

KERNER TRAINING®



EQ SIKERAKADÉMIA

Asszertív KOMMUNIKÁCIÓ

munkafüzet

Az önérvényesítés művészete és
a nehéz emberek kezelése



HOGYAN LEGYÜNK HATÉKONYAK EMBERI KAPCSOLATAINKBAN

TARTALOM

BEVEZETŐ

1. ASSZERTÍV ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉS
 - 1.1. MIHEZ VAN JOGOM?
 - 1.2. NÉGY KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUS
 - 1.3. AZ ASSZERTIVITÁS GYAKORLATI ALKALMAZÁSA
2. KÉPES VAGYOK AZ ASSZERTIVITÁSRA?
 - 2.1. MEGINGATHATATLAN ÖNBECSÜLÉS
 - 2.2. GURUL AZ ÉLETKERÉK?
 - 2.3. ÉRZELMI INTELLIGENCIA
 - 2.4. POZITÍV ATTITŰD
3. NEHÉZ EMBEREK I.
 - 3.1. A NÁRCISZTIKUS
 - 3.2. A VERBÁLIS TANK
 - 3.3. A SZADISZTIKUS-SZARKASZTIKUS
 - 3.4. A MÉZESMÁZOS ORGYILKOS
 - 3.5. A BŰNTUDAT GENERÁTOR
4. NEHÉZ EMBEREK II.
 - 4.1. A PASSZÍV-AGRESSZÍV
 - 4.2. A HIPERPESSZIMISTA PANASZKODÓ-SIRÁNKOZÓ
 - 4.3. A MINDENTUDÓ NAGYOKOS
 - 4.4. A MÁRTÍR
 - 4.5. A HALOGATÓBAJNOK
5. NEHÉZ EMBEREK KEZELÉSE
 - 5.1. MANIPULÁCIÓS STRATÉGIÁK
 - 5.2. NEHÉZ EMBEREK FELISMERÉSE
 - 5.3. NEHÉZ EMBEREK KEZELÉSÉNEK ALAPELVEI
 - 5.4. KARIZMATIKUS JELENLÉT
 - 5.5. VERBÁLIS ÖNVÉDELEM

MELLÉKLETEK

BEVEZETŐ

Az asszertív viselkedés a sikeres élet egyik kulcsa. A munkahelyünkön és a privát szférában is elengedhetetlen, hogy hatékonyan és eredményesen tudjunk kiállni az érdekeinkért. A mai program ebben nyújt segítséget.

Az öt részből álló tréning során először áttekintjük azokat a jogokat, amelyek érvényesítésében az asszertivitás nélkülözhetetlen, ezután elhelyezzük az asszertív viselkedést a kommunikációs stílusok között, majd pedig néhány konkrét szituációban kielemezzük a gyakorlati alkalmazás buktatóit.

Az asszertivitás gyakorlatba történő átültetését számos belső és külső tényező akadályozhatja. A második rész a belső sikertényezőkkel: a fejlett önbecsüléssel, a jól guruló Életkerékkel, a magas érzelmi intelligenciával és a minden körülmények között működő pozitív attitűddel foglalkozik.

A harmadik és a negyedik rész a külső akadályokat, a nehéz emberek egyes típusait veszi sorra. Végül az utolsó, ötödik részben a nehéz emberek beazonosításának és semlegesítésének módszereit tekintjük át, különös tekintettel a karizmatikus jelenlétre és a verbális önvédelemre.

Az Asszertív Kommunikáció tréningprogram segítségével...

- C Megismered az asszertív érdekérvényesítés stratégiáit.
- C Megtanulod legyőzni az asszertivitást gátló legerősebb belső okokat.
- C Képes leszel felismerni, beazonosítani és kezelni életed nehéz embereit.
- C Megismered a manipulációs technikák kivédésének módszereit.
- C Elsajátítod a karizmatikus jelenlét és a verbális önvédelem alaptechnikáit.
- C Asszertivitásod növelésével boldogabb életet teremthetsz magadnak.

Sok sikert kívánok az alkalmazáshoz!



