poharakat. Ez a szülőben erős indulatokat kelt, állandóvá válnak a veszekedések. A kérdés az: kinek a territórium a gyerek (kamasz fiú) szobája?

Frontális vita, véleménycsere, megoldási javaslatok.

6. A viselkedés: *Ha használod a kocsimat és nem tankolsz bele...*

Az érzés: *úgy érzem, nem vagy velem korrekt...*

Kézzelfogható hatás: *mert nekem kerül többbe a dolog.*

A fentiek szerinti megfogalmazás gyakorlása a következő szituációkban:

- kölcsönadom a DVD-imet, de nem hozod vissza időben
- mindig várok rád a randin, késve érkezel
- ha kölcsönadom a kerti szerszámaimat, sárosan hozod vissza őket
- nem teszed be a szennyest a szennyestartóba

IV. Az asszertivitás begyakorlása

A viselkedéstudomány kutatói és elméleti szakemberi azt mondják, három, kulcsfontosságú tulajdonság van, mely elősegíti a jobb kommunikációt: a nyíltság, a nem birtokló szeretet és az empátia.

A *nyíltság* azt jelenti, őszinték és nyitottak vagyunk a saját érzelmeinket, szükségleteinket és elgondolásainkat illetően. Makacs visszautasítása annak, hogy hagyjuk, valódi énünk inkognitóban utazzon.

A *nem birtokló szeretet* magában foglalja, hogy a másikat gyámkodástól mentesen és felszabadítólag fogadjuk el, mutassunk iránta tiszteletet és támogassuk.

Az empátia arra a készségre utal, hogy tényleg a saját perspektívájából szemléljük és hallgassuk a másik felet és onnan tudjuk megérteni.

A pszichológus Carl Rogers, az 50-es évek vége felé elméletet állított fel, miszerint e három képesség lényeges a konstruktív kommunikáció szemszögéből. Azóta több mint száz kutatást végeztek már, ami mind Rogers elméletét támasztja alá. A tapasztalati adatok jelzik, hogy a terapeutáknál az említett, kulcsfontosságú beállítódások magas szintje a kliensekkel kialakított, konstruktív kapcsolatokat eredményezett. Az alacsony szintértékek a terapeuta és a kliens közötti, káros kölcsönhatásokhoz kapcsolódnak. További adatok jelzik, hogy az ezeket a képességeket magukénak tudó tanárok jobb teljesítményt képesek kihozni a tanulókból, mint azok, akiknél ezek nincsenek meg. A fent említett tulajdonságokkal rendelkező tanuló pedig valószínű, hogy lényegesen magasabb átlagot ér el, mint társai.

Az ilyen beállítottságú vezetők nagyobb mérvű motivációt és kevesebb ellenállást váltanak ki alkalmazottaikból. Az ezzel a képességgel bíró üzletkötők esetében valószínűbb, hogy elégedettebbek az ügyfeleik és mindez pozitívan tükröződik az eladási forgalomban is. A nyíltság, a nem birtokló szeretet és az empátia kiteljesedő házasságokat és konstruktív szülő-gyermek kapcsolatokat teremt.

A kommunikáció az alapvető beállítódásból, valamint specifikus módszerek és technikák révén jön létre. A kommunikációs technikák csak annyiban hasznosak, hogy megkönnyítik a lényeges emberi tulajdonságok kifejeződését. Az, aki elsajátította már a kommunikáció készségét, de híján van a nyíltságnak, a szeretetnek és az empátiának, szerzett tudását oda nem illőnek vagy éppen károsnak fogja találni. Bármennyire is fontosak, önmagukban a kommunikációs technikák képtelenek kielégítő kapcsolatok összekovácsolására.

Asszertivitás a munkában: Az asszertív készségek segítenek a munkavállalóknak tudatosítani szerepüket és feladataikat a munkahelyükön. Megtanulják, hogy csakúgy, mint a magánéletükben vagy a munkatársi kapcsolataikban, a vezetővel való viszonyukat sem alárendelt pozícióból, hanem az együttműködés és a kölcsönös előnyök alapján kezeljék, miközben elismerik a vezető irányítói szerepét.

Az önérvényesítő magatartás segítségével ki tudnak állni jogaikért, kifejezik igényeiket. Példák:

- megalapozatlan igények visszautasítása agresszió vagy bűntudat nélkül,
- több időt kérnek egy adott feladat végrehajtására,
- visszautasítják az ésszerűtlen követeléseket,
- visszautasítják a túlzott igénybevételt,
- elfogadják a bírálatot.

Irodalom

1. Ch. S. Carver – M. F. Scheier (1998): *Személyiségpszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó
2. V. F. Birkenbihl (2000): *Kommunikációs gyakorlatok*. Budapest: Trivium Kiadó
3. L. Seifert (1994): *Az asszertivitás, avagy az önérvényesítés fejlesztése*. Budapest: Human Telex Kft.
4. S. Gerti – W. Hoffmann (1997): *Ismerje meg önmagát!*. Budapest: Trivium Kiadó
5. Szintay I. (1999): *Vezetéstudomány – Projektmenedzsment*. Miskolc: Egyetemi Kiadó
6. Szintay I. (2000): *Vezetéstudomány*. Miskolc: BÍBOR Kiadó
7. R. Bolton (1989): *A kommunikáció művészete. Hogyan érvényesítsük magunkat, hogyan figyeljünk másokra, és hogyan oldjunk meg konfliktusokat*. Budapest
8. B. Berckhan (2005): *Verbális önvédelem*. Budapest: Bioenergetic Kft.
9. Buda B. (1999): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest: Animula
10. Moss G. (1998): *Az eredményes kommunikáció kézikönyve*. Budapest: Bagolyvár Kiadó
11. Peel M. (1999): *Kommunikációs készségek fejlesztése*. Budapest: Trivium Kiadó
12. Rosengren K. E. (2004): *Kommunikáció*. Budapest: Typotex
13. Sherman J. (2002): *Csináld!*. Budapest: Bagolyvár Könyvkiadó
14. Szabó K. (2002): *Kommunikáció felsőfokon*. Budapest: Kossuth Kiadó
15. M. Eyxenk – M. T. Keane (2003): *Kognitív pszichológia*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó