

## 0. FEJEZET

# AZ ASSZERTIVITÁS ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA

Mi az asszertivitás, és miért hatékonyabb, mint az agresszió vagy az alkalmazkodás?

### **Ha elolvasod ezt a fejezetet, akkor**

- ▶ megtudhatod, miben segíthet Neked az asszertív szemléletmód és kommunikáció, illetve miben nem,
- ▶ tanulságos példákat olvashatsz az asszertivitás és az együttműködés erejéről,
- ▶ egy olyan áttekinthető struktúrát kapsz az asszertív szemléletmód megértéséhez, amivel máshol még nem találkozhattál.

### **Ha nem veszed figyelembe a fejezetben leírtakat, akkor könnyen előfordulhat, hogy**

- ▶ kevesebbszer éred el a céljaidat, mint lehetne,
- ▶ nem ismered fel, hogy sok élethelyzetben mekkora ereje van a kommunikációnak,
- ▶ agresszívnek tartanak, pedig Te csak határozottan szeretted volna képviselni Magad,
- ▶ olyasmit értesz asszertivitás alatt, ami inkább rontja az esélyeid a fontos kommunikációs helyzeteidben,
- ▶ nem tudod kihasználni az együttműködésben rejlő óriási erőt és lehetőséget, mert azt gondolod, ha nem nyomod le a másikat, akkor ő fog lenyomni Téged.

## A nyer-nyer helyzetek varázsa

Még mielőtt részletesen megmutatom, mit jelent számomra az asszertivitas, mesélek arról, hogyan működik a gyakorlatban, illetve hogy meggyőződésem szerint milyen alapbeállítódás szükséges hozzá.

Az asszertív nyer-nyer megoldásokra törekszik. Nézeteltérés vagy érdekellentét esetén úgy akarja megoldani a helyzetet, hogy mindkét fél elégedett legyen, és nyertesnek érezhesse magát. Lehet, hogy ez nem minden esetben sikerül. Lehet, hogy gyakran kompromisszum lesz a vége, ahol az egyik vagy mindkét fél felad valamit. Az is előfordulhat, hogy az asszertív egyáltalán nem éri el, amit akar. Mégis alpból nyer-nyer végeredményre törekszik. Helyzeteiben a kölcsönös győzelem lebeg a szeme előtt célként. Ez az alapbeállítódása.

Meggyőződésem, hogy aki hisz ebben, annak több nyer-nyer helyzete lesz, mint azoknak, akik nem hisznek benne.

A következő veszekedés egy házibuli után robban ki férj és feleség közt.

A férjnek rosszulesett, hogy felesége egy politikai témában nem vele értett egyet, ehelyett közös ismerősük, Feri álláspontját támogatta, ráadásul feltűnően kedves is volt a férfival az este folyamán.

A feleségnek viszont az esett nagyon rosszul, hogy saját véleménye szerint sok okos gondolatot fogalmazott meg, de férjét ez hidegen hagyta, sőt csak „kötözködött” vele.<sup>3</sup>

Miután a vendégek elmentek, a pár egymásnak esik. Kitér belőlük az addig magukban felhalmozott feszültség:

FÉRJ: Láttam ám!

FELESÉG: Mit?

FÉRJ: Mit? ... Na mit!?

FELESÉG: De tényleg... mit?

FÉRJ: Hogy ráhajtottál Ferire!

FELESÉG: Micsoda?

FÉRJ: Nem kell a púder, mindenki észrevette!

FELESÉG: Hát te hülyeségeket beszélsz! Azért, mert egyetértettünk a szankciók kérdésében?

FÉRJ: Ja, egyetértettetek!

FELESÉG: Mi van? Nem bírod elviselni, hogy valamiben nekem van igazam?

FÉRJ: Igazad? Ja, igazad! Még jó, hogy egyetértett veled, hiszen gyakorlatilag rányomultál!

FELESÉG: Cseszd meg! Szóval szerinted nekem nem is lehetnek jó gondolataim?!

FÉRJ: Szerinted a jó gondolataid érdekelték, amikor gyakorlatilag beleültél az ölébe?

FELESÉG: Hát... Hát... Te féltékeny vagy!

FÉRJ: Dehogyan vagyok féltékeny! Csak tök ciki volt az egész!

FELESÉG: Mi volt ciki?

FÉRJ: Mindenki titeket nézett!

FELESÉG: Mi van?

FÉRJ: Mindenkinek tök kellemetlen volt!

FELESÉG: Fogalmam sincs, miről beszélsz, már az is baj, ha jól érzem magam?

FÉRJ: Ja... jól érezted magad! Hát ez azért annál kicsit több volt!

FELESÉG: Te meg vagy húzatva, hogy lehetsz ilyen régimódi?

FÉRJ: Én régimódi? Hát tudd meg, hogy egyáltalán nem vagyok az, sőt a munkahelyemen kimondottan trendinek tartanak.

FELESÉG: Persze, a kis titkárnők, mi?

FÉRJ: Mi van?

A férj és a feleség hevesen vádaskodik. Sérelmeiket egymásra dobálják. Feszültségüket a párjukon töltik ki.

Ugye nehéz elképzelni, hogy elsősorban nem a másikkal van bajuk, hanem saját magukkal?

Ugye nehéz elképzelni, hogy mindketten valójában nagyon félnek valamitől?

Ugye nehéz elképzelni, hogy ez a helyzet nyer-nyer szituációvá alakítható?

Nagyobb esélyük lenne a helyzet pozitív megoldására, ha őszinték lennének egymáshoz.

