



# VEZETŐI STRESSZ- KEZELÉSI TRÉNING

A tréning kidolgozása a „Munka: Lélekre Hangolva” kampány keretében történt.

A „Munka: Lélekre Hangolva” kampány az Európai Bizottság 2003-2008-as Népegészségügyi Programjának társfinanszírozásával valósul meg. Az Európai Bizottság Egészség- és Fogyasztóügyi Végrehajtó Ügynöksége nem vállal felelősséget a kiadványban felhasznált információkért, kizárólagos felelősség a szerzőt terheli.



Országos  
Egészségfejlesztési  
Intézet



“Borzalmas látni, hogy valaki semmiségekért remeg,  
és ugyanakkor érzéketlen a legnagyobb dolgokkal szemben.”  
**(Blaise Pascal)**



## 1. Bemutatkozás

### 2. A tréning keretei: Avagy a jó együttműködés szabályai

- Tisztelettel bánok másokkal
- A magam nevében beszélek, E/1. személyben fogalmazok
- Kérdéseket teszek fel, ahelyett, hogy a feltételezéseimre reagálnék
- Világosságot teremtek ott, ahol ez számomra és/vagy mások számára jelentős
- Cselekedeteimért én magam vagyok a felelős
- Bizalomra méltóan viselkedem, és a személyesnek tekinthető információkat megtartom a csoporton belül
- Reális megállapodásokat kötök, és ezeket megbízhatóan betartom
- Továbbá:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. A stressz meghatározása és folyamata

#### Stressz:

- A stressz egy nem specifikus reakció, mellyel szervezetünk reagál minden kihívásra, minden erőteljes ingerre. (Hans Selye).
- A stressz a külső-belső világ változásaihoz való alkalmazkodás természetes folyamata.
- A stressz az, amikor az emberek a lelki vagy fizikai jóllétüket veszélyeztető eseménnyel szembesülnek (Atkinson, 1995).

#### Szorongás:

A stressz-helyzetben kialakuló természetes érzelmi állapot, feszültség, amely arra figyelmeztet bennünket, hogy valami nincs rendben a világgal való kapcsolatunkban, és az adott szituációval csak megküzdési kapacitásunk maximumának mozgósításával vagyunk képesek megbirkózni.

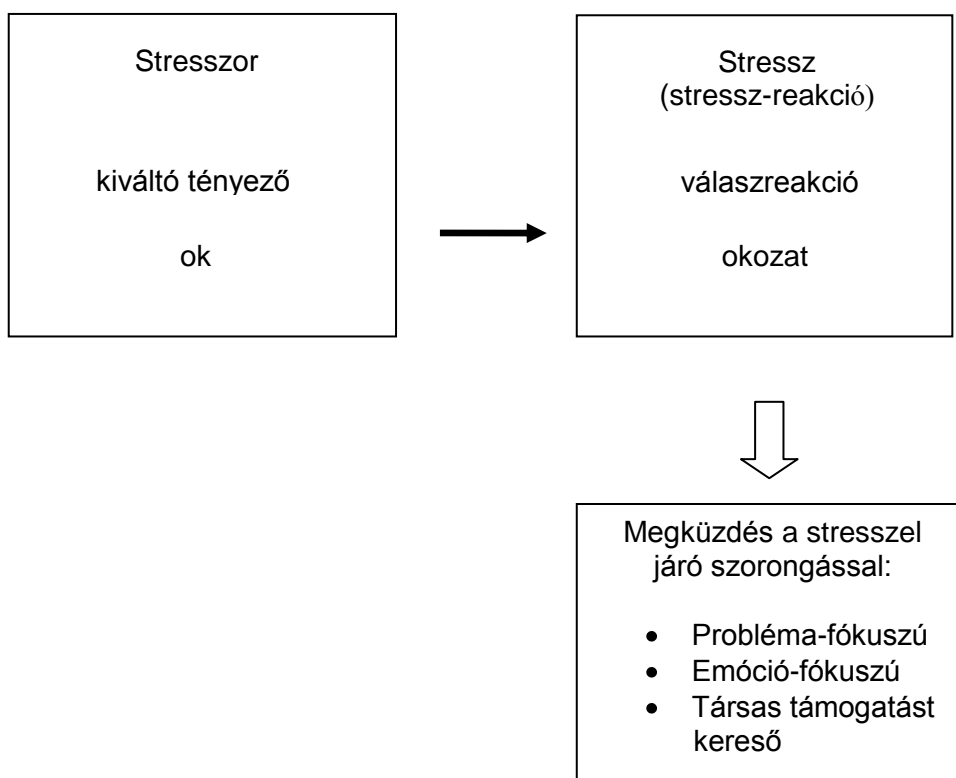
#### Megküzdés /coping:

A stresszel járó szorongás csökkentésére szolgáló gondolati-, érzelem-kezelési és viselkedéses eljárások egyénre jellemző mintázata, amely helyreállítja a szervezet egyensúlyát.

#### Interakcionista nézőpont:

A helyzet és a személy egyes konkrét összetevőinek kölcsönhatása. Elsősorban: a stresszt átélő személy szubjektív értékelése. Az ugyanis, hogy mely külső-, vagy belső (érzelmi) eseményt értelmeznek olyanként, amely a saját testi-lelki erőforrásait jelentős mértékben igénybe veszi, személyről személyre változik.

