Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

GYÓGYPEDAGÓGIAI ALAPISMERETEK

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

Kommunikációs technikák ismertetése

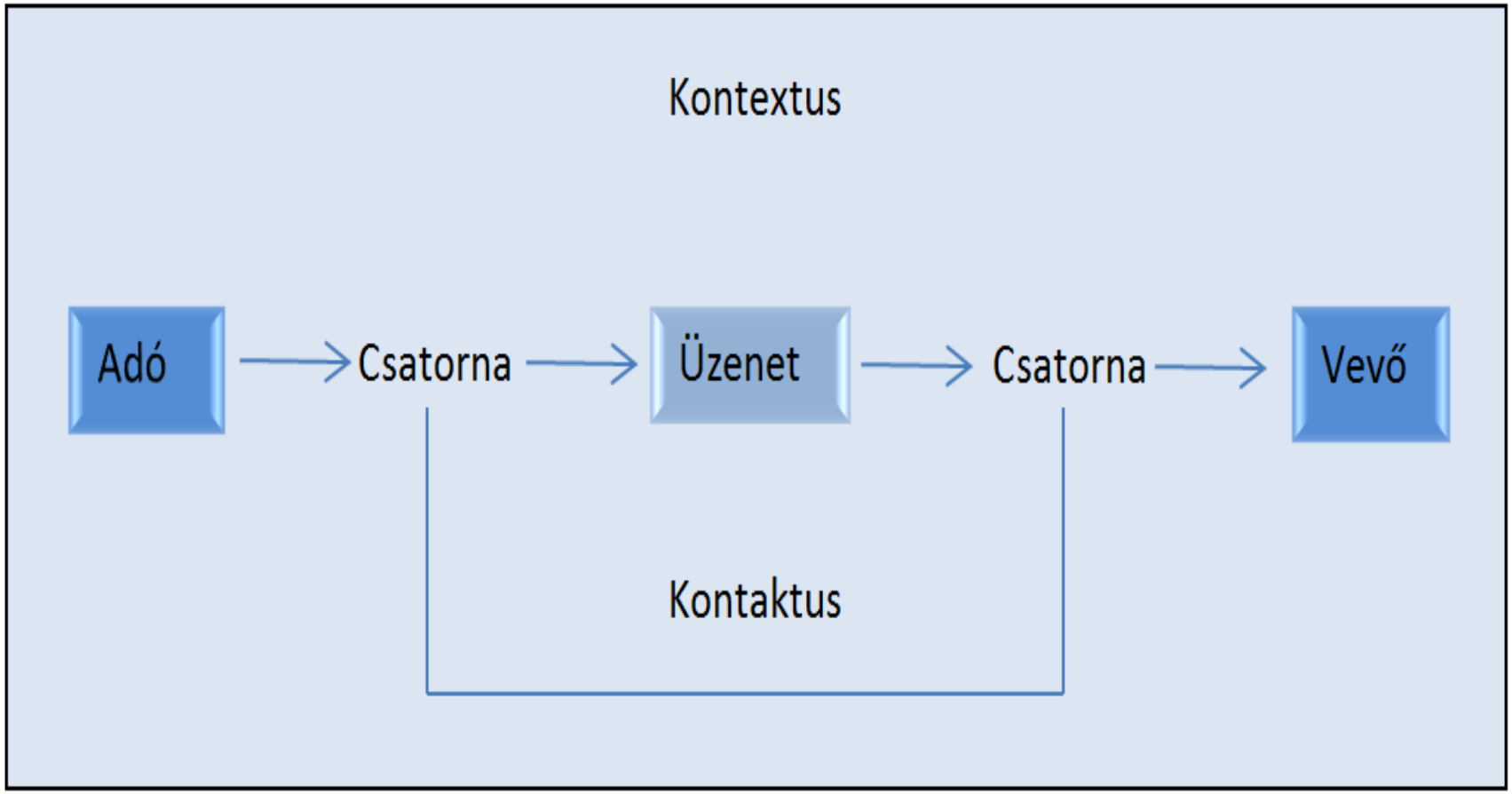


A KOMMUNIKÁCIÓ FOGALMA

- **Röviden: A kommunikáció információk, ismeretek, érzelmek átadása, cseréje, valamilyen eszköz illetve jelrendszer segítségével.**
- Az emberi kommunikáció: az egymással kapcsolatban álló felek valamilyen jelrendszer segítségével kapcsolatba kerülnek, információkat adnak át, hatnak egymásra. (Gombocz, 1999)
- Jelrendszer: beszéd, írás, jelnyelv, képek, jelzések, stb.
- A kommunikáció folyamatának alkalmazására a kommunikációs modell szolgál

