



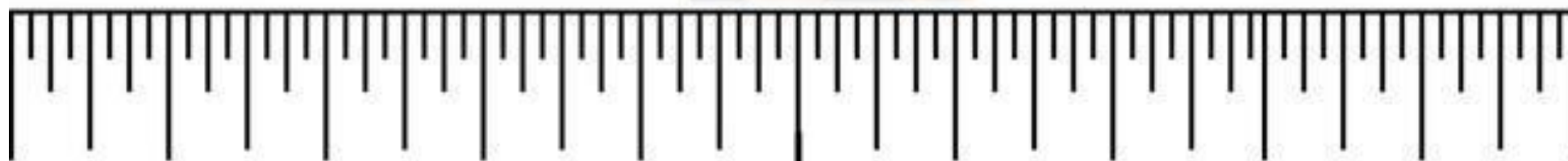
Asszertív kommunikáció

Lean folyamatfejlesztő szakmérnök/specialista
szakirányú továbbképzés
2021/2022. tanév

Szakmai kommunikáció és módszertan
Oktató: Uj Anikó



Viselkedési skála – Kommunikációs stílusok



Passzív



Asszertív

Agresszív

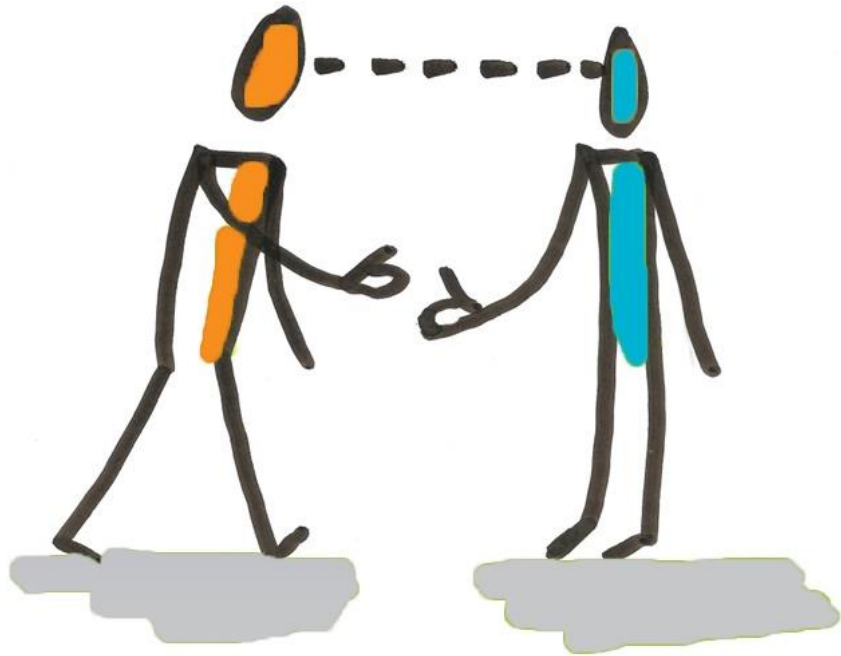


Mi jellemzi az egyes kommunikációs stílusokat?



PASSZÍV	ASSZERTÍV	AGRESSZÍV
Egyáltalán nem szólal meg, vagy éppen hosszú, elkalandozó mondatokban beszél	Tömören, világosan fogalmaz, célja az, hogy mások megértsék	Mások szavába vág; célja az, hogy a saját akaratát érvényesítse
Töltelékszavakat, "gyenge" üzeneteket használ: <i>talán, valamikor, esetleg...</i>	Kérdéseket tesz fel: információkérés, feltárás, pontosítás a szándéka	Fenyegetőzik, számonkérő kérdéseket tesz fel, gyanúsít
Mentegetőzik, gyakran bocsánatot vagy engedélyt kér	Én-üzeneteket használ: „Azt szeretném”	Dicsekszik / fenyeget / vádaskodik / másokat minősít
Nem mondja el vagy nem képviseli határozottan a saját véleményét	Megkülönbözteti egymástól a tényeket és a véleményeket, kiáll a saját véleménye mellett	A saját véleményét mint tényt közli
„ <i>kellene, jó lenne</i> ” – feltételes módot használ	Javaslatokat tesz, megoldásfókusszal gondolkodik: “Hogyan tudjuk...?”	Felszólít, utasít másokat Felsőbbrendű kijelentéseket tesz
Saját szükségleteit lekicsinyli, enged mások szükségleteinek	Saját szükségleteit kimondja, megpróbálja érvényesíteni	Mások szükségleteit figyelmen kívül hagyja, csak a sajátját hangoztatja

Mi jellemzi az asszertív kommunikációt?



