



HOGYAN ÉRVÉNYESÍTSÜK AZ ÉRDEKEINKET?

Kivel ne fordult volna elő, hogy olyan kéréssel találták meg, amelytől legszívesebben kifutott volna a világból, de magára erőltette legszélesebb mosolyát, és kényszeredett igent mondott? Esetleg mindenféle kerülő úton próbált a nem kívánt feladat alól kibújni, vagy a folyamatos alkalmazkodást megelégedve kiabálással és erőszakos viselkedéssel igyekezett érvényt szerezni az akaratának. Bármelyik utat választjuk is, rossz szájízzel zárjuk le a történetet, hiszen a konfliktusban résztvevő valamelyik félben tüske marad. Van azonban egy negyedik út, amely hozzásegíthet ahhoz, hogy magabiztosan és egyenesen képviseljük az érdekeinket, a vágyainkat és a céljainkat, valamint felelősséget vállaljunk a döntéseinkért, s mindeközben a másik felet is tiszteletben tartsuk!

◆ NÉGYFÉLE KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUS

A pszichológia szerint négyféle módon fejezhetjük ki az igényeinket, illetve reagálhatunk a felénk irányuló kérésekre.

Az agresszív közlésmód egy olyan domináns és öntelt válasz, amikor haraggal, ellenségesen, fenyegetőzve, durván nyilvánulunk meg, mivel azt gondoljuk, hogy csak így vihetjük keresztül az akaratunkat. Ennek a viselkedésmódnak nem a meggyőzés, hanem a győzelem kivívása a célja, ezáltal azonban a másik fél vesztesé válik. Az agresszív viselkedés hátterében gyakran családi minta figyelhető meg, vagyis annak továbbörökítése, hogy másokon átgázolva győzedelmeskedjünk, hogy mások érzéseinek figyelmen kívül hagyásán, gúnyolódáson, vádaskodáson, megfélemlítésen keresztül jussunk közelebb a céljainkhoz. Mások azért nyúlnak ehhez a közlésmódhoz, mert már annyiszor becsapták és kihasználták őket, hogy úgy érzik, csak így védhetik meg magukat az újabb pofonoktól, ugyanakkor gyakran büntudatot érzene a saját reakcióik miatt. Megint mások tehetetlenségükben nyúlnak ehhez a fegyverhez, mivel úgy érzik, már minden eszközüket bevetették, de mégsem értek célt. Az agresszív viselkedés hátterében gyakran alacsony önbizalom figyelhető meg, ugyanis a kiválóság látszata, illetve a többiek alábecsülése a hiányosságok palástolásának eszköze.

A passzív módon reagáló emberek olyan dolgokba mennek bele, amelyekhez egyáltalán nem fűlik a foguk, csupán azért,

mert nem mernek vagy tudnak a véleményük és érdekeik mellett kiállni, állást foglalni – így saját magukat teszik vesztesé. A passzív közlésmódot alkalmazó emberek súlyos árat fizetnek a többiek szeretetéért és elfogadásáért, könnyen mártírokká válhatnak, és úgy érezhetik, őket mindenki csak kihasználja, rajtuk mindenki átlép. Ennek a viselkedésmódnak a hátterében is meghatározó szerepet játszanak a gyermeki élmények, illetve a családi minta. Azok, akiknek gyerekként nem lehetett véleményük, és az igényeiket mindig a szőnyeg alá söpörték, vagy ezt a mintát látták szüleik viszonyában, gyakran számolnak be arról, hogy döntéshelyzetben, vagy amikor felelősséget kell vállalniuk, úgy érzik, valójában nincs befolyásuk az életük történéseire.

A manipulatív emberek nem védik agresszíven a saját érdekeiket, de nem is hunyászkodnak meg a többiek akaratára előtt, hanem különböző csalafinta módszerekkel, többek között halogatással, passzív ellenállással, szarkazmussal és mindenféle akadékoskodással igyekeznek a céljukat elérni. Mindeközben pedig semmiféle felelősséget nem vállalnak a döntéseikért. Ennek a viselkedésnek az okai is a múlt tapasztalatiban keresendők. Azok folyamodnak ehhez a közlésmódhoz, akiknek az érzelmeit, illetve azok kifejezését gyerekkorukban elutasították, kinevették vagy büntették, és az ezekből fakadó rossz élmények következtében nem merik a valódi arcukat felvállalni, az esetleges negatív indulataikat megmutatni.

