



Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

EFOP-3.8.2-16-2016-00001
SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE
KIEMELT PROJEKT

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

ELSŐ KÉPZÉSI NAP

1. Fejezet: Fogalmi alapvetések
2. Fejezet: Szocializáció - kapcsolat

BEMUTATKOZÁS, A KÉPZÉS INDÍTÁSA

- Bemutatókozás, tapasztalatok, motiváció, elvárások
 - név
 - foglalkozási terület
 - klienskör
 - feladatok
 - gyakorlati tapasztalatok
 - előzetes ismeretek
 - a témához kapcsolódó nézetek
 - a képzéssel kapcsolatos motiváció
 - a képzéssel kapcsolatos elvárások

CSOPORTSZABÁLYOK

- Titoktartás
- Kommunikáció: egyes szám első személy, tisztelet
- Részvétel: aktivitás, önkéntesség
- Időkeretek: a nap kezdése, zárása, szünetek
- Technikai kérdések: mobiltelefon-használat, stb.



A KÉPZÉS TELJESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI

- záróteszt teljesítése
- hiányzásra vonatkozó előírások (maximum a program időtartamának 10%-a, tehát 4 óra)



EFOP 3.8.2 SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE KIEMELT PROJEKT

- Célja
 - a társadalmi-demográfiai változásokra reagáló,
 - innovatív elemeket tartalmazó képzések kialakítása és biztosítása,
 - a területen dolgozó szakemberek továbbképzése,
 - a szolgáltatásnyújtás folyamatainak eredményesebbé tétele,
 - a dolgozók megtartása, a pályaelhagyás csökkentése és a területen dolgozók elismertségének növelése.
- További cél a szociális és kapcsolódó szakmák közötti együttműködésének kialakítása, erősítése, fejlesztése a képzések biztosítása és lebonyolítása által.
- A képzések fejlesztésével, a vezetőképzés kialakításával és bevezetésével, a szakemberek mentálhigiénés támogatásával elérni kívánt cél, hogy az ellátottak szükségleteinek adekvát kielégítéséhez és a modernizálódó szolgáltató-ellátórendszer igényeihez rendelkezésre álljanak a megfelelő kompetenciával rendelkező szakemberek.

DIA 1.1.

FOGALMI ALAPVETÉSEK

**Mi a kommunikáció lényege,
jelensége?**

Mi a kommunikáció?

A kommunikáció: latin eredetű szó; jelentése: közzététel, teljesítés, megadás, a gondolat közlése a hallgatóval

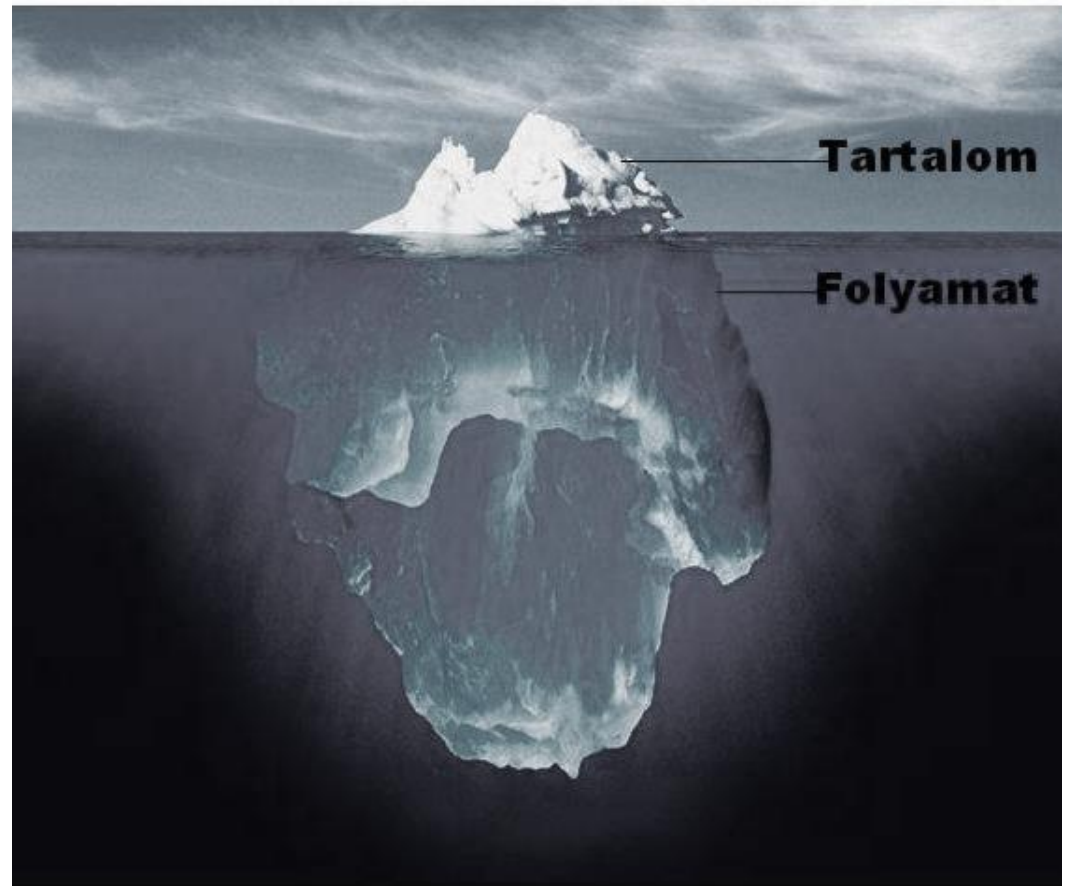
Minden olyan folyamatot, amelyben legalább két résztvevő van, s valamilyen jelrendszer segítségével egymással közölnek valamilyen információt, kommunikációnak nevezünk

Nem lehet nem-kommunikálni

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

A jéghegy elmélete - Iceberg theory

- A jéghegy csúcsa:
a tartalom – a
beszélgetés
témája
- A jéghegy víz alatti
része:
a folyamatok –
viszonyulások,
érzelmei,
gondolatok



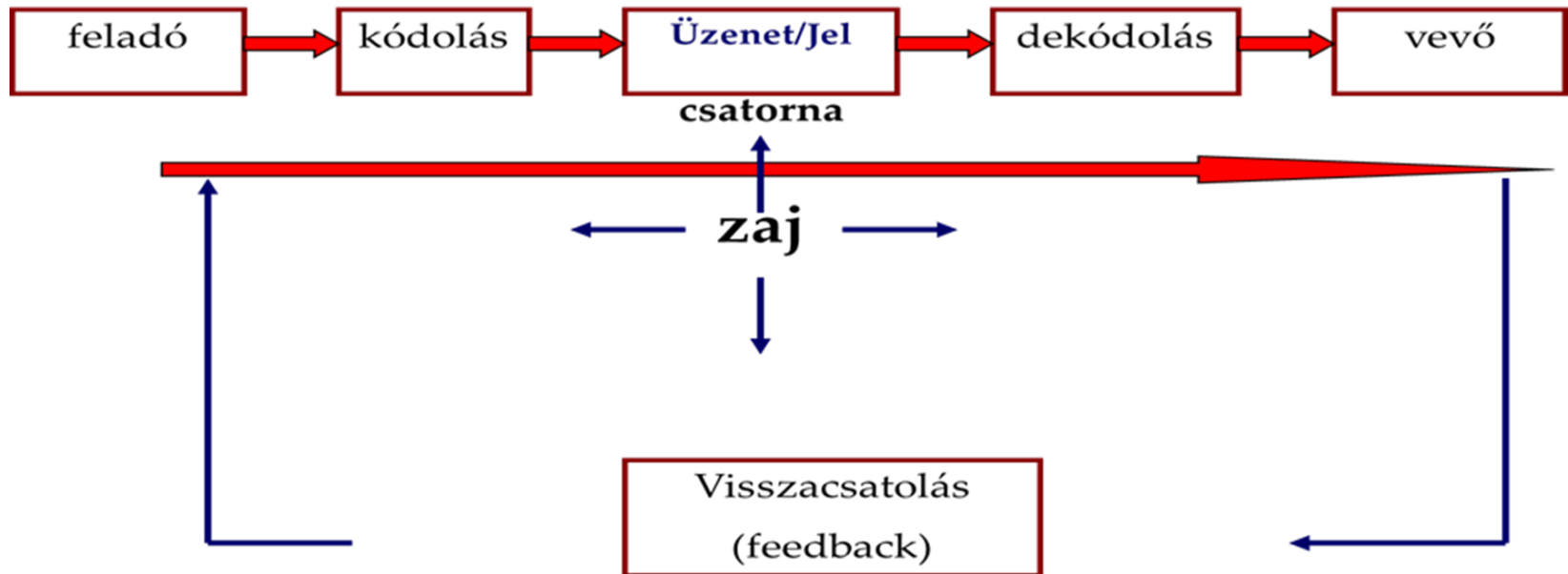
Paul Watzlawick (1921-2007)

- "One cannot not communicate"
- „Nem lehet nem kommunikálni”



KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

A kommunikáció klasszikus modellje



• A kommunikációs folyamat tényezői

1. feladó (beszélő, adó) – az egyik résztvevő, aki közöl valamilyen információt, üzenetet küld a címzettnek
2. vevő (címzett, befogadó, hallgató) – aki az üzenetet fogadja, értelmezi, ha módjában áll válaszol rá, így kölcsönös szerepváltás zajlik adó és vevő között
3. üzenet – maga a közlés, annak aktuális tartalma, az információ, amelynek „cseréje” éppen zajlik adó és vevő között
4. kód – az üzenetet kifejező összefüggő jelek csoportja
5. csatorna – amely módon eljut az üzenet a címzethez
6. szituáció - az üzenetet mindig ott és akkor, egy adott beszédhelyzetben, szöveggörnyezetben kell értelmezni; így a jelentés többbrétegű

A kommunikáció fajtái

- egyirányú kommunikáció
- **két- vagy többirányú kommunikáció**
- **közvetlen kommunikáció**
- közvetett kommunikáció
- egylépcsős kommunikáció
- többlépcsős kommunikáció
- vertikális horizontális
- **személyes kommunikáció**
- csoportok közötti
- tömegkommunikáció

A kommunikáció típusai

kommunikáció	közvetlen	közvetett
kétirányú	két ember beszélget	telefonálás
egyirányú	előadás	tömegkommunikáció

A kommunikációs iskolák rendszere

1. Tranzakciós iskola
2. Rituális iskola
3. Szemiotikai iskola
4. Rituális iskola

DIA 1.2.

FOGALMI ALAPVETÉSEK

Az általános kommunikációs hatékonyság
fokozásának lehetőségei

Bevezető alapvetésként.....

Perzsia északi vidékén történt, hogy egy ember beleesett a mocsárba.

Már csak a feje volt ki az iszapból. Teli torokból kiáltozott segítségért.

A helyszínen nagy tömeg gyűlt össze, s az egyikük rászánta magát a segítségre.

„Add ide a kezéd, majd én kihúzlak a mocsárból”.

A süllyedő csak tovább kiabált és semmit sem tett, hogy a másik kihúzhassa.

Odalépett egy harmadik és azt mondta:

„Láthatod, hogy soha nem fogja kinyújtani a kezét.

Add oda neki te a kezedet, akkor majd megmentheted!”