A feleség például elmondhatná:

– Nem szívesen beszélek erről, de sajnós sokszor bizonytalan vagyok az-zal kapcsolatban, hogy a környezetem nem tart-e kicsit butának. Mivel te vagy a legfontosabb ember az életemben, jólesne néha egy-két dicsérő szó, ha valami okosat mondok. Ma is annyira örültem volna, ha megdicsérsz, amikor valami jó dolgot mondtam.

A férj is megoszthatná belső vívódását:

– Te vagy a legfontosabb nekem, és nagyon rosszulesett, amikor láttam, hogy milyen jól megértitek egymást Ferivel. Féltékeny lettem. Tudod, mostanában sokat gondolkodtam azon, hogy már nem vagyok a régi,

megöregedtem, megpocakosodtam, és szeretném tudni, hogy még mindig szeretsz-e engem. Olyan jó lenne, ha ugyanúgy tudnál rám nézni, ahogy Ferire ma este.

Ha elmondanák ezeket egymásnak, és képesek lennének meghallani a másik fél őszinte vallomását, akkor tisztán látnák, mi zajlik saját magukban, és mi zajlik a párjukban.

Őszinteségükkel közeledhetnének egymáshoz, ahelyett, hogy veszekedésükkel csak távolodnak a másiktól. Biztos vagyok benne, hogy ha megértenék a párjuk helyzetét, akkor sokkal jobb érzésekkel zárhatnák az estét, és a kapcsolatuk is erősebbé, intimebbé válhatna. Mindketten jól járnának: nyer-nyer helyzetet varázsolnának a veszekedésből.

Gyermekeknél sem mindegy, hogy azt mondjuk el nekik, ami bennünk van, vagy csak szavakkal püföljük őket.

Egy tréner ismerősöm mesélte a következő történetet.

„A múltkor sétáltam egy parkban, és egyszer csak látom, hogy egy 3 év körüli kisgyerek szalad az úttest felé. Fialat anyukája kétségbeesetten rohan utána, és pár méterrel az úttest előtt szerencsére megállítja. A kezét szorosan markolva, közlőről az arcába nézve, dühtől eltorzult arccal kiabálja:

– Süket vagy?! Hogy lehetsz ilyen értetlen! Megmondtam, hogy maradj mellettem! Meg akarsz halni? A szívbajt hozod rám! Többet nem jövünk ide, ha még egyszer ezt csinálod!

A gyerek eközben nem igazán figyel. Ösztönösen elhajol anyuka szóbeli pofonjai elől. Látszik, hogy a legszívesebben menne tovább. Annyi érdekes dolog van a túloldalon, nem igaz, hogy valaki őt erőszakkal visszatartja!

Anyukában ekkor valami megváltozik. Egy pillanatra elgondolkozik, pár másodperc múlva folytatja.

– Kisfiam, borzasztóan megijedtem. Tudod, nagyon féltetek, mert sok itt az autó, ha kirohansz eljűk, nem tudnak lefékezni, és elüthetnek. Nem szeretném, hogy bajod essen, nagyon fontos vagy nekem...

Ahogy ezt mondja, a kétségbeesés és a zaklatottság továbbra is ott van a hangjában, de egyben az óvó szeretet is. A kisfiú elkezd figyelni. Ez is érdekes számára. Nem csak a világ, ami felé szaladni akart. Ez a valódi őszinteség ereje. Az önazonosság hatalma. Ahogy a kisfiú meghallja a valódi érzéseket, nem tud nem figyelni az anyukájára. Aki tovább folytatja óvó, megnyugtató hangon, a saját érzéseiről beszélve.

Mindketten megnyugszanak, majd lassan, egymás kezét fokozatosan újra elengedve sétálnak tovább. Mindkettőjüknek szép lett újra a világ.

Anyira fantasztikus volt ezt látni, hogy odaléptem az anyukához, és azt mondtam neki:

– Elnézést, hogy így megszólítom, de igazán lenyűgözött, ahogy az előbb beszélt a kisleányával, és mivel kommunikációs tréningekkel is foglalkozom, kíváncsi lettem, hogy az első reakció után hogyan sikerült váltania?

Anyuka kicsit meglepődik, de aztán büszke mosollyal mondja:

– Húú... köszönöm, nem volt könnyű. Néhány éve voltam egy kommunikációs tréningen, és pár héttel ezelőtt elővettem a jegyzeteimet, mert nem tudtam mit kezdeni Noéval, annyira eleven gyerek. Átolvasva a jegyzeteket visszajöttek az emlékek az Én-nyelvről, a Te-nyelvről, és elgondolkodtam, hogyan lehetne vele is használni. Máskor már egész jól megy, csak itt annyira megijedtem... Szerencsére tudtam váltani. És bejött – mondja felszabadult mosollyal.”

Alapesetben az anyuka alaposan kiosztja a gyermekét, aki még jó ideig duzzogott volna. Amikor viszont az édesanyjának sikerült asszertív nyelvre váltania, mindkettőjükből gyorsabban elpárologtak a negatív érzések.

Az anyuka az asszertív reakcióval ugyanúgy kiadta magából a feszültségét, mint amikor leszidta a kisleányát. A gyermek az asszertív mondatokból is megtudta, hogy nagyon veszélyes, amit csinált, a szóbeli pofozkodásra semmi szükség nem volt ehhez.

Visszont nem rossz hangulatban, egymásra megharagudva sétálnak tovább! Ráadásul az anyuka nem agresszióra tanítja a kisleányát, hanem az egymásra figyelésre és az együttműködésre.

Ugyanez szülők esetén is működhet.

