

ÉN-ÜZENET



E-book

a kommunikáció hatékonyságának
erősítéséért



Tartalom

Bevezetés – Mit ad neked ez az e-book	3
Nem kommunikálni nem lehet	4
Mi történik konfliktushelyzetben?	6
Te-üzenet	9
Én-üzenet	11
Hogyan épül fel az én-üzenet?	13
Én-üzenet típusai	18
Gondolatok és érzések	22
Mire figyeljünk...	25
Összegzés	26
Gyakorló feladatok	27

Mit ad neked ez az e-book?

Sok-sok fejlesztési folyamat, az **Asszertivitás és a Konfliktuskezelés tréningünk** résztvevői körében és az **egyéni Kommunikációs coaching** alkalmakon szerzett tapasztalataim indítottak arra, hogy egy összefoglaló anyagot készítsek az egyik legnagyobb kihívást jelentő kommunikációs technikáról, az **ÉN-üzenetekről**.

Az **én-üzenet alkalmazásának részletes ismertetése** mellett sok-sok, az élet minden területéről származó **példamondattal** és néhány, **önfejlesztőknek szánt tippel** szeretném azokat segíteni, akik erősíteni kívánják az én-üzenet izmaikat, annak érdekében, hogy eredményesebbé tegyék kommunikációjukat és harmonikusabbá együttműködéseiket, kapcsolataikat.

Az e-book végén néhány gyakorló feladatot is találsz, amelyek megoldását akár el is küldheted nekem, szívesen visszajelzek velük kapcsolatban.

Nem kommunikálni nem lehet.

Több, mint fél évszázada ismerhetjük a fenti állítást. Kisgyerekként elsajátítjuk a beszéd készségét, majd a megélt, megtapasztalt kapcsolódások, személyközi helyzetek tapasztalatai révén egész életünk során fejlődnek, változnak kommunikációs mintáink.

Részesei lehetünk egyszerű és nagyon bonyolult kommunikációs helyzeteknek, mindezt tehetjük ösztönösen vagy önreflektíven, tudatosan és még sokszor ez utóbbi sem segít és a legegyszerűbb üzenet is homályos, pontatlan vagy félreértett lesz.

A kutatások azt mutatják, hogy **bizonyos kommunikációs viselkedések lehetővé teszik számunkra, hogy pontosabban és hatékonyabban adjunk át üzeneteket.** Könnyen belátható, hogy ez kielégítőbb kommunikációt, jobb konfliktuskezelést és problémamegoldást eredményezhet, olyan megoldások megtalálását, amelyekkel minden érdekelt fél elégedetté válik.

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.



Mi történik konfliktushelyzetben?

Amikor konfliktusban vagyunk - különösen egy eszkalálódott konfliktusban -, **nagyon erős a késztetés, hogy a másikat hibáztassuk** a kialakult helyzetért, azaz a probléma ún. 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...”

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?**

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.

Te-üzenet

A hibáztató te-üzenet arra ösztönzi a címzettet, hogy tagadja le a kifogásolt viselkedés, 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."

És a konfliktus folytatódik tovább.



Én-üzenet

Mit érünk el az én-üzenetek használata révén?

1. Magabiztos hatást anélkül, hogy a partnert a vádak miatt védekező helyzetbe hoznánk.
2. Felelősséget vállalunk a saját érzéseinkért, ahelyett, hogy azt sugallanánk, hogy azokat egy másik személy okozza.
3. Azzal, hogy a te-üzenetet elkerültük, csökkentjük a konfliktus eszkalálódásának veszélyét.
4. Saját érzéseinkre való odafigyelést és azok beazonosítását, ami az indulatok kezelésének első lépése.
5. Az én-üzenettel beazonosítjuk a konfliktust okozó viselkedést, ami segít a jelenlegi konfliktus megoldásában és/vagy a jövőbeli konfliktusok megelőzésében.

Te-üzenet, Én-üzenet példák

"Te" kijelentések	"Én" kijelentések
Mindig rendetlenséget hagysz magad után mindenhol.	Csalódottnak érzem magam, amikor hazajövök, és a házban szét vannak szórva a ruháid.
Nem törődsz velem és az érzéseimmel.	Elszomorodok, amikor az érzéseimet nem hallgatod meg vagy nem fogadod el.
Nem küldtél nekem sms-t amikor megérkeztél, pedig azt ígérted, írsz nekem!	Aggódok, amikor nem kapok hírt rólad, csak biztosra szeretném tudni, hogy rendben vagy és biztonságban vagy.
Tegnap este zavarba hoztál a vacsoránál, de hát te mindig ezt teszed!	Nagyon zavarban éreztem magam tegnap este a barátaink előtt, amikor azt mondtad, hogy....., mert...
Soha nem mondod el, mit érzel.	Szeretném tudni, hogy érzed magad emiatt.



Hogyan épül fel az én-üzenet?

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 környezetemben 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

A beszélő szándéka alapján 4 féle én-üzenetet különböztetünk meg:

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

„Hálás vagyok a segítségédért.”

„Rosszul esett, hogy nem látogattál meg.”

„Örülök, hogy ilyen korán hazaértél.”



Én-üzenet típusai

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

„Félek, hogy lekéselem 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.”

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.

Én-üzenet típusai

„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 megbeszélt 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.”

„Megdöbbsz, 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

bizakodó

vidám

meghökken

zavarban van

frusztrált

dinamikus

együttérző

boldog

kiteljesedett

bénult

bizonytalan

szabad

gondtalan

könnyed

kétségbeesett

indulatos

döbrent

nyitott

kíváncsi

tanácstalan

elszánt

békés

derűs

megrendült

közömbös

eltökélt

büszke

aggódó

kényelmes

mérges

egykedvű

éber

levert

magányos

meghatott

nyugtalan

várakozó

tehetetlen

zaklatott

meghatott

játékos

határozatlan

feszengő

csodálkozó

kiégett

Mire figyeljünk az én-üzenet alkalmazásánál?

- Az "Úgy érzem, hogy..." vagy a "Tetszik nekem..." mondatkezdetek első pillantásra úgy tűnnek, mintha érzést fejeznének ki, ugyanakkor gyakran folytatódnak vélemény vagy ítélet megfogalmazásával.

"Úgy érzem, hogy nem figyelsz rám." vagy "Úgy érzem, hogy hiába tartok rendet, neked nem számít".

- 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.

-



Mire figyeljünk az én-üzenet alkalmazásánál?

- 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.



Összegzés

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.

Mit mondanál a következő helyzetekben? Fogalmazd meg én-üzenetben!

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

Én-üzenet:

2. A barátod már másodjára késett, amikor moziba készültetek, így nem tudtatok elmenni.

Én-üzenet:

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

Én-üzenet:

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

Én-üzenet:

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

Én-üzenet:

6. Nyakig vagy a feladatokban, egy perced sincs. Egy kollégád megáll az asztalod előtt és át akar neked adni egy munkát, amit máskor mindig megcsináltál neki.

Én-üzenet:

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, találj meg az útban az örömet!



Tipp önfejlesztőknek!

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