

EBOOK AZ ASSZERTIVITÁSOD
FEJLESZTÉSÉHEZ

ÉN-ÜZENET



HOGYAN KOMMUNIKÁLJ HATÉKONYAN
A MUNKAHELYEN ÉS AZON KÍVÜL?



PUSKÁR ILDIKÓ

PSZICHOLOGUS

Pszichológusként és coachként szenvedélyesen hiszek a munkahelyi mentálhigiéné fontosságában és a tudatos odafigyelés erejében. Minél több embert szeretnék támogatni az az asszertivitás elsajátításában. Programjaimmal abban segítek, hogy mindenki magabiztosabban, hatékonyabban és kiegyensúlyozottabban végezhesse a munkáját.

BEVEZETÉS MIT AD NEKED EZ AZ E-BOOK?



Az Asszertivitás és a Konfliktuskezelés tréningünk résztvevői körében és az egyéni Kommunikációs coaching alkalmakon szerzett tapasztalataim alapján állítottam össze ezt az ebookot, hogy segítsek az egyik legnagyobb kommunikációs kihívás, az Én-üzenetek alkalmazásában.

Ebben az e-bookban részletesen bemutatom, hogyan használhatod az én-üzeneteket a mindennapi élet különböző területein.

Sok-sok gyakorlati példával és önfejlesztési tippekkel segítek neked, hogy erősítsd az én-üzenet izmaidat, és így eredményesebbé tedd a kommunikációdodat, valamint harmonikusabbá az együttműködéseidet és kapcsolataidat.

Az e-bookban gyakorló feladatokat is találsz, amelyeket elküldhetsz nekem visszajelzésre.

Örömmel segítek az asszertivitásod erősítésében!



05 - 10

TE-ÜZENET - ÉN-ÜZENET

Nem kommunikálni nem lehet. Mi történik konfliktushelyzetben?

11 - 20

ÉN-ÜZENET A GYAKORLATBAN

Én-üzenet előnyei, használata, típusai. Gyakorlati példák.

21 - 25

MIRE FIGYELJ AZ ÉN-ÜZENET HASZNÁLATÁNÁL?

Gyakorlati javaslatok, érzelemtípusok és egyéni feladatok.

26 - 31

ÉN-ÜZENET A MUNKAHELYEN - TOVÁBBLÉPÉS

Munkahelyi példahelyzetek, összegzés, továbblépési javaslatok megfogalmazása.



NEM KOMMUNIKÁLNI NEM LEHET



Az eredményes, együttműködő kommunikáció kihívást jelenthet mindenféle kapcsolatban.

Különösen akkor, ha az egyik ember frusztrált, elégedetlen a másik viselkedése miatt vagy nem egyeznek az érdekeik.

Mindannyiunkkal megtörtént már, hogy a pillanat hevében elveszítettük a hidegvérünket, és olyat mondtunk, amit később megbántunk.

Ilyen helyzetekben a kommunikáció hatékonysága drasztikusan csökken, és a konfliktusok könnyen elmérgesedhetnek.

Az én-üzenetek használata segíthet megelőzni ezeket a félreértéseket és a kapcsolatok megromlását.

MI TÖRTÉNIK KONFLIKTUS- HELYZETBEN?

Amikor konfliktusban vagyunk - különösen egy eszkalálódott konfliktusban -, nagyon erős a késztetés, hogy a másikat hibáztassuk a kialakult helyzetért.

Azaz a probléma úgynevezett te-üzenetként való megfogalmazása ösztönösebben jön és jobban összhangban van általában a konfliktusokról kialakított nézeteinkkel is. Azonban, ha erőfeszítéseket teszünk a beszédmódunk megváltoztatására, akkor átkeretezhetjük azt is, ahogyan a konfliktusról gondolkodunk, növelve annak valószínűségét, hogy megoldást találjunk.

Akik hatékony kommunikációs eszközöket használnak a vitás helyzetek és nézetkülönbségek feloldására, erősebb, tartósabb kapcsolatokat tudnak kiépíteni.
(Lund, 1999; Markman, Stanley & Blumberg, 2001).



Tipp önfejlesztőknek!

Vezess néhány hétig Konfliktusnaplót, amelyben leírod a veled megtörtént konfliktusokat és azt, hogy pontosan mi történt, hogyan érezted magad, hogyan reagáltál. Ha 2-3 hét után átnézed a leírtakat, kirajzolódik, melyek azok a helyzetek, amelyekre érdemes odafigyelned.