Közeli ismerősömet nagyon bosszantotta, hogy a szülei mennyire nem foglalkoznak az egészségükkel. Többször elmondta nekik, hogy ezt egyenek, azt egyenek, ilyen vizsgálatot csináltassanak, olyan szűrésre menjenek el, így mozogjanak, azt ne csinálják. A szülők inkább kellemetlen zaklatásként élték meg gyerekük „parancsait”. Ő ekkor megpróbált váltani, és asszertíven elmondta szüleinek: „Aggódok az egészségetekért, mert fontosak vagytok nekem, nem szeretnék benneteket elveszíteni, nagyon szeretném, ha még sok szép élményt élhetnének át együtt.” A szülőkön látszott a megrendültség. Már nem nyomulós parancsokat hallottak, hanem meghallották gyermekük valódi vágyát, félelmét. Lehet, hogy azóta sem mindent csinálnak pontosan úgy, ahogy a fiuk szeretné, de többet járnak szűrésekre, és többször veszik rá magukat a mozgásra. Ez is előrelépés a korábbi helyzethez képest.

Az üzleti világban is nagy értéke van annak, ha nehéz helyzeteinket nyer-nyer megoldással zárjuk.

Egy tréner háromnapos tréninget tartott egy vidéki szállodában, és szobája a rendezvényterem felett helyezkedett el, ahol egyik este hangos lagzit rendeztek. A vigadozás hangjai erősen behallatszottak hozzá is, emiatt képtelen volt elaludni. Lement a recepcióra, elmondta a problémáját, de nem tudtak segíteni neki: minden szoba foglalt volt aznap éjjel a szállodában. Végül összesen egy-két órát töltött alvással, miközben még egy teljes nap tréning várt rá. Reggel felkereste a szálloda vezetőjét, hogy elmondja neki, mi zajlik benne.

Nyugodt hangnemben kifejtette, hogy a lakodalom beszűrődő zajai miatt egész éjszaka nem tudott aludni, és hogy nemcsak fáradt emiatt, de elég feszült is egyben, s már-már azon gondolkodik, hogy többet nem szervez ide tréninget, ám nem akar elhamarkodott döntést hozni, ezért inkább elhatározta, hogy előbb beszél a szállodavezetéssel. A szállodavezető egyből elnézést kért, kifejezte a sajnálatát, majd pedig jelentős kedvezményt ajánlott a szoba és a rendezvényterem árából. Aztán elmondta a trénernek, hogy az ő praxisában még soha nem fordult elő, hogy valaki ilyen kulturáltan jelezte volna a reklamációját a szálloda felé.

Végül mindketten elégedetten zárták a beszélgetést. A tréner pénzügyi kárpótlást kapott, elismerték a türelmét és a megfontoltságát, ráadásul kiadta magából a feszültségét, amely az álmatlan éjszaka során halmozódott fel benne a szállodával kapcsolatban, sőt az esetet példaként fel tudta hozni a tréningen is. A szállodaigazgató pedig nem vesztette el a tréningcéget mint ügyfelet, és kapott egy értékes visszajelzést, mire érdemes figyelnie a jövőben, ha lagzit szervez a szállodában.

A nehéz éjszakát már nem lehetett visszacsinálni, mégis a kommunikáció által úgy váltak el egymástól, hogy mindketten nyertesnek érezték magukat.

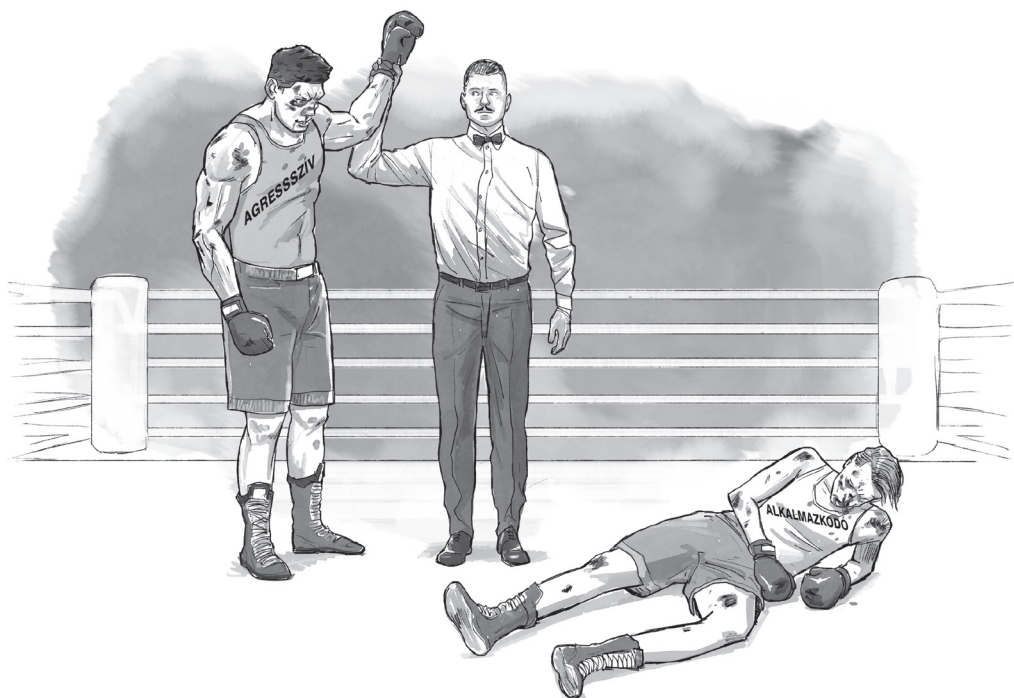
Azáltal, hogy a tréner asszertíven viselkedett, elősegítette, hogy a szállodaigazgató is asszertíven tudjon reagálni. Együttműködő viselkedésük által nyer-nyer helyzet valósulhatott meg.

Szerintem jóval többször létezik nyer-nyer helyzet, mint gondolnánk. Sokszor „csak” megfelelő kommunikáció szükséges hozzá.

