

ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

avagy 'látni vágyó ember a Napba nem tekint'



Egyáltalán mi is az a kommunikáció?

a **„VAGYOK”**
kifejeződése

- ▶ Ki vagyok?
- ▶ Mi vagyok?
- ▶ Milyen vagyok?
- ▶ Hol vagyok?
- ▶ Kivel vagyok?
- ▶ Mivel vagyok?
- ▶ Mikor vagyok?
- ▶ Mennyi vagyok?
- ▶ Hány vagyok?
- ▶ Melyik vagyok?
- ▶
- ▶ Vagyok?

Kommunikáció/viselkedés: Igazság és/vagy kapcsolat?



Kommunikációs/viselkedési 'stílusok'

Passzív

- Önérvényesítés a saját kárára: szükségleteinek háttérbe szorítása
- Konfliktus kerülő, inkább hagyja, hogy mások igényei, érdekei, szándékai érvényesüljenek
- Véleményét sokszor inkább nem vállalja
- Gyakran másokra bízta a fontos döntéseket, ha teheti
- Kevés hatással van a környezetére, ritkán irányít
- Kommunikációja általában tétova, bizonytalan

Aggresszív

- Önérvényesítés mások kárára – úgy juttatja érvényre akaratát, hogy közben megsérti mások jogait, érdekeit
- Véleményét gyakran tényként, mintegy igazságként adja elő
- Érzelmeiben és szándékaiban őszinte, viszont nagy haraggal és dühvel reagál, ha nem kapja meg amit szeretne ami a másik számára ijesztő lehet
- Általában öröbál a kommunikációval is kontrollt gyakorolni a másikon, gyakran leértékel másokat

Manipulatív

- Önérvényesítése a felszínen passzív, rejtetten azonban inkább agresszív: mivel mások kárára, a másik jogait gyakran sértő módon juttatja érvényre szándékát
- Szándékában, véleményében őszintétlen, kerüli a nyílt kommunikációt
- Gyakran a másik háta mögött kritizál és rejtetten a saját érdekei szerint irányítja az embereket és szituációkat
- Általában passzívan ellenáll mások igényeivel szemben

Asszertív

- Hatékony önérvényesítés – úgy juttatja érvényre szándékát, hogy mások érdekeit és igényeit is igyekszik tisztelni
- Felvállalja a saját igényeit és képviseli szükségleteit
- Erényeit és gyengeségeit egyaránt beismeri
- Vállalja érzéseit és véleményét, úgy is, ha az konfliktusokkal járhat;
- Törekszik a vereségmentes helyzetekre
- Tudomásul veszi, hogy, ő felelős magáért
- Kommunikációjában, egyértelmű, képes alternatív megoldásokat is figyelembe venni, és meghallgatni a másik felet

A kommunikációs stílusok avagy a viselkedéstípusok megnyilvánulása

Alázatos? Agresszív? Magabiztos?

Alázatos	Agresszív	Magabiztos
Letagadja saját jelentőségét	Túlértékeli saját jelentőségét	Saját szerepéről egészséges képe van
gátlásos	kifejező	kifejező
A döntéseket mások hozzák	Mások helyett dönt	Magára nézve dönt
lágy, rekedtes hang	Hangos, arrogáns beszéd	Nyugodt, érthető stílus
Bizonytalan üzenet	TE üzenetek	ÉN üzenetek
Magát okolja a konfliktusért	másokat okol a hibákért	Senkit nem hibáztat a konfliktusért, az előnyöket keresi
Elnézést kér akkor is, ha neki van igaza	Elvárja, hogy mások visszakozzanak akkor is, ha nekik van igazuk	Tudja, hogy amit mond, az igaz, és elvárja, hogy ezt elfogadják
Kerüli a szemkontaktust	Belebámul a képedbe	Baráti beszélgetés
Védekező testtartás	Fenyegető testtartás	Lezser testtartás

Mitől függ:

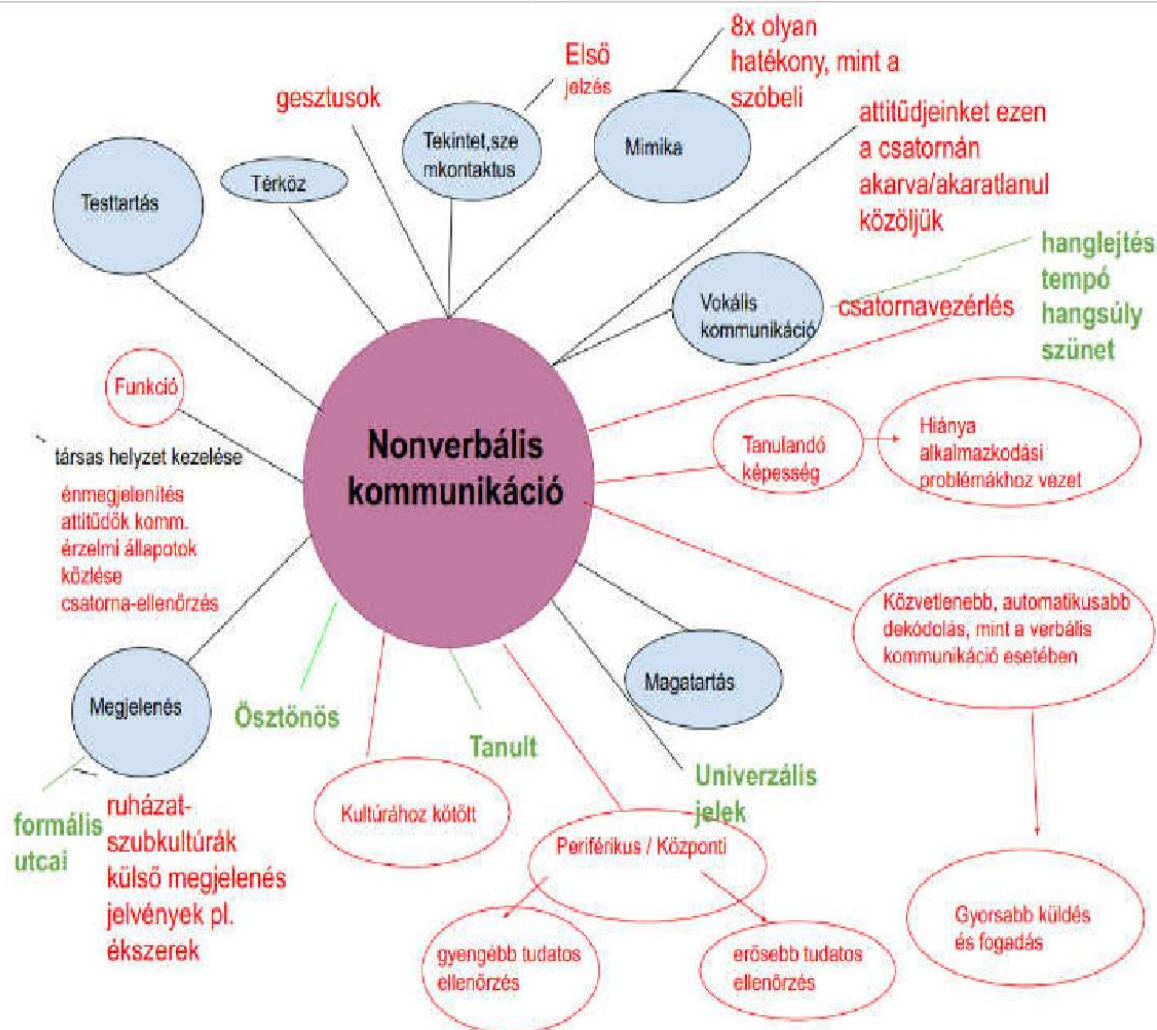
Én rendben vagyok



Én nem vagyok rendben



((Amiről nem volt szó: Non-verbális és META kommunikáció))



1. ábra: Az előzetes tudás fokozatos bővülése a nonverbális kommunikáció témájában (hallgatói elmetérkép)

Asszertív kommunikáció



Mikor érdemes használni?

- ▶ Amikor szeretnél elérni valamit.
- ▶ Amikor nem szeretnél valamit.
- ▶ Amikor kritikával (= véleményező bírálat) szembesülsz.
- ▶ Amikor megbántottnak érzed magad.
- ▶ Amikor boldog vagy.
- ▶ Amikor visszajelzést szeretnél adni.
- ▶ ...
- ▶ útravaló: **VÁLASZD MEG BÖLCSEN A CSATÁIDAT!**



Bizalmat épít

Konfliktus
megakadályozása

**MIÉRT ÉRI MEG
ASSZERTÍVAN
KOMMUNIKÁLNI?**

Magabiztosságot
és elégedettséget
ad

Megvédi a
szükségeid

Felesleges stressz
elkerülése

Az asszertív egyén...

...képes Nem-et mondani, ha úgy érzi, joga van a másik kérésének elutasítására

...dönthet úgy, hogy valamely okból átmenetileg lemond jogainak érvényesítéséről

...elfogadja mások jogait a hibára és tévedésre, de ha szükséges, kéri annak korrekcióját

...képes élni a ráruházott jogokkal és kötelezettségekkel, s meg tudja érteni, ha ezek érvényesítése egyesek számára problémát okoz

Asszertív kommunikáció ,lépései'

- ▶ A másik meghallgatása
- ▶ Önismeret
- ▶ Önkifejezés teljes közléssel
 - ▶ Megfigyelés - helyzet leírása
 - ▶ Érzelmek - „Én úgy érzem, hogy...”
 - ▶ Gondolat-magyarázat: összekötni a helyzetet az érzéssel
 - ▶ Igényeink, szükségleteink - kérés: mit várunk a másiktól

Asszertív kommunikáció eszközei

- ▶ Én-üzenetek
- ▶ Értő figyelem - aktív hallgatás
- ▶ Pontos megfogalmazás
- ▶ Nyílt kérdések
- ▶ Konkrét kérések

Asszertív kommunikáció ellenpólusa

- ▶ parancs, utasítás, irányítás
- ▶ fenyegetés, figyelmeztetés
- ▶ ködösítés
- ▶ prédikálás, megleckéztetés,
- ▶ tanács, kioktatás, „tanítás”
- ▶ soha, mindig...
- ▶ valaki, senki, mindenki
- ▶ kell, kellene, muszáj, jobb lenne
- ▶ gondolatolvasás, stb.