A TISZTA KOMMUNIKÁCIÓ KULCSA

Az egyik egyszerű módja a harmonikusabb együttműködés elérésének az, ha gondolatainkat, véleményünket világos, őszinte, magabiztos módon, én-üzenet segítségével osztjuk meg másokkal.

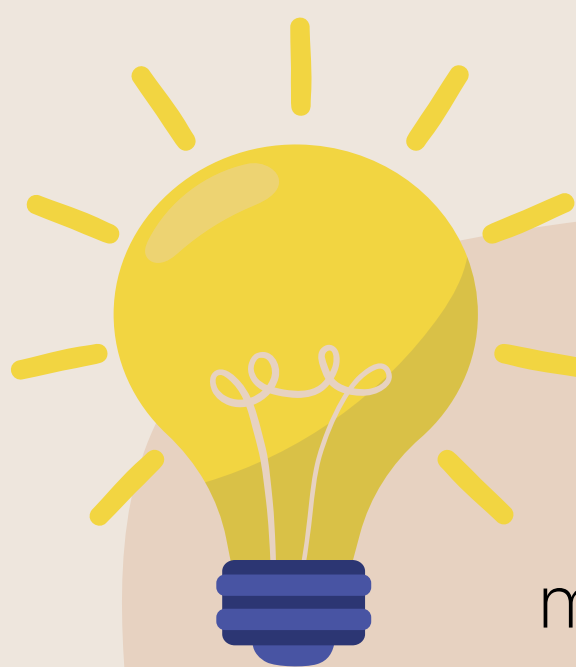
Figyelem! Az egyszerű nem jelenti azt, hogy a könnyű is ennek a technikának a használata!

Az **én-üzenet** kifejezés megalkotása **Thomas Gordon** nevéhez fűződik.

Olyan, a beszélő érzéseiről, szándékairól, szükségleteiről szóló állítást jelent, amelyet általában az "én" szóval kezdődő mondattal fejeznek ki, és ellentétben áll a te-üzenettel, amely gyakran a "te" szóval kezdődik, és a beszélgetőpartnerről szól.

(Azonban érdemes odafigyelni! Nem minden üzenet, én-üzenet, ami "én"-nel kezdődik!

De erről majd később.)



Tipp önfejlesztőknek!

Igyekezz kiiktatni megfogalmazásaidból az általánosításokat. Pl. „hajlamosak vagyunk...” „Ilyenkor az ember általában...”

HÉTKÖZNAPI HELYZET



Képzeld el a következő hétköznapi helyzetet:

Otthon vagyunk a lakásban, épp kitakarítottunk.
Kint esik az eső, sár van, a párunk most ér haza és nagy
sebességgel berobog a lakásba.

Cipővel a lábán.

Sok minden megfordul a fejünkben, mindenféle érzelem
felbuzoghat bennünk, majd talán valami hasonlót mondunk:

***„Ne dühíts már fel állandóan azzal, hogy cipővel lépsz be a
szőnyegre!”***

Vajon hogyan reagál erre a párunk?

**Mennyire fog jó hangulatban, vita nélkül telni a nap további
része?**

**Hogyan lehet ebből a helyzetből mindkét fél számára
elfogadható megoldást találni?**

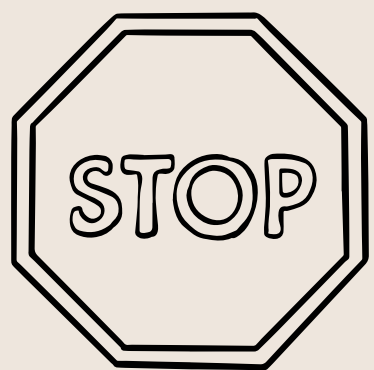
TE-ÜZENET

A fenti megfogalmazás egy tipikus Te-üzenet, mivel a másik félről van benne szó.

A Te-üzenetet használó beszélő:

- a másik felet hibáztatja a helyzetért
- ítélkezőnek, sértőnek tűnhet a partner számára
- a másik személyt vonja felelősségre a saját érzéseiért
- a hallgatót, védekezésre kényszeríti és arra, hogy kifogásokat keressen, mivel személyes támadásként éli meg a szituációt
- mindezek miatt megnehezíti a közös problémamegoldás elindulását.

