

Julie Hay's Ideas Blogs – Extract – Blog 49 Stroking People to Success **Julie Hay ötleteinek blogja - Kivonat**

49. Blog: Sikerre vinni az embereket

2018. október 11.

A 15. blogban a Megoldás Sztrókolásról (Hay, 1992), a 24. blogban pedig a szervezeti sztrók mintákról (Hay, 1993, 1996) írtam. Az alábbiakban azt olvashatjuk, amit a Gondoskodási Potenciál (Hay, 2003) című bejegyzéshez írtam általánosabban a sztrókokról. És természetesen a könyveimben (Hay, 2009a, 2009b) még sok minden más is olvasható a sztrókokról.

A megbecsülés kifejezésére és mások motiválására vonatkozó, talán legismertebb elmélet a sztrók fogalma. *(Az eredeti, angol stroke szó ütést és simogatást is jelent, ami nagyon kifejező, mert utal arra, hogy a figyelem lehet pozitív és negatív is. Mivel a magyarban ezt egy szóval nem tudjuk kellőképpen kifejezni - bár a simogatásnak lehet pozitív és negatív konnotációja is - ezért átvettük az angol szót - a fordítót).* Ezt az elképzelést Dr. Eric Berne dolgozta ki a hatvanas években, és a fogalmat ma már világszerte használják.

A sztrók a "figyelem egysége", vagyis az emberek közötti interakció. Ez minden, amit teszünk, ami valamilyen módon azt mutatja egy másik embernek, hogy elismerjük a létezését. Ez lehet olyan egyszerű dolog, mint egy pillantás valakire, vagy olyan intenzív, mint egy ölelés – és hogy beszélünk hozzá, az pedig a sztrók intenzitását tekintve valahol a kettő között helyezkedik el. A sztrók lehet pozitív vagy negatív is.

Dr. Berne rámutatott, hogy a sztrók biológiai szükségszerűség. Az embernek nagy nehézséget okoz a nélkülük való élet. A csecsemők nem fejlődnek megfelelően, ha nem kapnak simogatást, amint azt sajnos az elmúlt években az árvaházakban, ahol a gyermekeket elhanyagolták, bebizonyosodott. A magánzárkában tartott emberek is nagyfokú stresszt élnek át az emberi kapcsolatok hiánya miatt - valószínűleg ezért használjuk ezt büntetésként.

Csak keveseknek sikerülhet közülünk remetévé válni. A legtöbbünknek szüksége van az emberi kapcsolatokra - és néhányunknak nagy szükségük van rá. Még mindig nem tudjuk biztosan, hogy ez a természetnek vagy a neveletésnek köszönhető. Azt azonban tudjuk, hogy az egyéneknek eltérő az igényük a sztrókokra. Minél inkább pozitív módon tudjuk az egyéni szükségletet kielégíteni, annál jobban fog működni az illető.

Pozitív és negatív sztrókok

Az emberek hatékony sztrókolásához segít, ha megértjük a különböző típusú sztrókokat, amelyeket adhatunk. A leglényegesebb megkülönböztetés az, hogy a sztrók pozitív vagy negatív. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy ez nem ugyanaz, mintha azt mondanánk, hogy a sztrók kellemes vagy kellemetlen hangzású.

A pozitív sztrók lehet egy bók, de lehet sok más is, például: rutinszerű üdvözlés (ez egy alacsony intenzitású sztrók lenne); kérdésfeltevés, hogy megismerjük a másik személyt vagy a véleményét; megosztunk vele valamit magunkról; vagy meghívjuk egy kávéra.

A pozitív sztrók tulajdonképpen az interakció minden olyan formája, amely arra készíti a címzettet, hogy jól érezze magát önmagával és másokkal kapcsolatban. A negatív sztrók olyan interakció, amely arra hívja fel a címzettet, hogy azt higgye, valaki nincs rendben - ez lehet ő maga, egy másik személy vagy mindkettő.

