

ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ



ASSZERTIVITÁS JELENTÉSE

Az asszertivitás vagy asszertív kommunikáció olyan tanulható kommunikációs készség, viselkedési vagy gondolkodási mintázat, amelynek során a kommunikáló személy magabiztosan, a saját érzéseit, igényeit, szükségleteit tudatosítva, ezeket őszintén felvállalva tud megnyilvánulni érzelmileg nehéz szituációban is (tisztá önkifejezés).

Egyúttal képes arra is, hogy meghallgassa, felfedezze és megértse a másik fél érzéseit, igényeit, szükségleteit is (aktív figyelem, értő figyelem).



ASSZERTÍV ATTITŰD

Az **asszertivitás** a leghatékonyabb együttműködési mód.

Azt jelenti, hogy valaki akkor is kiáll a véleményéért, ha ez sokaknak nem fog tetszeni, esetleg mások lojalitását elveszíti.

Az asszertív ember mindenkinek a határait, képességeit figyelembe veszi, mielőtt megfogalmaz egy kérést. Ő nem az az alkat, aki szívatós melót ad, mert te vagy a gyakornok, hanem azt nézi, mi a legjobb a cégnek és neked.

Az asszertív ember önérvényt tesz, de nem mások kárára, hanem mindenki javára.

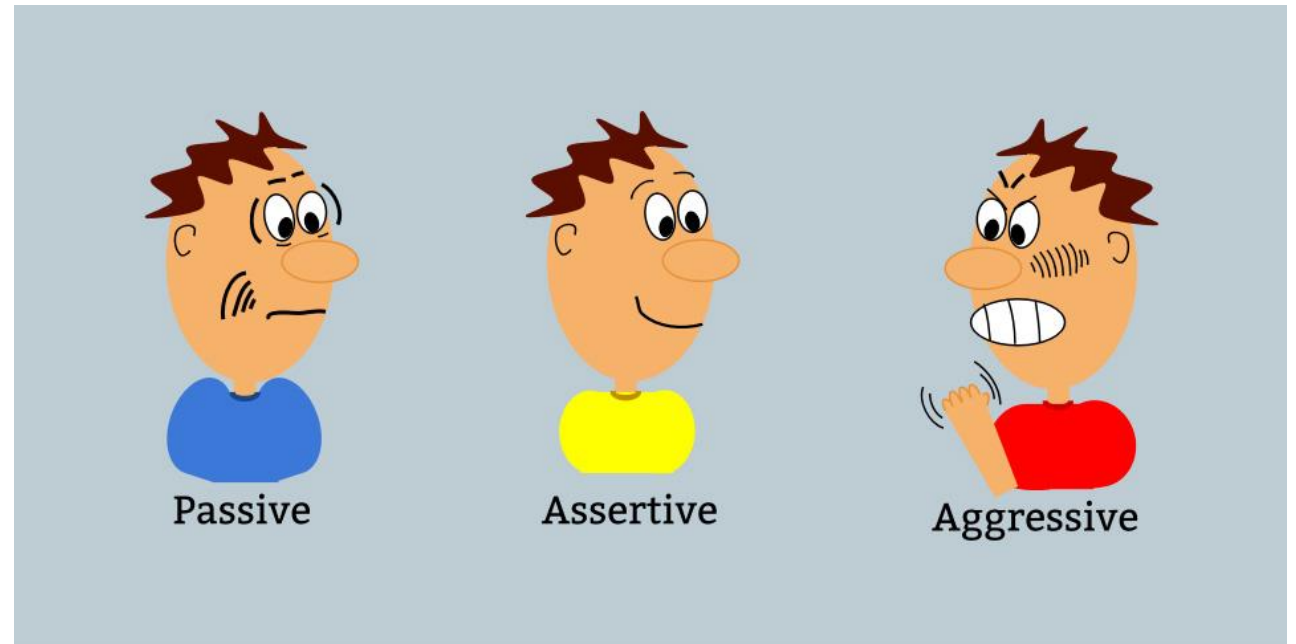


ATTITŪDOK

A passzív ember magába folytja a véleményét, kifelé mosolyog, belül pedig forrong. Elfojtja az érzéseit, a véleményét, alárendeli magát a másoknak, és dolgozik éjt nappallá téve.