Az ominózus mondatnak számtalan finom variációja képzelhető el az érintettek és a helyzet egyedi sajátosságai alapján, ugyanakkor nem célravezető, ha vádaskodást tartalmaz, amely valószínűleg haragot, szégyent vagy védekezést vált ki.



Ugye, neked is ismerősek ezek a mondatok?

„Miért nem tartod soha be a határidőket? Mindig miattad csúszunk!”

„Ne zavarj állandóan az apróságokkal, amikor tudod, hogy elfoglalt vagyok!”

„Miért beszélsz mindig ilyen lekezelően a kollégákkal?”

„Megint te hagytad rendetlenségben a konyhát, nem igaz?”

„Nem hiszem el, hogy megint elfelejtetted elküldeni azt az e-mailt, amit már háromszor kértem!”

TE-ÜZENET

A hibáztató te-üzenet arra ösztönzi a címzettet, hogy tagadja le a kifogásolt viselkedést, vagy éppen támadjon vissza.

Esetünkben például így:

"De hát épp csak beléptem!"

vagy így:

"A múltkor te is beengedted a kutyát a tiszta kőre, miután felmostam."

„Mindig túlreagálsz! Egy kis sár miatt nem kell ekkora ügyet csinálni.”

„Te is bejöttél már cipővel, amikor fel volt mosva, miért nem mondd akkor?”

„Csak egyszer léptem be így, ne viselkedj úgy, mintha ez minden nap megtörténne!”

És a konfliktus nem csak folytatódik tovább, hanem még el is mélyül.



ÉN-ÜZENET

Mit érünk el az én-üzenetek használata révén?

- **Magabiztos hatást** anélkül, hogy a partnert a vádak miatt védekező helyzetbe hoznánk.
- **Felelősséget vállalunk** a saját érzéseinkért, ahelyett, hogy azt sugallanánk, hogy azokat egy másik személy okozza.
- Azzal, hogy a te-üzenetet elkerültük, **csökkentjük a konfliktus eszkalálódásának veszélyét.**
- **Saját érzéseinkre való odafigyelést** és azok beazonosítását, ami az indulatok kezelésének első lépése.
- Az én-üzenettel beazonosítjuk a konfliktust okozó viselkedést, ami **segít a jelenlegi konfliktus megoldásában** és/vagy a jövőbeli konfliktusok megelőzésében.
- Az én-üzenetek használatával **empatikusabb és megértőbb kapcsolatokat hozunk létre**, mivel a másik fél jobban megérti a mi érzéseinket és szükségleteinket.
- Az én-üzenetek alkalmazása segít jobban megérteni saját érzéseinket és reakcióinkat, ezáltal **növelve önismeretünket és önkontrollunkat.**
- Az én-üzenetek **elősegítik az őszinte és nyitott kommunikációt**, mivel a beszélgetés a saját érzéseinkről és tapasztalatainkról szól, nem pedig a másik hibáztatásáról.



TE-ÜZENET, ÉN- ÜZENET PÉLDÁK

TE-ÜZENETEK

Mindig rendetlenséget hagysz magad után mindenhol.

Nem törődsz velem és az érzéseimmel.

Nem küldtél nekem sms-t amikor megérkezted, pedig azt ígérted, írsz nekem!

Tegnap este zavarba hoztál a vacsoránál, de hát te mindig ezt teszed!

Soha nem mondod el, mit érzel.

