

Dr. Maczák Viktória

ASSZERTIVITÁS A MINDENNAPOKBAN

Az együttérző önérvényesítés zsebkönyve

SCOLAR

© Dr. Maczák Viktória, 2022

© Scolar Kiadó, 2022

illusztrációk © Stark Attila, 2022

Minden jog fenntartva. A mű egyetlen részlete sem használható fel, nem tárolható és nem sokszorosítható a kiadó előzetes írásbeli engedélye nélkül.

Tartalom

1.	Mi is az az asszertivitás?	7
2.	Passzivitás-féltékenység, asszertivitás, agresszivitás (passzív agresszív viselkedés)	9
3.	Mi van a puttonyunkban?	17
4.	Asszertivitás és szorongás	21
5.	Asszertivitás önmagunkkal: önértékelés-ön(érdek)érvényesítés-testbeszéd	27
6.	Asszertivitás a kommunikációban: kérdés-kérdés-elutasítás-elfogadás	33
7.	Az asszertív jogok	41
8.	Asszertivitás a mindennapokban	51
9.	Asszertivitás, boldogság és a win-win helyzetek	55
10.	Asszertivitás kontra játszmák	61
11.	Bullying – zaklatás	69
12.	Asszertivitás és a gondolati torzítások	75
13.	A legnehezebb helyzetek: asszertivitás a családban és a gyermeknevelésben	79
14.	Mit tesznek hozzá a kutyák az önbecsülésünkhöz: állatasszisztált terápia a mindennapokban	87
15.	Összegzés	93
	Irodalom	95

1. Mi is az az asszertivitás?

Az asszertivitás szép, rövid magyar kifejezéssel az „önérdek-érvényesítés”, melyet praktikusabban hívhatunk önérvényesítésnek is. Ez egy egyénre jellemző stílus, attitűd és egyben kommunikációs forma.

Az asszertivításra sokan azért vágnak, hogy hatékonyabbak legyenek, vagy meg tudjanak győzni másokat. Elsősorban azonban nem ezek a fő előnyei. Sokkal inkább az őszinteség, a nyílt, egyenes, erőszakmentes kommunikáció, mely lehetővé teszi, hogy kiálljunk önmagunkért mások megbántása, semmibevétele nélkül. A tömegkommunikációban, de még az oktatásban is gyakran hallani, hogy „nyerni kell”, „harcolni kell”. Az ember hajlamos elhinni, hogy maga alá kell gyűrnie valakit vagy valakiket, hogy képviselje az érdekeit, meg kell küzdenie érte. Ez bizony feszültséggel jár, sokan elbizonytalanodnak, hogy megéri-e egyáltalán „harcba szállni”, mások pedig hergelik magukat, és dühösek lesznek a világra. Egyik sem komfortos állapot. Igazából úgy jó nyerni, ha nem szorongunk a győzelemig vezető úton, és ha nemcsak mi járunk jól, hanem mások is. Ha mindenki nyer. Ezekhez a „win-win” helyzetekhez vezető út is asszertivitással van kikövezeve.

Pszichoterapeutaként azt látom, hogy az asszertív készségfejlesztés nagyon hatékonyan csökkenti a szorongást, és szinte minden páciensemnek segít.

Az asszertív kommunikáció tulajdonképpen egyszerű, könnyen elsajátítható technika. Ahhoz, hogy empátikusak legyünk másokkal, és mégis kiálljunk magunkért, ítékezésmentes megfogalmazást és éntípusú közléseket kell használnunk. Mit jelent az ítékezésmentesség és mi az éntípusú közlés? Hogyan alkalmazhatók a gyakorlatban? Erről lesz szó a továbbiakban.

2. Passzivitás-félénkség, asszertivitás, agresszivitás (passzív agresszív viselkedés)

A kommunikáció az emberek közötti információ átadása. Valaki adja, valaki kapja, van tárgya, azaz valamiféle tartalom, és ezt valamilyen csatornán keresztül próbáljuk „elküldeni”. A csatorna lehet verbális, ezen belül élőszó, telefon, videócset vagy felvétel, vagy akár írott üzenet (levél). Az információs csatornák bővülésével egyre szélesebb skálán mozognak a lehetőségek. A verbális kommunikáció tartalmi részét általában kiegészíti a nonverbális rész, melyhez a testtartás, a kezek tartása, a gesztusok, az arckifejezés, azaz a mimika, a szemkontaktus tartoznak. Valamint a hang, a beszéd nem tartalmi része, a hangszín, a hanglejtés, a hangsúly, a hangerő tovább színezi az alapmondandót. Erre szoktam példának hozni, hogy azt, hogy „remek”, tudom olyan hangsúllyal mondani, hogy a beszédpartnerem elsírja magát. Tehát ezek a „kiegészítők” akár az eredeti jelentés ellentétét is kifejezhetik.

Hogy kit milyennek tartunk, nagyban függ attól, hogy milyen stílusban kommunikál. Valakire azt mondjuk, hogy visszahúzódo, félénk vagy passzív. Másra, hogy agresszív, ellentmondást nem tűrő ember. Vannak, akiket empátikusnak tartunk, miközben a vitákban kiállnak a véleményük mellett, vagy akár a vitatkozó feleknek segítenek konszenzusra jutni. Ezeket a megállapításokat általában

az illető kommunikációja alapján tesszük. A fő kommunikációs stílusok a passzív, a passzív agresszív, az asszertív és az agresszív. Ezek többnyire nem válnak el ennyire élesen. Bizonyos helyzetben lehet valaki agresszív, de ugyanaz az ember máskor asszertív, megint máskor passzív. Például vegyünk valakit, aki vezetés közben gyakran mutogat a szerinte rossz tempóban haladóknak, és kiabál, ha valaki nem úgy vezet, ahogy szerinte kellene, de a zöldségesnél kedvesen tud kérni a szebb almából, és higgadtan szól, hogy az eladó cserélje ki a neki nem tetsző darabot. Az apjával nem keveredik vitába, mert megszokta, hogy gyerekkora óta úgyis mindig alulmarad, inkább csöndben van. Azonban általában egy-egy stílus jellemző egy bizonyos emberre. Ezen persze lehet változtatni, csak elhatározás kérdése. Sosincs késő változtatni.

Nézzük részletesebben, mi is jellemző ezekre a stílusokra. Melyikben ismerünk önmagunkra?

Passzivitás

Azok, akikre a passzív kommunikáció jellemző, általában nem vállalják fel a véleményüket, különösen, ha van rá esély, hogy az különbözik a másiktól. Ennek oka lehet bizonytalanság, vagy a konfliktusok elkerülése. Esetleg úgy érzik, tiszteletlenek, ha kiállnak magukért. Sokszor a neveltetésük, azaz olyan szülői kommunikáció áll a háttérben, ahol nekik mint gyerekeknek soha nem lehetett igazuk, és mindig azt kellett tenniük, amit előírtak számukra. Egy idő után ilyen helyzetben az ember leszokik arról, hogy kiálljon a saját véleménye mellett, vagy egyszerűen feladja. Ugyanígy egy

abuzív, verbálisan bántalmazó párkapcsolat „eredménye” is lehet a passzivitás. Sőt, sokszor a kapcsolat lezárása után is megmaradhat. Együtt járhat bizonytalansággal, szorongással, elkeseredéssel, tehetetlenségérzéssel és frusztrációval, megbántottsággal.

A passzivitást nemcsak a verbális kommunikáció hiánya, a vélemény nem vállalása jelenti, hanem egyéb csatornákon is jelentkezhetsz. A halk beszéd, a szemkontaktus kerülése gyakori. A gesztusok hiánya vagy szegényes volta, testtartásban a leesett váll lehet jellemző.

Előnye, hogy nem sok konfliktusba kerül így az ember, kimarad a veszekedésekből. Esetleg jó érzés, hogy „kedves” embernek tartják. Ugyanakkor nagy hátránya, hogy rengeteg feszültség halmozódik fel az emberben. Mások így nincsenek tisztában azzal, hogy mit szeretne, mire vágyik, mi a valós szükséglete. Ez a fajta kommunikáció egyáltalán nem hatékony, az embert nem viszi közelebb a céljai eléréséhez. A felhalmozódott feszültség kirobbanhat, néha másokat meglepetésként érve, hogy az illetőben ekkora a frusztráció. A passzív viselkedést legtöbbször a félelemmel azonosítjuk.

A passzív agresszív kommunikáció

A passzív agresszív egyén nem tartja magában a véleményét, de nem is fejezi ki direktén. Gyakran ironikus célzásokkal utal arra, amit valójában szeretne. Sokszor a kommunikációja inkongruens, azaz a verbális tartalmat a metakommunikáció nem támasztja alá. Néha zavarba ejtő, hogy igent mond, de nemet kommunikál. Nincs összhang a közlésében. Ha nem ért egyet egy kéréssel, gyakran verbálisan nem

kommunikálja, sőt akár el is fogadja, de cselekedeteivel bojkottálja azt: a saját elképzelése szerint jár el, vagy passzív. Nehéz tudni, hányadán is állunk vele. Sokszor megbízhatatlannak tűnik a másik fél számára.

Előnye lehet, hogy nem konfrontálódik a másik egyénnel, mégis átjuthat az üzenet, és elérheti, amit szeretne. Ugyanakkor számos esetben az üzenet sem megy át, illetve a kapcsolatai is megszenvedhetik ezt a stílust, mely minden félben feszültséget, frusztrációt szül.

Gordon Ramsay „celeb” szakács, nemcsak főztjéről, hanem stílusáról is közismert. Ha ránézünk a képre, már a testtartásából is látjuk, hogy milyen kommunikációs stílus képviselője. Ha a képet nézzük, mit látunk? Milyen Ramsay testtartása? Arckifejezése? Mit látunk még, ami jellemző rá? Mit látunk a kommunikációs partnerén? Milyen a másik fél testtartása? Mit sugall az ő arckifejezése?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Ez szemmel láthatólag egy munkahely. Mit gondolsz, miben más a munkahelyi kommunikáció, mint az otthoni?

.....

.....

.....

.....

Agresszivitás

Az agresszív egyéneknek nincs gondjuk a direkt kommunikációval, a gondolataikat, érzéseiket ki tudják fejezni. Azonban amikor kiállnak önmagukért, mások érdekeit, értékeit figyelmen kívül hagyják, megsértve személyes határaikat,

általában anélkül, hogy ez számukra problémát jelentene, vagy akár észrevennék. Gyakran látjuk, hogy dühösek, nem leplezik a frusztrációjukat. Sokszor használják a fenyegetést eszközként, másokat, a „másikat” hibáztatják. Jellemző rájuk a hangos beszéd, a gyakran tolakodó, túlzott szemkontaktus, a lendületes, „széles” gesztusok, a fenyegető testbeszéd, gyakran nem tisztelve a másik személyes terét.

Ennek a kommunikációnak az előnye, hogy aki így teremtet kapcsolatot, gyakran eléri, amit akar, megszerzi, amire vágyik. Hátránya, hogy általában nem lesz népszerű, nem fogják kedvelni, keresni a társaságát.

Az agresszív viselkedést leginkább a dühvel, a haraggal azonosítjuk.

Sokszor előfordul, hogy az otthoni és munkahelyi kommunikációban keverednek a stílusok. Általában a munkahelyükön szeretnének az emberek az elvárásoknak, azaz egy ideálképnek megfelelni. Előfordul, hogy a munkahelyi visszafogott, passzív kommunikáció után valaki az otthonában lesz agresszív. De az is előfordul, hogy valaki Gordon Ramsay-hez hasonlóan „túljátssza” a főnököt, és úgy érzi, az a helyénvaló munkahelyi kommunikáció, ha érezteti a beosztottjaival, hogy engedelmeskedniük kell. Megjegyzem, ez utóbbi olyan légkört teremt, amiben senki sem szeret igazán dolgozni. A főnök-beosztott viszonyban módosul a kommunikáció, de ott is előnyös minden fél meghallgatása. Nem lesz szükségszerűen elégedett, aki erőből kommunikál. A jó légkörhöz a munkahelyeken is szükséges a demokrácia, azaz az asszertív önkifejezés és a másik meghallgatása.

Köszönjük, hogy a Scholar Kiadó könyvét választotta.
Iratkozzon fel hírlevelünkre a www.scolar.hu honlapon,
vagy keressen minket a [facebook.com/scolarklub](https://www.facebook.com/scolarklub) oldalon!

Scolar Kiadó, 2022
1016 Budapest, Piroska u. 13.
Telefon: +36 1 466 7648
scolar@scolar.hu; www.scolar.hu

Felelős kiadó: Érsek Nándor
Felelős szerkesztő: Illés Andrea
Szerkesztő: Györe Bori
Borító- és könyvterv: Stark Attila
Korrektor: Kalocsai Judit

ISBN 978-963-509-557-5

Nyomta és kötötte: Alföldi Nyomda Zrt., Debrecen
Felelős vezető: György Géza vezérigazgató