A KOMUNIKÁCIÓ MODELLJE

Jakobson kommunikációs modellje



A KOMMUNIKÁCIÓ ELEMEINEK ÉRTELMEZÉSE

Folyamat elemei	Meghatározások
Feladó	Aki az üzenetet küldi, akinek információja van, amit megkíván osztani
Vevő	Az a fél akinek az üzenetet szánják, aki az üzenetet fogadja
Üzenet	Az az információ, amelyet a feladó megkíván osztani
Csatorna	Az a közeg, amelyen keresztül az információ eljut a feladótól a vevőig: pl. levegő, internet stb.
Zaj	Az a tényező, amely az üzenet eljutását zavarja: pl. vonalhiba, hangos háttérzaj stb.

A KOMMUNIKÁCIÓ ELEMEINEK ÉRTELMEZÉSE II.

Folyamat elemei	Meghatározások
A kontextus	Azt a valóságot jelenti, amely körül fogja a kommunikáló feleket, és megteremti számukra azt a közös nyelvi környezetet, amely növeli annak az esélyét, hogy a kommunikáló felek megértsék egymást.
Visszacsatolás	A kommunikációs folyamat lényeges eleme a amikor az üzenet befogadója a dekódolást követően válaszol

A KOMMUNIKÁCIÓ SZEREPE

- A kommunikáció a humán létezés velejárója, **nem lehet nem kommunikálni.**
- Akaratlanul, folyamatosan kommunikálunk a környezetünkkel, hatunk rá és az visszahat ránk.
- A kommunikáció alapvető emberi jog,
- Mindenki számára biztosítani kell a megértés, információ-, érzelem- és szándékközlés oda-vissza folyamatát.



A KOMMUNIKÁCIÓ FUNKCIÓI I.

Információs funkció

Újabb információkhoz juthatunk, a meglévőket pontosíthatjuk.

Pl.: tananyagok olvasása, Híradó megtekintése

Ellenőrzési funkció

Visszajelzések bizonyos tevékenységek meglétéről.

Pl.: vezető jelentést kér a beosztottól

A KOMMUNIKÁCIÓ FUNKCIÓI II.

Érzelmi funkció

A kommunikáció segítségével tudjuk kifejezni érzéseinket, érzelmeinket

Pl.: szomorúság, öröm, boldogság

Motivációs funkció

A motiváció minden egyes formáját kommunikációval tudjuk közvetíteni

Pl.: utasítás kiadása, jutalmazás

A KOMMUNIKÁCIÓBAN ALKALMAZOTT JELRENDSZEREK

verbális

nonverbális

Kommunikáció jelrendszerei

A természetes emberi nyelv jelrendszerét használja

Nyelven kívüli jelrendszer- nem szavakkal kommunikál (testbeszéd, mimika)

A VERBÁLIS ÉS A NONVERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A verbális kommunikáció alapja a nyelv, amely a legáltalánosabb, legtökéletesebb és legfontosabb kommunikációs eszközünk.

- A nyelvnek két formáját alkalmazunk: beszéd és az írás

A nonverbális kommunikációnak nagy szerepe van a közvetlen, az élőszóbeli kommunikációban

- Eszköztára: gesztusok, a tekintet, a mimika, a távolságtartás (kinezika), a testmozdulatok (proxémia) és a vokális csatorna, emblémák, (öltözködést, a hajviselet, a testdíszek, jelvények stb.) kronémika (a kommunikáció időfolyamatai).

