Negyedik képzési nap

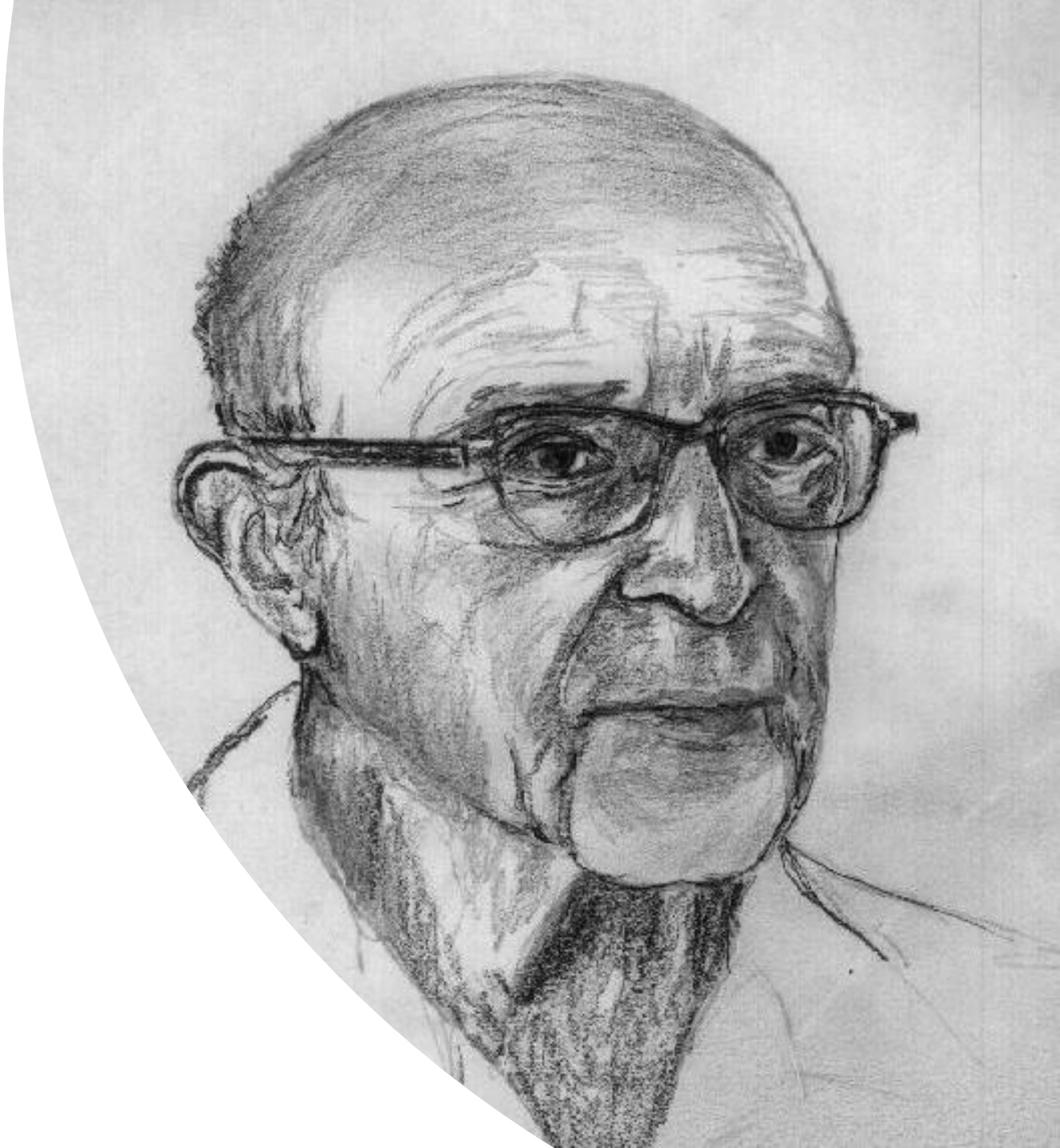
DIA 7. 1

A segítő beszélgetés

Személyközi kommunikáció - Személyközpontú pszichológia

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 érettté 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. Ítélkezés, 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, hümmögés)
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)

Az aktív hallgatás típusai
(Szőcs 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 ellenörző pontja.	Ha jól értettem akkor, ...? Szóval, ezek azok ....
Parafrazálás	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 találkoztál? 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. Őszinte, 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 energiaitalokon 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, szerinte 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