Vannak, akik nem hisznek a nyer-nyer megoldásokban. Azt tudják csak elképzelni, hogy a konfliktusok során mindig van egy nyertes és egy vesztes. Úgy vélik: vagy én nyomom le a másikat, vagy ő nyom le engem. Én csak úgy nyerhetek, ha a másik veszít!

Tudom, ezek a vélekedések általában valós tapasztalatokon alapulnak. Versengő világunkban tényleg gyakran így mennek a dolgok. Sokan gondolkodás nélkül, ösztönösen is ezeket az elveket alkalmazzák.

Ennek ellenére önpusztító gondolatoknak tartom őket, amelyekkel végül csak elgáncsoljuk önmagunkat! Mondok helyettük jobbat!



Úgy is nyerhetek, ha a másik is nyer. Vagy megfordítva: ha a másik nyer, attól még nyerhetek én is. Sőt! Sokszor úgy tudok csak nyerni, ha segítek a másiknak, hogy ő is nyerjen. A fenti példák bizonyítják, hogy sok esetben létezik nyer-nyer kimenetel olyankor is, amikor első pillanásra nem gondolnánk. Szerintem életünk nagyon sok helyzetében azért szalasztjuk el ezeket, mert nem hiszünk bennük.

Ha valaki csak nyertes-vesztes helyzeteket tud elképzelni, akkor többségében nyertes-vesztes helyzetekkel fog találkozni. Lenyom másokat, mások lenyomják őt. Életében sok lesz a veszekedés, a harc, a küzdelem. Folyamatosan versengeni, háborúzni fog. Gyanakvással figyel a környezetét, mindenhol támadást sejt. Ezt sokszor ellentámadással, megelőző csapással próbálja elkerülni. Könnyen agresszívvé válik. Ő talán még az asszertív technikákat is leginkább manipulációra használná.

Aki hisz a nyer-nyer helyzetekben, annak sokkal több nyer-nyer helyzete lesz. Bíz a másokban, ezáltal mások is elkezdnek bízni benne.



Így egyre több olyan szituációval fog találkozni, amelyben mindkét fél megtalálja a maga számítását.

Aki hisz a nyer-nyer megoldásokban, az valószínűleg a hétköznapijaiban is az együttműködés útjait fogja keresni. Márpedig aki keres, az talál. Sokkal többször lát meg olyan lehetőségeket, amelyeket egy győztes-vesztes gondolkodó sohasem venne észre. Ez nem mágia vagy sors. Egyszerűen az asszertív hozzáállás és működés következménye.

Aki a nyertes-vesztes helyzetekben hisz, ne csodálkozzon azon, hogy egyre több agresszív emberrel fog találkozni.

Aki a nyer-nyer helyzetekben hisz, egyre több együttműködő embert fedezhet fel maga körül.

Ebben nincs semmi túlvilági varázslat. Ez nem „bevonás”. Egyszerűen ok és következmény.

Ha asszertíven gondolkodunk, azaz hiszünk a nyer-nyer megoldásokban, és készek vagyunk tenni is értük, akkor sokkal több nyer-nyer helyzetünk lesz, és hozzájárulunk ahhoz, hogy a személyiségünk és a világunk is együttműködőbbé váljon.





## TIPPEK 1.

Mindennapi helyzeteidben keresd a nyer-nyer megoldásokat! Még akkor is, ha elsőre úgy tűnik, nincs nyer-nyer megoldás.

a) Érdekkellentét, konfliktus, feszült helyzet esetén kérdezd meg Magadtól:

- Mivel lennék elégedett?
- A másik fél mivel lenne elégedett?

Még hasznosabb, ha ezeket megbeszéled vele.

b) Amikor érdekkellentét vagy konfliktus során találtok egy megoldást, figyelj erre:

- Ha Te elérted, amit akarsz, ne elégedj meg ennyivel! Kérdezd meg a másik felet, hogy ő is elérte-e, amit akart!
- Ha a másik fél elérte, amit akart, mondd el neki, hogy Te mennyire vagy elégedett, Te mennyire érted el, amit akarsz!

Egyszerű kérdések, de a mindennapi társas helyzeteinkben nagyon gyakran megfeledkezünk róluk. Ha rutinná válnak Számodra, akkor biztos vagyok benne, hogy egyre többször találtok majd olyan megoldást a másikkal, amely mindkettőtöknek megfelel.

## Mit jelent az asszertivitás?

Az asszertív kommunikáció tréningjeim végén sokszor fogalmazzák meg a résztvevők: „Az asszertivitást oktatni kellene az iskolában is.” Egyetértek. Hiszek abban, hogy mindenki sokat nyerhet azzal, ha ismeri és alkalmazni tudja az asszertív gondolkodásmódot és kommunikációt, legyen szülő, gyermek, feleség, férj, vezető, beosztott, tanár, diák, barát, barátnő.

De mit is jelent pontosan?

Onnan szoktam indítani, hogy néhány mondatban el tudom mondani, mit jelent számomra az asszertivitás.

Egy-két nap alatt meg tudom mutatni a lényegét, az alapvető technikáit és alkalmazási lehetőségeit.

Majd hónapok, akár évek kellene ahhoz, hogy megtanuljuk jól használni a gyakorlatban.

Miért tartom fontosnak ezt hangsúlyozni? Azért, mert az asszertivitás számomra többek között egy új kommunikációs nyelv. Gyerekkorunkban nem egy nap alatt tanultunk meg beszélni. Felnőttként sem hasznos, ha azt várjuk, hogy egy nap alatt képesek leszünk elsajátítani egy új kommunikációs nyelvet. Ha erre számítunk, akkor szinte biztos, hogy kudarcélményünk lesz, és elmegy a kedvünk a tanulástól. Ha viszont fel vagyunk készítve arra, hogy az asszertivitás elsajátítása hosszabb folyamat, akkor könnyebben lesznek sikerélményeink, ezáltal sikeresebbek lehetünk az alkalmazásában.

