

KONFLIKTUS- KEZELÉS ÉS ASSZERTIVITÁS

**Milyen magatartással tudjuk
sikeresen érvényesíteni érdekeinket?**

(Sue Hadfield – Gill Hasson: Asszertivitás c. könyve alapján)
Összeállította: Németh Ildikó Ágnes

„Nem a hegyet kell legyőznünk,
hanem önmagunkat”

(Edmund Hillary)

Magatartásformák

1. Hangosan fenyegetve – keresztül vesszük akaratunkat – **AGRESSZÍV**



Magatartásformák

2. Csöndben hallgatva alkalmazkodunk mindig a többiek akaratához – **PASSZÍV**



Magatartásformák

3. Elhárítva minden felelősséget, rejtve mindig elérjük céljainkat – **MANIPULATÍV**



Magatartásformák

4. Magabiztos, egyenes közléssel tudatjuk másokkal, mit szeretnénk, mit nem, meghallgatva az ő érveit is - **ASSZERTÍV**



1. AGRESSZÍV MAGATARTÁSFORMA

„ÜSS!”-vészreakció

„ÉN = OKÉ, TE = NEM OKÉ”



AGRESSZÍV MAGATARTÁSFORMA

- **Erőszakosan, hangosan**, sokszor öntelten próbálja keresztülvinni akaratát.
- Mások **fenyegetésével, elutasításával** vagy **irányításával** történik.
- Mindenáron **meg kell győznie** másokat – győztes-vesztes helyzet
- Amikor úgy érzi, rosszul bánnak vele, egyenes kommunikáció helyett **haraggal, ellenségesen** reagál.
- A kemény világban keresztül kell **verekednie** magát.

Az agresszió lényege: uralkodás, lerohanás, alapjaiban nélkülözi a többiek iránti tiszteletet.

Az agresszív magatartás pozitív jellemzői

- Az „ÜSS!” vészreakció: stressz helyzetekben egyik ösztönös válasz: **VÉDEKEZÉS**
- **Életveszélyes helyzetekben** felbecsülhetetlen értékű – (képes keresztül rohanni egy égő házon, hogy **kimentsen** valakit)
- Több adrenalin termelődik, **izgatottság érzés**
- „ám haragudjatok, de..” harag által ki tudja magában **fejezni**, mi az, ami számít

Előnyei: félnek tőle, figyelnek rá, könnyen érvényesítheti akaratát

Az agresszív magatartás negatív jellemzői

- **Durvasággal, harciassággal, mások fenyegetésével, elutasításával, hibáztatásával** együtt jár
- **Nem együttműködő, szűk látókörű**
- **Nélkülözi a tiszteletet, önző, destruktív, elfogult, kirekesztő, erőszakos, támadó, büntető, zsarnok viselkedés.**
- **Hangoskodva, bírálva, sértegetve, erélyesen, gúnyosan** fejezi ki magát.

Hátrányai: félnek tőle, kikerülik, neheztelnek rá, visszatámadnak rá, bűntudatot kelt magában

Miért viselkedik valaki agresszíven?

- **tanult:** ha olyan környezetben nőtt fel, ahol **normális, elfogadható volt** agresszíven megszerezni, vagy elutasítani dolgokat,
- gyerekkorában nem érezte magát biztonságban. Erőszakos, agresszív családban élt, és **a védekező magatartást ismétlési kényszerrel** felnőttkori kapcsolataiban is újraéli,
- rövidebb, hosszabb ideig **figyelmen kívül hagyták, félreértették, becsapták, kihasználták, megtámadták, kinevették, kicsúfolták.**

2. PASSZÍV MAGATARTÁSFORMA

„FUSS!-vészreakció”

„ÉN = NEM OKÉ, TE = OKÉ”



PASSZÍV MAGATARTÁSFORMA

- **NEM** fejezi ki gondolatait, érzéseit, igényeit
- Könnyen befolyásolható, mások irányítják, komform
- **Mások szükségleteit** maga elé teszi (mások szükséglete, igénye fontosabb a sajátjánál).
- Súrlódások, konfliktusok, feszültség **elkerülése**
- **Alacsony önértékelés, alacsony kompetencia**
- Figyelmen kívül hagyja a saját érdekeit, alapvető **vesztes helyzet**
- „A világ bonyolult, ijesztő, békétlen hely”

A passzív magatartás pozitív jellemzői

- A „FUSS!” ösztönös védekezési reakció.
- **Életveszélyes helyzetekben** felbecsülhetetlen értékű csendben maradni, vagy elmenekülni!
- **Összeférhető, komform, könnyen szerethető, jól együttműködő, csapatjátékos**
- **Nem kell döntéseket hoznia, felelősséget vállalnia**
- Nem akar **vesztett pozícióban** megszegyenülni
- **Sajnálják**

Előnyök: elfogadó, engedékeny, csendes, könnyen vezethető, irányítható ember

A passzív magatartás negatív jellemzői

- **Átlépnek** fölötte
- Nincs kezében az **irányítás, a döntés**
- **Kihagyják** a döntésekből, kihasználják
- **Nem teljesülhetnek** az igényei
- **Alacsony önértékelés, bizonytalanság, zavart személyiség**

Hátrányok: fojtó-, belső feszültségekkel-, félelemmel, önmagát lebecsülő, félénk, pesszimista, lemondó hozzáállással, céltalan, tehetetlen, zavart, megalkuvó viselkedéssel, bizonytalan, motyogó kifejezésmóddal élő személy

Miért viselkedik valaki passzívan?

- **Tanult tehetetlenség:** a gyerekkorában parancsoló, irányító légkörben nőtt fel, ezért megtanult passzívan tehetetlennek, **lemondónak** lenni
- tanárok, rokonok, ismerősök **megkérdőjelezték, kritizáltak a véleményedért,**
- azt tanították, hogy mindig **másoké az elsőbbség,**
- úgy érzi, hogy **nincs joga** kérni, elvették bátorságát a kéréstől.
- **fél,** hogy véleményével **megharagít, feldühít** valakit,
- tart mások folytonos **beskatulyázásától, előítéleteitől**
- nem tartja magát **kompetensnek** a döntésekben,
- Tudja, hogy nem fogadják el, így nincs hatással a döntési folyamatokra.

3. MANIPULATÍV MAGATARTÁSFORMA

„ÉN = NEM OKÉ, ezért TE = NEM OKÉ”



MANIPULATÍV MAGATARTÁSFORMA

- A manipulatív magatartásforma **rejtetten agresszív**.
- Az érzések, nézetei, igényeinek **nem közvetlen, nem őszinte kifejezése**
- **Kerülő magatartásforma: elfojtja**, kerüli kimondani érzéseit, gondolatát, mégis **észrevétlenül irányít**,
- **Passzívan ellenáll**: halogatja tennivalóit, kerüli az őszinte kommunikációt, kifogásokat keres a késedelemre, szándékosan akadékoskodik, nem hajlandó együttműködni
- **Másokat hibáztat, hárítja a felelősséget, másokra mutogat**
- Mások figyelmének a felkeltéséhez **trükköket** alkalmaz.
- Egy igazságtalan világban él, és inkább elkerüli a felelősséget, ezért inkább másokat támad, hibáztat a problémákért.

A manipulatív magatartás „pozitív” jellemzői

- Úgy irányíthatja a helyzeteket, hogy **eléri a céljait, megkapja**, amit akar, mire szüksége van.
- Felhívja magára a **figyelmet**, figyelnek rá
- **Akaratát** érvényre juttatja
- **Nem kell felelősséget vállalnia** hibáiért, a problémákért

A manipulatív magatartás negatív jellemzői

- **Frusztrálttá** teszi a közvetlen környezetében az embereket
- A háta mögött **haragszanak-, neheztelnek** rá, **nem szeretik**
- **Elkerülik**, tartanak tőle
- **Destruktívan kritizál, kétszínű**
- **Nem csapatjátékos**, nem együttműködő.

Hátrányok: negatív, konok, durcás, gyanakvó, tiszteletlen, pesszimista, irigykedő, haragtartó hozzáállással, destruktív, manipulatív, énközpontú, hibáztató lázadó, szabotáló, aláaknázó, halogató, kifogásokat kereső viselkedésével, elutasító, kritizáló, pletykáló, kesergő, panaszkodó beszédstílusával elidegenedik tőle a környezete, megútálják őt.

Miért viselkedik valaki manipulatíván?

- Úgy tanulta, hogy a valós igényei, a véleményének kifejezése elfogadhatatlan
- Úgy nőtt fel, hogy nem haragudhatott, nem mutathatta ki frusztrációját, haragját, csalódottságát – esetleg ezért meg is büntették
- Nincs kellő önbizalma

4. ASSZERTÍV MAGATARTÁS

„ÉN = oké, TE = oké”



ASSZERTÍV MAGATARTÁS

- **Magabiztosan és egyenesen kommunikál** más emberekkel
- **Mások érdekeit is** figyelembe veszi az önérvényesítése során,
- **Őszinte**, helyénvaló kifejezéseket használ,
- **Képes kifejezni**, mit szeretne, mit nem,
- **Nyugodt hangnemben** képes közölni,
- El tudja **dönteni**, elmondja-e másoknak a gondolatait..
- Bírálatot el tud fogadni
- Nem hagyja hogy a konfliktustól való **félelem** elnémítsa,
- Felvállalja a **következményeit** a tetteiért
- **Érett személyiség**
- Nem akar mindenképpen bizonyítani, **győzni** más felett
- Helyesen tudja meghúzni a **határait**,
- Tisztában van a **jogaival**.

Asszertív magatartás

pozitív jellemzői

- **Tisztelik**
- Jól tud **csapatban** dolgozni, **együttműködő - konstruktív**
- Könnyebben teljesülnek az igények, szándékai
- **Optimista, magabiztos, döntésképes**
- **Rugalmas, nyitott, kiegyensúlyozott, érett egyéniség**
- **Figyelmes, együttérző, kedves, támogató, készséges, nyugodt**
- **Problémamegoldó, megoldáscentrikus, befogadó**
- Képes **bírálatot adni, kapni**, és elismerést mondani
- Hibáit **belátja, felelősséget** vállal érte, **bocsánatot** tud kérni

Asszertív magatartásforma negatív jellemzői

- **Félreérthetik** (azt gondolják, hogy agresszív, vagy destruktívan kritizál)
- Az egyenes beszédét nem tudja befogadni egy éretlen személyiség
- **Neheztelnek** rá vagy irigyelik

Néhány javaslat a magatartás megváltoztatásához

- **Cél kitűzése**, amiben változást szeretnék elérni
- **Pozitív példák**, példaképek
- **Kisebb sikerek** növelik az önbizalmat a következő pozitív hozzáálláshoz
- Az **érzelmeink** kezelése
- A **testbeszéd** tudatos használata (szemkontaktus kerülése, görnyedt testtartás, ideges gesztusok, hanghordozás, gesztusok, megjelenés megváltoztatása)
- **Elismerést adni** a környezetnek (mások dicsérete, hála kifejezése)
- **Kommunikáció**: egyértelmű, egyenes közlés mód
- **Mások jogainak tisztelete**, empátia
- **Határok** helyes meghúzása
- **Felelősség** vállalása

Ahogy most viselkedsz és kommunikálsz, a
meggyőződéseid és a hozzáállásod
nem rögzültek véglegesen!



**megtanulhatsz egy pozitívabb, asszertív
gondolkodás- és viselkedésmódot!**

Te döntesz!