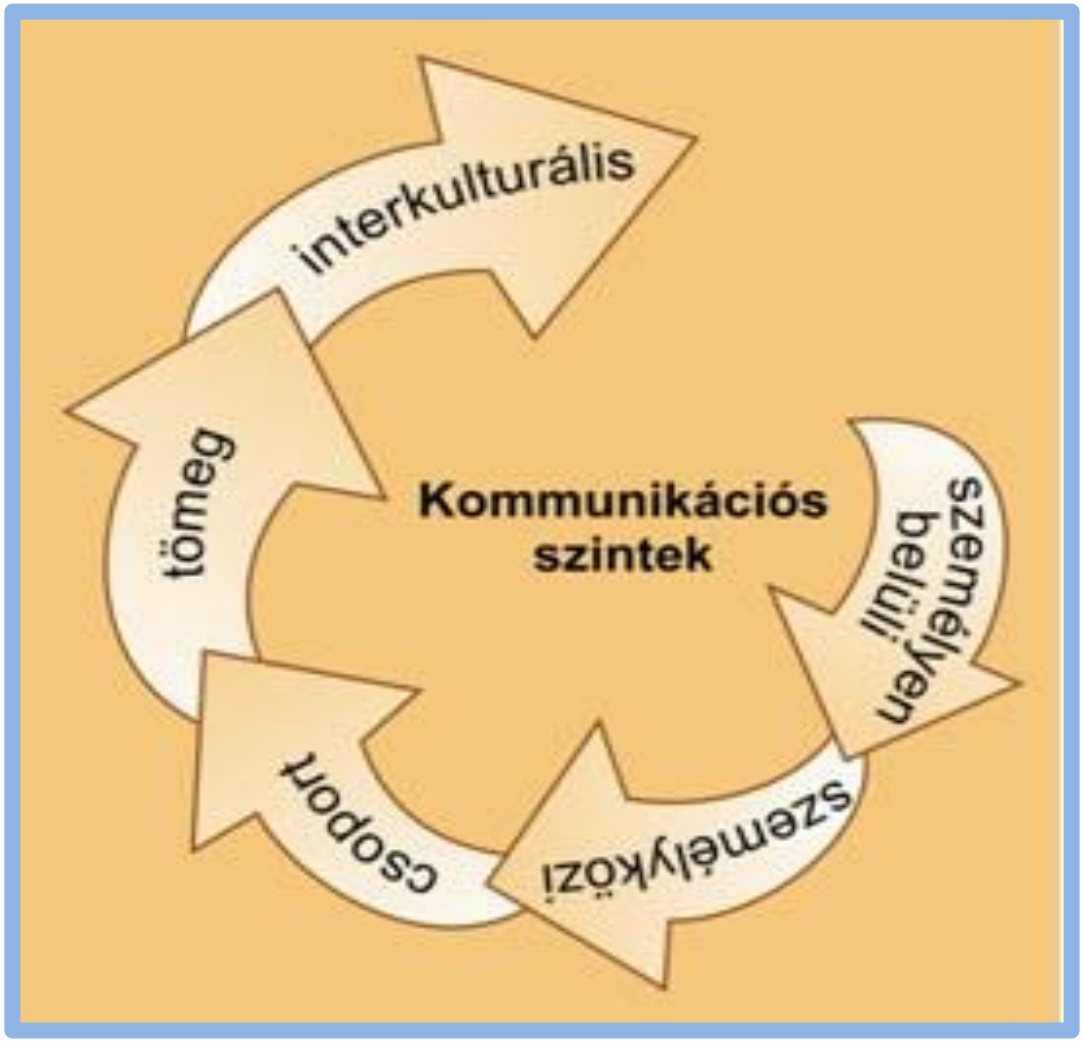
A KOMMUNIKÁCIÓ MEGVALÓSULÁSA

TELJES: ha értékelhető válasz is érkezik a küldő részéről

RÉSZLEGES: ha érzékelhető, hogy az üzenet célt ért, de arra a fogadó fél nem válaszol

EGYOLDALÚ: amikor az üzenet megérkezése nem egyértelmű

A KOMMUNIKÁCIÓS SZINTEK



A KOMMUNIKÁCIÓ FORMÁI

Az egyén kommunikációs céljait mindig a helyzethez alkalmazkodva, összetetten próbálja megvalósítani.

Személyközi helyzetekben használatos kommunikációs formák:

- **Verbális**- beszéd, nyelv
- **Nonverbális** - az összes, nem nyelvi természetű kommunikáció ide tartozik. (Metakommunikáció - a verbális kommunikációt erősítő személyközi kommunikációs jelek összessége, fajtái: tekintet, mimika, gesztus, testtartás, testmozgás, távolságtartás, érintés stb.)
- **Írásbeli kommunikáció**
- **Tömegkommunikáció** - egyidőben sok ember elérése, egyirányú kommunikáció

A HATÉKONY MUNKA ALAPJA A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ

- A hatékony kommunikáció



KOMMUNIKÁCIÓ A SZOCIÁLIS ELLÁTÁSBAN

A különféle ellátási és szolgáltatási formákat igénybe vevő **kliensek számos szempontból eltérő**ek: Pl.:

- életkor
- iskolázottság
- egészségi állapot
- fogyatékosság
- betegség



Ezek az életminőségük szempontjából is meghatározóak, **de befolyással bírnak a személyiségükre is.**

KOMMUNIKÁCIÓ A SZOCIÁLIS ELLÁTÁSBAN

A SZOCIÁLIS TERÜLETEN VÉGZETT MUNKA

Társadalmi jól-lét és fejlődés elősegítése

Kapcsolati - társas mezőben kialakuló problémák megoldása

Megvalósuláshoz szükséges:
MEGFELELŐ KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK ISMERETE

KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

A PÁRBESZÉD

Alapelve: a demokrácia és az együttműködés

- Közös érdekek
- Közös szándék
- Az emberek eltérő módon dolgozzák fel a valóságot és eltérő módon viselkednek. (nem biztos, ahogy én látom, én csinálom úgy a legjobb.)
- **Cél:** annak feltárása, megértése, hogy a másik miért úgy gondolkodik és cselekszik ahogy teszi azt. Másik gondolkodásának a megismerése.
- Az eltérőségből, majd egy olyan egység megtalálása, amely két vagy több ember kapcsolatát, együttműködését előrevisz



PÁRBESZÉD LEFOLYTATÁSÁNAK TECHNIKÁJA

- Egyenrangú partnernek tekintjük egymást
- Rövid közlés, nem agyonbeszélés
- A szó átadása (hogy látja, mi a véleménye? hogy gondolkodik erről? Stb.)
- Aktív hallgatás, értő figyelem.
- Kérdések. Mások iránti igazi érdeklődés.
- Megfellebbezhetetlen kijelentések elkerülése.
- A párbeszéd nyitott marad.



A PÁRBESZÉD NEHÉZSÉGEI ÉS EREDMÉNYE

NEHÉZSÉGEI:

- Önelemzésre késztet, esetleg meg kell változtatni a szempontjainkat.
- Be kell ismerni tévedésünket, változnunk kell.
- Saját hitünk átmeneti felfüggesztését kívánhatja.

EREDMÉNYEI:

- Szélesíti a látókörünket
- Teret nyit egy jobb megoldásnak
- Alapegyetértés jöhet létre
- Együttműködés elérése



A VITA

- Eltérő álláspontok, nézetek ütköztetése kettő vagy több ember között.
- A vitázók célja: a meggyőzés. A relatív igazság elfogadtatása.
- Zárt hozzáállást jelent, elszántak vagyunk az igazunkban
- Saját hitünk teljes kimutatása
- Feltűnő különbségeket keresünk
- Másik gyenge pontjait keressük
- A vita azt feltételezi, hogy egyetlen jó válasz van