Ha elolvasod a következő fejezeteket, akkor megismerheted ennek a nyelvnek a lényegét, és útmutatót kapsz ahhoz, hogyan gyakorold be és használd eredményesen a mindennapjaidban.

De kezdjük a legelején! Hogyan határoznám meg az asszertivitást pár mondatban?

Sokan úgy gondolják, hogy az asszertivitás középút az alkalmazkodás és az agresszió közt. Szerintem ennél sokkal több. Az asszertivitás számomra önazonosságot, együttműködő kommunikációt és életfelfogást jelent.

Az asszertív egyrészt kiáll önmagáért, elmondja, ha problémája van, de ezt úgy teszi, hogy nem sérti vagy támadja a másik embert.

Másrészt tud figyelni és meghallgatni. Igyekszik megérteni a másik felet, és képes arra, hogy az ő szemszögéből is megnézze az adott helyzetet. Embertársaival kölcsönös együttműködésre törekszik, melynek során mindkét fél eléri, amit akar. Nyer-nyer megoldásokat keres a mindennapi szituációkban és az életében.

Az asszertív képes befelé figyelni, saját belső rezdüléseit érzékelni. El tudja mondani, mit él át, bátran megosztja érzéseit, örömét, bánatát, szorongásait, félelmét, büntudatát. Önazonos. Felismeri a valódi igényeit, szükségleteit, céljait, vágyait, ezekből táplálkozik, ezeket igyekszik megvalósítani. Emiatt jó viszonyt ápol önmagával, és jól érzi magát a bőrében. „Az asszertív emberekkel kapcsolatban az a legszembetűnőbb, hogy kedvelik önmagukat”<sup>4</sup> – mondja Robert Bolton amerikai kommunikációs szakember.

Ez kihat az asszertív kapcsolataira is. Mivel jóban van önmagával, mások is könnyebben jóban vannak vele. Nem felszínesen, hanem őszintén kapcsolódik a többi emberhez. Kapcsolatai mélyebbek, igazabbak, párkapcsolatai intimebbek, mint az agresszívéké vagy az alkalmazkodóké.

Hiszem, hogy a felszabadult és örömteli kapcsolatok kulcsa az asszertivitás. Azok a párcapcsolatok, barátságok, házasságok, munkahelyi, üzleti együttműködések, szülő-gyerek, tanár-diák kapcsolódások a legjobbak, amelyek asszertív alapokon működnek: ahol a felek kölcsönösen figyelnek a saját igényeik és a másik igényeinek lehető legteljesebb kielégítésére. „A leggazdagabb és a legjobban kiteljesedő, bensőséges kapcsolatokra két asszertív ember között kerülhet sor”<sup>5</sup> – foglalja össze Bolton.

Az alkalmazkodók sok feszültséget fojtanak magukba. Az agresszívek sok feszültséget gerjesztenek másokban és saját magukban. Egyikük sem ápol túl jó viszonyt önmagával.

Az asszertívek kevesebbet alkalmazkodnak, így kevesebb feszültséget fojtanak magukba, mint az alkalmazkodók, ezáltal kevesebbszer elő belőlük a kényszer, hogy követelőzzenek, azaz agresszíven viselkedjenek. Mernek kérni, ezáltal sokkal többet kapnak és érnek el.

Meg vagyok győződve arról, hogy az asszertív ember sokkal több esetben képes sikeresen megoldani a társas helyzeteket és elérni céljait, mint az agresszív vagy az alkalmazkodó. Kevesebb stressz, konfliktus, veszekedés mérgezi a mindennapjait, így teljesebb és örömtelibb életet élhet.

Adam Galinsky szociálpszichológus beszél arról, hogy hierarchikus szervezetekben, vezető-beosztott viszonyokban sok függ a hatalomtól. Akinek nagyobb a hatalma, annak jóval nagyobb a mozgástere: könnyebben elfogadják, ha agresszíven viselkedik, és elnézik neki, ha alkalmazkodik. Aki kevesebb hatalommal rendelkezik, annak kicsi a mozgástere. Könnyebben megbüntetik, ha agresszív, és nagyobb eséllyel átgázolnak rajta, ha alkalmazkodik.<sup>6</sup>

Ha képesek vagyunk asszertíven gondolkodni és kommunikálni, akkor tágíthatjuk a mozgásterünket! Erősebbé válhatunk, erősebbnek láthatnak minket, és nőhet az elfogadottságunk. Akkor is, ha a szervezeti hierarchiában lejjebb vagyunk.

Az asszertivitás segítségével hierarchiától és hatalomtól függetlenül őszintébb, egyenlőbb, ezáltal gyümölcsözőbb viszonyba kerülhetünk feletteseinkkel, beosztottainkkal.

Az asszertivitás továbbá számomra nemcsak arról szól, hogyan kommunikálunk. Abban is segít, hogy kezünkbe vegyük az életünk irányítását, és ne mások által diktált életet éljünk.

## Asszertív viselkedés az agresszió vagy az alkalmazkodás helyett

Az asszertív kiáll önmagáért. Ha zavarja valami, bátran elmondja. Őszintén, de nem támadóan.

A következő történetet az egyik asszertív kommunikáció tréningem résztvevője mesélte.