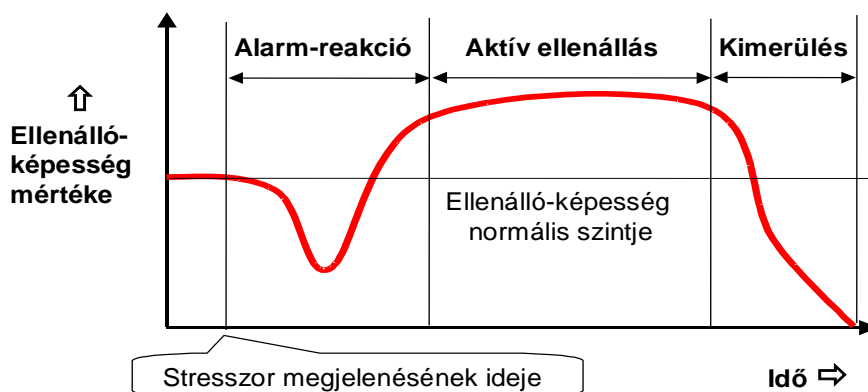
#### Stresszor – stressz – megküzdés



## Általános alkalmazkodási szindróma fázisai:

1. Riasztási vagy „alarm” reakció - „küzdj, vagy menekülj!”  
Élettani háttere: az ősember szervezetének természetes reagálása a veszélyre - Cannon-féle vészreakció\*
  
2. Ellenállási fázis  
A szervezet ellenálló-képességének fokozódása, a megküzdési kapacitások mozgósítása a szorongás redukálása érdekében
  
3. Kimerülési fázis  
Amikor a hosszú ideig elhúzódó stressz-hatás(ok) miatt a szervezet többé már nem képes a tartalékokat mozgósítva alkalmazkodni, és így az ellenálló-képesség csökken

**A Selye-féle általános adaptációs szindróma három fázisa**



## A stressz kezelésének konkrét lehetőségei:

1. Vágyaink és céljaink tudatosítása
2. Önbizalom és pozitív gondolkodás
  - Gondolataink tudatos monitorozása (naplózás)
  - Gondolkodási torzítások felismerése
  - Negatív gondolataink megkérdőjelezése
  - 4 kérdés technika
  - Átkeretezés (reframing)
3. Konfliktus-kezelés és asszertív kommunikáció
  - Konfliktusaink megjelenítése
  - Agresszivitás nélkül, de magabiztosan (asszertivitás)
  - Önérvényesítés (kérés, egyszerű - komplex önérvényesítés, „nem”-et mondás)
  - Önérvényesítő kommunikációt segítő készségek: meghallgatás és empátia
  - 4 kérdés technika alkalmazása
  - Problémamegoldás és brainstorming
4. Időbeosztás (saját idő és kikapcsolódás)
  - Fontosság és sürgősség
  - Munkahelyi hatékonyság növelése
  - Ütemtervek készítése
5. Ellazulásra való képesség
  - Séta
  - Relaxáció
  - Jóga
  - TM
  - Művészetek élvezete

## 1. Motivációink:

Miért vagyok itt?

.....

.....

.....

.....

Milyen kép fejezi ki legszemléletesebben a stresszt? (pl. tárgy, állat, természeti kép)

.....

.....

.....

Milyen dolgokban szeretnék változtatni?

.....

.....

.....

.....

Ehhez miben szeretnék változni?

.....

.....

.....

.....

Milyen *vágyaim* vannak?

.....

.....

.....

Képzeld el, hogy beteljesültek ezek a vágyaid!

Mit nyújt neked ezek beteljesülése? (Milyen állapotot idéz elő, milyen érzéseket vált ki benned?)

.....  
.....  
.....

Miért fontos neked, hogy ilyen állapotban legyél, hogy így érezd magad?

.....  
.....  
.....  
.....

Milyen céljaid vannak életed egyes területein? Legyenek DERÉK céljaid!

Karrierbeli céljaim:

Rövid távú:.....  
.....

Középtávú:.....  
.....

Hosszú távú:.....  
.....

Magánéleti céljaim:

Rövid távú:  
.....  
.....

Középtávú:.....  
.....

Hosszú távú:.....  
.....

Mi(k) jelenti(k) számomra a legnagyobb stresszt az életemben?

.....

.....

.....

Milyen konkrét helyzet(ek)ben jelenik meg az előbbi stressz?

.....

.....

.....

A tipikus stressz-helyzetben hogyan érzed magad, mire szoktál gondolni, és hogyan viselkedsz?

Érzések: .....

.....

Gondolatok: .....

.....

Viselkedés: .....

.....

Milyenné szeretnéd átalakítani ezt a tipikus helyzetet? (Azaz milyennek képzeled el az ideális helyzetet? Milyennek szeretnéd látni magad a helyzetben?)

.....

.....

.....

Volt-e már olyan valaha az életedben, amikor ugyanilyen, vagy hasonló helyzetben úgy viselkedtél, ahogyan szerettél volna, illetve, ahogyan az előbb leírtad?

.....

.....

Megbeszélés:

.....

.....

## 2. Gondolataink ereje:

### a) Irreális elvárások I (a felesleges „kell”-ek):

- Mindig pontosnak kell lennem.
- Másoknak is mindig pontosnak kell lenniük.
- Minden vasárnap meg kell látogatnom a rokonaimat.  
(Ha rosszkedvű vagy ingerült vagy a kötelező látogatás miatt, akkor amúgy sem látnak majd szívesen)
- Minden hétfő reggel megbeszélést kell tartanunk.  
(Akkor is van értelme a megbeszélésnek, ha nincs mit megbeszélni?)
- Mindig igent kell mondanom, ha túlórázásra, vagy plusz munkára kérnek.  
(A munka mellett más dolgoknak – pl. a családi programoknak – is kellő jelentőséget kell tulajdonítanunk.)
- Sokat kell keresnem, hogy nagy házban élhessek, és nagy autóm legyen.  
(Vajon az anyagi jólét az egészségnél és az emberi kapcsolatoknál is fontosabb?)
- Mindenkiel jóban kell lennem.
- Mindig át kell segítenem másokat a nehéz időszakukon.  
(A saját „nehéz időszakunk” ugyanolyan fontos, mint másoké.)

