

## Balogh Anita: Asszertív kommunikáció a gyakorlatban

Az előadó először is felelevenítette a kommunikáció alapvető fogalmait: az adó kezdeményezi a kommunikációt, amely egy csatornán keresztül eljut a vevőhöz, aki kódolja az üzenetet. Alapvető dolog, hogy nem lehet nem kommunikálni. A folyamat dinamikus és kölcsönös, melyet meghatároznak a gyerekkori mintáink. Ezeket befolyásolja a neveltetés és a szocializáció, a kapcsolataink, a sikereink és a kudarcaink, és még a nemünk is (a férfiaknál jobban elfogadott az agresszív minta).

Az asszertivitás győztes-győztes helyzetet feltételez, ami nem jelent mást, mint hogy mindkét fél jól jár a kommunikáció során. Magabiztosan és egyenesen kommunikálunk más emberekkel, képesek vagyunk mások tudtára adni, hogy mit szeretnénk és mit nem, és mindezt nyugodt hangnemben. Kifejezzük, hogy mit tudunk elfogadni és mit nem, illetve el tudjuk dönteni, elmondjuk-e másoknak a gondolatainkat és az érzéseinket. Fontos, hogy konfliktusban vállaljuk az érzéseinket, és azt, amit mi akarunk, és ezt ki is fejezzük a kommunikációs partnerünk számára. Elfogadjuk a bírálatot, a kritikát, és nem érezzük azt, hogy bizonyítanunk kell másoknak, de elvárjuk, hogy megfelelően bánjanak velünk. Asszertív kommunikációban világosan meghúzzuk a határainkat. Jogunkban áll megvédeni magukat mások rosszindulatával szemben, de ugyanakkor nyitottak vagyunk mások véleménye, nézetei iránt, el tudjuk fogadni azokat. Nem akarunk uralkodni mások felett, nem vagyunk agresszívak. Döntéseket hozunk, amelyekért vállaljuk a felelősséget. Ha nem úgy alakulnak a dolgok, ahogyan mi szeretnénk, nem másokat hibáztatunk. Képesek vagyunk dicsérni és bírálni is másokat.

Ezután az előadó bemutatta az egyéb kommunikációs szituációkat. Elsőként a passzívról hallottunk. A passzívan kommunikáló ember nem fejezi ki sem a gondolatait, sem az érzéseit, sem az igényeit. Hagyja, hogy mások irányítsák, ezáltal könnyen befolyásolható. Nem mondja el, ha szeretne valamit, és azt sem jelzi, ha nem szeretne. Nehezebbé esik kiállni valami mellett vagy ellen, inkább elfogadja mások véleményét. Kerüli a konfliktusokat és a súrlódásokat, inkább csendben marad. Ez egy vesztes-győztes helyzet: a passzív fél veszít, a többiek győznek. A passzív mentalitású ember mindenbe beleegyezik, mert tart a többi ember reakciójától. Mivel nem kommunikálja, hogy mi zajlik benne, a többiek ezt nem tudhatják, ezért nincsenek tekintettel rá. Mégis gyakran magát okolja, amiért nem úgy alakulnak a dolgok, ahogyan szeretné, és úgy érzi, nincs ráhatása a saját életére. Egyre kellemetlenebbül érzi magát, és végül már azt érzi, hogy a világ bonyolult és ijesztő hely. A passzív viselkedés gyökerei a gyerekkorra vezethetők vissza: valószínűleg parancsoló, irányító szülők, testvérek vették őket körül, és sokszor érezte azt, hogy a véleményét megkérdőjelezzik, ezért felnőtt korában már nem vállalja fel azt. Végül egy „tanult tehetetlenség” állapotába csúszik bele, ami azt jelenti, hogy már lemond az igényeiről, és úgy érzi, nincs hatása a jövőbeli eseményekre, ezért meg sem próbál változtatni a dolgokon.