Az agresszív ember mindent kikér magának. Őt nem lehet bent tartani túlórázni akarata ellenére, ő viszont bárkin átviszi az akaratát, minden határt átlépve. Módszeresen rendre utasít, irányít másokat és fitogtatja a hatalmát.

És végül ott van még a manipulatív ember, aki könnyen megnyer magának mindenkit, és ezt a maga javára használja. Önérvényesítési eszközei: kiskapuk, kapcsolatok, hízelgés és sugalmazás.



ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ



Az asszertív kommunikáció azt jelenti, hogy

1. képesek vagyunk tisztán, határozottan, egyértelműen képviselni a saját érdekeinket, igényeinket,
2. képesek vagyunk meghallgatni, meghallani és megérteni a másik fél valódi érdekeit és igényeit,
3. kapcsolatot tudunk építeni embertársainkkal úgy, hogy az előző két pontot, tehát a tiszta érdekérvényesítést és az értő meghallgatást az adott helyzetnek megfelelően alkalmazzuk,
4. nehéz helyzetekben, érdekütközések esetén olyan megoldásokat keresünk, amelyekben mindkét fél nyertesnek érezheti magát.

ASSZERTÍV EMBEREK

Az asszertív emberek gyakran rendelkeznek az alábbi jellemzőkkel:

- Szabadon kifejezik érzelmeiket, gondolataikat, vágyaikat.
- Képesek „kielégítő emberi kapcsolatok kezdeményezésére és fenntartására”
- Ismerik a jogaikat.
- Képesek kontrollálni dühüket. Ez nem azt jelenti, hogy elnyomják azt, hanem hogy képesek róla tárgyilagosan beszélni.
- „Az asszertív emberek ... képesek kompromisszumot kötni ahelyett, hogy mindig saját fejük után mennének ... és jellemzően jó az önértékelésük.”
- Az asszertív emberek úgy lépnek barátságba valakivel, hogy elvük: „Ígényeim számítanak. A Te igényeidre is számítok.”



GYAKORI HIBÁK

Gyakori hibák az asszertív kommunikációban:

Attól, hogy így kezdesz egy mondatot: *“Azt érzem, ...”*, egyáltalán nem biztos, hogy az érzéseidről fogsz beszélni. Ez például nem az érzéseidről szól: *“Azt érzem, nem vagy jó hallgatóság.”* De ez sem, hogy *“Kihaszználva érzem magam.”*

Ha a megoldásod nem elég konkrét, csak a másoknak okozol vele fejtörést. Például ha azt mondd, *“Keressünk valakit, aki felveszi a telefont a megbeszélés alatt!”* kevésbé konstruktív, mintha azt mondd: *“Beszéltem Gizikével, elvállalja, hogy felveszi a telefonokat, amíg mi értekezünk.”*



GYAKORI HIBÁK

Ha papagájként visszamondod, amit a másiktól hallasz, van rá esély, hogy felidegesíted. Csak azt mondd vissza, amit ő fontosnak gondol, és azt is inkább a saját szavaiddal!

Ha állandóan megpróbálsz kitalálni, hogy a másik mit érezhet, és arra folyton rákérdezel, akkor a másik fölteheti a kérdést: *„Most terapisz?”* Találd meg az érzések megajánlásának helyét és idejét!

Attól, hogy tanultál egy énközlési folyamatot, ne használd úton-útfélen, mert ismerőseid agyára fogsz menni. Ha állandóan ilyen lépésekben beszélsz, nem leszel hiteles, és a beszélgetéseid annyira lesznek természetesek és gördülékenyek, mint egy négyszögletes kerék.