FOGALMI ALAPVETÉSEK

**A személyközi kommunikáció – a
kommunikáció rejtett kódjai**

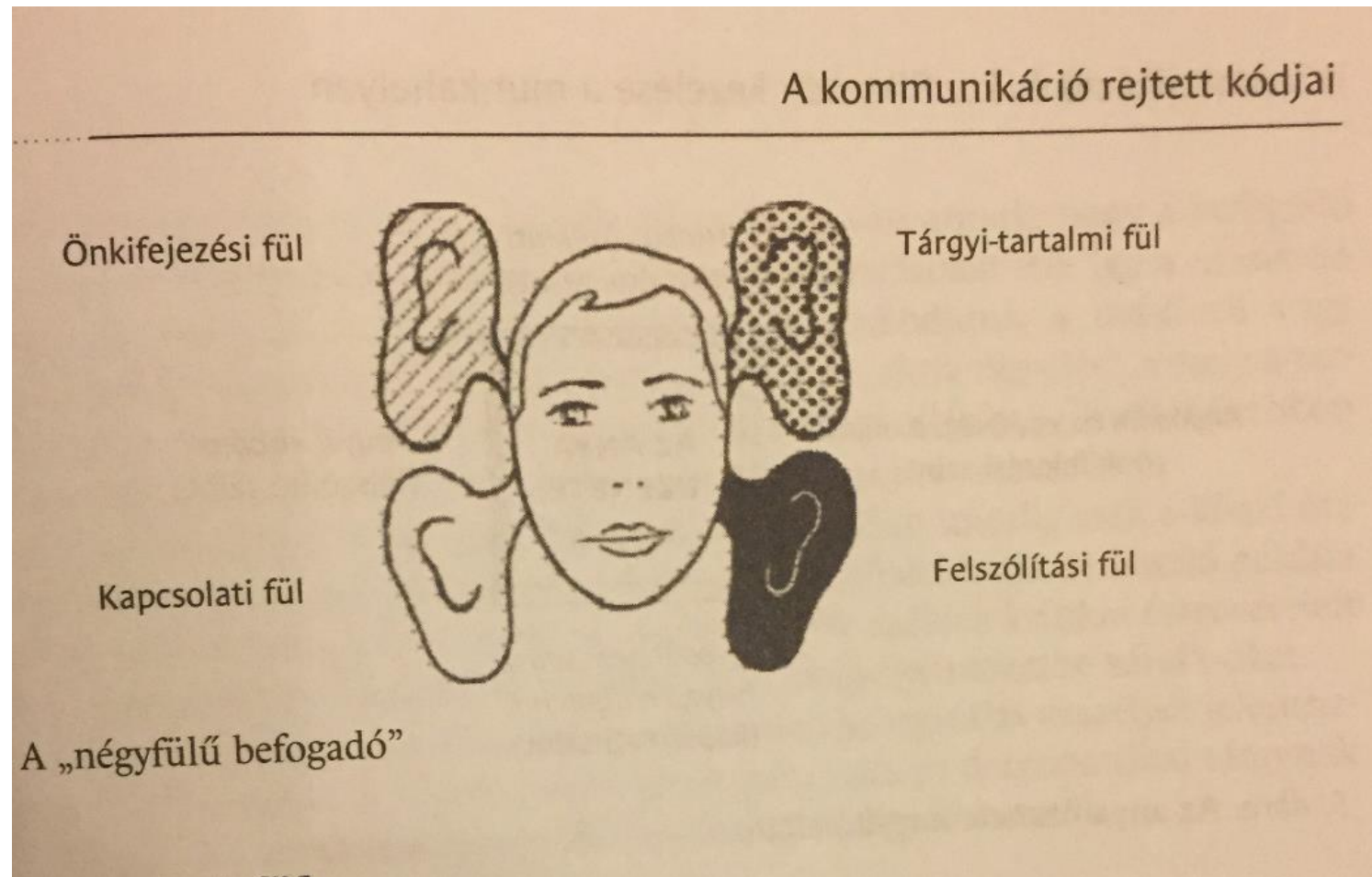
KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

Friedmann Schulz von Thun (1944-)

- a személyközi kommunikáció szintjeit írja
- a hamburgi egyetem pszichológia professzora
- a „négyfülű” kommunikációs modell kidolgozója



KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)



KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

Schulz von Thun „négyfülű” kommunikációs modellje

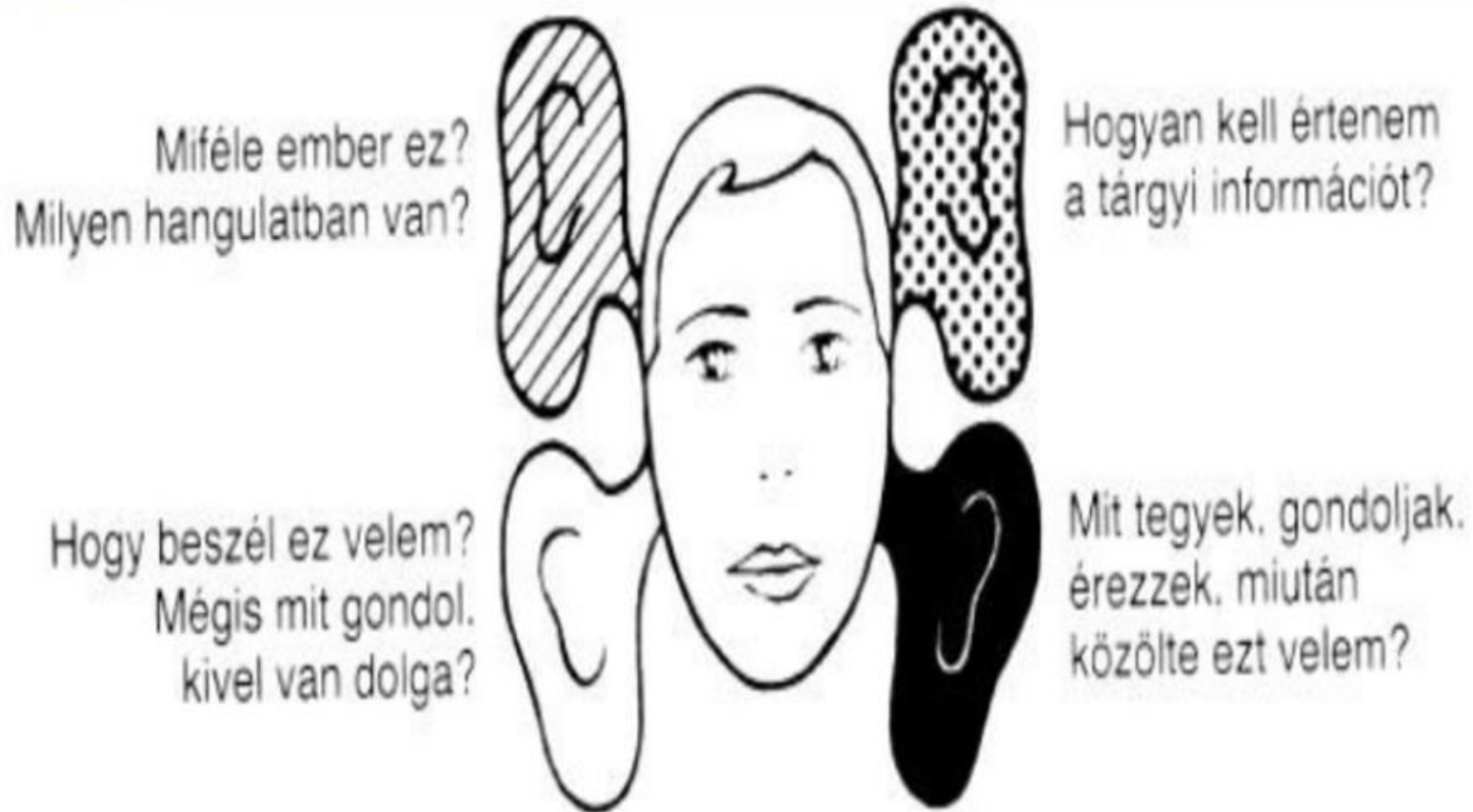
A fogadó beállítódásán múlik, hogy milyen közlés jut el hozzá egy közlésből.

Személyiségtípusának és empátiás beállítódásának (fejlettségének) megfelelően fogadja az üzenetet:

1. Tárgyszerűen orientált személyiség: amit a közlő tulajdonképpen mond, a tárgyra figyel
2. Kapcsolatorientált személyiség: azt figyeli, hogy miként viszonyul hozzá az, aki beszél, milyennek tartja őt
3. Cselekvésorientált: azt figyeli, mit kell tennie
4. Empátia fül: azt figyeli hogy a közlő milyen állapotban van



KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)



DIA 1.3.

FOGALMI ALAPVETÉSEK

- **Verbális és non-verbális csatornák.**
- **Különös jelentőségük a gyermekvédelemben**
- **összefoglalás**

Kommunikációs csatornák

1. **verbális** (szavakkal való)
2. **nem verbális** kommunikáció
3. **vokális** (paralingvisztikus) kommunikáció

Metakommunikáció és dekódolás

Metakommunikáció:

rejtett, mögöttes jelentést hordoz (meta - görög: között, után, mögött)

minden csatornában jelentkező, finom, rejtett és bonyolult, szavakban nehezen megfogalmazható kódrendszer

Dekódolás személyes kommunikáció során:

verbális csatorna – 7%

vokális jelzések – 38%

non-verbális jelzések - 55%

A non-verbális kommunikáció eszközei

- Tekintet (szemkapcsolat)
- Vokális kommunikáció
- Mozgásos kommunikáció
- Testbeszéd (gesztusok, testtartás)
- Térköz
- Kulturális jelzések
- Érintés
- Csend

DIA 2.1.

