Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

SEGÍTŐ KAPCSOLAT, SZEMÉLYISÉGFEJLESZTÉS, SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 ÉS A VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 AZONOSÍTÓSZÁMÚ, SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE CÍMŰ KIEMELT PROJEKT



A TANTÁRGY CÉLJA

- A tantárgy célja a segítő kapcsolat speciális eseteinek feldolgozása helyzetgyakorlatok segítségével kifejezetten az addiktológiai betegekkel és hozzátartozóikkal folytatott segítői munkára, kognitív megközelítési módszerek beemelésével.

- A közösségi addiktológiai ellátásban dolgozó szakember kompetenciáinak feldolgozása a problémamegoldás során, a különböző módszerek, technikák alkalmazásának feltételei.
- A közösségi addiktológiai ellátásban dolgozó szakember lehetséges szerepei az egyes szakaszokban, szerepelvárások, előforduló szerepkonfliktusok, nehézségek.

- A problémamegoldás egyes szakaszaiban a közösségi addiktológiai ellátásban dolgozó szakember kompetenciakörébe sorolható módszerek, technikák megismerése és kipróbálása.

A TANTÁRGY CÉLJA 2.

- Az addiktív személy-segítés hatékonysága nagyban függ a segítő személyiségétől, tudásától, jártasságától, de ugyanilyen fontos az is, hogy az addiktológiai közösségi ellátást végzők ismerjék és értsék a különféle segítői filozófiák, elméleti megközelítések lényegét, hiszen ezek kihatnak – az interperszonális kapcsolaton, kommunikáción, az alkalmazható módszereken stb. keresztül – a teljes segítői folyamatra és annak hatékonyságára.

- A különféle elméleti (pszichoanalitikus, affektív, kognitív, behaviorista) megközelítések közül az addiktológiai közösségi ellátás Oktatási Programja a személyközpontú és az ún. kognitív-viselkedéses megközelítést helyezi előtérbe, melyek hatékonyságát számos kontrollált vizsgálat bizonyítja.

- A segítő kapcsolat, személyiségfejlesztés tantárgy csoportos formában strukturált gyakorlatok alkalmazásával történik maximum 12-15 fős csoportokban. (amennyiben nagyobb a csoport, akkor csoportbontás szükséges)

Segítő kapcsolat

Humanisztikus terápia: *kliensközpontú terápia*

- Egyén fejlődése fontos.
- Önmegvalósítási törekvés a fontos.
- Pszichológia betegség akkor jön létre, ha valamelyik gátlódik.
- Abban segít a humanisztikus terápia, hogy az emberek megismerik valódi önmagukat, szabadon válasszák meg életüket, viselkedésüket.
- Célja (1) az ilyen jellegű terápiáknak, hogy hozzásegítse az embereket, hogy olyan emberekké váljanak amilyenné képesek válni.
- A hangsúly az „itt” és „most”-on van, és nem a múlton van.
- Nem elemzi, azaz nem interpretálja a kliens viselkedését.
- Nem próbálja módosítani kliens viselkedését.
- Cél, (2) hogy az egyén saját gondolatait és érzelmeit megértse, és ezt serkentse, a saját megoldását az egyén megtalálja.

Humanisztikus terápia: *kliensközpontú terápia 2.*

Carl Rogers (1902-1987)

1940-ben dolgozta ki a kliensközpontú terápiát.

- Alapja: a kliens önmaga legjobb ismerője, és az ember általában képes saját problémájának a megoldásában.⇒ a terapeuta feladata ennek a folyamatnak a segítése.
- Veleszületett tendenciák.
- Non direktív: A segítő a partnere belső megismerési folyamataira hagyatkozik. A segítő nem kritizál, nem oktat, nem utasítja a másikat.
- Mindenki az adott körülmények között megfelelő *MOTIVÁCIÓVAL* és *KÉPESSÉGGEL* bír a változásra és maga az egyén a legalkalmasabb annak az eldöntésére, hogy a változás milyen irány a legkívánatosabb számára.

Humanisztikus terápia: *kliensközpontú terápia 3.*

- Terapeuta (inkább facilitátornak nevezte) szerepe:
  - Tükörként viselkedjen (rezonancia doboz) amikor az egyén (nem páciensnek, inkább kliensnek nevezte) saját problémáját kutatja, elemzi.
  - A segítő az érzések megfogalmazásával, a verbalizációval próbálja meghatározni, hogy pontosan értette-e a másik belső világát.
  - A szóbeli kérdések nem információgyűjtésre vonatkoznak, hanem a közöltek jobb megértését szolgálják.
  - A felfogott, megértett anyagot a segítő maga is feldolgozza, rendezi és a feldolgozás után jelenti vissza a partnernek, aki így segítséget kap ahhoz, hogy a strukturálatlan élményeit feldolgozza.
  - Az információ feldolgozás első lépése a személytelen, külsődleges tartalmak és a személyes, érzelmi-motivációs tartalmakat hordozó közlések különválasztása.
  - A segítő nem lehet bizonyos abban, hogy a kontextust és a rejtett közlést jól olvassa-e és azt a partnere képes-e befogadni, ezért a reflexióját javaslatként, feltételezésként fogalmazza meg.

