Második képzési nap

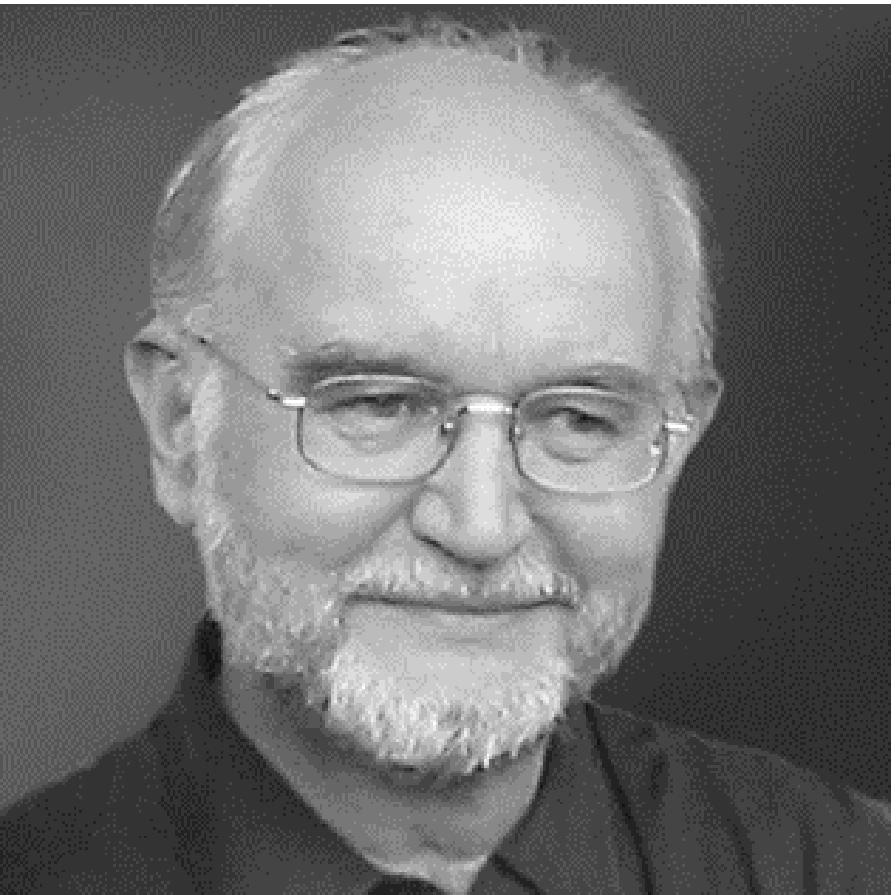
3. Fejezet: Konfliktus és konfliktuskezelés

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 összeegyeztethetetlenségek 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 hátterében 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, tudatosul 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 megszűntetését is szorgalmazzák, ha a konfliktusos helyzet nem az ő érdekeiknek megfelelően oldódik meg.