A SZOCIALIZÁCIÓ – A KAPCSOLAT

**A kapcsolat, mint a kommunikáció segítő háttere –
a gyermekvédő lehetőségei, kommunikációs
beavatkozások, stratégiák**

A gyermekvédő szakmai és személyes lehetőségei

Kulcsfogalmak:

az értő szeretet

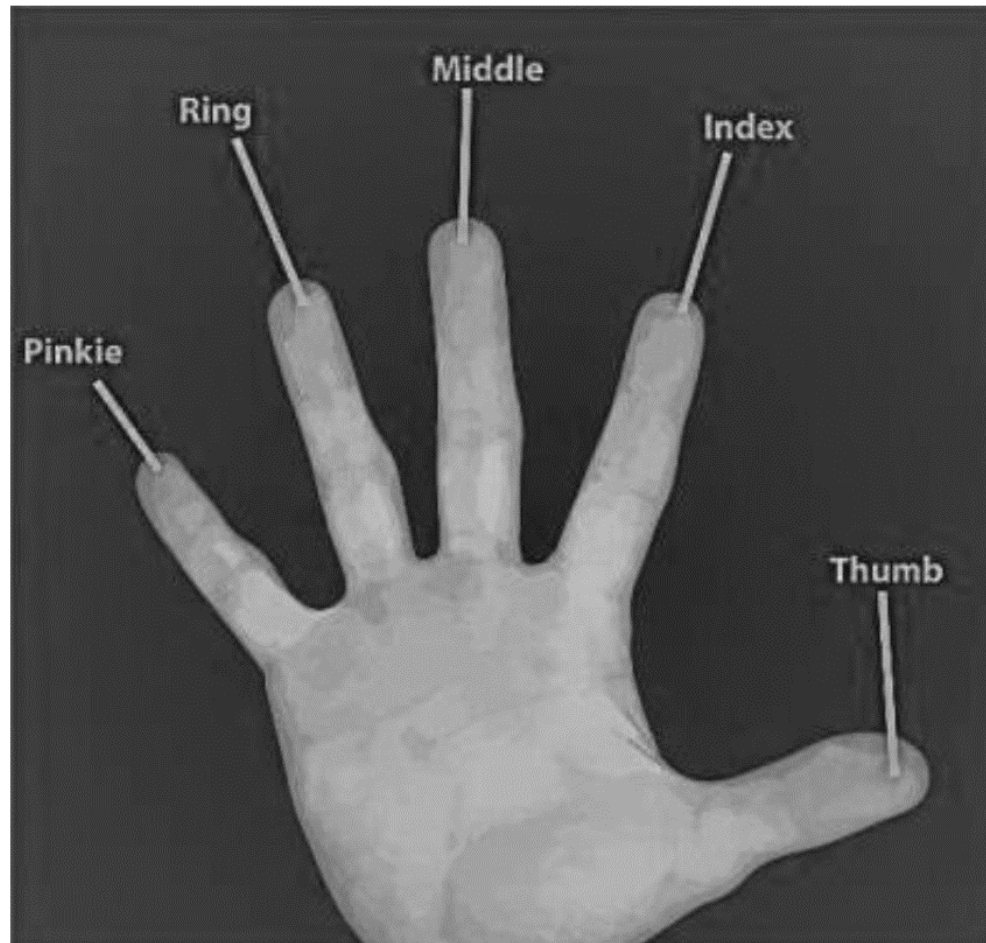
a pozitív szemlélet

a határozottság

az empátia

a partneri kapcsolat

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)



KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)



KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

EFOP-3.8.2-16-2016-00001
SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE
KIEMELT PROJEKT

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MÁSODIK KÉPZÉSI NAP

3. Fejezet: Konfliktus és konfliktuskezelés

4. Fejezet: Asszertivitás és személyes hatékonyság

3. Fejezet

Konfliktus és konfliktuskezelés

DIA 3.1.

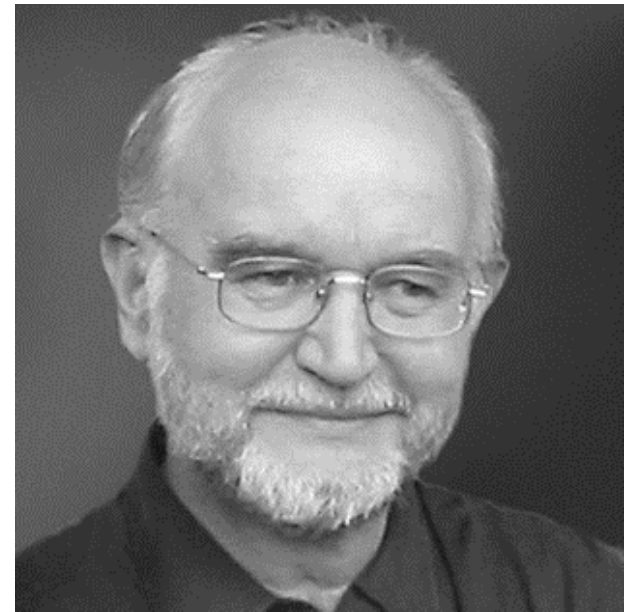
A konfliktus

A konfliktus fogalma

confligere (latin) = összeütközés,
nézeteltérés

- A konfliktus olyan interakció, amelyben
összeegyeztethetetlen ségek uralkodnak,
amit a felek sérelemként élnek meg.
(Glasl, 2009)

Erőteljes érzelmi töltet!



A konfliktus két szintje

- Tárgyilagos szint: adatok, tények, számok
 - Könnyebben hozzáférhető
- Érzelmi-kapcsolati szint: érzelmek, vágyak, elvárások, önértékelés, beállítódás, értékek

érzelmeinket gyakran nem fejezzük ki



rejtve maradnak



rejtett motívumok, amik az egyes konfliktusok háttérében
meghúzódnak

(Balázs et al., 2013)

Nyílt és zárt konfliktus

Zárt/rejtett konfliktus

a konfliktus első fokának is tekintik
a személy feszültséget él át egy helyzet
kapcsán, tudatosan benne a nézeteltérés,
de még nem ad hangot neki
A konfliktus ezen fokán döntéshelyzetbe
kerül: tudomásul veszi a helyzetet és
megpróbál együtt élni vele (rejtett
konfliktus), vagy kifejezi véleményét a
másik felé, vállalva az összetűzés
kockázatát

Nyílt konfliktus

nyíltan kifejezésre kerülnek a felek
közti ellentétek
lehetőséget nyújt arra, hogy nyílt vita
során a felek ismertessék
gondolataikat és véleményüket
a konstruktív nyílt vita magában
hordozza a konfliktus kezelésének
lehetőségét is

(Balázs et al., 2013)

DIA 3.2.
**Nehezen kezelhető helyzetek
definiálása**

A konfliktusok intenzitása

Enyhe	Köztes	Súlyos
Valamilyen konkrét problémával kapcsolatos egyet nem értés. Bár a konfliktusban álló felek a kérdést érezhetik nagyon lényegesnek, mégsem merül fel bennük az, hogy emiatt a kapcsolatukat módosítani kellene.	Az ellentét érinti a kapcsolatban résztvevők viselkedésének és viszonyuknak kialakult szabályait. A felek szükségesnek érzik, hogy ezeken is változtassanak.	Az egész kapcsolat is kérdésessé válik, a résztvevők esetlegesen a kapcsolat megszüntetését is szorgalmazzák, ha a konfliktusos helyzet nem az ő érdekeiknek megfelelően oldódik meg.

Konfliktus és agresszió

Konfliktus → harag és agresszió érzése

Vágyaink és céljaink elérése akadályba ütközik → frusztráció → törekvés az akadály megsemmisítésére (agresszió)

Bizonyos helyzetekben ez az agresszió nem élhető ki (pl. felettes, felsőbb szervek)

A frusztráció áttolásának jelentősége

(Budavári-Takács, 2011)

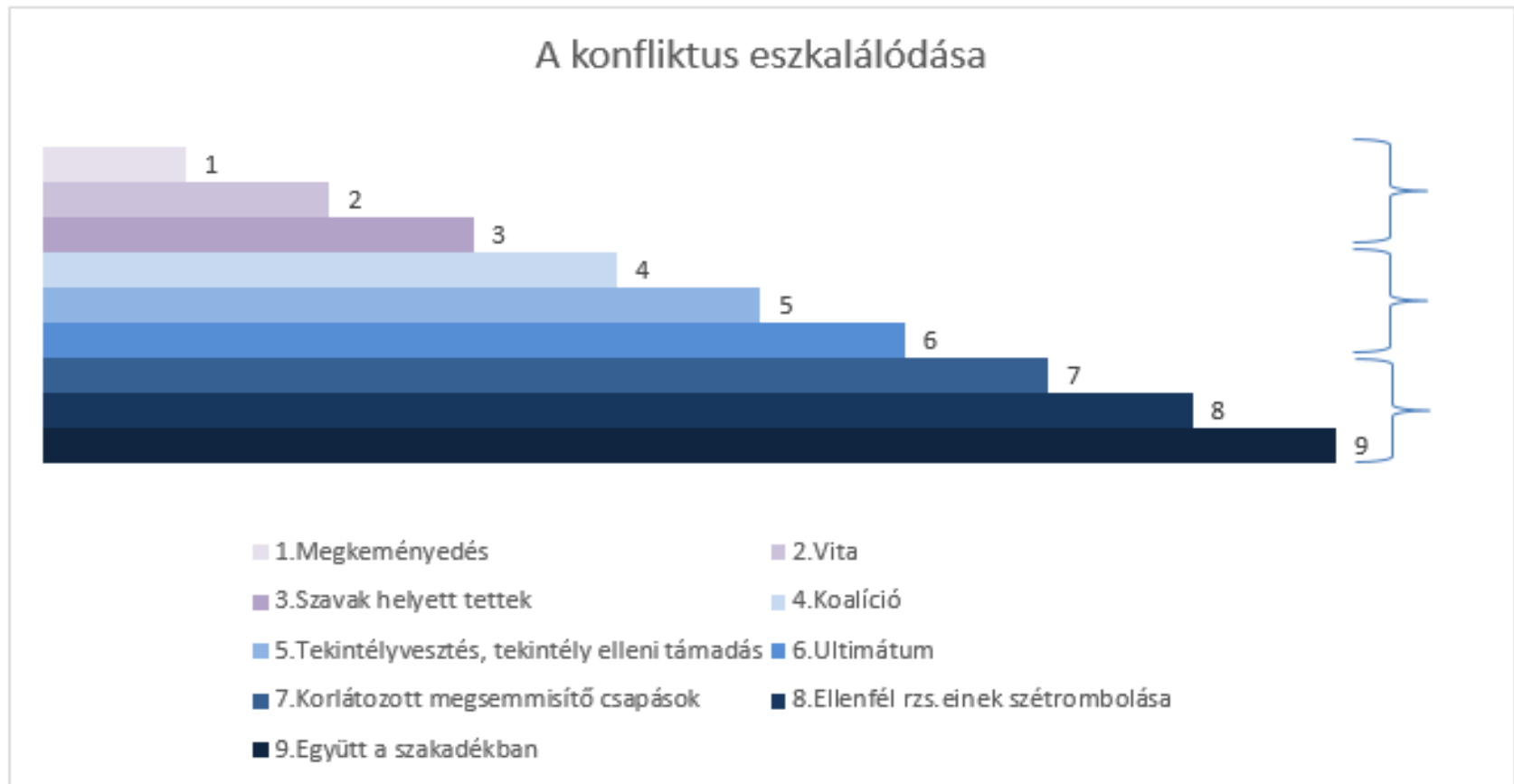
DIA 3.3.

A konfliktusok eszkalációja

A kommunikáció fajtái

- egyirányú kommunikáció
- **két- vagy többirányú kommunikáció**
- **közvetlen kommunikáció**
- közvetett kommunikáció
- egylépcsős kommunikáció
- többlépcsős kommunikáció
- vertikális horizontális
- **személyes kommunikáció**
- csoportok közötti
- tömegkommunikáció

Friedrich Glasl (2009) lépcsőzetes modellje



DIA 3.4.
A konfliktusok tipizálása

Konfliktusok tipizálása I.

Szociális konfliktus: Emberek/csoportok gondolataiban, érzéseiben, akarataiban és cselekedeteiben megjelenő összeférhetetlenség, amit legalább az egyik fél sérelemként él meg.

Belső konfliktus: Nem összetévesztendő a korábban tárgyalt zárt konfliktussal. Interperszonális konfliktus az a jelenség, ami az egyén belső világában játszódik le, nincs külső megnyilvánulása (pl. egyén saját értékkonfliktusa, helyzethez kapcsolódó döntésbeli konfliktus).

Szerkezeti konfliktus: a szervezeti felépítésből, annak működéséből adódó konfliktusok.

(Glasl, 2009)

Személyközi konfliktusok tipizálása

Kapcsolati konfliktus

Értékkonfliktus

Strukturális konfliktus

Információs eredetű konfliktus

Érdekkonfliktus

(Moore, 1992)

DIA 3.5.