Humanisztikus terápia: *kliensközpontú terápia 4.*

- Központi fogalom az „én fogalom” (self ⇒ self-concept)
- „Én”ideál
- Feltétel nélküli pozitív elfogadásban a legegészségesebb az ember.
  - Nem birtokló emberiesség / gondoskodás.
  - Azon a szemléleten alapul, hogy minden emberben értékek hordozóját látja.
  - Nem kíván viszonosságot, nem függvénye a másik tulajdonságainak, viselkedésének.
  - Összetevői:
    - pozitív érzelmi odafordulás
    - Non direktivitás
    - Feltétel nélküliség
- A kliensközpontú terápia látszólag egyszerű, de valójában nagy gyakorlatot igényel.
  - A problémák felvetésének a felelősége a kliensé.
  - Személyes hangú, bizalmas beszélgetés.
  - Titoktartás.
  - A terapeuta figyelmes, hallgató.
  - A terapeuta elfogadó, nyugtázza a személy által kifejezett érzelmeket.

Cél: a terapeuta pontosítsa a kliens által kifejezett érzelmeket.

Humanisztikus terápia: *kliensközpontú terápia 5.*

Empátia ⇒ a kliens által kifejezni vágyott érzelmek megértése és egyben ennek a megértésnek a kommunikációja a kliens felé. A kliens szemével látni a problémát.

- „A harmonikus személy könnyebben ráhangolódik másokra, mint aki maga is problémákkal küszködik.” (Tringer László)
- Az empátia különbözik az azonosulástól (identifikációtól).
- A segítő tudja, hogy ő csak „mintha” azt érezné, mint a partnere. (A teljes azonosulás elrontja a pontos empátiás megértést, elmossa azt a távolságot, amely ahhoz kell, hogy a segítő megőrizze saját differenciált látásmódját.)
  - ***Feltétel nélküli elfogadás*** ⇒ a kliens mély elfogadása. (ez a pozitív érzelmi odafordulás) Ezt az elfogadást leginkább a nem-verbális jelek közvetítik leginkább: mosoly, tekintetváltás, hangszín, a gesztusok, testtartás, az elfoglalt helyzet és a kézfogás, kézfogás.
  - ***Őszinteség*** ⇒ nyitott, becsületes terapeuta, nem játszik szerepet, nem a szakember beszél belőle. ⇒ hiteles. (kongruens)
  - A beszélő verbális és non-verbális közlései összhangba legyenek egymással.

Kliensközpontú terápia korlátai:

- Azoknál a klienseknél alkalmazható, akik szeretnek beszélni.
- Azoknál használható, akik a probléma megbeszélésére motiváltak.
- Önként akarnak részt venni a segítségnyújtásban.

Segítő kapcsolatról:

- Az egyik fél a segítő (konzultáló) a másik fél a segítséget kérő, a bajba jutott ember, a kliens.
- Elmélyült személyes viszony.
- A szónak gyógyító ereje van.
- Az érzelmi szintű önmegismerésre alapoz.
- A terapeuta személyiségén is múlik.

Altruizmus motivációja:

Definíció: *Önkéntes viselkedés mely mások javát szolgálja, jutalmazás reménye nélkül.*

- Ellenkező viselkedésminta, mint a referencia személytől látott.
- Szülővel való azonosulás.
- Szükséghelyzetben jó segítőnek bizonyult, új készségeket fedezett fel.
- Én-védő mechanizmus, mint reakcióképzés.
- Másokban megélt kiteljesedés. (érzelmek ellentétbe való átfordulása)

A segítő kapcsolat pszichológiai struktúrája 1.

- A segítő beszélgetés a hétköznapi beszélgetéstől abban különbözik, hogy sajátos pszichológiai törvényszerűségeken alapul.
- A segítő elégedetten, éretten kiegyensúlyozottan vesz részt a konfliktusok, kritikus élethelyzetek megbeszélésén.
- Az érett segítő:
    - *Türelmes,*
    - *Őszinte,*
    - *Hiteles,*
    - *Bizalmas*
- Terápia célja: a segítő szándéka, hogy segítsen a másiknak a személyiségének kifejlesztésében, érlelődésében, képes legyen jobban funkcionálni, és az élet nehézségével megbirkózni. (ezt Mo-on tanácsadásnak nevezzük)

A segítő kapcsolat pszichológiai struktúrája 2.