„Ebédszünetben a többi résztvevővel mentem ki ebédelni egy közeli falatozóba. A kabátomat letettem magam mellé egy üres székre. Egy másik résztvevő, aki a tréning addigi összes szünetében dohányzott, és ebéd előtt is még legalább két cigit elszívott, rátette a kabátját az enyémre. Nagyon zavart. Éreztem, hogy a kabátnak erős dohányfüstszege van, és félttem, hogy az enyém is átveszi ezt. Nem értettem, hogy miért pont ide kellett tennie, miközben még volt más szabad szék is. Biztos vagyok benne, hogy korábban, ha ilyen történik, akkor nem szólok, inkább ebéd közben végig magamban idegeskedek azon, hogyan lehet valaki ennyire figyelmetlen, vagy hogy miért nem veszi észre magát. Esetleg kitalálok valami kamu indokot, hogy eltehessem a kabátomat máshová, például azt mondom, hogy ki kell vennem belőle valamit. Most is pont ezen töprengtem, de aztán arra gondoltam, hogy ha már asszertív kommunikáció tréningen vagyok, akkor miért ne próbálnám ki, hogy szólok neki asszertíven, azaz elmondom, mi zavar. Odafordultam hozzá:

– Ne haragudj, át tudnád tenni a kabátodat egy másik székre, mert félek, hogy az enyém is átveszi a füstszagát.

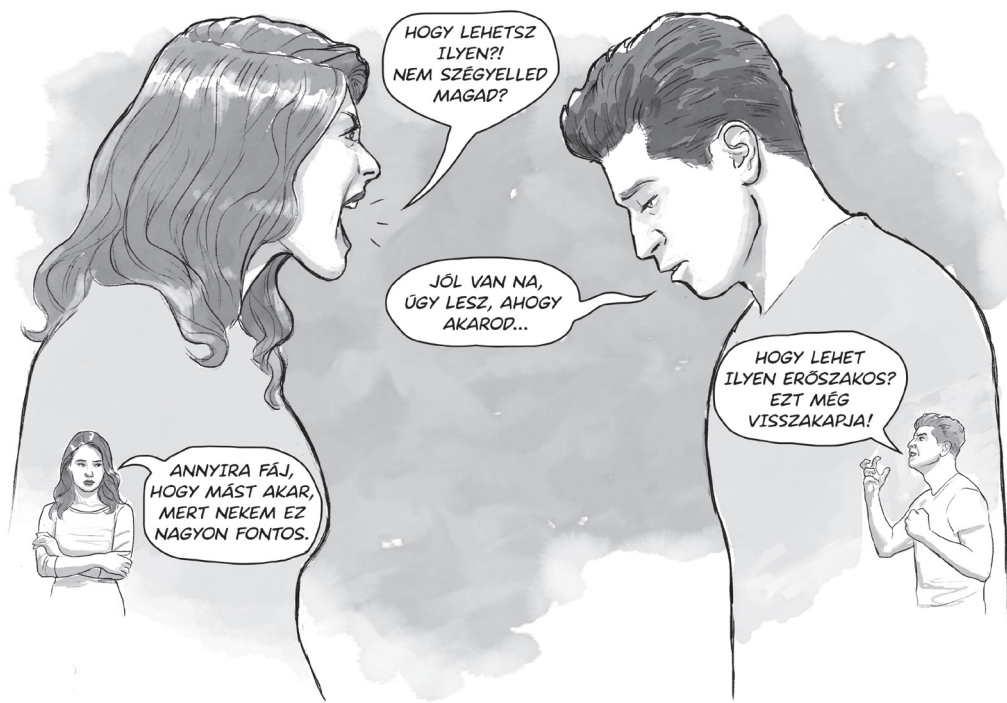
Ő annyit mondott:

– Ja, persze, oké.

Nem vette zokon, én pedig nyugodtan tudtam ezek után ebédelni.”

Ez a történet talán apró sikernek tűnik kívülről. Ám aki átélt már hasonló helyzetet, az tudja, hogy milyen nehéz egy majdnem teljesen idegennek így elmondani azt, ami zavar bennünket. Főleg azok számára, akik hajlamosak alkalmazkodni.

Az asszertivitás nagy segítség lehet az alkalmazkodók számára, hogy képviseljék önmagukat, kiálljanak az érdekeikért, és elmondják, ha zavarja őket valami.



Sokan vannak azonban azok is, akik egy ilyen szituációban lényegesen keményebben lépnek fel. Ők általában őszintén elmondják, hogy mi zavarja őket, és erőteljesen kiállnak magukért. Ám közben porig alázzák a másikat.

„Te nem tanultál meg helyesen írni az iskolában? Ez a tervezet hemzseg a helyesírási hibáktól! Nyelvtanból akkora egyest kapnál rá, mint a ház! Szedd már össze magad! Komolyan, ez vérciki, amit leadtál!”

Akinek a munkahelyén így mondják el, hogy sok helyesírási hibát vétett, annak talán valami átmegy ebből az üzenetből, de elsősorban inkább az fog a fejében járni: „Mit képzelsz ez? Hogy lehet ilyen paraszt? Miért kell ilyen bunkón viselkednie?”

A másikat letámadó projektvezető valószínűleg azzal indokolná a szavait: „Muszáj volt így beszélnem vele, különben nem fogná fel a hibák súlyát. Az emberek csak a keménységből értenek!”

Van, aki igen. Mégis, egy ilyen megmondás után a többségnek szerintem pont nem a helyesíráson járna az agya. Sokkal inkább megijedne, védekezne, kifogásokat gyártana, visszatámadna, vagy akár bosszút is forralna: „Ha te így, akkor én is így!”

Tehát a keményen fellépő pont az ellenkezőjét érné el a keménységével, mint amit akar.

Ha a projektvezető nem leszidja a munkatársát, hanem asszertíven fogalmaz, akkor sokkal inkább elérheti a célját: „A tervzetben, amit leadtál, 10 helyesírási hibát találtam. Iszonyú kellemetlen lett volna nekem, ha így küldjük ki, mert sok fontos vezető fogja látni, és ez alapján hoznak majd döntést. Nem szeretném, hogy a helyesírás elterelje a figyelmüket a lényegről. A cégnek rendkívül fontos, hogy mi kapjuk ezt a megbízást, és projektvezetőként én is szeretnék mindent megtenni ennek érdekében. Kérlek, nézd át újra, javítsd ki benne a hibákat, és figyelj erre a jövőben is!”