**Specifikumok a gyermekvédelemben,
lehetséges konfliktusforrások**

Lehetséges konfliktusforrások a vér szerinti szülőkkel

- Alapellátásban dolgozó szakemberek konfliktusai az általuk gondozott családokkal. Önkéntes és kötelezett kliens fogalma.
- A család és szülők traumája a gyermek kiemelésének idején. Agresszív reakciók megjelenése, és ennek háttere.
- Gyermekvédelmi gondoskodásban élő gyermek vér szerinti szüleivel való kapcsolatának nehézsége a gyermekvédő szakember szemszögéből.
- Tanácsok a kliensekkel (szülők) való hatékony együttműködés kialakításához (partneri viszony kialakítása, non-verbális kommunikáció, konkrét tanácsok).

Lehetséges konfliktusforrások a gondozott gyermekkel

- Szociokulturális és pszichológiai hatások szerepe.
- Krízishelyzetek és pszichés trauma hatásai a kommunikációra és a problémamegoldásra.
- Frusztrációs konfliktus és deprivációs konfliktus fogalma.
- Gyermekvédelmi munka, mint pedagógiai helyzet.
- A feszültség áttolásának jelentősége.
- A kötődés jelentősége.
- Bizalom kérdése és a szeretet elvesztésétől való félelem jelenléte.
- Serdülők autonómia törekvése
- Nevelési módszereket alkalmazó szakemberek metakommunikációs jelei.

DIA 3.6.
Konfliktuskezelési stílusok

Thomas-Kilman (2002, 2007) Konfliktuskezelési stílusok



DIA 3.7.
**A hatékony konfliktuskezelés
alapelvei**

Deutsch (1973) 12 alapelve a hatékony konfliktusmegoldáshoz

1. A felek határozzák meg azt, hogy milyen típusú konfliktusban vesznek részt.
2. Legyenek tisztában az erőszak okaival és következményeivel, ismerjenek alternatívákat az erőszakra.
3. A konfliktust ne elkerüljék, hanem vállalják fel.
4. Tiszteljék önmaguk és mások szükségleteit.
5. Tudjanak különbséget tenni az érdekek és az általuk képviselt álláspontok között.
6. Ismerjék meg önmaguk, és a másik fél érdekeit is, hogy azonosítani tudják a közös és összeegyeztethető érdekeiket.
7. Úgy határozzák meg önmaguk és a másik (konfliktusban álló) érdekeit, mint az együttműködés által megoldható problémát.
8. Figyeljenek oda a kommunikációra, minél érthetőbben közöljék az információkat.
9. Kontrollálják egymás szubjektivitását, elfogultságát, és sztereotípiáit, amik gyakran megjelennek a gyorsan kialakuló konfliktusokban.
10. Fejlesszék konfliktuskezelő képességeiket.
11. Legyen reális önismeretük, legyenek tisztában saját reakcióikkal konfliktushelyzetekben.
12. A konfliktuskezelés folyamatában őrizzék meg erkölcsi érzéküket.

DIA 3.8.
Konstruktív konfliktuskezelés
lépései

A konstruktív konfliktuskezelés lépései

- A probléma meghatározása.
- A lehetséges megoldások keresése.
- A megoldások értékelése.
- A megfelelő megoldás kiválasztása (döntés).
- A döntés végrehajtási módjának meghatározása.
- A megoldás eredményességének utólagos értékelése.

(Thomas Gordon, 2010)

A konstruktív konfliktusmegoldás kommunikációs eszközei

- Aktív hallgatás
- Az én-üzenet
- Nyílt kommunikáció alkalmazása
- Nyitott kérdések használata. Ennek segítségével az információszerzés során tág teret biztosítunk a válaszadónak válasza megfogalmazásában.
- Átkeretezés. Ennek során a másik fél közlését úgy alakítjuk át, hogy az semlegesebb, kevésbé konfrontatív nyelvezetet öltön.
Pl. a másik azt mondja nekünk: *„úgy érzem átvertél”*, ennek egy lehetséges átkeretezése: *„szóval úgy gondolod, hogy nem azt kaptad, amit vártál”*

DIA 3.9.
Konfliktuskezelési tanácsok

Tanácsok

- Komoly problémákat mindig megfelelő helyen és időben beszéljünk meg
- Hagyjuk, hogy a másik fél is elmondja álláspontját, ne szakítsuk félbe
- Amikor a másik fél beszél, figyeljünk oda rá. Adjunk visszajelzést figyelmünkről (pl. fejbólintás, hümmögés, szavak: „Értem!”)
- Ha nem értjük a másik fél mondandóját, tegyünk fel tisztázó kérdéseket
- Tegyük világossá, hogy rendben van az egyet nem értés
- Használjunk én-közléseket, mondjuk el igényeinket és érzéseinket
- Ha úgy érezzük túlságosan magasra nőtt bennünk a feszültség, kérjünk időt

DIA 3.10.

**A konfliktus mint lehetséges fejlődést
elősegítő jelenség**

A konfliktus mint lehetséges fejlődést elősegítő jelenség

A konfliktusban benne rejlik a fejlődés lehetősége – önmagunk és határaink megismerése, az önbizalom és önbecsülés megerősödése.

Konfliktus során lehetőség nyílik a kapcsolatok elmélyítésére – amennyiben sikeresen kezeljük a konfrontációt a másik féllel.

A konfliktus révén lehetőség nyílik a saját érdekek mellett valló kiállásra, az asszertív viselkedés elsajátítására és megszilárdítására.

Konfliktusos helyzetben az önreflexió révén visszaigazolást kaphatunk saját viselkedésünkről.

És végezetül a konfliktusok érdekessé, mozgalmassá és színessé teszik a mindennapokat.

Konstruktív és destruktív konfliktus (Deutsch, 1973).

Win-win szituáció (Gordon, 2010)

4. Fejezet

Asszertivitás és személyes hatékonyság

DIA 4.1.

Az asszertivitás

Az asszertivitás fogalma

- A fogalom eredete
 - assere (ige, latin) = állítani, igényelni valamit
 - assertor (főnév) = felszabadító, védő, igénylő
- Tágabb értelemben az asszertivitás az önérvényesítést, az önkifejező viselkedést, a társas hatékonyságot (szociális kompetencia) jelenti.
- A gondolatok és érzések őszinte kifejezése nyílt kommunikáció útján.
- Az asszertív viselkedés:
 - negatív érzések kifejezése
 - pozitív érzések kifejezése
 - önérvényesítés

(Perczel Forintos, Tringer, 1994)

- Nem megalázkodó, nem erőszakos, hanem elegánsan magabiztos és eredményes viselkedés

Mire jó az asszertív viselkedés?

- A szorongást keltő helyzetek eredményesebb kezelése
- Önbizalom növelése
- Az érzések spontánabb kifejezése
- A hibázás és az erre kapott kritika elfogadása
- Nem-et mondásra való képesség fejlesztése
- Hatékonyabb konfliktuskezelés

(Perczel Forintos – Tringer, 1994)

Asszertivitás, mint szociális kompetencia

- Szociális kompetencia interperszonális helyzetekben megnyilvánuló formája
- Szociális kompetencia: az egyénnek az a képessége, hogy személyes igényei között elfogadható kompromisszumot kössön
- Összetevői: a környezeti ingerekre való válaszkészség és a társas hatékonyság
- Asszertív viselkedés = önérvényesítés + kölcsönösség és a kapcsolat fenntartása

Kompetens és inkompetens viselkedés

- Kompetens viselkedés → siker → növekvő önértékelés → pozitív önkép → alacsony szorongásszint → magabiztosság és kompetens viselkedés.
- Inkompetens viselkedés → kudarc → csökkenő önértékelés → negatív önkép → magas szorongásszint → bizonytalanság és inkompetens viselkedés

(Perczel Forintos – Tringer, 1994)

DIA 4.2.

Különböző viselkedéstípusok

• 4.2.1. Az agresszív kommunikáció és viselkedés

- Támadó, erőszakos, rámenős és sértő
- Mások fenyegetése, elutasítása és irányítása révén zajlik
- Győztes-vesztes dimenzió
- Egyenes kommunikáció helyett haraggal és ellenségességgel reagál
- Nem tisztel másokat
- Világszemlélet: az egyik személynek több joga van arra, mint a másoknak, hogy érdekeit érvényesítse, véleményét kifejezze vagy odafigyeljenek rá
- Az agresszív kommunikátor attitűdje: nekem többletjogaim vannak

Agresszív kommunikáció és viselkedés Előnyök - hátrányok

Pozitív jellemzői, előnyök

- „Üss” vészreakció → védelem
- Harag révén érzések kifejezése
- Őszinte, akaratot kifejező, eredményorientált, célirányos

Tart tőle környezete

Odafigyelnek rá

Könnyen tudja akaratát
érvényesíteni

Negatív jellemzői, hátrányok

- Durvasággal, fenyegetéssel, elutasítással és hibáztatással járhat együtt
- Nem együttműködő, szűklátókörű
- Nélkülözi a másik tiszteletét, önző, destruktív, önmagával elfogult, kirekesztő és büntető

Tart tőle környezete

Elkerülik

Visszatámadnak rá, neheztelnek rá
(bűntudat)

Miért viselkedik valaki agresszíven?

Szociális minta

Védekező magatartás

A személy olyan környezetben nőtt fel, ahol hosszabb-rövidebb ideig figyelmen kívül hagyták, félreértették, becsapták, kihasználták, megtámadták, kinevették vagy kicsúfolták

Az agresszív kommunikációs stílus non-verbális és verbális jelei

Non-verbális jelei:

nagy hangerő, vagy
fenyegetően halk hang
erőteljes gesztusok
testtartás: egyenes vagy
fesz
mozdulatok: szaggatottak
és türelmetlenek
arc kifejezése szigorú
intenzív szemkontaktus
tart

Verbális jelei:

Te-üzenetek alkalmazása
parancs
követelés
vádolás és címkézés
hangoskodva, bírálva,
sértegetve és gúnyosan
fejezi ki magát
„Hülyeség!”, „Ezt te sem
gondolod komolyan...”

(Hadfield – Hasson, 2018)

4.2.2. A passzív kommunikáció és viselkedés

Behódoló vagy szubmisszív

Alárendelő viselkedés: féltékenység és bizonytalanság

A személy egyenlőtlennek éli meg kapcsolatait, ami miatt nem meri kifejezni véleményét, nem mer kérni vagy kérdezni, és nem mer nemet mondani.

Keveset kommunikál

Elnyomottnak érzi magát

Passzivitás, önbizalomhiány

Világszemlélet: a világ bonyolult, ijesztő és békétlen hely

Saját érdek figyelmen kívül hagyva, mások szükségleteit maguk elé helyezve

Befolyásolható, konform, konfliktuskerülő, csendes alkalmazkodás

Kommunikációs helyzetek vesztes szerepe

(Hadfield – Hasson, 2018)

Passzív kommunikáció és viselkedés Előnyök - hátrányok

Pozitív jellemzők, előnyök

Fuss” reakció → védelem
Összeférhető, konform,
könnyen szerethető, jól
együttműködő, csapatjátékos
személy
Nem szükséges felelősséget
vállalnia és döntéseket
hoznia
Sajnálatot vált ki a
környezetből
Környezet számára könnyen
kezelhető
Hatására a kapcsolatok nem
sérülnek

Negatív jellemzők, hátrányok

Átlépnek felette
Nincs a kezében az irányítás, és
döntés
Döntésekből kihagyják,
kihasználják
Alacsony önértékelés,
bizonytalanság érzet
Belső feszültségek → félelmek,
önbecsmérlés
Céltalanság és tehetetlenség →
diszkomfort érzet

(Hadfield – Hasson, 2018)

Miért viselkedik valaki passzívan?