Ezek a meghatározások fontosak. Azt jelentik, hogy az építő kritika pozitív sztrók. Nem azt mondjuk tehát, hogy soha ne kritizáljunk senkit. Nyilvánvaló, hogy erre szükség lehet, ha a teljesítménye nem kielégítő. Nem kell azonban destruktív kritikát megfogalmazni. Ehelyett az észrevételeidet úgy fogalmazhatod meg, hogy arra koncentrálsz, mit kell tennie, hogy jobban teljesítsen. Az építő jellegű kritika ilyen formája tudatja az illetővel, hogy hiszel abban, hogy kompetens, és hogy fejlődhet. Érdeemes elgondolkodnia azon, hogy mit érzel, amikor valaki ilyen módon ad visszajelzést, ahhoz képest, hogy mit érzel, amikor pusztán negatív megjegyzéseket tesznek arra vonatkozóan, hogy mi a rossz abban, amit csinálsz.

A pozitív és negatív meghatározás azt is jelenti, hogy ha valakit úgy dicsérik meg, hogy valaki máshoz hasonlítják, az általában negatív sztrók. Ez azért van így, mert ez a fajta megjegyzés általában arra hívja a címzettet, hogy úgy érezze, ő valahogy jobb, mint a másik személy. Ez pszichológiailag egészségtelen számukra. Tehát az olyan megjegyzések, mint "Ezt sokkal jobban csinálod, mint ahogy a kollégáid valaha is remélhetik." vagy "Bárcsak Kevin is olyan jó lenne ebben, mint te." csak arroganciához vezethetnek a sztrókolt személy részéről. Az ilyen típusú sztrók a csapatodon belül is rossz érzéseket kelthet, különösen, ha megismétlődik azoknál az embereknél, akiket kevésbé hatékonyak tartanak.

Feltételes vagy feltétel nélküli sztrók

A sztrókok másik besorolása az, hogy azok feltételesek vagy feltétel nélküliek. A feltételes sztrók olyan interakciók, amelyek azzal a feltétellel következnek be, hogy valaki tett valamit. A feltétel nélküli sztrók minden feltétel nélkül történnek.

A feltételes sztrók tehát általában azok a sztrók, amelyek olyan dolgokról szólnak, amelyek felett a személynek van némi befolyása. Ilyen például a teljesítmény, az öltözködés, az, hogy elkésik-e a munkából, a konkrét viselkedésre vonatkozó megjegyzések stb. A lényeg itt az, hogy a személy csak akkor kapja meg a sztrókot, ha valóban tett valamit, amiért megérdemli. A feltételes sztrók lehetnek pozitívak vagy negatívak.

A feltétel nélküli sztrókokat viszont olyasmiért adják, ami felett a személynek nincs befolyása, vagy egyszerűen azért, mert a személy létezik. A feltétel nélküli sztrók sokkal erőteljesebbek, mint a feltételesek, mivel a személyről szólnak. Néhány ember úgy találja, hogy a feltétel nélküliek egy kicsit túl erősek - lehet, hogy jobban szeretnék, ha

nem éreznék magukat ennyire közel valakihez. Észreveheted, hogy úgy tűnik az a kényelmes nekik, ha feltételes sztrókokat fogadhatnak el.

Feltétel nélküli sztrók például az, hogy elmondod valakinek, hogy élvezed a vele való munkát, megjegyzést teszel a külsőjének olyan aspektusaira, amelyeken nem tud változtatni (például a szeme színére vagy a magasságára), kérdéseket teszel fel neki önmagáról mint emberről.

Sztrók minták

Mivel a sztrókok az élet lényeges részét képezik, mindannyian kialakítjuk az interakciók mintáit, hogy biztosak lehessünk abban, hogy elegendő elismerést és figyelmet kapunk. Gyakran történik, hogy hajlamosak vagyunk viszonylag korlátozott számú emberrel kapcsolatot kialakítani, akik hajlamosak a számunkra megszokott típusú sztrókokat nyújtani. Természetesen néha más emberekkel is kapcsolatba kerülünk, de elég valószínű, hogy az általuk adott sztrókok inkább olyanok, mint egy bónusz a szokásos étrendünkön felül.

