

MEGTERHELŐ KOMMUNIKÁCIÓS HELYZETEK KEZELÉSE (Asszertivizmus a gyakorlatban)

Forrás: Németh Erzsébet 2002. Az önismeret és a kommunikációs készség fejlesztése.
Budapest: Századvég Kiadó.

3 JELENSÉG:

KÉRNI – NEMET MONDANI

KRITIZÁLNI – KRITIKÁT ELFOGADNI

DICSÉRNİ – DICSÉRETET ELFOGADNI

HOMLOKZATELMÉLET

Goffman: homlokzat/arc/arculat (face): a társas közegben mutatott személyiség, mely pozitív megítélés alá esik. Tipikusan sérti a homlokzatot:

- kritika
- visszautasítás
- vád
- ellentmondás

Negatív homlokzat, pozitív homlokzat

HOGYAN MONDJUNK NEMET?

Miért olyan nehéz nemet mondani?

- a kérdést a beszélő teszi fel és a hallgató kapja, aki nem tud felkészülni, ill. előre megtervezni a beszédét ebben a helyzetben
- a „nem” mindkét fél arculatát rombolja, a nemet mondóét és az elutasítottét is

Módszerek: indokolatlan kérés elutasítása

- hangnem: nyugodt, magabiztos
- énközléssel:
 - foglaljuk össze minél pontosabban a partner kívánságát: *Tehát azt kéred, hogy készítek el helyetted a beszámolót.*
 - közöljük, hogy nem fogunk a kérésnek eleget tenni: *Én ezt **nem szeretném** megtenni.*
 - hangsúlyozzuk a saját szempontokat: *Fontos számomra, hogy akkor és annyit segítsék a munkatársaimnak, amennyire valóban rászorulnak. Tudod, szívesen segítek, ha kell, de **nem szeretnék mások helyett dolgozni.***
- a visszajelzéseket aktívan figyeljük
- mutassunk empátiát, megértést: *Megértem, hogy csalódott vagy, amiért nem kívánom elkészíteni a beszámolót, pedig bíztál benne, hogy átvállalom.*
- ha van ötletünk a megoldásra, vitassuk meg a partnerrel: *Mi lenne, ha mégis megpróbálnád egyedül megírni a beszámolót és én leadás előtt megnézném?*
- MEGAKADT LEMEZ TECHNIKA: ha a másik folytatja a meggyőzést, ne találjunk ki újabb és újabb indokokat a visszautasításra, ismételjük meg az álláspontunkat (ne mérgesen, ne hangosan)

Mit NE tegyünk?

- Ne bíráljuk vagy ítéljük el a másikat: *Te ki akarsz használni engem!*
- Ne sugalljuk, hogy már a kérés előterjesztése is problematikus: *Hogy kérhetsz ilyet tőlem?*

- **Ne dőljünk be a dicséréshez kötött kérésnek, ami a dicséretet kvázi a kérés teljesítéséhez köti – ez egyfajta agresszió, hiszen csak akkor jár a dicséret, ha a másik akaratát teljesítjük** (*Azért fordultam Hozzád, mert ehhez te olyan jól értesz*), köszönjük meg a dicséretet, de tartsunk ki az álláspontunknál (megakadt lemez technika): *Örülök, hogy segítőkésznek tartasz, de ezt a beszámolót nem szeretném megírni helyetted.*

KÉRÉS ELŐTERJESZTÉSE

Módszer:

- előzetes mérlegelés:
 - mi a cél optimális elérése, milyen alternatívák vannak, kompromisszumra készülünk fel!
 - objektív helyzetfelmérés: mennyire megterhelő a másik számára a dolog, mi várható, ne sértődjünk meg, ha nemet mond
 - a partner helyzetébe való beleélés, elképzelni, mit fog mondani és mi lesz a mi válaszuk
 - az első és a záró mondatokat tervezze el, de ne szó szerint kérdezzen

Megfogalmazás:

- világos, tömör, udvarias: *Nyelvvizsgára készülök, beszélgetnél velem angolul?*
- megindokolt kérés (énüzenetek): *A szóbelire nehéz egyedül készülni, komoly segítség lenne, ha tudnék vkivel készülni.*
- a válasz figyelmes meghallgatása (pl. túl elfoglalt a másik, a munkája mellett erre nem lenne ideje)
- megértés mutatása: *Köszönöm, megértem, hogy a munkádra is kell gondolnod.*
- kompromisszum ajánlása: *Tudnál akkor gyakorolni velem, ha amúgy sem dolgoznál, pl. hazakísérlek és útközben beszélgetnénk?*
- ha így beleegyeznek, köszönje meg és konkretizálja a megállapodást: *Akkor holnap hazakísérlek és útközben beszélgetünk.*

Mit NE tegyünk:

- ne tompítsuk túl a kérés erejét (*Elkelne egy kis segítség az angol vizsgámhoz.*)
- ne kínáljuk tálcán a visszautasíthatóságot (*Biztos nincs időd...*)
- ne kérjünk visszautasíthatatlan módon: *Nem tudom, számíthatok-e rád.*

Vagyis tilos:

- köntörfalazni
- mentegetőzni
- kifogást előre felajánlani
- lelki nyomást gyakorolni
- szemrehányani
- megsértődni
- elbogatellizálni a másik segítségét

HOGYAN KRITIZÁLJUNK?