Tanult tehetetlenség pszichológiai következménye

Fontos személyek gyakran kritizálták véleményét, azt tanították, hogy mindig másoké az elsőbbség. Emiatt úgy érzi, nincs is joga kérni

A személy fél attól, hogy másokat megharagít

Fél mások előítéleteitől

Nem tartja kompetensnek magát

Ha a személy tisztában van azzal, hogy nem fogadják el

(Hadfield – Hasson, 2018)

A passzív kommunikációs stílus non-verbális és verbális jelei

Non-verbális jelei:

hangerő halk és fátyolos
gesztusok

visszafoготtak és

bizonytalanok

babrálnak

testtartás: összeroskadt

mozdulatok: lábak és

karok összefonva

arc kifejezése

mentegetőző, esedező

szemkontaktust nehezen

tart, szemét lesüti

Verbális jelei:

motyogó kifejezőmód

védekező szavak alkalmazása:

talán, esetleg

célozgatások

*„Bocsánat, hogy igénybe veszem
a drága idejét, de...”*

„Ez csak az én véleményem...”

(Hadfield – Hasson, 2018)

4.2.3. A manipulatív/passzív-agresszív kommunikáció és viselkedés

Rejtett agressziót tartalmaz, a felelősséget elhárítva éri el célját az egyén

Érzéseit, igényeit és nézeteit nem fejezi ki őszintén

Észrevétlenül irányít (passzív ellenállás, kifogások, akadékoskodás, nem hajlandó együttműködni)

Mások hibáztatása

Trükkök

Világszemlélet: igazságtalan világban él, ezért inkább másokat támad és hibáztat a problémákért

(Hadfield – Hasson, 2018)

Passzív kommunikáció és viselkedés Előnyök - hátrányok

Pozitív jellemzők, előnyök

- Úgy tudja irányítani a helyzeteket, hogy elérje céljait, megkapja azt, amire szüksége van
- Odafigyelnek rá
- Képes akarátát érvényesíteni
- Nem kell felelősséget vállalnia hibáiért

Negatív jellemzők, hátrányok

- Feszültté teszi a környezetében lévőket
- A háta mögött nem szeretik, neheztelnek rá
- Elkerülik, tartanak tőle
- Destruktívan kritizál, kétszínű
- Nem csapatjátékos, nem együttműködő
- Környezet elidegenedik tőle

Miért viselkedik valaki manipulatíván?

- Gyermekkori környezet: valós vélemény és igények kifejezése nem megengedett
- Gyermekként nem haragudhatott, nem mutathatta ki frusztrációját, haragját, csalódottságát (vagy ezekért büntetés)
- Önbizalomhiány
- Megfelelési vágy

• (Hadfield – Hasson, 2018)

Manipulatív személy kommunikációja

- Kritizál, pletykál, kesereg vagy panaszkodik
 - Cél: büntudatkeltés, hibáztatás, megalázás
 - Beszédstílus miatt elidegenedik tőle környezete
 - *„Örülök, hogy már megint elmosogathatok helyetted.”*
 - Negatív érzéseit nem fejezi ki nyíltan, helyette félhangosan megjegyzést tesz, célozgat
 - Verbális és non-verbális jelzései egymásnak ellentmondanak
-
- (Perczel Forintos – Tringer, 1994)

DIA 4.3.
A nem-et mondás képessége

4.2.4. A „nem”-et mondás készségének hiánya és annak hatása

4 vizsgálandó kérdés nem-et mondás lehetőségének fennállása esetén:

1. Fontos? – Fontos nekem, hogy igent vagy nemet mondjak?



2. Indokolt? – Indokoltak-e a gondolataim és érzéseim azzal kapcsolatban, amit kérnek tőlem?



3. Lehet-e? – Lehet-e nem-et mondani?



4. Érdemes? – Érdemes nem-et mondani a másik és saját szempontjaimat egyaránt figyelembe véve?



ha mind a négy kérdésre igennel feleltünk → NEM-et KELL MONDANUNK

DIA 4.4.

A Rathus Asszertivitás Kérdőív kiértékelése

Rathus Asszertivitás Kérdőív kiértékelése

- Minden kérdés annyi pontot ér, amennyi az értéke a kérdőívben (-3tól +3ig)
- KIVÉVE FORDÍTOTT TÉTELEK
- Összpontszám:
 - -90 és +90 között
 - Minél magasabb, annál inkább jellemző az asszertivitás a személyre

FORDÍTOTT TÉTELEK SZÁMOLÁSA	
1. kérdés	Az ezekre adott válaszok pontszámaiban meg kell cserélni a plusz vagy mínusz előjelet: - 3 = 3 - 2 = 2 - 1 = 1 1 = - 1 2 = - 2 3 = - 3
2. kérdés	
4. kérdés	
5. kérdés	
9. kérdés	
11. kérdés	
12. kérdés	
13. kérdés	
14. kérdés	
15. kérdés	
16. kérdés	
17. kérdés	
19. kérdés	
23. kérdés	
24. kérdés	
26. kérdés	
30. kérdés	

DIA 4.5.

Az asszertív kommunikáció

Asszertív kommunikáció

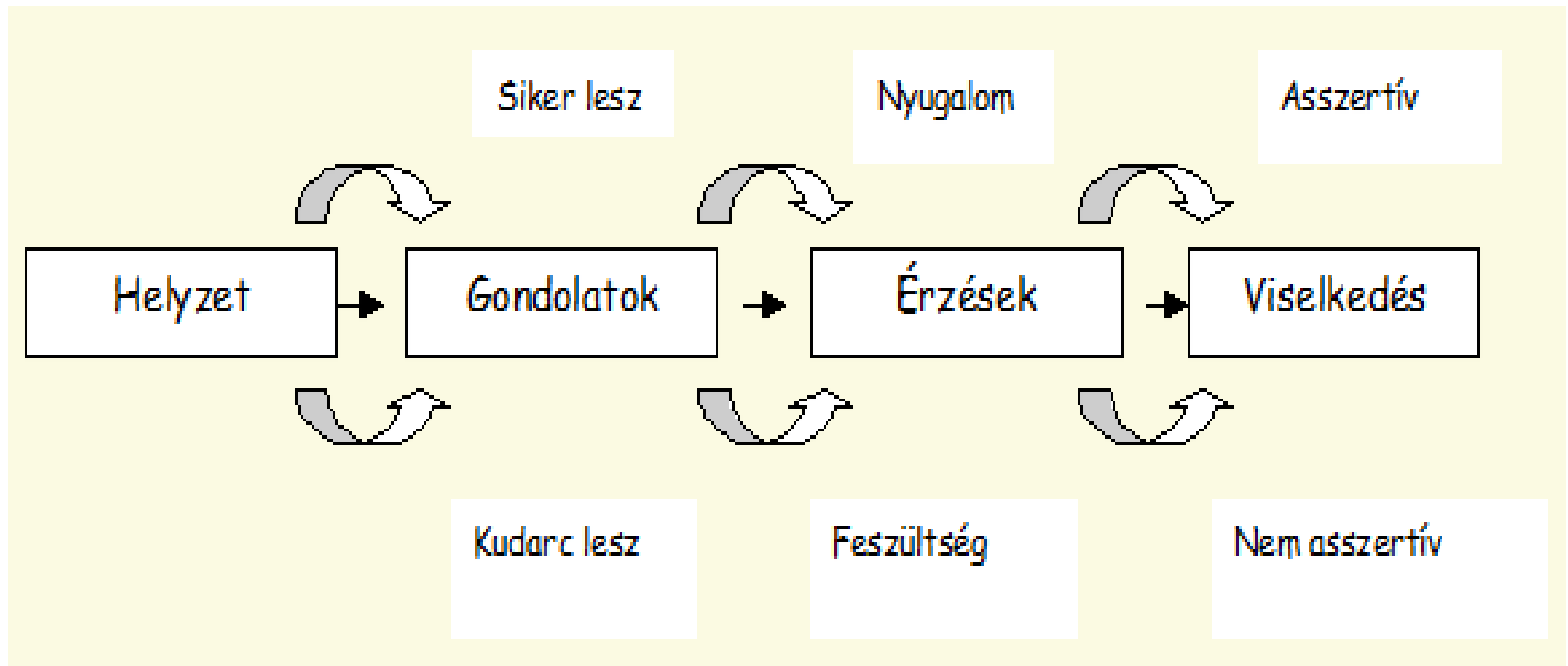
- Középút a behódoló és a fenyegető attitűd között
- Igényeit meg tudja fogalmazni
- Képes érzései és véleménye kifejezésére
- Magabiztos azzal kapcsolatosan, hogy senki nem kényszeríti akaratán kívül semmire
- Úgy áll ki saját érdekei mellett, hogy közben másokat sem sért meg (Bishop, 2008)
- Az asszertív közlő határozott és öntudatos, pozitív énképpel jellemezhető, törekszik az együttműködésre, és arra, hogy ez az interakció mindkét fél számára pozitívan záruljon (Balázs et al., 2013)

Az asszertivitással jellemezhető személy

- el tudja dönteni, hogy megossza-e másokkal gondolatait
- a bírálatokat el tudja fogadni
- nem kerüli el az esetleges konfliktusokat
- felvállalja tettei következményeit
- személyisége érett
- nem akar minden áron győzni
- tisztában van jogaival

(Hadfield – Hasson, 2018)

Asszertív viselkedés



Az asszertív viselkedés és kommunikáció Előnyök-hátrányok

Pozitív jellemzők, előnyök

Csapatjátékos, együttműködő és konstruktív viselkedés
Környezetéből tiszteletet vív ki
Optimista, magabiztos és döntésképes hozzáállás
Rugalmas, kiegyensúlyozott, nyitott és érett egyéniséggel jellemezhető
Figyelmes, együttérző, kedves, támogató, készséges és nyugodt viselkedés
Megoldás centrikus és problémamegoldó hozzáállás
Képes bírálatot kapni és adni is
Hibáit belátja, amikért felelősséget is vállal, képes bocsánatot kérni

Negatív jellemzők, hátrányok

Félreérthetik, mert azt hiszik, hogy a személy agresszív, vagy destruktívan kritizál
Az éretlen személyiségek az egyenes beszédet nem tudják befogadni
Neheztelnek rá, vagy irigyeik rá

(Hadfield – Hasson, 2018)

Az asszertivitás összetevői

1. képesség, hogy kifejezzük igényeinket
2. képesség, hogy hiedelmeket és véleményeket fejezzünk ki
3. képesség a jogaink melletti kiállásra, a kihasználásnak való ellenállásra
4. DE! emellett figyelmesen meghallgat másokat, tiszteletben tartja a másik véleményét és érzelmeit is

(Németh, 2017)