Ebben az asszertív üzenetben a helyesírási hibák és következményei vannak a fókuszban, illetve az, hogy miért is fontos mindez. Benne van az is, mi a projektvezető vágya, célja, igénye. Nem pedig a munkatárs van megtámadva és lealázva.

Lehet, hogy egy keményen önérvényesítő ember finomkodásnak fogja érezni ezt az asszertív üzenetet. „Én kuncsorogjak a beosztottamnak?” – kérdezte egy tréningrésztvevő. Én a fenti asszertív mondatot nem tartom „kuncsorgásnak”. Ha kellő határozottsággal mondjuk el, akkor szerintem kevesen fogják annak hallani.

Ha leszidás helyett így beszélünk a másikkal, a legtöbb esetben jobban megérti, amit akarunk. Hiszen emberről van szó, és nem gépről! Az embernél ugyanis érdemes számolnunk „a lelkével”. Az önérzetével, érzéseivel, hiúságával. Ha kemény, büntető szavainkkal megtámadjuk a büszkeségét, akkor agykapacitásának legnagyobb részét önvédelemre fogja használni, és csak agyának jóval kisebb részével figyel majd arra, amit mondani akarunk neki.

Aki agresszíven küzd a céljáért, sokszor pont azért nem éri el, amit akar, mert agresszíven viselkedik. Ha asszertíven beszél, azaz a másik fél megtámadása nélkül áll ki a saját érdekeiért, akkor jóval nagyobb eséllyel jár sikerrel.

Az alkalmazkodó néha túl keménynek fogja tartani az asszertív mondatokat, az agresszív meg túl puhánynak. Ezt teljesen megértem. Ha kezünket hideg víz után langyos vízbe tesszük, melegnek fogjuk azt érezni. Ha forró víz után tesszük bele a kezünket ugyanebbe a langyos vízbe, akkor pedig hűvösnek. Ugyanaz a víz, mégis egyszer melegnek, egyszer hűvösnek érezzük, attól függően, mihez szoktunk hozzá korábban.

„Én azért nem szólok szívesen, ha zavar valami, mert abból csak veszekedés vagy sértődés lesz” – hallom rengetegszer.

Aki ezt mondja, valószínűleg gyakran támadó mondatokban fogalmazza meg a problémáját.

Egy projektvezető arra panaszkodik, hogy munkatársa a megbeszéléseken rendszeresen félbeszakítja őt.

– Szóltál neki emiatt? – kérdezem tőle.

– Hááát, ha közölném vele, hogy megtanulhatná végre normálisan végighallgatni a munkatársát, abból csak veszekedés lenne.

– Ezzel egyetértek. Ha ezt mondanád, abból szerintem is veszekedés lenne – válaszoltam.

A többször félbeszakított előadó fogalmazhatna asszertíven: „Pali, látom, hogy nagyon sok dolog jut eszedbe a témával kapcsolatban, és ezeket egyből el is mondd, de őszintén szólva én ilyenkor teljesen kiköknök a gondolatmenetemből, és elfelejtem, hol tartottam. Szeretném előbb a teljes tervet elmondani, hogy érthető legyen minden összefüggés, és ha ezután lesz még kérdésed vagy észrevételed, akkor beszéljük át azokat is alaposan. Így oké Neked?”

Ezzel a mondattal kiállt magáért, jelezte, hogy mi zavarja, de közben nem támadta a másikat.

Sokan azt gondolják, hogy egy zavaró helyzetben összesen két lehetőségük van: vagy szólnak, s az fájni fog a másiknak, vagy nem szólnak, és az maguknak fáj.

Pedig az alkalmazkodónak nem kell agresszívvé válnia, hogy jelezze, ha zavarja valami. Az agresszívnek sem kell teljesen visszafognia magát, ha szívesen szólna, de mégsem akar háborút.

Van köztes megoldás! Lehet úgy is fogalmazni, hogy elmondjuk, mi a gondunk, de emiatt a másik nem haragszik meg ránk. Vagy legalábbis jóval kisebb eséllyel.

A következő fejezetekben sok szempontot fogok mutatni ennek a gyakorlati megvalósításához.

Sajnos az iskolában kevés segítséget kaptunk az asszertív nyelv megtanulásához. Hiszem, hogy aki megismeri és elsajátítja az asszertivitás barátságos, partneri, együttműködő nyelvezetét, az a jövőben bátrabban meri majd elmondani a problémáját, kérését a másik félnek, mert megtapasztalja, hogy asszertív nyelven beszélve kevésbé kell félnie szavainak mellékhatásaitól, azaz attól, hogy komoly veszekedés vagy sértődés keletkezik abból, ha kiáll önmagáért.





Még egy kulcsfontosságú gondolat e szakasz végére. Asszertívnek lenni gyakran nem könnyű. Számos helyzetben sok bátorságra és önbizalomra van szükség ahhoz, hogy ki merjünk állni magunkért. Ám ez oda-vissza hat. Ha képesek vagyunk kiállni magunkért, az sok bátorságot és önbizalmat adhat nekünk.

„Ha zavar valami, és nem szólok, akkor nem fog változni semmi. Ha meg szólok, abból sértődés, veszekedés lesz” – hallom sokszor. Jó hír, hogy másképp is kiállhatunk magunkért. Az asszertív kommunikáció segítségével az alkalmazkodó bátrabban, az agresszív pedig hatékonyabban képviselheti az érdekeit.