ÉN-ÜZENETEK

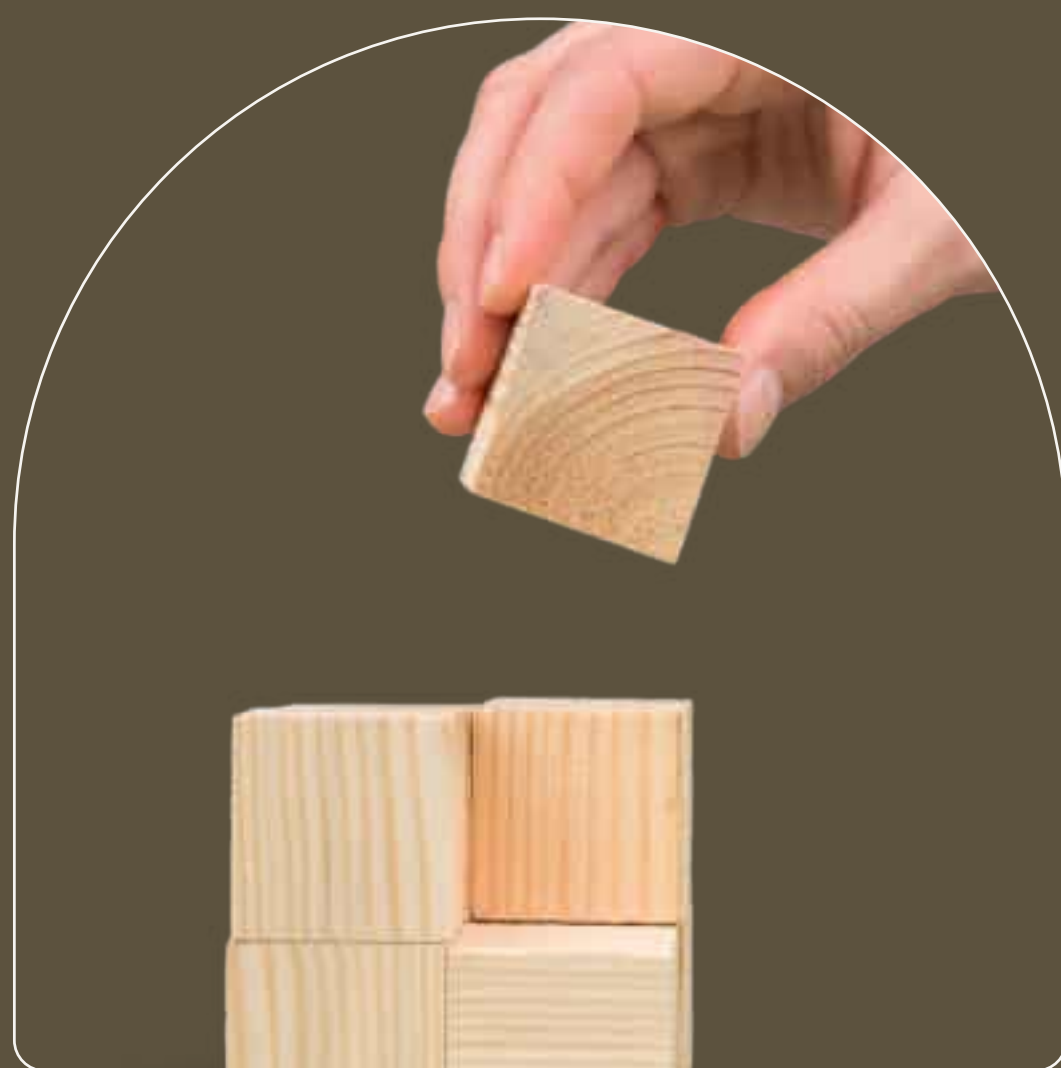
Csalódottnak érzem magam, amikor hazajövök, és a házban szét vannak szórva a ruháid.

Elszomorodok, amikor az érzéseimet nem hallgatod meg vagy nem fogadod el.

Aggódok, amikor nem kapok hírt rólad, csak biztosra szeretném tudni, hogy rendben vagy és biztonságban vagy.

Nagyon zavarban éreztem magam tegnap este a barátaink előtt, amikor azt mondtad, hogy...., mert...

Szeretném tudni, hogy érzed magad emiatt.



A legegyszerűbb forma, egyetlen kétrészes mondat.

Amikor... (objektív viselkedés)

+

Úgy érzem... (szubjektív érzés)

Fontos, hogy az "Amikor ..." valóban **a másik fél viselkedésének objektív leírása legyen** és kerüljük el a feltételezéseket, következtetéseket.

Ez lehetővé teszi a beszélgető felek számára, hogy az eseményekre és az érzésekre összpontosítsanak, ami hozzájárul a helyzet tisztázásához és a közös megoldás kereséséhez.

VISSZA A TÖRTÉNETÜNKHÖZ

Maradva a fenti példánál, nem jelentenek objektív leírást a következő mondatok:

- *„Soha nem figyelsz oda!”*
- *„Állandóan cipőben járkálsz be a lakásba.”*
- *„Nem vagy tekintettel a munkámra.”*

Ehelyett:

- *“Dühös lettem, amikor láttam, hogy bejössz a sáros cipőben, mikor én épp azelőtt fejeztem be a takarítást.”*

Az én-üzenet lehetővé teszi a beszélgetők számára, hogy az adott szituációra összpontosítsanak, ami segít abban, hogy világosabban fejezzék ki érzéseiket, hogy tisztázzák a kezdeti eseményt és könnyebben megállapodásra jussanak ezzel kapcsolatban.



Tipp önfejlesztőknek!

Figyelj meg környezetekben lévő személyeket és gyakorlásként jegyezd fel a konkrét, megfigyelhető viselkedésüket. A leírásod legyen olyan pontos, mint egy filmforgatókönyv, ami alapján bárki reprodukálni tudná az adott viselkedést.



ÉN-ÜZENET 3 LÉPÉSBEN

Thomas Gordon 3 elemből felépülő én-üzenet használatát javasolja:

A másik fél üzenetének objektív, nem hibáztató leírása

+

ennek a viselkedésnek a hatása a beszélőre

+

a beszélő érzései a hatással kapcsolatban

Esetünkben:

“Amikor láttam, bejössz a sáros cipőben, mikor én épp azelőtt fejeztem be a takarítást, dühös lettem, mert feleslegesnek éreztem az elvégzett munkát.”

ÉN-ÜZENET ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

A Marshall Rosenberg által kidolgozott **Erőszakmentes (vagy Együttműködő) kommunikáció** módszerében 4 lépést használ az én-üzenet megfogalmazására.

A módszer egyik fontos alap állítása, hogy minden érzés egy jelzés saját szükségleteinkre vonatkozóan.

A viselkedés ítéletmentes leírása

+

Az érzésem érthető, bírálatmentes kifejezése

+

**Az érzés mögött meghúzódó kielégítetlen
szükséglet világosan kifejtése**

+

**Jelenre vonatkozó, konkrét, megcselekedhető
kérés rövid megfogalmazása.**

ÉN-ÜZENET ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Esetünkben:

“Dühös lettem, amikor láttam, hogy bejössz a sáros cipőben, mikor én épp befejeztem a takarítást, mert már nagyon elfáradtam, szükségem lenne a pihenésre.

Meg tudjuk beszélni, hogy hogyan alakítsuk úgy az itthoni munkát, hogy én is tudjak a napvégén kicsit pihenni?”

Gyakran az is enyhít a helyzet feszültségén, ha önmagunkban tudatosítjuk és megfogalmazzuk az érzelmi állapotunkat és annak a forrását, a kielégítetlen szükségletet.

Bármelyik formulát használjuk is, az segíteni fog minket a pontosabb önkifejezésben, a másikhoz és önmagunkhoz történő jobb kapcsolódásban.



ÉN-ÜZENET TÍPUSAI

1. **Önfeltáró én-üzenet:** ennek során a saját gondolatainkat, véleményünket, érzéseinket juttatjuk kifejezésre, akár pozitívak, akár negatívak azok.

„Hálás vagyok a segítségedért.”

„Rosszul esett, hogy nem látogattál meg.”

„Örülök, hogy ilyen korán hazaértél.”

2. **Megelőző én-üzenet:** ennek révén mások segítségére, támogatására vonatkozó igényünket fejezzük ki és használatával csökkenteni lehet az esetleges jövőbeni konfliktusokat.

„Félek, hogy lekésem a következő megbeszélést, engedd meg, kérlek, hogy erről korábban elmenjek 10 perccel.”

„Attól tartok, nem tudom átnézni az anyagot határidőre, kérlek, módosítsuk azt.”

„Még soha nem használtam ilyen kávéfőzőt, ezért arra kérlek, mutasd meg, hogyan működik.”

ÉN-ÜZENET TÍPUSAI

3. Konfrontáló én-üzenet

Ezzel azt fejezzük ki, hogy a másik viselkedése sérti a mi érdekünket, vagy olyat tesz, ami nem elfogadható számunkra és azt is megfogalmazzuk pozitív formában, mit várunk el a másiktól.

Ebben az esetben is csak a konkrét, kifogásolt viselkedéssel foglalkozunk.

„Megdöbbent, hogy ilyen hangnemben beszél velem. Számomra ez elfogadhatatlan, így nem folytatom tovább ezt a beszélgetést.”

„Asszonyom, engem nagyon zavar, hogy miközben velem beszélget felveszi a telefonokat. Kérnék inkább egy másik időpontot, amikor teljes figyelemmel tudja intézni az ügyemet.”

„Csalódott voltam, hogy nem volt ott a megbeszélte időpontban. Kérem, legközelebb hívjon fel, ha valami miatt nem ér rá.”



Tipp önfejlesztőknek!

Gondolj vissza visszajelzésekre, amelyeket másoktól kaptál,.
Függetlenül attól, hogy pozitív vagy negatív volt, melyik volt számodra befogadható és melyik nem? Miért?

ÉN-ÜZENET TÍPUSAI

4. Elutasító én-üzenet

Az a technika, ahogy nemet mondunk valakinek, aki számunkra nem elfogadható kéréssel él felénk.

Ez a megfogalmazás is tartalmazza az érzést azzal kapcsolatban, hogy miért elfogadhatatlan és ilyen módon nem teljesíthető részünkről a másik kérése.

„Meglépett, hogy a számítógépet szeretnéd használni, annak ellenére, hogy tudod, milyen fontos határidős munkán dolgozok.

Sajnálom, nem tudom odaadni.”

„Megdöbbent, hogy azt kéred, ne menjek el szabadságra, annak ellenére, hogy már két hónapja megbeszéltük.

Sajnálom, már nem tudok változtatni az utazás időpontján, így szabadságra megyek.”

Kérem, legközelebb hívjon fel, ha valami miatt nem ér rá.”

GONDOLATOK ÉS ÉRZÉSEK

Az én- üzenetek eredményeként képesek leszünk kifejezni saját gondolatainkat és érzelmeinket a szóban forgó témával kapcsolatban.

A pillanat hevében azonban nem mindig könnyű azonosítani és elkülöníteni, hogy mit gondolunk és érzünk.

Az én-üzenetek használata néhány emberből ellenállást vált ki vagy nehézséget okoz, főleg munkahelyi környezetben amiatt, mert nem szoktak magukról vagy érzéseikről beszélni.

Egyébként is a hétköznapi beszédben nagyon kevés érzelem megnevezést használunk, pedig egyes gyűjtések akár 700 érzelmet is beazonosítanak.



Tipp önfejlesztőknek!

Este, a napod átgondolásakor idézd fel és azonosítsd a nap során megélt érzelmeidet.

Igyekezz gyarapítani az általad használt érzelemkifejezések sorát.

60 ÉRZELEM

Segítségképpen az én-üzenetek megfogalmazásához.

Elégedett, kíváncsi, bizakodó,
aggódó, rettegő, ijedt, tétovázó,
elveszett, kimerült, csalódott, csüggedt,
boldogtalan, magabiztos, energikus,
lelkes, vidám, meghökkent, zavarban van,
frusztrált, dinamikus, együttérző,
boldog, kiteljesedett, bénult,
bizonytalan, szabad, gondtalan,
könnyed,
kétségbeesett, indulatos, döbbent,
nyitott, tanácstalan, elszánt,
békés, derűs, megrendült,
közömbös, eltökélt, büszke,
kényelmes, mérges, egykedvű,
éber, levert, magányos, meghatott,
nyugtalan, várakozó, tehetetlen,
zaklatott, játékos, határozatlan,
feszengő, csodálkozó, kiégett.

MIRE FIGYELJ AZ ÉN- ÜZENET ALKALMAZÁSÁNÁL?

Pontos érzelm kifejezés

Az "Úgy érzem, hogy..." vagy a "Tetszik nekem..." mondatkezdetek első pillantásra úgy tűnnek, mintha érzést fejeznének ki, ugyanakkor gyakran folytatódnak vélemény vagy ítélet megfogalmazásával. Például: *"Úgy érzem, hogy nem figyelsz rám."* vagy *"Úgy érzem, hogy hiába tartok rendet, neked nem számít".*

Összhang, hitelesség

Az én-üzenetek sikeres használatánál, mint általában az asszertív technikák esetében, fontos, hogy kongruencia legyen az általunk használt szavak és a testbeszédünk, a hangszínünk és az arckifejezésünk között.

Manipuláció elkerülése

Az én-üzenetek manipulatívak lehetnek, és azt a benyomást kelthetik a címzettben, hogy az ő felelősségük annak biztosítása, hogy a másik személy mindig boldog legyen. Ez a probléma akkor fordul elő, amikor az én-üzenet azt a hatást kelti, hogy megpróbáljuk irányítani vagy megváltoztatni a másikat. Ennek elkerülése érdekében javasolt az én-üzenetek mellett az aktív hallgatás technikáinak alkalmazása is.