Lehet, hogy életünk különböző területein többféle mintánk is van. A legtöbbünknek például a munkahelyén kialakul egy sztrók mintája, amely azon kollégák alapján alakul ki, akikkel a legtöbbet érintkezünk. Valószínűleg van egy külön simogatási mintánk, amely a családukon alapul - bár ha nem vagyunk rendszeres kapcsolatban a családtagjainkkal, akkor igyekszünk máshol pótolni a hiányt. A barátainkkal kapcsolatban is több különböző sztrók mintánk lehet. Talán van egy baráti körünk, akikkel együtt sportolunk, egy másik, akit meghívunk magunkhoz bulikra, és talán vannak olyanok is, akikkel nem találkozunk túl gyakran. Vagy lehet, hogy nincsenek egyértelmű határaink, így minden barátunk találkozik egymással, és talán a családukkal és a munkatársainkkal is találkoznak. Mindez a mi egyéni preferenciáinktól függ.

Bármilyenek is legyenek a személyes mintáink, arra fogunk törekedni, hogy elegendő ember vegyen részt bennük, hogy megfelelő mennyiségű és típusú sztrókban részesüljünk. Ez az oka annak, hogy egyes embereknek széles baráti körük van, míg mások úgy tűnik, hogy nagyon kevés kapcsolattal is rendben vannak. Egyik sem helyes vagy helytelen; az emberek különbözőek.

Javasoljuk, hogy szánj egy kis időt saját sztrók szokásaid ellenőrzésére a munkacsoportodon belül. Jegyezd fel, hogy kik vannak a csapatban, mikor sztrókolod őket, milyen formátumúak a ezek és miről szólnak? Ugyanezt tedd meg fordítva is - amellett, hogy felülvizsgálod az általad adott sztrókokat, nézd meg, milyeneket kapsz.

Kiket vettél be a mintába? Csak olyan embereket vettél fel, akiket kedvelsz? Benne volt-e a menedzsered - meglepő, hogy hányan nem gondolnak a saját menedzserükre, akivel szorosán együtt dolgoznak. Voltak-e nehézségeid azzal, hogy elég emberre gondolj, akiket be tudnál vonni - talán el kellene gondolkodnod azon, hogyan tudnád kiszélesíteni a kapcsolati körödet.

Mikor és milyen gyakran adsz sztrókokat a táblázatodban szereplő embereknek. Viszonylag rendszeresen adsz sztrókokat, vagy vannak olyan emberek, akiknél nehezen emlékszel arra, hogy mikor adtál nekik utoljára valamilyen jelentős elismerést?

Mit gondolsz, milyen **intenzitással** és hatással járnak a sztrókjaid? Nem teszel mást, csupán rituális üdvözléseket, és ha igen, milyen hatással van ez a kapcsolatodra? Vagy nagyon erőteljes simogatásokat adsz - és lehet, hogy ezek intenzívebbek, mint amennyitől a címzett jól érzi magát?

Pozitív vagy negatív a sztrók, amit adsz? Legyél őszinte önmagadhoz! Néha negatív sztrókokat adsz, talán amikor stresszesnek érzed magad, vagy amikor valaki más csúnyán viselkedett veled? Ha a sztrókjaid mind pozitívak, ellenőrizd, hogy van-e köztük építő jellegű kritika.

Miről szólnak a sztrókok? A hatékony sztrók minta változatos - azok az egyes címzetteknek szólnak. Ha úgy látod, mind egyformák, ellenőrizd, hogy nem csak olyan típusúakat ad-e ki, amelyeket te szeretsz kapni. Milyen bizonyítékod van arra, hogy olyanokat adsz, amelyeket értékelnek - az emberek elfogadják tőled azokat, vagy megpróbálják visszalökni őket?