Az asszertivitáshoz bátorságra és önbizalomra van szükség, de ha merünk asszertíven kommunikálni, az bátorságot és önbizalmat adhat nekünk.

## TIPPEK 2.

- a) Figyeld Magadat a mindennapokban! Társas helyzetekben igyekezz tudatosítani, hogy most éppen alkalmazkods, vagy ellenkezőleg, túl erősen képviseled azt, amit szeretnél! Figyeld meg, hogy megtalálod-e az utat e kettő között: amikor határozottan képviseled Magad, miközben a másakra is odafigyelsz!

Hogy ez mennyire sikerült egy adott szituációban, arra a másik viselkedéséből és a saját érzéseidből következtethetsz. Ha a másik kiakad, akkor még messze vagytok a nyer-nyer megoldástól. Ha Benned rossz érzések keletkeznek, maradnak vagy esetleg fokozódnak, akkor is. Ilyenkor még van mit tennetek a nyer-nyer helyzetért.

- b) Figyeld mások viselkedését! Próbáld beazonosítani, hogy egy-egy hallott reakció agresszív, alkalmazkodó vagy pedig asszertív volt-e! Sokat tanulhatsz ebből. Ha egyre jobb leszel a kommunikációs stílusok felismerésében, akkor egy idő után az alkalmazásuk is jobban fog menni.

## PÉLDÁK

### *Agresszió, alkalmazkodás, asszertivitás*

Egy házaspár buszos társas utazáson vesz részt. Egy másik pár a csoportból már másodszor a csoporttalálkozó megbeszélte időpontjánál 10 perccel később érkezik vissza, emiatt a busz később tud csak továbbindulni.

#### *Agresszió*



## Alkalmazkodás



## Asszertivitás





## PÉLDÁK

### *Agresszió, alkalmazkodás, asszertivitás*

Belvárosi forgalomban egy buszvezető többször hirtelen fékez, majd gyorsít. Utasai szenvednek a vezetési stílusától, sokan szemrehányó arcokat vágnak.

#### *Agresszió*



## Alkalmazkodás



## Asszertivitás



Eddig lényegében arról volt szó, hogy az asszertív ember nyer-nyer helyzetekre törekszik, illetve nem agresszíven viselkedik, és nem is alkalmazkodik, hanem őszintén megosztja a problémáját. Sokan talán azt mondják erre: „Tulajdonképpen én is ezt szoktam tenni, jót akarok, megmondom, mi a bajom, a másik mégis képtelen megérteni, mit szeretnék!”

Sokszor hallok ilyen mondatokat tréningrésztvevőktől, civakodó pároktól, munkatársaktól, szülőktől, tanároktól.

Épp ezért nagyon fontos a hogyan kérdése is. A következő fejezetek erről szólnak: folyamatosan építkezve megmutatom, konkrétan mire érdemes figyelni, ha igazán együttműködően szeretnénk kommunikálni és gondolkodni.

## Fordítva ülünk a lovon

A kommunikációban vannak káros szokásaink. Szinte észrevétlenül szoktunk rá ezekre, s általában úgy mérgezik az életünket és kapcsolatainkat, hogy szinte észre sem vesszük.

Az egyik legkárosabb ilyen hajlamunk, hogy feszült társas helyzetekben általában rossz irányba figyelünk. „Fordítva ülünk a lovon.”

1. Amikor nekünk van problémánk, hajlamosak vagyunk a másiktól beszélni.
2. Amikor a másinak van problémája, hajlamosak vagyunk magunkról beszélni.

### 1. Nekem van problémám, de a másiktól beszélek

Fiatal lány késve ér haza. Amikor belép az ajtón, anyukája nekiront:

– Hol voltál? Hogyan lehetsz ennyire megbízhatatlan? Miért nem vagy képes felvenni azt a hülye telefonodat? Képtelen vagy figyelni néha másokra is?

A lányát szidja, pedig valójában saját magának van problémája. Sokkal közelebb áll a valósághoz, ha ezt mondja:

– Nem érlek el már egy órája, pedig azt beszéltük meg, hogy 10-kor jössz. Annyira félttem és izgultam, hogy valami bajod esett! Úh, nagyon kiakadtam, iszonyúan felhúztam magam! Nagyon szeretném, hogy betartsd, amit megbeszéltünk. (sóhaj) Jaj, nagyon megkönnyebbültem, hogy hazaértél, de azért dühös is vagyok még...

Ez az, ami valójában az anyukában zajlik.

És ez az, amit a kislány nem fog igazán meghallani és átérezni, ha őt szidják, és elmondják róla, hogy milyen megbízhatatlan és figyelmetlen.



## 2. A másíknak van problémája, de magamról beszélek

A múltkor elcsíptem egy beszélgetést, amelyben valaki épp egy céges prezentáció előtt nyugtatta a lámpalázás előadót:

– Ugyan már, felesleges paráznod, nem olyan nagy dolog az egész. 10 ember lesz ott, az semmi! Én 100 embernek tartottam előadást, na, az nehéz volt!

Itt az izguló előadónak van problémája. Az ismerőse azonban, bár őt kívánja megnyugtatni, valójában saját magáról beszél. Ha úgy nyugtatom az izgulót, hogy elmondom neki, én mennyire nem izgulnék a helyében, akkor nem biztos, hogy úgy érzi, megértik.

*A hatékony önkifejezés* című fejezetben az 1. ponttal fogok foglalkozni részletesebben, tehát azzal, hogyan célravezető elmondanom, ha nekem van problémám. *A meghallgatás ereje* című fejezetben pedig a 2. pontról írok, azaz arról, hogyan hallgassuk meg embertársunkat úgy, hogy azt érezze, tényleg odafigyeltünk rá.