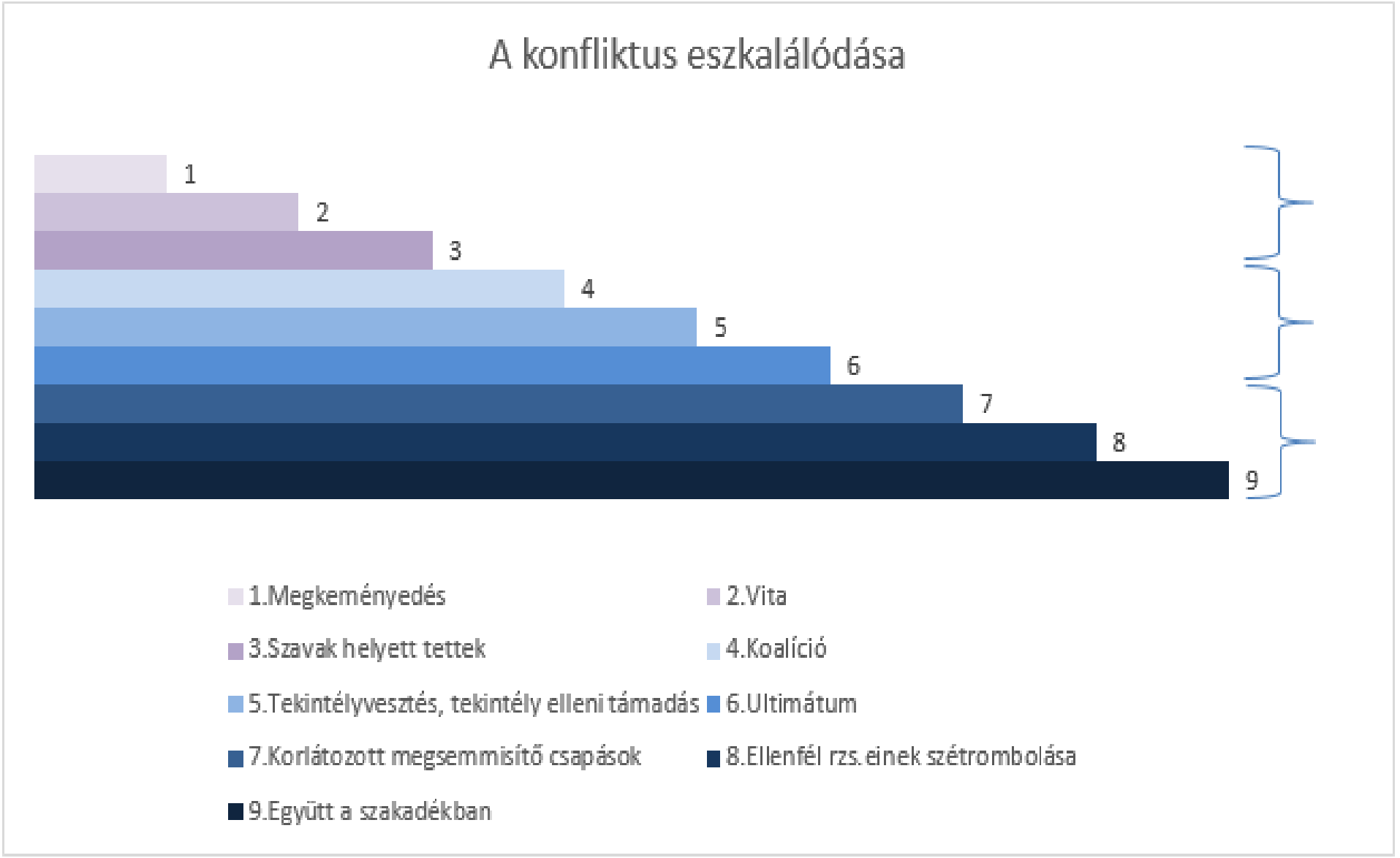
Konfliktus és agresszió

- 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

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 öltsön.
  - 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 másiknak, 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 feszes
- mozdulatok: szaggatottak és türelmetlenek
- arckifejezése szigorú
- intenzív szemkontaktus tart

Verbális jelei:

- Te-üzenetek alkalmazása
- parancs
- követelés
- vádlás 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
- Alárendelődő viselkedés: félénkség 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 visszafogottak és bizonytalanok
- babrál
- testtartás: összeroskadt
- mozdulatok: lábak és karok összefonva
- arckifejezése mentegetőző, esedező
- szemkontaktust nehezen tart, szemét lesüti

Verbális jelei:

- motyogó kifejezésmód
- 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 akaratát 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 manipulatívan?