- A segítő nem tanácsot osztogat.
- Önálló problémamegoldásra késztet.
- Reális önismeretre, önértékelésre vezet.
- Önmegértésben segít.
- Közös munka középpontjában: a segített áll, és a szorongást, félelmet keltő érzések, hogyan vannak a személyiségben.
- A jelenre és a jövőre koncentrál.
- A segítő az egyén pozitív erőforrásaira, sikerélményeire támaszkodik.
- A segítő kapcsolat középpontjában a segített teljes személyisége áll.
- Az érett hatékony segítő kapcsolatban a segítő reálisan látja önmagát, tud bánni a szorongásaival, félelmeivel, elfogadja a gyengeségét, korlátait.

Szindrómás segítés

- Ekkor a segítő saját bizonytalan önértékelését a segítés túlhajszolásával sokszor önkárosító formában képes csak fenntartani.
- A szindrómás. segítőnek kommunikációs problémái vannak,
- Saját szükségleteit, és érzései nem tudja elfogadni.
- Kényesen vigyázz arra, hogy problémái ki ne derüljenek.
- Kívülről nagy teherbírást mutat, hiányosságának tartja, ha valaki személyes konfliktusokkal, problémákkal küszködik. (oka gyermekkori sérülés)
- A segítő kapcsolat akkor veszélyes, ha a segítő „vakfoltját” érinti. ⇒ szupervízióba kell vinni az esetet.
- Általánosságban elmondható, hogy a típusos segítő szindrómás személyiség fejlődésének sérülése a közelség és függőség dimenziójában hat. ⇒ A közelséget kerüli a függőségtől fél. A segítő helyzet lehetőséget kínál arra: hogy saját függőségét tagadja, és a segítő szerepét mereven őrizze, illetve a mindenhatósági és jótevő érzését megerősítse.

Az autoritás szerepe

- Hatalmát kreatívan, mások segítésére, érlelésére használja.
- Az érett autoritású személy, partneri elveken nyugvó segítő kapcsolatot épít ki, a segített érzésvilága, személyisége van a középpontba a, és indirekt módon segíti a személyiség fejlődését.
- A segítő szabja meg a kereteket, határokat, és hagyja, hogy annyit mondjon a segített amennyit szeretne.
- A segítő kapcsolat paradox helyzet:
  - *Aszimmetrikus* ⇒ a segítő személyes felelősséget vállal, döntéseket hoz a terápiával kapcsolatosan.
  - *Szimmetrikus* ⇒ nyilvánvalóvá teszi a segítő az egyenrangúságot, és abban segít, hogy a kliens képes legyen felelősséget vállalni önmagáért.
- A terapeuta:
  - Toleráns
  - Tiszteletben tartja a másik véleményét
  - Saját példájával és azzal, hogy a saját személyiségét adja, azáltal segít.
  - Szükséges a segített önismereti motivációja is.
  - Kölcsönös bizalomra épül.
  - Érzelmek verbalizálása jellemzi.

Segítő identitása

- Tudjon szeretet, elfogadást adni és kapni
- Értékes legyen önmaga és mások számára
- Olyan habitust igényel, amely képessé teszi őt ara, hogy a segítséget kérő mellé álljon.
- Segítséget kérővel együtt keresse a kivezető utat.
- Identitás kialakulását előmozdítsa (hosszú távon is), fejlődését biztosítsa.

Segítő kapcsolatok

Általános tudnivalók

A segítő kapcsolat lényege

- Szabályozott viszonyrendszer

  önkéntesség, szerződéskötés (elvárások, vállalások)
- Professzionális segítő

  szakszerűség (spec. készségek; ismeretek szerzése; önismeret, szupervízió)
- Célzott kommunikáció

  intencionalitás (szándék mindegyik fél részéről);

  kommunikációs ismeretek
- Közösen meghatározott cél

  kliens önállóvá válása (reális énkép, döntésképesség)

A segítő kapcsolat résztvevői: a kliens

- Motivációja
- Megküzdési stratégiája
- Személyisége (kommunikációs készsége, problémamegoldó, döntési képessége, szociabilitása, intelligenciája)