Az asszertív kommunikációs stílus verbális és non-verbális jelei

Non-verbális jelei:

megfelelően szabályozott szemkontaktus

bólintás és fejmozgások

nyitott és érdeklődő testtartás

csengő hang

a verbális és a non-verbális

kommunikáció összhangban áll

egymással

nyitott tenyerű kéztartás, ami

őszinteséget és nyíltságot fejez ki

Verbális jelei:

tömör és világos üzenetek

a mondandó a befogadó

személyéhez igazodik

Az asszertív kommunikáció lépései

- 1.aktív figyelem és jelzés a másiknak, hogy megértettük közlését
- 2. mondjuk el mit érzünk és gondolunk
- 3. mondjuk el mit szeretnénk

„*Amikor te (ítéllettől mentesen megállapítja, milyen viselkedésről van szó), én úgy érzem (saját érzelmeit nyilvánítja ki), mivel (a saját életére gyakorolt hatást teszi egyértelművé).*”

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

Asszertív jogok listája (Alberti és Emmons, 1974)

1. Jogod van ahhoz, hogy kifejezd saját érzéseidet és véleményedet.
2. Jogod van ahhoz, hogy tisztelettel bánjanak veled.
3. Jogod van ahhoz, hogy meghallgassanak és komolyan vegyenek.
4. Jogod van ahhoz, hogy megállapítsd, mi fontos neked és mi nem.
5. Jogod van ahhoz, hogy nemet mondj anélkül, hogy bűntudatot éreznél.
6. Jogod van ahhoz, hogy kérd, amire szükséged van.
7. Jogod van ahhoz, hogy megkapd, amiért fizettél.
8. Jogod van ahhoz, hogy információt kérj szakemberektől.
9. Jogod van ahhoz, hogy hibát kövess el, és vállald a következményeket.
10. Jogod van ahhoz, hogy ne képviseld az érdekeidet.
11. Jogod van ahhoz, hogy elmondd vagy megváltoztasd a véleményedet.
12. Jogod van ahhoz, hogy megbetegedj.
13. Jogod van ahhoz, hogy azt mondd: nem tudom.

Az asszertivitást megterhelő helyzetek

- kérés megfogalmazása vagy visszautasítása
 - kritika megfogalmazása és fogadása
 - tekintélyszeméllyel szembeni állásfoglalás
 - dicséret megfogalmazása vagy fogadása
 - vélemény megfogalmazása és visszautasítása
 - igaztalan vádak tisztázása
 - konfliktusos helyzetek kezelése
- (Balázs et al., 2013)

DIA 4.6.
Én-üzenetek alkalmazása

Én-üzenetek alkalmazása

- E/1.
- Gordon: Én-közlésnek nevezi
- Konfliktushelyzetben különösen fontos
- Segítségével feszült helyzetben a figyelmet a személy önmagára fordítja, és ott is tartja
- Nem arról beszél, hogy mit és hogyan tett vagy nem tett a másik, hanem arról, hogy a személynek magának mit jelentett az esemény
- Ennek köszönhetően az ember jobban meg tudja értetni magát
- Az én-üzenetek az egyén érzelmeit és vágyait tartalmazzák, anélkül, hogy közben a másik felet megbántaná, hibáztatná, bírálná vagy számon kérné
- A személy tényszerűen beszámol arról, hogy mi van vele, de a másik magatartását nem minősíti

(Balázs et al., 2013)

DIA 4.7.

Asszertív konfliktuskezelés

Asszertív konfliktuskezelés

- A probléma tényszerű megfogalmazása.
- A problémával kapcsolatos érzések kifejezése (én-üzenetek), ahelyett, hogy a másik embert minősítenénk.
- Igényeink kommunikálása a megoldás érdekében.

Az asszertív konfliktuskezelés alapszabályai:

- Ne győzni akarjunk, hanem megoldani a problémát.
- Ajánljunk kompromisszumot.
- Törekedjünk arra, hogy mindenki győztesen kerüljön ki a helyzetből.
- Gondolatolvasás helyett kérdezzünk.
- Kapcsoljuk ki indulatainkat.
- Rugalmasan, kellő empátiával álljunk a konfliktushoz.

Az „öt lépés módszer” a szükségletek konfliktusához

- A másik fél aktív meghallgatása.
 - A helyzet és a mögötte meghúzódó érdekek megfogalmazása.
 - A másik érdekeinek megismerése.
 - Az érdekhasznosságok és különbségek egyeztetése a másik egyetértésével.
 - Problémamegoldó stratégiák alkalmazása.
- (Perczel Forintos, 2010)

A képzési nap zárása

„Ma azt tanultam...”

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

EFOP-3.8.2-16-2016-00001
SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE
KIEMELT PROJEKT

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

HARMADIK KÉPZÉSI NAP

5. Fejezet A kommunikációs zavar

6. Fejezet- Az erőszakmentes kommunikáció

5. Fejezet:

A kommunikációs zavar

DIA 5.1.

Kommunikációs zavar

A kommunikációs zavar fogalma

- természete:
 - átmeneti
 - tartós
 - rendszeres
- mértéke: teljes
 - csaknem teljes
 - beszűkült
 - részleges
 - finom zavarok

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)



DIA 5.2.

A gyermekek élettani fejlődésére jellemző kommunikációs problémák

- A gyermekkori- és serdülőkori kommunikációs fejlődésben történő megakadások
- Szorongást válthatnak ki a családpatológiai állapotok, pszichés traumák.
- Alapjai lehetnek a későbbi személyiségzavaroknak.

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

A megakadásjelenségek típusai

	Típus	Meghatározás	Példa
BIZONYTALANSÁG	Hezitálás	kitöltött szünet	<i>elmegyek ööö Balatonlellére</i>
	Töltelékszó	szavak vagy szókapcsolatok, amelyek nem járulnak hozzá a közlés konceptuális jelentéséhez, időnyerésre szolgáló kitöltőelemek	<i>és hát ugye teniszezni is szeretnék</i>
	Ismétlés	a teljes lexéma kiejtése után a beszélő (nem akaratlagosan) megismétli azt	<i>és akkor akkor nem kellett fizetni</i>
	Újraindítás	az aktivált és részlegesen kiejtett szót annak teljes kiejtése követi	<i>lemegyek még foc- focizni</i>
	Nyújtás	nem fonológiai természetű hangidőtartam-növekedés	<i>leginkább aaz interneten vagyok</i>
HIBA	Grammatikai hiba	a (felnőttnyelvi) köznyelvi normának ellentmondó morfológiai vagy szintaktikai struktúra, a nyelvi tervezés szintjéhez köthető	<i>van egy kuttyjuk akik ööö aki mindig ijesztget minket</i>
	Kontamináció	szótagok, szavak, szerkezetek vegyülése, a nyelvi tervezés szintjéhez köthető	<i>készült a babánk (kijött, megszületett x szül)</i>
	Téves szó	a megfelelő, szándékozott szó helyett egy másik szó aktiválása a felszínen, a lexikális hozzáférés nehézsége	<i>megyünk tavaszolni azaz hűsvétozni</i>
	Téves kezdés	egy tévesen aktivált szó nem teljes artikulációja, amelynek következtében a felszínen töredék jelenik meg (egy vagy több beszédhang formájában), a lexikális hozzáférés nehézsége	<i>az ké- három éves lesz</i>
	„Nyelvem hegyén van” (TOT) jelenség	átmeneti szótalálási nehézség, a lemma- és a lexémaszint közötti folyamatmegszakadás, a lexikális hozzáférés nehézsége	<i>nézele- nézegőz- nézege- na nézelődök</i>
	Sorrendiségi hiba a) anticipáció b) perszeveráció c) metatézis	a beszédflowam egy eleme (beszédhang, hangkapcsolat, morféma) az artikulációban a) korábban vagy b) később is megjelenik vagy c) helyet cserél egy másikkal, az artikulációs tervezéshez köthető	a) <i>gurulja gurulnak rajta</i> b) <i>amari amerikai</i> c) <i>erőle-hátra lépés</i>
	Egyszerű nyelvbtlás a) betoldás b) kiesés c) helyettesítés	az artikulációs tervezés és a kivitelezés összehangolatlanágából eredő hiba, amely semmilyen egyéb okkal nem magyarázható	a) <i>ezdres</i> b) <i>fel van öltöztet pizsamába</i> c) <i>bonyorult</i>

DIA 5.3.

A kommunikációt akadályozó problémák

Megértést gátló tényezők:
korlátozott nyelvi kód,
szókincs,
műveltség,
figyelmi és koncentrációs képesség
zavara

DIA 5.4.

Az ADHD alapvető jellemzői:

- figyelemzavar,
- Impulzivitás,
- tanulási zavar,
- hiperaktivitás

DIA 5.5.

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

A közlő felnőtt kommunikációját befolyásoló tényezők

- a figyelem hiánya

- a beszéd sebessége

 - gyors - követetlenség

 - lassú - csökken a figyelem

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

az információk kiemelése

- hangerő szabályozás
- gesztus
- rövid szünet tartása



a direkt, egyszerű nyelvezet használata

a szemtől–szembeni kommunikáció hatékonysága

a kommunikáció kettőssége (double bind)

a gyermek viselkedéses jelzéseinek értelmezése
metakommunikáció

DIA 5.6.

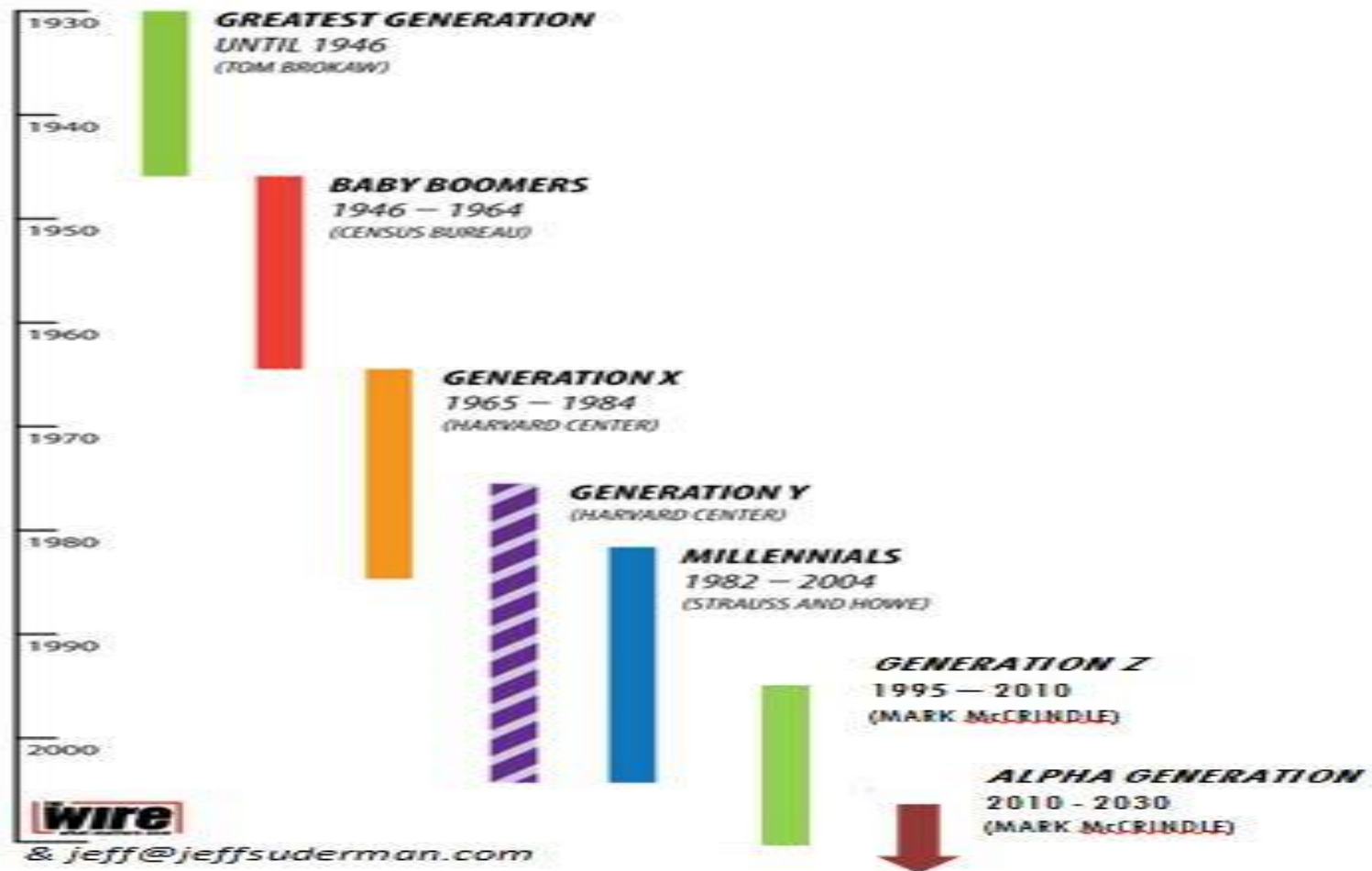
KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