- 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: bűntudatkeltés, hibáztatás, megalázás
- Beszédstílusa 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

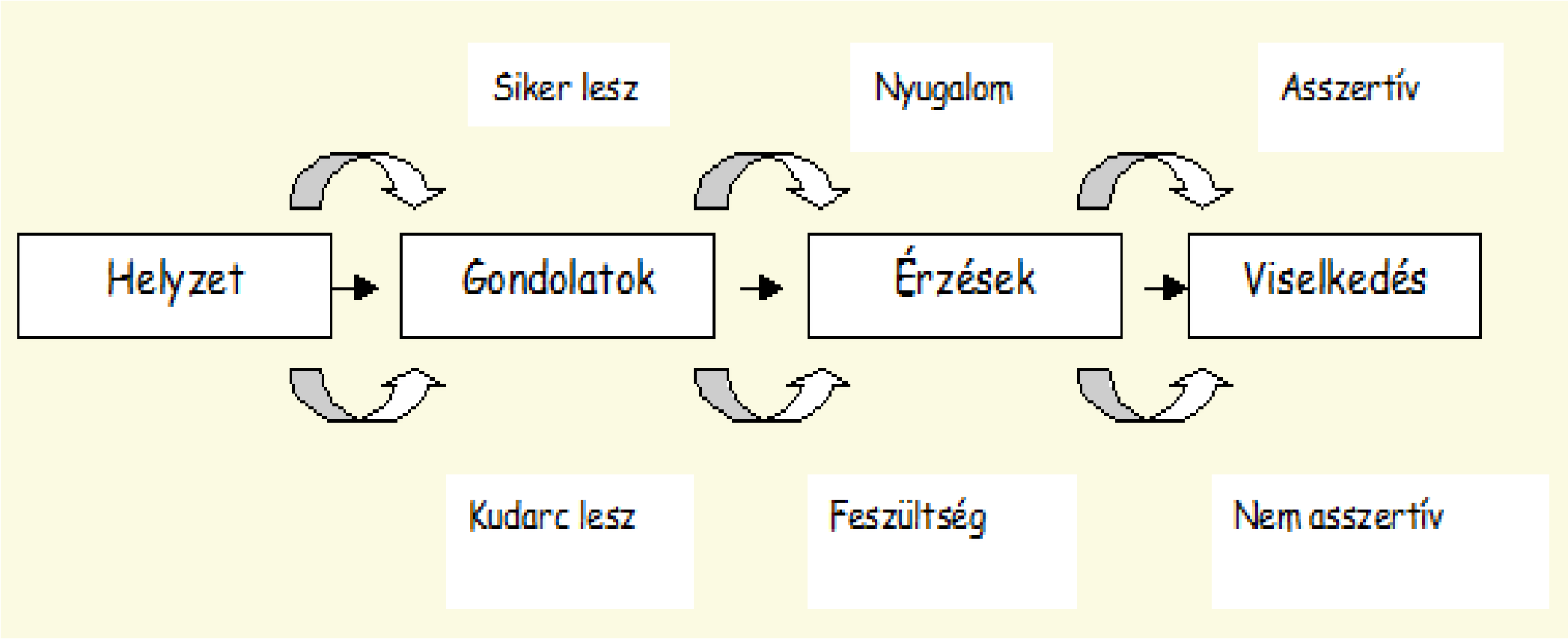
- Középút a behódoló és a fenyegető attitűd között
- Igényeit meg tudja fogalmazni
- Képes érzései és véleménye kifejezésére
- Magabiztos azzal kapcsolatosan, hogy senki nem kényszeríti akaratán kívül semmire
- Úgy áll ki saját érdekei mellett, hogy közben másokat sem sért meg (Bishop, 2008)
- Az asszertív 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 irigyek 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* (ítélettől mentesen megállapítja, milyen viselkedésről van szó), *én úgy érzem* (saját érzelmeit nyilvánítja ki), *mivel* (a saját életére gyakorolt hatást teszi egyértelművé).”

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 es 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, es 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 érdekhasonlóságok és különbségek egyeztetése a másik egyetértésével.
- Problémamegoldó stratégiák alkalmazása.

(Perczel Forintos, 2010)

A képzési nap zárása

„Ma azt tanultam…”.

Köszönöm a figyelmet!