Jó kliens: motivált, intelligens, szociábilis

Problémás kliens: motiválatlan, bizalmatlan, alacsony mentális képességű

én-erő hiánya jellemző (megküzdésnél)

rossz beidegződések a problémák kezelésében

öntörvényű, impulzív, netán agresszív

személyiségzavaros

fogyatékos

Megküzdés

Önaktualizáló képesség

- Érzelmi megélés (szorongás vagy krízis)
- Tényszerű helyzet-megállapítás
- Cselekvő viszonyulás:
  - szembefordulás (probléma megoldása)
  - helyzetváltoztatás
  - complajensz (segítőben bízni)
  - kompenzálás (tartalék erők keresése önmagában)
  - altruizmus (segítésbe fordítás)

A segítő kapcsolat résztvevői: a segítő

Elvárt jellemzői:

- Empátia (mások helyzetébe való beleélés képessége)
- Frusztráció- és szorongástűrő képesség
- Kommunikációs készségek (meghallgatás, figyelem, visszajelzés)
- Konfliktuskezelési képesség (asszertivitás)
- Önállóság (önismeret, önbizalom, én-erő)
- Technikák rugalmas alkalmazása
- Hatékonyság (probléma megoldására orientálódás)
- Hatalom (pozícióból fakadóan, tekintély a személyes tulajdonságai alapján)
- Dominancia (kontroll a folyamat felett)
- Mentális képességek, ismeretek

A segítő kapcsolat viszonyrendszere

Rendszerszemléletű megközelítés:

alrendszerek egymással kapcsolatban vannak

Segítő rendszer:

kulturális elemek (szocializációs jellemzők, szokások) - részben

intézményi jellemzők (szervezeti kultúra)

kapcsolatteremtés, dominanciaviszonyok, segítő attitűd

Külső (klienst érintő) rendszer:

kulturális elemek – részben

természetes támogatórendszer (család, munkahely, stb.)

Segítés társadalmi háttere

Gyors változások következtében:

- szerepek megváltoztak (pl. orvos, sámán)
- kapcsolati hálók meggyengültek (támogató rendszer)
- hagyományok elhalnak (szokásrend változik)

Segítségnyújtás fő terepei:

- gyermeknevelés
- családi, párkapcsolati konfliktusok
- pályaválasztás; párválasztás
- munkahelykeresés
- konfliktuskezelés; krízisek

Segítő kapcsolat jellemzői

- Felelősség megosztása (szerződésben is)
- Mindenkinek saját értékrendje lehet
- Meghatározott keretek (idői, térbeli, résztvevők - szerződés)
- Tisztelet, tapintat, türelem
- Titoktartás (bizalom alapja)
- Probléma megértése és ennek tükrözése (parafrázis)
- Érdeklődés és ennek közlése (szemkontaktus, nyitottság)
- Tolerancia és ennek közlése (nem kritizálunk, nem minősítünk)
- Tárgyilagosság és elfogulatlanság (nem ítélkezünk)
- Empátia és ennek közlése
- Nondirektivitás

A segítő kapcsolat alapja

Carl Rogers szerint:

-empátia (saját érzelmek ismerete, másokénak felismerése, érdeklődés, nyitottság, tudatosság – távolságtartás)

- kongruencia (hitelesség, összhang a kommunikációban)

- tolerancia (feltétel nélküli elfogadás)

A segítő motivációjának tudatosulása

- öngyógyítás – figyelem elterelése a saját problémáról;
- rejtett szükségletek kielégítése („jó ember” vagyok)
- fontosság, hasznosság, társadalmi elismertség
- fölényhelyzet, autoritás megélése a jóság mögött
- mások szenvedésével empátia (túlzott bevonódás veszélye)
- altruizmus – altruista egoizmus (Selye János)

A segítő folyamat fázisai

1. Munkalégkör megteremtése

- lelki háttér (bizalom, szimpátia), kölcsönös elfogadás
- segítő érzelmei, gondolatai serkentik a segítségkérőt

2. Önkritika, önismeret, önmegértés

- saját gondolat, cselekedet, érzelem felismerése
- élmények hatása; belső kölcsönhatás figyelése (eszköz)

3. Új felismerésekhez jutás

- pozitív perspektívák; teljesítmény követelése és elismerése;
- természetes ellenállás; tanulási azonosulási folyamat

4. Realizálás, integrálás

- tapasztalatokból tanulás; segítő érett tekintély; befejezés - leválás

A segítő beszélgetés jellemzői, formái

A segítő beszélgetést befolyásoló tényezők

Zavaró tényezők

- Pozíció- és korkülönbség
- Előítélet; osztályozás hatása
- Indulat, érzelmek
- Szaknyelv, szakzsargon
- Beszédhibák, fogyatékosság
- Kellemetlen szag
- Túl sok információ, bőbeszédűség
- Zárkózottság, szűkszavúság
- Érdektelenség, közöny
- Távolságtartás, cinizmus