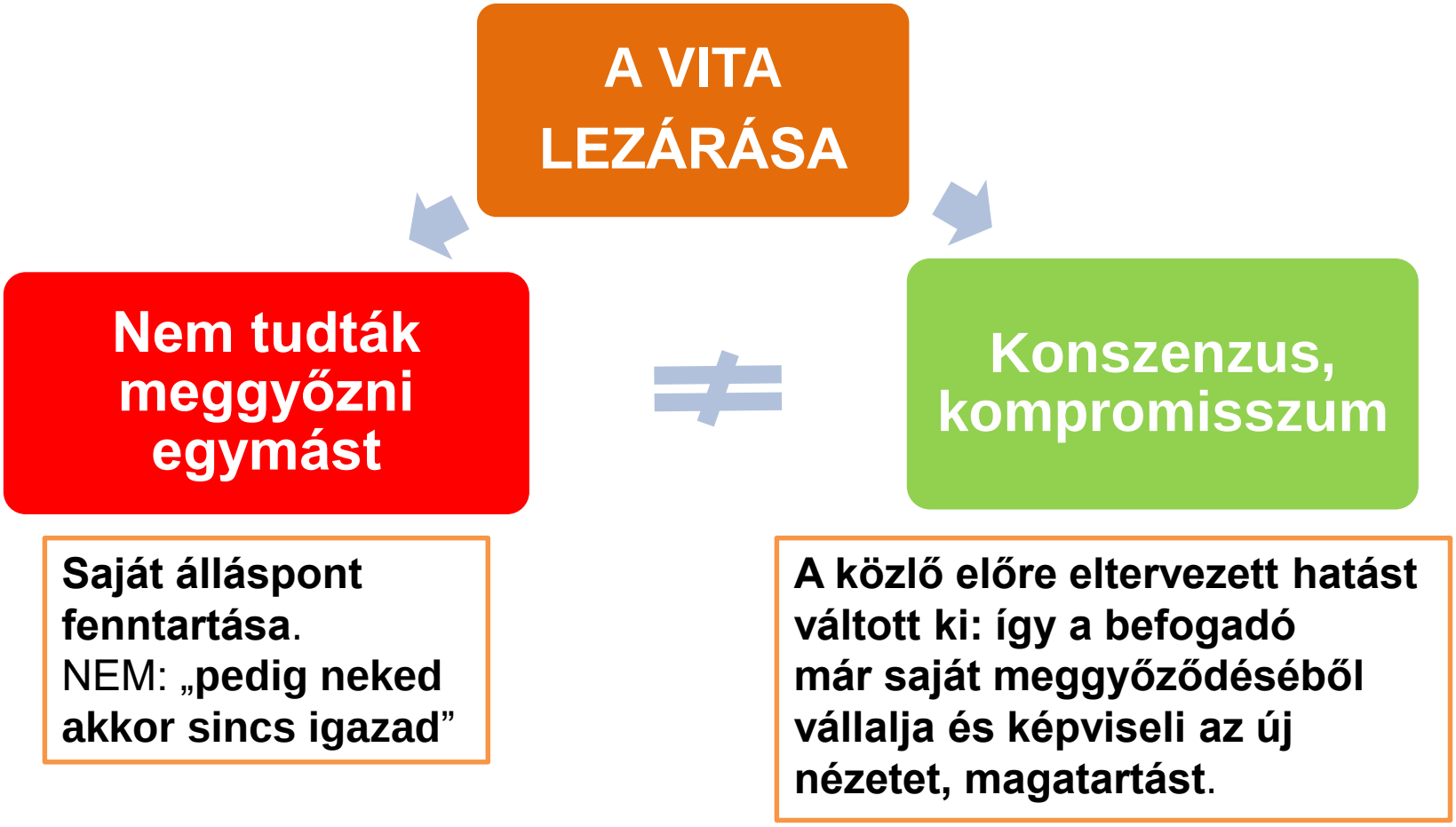


VITA LEFOLYTATÁSÁNAK SZABÁLYAI

- A vita tárgyának pontos tisztázása
- Tények és vélemények szétválasztása
- Magunk állításának igazolása (én üzenetek), Érvelés/cáfolás.
- Aktív hallgatás, értő figyelem
- Ne használjuk homályos vagy kétértelmű megfogalmazásokat.
- Időnként összegezzük az elhangzottakat
- Érzelmek kezelése
- Hajlam a meggyőzhetőségre



A VITA LEZÁRÁSA



A MEGGYŐZÉS FOLYAMATA

A meggyőzés egy információs folyamat eredményeként bekövetkező **attitűdformálás** ≠ „nem manipuláció”

Három fő tartalmi elem:



elvárás



adat



bizonyíték

ELVÁRÁS - ADAT - BIZONYÍTÉK



Elvárás: amelyet a meggyőző fél remél az üzenet **következményeként**



Adat: az elvárást alátámasztó **érvek** összesége

(hiteles, jól strukturált)



Bizonyíték: amely igazolja az **elvárás és az adatok közti kapcsolatot**

MEGGYŐZÉS FOLYAMATA

- A célszemély **figyelmének felkeltése** és megtartása(név)
- **Szükségleteinek ismerete** /ld. motiváció /
- **Kapcsolat** létesítése **a javaslat és a személy érdeklődése között**
- Specifikus **reakció kiváltása** (cselekvés)



A folyamat alatt figyelni kell:

- A kapcsolati sík fenntartására
- Az aktív hallgatás megvalósítására
- Kérdések megfogalmazása (az információk összegyűjtéséhez a közös gondolkodás irányításához

A NYARALÁS : GYŐZZÜK MEG GIZIT!