I. ASSZERTÍV ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉS

1. MIHEZ VAN JOGOM?

Az asszertivitás - érdekérvényesítő képesség - lényege, hogy jogainkat úgy juttatjuk érvényre, hogy közben viselkedésünkkel nem sértjük mások jogát ugyanezen jogokhoz. Alapja az önbizalom és az önbecsülés.

Mik ezek a jogok? Jogod van...

ü *Az önálló döntésekhez.*

Hogy igazán a saját életedet tudd élni.

ü *A saját célokhoz.*

Hogy ne mások álmait kelljen megvalósítanod.

ü *Viselkedésed szabad megválasztásához.*

Hogy azt csinálhasd, amit akarsz, ha nem sérted mások jogait.

ü *Hibákat elkövetni.*

Jogod van annyiszor tévedni, ahányszor csak akarsz.

ü *Egy kérést visszautasítani.*

Jogodban áll eldönteni, mit csinálsz, és mit nem.

ü *Kívánságainkat kifejezésre juttatni.*

Jogodban áll elmondani a világnak, hogy mit akarsz.

ü *Magadat meggondolni.*

Nem kötelező korábbi véleményedhez ragaszkodni.

ü *Illogikusnak lenni.*

Nem kötelező mindig logikusan és racionálisan gondolkodni.

ü *Tájékozatlannak lenni.*

Nem kell mindig képből lenned mindennel kapcsolatban.

Jogaink gyakorlásához nem kell senkitől jóváhagyást vagy engedélyt kapnunk, és nem kell viselkedésünket senkinek sem megindokolnunk.

1. ASSZERTÍV ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉS

1.2 NÉGY KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUS

Jogaink érvényesítésének módja szerint négy kommunikációs stílus létezik:

1. *Passzív kommunikáció (Te nyersz – Én veszítek)*

A passzív ember fő jellemzője, hogy képtelen kiállni saját érdekei mellett. Alacsony az önbecsülése, nem meri föl vállalni az esetleges konfliktusokat. Nehezen tud nemet mondani, ezért sokszor kihasználják.

2. *Agresszív kommunikáció (Te veszítesz – Én nyerek)*

Az agresszív ember mindig nyerni akar. Fő célja, hogy mindig, minden körülmények között keresztülvigye az akaratát. Eközben általában és rendszerint nincsen tekintettel másokra.

3. *Passzív–agresszív kommunikáció (Én veszítek ÉS mindent megteszek, hogy TE IS veszíts)*

A passzív-agresszív ember bátorság híján nem mer nyilvánosan szembefordulni mások véleményével. Mivel azonban lelke mélyén agresszív, ezért aknamunkát folytat akarata érvényesítésére. Közben arra azért gondosan ügyel, hogy ne “kapják rajta”.

4. *Asszertív kommunikáció (Te is nyersz – én is nyerek)*

Az asszertív viselkedésű ember úgy érvényesíti jogait, hogy közben tekintettel van másokra, és közben mindig win-win szituációra törekszik.

*Asszertív viselkedés:
a passzív és az agresszív viselkedés egyesített előnyei*

<i>Asszertív viselkedés</i>			
<i>Passzív viselkedés</i>		<i>Agresszív viselkedés</i>	
<i>Hátrányai</i>	<i>Előnyei</i>	<i>Előnyei</i>	<i>Hátrányai</i>
Szorongás	Nincs nyelési kényszer	Magas önbizalom	Magára marad
Alacsony önbecsülés	Tiszta lelkiismeret	Megszerzi amit akar	Nem népszerű
Nem kommunikál	Mindenkivel jól kijön	Kommunikálja szükségleteit	Megsért másokat
Kihasználják	Nem idegenít el másokat	Nem használják ki az emberek	Kihasznál másokat

Az asszertív ember...

- ü feltűnően jól megtalálja a hangot mindenkivel,
- ü értékeli és elfogadja mások véleményét,
- ü empátikusan gondolkodik,
- ü gyorsan felismeri mások szükségleteit,
- ü tud büntudat nélkül engedni és nemet mondani,
- ü képes anélkül kifejezni érzelmeit, hogy megsértene másokat,
- ü "felteszi a kezét" és kéri, amit akar,
- ü feszült pillanatokban is jó az önkontrollja,
- ü nem fél a visszautasítástól és
- ü nem akar senkinek sem megfelelni.