Az agresszív közlésmód sajnos gyakran fordul elő napjainkban. Ebben az esetben az érzéseinket, véleményünket, szükségletünket úgy fejezzük ki, hogy közben másokat fenyegetünk, elutasítunk vagy irányítunk. Az agresszív módon kommunikáló ember uralkodik mások felett. Úgy érzi, be kell bizonyítania, hogy neki van igaza, illetve erről másokat is muszáj meggyőznie. Ha az a benyomása, hogy rosszul bánnak vele, ellenségesen reagál, gyakran

durván és szarkasztikusan – őszinte és egyenes kommunikáció helyett. Ez egy győztes-vesztes szituáció, ahol az agresszív fél a győztes, hiszen nem törődik a mások igényeivel és érzéseivel, és gyakran még szóhoz sem hagyja jutni a többiekét, vagy félbe is szakítja. Uralkodni akar, lerohanja a másikat. Az agresszív viselkedés oka szintén a gyermekkorban keresendő. 4-5 éves korban ez a viselkedés még elfogadott, és nehéz is kezelni ezt az egocentrikus megnyilvánulást. Ha azonban az embert hosszabb időre félreértették, becsapták vagy kihasználták, akkor felnőtt korában is lehet agresszív. Természetesen ennek a viselkedésnek is lehet „pillanatnyi” oka: ha valakinek rossz napja van, dühös vagy türelmetlen, szintén kommunikálhat agresszív módon.

A manipulatív kommunikáció vesztes-vesztes helyzetet teremt. Ez egy rejtetten agresszív kommunikáció, amelyben az érzéseket és az igényeket nem őszintén fejezzük ki. Gyakori, hogy ha így viselkedünk, akkor nem mondjuk ki, amit valójában szeretnénk. A többiekét a saját céljaink felé tereljük, ugyanakkor passzív ellenállást tanúsítunk az ő igényeikkel szemben. Gyakran halogatunk is, kifogásokat keresünk, vagy elfelejtjük, amit tőlünk kérnek. A haragunkat elfojtjuk, frusztráltak vagyunk. A manipulatív ember gyakran akadékoskodik, nem hajlandó együttműködni, másokat hibáztat. Megszokta gyerekkorában, hogy igényeit, véleményét és érzéseit nem fogadták el mások, vagy rossz néven vették, ha a haragját kimutatta. Ezért megtanulta kevésbé feltűnő módon elérni céljait, hogy ne veszélyeztesse a közvetlen környezetével a kapcsolatát, nincs elég önbizalma, hogy azt kérje és tegye, amit igazán szeretne.

Az előadó ezután bemutatta, miért esik gyakran nehezünkre asszertívan viselkedni (holott ez a leghatékonyabb). Gyakran hiányzik hozzá az önbizalmunk, hogy képviseljük magunkat. Előfordul, hogy a másik fél dühös, indulatos és ijesztő (agresszív), negatív, ideges, bizonytalan vagy érdektelen (passzív), nem vesz tudomást rólunk vagy éppen duzzog, megsértődik (manipulatív). Ha valaki gyerekkorában nem kapott elég szeretetet és támogatást, akkor később is úgy érzi, hogy mások nincsenek tekintettel az igényeire. A túlzott elvárásoktól túlságosan kritikusakká válhatunk – magunkkal és másokkal szemben egyaránt. Pedig mások átformálása és nevelése nem a mi feladatunk, nekünk azzal kell foglalkoznunk, hogy vállaljuk a felelősséget a saját életünkért.