Kép - Profimedia - Red Dot



Az aszertív viselkedés, a negyedik közlésmód, a kommunikáció és érdekérvényesítés királyi útja. Asszertíven reagálni valódi művészet, ugyanis azt jelenti, hogy a saját határainkat tiszteletben tartva, az igényeinkért és döntéseinkért felelősséget vállalva, de a másik érdekeit sem sutba vágva fejezzük ki önmagunkat, és kommunikáljuk a céljainkat. *Sue Hadfield* és *Gill Hasson* személyiség- és karrierfejlesztéssel foglalkozó tanárok az önérvényesítésről írott könyvükben kifejtik, hogy az asszertív viselkedéshez önbizalom és önbecsülés szükséges. Önbizalom kell az igények kifejezéséhez, illetve a következmények felvállalásához, hogy megtegyük azt is, ami első pillantásra nehéznek tűnik. Önbecsülés pedig ahhoz, hogy a saját értékeinkkel és képességeinkkel kapcsolatban elégedettek legyünk. Az önbizalom és az önbecsülés nem függetlenek egymástól, hanem fokozzák egymás hatását.

▶ AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ TITKA

▶ Az asszertív emberek kifejezik az érzéseiket, de nem hagyják, hogy azok irányítsák az életüket. Még ha nehéznek is tűnik az önérvényesítés, nem visszakoznak, mivel tudják, hogy csak az egyértelmű, egyenes, őszinte kommunikáció és a felelősségvállalás vezet célra.

Nem csupán az érzelmeiket kommunikálják világosan, hanem az ezekhez kapcsolódó szükségleteiket is. Mindeközben nem feledkeznek meg a másik fél jogairól és szükségleteiről sem.

- ▶ Tudatosan használják a metakommunikációt. A testtartásukkal magabiztosságot sugallnak, nem görnyednek össze, nem húzzák be a nyakukat vagy szegeznek fenyegetően előre, hanem egyenesen állnak, a fejüket is egyenesen tartják. Olyan távolságra helyezkednek el a beszélgetőpartnerüktől, ami mindkettőjük számára kényelmes, nyugodtan gesztikulálnak, és határozott, nyugodt, meleg hangon fejezik ki magukat, továbbá meghallgatják a másik felet is. Képesek a nehéz érzéseiket is szavakba önteni, illetve azokat a testbeszédükkel hitelesen kommunikálni.
- ▶ Szem előtt tartják, hogy a cél a megoldás felé vezető út megtalálása, nem mindenáron győzedelmeskedni. Tisztában vannak azzal, hogy a másik tőlük független, önálló akarattal bíró ember, ezért nem erőltetik rá az akaratukat.
- ▶ Mernek időt kérni, hogy átgondolhassák a lehetőségeiket, illetve konfliktus esetén lecsillapodhassanak. Ez segít nekik abban, hogy ne vállaljanak el olyan feladatokat, amelyeket valójában nem akartak megtenni, illetve az indulataik ne

sodorják őket olyan parttalan konfliktusokba, amelyeket utólag megbánnának.

► Képesek köntörfalazás, szabadkozás és büntudat nélkül nemet mondani. Felelősséget vállalnak a saját döntéseikért, kitartanak mellettük, de végighallgatják a másik fél érveit is. Nem ragaszkodnak mereven a véleményükhöz, hanem képesek más szempontból is megvizsgálni a helyzetet. Nem hódolnak be, ha kompromisszumot vagy egyezséget kötnek, hanem azt tudatos döntés eredményeként teszik, amelyért felelősséget is vállalnak.

ASSZERTÍVEN A CSALÁDBAN

A családtagokkal bonyolult érzelmi szálak fűznek egymáshoz, és számtalan, generáción át öröklődő kommunikációs mintát cipelünk magunkkal. Ezek meghatározzák, hogy miként próbáljuk az érdekeinket érvényesíteni vagy célt érni bizonyos helyzetekben. Egyesek, bár ügyesen használják a különböző asszertív technikákat a kapcsolataikban, a szüleikkel mégsem tudnak még felnőttfejjel sem zöldre vergődni, mert beleragadtak az engedelmes gyerek vagy lázadó kamasz szerepébe. Mások a párjukkal való kommunikációjukban vallanak kudarcot, mivel ugyanazt az alárendelt, manipulatív vagy uralkodó szerepet játsszák, ami már a szüleik házasságát is megkeserítette. Megint mások a gyermekeik fegyelmezése kapcsán tanácstalanok, mivel azt veszik észre, hogy nem mernek konfrontálódni és határokat szabni, vagy éppenséggel túllontúl szigorúan igyekeznek az akarataikat érvényre juttatni, és így különböző hatalmi játszmákba keverednek. Bár nagyon egyszerűnek tűnik, hogy harmonikusan éljünk együtt a hozzánk legközelebb állókkal, a családtagjainkkal, mégis gyakran érezzük úgy, hogy túl kemény fába vágjuk a fejszénket. *Jane Nelsen* pszichológus szerint az együttműködés titka az alábbi négy lépésben rejlik.