NEM ELÉG MAGABIZTOSNAK LENNI, ANNAK IS KELL LÁTSZANI.

MIRE FIGYELJ MÉG AZ ÉN-ÜZENET ALKALMAZÁSÁNÁL?

Konkrétumokra fókusztétel

Az én-üzenetek használatánál ügyelj arra, hogy konkrét eseményeket és viselkedéseket említs, ne általánosíts.

Például: ***"Amikor kése a megbeszélésekről, frusztrált vagyok, mert fontos számomra, hogy időben kezdjük."***

Érzések beazonosítása

Az érzelmek pontos kifejezése érdekében először azonosítsd és nevezd meg az érzéseidet. Ez segít abban, hogy az én-üzeneted hiteles és érthető legyen.

Pozitív javaslatok

Az én-üzenetek hatékonyságát növelheted, ha az érzelmek kifejezése után konkrét javaslatokat is teszel a helyzet javítására. Például: ***"Amikor elfelejtet elküldeni a jelentést, stresszes leszek. Kérlek, küldd el időben, hogy nyugodtan tudjak dolgozni."***

Reflektálás és visszajelzés kérése

Az én-üzenet után érdemes visszajelzést kérni a másik féltől, hogy megértsük, hogyan érintette őt az üzenetünk. Például:

"Hogyan látod ezt a helyzetet? Mit gondolsz a javaslatomról?"

Gyakorlat és türelem

Az én-üzenetek alkalmazása gyakorlást igényel. Légy türelmes magaddal és a másikkal is, és ne várj azonnali tökéletességet. A rendszeres használat során egyre magabiztosabbá válsz majd az én-üzenetek megfogalmazásában.

MIT MONDANÁL A KÖVETKEZŐ HELYZETEKBEEN?

Fogalmazd meg én-üzenetben!

**1. Kollégád, János nem tájékoztatott egy dologról,
amiről tudnod kellene.**

Én-üzenet:

**A barátod már másodjára késett, amikor moziba
készültetek, így nem tudtok elmenni.**

Én-üzenet:

**Mária, a beosztottad, udvariatlan és türelmetlen az
ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetésekben.**

Én-üzenet:

**A kollégád a másik osztályról nem hajlandó veled
együttműködni egy közös munkában.**

Én-üzenet:

**A gyereked önként elvállal házimunkákat, de
rendszeresen nem végzi el azokat.**

Én-üzenet:

AZ ÉN-ÜZENET JELENTŐSÉGE MUNKAHELYI HELYZETEK BEN

Az én-üzenet alkalmazása kulcsfontosságú a hatékony és együttműködő munkahelyi kommunikációban. Segít abban, hogy a kommunikáció tiszta és őszinte legyen, elkerülve a konfliktusok eszkalálódását.

Nézzünk néhány konkrét példát, amelyek szemléltetik az én-üzenetek erejét.

1. példa: Határidők betartása

Szituáció

Egy projekt menedzser frusztrált, mert egy csapattag rendszeresen késik a jelentésekkel, ami miatt az egész projekt csúszik.

Te-üzenet:

„Miért nem tudod soha időben leadni a jelentéseidet? Mindig miattad késünk!”

Én-üzenet:

„Amikor a jelentések késnek, frusztrált vagyok, mert így nem tudunk időben haladni a projektünkkel. Szeretném, ha megbeszelnénk, hogyan tudnánk jobban tartani a határidőket.”

Eredmény

A csapattag nem érzi magát támadva, inkább együttműködőbbé válik, és közösen találnak megoldást a probléma orvoslására.

**Csatlakozz a Magabiztos
kommunikáció coaching
programunkhoz!**

AZ ÉN-ÜZENET JELENTŐSÉGE MUNKAHELYI HELYZETEK BEN

2. példa: Csapattal való együttműködés

Szituáció

Egy csapattag észreveszi, hogy egy másik kolléga gyakran nem vonja be őt a fontos döntésekbe, ami feszültséget okoz.

Te-üzenet

„Miért hagysz mindig ki a döntésekből? Ez így nem fair!”

Én-üzenet

„Amikor nem vagyok bevonva a döntésekbe, úgy érzem, hogy nem számít a véleményem. Szeretném, ha legközelebb együtt tudnánk megbeszélni a fontos ügyeket.”