### b) Lelki játékok: avagy hogyan lássunk mindent sötét színben

- Mindent vagy semmit  
(Nem valószínű, hogy minden bajnak mi magunk vagyunk az okozói, de az sem, hogy minden miattunk javul meg)
- A jó dolgok lekicsinylése  
(Ahelyett, hogy csak a negatív dolgokra gondolunk, tulajdonítsunk a pozitívoknak is kellő jelentőséget!)
- Rémlátomás  
(Csak a saját helyzetünket nehezítjük, ha mindig a legrosszabbat feltételezzük.)
- Címkézés  
(Ahelyett, hogy azt mondanánk „Csak én lehetek ekkora barom!”, mondjuk inkább azt, hogy „Hibáztam, de ez mással is megesik, úgyhogy gyorsan túl kell tennem magam rajta.”)
- „Ha ....., akkor.....!”  
(Mivel a megtörtént dolgokat – bármilyen hihetetlen is - már nem tudjuk meg nem történné tenni, ezért ne cukkoljunk magunkat azzal, hogy „ha akkor másképp döntök, akkor most nem így lenne!”)

### c) Negatív várakozások, kontra hiú remények:

Jó, ha tudod, hogy a stressz helyzetek többsége semleges, így a probléma soha nem önmagában a helyzetben rejlik, hanem a helyzetre adott saját reakcióidban. Ahogyan a helyzetet észleled és összeveted a múltbéli tapasztalataiddal, annak megfelelően fog konkrét jelentéssel telítődni!

Az élet egyes helyzetei azáltal nyernek jelentőséget, hogy mindenáron összevetjük őket a várakozásainkkal. Amennyiben a valóság nem felel meg a várakozásainknak, konfliktushelyzet jön létre. Tehát, ha nem vagyunk elég rugalmasak, akkor rendre felesleges stresszt okozunk magunknak!

d) Mentális monológok és önbeteljesítő jóslatok:

Saját magunkkal folytatott olyan belső beszélgetéseink, amelyek negatív frázisokat tartalmaznak, ezért kiválóan alkalmasak önmagunk marcangolására, stresszelésére.

(A negatív gondolkodásmód mögött gyakran *önértékelési* problémák húzódnak meg, ezért az ilyen ember egy konkrét probléma esetén nem a kreatív megoldási lehetőségeket találja meg, hanem csak a felmerülő nehézségeket.)

A negatív belső beszéd sokszor válik önbeteljesítő jóslattá, mivel ha elég sokszor mondogatjuk magunknak, hogy kudarcot fogunk vallani, akkor valószínűleg így is lesz.

(Ez egyrészt megnyugtató, mert elvárásaink valóra válásával kiszámíthatóvá teszik az életünket – másrészt roppant veszélyes, mert a gyakori kudarcélmények a tartós stressz révén akár súlyos egészségkárosodáshoz is vezethetnek!)

Életszemlélet:

A mentális monológok az életszemléletünk visszatükröződései.

A négy legfontosabb életszemlélet a következő:

- Velem minden rendben, és veled is minden rendben.
- Velem minden rendben, de veled nincs minden rendben.
- Velem nincs minden rendben, de veled minden rendben.
- Velem nincs minden rendben, és veled sincs minden rendben.

Saját eddigi életszemléletem: (Jelöld be!)

Kialakulásuk... (És a dicséretre adott reakciók...)

Megbeszélés:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

e) Irreális elvárások II (az irreális alapelvek azonosítása):

A 9 leggyakoribb irreális alapelv a következő

- Fontos, hogy mindenki elfogadjon minket.
- Bizonyos helyzeteket jobb elkerülni, mint szembesülni velük.
- Csak akkor tekinthetem magam sikeresnek, ha fontos dolgokat érek el.
- Mások segítségére szorulok, és minden nehéz helyzetben szükségem van egy nálam erősebb egyéniségre.
- A boldogtalanság külső tényezők eredménye, így szinte semmilyen lehetőségem sincs a közérzetem befolyásolására.
- A mostani viselkedésem egyértelmű következménye bizonyos múltbéli történéseknek. Ha egykor mély nyomott valami az életemre, a tehertől sosem tudok többé megszabadulni.
- Ha valami félelmetes történhet, jobb, ha felkészülök rá, ezért úgy kell viselkednem, mintha bármelyik pillanatban bekövetkezhetne.
- Más emberek problémáin is fel kell bosszantanom magam.
- Minden problémának van egy tökéletes megoldása – mással nem is érdemes próbálkozni.

Feladat:

1. Azonosítsd és ismerd fel a saját irreális alapelveidet! (Karikázd be a fentiek közül azokat, amelyek eddig rád is érvényesek voltak!)

2. Elemezd egy kicsit ezeket – és próbáld kinyomozni, hogy melyik életkorodból, illetve honnan (kitől, miből) származhatnak!

3. Ismerd fel az érvénytelenségüket!

4. Jelenlegi élethelyzeted és igényeid szerint változtass rajtuk, ha szükséges!

Saját, új alapelveim:

.....

.....

.....

.....

Megbeszélés:

.....

.....

