



Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi
Kereskedelmi és Iparkamara

VÁLLALKOZÓI
SIKER KLUB



ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ



Passive



Assertive



Aggressive

Dr Farkas Ilona

Human Achievements

HUMAN
ACHIEVEMENTS

KOMMUNIKÁCIÓNK SAJÁTOSSÁGAI

„Senki sem tud kisebbségi érzést kelteni benned a beleegyezésed nélkül.”
(Eleanor Roosevelt)

1. Kommunikáció
 - Veleszületett
 - Tanult – tapasztalatok által fejleszthető
2. **Önismeret**, önmegismerés a **kommunikáció** szerves része
3. Kommunikálni, elmondani, kifejezni, üzenetet átadni és venni, másokat megérteni kell ahhoz, hogy **ismereteket, tapasztalatokat szerezzünk magunkról** és másokról.
4. **Önismeret akkor finomodik ha kommunikálunk!**



VELESZÜLETETT KOMMUNIKÁCIÓ

- Magzati kommunikáció (perinatális pszichológia)
 - érzékenyen reagál anyai beszédre
 - Születés után produkálja (ritmus, intenzitás, hang magasság)
 - nemcsak passzívan befogad – gyakorolja a hangadást segítő mozgásokat)
 - ikrek méhen belül rituális játék
- Csecsemőkor „kifejező sírás” – akusztikai vetülete mérhető
 - kommunikációs „társas játék”



5-9. hónapig	A kétirányú kommunikáció megjelenése, amelynek legfontosabb ismérve az „adokveszek” helyzet kialakulása és stabilizációja.
9-18. hónapig	A komplex kommunikáció megjelenése, amely végig kíséri egész életünket.
30 hónapos korig	A komplex kommunikáció általánossá válása, az érzelmi ideák megjelenése.
48 hónapos kor	Az érzelmi gondolkodás kialakulása.

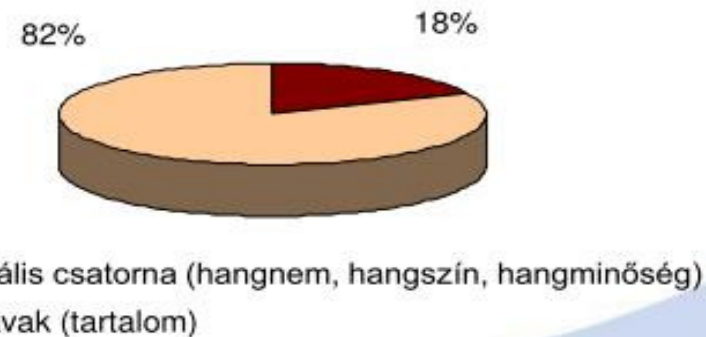
KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK

Kommunikációs csatornák

Személyes kommunikáció

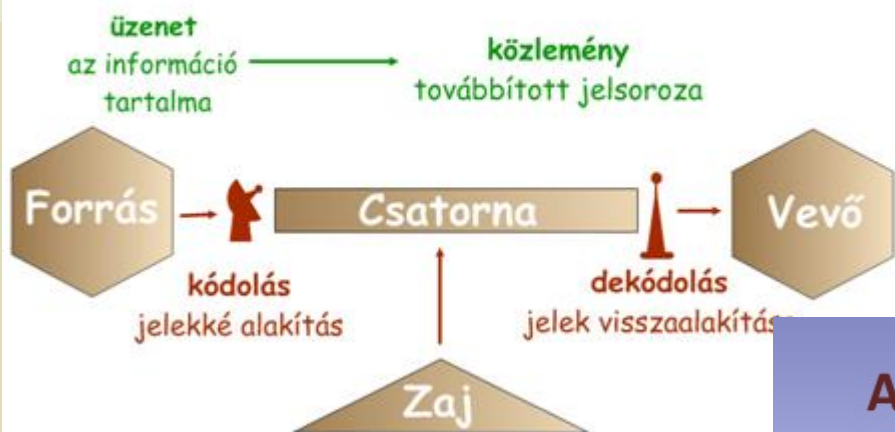


Telefonos kommunikáció



KOMMUNIKÁCIÓ ONLINE

Az információátadás folyamata



A (digitális) kommunikáció modellje

A hagyományos kommunikációról szóló elméleti tanulmányok Shannon (1948) kommunikációs modelljéből szoktak kiindulni,