Eredmény

A kolléga jobban odafigyel a bevonásra és javul az együttműködés a csapatban.

3. példa: Munkahelyi környezet zavaró tényezői

Szituáció

Egy munkatársat zavar, hogy a kollégája túl hangosan telefonál, ami rontja a koncentrációját.

Te-üzenet

„Miért kell mindig ilyen hangosan beszélned? Ezzel mindenkit zavarasz!”

Én-üzenet

„Amikor hangosan telefonálsz, nehéz koncentrálnom a munkámra. Megoldható, hogy halkabban beszélj vagy a közös területen kívül telefonálj?”

Eredmény

A kolléga megérti a problémát és alkalmazkodik a kérésekhez, javítva ezzel a munkakörnyezetet.

ÖSSZEKÖZÉS



A kommunikáció tudatossága nélkül nagyobb az esélye, hogy félreértjük egymást. Néhány egyszerű készség elsajátítása és használata elősegíti a pozitív kapcsolatok fenntartását másokkal.

Az én-üzenetek alkalmazása segíthet a helyzetek pontosabb megértésében, a problémák megoldásában való együttműködésben, és ezen keresztül erősebb kapcsolatok kiépítésében a partnerünkkel, családtagjainkkal, kollégáinkkal.

Az én-üzenet elsajátítása erős belső és külső figyelmet igényel, rutinná válása időigényes folyamat.

Ne csüggedj, ha nem sikerül már az első alkalommal, vagy minden alkalommal, amikor kipróbálsz.

1:1 Én-üzenetek személyes gyakorlása négy szemközti helyzetben
Jelentkezz itt!



ÖSSZEFOGLALÓ

GRATULÁLOK, HOGY VÉGÉRE ÉRTÉL AZ E-BOOKNAK!

Köszönöm, hogy végigolvastad az "Én-üzenet" e-bookot!

Remélem, hasznosnak találtad a tartalmat és sikerült elmélyíteni a tudásodat az asszertív kommunikáció terén.

Ne feledd!

Én-üzenet: Segít kifejezni saját érzéseidet anélkül, hogy a másikat hibáztatnád.

Összhang: Az üzenet hitelessége érdekében legyen összhang a szavaid és a nonverbális jelek között.

Gyakorlat és türelem: Az én-üzenetek használata gyakorlást igényel, légy türelmes magaddal és másokkal is.

Használj konkrét példákat! Fogalmazd meg pontosan, mit érzel és miért.

Tartsd meg az empátiád! Figyelj a másik fél érzéseire és válaszára is.

Gyakorolj rendszeresen! Az én-üzenetek alkalmazása folyamatos gyakorlást igényel.

Ha bármilyen kérdésed van, vagy további támogatásra van szükséged, ne habozz kapcsolatba lépni velem.

Sok sikert az asszertív kommunikáció gyakorlásában és fejlesztésében!

Puskár Ildikó





ÉS VÉGÜL

Kezdd a gyakorlást a könnyebb szituációkban,
biztonságosabb helyzetekben.

Alakíts ki magadnak egy több lépéses „rutinpályát”,
amiben az első feladat legyen a legegyszerűbb, de
kihívást jelentő kommunikációs helyzet és a következő
mindig legyen kicsit nehezebb, nehezebb.

Ünnepeld meg a lépések között a sikereket, találd meg
az útban az örömet!

Kommunikációd tudatosságához nagyban hozzájárul,
ha megismered kommunikációs stílusodat.

Ehhez online tudod kitölteni a **DISC kérdőívet**, és
megkapod a több, mint 20 oldalas riportodat.

Érdeklődj itt: 0630-9281-469 vagy info@hdteam.hu



MAGABIZTOS KOMMUNIKÁCIÓ

EGYÉNI COACHING PROGRAM

Te is úgy érzed, hogy van, ami nem segít, hanem inkább **akadályoz abban, hogy a legtöbbet kihozd magadból** és szeretnél ezen végre változtatni?

Neked is **a kommunikációd az egyik legfontosabb munkaeszközöd**, és szeretnéd azt tudatosabbá és hatékonyabbá tenni?

A munkahelyi helyzeteidet szeretnéd **hatékonyabbá, konfliktusmentesebbé és komfortosabbá tenni** minden résztvevő fél számára?

Csatlakozz a Magabiztos kommunikáció coaching programunkhoz!