

אסרטיביות וניהול קונפליקטים

לרוב האנשים עם חרדה חברתית יש מיומנויות חברתיות טובות אף שלעיתים קרובות הם נוטים לחשוב שאין להם כאלה. הבעיה היא החרדה להפעיל את המיומנויות. כשהטיפול מתקדם וככל שהחרדה יורדת בד"כ צוברים עוד ניסיון ועוד ביטחון במיומנויות. עם זאת שליטה טובה במיומנויות מקלה על ביצוע בזמן חרדה. ניתן לחשוב על כך כמו על הכרות מוקדמת עם מיקום הממ"ד. גם אדם שיש לו את כל המיומנות מעדיף לדעת מראש היכן הממ"ד ולא לחכות לאזעקה ואז להפעיל את מיומנות חיפוש הממ"ד והמפתח.

אחת המיומנויות החשובות היא אסרטיביות וניהול קונפליקטים. אנשים עם חרדה חברתית מתקשים לעיתים לכטא את רצונותיהם בצורה ברורה וישירה. הם עלולים להיות פסיביים מדי (נמנעים, ממוקדים בעצמם ומשתמשים בהתנהגויות ביטחון) במטרה להימנע מהערכה שלילית ולהימנע מקונפליקט. לעיתים מאמינים שאם יביעו רצונות ויעמדו על דעתם, אחרים ישפטו אותם וידחו אותם. אבל לעיתים הסבלים מחרדה חברתית נוטים גם לתוקפנות. הכעס והתסכול מביאים לעיתים לציניות וללוחמנות בנוסף לחלק מהאנשים פחות מאיים לחוות כעס מאשר חרדה והם נדחפים לכעס במהירות ובעוצמה.

אסרטיביות מבוססת על הרעיון שהרצונות, הצרכים והרגשות שלך, חשובים כמו אלו של אחרים. מכאן שיש לך זכות לכטא את עצמך ולנסות לעמוד על זכויותיך תוך ניסיון לא לפגוע בזכויותיהם

של אחרים. אסרטיביות כוללת דיבור ברור ומסרים ברורים, קשר עין, וכיטוי כנה של מחשבות ורגשות.

נבחן דוגמאות של סגנונות תקשורת שונים:

ותרנות

דליה תיאמה עם המנהל שלה לצאת מוקדם מהעבודה ביום ד' לצורך סידורים. המנהל של דליה נוטה לשנות את דעתו ברגע האחרון.

דליה: אני יוצאת.

מנהל: אוי, אני מצטער, אבל נכנסה עכשיו הזמנה ענקית. אני מצטער אבל תצטרכי לדחות את התוכניות למחר או למוחרתיים.

דליה: אוקיי.

תוקפנות

מוטי תיאם עם המנהל שלו לצאת מוקדם מהעבודה ביום ד' לצורך סידורים. המנהל של מוטי נוטה לשנות את דעתו ברגע האחרון.

מוטי: אני יוצא.

מנהל: אוי אני מצטער, אבל נכנסה עכשיו הזמנה ענקית. אני מצטער אבל תצטריך לדחות את התוכניות למחר או מחרתיים.

מוטי: ברור שנכנסה הזמנה. תמיד נכנסת הזמנה. אני לא יכול לסמוך עליך. אתה נצלן חסר התחשבות. אני לא מתכוון לוותר לך הפעם. אני יוצא ואני מבטיח לך שאתה תצטער על התרגיל הזה. אין לך מושג כנראה כמה אני מסור ואני ממש לא חייב לעשות את האקסטרום שאני עושה. אתה עוד תראה.

אסרטיביות

אלה תיאמה עם המנהל שלה לצאת מוקדם מהעבודה ביום ד' לצורך סידורים. המנהל שלה נוטה לשנות את דעתו ברגע האחרון.

אלה: אני יוצאת.

מנהל: אוי אני מצטער, אבל נכנסה עכשיו הזמנה ענקית. אני מצטער אבל תצטרכי לדחות את התוכניות למחר או מחרתיים.

אלה: משה, בחודש האחרון זו הפעם השנייה שאנחנו מסכמים שאני אצא מוקדם ואתה מבטל ברגע האחרון. זה מאוד מתסכל ומאכזב בשבילי. אני פגועה כי אני חושבת שזה מעיד שאתה לא מעריך את העבודה והמאמצים שלי.

מנהל: מתנצל, שכחתי מה שסכמנו ופתאום נכנסה ההזמנה הזאת שהיתה צפויה למחר.

אלה: אני מבינה שמאוד חשוב לך שאישאר להזמנה ואני יודעת שזה בלתי צפוי, אבל קבעתי עם בתי ללכת לקנות נעליים והיא כבר בדרך לקניון. אולי תציע פתרון?

משה: אני אצלצל ואברר כמה ההזמנה דחופה. חכי רגע, אצלצל.

שימו לב!

אסרטיביות אינה פתרון קסם. לא תמיד זה עוזר. האסרטיביות מגדילה הסיכוי לקבל את מבוקשנו ולשמור על זכויותינו.

אפשר ללמוד להתמודד עם קונפליקטים ולהתנהל באסרטיביות, באמצעות כתיבת תסריטים חדשים למצבים בהם האדם אינו מתנהל באסרטיביות. הגישה מאפשרת להתכונן מראש, לקבוע את צרכיך וזכויותיך, לחשוב על פתרון לקונפליקט וגם איך לנהל מו"מ ולתרגל כל זאת לפני הסיטואציה.