- A fogyatékos személyek lakóotthona 10 napos nyaralást tervez a lakókkal. Mivel, erről a hozzátartozókat is szeretnék tájékoztatni, így megbeszéltek egy összejövetelt, ahol ismertetik a kirándulás idejét, helyszínét, programját stb.
- Azonban Kati testvére (Gizi), - aki egyben a gondnoka is,- nem tartja helyesnek, hogy ilyen hosszú időre elutazzanak idegen helyre. Azt mondja, ő inkább haza viszi a testvérét addig, mert aggályai vannak azzal kapcsolatban, hogy ismertelen környezetbe kerül Kati. A gondozók tudják, hogy Kati nagyon várja már a nyaralást…



AZ ÉRVELÉS TECHNIKÁJA

- **Egyoldalú:** csak az előnyök hangsúlyozása
- **Kétoldalú:** előnyök és hátrányok együttes kezelése
- **Értelemre ható közlés** elsődlegessége (igaz – nem igaz,)
- **Érzelemre ható** (tetszik - nem tetszik, általában fontos, de az iskolázottság mértékében változó)
- **Változatosság a hangnemben,** a beszéd ütemében és a konkrét példákban.



AZ EGYÉN VÁLASZA A BEFOLYÁSOLÁSRA

- Belátja
- Elfogadja
- Ez alapján cselekszik
- Formálisan elfogadja, de másként cselekszik.
- Elutasítja



A KÉRDEZÉS

Kérdések célja: kíváncsiság, érdeklődés, biztonságérzet erősítése, a dolgok közötti összefüggések keresése azaz az értelem keresés.

- **Információ gyűjtés** (tartalomra + érzelmekre irányulók)
- **Tájékozódás**
- **Eligazodás**
- **Döntés**



A KÉRDEZÉS OKAI , KÉRDÉS KÉSZLETEK

- **Fontosnak tartjuk a választ.** (úgy kell kérdezni, hogy jó választ kapjunk + aktív hallgatás)
- **Fontosnak tartjuk a kérdést.** (kételkedés kifejezése, vitaindítás, pl. tanári kérdés célja a gondolkodtatás) Ne magyarázz, hanem kérdezz! (Szokrátész)
- **Fontos a kérdezés folyamata.** (kínos helyzet teremtése v. egy probléma szokásostól eltérő megoldásának keresése)

Kérdéskészletek:

- **Mi, hol, mikor, ki, hogyan, mennyi, miért, mi lenne ha…? (Melyik, lehetne, lenne, kellene)**
- Amennyiben alaposan körül akarunk járni valamit, ezekre a kérdésekre mind meg kell kapnunk a választ.



ALAPKÉRDÉSEK

ZÁRT



- Meghatározott választ kíván.
- (igen-nem, egyszavas válaszok)

NYITOTT



- Kifejtendő válasz. Mozgásteret biztosít. Életben tartja a beszélgetést.

KÖZVETETT



- Miért?
- „Kíváncsi lennék hogy,… „
- „Mondják csak…” kérdések vezetik be.

HOGYAN KÉRDEZZÜNK ?

- Fogalmazzunk egyszerűen!
- A kérdés legyen a helyzethez és a személyhez illő!
- A kérdezés módja tükrözze a szándékunkat!
- Teremtsünk szemkontaktust!
- Tudnunk kell mit kezdjünk a válasszal!



A kérdezésnél elkövetett hibák

- Meghallgatási hibák
- Nem érdekel a válasz.
- Félbeszakítjuk a választ.
- Másra figyelünk (pl.: pakolunk, számítógépezünk) - ezért megismételjük a kérdést, mert elkalandoztunk közben.
- Faképnél hagyjuk a válaszadót.

FOGYATÉKOS SZEMÉLYEKKEL VALÓ KOMMUNIKÁCIÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

Amire figyeljünk:

- Nézzen rá arra, akivel beszél.
- Ha bizonytalan, akkor kérdezze meg azt, akivel beszélni akar, hogy számára mi a kommunikáció legjobb módja.
- Akkor is a fogyatékossággal élő emberhez intézze szavait a vele való beszélgetés közben, ha van vele kísérő.
- Ha tudja a nevét, szólítsa őt a nevén.
- Ajánlja fel segítségét, ha szükségesnek tűnik, de ne feltételezze automatikusan, hogy egy fogyatékossággal élő embernek szüksége van a segítségére, vagy, hogy a segítségét el fogja fogadni.
- Várja meg a beleegyező választ, és a pontos kérést, mielőtt cselekszik.
- Tisztelje a másik ember kérését.
- Finom meggyőzés, ne manipuláljunk!