ASSZERTIVITÁS TESZT

Válaszold meg a lenti kérdéseket, hány pontot adsz az egyes kérdésekre az alábbi skála szerint:

- *Mindig 5 4 3 2 1 Soha*

_____ Úgy kérek meg embereket arra, hogy tegyenek meg valamit, hogy közben egyáltalán nem szorongok.

_____ Amikor valaki olyasmire kér, amit nem szeretnék megtenni, gond nélkül, határozottan mondok nemet.

_____ Nyugodt vagyok, amikor egy csoport előtt kell beszélnem.

_____ Nyugodtan kifejtem őszinte véleményem autoritások (tekintély-pl. főnököm) előtt.

_____ Erőteljes érzelmeimet (düh, frusztráció, csalódottság) könnyen szavakba öntöm.

_____ Amikor kifejezem a dühömet, anélkül teszem meg, hogy másokat okolnék lelkiállapotomért.

_____ Gond nélkül fel tudok szólalni egy kisebb csoportban.

_____ Ha nem értek egyet, tudok érvelni véleményem mellett anélkül, hogy ideges lennék.

_____ Amikor hibát követek el, beismerem azt.

_____ Meg tudom mondani másoknak, ha viselkedésük problémát okoz számomra.

_____ Könnyen ismerkedem szociális szituációkban.

_____ Miközben véleményemről beszélek, másokét nem hívom nevetségesnek vagy örültségnek.

_____ Feltételezem, hogy a legtöbb ember kompetens, megbízható, és könnyen tudok delegálni.

_____ Amikor teljesen új dolgot próbálok ki, biztos vagyok benne, hogy meg tudom tanulni.

_____ Tudom, hogy igényeim ugyanolyan fontosak, mint másoké és jogom van őket kielégíteni.

_____ *Összes pont*

45-60/ 60-75 pont

VIDEÓ



3 CSOPORTBAN MUNKA passzív, agresszív, asszertív

- Film alapján dolgozzátok ki a kommunikációs stratégia jellemzőit (mi jellemzi a viselkedést, mi a célja, mi a hatása)

PASSZÍV VISELKEDÉS

CÉLJA: mások kedvében járni, hogy elkerülje a konfliktust

VISELKEDÉS

- ✓ Nem áll ki a jogaiért, vagy úgy hogy észre sem veszik
- ✓ Bocsánatkérő bátortalan a kifejeződés
- ✓ Nem egyenes, nem őszinte vélemény, igény, érzelem

HATÁSA

- ✓ Sérelmek, harag
- ✓ Kapcsolatok romlása
- ✓ Önértékelés csökkenése
- ✓ Szorongás, fejfájás, alvászavar

✓ Rutin, nincs kezdeményezés, döntésképtelenség, probléma kerülés

OKAI

- ✓ Mások megerősítik a reakciójukkal
- ✓ Vállalati légkör – nem megengedett
- ✓ Következményektől való félelem
- ✓ „Nem fognak kedvelni”
- ✓ A másik ember viselkedése – önbizalom
- ✓ Racionális gondolkodás hiánya (alulértékelés)
- ✓ **Nem tanult** asszertivitást!

AGRESSZÍV VISELKEDÉS

CÉLJA: a győzelem, ha kell mások figyelmen kívül hagyásával

VISELKEDÉS

- ✓ Kiáll jogaiért úgy, hogy közben megsérti a másikat
- ✓ Konfliktusgerjesztő, mások manipulálására irányuló
- ✓ Mások véleményének, igényének, érzéseinek figyelmen kívül hatása

HATÁSA

- ✓ Csatározás
- ✓ Kapcsolatok romlása
- ✓ Önértékelés felértékelése
- ✓ Állandó meg nem értettség, magas vérnyomás, alvászavar

✓ Munkahelyen agressziós spirál beindul „szemet szemért...” – gonosz légkör

OKAI

- ✓ Rövid távú győzelmei megerősítik a reakciójukat
- ✓ Tartás retorziótól
- ✓ Gyengeség vagy fenyegetettség érzés
- ✓ „Nem fognak kedvelni”
- ✓ A helyzetet vagy az embert tartja félelmetesnek
- ✓ Neveltetés
- ✓ **Nem tanult** asszertivitást!

ÖNÉRVÉNYESÍTŐ EMBEREK

CÉLJA: WIN_WIN

határozott, kockázatvállaló, egyenlő, becsületes, aktív, tiszteli a másikat, konkrét, kezdeményező, nem ítélező, világosan beszél, spontán, öntudatos, felelősséget vállal

Viselkedése

- Magabiztosság, határozottság
- Önkifejező – **ÉN** közlést használ
- Megvédi jogait, anélkül hogy a másikat sértené
- Őszinte egyenes kifejeződés
- Mások és saját maga tisztelete
- Célokat tűz ki
- Konfliktusokkal nyílt, őszinte bánásmód
- Fókusz - kölcsönös érdekelttség
- A MOST-ban van

Jogok ismerete

- tisztelettel bánjanak veled
- kifejezd véleményed, érzéseid
- nemet mondj lelkiismeret furdalás nélkül
- azt kérd amit szeretnél
- hogy hibát kövess el
- hogy önmagad légy
- hogy megváltoztasd a véleményed
- azt mond: Nem tudom!
- hogy bizonyos kéréseket elutasíts
- mások tiszteletben tartsák jogaidat

Tanult!

VIDEÓ



Én / Te üzenetek

Én-üzenet, Te-üzenet

Te-üzenet – hibáztató, bíráló....

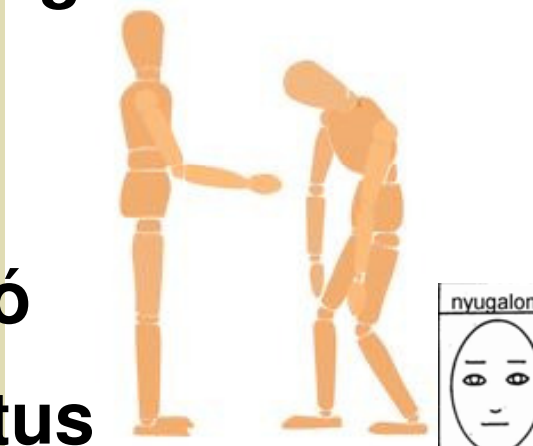
- „Jobban tennéd, ha...”
- „Te tényleg nem látod....?”

Én-üzenet – kérő, javasló, elismerő, indokló

- „Engem nagyon zavar...”
- „Örülök, hogy meghívsz!”
- „Nagyon jólesett, hogy a legutóbbi értekezleten támogattad az elgondolásomat.”
- „Nem intézek bónuszt, mert félek hogy a rendeléseiddel nem tudnám alátámasztani.”

MAGABIZTOSSÁG JELEI

- **Beszéd: E/1sz nem feltételes mód!
hangerő, nyugodt viselkedés**
- **Testtartás**
- **Gesztikuláció**
- **Szemkontaktus**
- **Arckifejezés**
- **Öltözék**



nyugalom	jókedv	rosszkedv	csodálkozás
nyugodt	derűs	szomorú	meglepett
határozott	nyájas	letört	rémült
lemondó	furfangos	haragos	döbbent
elgondolkodó	behizelgő	kételkedő	kérdő

VISELKEDÉSEK

- ✓ Viselkedés forma, tudatosan választjuk
- ✓ Az egyén felfedezi hogyan fejlesszen ki magában belső erőt, tartást – az egyenlőség elvét szem előtt tartva
- ✓ Szoros kapcsolatban az Önbecsüléssel
- ✓ A hatékony kommunikáció legjobb módszere



PASSZÍV

Belső erőtlenség – hagyja a bizonytalanságot, kisebbségérzést eluralkodni

AGRESSZÍV

Bizonytalanság – nyerni akar minden áron, belső erőtlenséget takarhat

MANIPULATIV

Próbálja rejtetni érzelmeit, gondolatait
Gyanakvó, őszintétlen
Gyakran a környezetét utánozza (legjobbat)
Megtévesztő viselkedés
Elfogadás hiánya

OK

Tudatos
Megszokás
Hallgatólagos jóváhagyás

ASSZERTÍV - 6 LÉPÉS TECHNIKA

1. **Először dönts el, mit akarsz! CÉL!** ezt nem hagyhatod ki
2. **Mondd el világosan és pontosan amit akarsz** (probléma amin változtatni szeretnétek)!

2/- **Támaszd alá amit mondasz azzal, ahogy mondod!** – **metakommunikáció** kifejezés, érzések, testbeszéd, empátia

2/- **Ne hagyd magad eltéríteni vagy manipulálni!** Mondd, hogy ragaszkodsz az első ponthoz, ha kell ismételd magad, merj nemet mondani

3. **Kérd meg hogy reagáljon! Ő mit akar?** Figyelj a másik félre! Nekik is joguk van a saját álláspontjukhoz.
4. **Alternatív megoldások** keresése
5. **Megállapodás** egyezés, együttműködés ...
6. **Törekedj a győztes/győztes eredményre.** Asszertívnak lenni nem azt jelenti, hogy mindig meg kell kapnod amit akarsz. Az **együttműködés kompromisszumot** alakít ki, amiben mindkét fél együttműködik egy probléma megoldásán.

VISELKEDÉS VERBÁLIS KIFEJEZŐDÉSE

Passzív	Asszertív	Agresszív
Hosszú körmondatok	Egyenes, nyilvánvaló, célratörő állítások	Nyomatékos "én" kifejezések
Töltelékszavak: "talán"	"Én" tartalmú kifejezések a tények és a vélemények megkülönböztetésére	Felvágás
Állandó önigazolás	Javaslatok szigorú tanácsok helyett	Vélemények tényként való eladása
Bocsánatkérés és engedélykérés		Megfélemlítő kérdések
"Nekem kellene" "Nekem illene"		Kérések instrukcióként vagy fenyegetésként való előadása
Kevés "én" szót tartalmazó kifejezések (melyek nem veszik figyelembe saját igényeinket)		Szigorú tanácsok
"Nem fontos igazán", önmagunk lebecsülése		Mások hibáztatása
"Reménytelen vagyok"		Feltételezések
		Cinikus és egyéb lenézés

VISELKEDÉS NEM-VERBÁLIS ASPEKTUSA

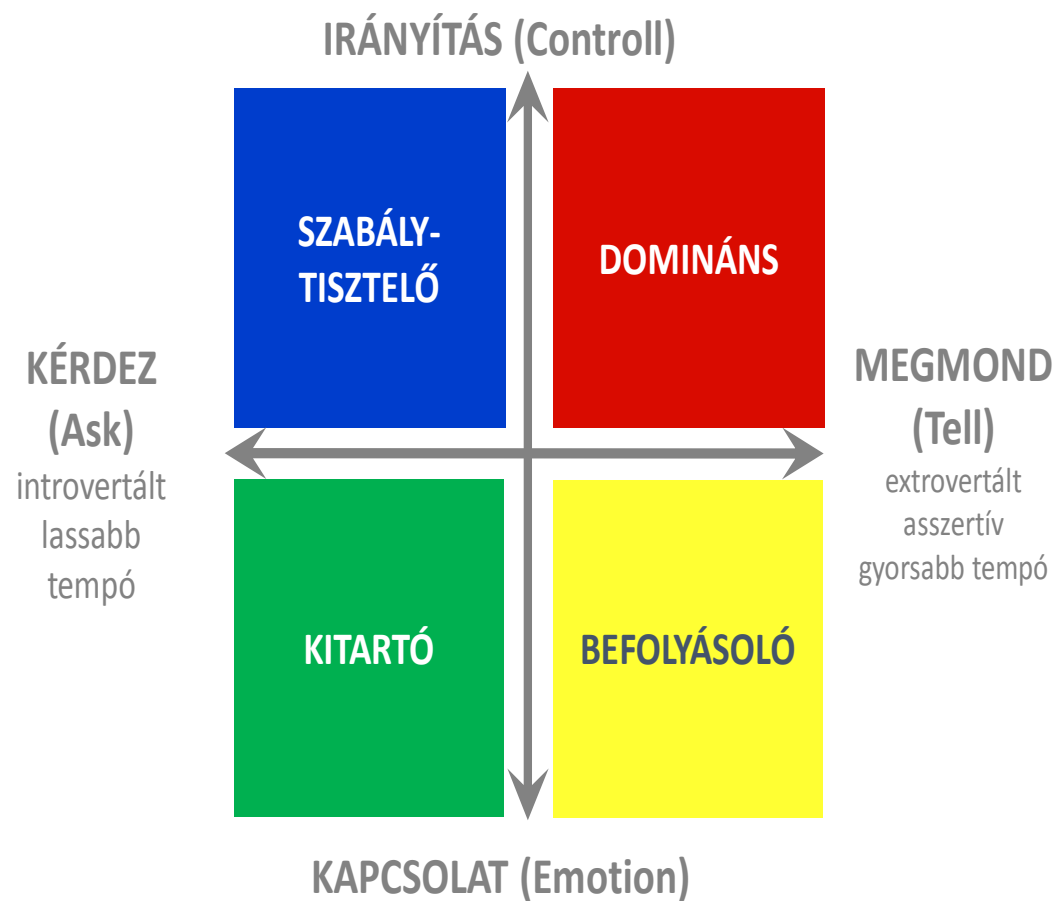
	Passzív	Asszertív	Agresszív
Hang	Cincogó, nyafogó Túl puha vagy túl meleg Gyakran unalmas és monoton Csöndes, a végére elhalkuló	Nyílt Határozott Egyenes Közepes hangszín, gazdag és meleg Őszinte és tiszta Nem túl hangos, nem túl halk	Nagyon határozott, nagyon célratörő Cinikus és néha hűvös Kemény és éles Kiabáló és a végén felemelkedik
Beszédmód	Hezitatív, tele szünettel Akadozások A gyors beszédből a lassúra való áttérés Gyakori torokköszörülés	Folyékony Kevés furcsa hezitáció Kulcsszavak hangsúlyozása Határozott, mégis békés	Folyékony Kevés furcsa hezitáció Csattogó Neheztelő Szidalmazó szavakat hangsúlyozza Gyakran gyors
Arckifejezés	"Kín/kényszer" vigyor, ha haragos vagy ha éppen kritizálják Előre felemelt szemöldök Gyorsan változó arckifejezés	Mosolyog, ha örül Grimaszol, ha dühös Egyébként "nyílt", egyenes arckifejezés Nyugodt áll	Gúnyos mosoly, grimaszol, ha mérges Csodálkozástól vagy hitetlenségtől megemelkedett szemöldök Összeszorított áll Előrenyúló arc
Szemkontaktus	Félrenéz Lefelé néz	Egyenes, de nem "fűrész"	Lenéző Domináns
Testmozdulatok	Remegő kezek Hátralépés A száj kézzel való eltakarása Ideges mozdulatok Alacsonyan összekulcsolt, védekező karok	Nyílt kézmozdulatok (beszédre ösztönöz) Normális (nem hadonászó) gesztusok Nyugodt ülés mód Felfelé tartott fejjel áll	Újjal mutogat Egyenesen, vagy előrehatolva ül Egyenesen áll Fejét felfele emeli Nyugtalanul néz körbe Magasan összekulcsolt karok

AZ ASSZERTÍV MAGATARTÁS ELSAJÁTÍTÁSA

- Saját JOGOK pontos megismerése
- Asszertivitást gátló tényezők felismerése, leküzdése
- Szorongáskezelő módszerek elsajátítása
- Lépések gyakorlása
- Önismeret fejlesztése
- Visszajelzés kérése
- Naplóvezetési technika
- „Mások” megfigyelése – jó dolgok elsajátítása
- **GYAKORLÁS**



A viselkedési stílusok



A domináns (irányító)

D

DOMINÁNS

JELLEMZŐK

- Vállalkozó szellemű
- Versengő
- Merész
- Határozott
- Közvetlen
- Újító szellemű
- Kitartó
- Problémamegoldó
- Eredményorientált

ÉRTÉKE A CSAPAT SZEMPONTJÁBÓL

- Született vezető
- Jövőbe tekintő
- Kedveli a kihívást
- Cselekvésre buzdít
- Innovatív

IDEÁLIS KÖRNYEZET

- Legyen ellenőrzéstől, korlátozástól, részletektől mentes
- Legyen újító szellemű és jövőbe tekintő
- Működjön az ötletek szabad kifejezésének fórumaként

STRESSZHELYZETBEN

- Követelőző
- Ideges
- Erőszakos
- Önző

ESETLEGES KORLÁTOZÓ TÉNYEZŐI

- Túlságosan kihasználja a helyzetet
- Túl magasra helyezi a mércét
- Mellőzi a tapintatot és a diplomáciát
- Túl hamar, túl sokat vállal

A MAGAS "D" ÉRZELME

Δ μ σ

A befolyásoló (kapcsolatépítő)

BEFOLYÁSOLÓ

JELLEMZŐK

- Elbűvölő
- Van önbizalma
- Meggyőző
- Lelkes
- Buzdító
- Derűlátó
- Ellenállhatatlan
- Népszerű
- Társaságkedvelő

ÉRTÉKE A CSAPAT SZEMPONTJÁBÓL

- Optimizmus és lelkesedés
- Kreatív problémamegoldás
- A cél elérésére buzdít
- Csapatjátékos
- Feloldja a konfliktusokat

IDEÁLIS KÖRNYEZET:

- Sok emberrel érintkezhet
- Legyen ellenőrzéstől, részletektől mentes
- Szabadon mozoghat
- Legyen, aki meghallgatja ötleteit
- Demokratikus főnök

STRESSZHELYZETBEN

- Önmagát előtérbe helyezi
- Túl optimista
- Fecseg
- Irreális

ESETLEGES KORLÁTOZÓ TÉNYEZŐK

- Nem figyel a részletekre
- Irreálisan értékeli az embereket
- Feltétel nélkül bíz az emberekben
- Figyelme helyzetfüggő

A MAGAS "I" ÉRZELME

Az optimizmus

A kitartó (támogató)

S

KITARTÓ

JELLEMZŐK

- Kedves
- Barátságos
- Jó hallgatóság
- Türelmes
- Higgadt
- Őszinte
- Stabil
- Szilárd
- Csapatjátékos

ÉRTÉKE A CSAPAT SZEMPONTJÁBÓL

- Megbízható csapatjátékos
- Képest dolgozni az ügyért
- Türelmes és empatikus
- Logikusan gondolkodik
- A kiszolgálásra figyel

IDEÁLIS KÖRNYEZET

- Stabil és kiszámítható
- Hagyjon időt arra, hogy alkalmazkodjon a változáshoz
- Hosszú távú munkakapcsolat
- Kevés konfliktus az emberek között

STRESSZHELYZETBEN

- Szófukar
- Közönyös
- Habozó
- Rugalmatlan

ESETLEGES KORLÁTOZÓ TÉNYEZŐK

- Az összeütközés helyett inkább enged
- Nehezen tud fontossági sorrendet kialakítani
- Nem szereti a változást, ha nem kap indoklást
- Nehezen kezeli a bonyolult helyzeteket

MAGAS "S" ÉRZELME:

Az érzelmek elrejtése

A szabálytisztelő (elemző)

C

SZABÁLYTISZTELŐ

JELLEMZŐK

- Pontos
- Elemző
- Lelkiismeretes
- Udvarias
- Diplomátikus
- Tényfeltáró
- Szigorú normái vannak

2021. évtől 9.

- Türelmes

ÉRTÉKE A CSAPAT SZEMPONTJÁBÓL

- Magas színvonalat követel
- Lelkiismeretes és tántoríthatatlan
- Meghatároz, tisztáz, információt gyűjt és tesztl
- Tárgyilagos – a „valóság szigete”
- Sokoldalú problémamegoldó

IDEÁLIS KÖRNYEZET

- Ahol kritikai gondolkodásra van szükség
- Műszaki munka vagy szakterület
- Szoros együttműködés egy kis csoporttal
- Ismerős munkahely

STRESSZHELYZETBEN

- Pesszimista
- Szórszálhasogató
- Kötekedő
- Túl kritikus

ESETLEGES KORLÁTOZÓ TÉNYEZŐK

- Védekező álláspontra helyezkedik, ha kritizálják
- Elakad a részleteknél
- A helyzethez képest túl feszült
- Kissé hűvösnek, ridegnek tűnik

A MAGAS “C” ÉRZELME

A bizonytalanságtól való félelem

Ajánlott irodalom