- Azt mondja, amit gondol, érez, szándékol: nyíltan, őszintén, egyben tiszteletteljesen beszél
- Világosan fogalmaz: arra törekszik, hogy a másik fél megértse őt
- Kérdez: arra törekszik, hogy ő is megértse a másik felet
- Képes nemet mondani, bántás nélkül
- Érzelmileg fűtött szituációban is képes indulat nélkül reagálni
- Képviseli a saját érdekeit, de egyben együttműködésre is törekszik

Asszertív kommunikációs technikák:



1. “én-üzenetek”

Ahelyett, hogy azt mondanám:

- **TE** milyen vagy
- **TE** mit csinálj
- **NEKED** mit kéne belátnod...

Azt mondom, hogy:

- **ÉN** mit gondolok
- **NEKEM** mire van szükségem
- **ENGEM** mi foglalkoztat
- **TŐLEM** mi várható

Asszertív kommunikációs technikák:

1. Használd “én-üzeneteket”!



Ahelyett, hogy azt mondanám:

- Már megint nem csináltad meg a jelentést határidőre!
- Mindig mindennel elkészel!
- Nem lehet rád számítani, teljesen megbízhatatlan vagy!

Azt mondom, hogy:

- Megállapodtunk, hogy ma reggel 9:00-ig elküldöd a jelentésedet. Még nem kaptam meg. Mi történt?
- Szükségem van az adatokra, hogy elkészítsem a saját jelentésemet.
- Kérlek, legközelebb tartsd be a megbeszélthetáridőt. Ha segítségre van szükséged, légy szíves, szólj időben, hogy tudjak segíteni.

Asszertív kommunikációs technikák:

2. Mutass empátiát!



Empatikus asszertivitás:

- Az asszertivitásnak ez a fajtája kombinálja mások érzésének megértését a saját igényeink és kívánságaink megfogalmazásával.

Példa: „Megértem, hogy türelmetlen vagy és indulni akarsz. Szeretném ezt mégis befejezni, mert holnap nem lesz rá időm.”

Hasznos, ha agresszív viselkedésre kell reagálni:

- segít elkerülni a túlreagálást
- „lelassítja” a válaszadót azzal, hogy belegondol a másik helyzetébe
- időt ad a megfelelő válasz megfogalmazására

Ügyelj arra, hogy az empatikus szóhasználat ne gyengítse az asszertív üzenetet!

Asszertív kommunikációs technikák:

3. Adj választási lehetőséget!



Alternatívát adó kérdés

- Megfogalmazza a kérdező preferenciáit, de döntési szabadságot kínál a válaszadónak
- Csökkenti annak a veszélyét, hogy kérésünket elutasítják vagy nem válaszolják meg

Példa:

„Hét végéig le kell adnunk ezt a jelentést, előtte szeretném végigbeszélni. Neked mikor jobb: csütörtök dél körül vagy péntek reggel?”

Asszertív kommunikációs technikák:

4. Vállald fel a konfrontációt!



Konfrontatív asszertivitás

- Rámutatunk a különbségre a másikkal való korábbi megállapodásunk és a között, ahogyan jelenleg cselekszik.
- Megállapodtunk valakivel valamiben, de ő nem a megállapodás alapján cselekszik, vagy előreláthatólag nem ez alapján fog cselekedni.

Példa:

„Azt mondtad, az X feladat lesz a kiemelt prioritás, most pedig az Y feladatra kérsz tőlem +20% erőforrást. Szeretném tisztázni, melyik a fontosabb!”

Hasznos akkor, ha félreértést vagy ellentmondást kell tisztázni

Asszertív kommunikációs technikák:

5. Légy kitartó! “Megakadt lemez”



- Igényeink, kívánságaink többszöri ismétlésével próbáljuk meg az üzenetet célba juttatni.
- Érdeemes előre megfogalmazni és szó szerint ismételni.
- Segít megőrizni a higgadtságot, elkerülni az agressziót, és különösen **hasznos** olyan esetekben, amikor **nemet mondunk**.

Példa:

„Tessék a szép ágytakarót!” - Köszönöm, nem érdekel.

“De tiszta gyapjú, nézze csak!” - Köszönöm, nem érdekel.

“Van három színben!” - Köszönöm, nem érdekel.