KOMMUNIKÁCIÓ ÉRTELMI FOGYATÉKOS SZEMÉLYEKKEL

- Az értelmi fogyatékos emberek képességei nagyon különbözőek, tehát inkább mindig az adott személy szükségleteire reagáljon ahelyett, hogy feltételezéseket állít fel a képességeiről.
- Közvetlenül a fogyatékos személyhez intézze szavait, ne a kísérőjéhez.
- Legyen türelmes.
- Az instrukciókat mindig egyértelműen és tömören fogalmazza meg, de ne legyen leereszkedő minden ember tiszteletet érdemel.
- Ne legyen frusztrált, ha ismételnie kell önmagát.



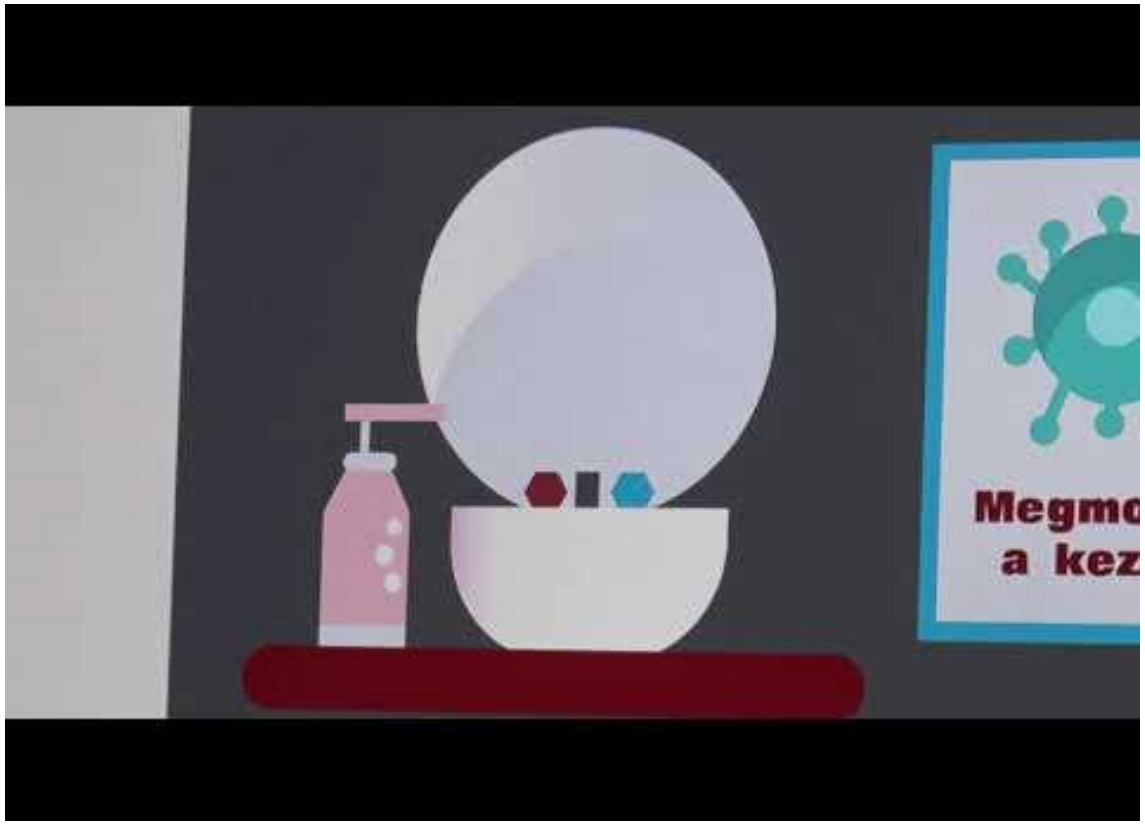
KOMMUNIKÁCIÓ ÉRTELMI FOGYATÉKOS SZEMÉLYEKKEL

- Az értelmi fogyatékossággal élő emberek gyakran és szívesen használnak ún. könnyen érthető kommunikációt.
- Legyen felkészült a könnyen érthető verbális és írásos kommunikáció jellegzetességeiről, a könnyen érthető információátadás elektronikus vagy vizuális formáiról.



KÉK-MÓDSZER

- Könnyen érthetően módszer



AUGMENTATÍV ÉS ALTERNATÍV KOMMUNIKÁCIÓ

- Az augmentatív és alternatív kommunikáció a beszédükben, vagy beszédértésükben súlyosan akadályozott emberek nem beszéden alapuló kommunikációja.
- Célja, hogy lehetővé tegye, illetve segítse a sérültek beilleszkedését, a sérült kommunikáció által okozott hátrányok csökkentését érzelmi, értelmi és szociális téren.