- Próbáljuk megérteni a másik fél érzéseit!
- Fejezzük ki a megértésünket ezzel kapcsolatban! Ez nem jelent felmentést vagy a hiba eltussolását, csupán azt, hogy megértjük, hogy mit él át a másik.
- Mondjuk el a másiknak, hogy belőlünk milyen érzéseket váltott ki az adott történet, majd keressünk közösen megoldást a problémára! A gyerekek fegyelmezése kapcsán különösen hatékony, ha nem kész megoldási javaslatokkal állunk elő, hanem biztatjuk őket, hogy ők találják ki, miként lehetne helyrehozni, ami történt, esetleg elkerülni vagy megelőzni a hasonló problémákat.
- A családtagokkal való vitás kérdések során is érdemes szem előtt tartani, hogy senkire nem erőltethetjük rá az akaratainkat, de azt eldönthetjük, hogy mi mit fogunk tenni, és fontos, hogy ehhez következetesen tartsuk magunkat. Jó, ha előre tájékoztatjuk a környezetünket arról, hogy mit tervezünk, és ehhez a beleegyezésüket is megnyerjük. A problémák újbóli felbukkanásakor nem érdemes hosszú prédikációkba belebonyolódni, elegendő, ha kitartunk az eredeti elhatározásunk mellett. Lényeges, hogy ne

használjuk ezt az eszközt arra, hogy megszegényítsük a többieket, vagy bosszút álljunk rajtuk. Főként gyerekeknél hatásos ez a módszer, hiszen így lehetőségük van tanulni a logikus és a természetes következményekből, anélkül, hogy hatalmi harcokba bocsátkoznánk.

Nyugodtan folyamodhatunk az időkérés módszeréhez is, mikor lélekben vagy fizikailag is kivonulunk az érzelmileg nehéz helyzetből. Ha megnyugodtunk, sokkal egyszerűbb a megoldás felé vezető utat is megtalálni. Jó, ha a gyerekeknek is van olyan kuckójuk, ahova szívesen elvonulnak, hogy lecsillapodhassanak. Ezt a helyet nem érdemes a büntetéssel összekapcsolni, sokkal inkább olyan helyként gondolni rá, ahol a gyerek jól érzi magát, és feltölthetkezik, hogy utána konstruktívan tudjon a konfliktus megoldásában részt venni.

ASSZERTÍVEN A MUNKAHELYEN

A munka világában számos olyan szituáció adódhat, amikor hasznát vehetjük az önérvényesítés tudományának. A legtöbb ember talán a kritikától tart leginkább, attól hogy a főnöke vagy a munkatársai bírálni kezdik a munkáját, s ő nem tud erre megfelelően reagálni. Hadfield és Hasson az asszertivitásról írt könyvükben azt javasolják, hogy ezekben az esetekben vessük be a hatástalanító tudakozódás eszközét. A módszer lényege, hogy konkrét példákat kérünk az adott kritikával kapcsolatban, így ha jogosak a vádak, épülni tudunk belőle, de ha jogtalanok, akkor napvilágra kerülhet a másik fél manipulatív szándéka. Amennyiben jogos a bírálat, élhetünk a hatástalanító helyeslés eszközével, amikor védekezés helyett beismerjük a hibáinkat. Ugyanakkor a beismerés önmagában nem elegendő, a változás és változtatás irányába tett lépések azok, amelyek további bizalmat ébresztenek velünk és a munkánkkal szemben. Amennyiben nem tudjuk, miként fejlesszük a teljesítményünket vagy milyen konkrét lépéseket várnak el tőlünk, nyugodtan kérhetünk segítséget ezzel kapcsolatban is. Ugyanakkor, ha jogtalanok érezzük a kollégáink vagy a feletteseink felvetéseit, azt sem kell véka alá rejtenuk, de ahelyett, hogy visszatámadnánk, érdemes a véleményünket megfogalmazni a kritikáról.

Előfordulhat az is, hogy nekünk kell elmondanunk a másiknak, hogy valami zavar a munkája kapcsán. A bírálat megfogalmazása során érdemes odafigyelni arra, hogy ne címkézzük a másikat, a kritika a munkájának szóljon, ne a személyiségének. Segíthet, ha először megosztjuk a másikkal, hogy melyek azok a területek, amelyeken kiemelkedően teljesít, majd a kritika elhangzása után alkalmat adunk, hogy elmondhassa ő is a véleményét. Ne feledjük, hogy akkor lesz valódi fogantója a bírálatnak, ha azt is felvázoljuk, hogy milyen konkrét változásokat szeretnénk, és ehhez megnyerjük a másik fél együttműködését. Érdemes elmondani azt is, hogy milyen pozitív, illetve negatív következményei lehetnek annak, ha változtat, illetve nem változtat a viselkedésén. ♦

ANGYAL ISTVÁN (1928–1958)

„ÉLJEN A
MAGYAR
SZABADSÁG!
ÉLJEN
A HAZA!”



K