1. **התסריט הישן:** חשוב להכיר את התסריט המקורי של אירועים בהם אתה מתנהג בחוסר אסרטיביות. נערוך ניתוח שרשרת ונברר איך התחיל ומה קרה אז... וכו', מרגע לרגע, שרשרת מחשבות, התנהגויות ורגשות. חלק ניכר מהאנשים עם חרדה חברתית נוטים לשחזור אין סופי עם הלקאה עצמית. הגישה כאן שונה. אנחנו מתבוננים בעיני צופה אוהד שרוצה להבין

- מה מונע ממך להתנהל ביעילות, וסקרנים לדעת מה יעזור לך.
2. **כתיבת תסריט חדש:** איש עסקים שנכנס למו"מ או פוליטיקאים שנכנסים למו"מ קואליציוני מכינים קודם תוכנית עבודה מפורטת. לאלו שינויים ספציפיים הם חותרים במפגש הזה ומה עשוי לעבוד? מה הם עומדים להציע, באיזה סדר, מה לדרוש מראש בידיעה שלא יקבלו ויוותרו, מה הם חושבים שהצד השני יעשה. לא הכל קריטי ולא צריך להתכונן כאילו שאנחנו לפני ניתוח מוח. פשוט כדאי להתכונן.
3. **לתסריט האסרטיביות יש מבנה והוא כולל:** תיאור, ביטוי רגשי, בקשה ברורה, חיזוק עתידי (שיווק) ובמידת הצורך ניהול מו"מ.

תסריט גנרי לאסטרטגיות או איך לגרום למישהו לעשות מה שאתה רוצה או לסרב לבקשה

שאל את עצמך: לאילו שיינויים ספציפיים אתה חותר במפגש הזה ומה יסייע לך בהשגת התוצאות			
מרכיבים	הסבר	דוגמה	התכנון שלך
לתאר	לתאר את הסיטואציה. להיצמד לעובדות ללא שיפוטיות, מבלי לתקוף. לתאר באופן ברור את האירועים.	"בשבוע האחרון אתה חוזר מעבודה שעה וחצי אחרי השעה שסיימנו. אני מאכילה את הילדים, רוחצת ומשכיבה לביד".	
לבטא רגש או דעה שלך	לבטא רגש או דעה לגבי הסיטואציה באופן ברור. לצאת מנקודת הנחה שרגשותיי ודעותיי אינן מובנות מאליהן. לא להאשים את הצד השני ברגשות האלו!! להשתמש "במשפטי אני..." כמו "אני רוצה", "אני לא רוצה", במקום ב"אתה צריך".	"אני רוצה שתהיה אחי בזמן הזה. אני חושבת שגם הילדים ישמחו"	
לבקש (שינוי ספציפי ובר ביצוע) או לסרב לבקשה	לבקש מה שרוצים, או לסרב באופן ברור. אנשים אחרים לא יבינו בעצמם מה אנחנו רוצים או לא רוצים, ולא יעשו מה שהיינו רוצים, אלא אם נאמר להם. אנשים לא יכולים לקרוא את מחשבותינו. לא לצפות שאחרים יבינו כמה קשה לנו לבקש באופן ישיר את מה שאנחנו צריכים.	"אני מבקשת שתחזרו עד השעה 8 בערב כפי שקבענו, ותחלוף אתי את הטיפול בילדים בשעות האלה".	
לחזק	לחזק מראש: נסביר מראש אלו השלכות חיוביות יהיו להיענות לבקשתנו.	"אני אהיה פחות בלחץ, הילדים ישמחו והערב יהיה יותר נעים לשנינו"	

מרכיבים	הסבר	דוגמה	התכנון שלך
מיקד ותשומת לב למטרה	שמור את תשומת הלב על המטרה. חזור שוב ושוב על הבקשה כמו "תקליטי שבוך". התעלם מההתקפות	"אני מבקשת שתחזור בשעה שקבענו".	
להפגין בטחון ויעילות	להשתמש בטון דיבור בטוח ובשפת גוף מתאימה. לקיים קשר עין, לא לבלוע מילים, לא ללחוש, לא להשפיל מבט, לא לסגת, לא לזוטר ולא להגיד "מה שתמיד".		
לינהל משא ומתן (אם צריך)	גלה נכונות לתת כדי לקבל. בקש מהצד השני פתרונות "הפוך את השולחן". "אני מוכן _____ אם אתה מוכן ל _____". נסה להביא את נקודת המבט של הצד השני. גם הוא אדם עם רגשות. עמדה אמפטית לצרכים ולרצונות של הצד השני תמתן את הפגיעות ואת הרגשת האיום שלנו ותשתפר את יכולתנו להגיע לפשרה ולהסכמות. האזן באופן אקטיבי ותקף את רגשותיו של הצד השני (תיקוף משמעו אני מבין "מיניין אתה בא" תיקוף לא חייב לכלול הסכמה). נסה לשמור על ערוצי ההידברות פתוחים.	"אני לא מסוגלת להסכים שתחזור כל כך מאוחר ונראה לי שאתה מאוד רוצה שאסכים. מה אפשר לעשות לדעתך?"	

ניתנת רשות לצלם או להדפיס את חוברת העבודה למטופל לצורכי טיפול בשימוש סביר והגן ובלבד שיוזכר שם הספר ושם המחבר. © הזכויות שמורות לאריאל חן