Új generációk



KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

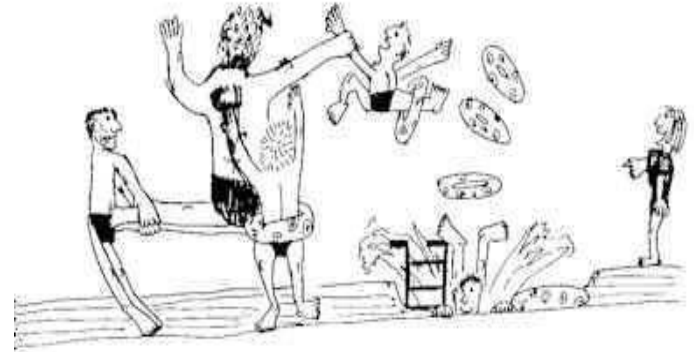
GENERATION, BY BIRTH YEAR



KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

Korunk új problémája:

- közösségi média
- okoseszközök



facebook – sms zsargon

. sajtóságos nyelvi szubkultúra

hangulatjelek (emotikon) használata

a virtuális világ személyiségre gyakorolt hatása

az internetet használók személyiségbeli torzulásai

6. Fejezet: Az erőszakmentes kommunikáció

DIA 6.1.

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

Az erőszakmentes kommunikáció

- Felváltja a régi, rögzült kommunikációs szokásokat
- Új megvilágításba kerülnek a szándékaink és kapcsolataink
- Más szemmel látjuk magunkat és beszélgető partnerünket
- Meghallgatjuk önmagunk és a másik fél mélyebb igényeit
- Nem bírálunk, nem kritizálunk, tisztázzuk az érzéseinket

Minek a kiküszöbölésére törekszünk

Az erőszak fogalma

- Megjelenési forma szerint
 - módszertelen erőszak,
 - módszeres
- Társadalmi összefüggés szerint
 - társadalmi csoportok között
 - társadalmon belül
- Jogi következmények szerint:
 - büntethető
 - nem büntethető
- Az erőszak szintjei
 - Viselkedésbeli megnyilvánulásai

Hatása a környezetre és az egyénre, a gyermekvédelem közegére

DIA 6.2.

Változások Az Erőszakmentes kommunikáció által, az EMK lépései

Az erőszakmentes kommunikáció 4 lépése

- objektív megfigyelés
- érzelmeink kinyilvánítása
- szükségletek megfigyelése
- kérés (pozitív irányú, konkrét és megtehető)

Az erőszakmentes kommunikáció használata által
bekövetkező lehetséges változások
- környezet – egyén

DIA 6.3.

Egy valódi kapcsolat
– brainstorming a korábbi ismeretek
alapján

DIA 6.4.

Az erőszakmentes kommunikáció
technikájának gyakorlása, a
képességtár alkalmazása
- sajátélmény

A valódi kapcsolat szükségletei

A valódi kapcsolat szükségletei

- empátia
- a másakra való odafigyelés
- őszinte önkifejezés

Az erőszakmentes kommunikáció Gordon-i technikája

A meghallgatás négy formája

1. Passzív hallgatás (csend, odafordulás)
2. Megerősítő reagálások (verbális és nonverbális)
3. Beszélgetés indítók, ajtónyitó kérdések
4. Aktív hallgatás (újrafogalmazás, olvasni a sorok között, azt akarta mondani, hogy..., lehetséges, úgy érzi, hogy...)

Én – üzenetek

Te-közlés: megmondja a tutit, elmondja, milyennek kellene lennie, hogy kellene viselkednie. A felelősséget áthárítja a közlő személyre

Én-közlés: a közlőről szól, 3 részből áll:

1. Ítélet nélküli tényközlés. (Közli a másikkal, mi az a konkrét viselkedés, ami számára a probléma okozója lehet)
2. Közli ennek a közlőre tett kézzelfogható hatását
3. Közli az emiatt benne kialakult kellemetlen érzést

Az Én-közlés pozitívumai

- A közlő saját belső állapotáról szól, a felelősséget nem hárítja senkire
- A közlő megosztja az érzéseit a másik személlyel
- Nem minősít
- Nem bírál
- Nem kritizál
- Nem rombolja a kapcsolatot
- Empátiát ébreszt a hallgatóban, ezáltal változásra sarkall

DIA 6.5.

Az erőszakmentes kommunikáció kiváltotta változások

- konfliktushelyzetek békés párbeszéddé alakítása
- környezet, egyén feszültség szintjének csökkenése
- energia megtakarítás
- a jó kapcsolat
- elfogadó környezet
- nyerő – nyerő helyzet
- magabiztosság
- gazdagodó személyiség

DIA 6.7.

Maslow-féle szükséglet- piramis

„Én oké vagyok, és jól vagyok a közösségben” érzés

Pozitív hatásai a fenti állapotnak

- egyénre
- környezetére

Maslow szükséglet-
piramis



A környezet hatása a gyermek fejlődésére

A pozitív és negatív vélemény, környezet hatása a gyermek fejlődésére.



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

EFOP-3.8.2-16-2016-00001
SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE
KIEMELT PROJEKT

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

NEGYEDIK KÉPZÉSI NAP

DIA 7. 1

A segítő beszélgetés

Személyközi kommunikáció - Személyközpontú pszichológia

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

A személyközpontú pszichológia

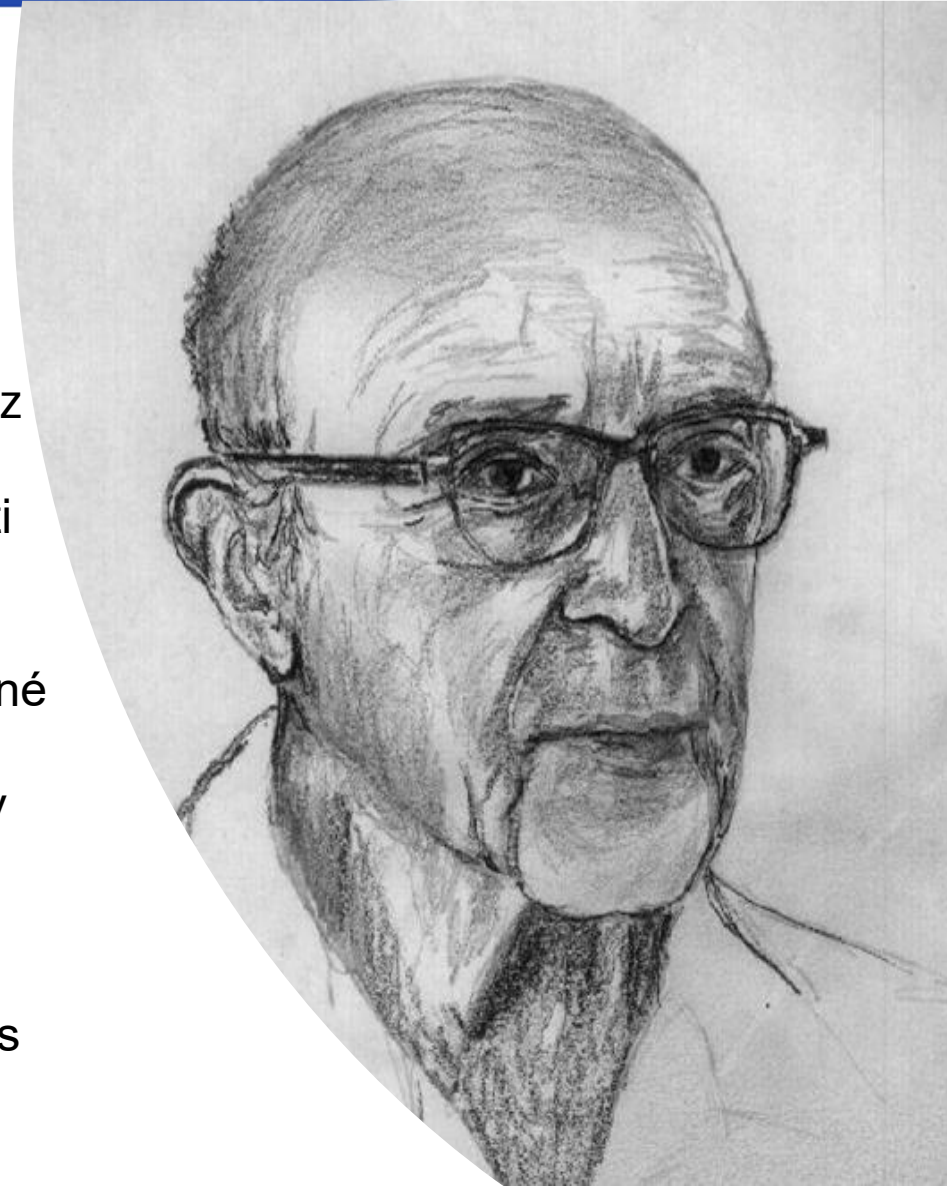
Carl Rogers, a személyközpontú pszichológia „atyja”, 1902-ben született az Egyesült Államokban.

Rogers személyiségelméletében központi szerepet tulajdonít az énképnek

A személyiség másik összetevője az én-ideál, ez az, akinek az ember látni szeretné önmagát

A harmonikus személyiség feltétele, hogy az énkép és az én-ideál minél közelebb legyenek

Az ember veleszületetten vágyik a személyes fejlődésre, az éretté válásra és a pozitív változásra.



A segítő beszélgetés fogalma, feladata, célja Rogers szerint

A segítő beszélgetés során a segítő segíti a kliensét a személyiségében eleve meglévő fejlődési képességek feltárásában, felerősítésében, illetve az erősségei kibontakoztatásával szemben álló akadályok elhárításában.