Az asszertivitás egyik fontos jellemzője az önérvényesítés, melynek tipikus eszköze az én-üzenet. Nehéz helyzetekben érdemes magunkról, a saját érzéseinkről beszélni, nem pedig a másik félről, róla véleményt alkotni, mert az ellenállást válthat ki. Arról érdemes beszélnünk, mi hogyan érzékeljük a problémát, bennünk mit vált ki, mit gondolunk. Ezután javasolhatunk konkrét megoldást is. Konkrét példákat is adott az előadó, melyek hasznosak lehetnek:

- „Félni kezdek, amikor így beszélsz. Megtennéd, hogy visszatérsz a megszokott hangerőhöz?”
- „Múlt hónapban egyedül takarítottam ki a lakást, mikor jöttek a szüleid. Kevésbé lennék kimerült és ideges, ha most segítenél ebben. Mikor tudjuk szerinted együtt kitakarítani a házat?”
- „Amikor nem kaptam választ a javaslatomra a megbeszélésen, dühös lettem, mert azt gondoltam, hogy nem számít, amit mondok. Kaphatnék most visszajelzést ezzel kapcsolatban?”

Szintén asszertív eszköz az értő figyelemmel való meghallgatás: fontos, hogy azt a benyomást keltsük a másikban, hogy tényleg odafigyelünk arra, amit mond, és ezt ki is tudjuk fejezni. Ilyen, ha megismételjük, összefoglaljuk saját szavainkkal azt, amit hallottunk. Ezáltal azt érzi a beszélgetőpartnerünk, hogy meghallottuk, amit mondott, és értékesnek, fontosnak érzi magát.

Az egyik legnehezebb dolog sokunk életében, ha tudunk nemet mondani. A „Köszönöm, nem.” az egyik legritkábban használt verzió, ezért Balogh Anita újabb példákat sorolt fel:

- „Nagyon hasznosnak/izgalmasnak/érdekesnek gondolom, amit mondtál, ugyanakkor nem fogok tudni most ehhez csatlakozni/ezzel foglalkozni.”
- „Köszí, hogy rám gondoltál, de azt hiszem, ezt most elengedem. Sajnos nincs annyi időm, hogy a szükséges mértékben tudjak ezzel foglalkozni.”
- „Értem, hogy segítségre van szükséged, de úgy látom, nem én leszek erre a megoldás.”
- „Értékelem, hogy te ennyire élvezed a főzést/mozit/kocsmát, de ez nem az én pályám.”

Az időkérés alkalmazása is segítheti az asszertív viselkedésmódot (akár konfliktus esetén), hiszen nem elutasítást kap a másik fél. Példák:

- „Szükségem van egy kis időre, hogy átgondoljam. Vissza tudunk rá térni holnap délelőtt?”
- „Hm...Ezt most így nem tudom megválaszolni. Gondolkodhatok rajta egy kicsit?”
- „Nagyon fontos, amit mondasz. Sajnos, nem tudok most annyi időt szánni rá, amennyit megérdemel. Meg tudunk beszélni egy találkozót, ahol visszatérünk rá?”

Ha visszajelzéseket adunk akár munkahelyen, akár a családi kapcsolatainkban, az kellemes érzéseket kelthet a másik félben, ezért segíti az asszertív kommunikációt. Példák:

- „Hálás voltam, hogy tegnap egy órával tovább bent maradtál. Nélküled nem tudtuk volna befejezni a projektet a mai határidőre. Köszönöm a munkádat!”
- „Mostanában ritkán hívod fel édesanyádat. Szerintem ő örülne, ha legalább hetente tudna beszélni veled. Hogy érzel ezzel kapcsolatban? Nehéz valamiért felhívnod őt?”

Az asszertivitást egy állásinterjú is alkalmazhatjuk. Állásinterjú előtt érdemes listát készíteni az erősségeinkről és a gyengeségeinkről, 3-5 tulajdonságot felsorolni – akár a megpályázandó pozíció szempontjából relevánsan. A gyengeségeinket is átfordíthatjuk pozitív irányba: ha például nincs tapasztalatunk egy adott munkakörben, akkor hangsúlyozzuk a nyitottságunkat a tanulásra. A bemutatkozásnál szintén legyünk asszertívak: legyünk őszinték és egyértelműek, mikor magunkról beszélünk.

Pogány Emese