Összegezve: az asszertív kommunikáció

Olyan kommunikációs stílus, amelyben

- ❖ Határozottan, világosan és őszintén kifejezzük és képviseljük a saját érzéseinket, véleményünket, igényeinket mások felé
- ❖ Ugyanakkor tiszteletben tartjuk mások jogait, érzéseit, nézőpontjait, véleményét és igényeit

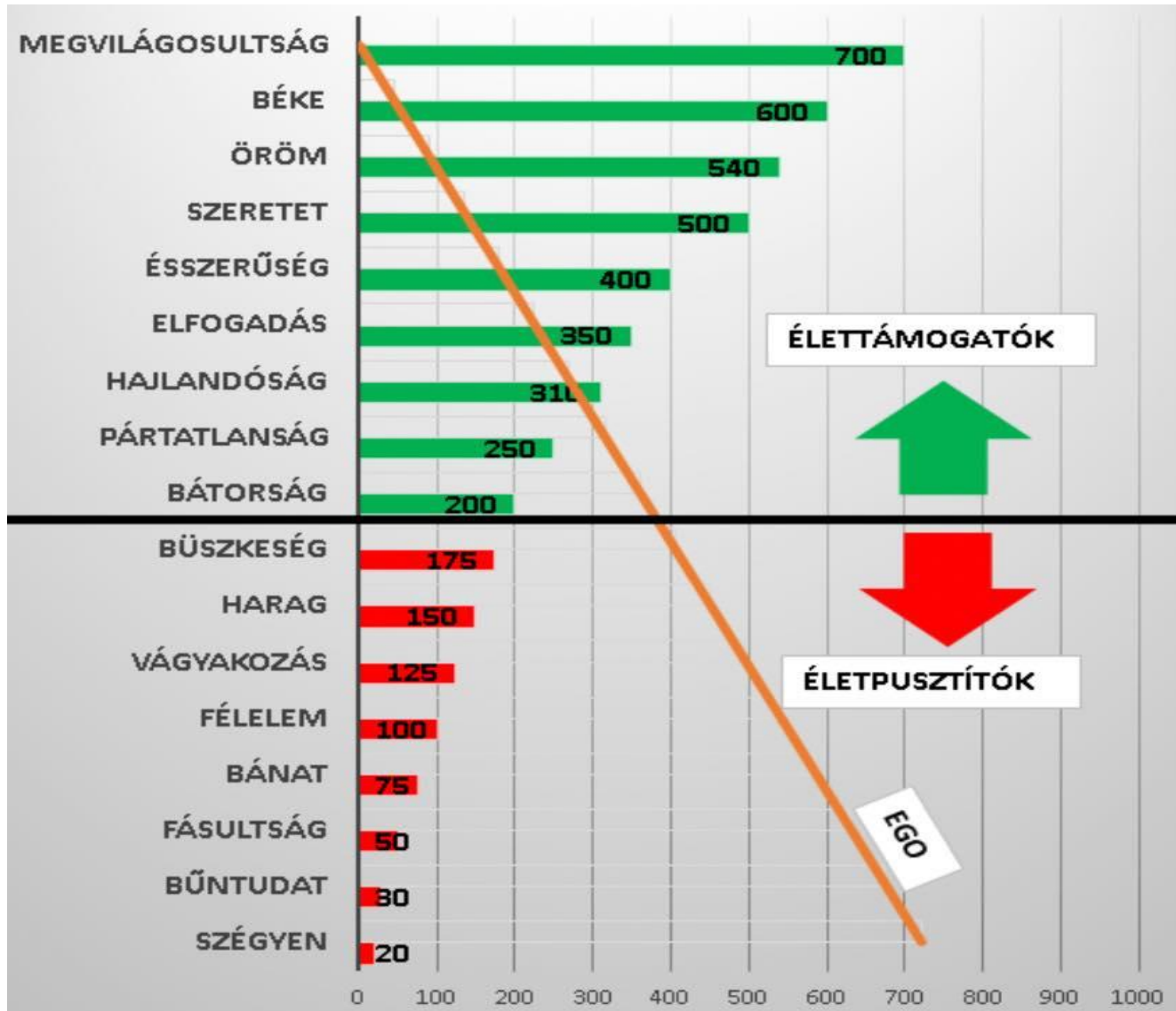
Lényege: a tiszteletteljes önérvényesítés.

Tanulható készség, amely a probléma megoldásra és a kölcsönös megértésre fókuszál.

Miért kulcsfontosságú a szociális munkában?

- ▶ Segítő-kliens kapcsolat
- ▶ Kiegészés megelőzése
- ▶ Határok tartása
- ▶ Konfliktuskezelés

Mi támogatja/hátráltatja:



Köszönöm a figyelmet!

Készítette:
Kemecsei Judit, tréner/coach
BUSZSZH, Budapest, 2026.02.06.