Végül, mi **késztetett** arra, hogy sztrókolj őket? Valami, amit a másik személy mondott vagy tett? Talán felajánlottak neked egy sztrókot, és válaszul viszonztad azt. Ez időnként rendben lehet, de ellenőrizd, hogy ez nem egy megszokott reakció-e, mert ettől mesterkéltnek tűnhet a te sztrókid. Ellenőrizd azt is, hogy a sztrók mintát nem befolyásolja-e indokolatlanul a saját hangulatod. Mindannyian ismerünk olyan embereket, akik csak akkor dicsérnek meg másokat, ha ők maguk is dicséretet kaptak - és olyan vezetőket, akik rossz hangulatban jönnek be dolgozni, majd mindenkiben hibát találnak maguk körül!

A minta fejlesztése

Most, hogy elemezted a mintádat, gondold át, hogyan tudnád fejleszteni:

- Több embert kellene bevonnod az általános interakciós mintádba? Kik lehetnek ezek? Kezdd csak egy vagy két emberrel, és fokozatosan keress lehetőséget arra, hogy megsimogasd őket. Ne vegyél be egyszerre sok embert a mintába - nem lesz elég idő, túl stresszesnek fogod találni, és az emberek elkezdnek csodálkozni, hogy mi történt veled!

- Egyes embereknek több sztrókra van szükségük, mint másoknak? Ne várja el, hogy mindenki pontosan ugyanarra a formára reagáljon. Figyeld meg, hogy kik azok, akik sok sztrókot szeretnek - lehetnek olyanok is, akik meglegszenek a gyakrabban adott, kisebb intenzitásúakkal. Határozd meg azokat, akik esetleg az alkalmankénti, sokkal nagyobb intenzitású sztrókot részesítik előnyben.

- Meg kellene változtatni a tartalmat? A tartalomnak fontosnak kell lennie a címzett számára. Ellenőrizd, hogy nem csak arról beszélsz-e nekik, ami számodra fontos - például a hobbidról vagy a munkádról.

- Mi a helyzet a negatív sztrókokkal? Cseréld ezeket pozitívrá! Ha valakit rossz érzésre hívsz, az nem jó recept egy kapcsolathoz. Vagy keress pozitív dolgokat, amiket megjegyezhet helyette, vagy válts konstruktív kritikára, és tudasd az illetővel, hogy mit szeretnél, mit tegyen a jövőben, ahelyett, hogy azt mondanád, ami nem tetszett a múltban.

Irodalomjegyzék

Hay, Julie (1992) *Transactional Analysis for Trainers* Maidenhead: McGraw-Hill (currently published as 2nd edition, 2009, Hertford: Sherwood Publishing)

Hay, Julie (1993) *Successful Workaholism The Minneapolis Papers* ed. N. James Minneapolis: Ominipress 139-144

Hay, Julie (1996) *Stroking Patterns INTAND Newsletter* 4:3 1-2

Hay, Julie (2003) *Stroking People to Success Nurturing Potential* 2:5
www.nurturingpotential.net/issue8/stroking.htm

Hay, Julie (2009a) *Transactional Analysis for Trainers* 2nd edition Hertford: Sherwood Publishing

Hay, Julie (2009b) *Working it Out at Work - Understanding Attitudes and Building Relationships* 2nd edition Hertford: Sherwood Publishing

Az olvasott cikk hivatkozási formája:

Hay, Julie (2020): *Julie Hay's Ideas Blogs, Stroking People to Success*, 128-132, Sherwood Publishing

A szerző engedélyével fordította: Lovas Szabolcs (hello@lovasszabolcs.hu)

TRANZAKCIÓANALÍZIS KÉPZÉS ÉS KÉPESÍTÉS

JULIE HAY - TSTA (C,O,P,E)

A webináriumok sorozata arra szolgál, hogy a résztvevők megtanulhassák a TA legfrissebb fejlesztéseit!

- Online
- Magyar tolmácsolással
- Kedvező áron
- A képzésbe bármikor be lehet kapcsolódni
- Opcionálisan elérhető TA szakember képzések

További információk: www.lovasszabolcs.hu