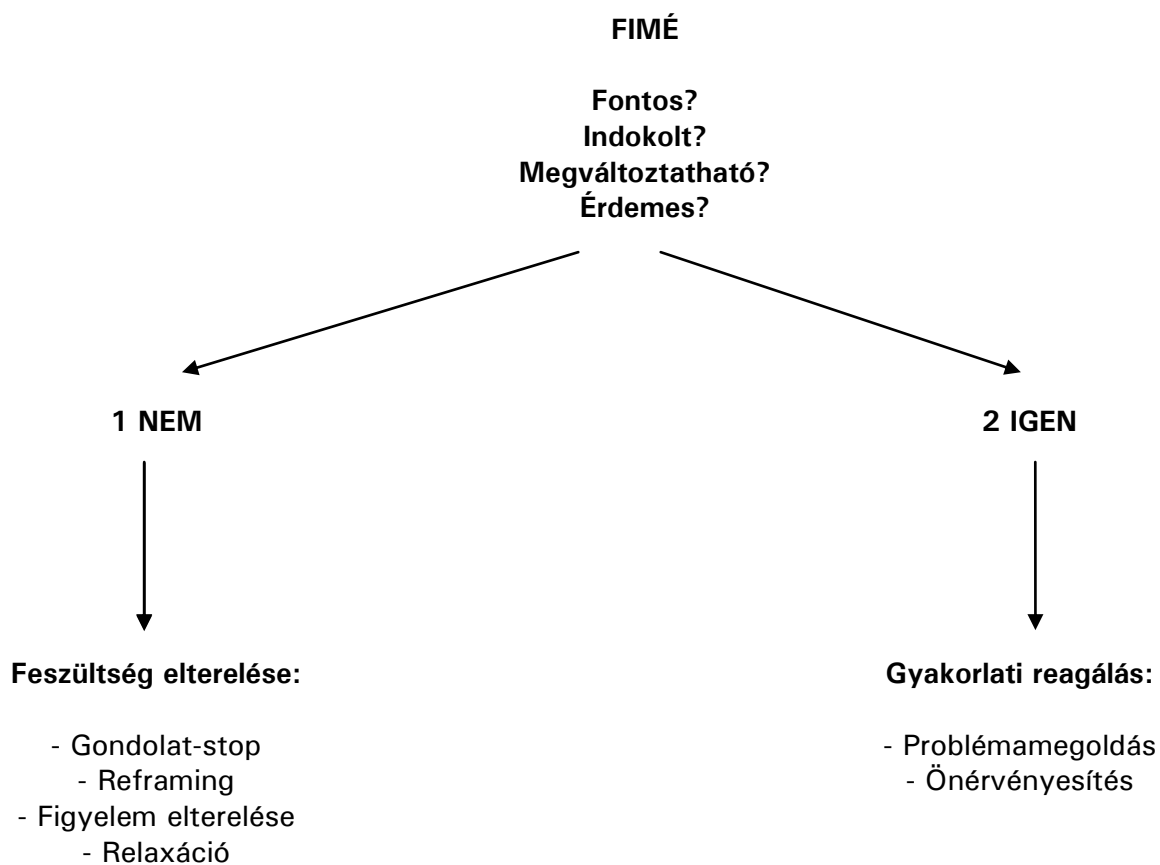
.....

.....

## Gyakorlat:

Tipikus gondolkodási hibák felismerése: (összefoglalás)

- Minden vagy semmi típusú gondolkodás
- Túlzó általánosítások (mindig, minden, soha, senki)
- Pozitívumok leértékelése, figyelmen kívül hagyása
- Katasztrófizálás
- Címkézés, önmagunk beskatulyázása
- Negatív szűrő (egyetlen részlet kiemelése)
- Önkényes következtetés (Gondolatolvasás, jövendőmondás)
- Érzelmi alapon történő érvelés (a tények figyelmen kívül hagyása)
- Megszemélyesítés (mások viselkedését saját hibáknak tulajdonítjuk)
- „Kell” állítások



Megbeszélés:

.....

.....

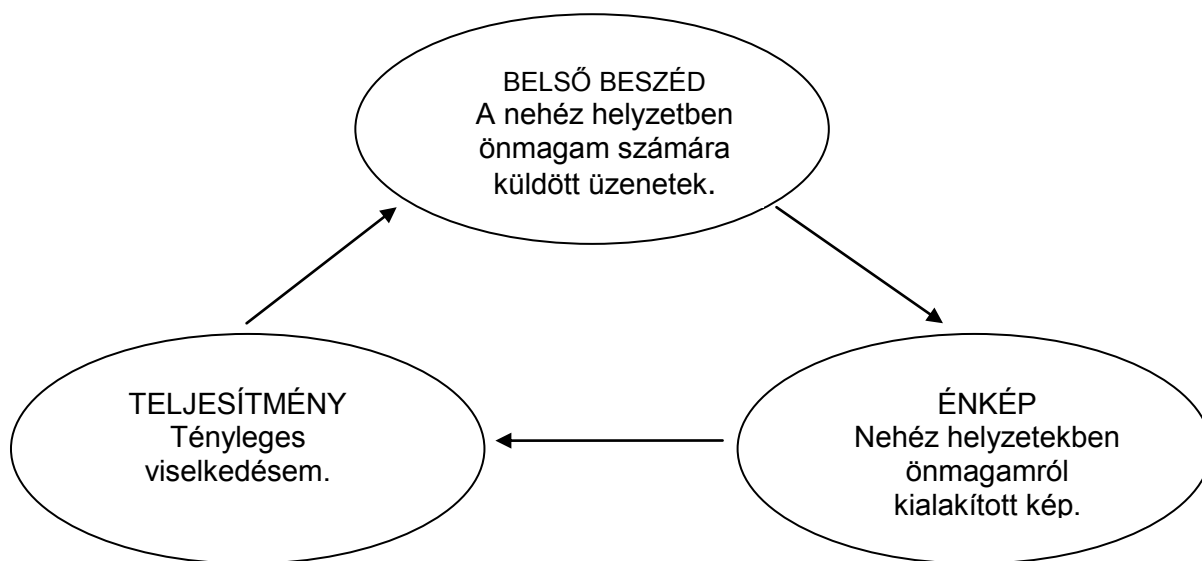
.....

## A percepciók megváltoztatása: pozitív belső beszéd:

Javasolt mondatok:

- Végül is nem olyan katasztrofális a helyzet.
- Nézzük meg közelebbről, hogy mit tanulhatok a helyzetből!
- Ennél nehezebb problémákat is megoldottam már. (Emlékezz vissza korábbi sikeres probléma-megoldásaidra!)
- Ugyan mi történhetne, ha végül így döntök?
- Melyek lehetnek a legsúlyosabb következményei a helyzetnek – és ezek hogyan érintik a saját lelki békémet?

Átprogramozás a javuló teljesítmény és a jobb közérzetem érdekében:



<b>Önmagam megbecsülése (önbizalom tréning)</b>
Gondolj néhány pozitív dologra önmagaddal kapcsolatban!
.....
.....
.....
Írd le, mire vagy büszke önmagaddal kapcsolatban!
.....
.....
.....
Milyen tulajdonságaid segítettek hozzá a sikereidhez?
.....
.....
.....

Feladat:

Gondolj vissza az 10. oldalon leírt stressz-helyzetedre!

Milyen gondolatok jutottak eszedbe magadról és a saját teljesítményedről?

.....

.....

.....

.....

Gondold végig, hogyan változtathatod meg ezt a belső beszédet annak érdekében, hogy pozitívabb képet fess magadról – a magad számára?

.....

.....

.....

Javaslat:

1. Mostantól kezdve tudatosan figyeld meg a nehéz helyzetekben mondott belső beszédedet!
2. Készíts listát ezekről, majd ülj le és fogalmazd át ezeket pozitív gondolatokra!
3. Mondogasd ezeket a mondatokat magadnak (ellazult állapotban)!
4. Készíts listát azokról a dolgokról, amelyeket elvárásként fogalmazol meg önmagaddal kapcsolatban!
5. Vigyázz! Ne legyen hosszú a lista, és csak ésszerű és elérhető célokat tartalmazzon! Ja, és ne akarj mindig tökéletes lenni – ez ugyanis teljesen irreális volna!

GONDOLATOK ÖNMAGAMRÓL	POZITÍV GONDOLATOK KONKRÉT HELYZETEKBEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meg tudom csinálni!</li> <li>• Minden rendben van velem.</li> <li>• Vagyok olyan jó, mint a többiek.</li> <li>• Hajlandó és képes vagyok változni is.</li> <li>• Kedvelnek az emberek.</li> <li>• Képes vagyok befolyásolni a sorsom.</li> <li>• Alapvetően jó ember vagyok.</li> <li>• Jól nézek ki, és jól is érzem magam.</li> <li>• Élvezem a saját társaságom.</li> <li>• Sikeres leszek.</li> <li>• Ennél nehezebb helyzetet is megoldottam már!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikerülni fog az előadásom.</li> <li>• Figyelni fognak rám a megbeszélésen.</li> <li>• Most még ideges vagyok, de meg fogok nyugodni.</li> <li>• Időben elkészülök a jelentéssel.</li> <li>• Nem csak egy vagyok a sok közül! *</li> <li>• Megérdemelten léptettek elő.</li> <li>• Meg tudom kötni ezt az üzletet.</li> <li>• Meg tudom védeni az igazam.</li> <li>• Elérem azt, amit akarok.</li> </ul>

--	--

További példák a negatív és a pozitív belső beszédre:

<b>Helyzet: üzleti úton defektet kap az autója</b>	
<i>Negatív mentális monológ:</i>  „A szentségit ebbe a vén csotrogányba!” „Le fogom késni az összes megbeszélést!”  „Reménytelen a helyzet!”	<i>Pozitív belső beszéd:</i>  „Rosszkor jött ez a defekt!” „Felhívom Tamást, és lemondom a találkozónkat. Így a többi megbeszélésre valószínűleg oda fogok érní.”
<b>Helyzet: szívroham utáni lábadozás</b>	
<i>Negatív mentális monológ:</i>  „Majdnem meghaltam. Már nem sok időm van hátra.” „Sosem fogok tudni újra dolgozni.”  „Sosem sportolhatok többé.”	<i>Pozitív belső beszéd:</i>  „Nem haltam meg. Ezt is túléltem!” „A doki szerint rövidesen újra munkába állhatok.”  „Idővel szinte minden sportot újra kezdhetek!”
<b>Helyzet: plusz munka egy kolléga betegsége miatt</b>	
<i>Negatív mentális monológ:</i>  „Még a saját munkám sem tudom mind elvégezni.” „Össze fogok roskadni ekkora teher alatt.”  „Azt akarják, hogy két ember helyett dolgozzak.”	<i>Pozitív belső beszéd:</i>  „Át kell gondolnom a napirendem, és rangsorolnom a teendőimet!” „Végre itt az alkalom, hogy jobban megismerhessem a cég működését.” „Jövőre erre hivatkozva kérhetek fizetésemelést vagy előléptetést!”
<b>Helyzet: nézeteltérés az egyik felettesével</b>	
<i>Negatív mentális monológ:</i>  „Utálom ezt az embert!” „Ostobának állít be!” „Sosem fogunk kijönni egymással.”	<i>Pozitív belső beszéd:</i>  „Rosszul érzem magam, ha a közelemben van.” „Ingerlékeny leszek, ha meglátom.” „Igyekszem jóban lenni vele.”
<b>Helyzet: előadás megtartása előtt</b>	
<i>Negatív mentális monológ:</i>  „Mi lesz, ha elrontom?” „Senki sem fog nevetni a nyitó viccemen.”  „Mi lesz, ha rákérdeznek valamire?” „Nem szeretek nagy társaság előtt beszélni.”	<i>Pozitív belső beszéd:</i>  „Végre egy nekem való feladat!” „Veszek egy mély levegőt, és igyekszem ellazulni.” „Tetszeni fog nekik.” „Minden prezentációval egyre nagyobb gyakorlatra teszek szert!”

## Munkahelyi stressz

A munkahelyi stressz forrásai általában:

- A vállalat felépítése (horizontális vs vertikális)
- Munkahelyi kapcsolatok (léggör és személyiségbeli összeférhetetlenségek)
- Előmeneteli lehetőségek (előléptetés és lefokozás, karrier-plafon)
- Szerepek és feladatok egyértelműsége (mit várnak el tőlem, mit kérhetek a beosztottaimtól)
- Környezet (zaj, fluktuáció, elismerés\*)
- Munkahely változása, megszűnése
- Magánélettel való egyensúly hiánya („work-life balance”)

Feladat:

**FONTOS:** Rendszeresen tegyem fel a kérdést, hogy

„Elégedett vagyok a munkámmal?”

„Mi az, ami igazán fontos számomra a munkában, és azon kívül?”

A 2002-es EU Report szerint a leggyakoribb munkahelyi stressz-források:

1. Túl- és alulterheltség
2. Időhiány a munka elvégzéséhez
3. Nem egyértelmű feladat
4. Elismerés hiánya és a büntetés aránytalansága
5. Nincs lehetőség a panaszra
6. Sok felelősség és kevés döntési lehetőség
7. Együttműködés hiánya
8. Kevés kontroll élménye
9. Bizonytalanság
10. Károsító környezet
11. Képességek kihasználatlansága

## Néhány általános szempont a munkahelyi stressz-kezeléshez:

Hogyan kerüljük el a stresszt előléptetés után?

- Tisztázzuk a munkaköri leírásunkat!
- Tisztázzuk a velünk szembeni elvárásokat!
- Fejlesszük tudatosan a munkánkhoz szükséges új készségeket!
- Tisztázzuk a viszonyunkat a beosztottainkkal!
- Igyekezzünk fittek és egészségesek maradni!
- Egy darabig ne vállaljunk új megbízásokat életünk egyéb területein!
- Ne hanyagoljuk el a családjunkat és a barátainkat!
- Szakítsunk időt magunkra is!

## Az egészséget támogató munkahely jellemzői:

Lennart Levi (2000): Guidance on Work-Related Stress. Spice of Life or Kiss of Death (EU)

1. A dolgozók tisztelete
2. A dolgozók testi-lelki egészségének, életminőségének értéként és befektetésként kezelése, elősegítése
3. A különbözőség, mint erőforrás elfogadása
4. Autonómia és részvétel biztosítása a dolgozók számára
5. A változások megfelelő menedzselése
6. Folyamatos tanulás
7. A kríziskezelés képessége, a krízis elfogadása, mivel hatékony megoldás esetén a fejlődés alapja lehet
8. Megfelelő terhelés
9. Egyensúly a különböző életfeladatok között (pl. gyermekes anyák kettős hivatásának támogatása)

## Konfliktus-kezelés és asszertív kommunikáció:

Agresszív viselkedéshez vezető meggyőződések:	Bátortalan viselkedéshez vezető meggyőződések:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A támadás a legjobb védekezés</li> <li>• Az agresszió eredményhez vezet</li> <li>• Jobb (erősebb) vagyok a többieknél</li> <li>• A többiekben nem lehet megbízni</li> <li>• Senki sem állíthat meg</li> <li>• A többieknek nincsenek (olyan) jogaik (mint nekem)</li> <li>• A többiek ostobák/tudatlanok/lassúk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nem vagyok erre alkalmas</li> <li>• A többieknek nem tetszene, ha kimondanám, amit gondolok</li> <li>• Az én véleményem nem olyan jó, mint a többieké</li> <li>• Nem vagyok képes...</li> <li>• Tökéletesnek kell lennem</li> <li>• Soha nem tudom teljesíteni</li> <li>• Bárcsak megtehetném</li> </ul>

<b>Magabiztos (asszertív) viselkedést eredményező meggyőződések:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Jogom van véleményt nyilvánítani</li><li>• Megalapozottak az elképzeléseim</li><li>• Jogom van hozzá, hogy mások tekintettel legyenek rám</li><li>• Felelős vagyok mindazért, ami velem történik</li><li>• Ura vagyok a helyzetemnek</li><li>• Rajtam múlik, miként viselkedem</li><li>• Minden visszajelzésből okulhatok</li><li>• Jogom van hibázni, és azokból tanulni</li><li>• Én is nyújtok valamit másoknak</li></ul>

A magabiztosság az alábbi három terület alapelveinek elsajátításából tevődik össze:

1. Arról vallott meggyőződésünk, hogy mi irányítja az életünket.
2. Az általunk ténylegesen használt szavak és kifejezések
3. A nonverbális kifejezőmódunk, vagyis az általunk használt testbeszéd

Fontos konfliktus-helyzetekben kérdezzük meg magunktól:

- Milyen jogaim vannak?
- A partneremnek milyen jogai vannak?
- A partnerem elfogadja a jogaimat?
- Én elfogadom a partnerem jogait?

Továbbá:

Legyünk tisztában a minket megillető jogokkal, de fogadjuk el a velük járó kötelezettségeinket is! Ha így teszünk, és betartjuk munkánk, valamint az emberi együttélés legalapvetőbb szabályait, akkor könnyebben képesek leszünk beismerni hibáinkat is – mert tudjuk, hogy azok jóvátehetőek, és emberi értékünket nem kisebbítik.

### **Az asszertív jogok listája:**

Jogom van:

1. Kapacitásom meghatározására
2. Hogy tisztelettel bánjanak velem
3. Hogy meghallgassanak és komolyan vegyenek
4. Hogy megfelelően kifejezhessem a véleményemet és érzéseimet
5. Hogy kérjem azt, amire szükségem van
6. Hibázni
7. Háttérben maradni, ha úgy tetszik
8. Elutasítani, vagy tárgyalni
9. Mentegetőzés nélkül kijelenteni, hogy „nem tudom”
10. Gondolkodási időt kérni

## Helyzetgyakorlat (hideg leves):

Az önérvényesítő kommunikáció 4 alapvető útja

### Kérdések megfogalmazása

- Arra vonatkozó kérdés, hogy a másik ember változtasson a viselkedésén:  
Pl.: Légy szíves tegyél rendet az irodában, miután befejezted a munkát!
- További információt vagy tisztázást kérünk:  
Pl.: Kérem, magyarázza el nekem, miért Józsefet léptették elő, és nem engem!
- Meghallgatást, figyelmet kérünk:  
Pl.: Tudna délután rám szánni fél órát, hogy elmondjam az álláspontomat?

### Egyszerű önérvényesítés

Ha kérésünk arra vonatkozik, hogy a másik konkrétan mit változtasson a viselkedésén, akkor egyszerűen és kertelés nélkül mondjuk ki, hogy pontosan mit szeretnénk! (Ha csak lehet, állító mondatban fejezzük ki magunkat.)

Pl.: Kérlek, várd meg, amíg befejezem a mondandómat!

### Komplex önérvényesítés

Mielőtt nekikezdünk jogos érdekeink érvényesítésének, tisztázuk a célunkat! (Mit akarok elérni?)

A helyes és teljes kérés megfogalmazásának lépései:

<p>1. A jelen helyzet rövid bemutatása Néhány mondatban foglaljuk össze, hogy mi az, ami zavar. Tömören, lényegre törően fogalmazzunk, és ne támadjuk a másikat.</p> <p>„Óriási felfordulás van a raktárban. Legutóbb én raktam benne rendet.”</p>
<p>2. Mondjuk el az adott helyzettel kapcsolatos érzéseinket, E/1. személyben fogalmazva „Semmi kedvem sincs ahhoz, hogy újra én tegyek rendet.”</p>
<p>3. Kérjük azt a konkrét viselkedést, amit szeretnénk. „Kérlek, most csinálj rendet Te a raktárban!”</p>

Még két további lépés hasznos lehet:

4. fejezzük ki, hogy megértjük a másik szempontjait.

„Tudom, hogy neked is fárasztó heted volt.”

5. próbáljuk meg elérni, hogy a másik tegyen ígéretet.

„Szóval megtennéd ezt nekem?”

Amennyiben az eddigiek sem lennének eredményesek, akkor még egy lépést tehetünk:

6. Mutassunk rá a következményekre.

„Egyre nagyobb rendetlenség lesz, ami lehetetlenné teszi a hatékony munkánkat.”

### „Nem”-et mondás művészete

Használjuk a 4 kérdés technikát, hogy eldönthessük, „NEM”-et mondjunk-e!

- azaz: FIMÉ (Fontos? Indokolt? Megvalósítható? Érdekes?)

A „nem”-et mondás stressze többnyire a következő meggyőződésekben ered:

- Az elutasítással feldühítem, illetve megsértem a másikat
- Nem fognak ezen túl szeretni
- Udvariatlan és önző dolog a visszautasítás
- Ha elutasítom, akkor én sem kérhetek a másiktól semmit
- A másik igénye fontosabb az enyémnél

Javaslat: Ha szükséges és lehetséges (erre olykor érdemes külön rákérdezni), akkor késleltessük a válaszadást. Így lehetőségünk lesz alaposabban végiggondolni a lehetőségeket, és feltenni magunknak a 4 kérdést.

Ha túl gyorsan válaszolunk, akkor előfordulhat, hogy később megbánjuk a döntésünket.

Így merjünk „NEM”-et mondani:

- Mondjuk egyértelműen és határozottan
- Ne mentegetőzzünk, és ne kérjünk bocsánatot
- Adjunk rövid magyarázatot – de ez ne legyen mentegetőzés
- Ne hivatkozzunk a múltira
- Ismerjük fel a sikerünket, és merjünk elégedettek lenni

Ha egy kérésre „nem”-et tudunk mondani, akkor magabiztosak vagyunk

**Problémamegoldás:**

a. Határozzuk meg minél pontosabban a problémát:

.....

.....

.....

b. Tisztázzuk pontosan a céljainkat:

.....

.....

.....

c. Soroljunk fel minden elképzelhető megoldást:

.....

.....

.....

d. Hozzunk döntést:

.....

.....

.....

e. Valósítsuk meg a döntést: (lépésről lépésre)

.....

.....

.....

f. Értékeljük az eredményt: (milyen mértékben sikerült elérni a megoldást)

.....

.....

g. Ha szükséges, keressünk további megoldási lehetőségeket: (3. pont)

.....

.....

## Időgazdálkodás:

1. Fontosság és sürgősség

2. Ütemtervek készítése

3. Munkahelyi hatékonyság növelése

A munkahelyi teljesítmény fejlesztése

- Alakítsunk ki megfelelő munkakörnyezetet
  - Íróasztal
  - Tájéolás

Saját munkakörnyezetem jellemzése: .....

.....

Változtatási

lehetőségek:

.....

.....

- Munkaszervezés
  - Papírmunka
  - Selejtezés
  - Előjegyzés
  - Iktatás

Saját munkaszervezésem jellemzése: .....

.....

Változtatási

lehetőségek:

.....

.....

- Félbeszakítások
  - Testbeszéd
  - Szünetek
  - Telefonok

Saját félbeszakításaim csökkentése: .....

.....

- Jelentések (időzítés, sablonok használata) és prezentációk

Saját

attitűdöm:

.....



## Relaxációs technikák:

A relaxációs módszerek arra irányulnak, hogy megszüntessék a szorongás testi és lelki tüneteit. A szorongást, mint érzelmi állapotot nem szükséges leírni sem, hiszen minden ember átélte már ezt. Ebben az állapotban veszélyérzetünk, aggodalmaink támadnak, feszültek vagyunk, menekülnénk, vagy türelmetlenek vagyunk, de az is lehet, hogy agresszívekké válunk a szorongástól. A szorongás testi tünetei lényegében megegyeznek a pánikroham tüneteivel, esetleg intenzitásuk alacsonyabb szintű. A relaxáció szó szerint ellazulást jelent, s a legtöbb relaxációs módszer elsősorban az izmok ellazítására koncentrál. A szorongás egyik vezető tünete ugyanis az izomfeszülés, amit sokszor csak akkor veszünk észre, amikor ellazulunk. Ez az izomfeszülés okozhat egy-egy szorongató helyzetben akár izomlázat is, de fáradékonyságot, fejfájást, derékfájdásokat is. Hogy az izomfeszülés és a lelki feszültség közt milyen szoros kapcsolat van, azt bizonyítja az is, hogy a szorongáscsökkentő gyógyszerek általában egyben izomlazítóként is használatosak.

A relaxáció (és a hipnózis) egyik lényeges hatóeleme, hogy amit elképzelünk, azt a testünk meg is valósíthatja. Ez természetesen nem megy mindenkinek egyformán, de relaxálni mindenki megtanulhat. A képzelet erejét mutatja, amikor egy nagy "ásító" kapu, vagy mások ásításának látványától magunk is ásítani kezdünk. A szorongásos rosszulletek kialakulásának egyik lényeges eleme, hogy a kliens elképzelettel azt, amitől fél, és ezáltal az megvalósul. Jól ismert jelenség, hogy saját légzésünket, saját pulzusunkat sokszor nem tudjuk hitelesen megmérni, mert pusztán attól, hogy megfigyeljük, megváltozik a légzés vagy a pulzus üteme. Ha csukott szemmel állunk, és elképzeljük, hogy előre dőlünk, elkezdhetünk ingani. Relaxációban a kliens a terapeuta segítségével elsajátítja azt a képességet, hogy képzeletbeli képek ill. magában kimondott szavak segítségével képes legyen az izmok ellazulását előidézni testében. Erre több rásegítő módszer is van, az egyik legelterjedtebb a progresszív relaxáció, melyben először megfeszítjük izmainkat, hogy aztán, amikor ellazítjuk őket, könnyebb legyen átélni az ellazulást.

A másik ismert módszer az autogén tréning, amelyben az izomellazulást a végtagok és a test elnehezülésének elképzelésével érjük el. Természetesen a relaxációs technikák révén nemcsak az izmok feszülését, hanem a szívritmust, vérnyomást, légzést és egyéb testi funkciókat is befolyásolhatunk kellő gyakorlás után. Fontos, hogy a relaxációt arra képzett, diplomával rendelkező szakember segítségével sajátítsuk el, mert hozzá nem értők kezében a relaxáció akaratlanul is veszélyessé válhat. Bizonyos, szakmailag nem ellenőrzött, látványos sikert, gyógyulást, gazdagodást, stb. ígérő módszerekben (mozgalmakban?) a relaxációt a kliens személyiségének megismerése nélkül gátlástalanul alkalmazzák, s több eset is ismeretes, ahol komoly károsodások léptek fel a "kezelés" hatására. Ugyanezért nem ajánljuk a szabad forgalmazású relaxációs kazetták használatát sem. Az a kitétel ugyanis, hogy "mindenki saját felelősségére" használja, csak akkor volna helytálló, ha a laikus felhasználó valóban tisztában lenne a kockázatokkal.

(Forrás: Magyar Relaxációs és Szimbólumterápiás Egyesület)

## Életmód és életvezetés

Életegyensúly = kiegyensúlyozott minőségű, és mennyiségű táplálkozás,

+ rendszeres állóképességi (aerob) testmozgás,

+ a feszültség-kezelés (stressz-kezelés) képességei

/C. H. Cooper: A tökéletes közérzet programja/

Az Országos Egészségfejlesztési Intézet megbízásából összeállította:

Balassa Levente, pszichológus