AUGMENTATÍV ÉS ALTERNATÍV KOMMUNIKÁCIÓ

- Támogatja a különféle kommunikációs módszerek használatát a minél pontosabb és gazdagabb kommunikáció érdekében. Ha rendelkezésre áll valamilyen mértékben a beszéd is, akkor azt is a lehető legjobban ki kell használni.
- Ez az elv a totális kommunikáció elve.

AUGMENTATÍV ÉS ALTERNATÍV KOMMUNIKÁCIÓ

- AAK bemutatása



A NAP TANULSÁGAINAK RÖVID ÖSSZEFOGLALÁSA

- Hogyan érezted magad a mai napon?



- Mit emelnél ki a mai napból tanulságként?

  (Válasz: egy - egy rövid mondat)

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

HIVATKOZÁSOK

- 3. dia: https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_001_101130.pdf
- 4-6 dia: https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412b2/2013-0002_tanari_kommunikacio/tananyag/JEGYZET-03-1.1._Bevezetes_a_kommunikacio.scorml
- 7. dia: Kép: https://www.pngegg.com/hu/search?q=%C3%BCzleti+kommunik%C3%A1ci%C3%B3
- 10. dia: https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_001_101130.pdf
- 13. dia: A kommunikációelmélet alapjai Forgó Sándor (2011) https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0005_03_a_kommelmelet_alapjai_scorm_09/33_a_kommunikci_szintjei.html
- 15. dia: Kép: https://www.shl.hu/rolunk/blog/a-hatekony-munka-alapja-a-hatekony-kommunikacio
- 16. dia: Kép: https://hu.123rf.com/photo_22997260_3d-illustration-of-different-groups-of-people-with-empty-bubble-speech-talking-and-discussion-3d-ren.html
- 17. dia: Vályi Gábor: A segítő kapcsolat tartalma, Kommunikáció https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/2_1356_tartalomelem_002_munkaanyag_091231.pdf
- 18. dia. Kép: https://ulearn2bu.wordpress.com/2015/01/02/pet-hates-that-get-us-worked-up/two_way_puzzle_people_1600_wht_4872-2/
- 19. dia: Kép: https://hu.123rf.com/stock-foto/megbesz%C3%A9l%C3%A9s.html?sti=oabeerw8gijetsvjrl|
- 20. dia: Kép: https://jobangel.blog.hu/2017/06/26/a_kommunikacios_gatakrol

HIVATKOZÁSOK

- 21. dia: Kép: https://de.stockfresh.com/image/7311597/angel-and-devil
- 22. dia: Kép: https://kozepsuli.hu/beszelgetni-eloben-es-neten/
- 25. dia: https://megoldaskozpont.com/lexikon/meggyozes-fogalma/
- 26. dia: Kép: https://molnarcsanad.blog.hu/2019/02/06/igen_vagy_nem_823
- 27. dia: Kép: http://kikericsovoda.hu/category/rajzok/
- 28. dia: Kommunikációs technikák https://slideplayer.hu/slide/13154364/
- 29. dia: https://megoldaskozpont.com/lexikon/meggyozes-fogalma/https://slideplayer.hu/slide/13154364/Kép: https://www.facebook.com/kerdesekesvalaszok
- 30. dia: Kép: http://fokuszcoach.hu/blog/miert-es-hogyan-kerdesek/kerdes-2/
- 31. dia. Kép: https://futesklimaval.com/category/blog/
- 32. dia: https://slideplayer.hu/slide/13154364/
- Képek: https://ati1981.blog.hu/2014/03/05/befektetesi_szempontok
- https://kiszamolo.hu/oba-beva-tudnivalok/kerdojel/
- https://hu.pinterest.com/pin/413205334543938120/
- 33. dia: Kép: https://seholorszag.hu/most-vege-van-vagy-nincs-vege/
- 34. dia: A hatékony segítői kommunikáció hallgatói tananyag Szerzők Csákvári Judit Cs. Ferenczi Szilvia Horváth Fruzsina
- 36. dia: Kép: efoesz.hu
- 37. dia: Kép: https://www.youtube.com/watch?v=wdBk6uvoj9w 3,29 perc
- 40. dia: Kép: http://iskola.okostabla.hu/sni-eszkoezoek/kommunikacios-eszkoezoek