A segítő feladata, hogy

- a kliens növekedését, fejlődését, érettebbé válását elősegítse, úgy, hogy
- a kliens belső, rejtett értékei a felszínre jöhessenek, kibontakozhassanak, tudatosuljanak, jobban kifejeződhessenek, vagy jobban funkcionálhassanak.

Célja

- az emberi értékek megtalálása,
- a belső erőforrások feltárása,
- a személy én- fogalmát és én-fejlődését helyezi előtérbe

A segítő beszélgetés módszertana

- 1) Non direktivitás
- 2) Feltétel nélküli elfogadás
- 3) Érzelmi tükrözés
- 4) Nyitott kérdések
- 5) Önreflexiók támogatása

A Gordon modell

Carl Rogers tanítványa és kollégája

Thomas Gordon (1918-2002) kaliforniai pszichológus

az 1960-as években írt műveiben felismerte a kommunikáció és az erőszakmentes konfliktusmegoldás jelentőségét az emberi kapcsolatokban.



Gordon elképzelése szerint

- a felnőtt-gyermek kapcsolat alapvetően demokratikus,
- egy dologban azonban a felnőtté az irányító szerep: megfelelő kommunikációs technikák birtokában neki kell lépéseket tennie az egyenrangú partneri viszony, a nyílt kommunikáció kialakítása érdekében.

Gordon szisztematikusan sorra veszi azokat a közléstípusokat, amelyek segítik, és azokat, amelyek gátolják a problémák feltárását.

A közléssorompók Gordon szerint

1. Parancsolás, utasítás
2. Figyelmeztetés, fenyegetés
3. Prédikálás, moralizálás
4. Tanács, megoldási javaslatok
5. Logikai érvelés, kioktatás
6. Ítéltetés, kritizálás, hibáztatás
7. Dicséret, egyetértés
8. Szidás, kifigurázás, megbélyegzés
9. Értelmezés, elemzés, diagnosztizálás
10. Vigasztalás, nyugtatás, együttérzés
11. Vallatás, kikérdezés, faggatózás
12. Elterelés, humorizálás, visszavonulás

A hatékony kommunikáció eszközei

Olyan közlések célravezetőek

- amelyek feltárják a szülő (felnőtt, nevelő stb.) és a partner (gyerek, kliens stb) valós érzéseit,
- nem mérgezik a viszonyt,
- és nem tartalmaznak negatív értékelést a partnerről

Gordon az ilyen közléseket **énközléseknek** nevezi.

A teljes énközlés három elemet tartalmaz

1. a bennünket zavaró viselkedés pontos megnevezését,
2. ennek következményeit ránk nézve
3. és azt az érzést, amelyet ez belőlünk kivált

Eszközök:

- Önreflexió
- Értő figyelem

Kommunikációs serkentők - Gordon alapján

1. Passzív hallgatás, csend
2. Megerősítő reakciók (bólogatás, hűmmögés)
3. "Ajtónyitogatás", beszédindítás ("hallgatom, figyelek")
4. **Aktív hallgatás (más szóval értő figyelem)**
5. Visszacsatolás (ismétlés, újrafogalmazás, összefoglalás, sűrítés, egyes elemek kiemelése, a Közölt gondolatokhoz társuló érzelem megfogalmazása)
6. Tisztázó kérdések (melyek a helyzet jobb megismerésére irányulnak)
7. Nyitott kérdések (amelyek nem egyszavas: „igen”, „nem” választ igényelnek)
8. Képek és szimbólumok
9. Énfeltárulkozás „**énüzenet**” (a tanácsadó személyes tapasztalatokat oszt meg a klienssel)

KOMMUNIKÁCIÓ (SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ)

Az aktív hallgatás típusai (Szócs Edit - Veres Tímea nyomán)

Típus	Alapgondolat	Cél	Példa
Figyelem	Non verbális üzenetek használata (tekintet, arckifejezés) a figyelem kifejezése érdekében	A beszélő vagy üzenete iránti figyelem kifejezése	Bólogatás, a beszélő fele fordulás
Semleges	Semleges szavak használata, amelyek nem fejeznek ki sem tetszést sem nem tetszést	A beszélő bátorítása, anélkül, hogy közbe szólnánk.	Értem, Érdekes, Aha
Ismétlés	A beszélő kijelentő mondatának teljes vagy részleges megismétlése	Annak a bizonyítéka, hogy a hallgató nagyon figyel. Segíti a hallgatót is, hogy ne veszítse el a beszélgetés fonalát.	A közlő által mondott bármely mondat visszaidézése.
Összefoglalás	Az elhangzott gondolatok és érzések mintegy következtetésképpen összefoglalása	További beszélgetések folytatásának ellenőrző pontja.	Ha jól értettem akkor, ...? Szóval, ezek azok
Parafrázis	Egyfajta válaszadás a beszélő által elmonodottakra, illetve a kifejtett véleményére	Annak a kifejezése, hogy megértetted mit mondott és mit érzett.	Akkor úgy értsem, hogy mindent megoldóttál ...
Kérdések	Kinek? Mit? Mikor? Kihez? Milyen?	Kiegészítő információkat tudsz begyűjteni.	Milyen problémával találokoztál? Stb.

Én-üzenet a te-üzenet helyett

Én típusú üzenet: (Thomas Gordon)

- Egyes szám első személyben megfogalmazott üzenet.
- Az Én-üzenet mindig rólam szól.
- Nem utasít, nem kér számon, nem hibáztat. Öszinte, de nem agresszív.
- Nem mondjuk meg vele, hogy a másiknak mit kell tennie, lehetőséget adunk arra, hogy maga találja meg a jó megoldást.
- Nem a múltbeli eseményekre vonatkozik, hanem a jelen helyzetre.

TE-üzenet:

- letámadjuk a másikat, rátesszük az összes felelősséget
- egy Te-üzenetre vagy viszonttámadással, vagy heves védekezéssel lehet reagálni

A motivációs interjú

A motivációs interjú fogalma William R. Miller és Stephen Rollnick nevéhez fűződik

- A motivációs interjú egy **személyközpontú tanácsadói stílus, amivel kivédhető az ambivalencia problémája.**
- A beszélgetés során a kliens van a vezetői ülésben, és szabadon hozhat döntéseket a céljainak, értékeinek és életmódjának megfelelően.
- A motivációs interjú során a szakember támogatja a kliens autonómiáját, és segíti, hogy reflektáljon a saját motivációjára a változással kapcsolatban.

A motivációs interjú fő jellemzői

- **PARTNERSÉG:** a szakember fő szerepe a kliens támogatása, hisz ő tudhatja legjobban, mi válhat be neki.
- **ELFOGADÁS:** a szakember nem ítélkezik, hanem empátiát tanúsít, és a jó dolgok megerősítésével támogatja a klienst.
- **EGYÜTTÉRZÉS:** a szakember őszinte együttérzést fejez ki, és teljes mértékben a kliens javát keresi.
- **FELIDÉZÉS:** a szakember a kliens nyelvezetét használva megismétli és átfogalmazza a pozitív kijelentéseket.

A motivációs interjú 4 fő szakasza

- **BEVONÓDÁS:** a kapcsolatépítés első fázisa. A szakember megpróbálja minél jobban megérteni a kliens helyzetét.
- **FÓKUSZÁLÁS:** összpontosítás a viselkedésváltozás konkrétumaira.
- **ELŐIDÉZÉS:** annak előmozdítása, hogy a kliens elmondja, miért szeretne változtatni. Fő eszköze az úgynevezett „change talk”, ami a viselkedésváltozásra utaló kijelentéseket jelenti. Pl.: „Minden délután fáradt vagyok, de nem akarok energiatalokon élni.”
- **TERVEZÉS:** célok meghatározása és konkrét cselekvési terv megfogalmazása.

A visszajelzés fogalma

A visszajelzés egy személy vagy csoport magatartásáról, hozzáállásáról, vagy azok eredményéről folytatott **kommunikáció**.

- A visszajelzés lehet pozitív vagy negatív.
- A cél az építő jellegű visszajelzés nyújtása, valamint az, hogy a visszajelzés fogadása is építő jelleggel történjék.
- A megfelelően biztosított visszajelzés azért hasznos, mert segít megérteni, hogyan hat másokra magatartásunk és kommunikációnk.
- Így lehetőséget biztosít önmagunk és a másik fél fejlesztésére.

Visszacsatolás hatásossá tétele

Visszajelzés

- Konkrét
- Leíró
- Ügyekkel kapcsolatban kemény
- Világos
- Jelenből indulva a jövőre orientál
- Megoldás kereső

Kritika

- Általános
- Kiértékelő
- Emberekkel kapcsolatban kemény
- Zavaros
- Múltra orientált
- Hibáztatni akaró
- Védekezést vált ki

Visszajelzés adása

- A megfelelő időben és helyen adjon visszajelzést. Ismerje fel, mikor van szükség visszajelzésre, és ne adjon negatív visszajelzést mások előtt.
- A személyiség és a hozzáállás helyett a cselekedetekre és a magatartásra fókuszáljon.
- A magatartás az ember beszéde és tettei. Ha ezekre összpontosít, csökkenti a csapattag védekező hozzáállását, és motiválja, hogy részt vegyen a probléma megoldásában.
- Csak olyasmikről adjon visszajelzést, amiben biztos. Mondjon hozzá adatot.
- Ne túlozzon, ne ítélkezzen! Vállaljon felelősséget az adott visszajelzésért. Én-állításokat használjon: Én azt érzem/látom/hallom/gondolom...
- Adjon lehetőséget a reagálásra. Kérdezze meg, mit gondol a másik a saját teljesítményéről vagy magatartásáról.
- Tegyen javaslatokat a fejlesztésre, vagy kérdezze meg a személyt, szerintem hogyan kezelhette volna/kezelheti a jövőben másképp a helyzetet.

Visszajelzés fogadása

- Hallgassa figyelmesen a visszajelzést anélkül, hogy azonnal megvédené magát vagy kifejtené saját nézőpontját. Értékes információt veszíthet, ha nem figyel oda nyitottan, félelem és ellenállás nélkül, alaposan.
- Ha a visszajelzés pozitív, ne utasítsa el és ne tagadja meg anélkül, hogy elgondolkodna rajta. Ha a visszajelzés negatív, próbálja meg kiértékelni, mielőtt elfogadná vagy elutasítaná.
- Tisztázza a visszajelzést, hogy megértse a jelentését.
- Ismerje el az igazságot vagy legalább azt, hogy más így vélekedik.
- Ha szükséges, kérjen időt arra, hogy végiggondolja a kapott visszajelzést.

Összegzés

Segítő beszélgetés a gyermekvédelemben

A segítő beszélgetés

- *Nem* tanácsadás
- *Nem* a saját vélemény elmondása
- *Nem* tartalmaz kritikát

Hanem abban segít, hogy a gyermek megtalálja a saját legjobb megoldását.

Eszközei

A kommunikációs gátak feloldása

Az aktív hallgatás vállalása

- a probléma visszatükrözése
- egyben visszajelzés a gyermeknek
- az érzelmi és tartalmi információk újrarendezett visszaadásával

Miért segít?

- A gyermek azt éli meg, hogy elfogadják őt
- A gyermek azt érzi, hogy megértették
- Nyitottá teszi a gyermeket, hogy beszéljen a problémáiról
- Meghagyja a gyermeknek, hogy maga találja meg a megoldást a problémájára
- Nem veszélyezteti az önértékelést, és pozitívan hat a kapcsolatra

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE