Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

KOMMUNIKÁCIÓS TRÉNING AZ ESÉLYEGYENLŐSÉG JEGYÉBEN

FÓKUSZBAN A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és
VEKOP-7.5.1-16-2016-00001
kiemelt projektek
Cím: 1071 Budapest, Peterdy u. 15.
E-mail: efop382@nszi.hu
E-mail: vekop751@nszi.hu

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

A segítő kapcsolat kommunikációja

Az érett segítő kapcsolatban **tárgyszerű** és **személyes** a kommunikáció.

Alapja:

- **elfogadás**
- **empátia**
- **őszinteség**
- **kongruencia** (hitelesség, megfelelés)

Ezek szükségesek ahhoz, hogy a változáshoz megfelelő, facilitáló pszichikus környezet valósuljon meg.

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

- **feltétel nélküli elfogadás**: őszinte odafordulás, megbecsülés

  A segítő elfogadja a segített személyt annak mindenféle, akár negatív érzéseivel együtt.

- **empátia:** a segített ember érzelmi világának a megértése

  A segítő érzékeli a segített által átélt érzéseket és azok személyes jelentését.

- **őszinteség**

- **kongruencia** (hitelesség, megfelelés): a segítő önmagát adja, nyíltan megéli és kifejezi aktuális érzéseit, így lesz egyezés aközött, amit éppen átél, és amit a segített fél felé mutat.

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az érett segítő kapcsolatban a segítő elégedetten, kiegyensúlyozottan vesz részt a folyamatban és a konfliktusok megoldásában.

A segítő kapcsolat egyfajta paradox helyzet:

1) asszimmetrikus, mivel a segítő személyes felelősséget vállal és akár döntéseket is hoz
2) szimmetrikus, hiszen nyilvánvalóvá teszi az egyenrangúságot és hozzájárul ahhoz, hogy a segített személy képes legyen felelősséget vállalni önmagáért

A hatékony segítségnyújtás alapja **a mások meghallgatására való képesség**, és a **perspektívafelvétel** képessége.

A segítő kapcsolatot az **optimális kommunikációra való törekvés** jellemzi.

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az asszertív kommunikáció és viselkedés

Asszertivitás:

az egyénnek az az önérvényesítési, önmegvalósítási képessége, melyet részben az **önértéktudaton és önelfogadáson alapuló közlés**, részben pedig a **mások iránt megnyilvánuló, morálisan elfogadható szociális viselkedési formák** összessége határoz meg

Az asszertivitás egyfelől attitűd, másfelől konkrét cselekvési módozat.

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Asszertív attitűd:

- önelfogadás és mások elfogadása
- reális önértékelés
- mások érdekeinek és szükségleteinek figyelembe vétele
- mások és önmagunk tisztelete

Asszertív cselekvési módozat a viselkedésben és a kommunikációban:

- felelősségvállalás,
- a saját érdekek és szükségletek hatékony közvetítése
- célirányosság és következetes kitartás

Az asszertivitás tehát olyan kommunikációs módszer, amely ötvözi az önérvényesítést és a mások érdekeinek figyelembe vételét, ezáltal elősegíti az erőszakmentes kommunikációt és hosszú távon a szociális hatékonyságot.

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az asszertív viselkedés

hátterében az a meggyőződés áll, hogy az ember születésétől fogva bizonyos **jogokkal** rendelkezik, és ezek a jogok mindenkit megilletnek, nemtől, kortól, társadalmi pozíciótól függetlenül

A jogok alapján meghatározhatók az **asszertív viselkedés szabályai**.

Az asszertív kommunikáció - különösen konfliktusok esetében - a nyertes-nyertes (win-win) pozíciók elérésére törekszik.

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az asszertív és non-asszertív viselkedési formák

- asszertív
- agresszív
- passzív
- manipulatív

A fogalmi meghatározás minden típusnál kiegészül verbális és nonverbális kommunikációs jellemzőkkel.

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Szociális kompetenciák

- ✓ öröklött és tanult elemek
- ✓ jelzik a személy attitűdjeit, készségeit, képességeit, melyek hozzájárulnak a harmonikus életvezetéshez és meghatározzák az egyén közösségi beilleszkedését

Szociális és viselkedési problémák:

- gyakoriak a kötődési problémák
- nehézkesek a másik ember irányában történő érzelmi odafordulások
- nem ismertek az együttműködés formái
- hiányzik a tolerancia és az empátia az emberi kapcsolatokból

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

A közvetlen emberi kommunikáció **verbális és nonverbális** csatorna közvetítésével valósul meg.

A nem verbális kommunikáció esetén kevesebb a tudatos kontroll, mint szóbeli közléseink esetén, ezért ez a csatorna az üzenetek gyorsabb küldését és fogadását teszi lehetővé, ezen kívül az érzelmek hatékonyabb kommunikációját biztosítja.

Verbális és nonverbális közléseink jórészt összhangban vannak egymással, ugyanakkor olykor az is megfigyelhető, hogy verbális és nem verbális kommunikációnk ellentétesen működik.

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az erőszakmentes kommunikáció

Az erőszakmentes vagy együttműködő kommunikáció (EMK) módszerét Dr. Marshall B. Rosenberg (1934-2015) amerikai klinikai pszichológus fejlesztette ki.

Olyan nyelvi és kommunikációs módszerek összessége, amelynek célja, hogy az emberek nagyobb együttérzéssel és világosabban, kevesebb félreértéssel tudjanak kommunikálni egymással, és lehetőség szerint nyertes-nyertes viszonyt hozzanak létre.

A módszer **lényege, hogy segítse a sikeres információcserét**, a konfliktusok és különbségek békés rendezése érdekében.

A módszer két fókusza az empátia és az **őszinte önkifejezés**.

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az EMK 4 fő alkotóelemet / lépést tartalmaz:

- **megfigyelés**
- **érzés**
- **szükséglet**
- **kérés**

1) Először megfigyeljük az aktuális helyzetet: Mi történik éppen? Mit tesz vagy mond a másik?
2) Majd azonosítjuk saját érzéseinket az aktuális helyzettel kapcsolatban.
3) Ezt követően arra a kérdésre keressük a választ: Milyen saját szükségletem, vágyam váltotta ki az érzéseimet?
4) Végezetül megfogalmazzuk, hogy: Mire van szükségünk a másik embertől, hogy teljesüljön a szükségletünk?

8. ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az EMK módszernek

- fontos gondolata, hogy nemcsak a másikkal, hanem önmagunkkal is empatikusak lehetünk,
- lényeges aspektusa, hogy **alkalmazásának nem feltétele, hogy a kommunikációs partner is tudjon és / vagy akarjon erőszakmentesen kommunikálni.**

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