- A helyzet objektív, konkrét leírása (nincs személyeskedés, szemrehányás, negatív minősítés): *A múlt héten három e-mailt is írtam neked a szabadságolások ügyében, sajnos egyikre sem válaszoltál.*
- énüzenetben: miként érint engem ez a helyzet: *Szeretném időben beosztani a szabadságokat, és ebben a munkában érzem magam akadályozva.*

- aktív figyelése a válasznak, a kifogásolt viselkedés okára rákérdezni: *Mi volt a probléma?*
- pontosan megfogalmazni, milyen viselkedést várunk el a másoktól: *szeretném, ha a jövőben e-mailben is tudnánk kommunikálni.*
- adjunk lehetőséget a másik félnek javaslatot tenni
- ha van megoldási ötlet, terjesszük elő
- mondjuk el bátran, ha a megoldás többletterhet kíván tőlünk, énüzenetben
- ha a másik nem ismeri el a jogos kritikát, jön a megakadt lemez módszer: *Megértem, hogy múlt héten sok dolgod volt, de mégis szeretném, ha holnap kettőre elkészítenéd az anyagot és elküldenéd e-mailben.*
- empátiakeltés a másikban: *voltál már olyan helyzetben, hogy azért nem tudtad a munkát elvégezni, mert nem válaszoltak a leveleidre?*
- a probléma delegálása: *te hogy vennéd rá a kollégákat, hogy bontsák ki és olvassák el és válaszolják is meg az emailjeiket?*

KRITIKA FOGADÁSA

- ez a kritika jogosságától függ (jogos, nem jogos, részben jogos), ami azonban a keltett indulatok miatt sokszor nehezen ítéhető meg

Ha nem akarjuk, hogy vitává fajuljon egy kritika, egyszerű módszerek:

- **ismétlés:** a túlzó kritikára jó, ha megismételjük: *Ön tehát azt mondja, hogy még egyszer sem voltunk pontosak.* – ekkor a túlzó beláthatja a túlzást
- **lassítás:** *Ettől eltekintve is úgy látja, hogy...?* típusú mondatok
- **nyíltság:** *Igaza van, hogy a kedvezményünk nem túl jelentős, kb. 2%-os árengedmény*
- **szendvicsmódszer:** két pozitívum közé beépített kifogás (két előnyös tulajdonsága közé az árunak a kifogást): *Manapság igen keresettek az alacsony zsírtartalmú termékek, ezeket vmivel magasabb áron kínáljuk, de ön olyan kereskedőnek ismerem, akinek fontos a vevők igényeinek kielégítése.*

Erősen indulatos kritikát adónál: a cél az indulat szintjének levitele, addig semmi mást nem lehet tenni, mert csak akkor képes figyelni:

- figyelem mutatása: *igen, értem, valóban*
- kérdés: az igazi okra, részletekre, nyitott kérdések: *Hogyan érintette Önt...?*
- empátia mutatása, megértjük a problémát: *Valóban nehéz lehet ilyen feltételek között dolgozni.*
- a partner érzéseinek visszatükrözése szóban: *látom, nagyon számított egy biztos válaszra és most tanácstalannak érzi magát. Jól értem?*
- összefoglalása, átfogalmazása a másik mondanivalójának: *Ön tehát azt szeretné, hogy...*
- saját érzések elmondása, nem hagyva eluralkodva azokat: *Szívesen adnék információt a pályázatról, de nem áll módomban. Rosszul érint, h Ön nem ad hitelt a szavaimnak.*
- empátia keltése: *Volt már olyan helyzetben, hogy...*
- probléma delegálása: *Ön mit tenne az én helyemben?*

EZT KÖVETŐEN:

- a jogos kritika elismerése, részekre bontva a problémát: *abban igaza van, hogy...*
- ezután a problémamegoldás jön:
 - elnézést kérés
 - kérdésre válasz
 - valódi okok megadása
 - ígéret stb.

DICSÉRET FOGADÁSA

A megérdemelt dicséretnek: örülni, megköszönni és elmondani, mit érzünk a partnerrel v. a megdicsért dologgal kapcsolatban (nem szabadkozni, zavarba jönni, szégyenlősködni): *Köszönöm, jólesik. Régebben nagyon féltem kiállni magamért, de úgy érzem, kezdek belejönni.*

POZITÍV VISSZAJELZÉS ADÁSA, avagy dicsérni

• **legyen** dicséret, sokszor ez nincs, csak szemrehányás hiba esetén
a dicséret formái: tudatni...

- hogy egy csoporthoz tartozunk
- hogy egyező nézeteket vallunk egyes emberekkel
- hogy elismerjük, elfogadjuk a másikat
- hogy a másikat meghallgatjuk, érzelmeit megértjük
- hogy a másik erőfeszítését, együttműködését értékeljük

A rendszeresnél sokkal hatásosabb a részleges megerősítés.

A dicséret legyen mindig őszinte, megérdemelt, személyes és építő (konkrétumokra vonatkozzon).