Asszertív kommunikációs technikák:

6. Fesd le a jövőt! Negatív hatások

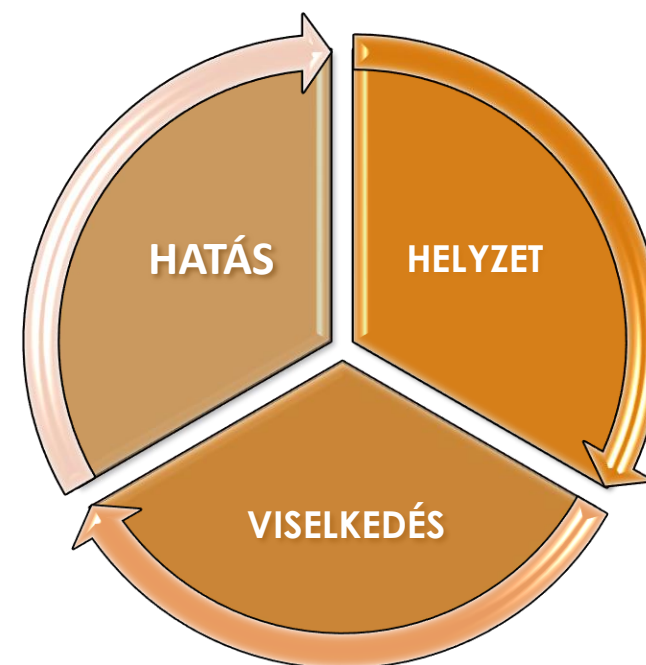


Elmagyarázzuk a másik félnek, hogy viselkedésének milyen negatív hatásai vannak ránk nézve.

Példa: „Amennyiben nem kapom meg csütörtökre a kért információkat, akkor nem tudom befejezni az elemzést pénteken. Vagyis hétfőig kellene rajta dolgoznom, amit nagyon nem szeretnék. Legkésőbb csütörtökön délután 5-ig szükségem van az adatokra.”

Fontos a felépítése:

1. tárgyilagos helyzetleírás
2. ennek a hatása az érintett személyre
3. negatív érzés megfogalmazása
4. saját igény, kérés kifejezése



Asszertív kommunikációs technikák:

7. Légy következetes! Konzekvenciák



Konzekvenciákon alapuló asszertivitás

- Közöld a másikkal, mi fog történni, ha nem változtat a viselkedésén.
- Mivel ez **az asszertivitás legerősebb formája**, ezért csak akkor használjuk, ha már a többivel kudarcot vallottunk. Ez a viselkedés félelmetesnek és agresszívnek tűnhet, ha előtte nem próbálkoztunk mással.

Példa:

„Ha ez a mulasztás még egyszer előfordul, nincs más választásom, mint fegyelmi eljárást indítani”

Asszertív kommunikációs technikák a gyakorlatban

A következő szituáció többféle asszertív kommunikációs technikát mutat be:

Én-üzenet: "Itt vettem tegnap ezt a digitális ébresztőórát. Ki van esve az a gombja, amelyikkel a 12/24 órás kijelzést lehet állítani, ezért szeretném kicseréltetni."

Az eladó vagy beleegyezik vagy: „Meg kellett volna néznie, mielőtt hazaviszi!”

Empatikus: „Elismerem, hogy akkor könnyebb lenne a helyzet. Ha azonban már így alakult, akkor most szeretném egy másikra cserélni."

Az eladó vagy beleegyezik vagy: „Nekem nincs hatásköröm kicserélni."

Megakadt lemez: "Szeretném egy másikra cserélni."

Az eladóval való következő csörteváltás után...

Következmény: "Szeretném egy másikra cserélni. Ha Ön nem tud segíteni, akkor kérem az üzletvezetőt és a panaszkönyvet."

Meggyőzés: Befolyásolási technikák

- **Haszonérvelés:** a másik félnek milyen haszna származik belőle
- **Kölcsönösség:** szükségét érezzük, hogy egy szívességet viszonzozunk
- **Szűkösség:** utálunk elmulasztani egy jó lehetőséget (veszteségkerülés)
- **Tekintély:** ösztönösen bízunk a tekintélyt sugárzó emberekből
- **Következetesség:** hűek akarunk maradni önmagunkhoz
- **Szimpátia:** szeretjük a hozzánk hasonló embereket
- **Konszenzus:** a többiekkel összhangban cselekszünk (csoportnyomás)