Jobbító tényezők

- Helyzetfelismerés
- Empátia
- Érdeklődés, értő figyelem
- Aktív meghallgatás
- Egyenrangúságra törekvés
- Visszajelzések (főleg pozitív)
- Hallottak összefoglalása
- Szemléltetés (példák)
- Kellő információ
- Csendben is maradni

Értő figyelem

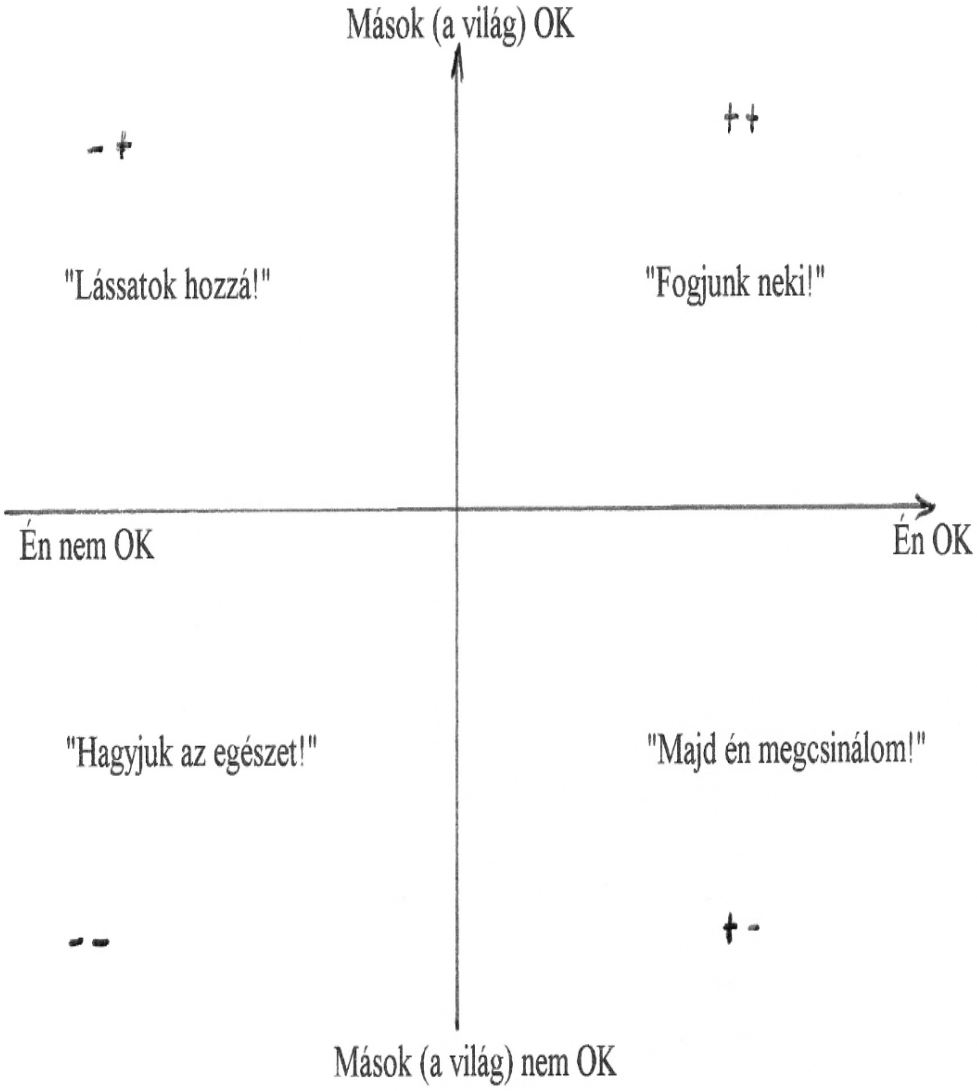
- Aktív meghallgatás:

  nem csak a fülünk van nyitva, hanem a felfogásunk is (hallani és meghallani), koncentrálás, memória
- Visszajelzés adása arról, hogy figyelünk (bólogatás, hümmögés, stb.)
- Kérdezés: leginkább nyitott kérdésekkel, a probléma pontosítása céljából
- Átfogalmazás (parafrázis): a meghallott probléma meg- és átfogalmazása saját szavakkal (kiderül, hogy jól értjük-e a másikat), értelmezés
- Összegzés: a hallottak összefoglalása sajátmagunk számára is, és a kliens megnyugtatására, hogy megértettük; értelmezés
- Szükség esetén biztatás: ha érezhető, hogy nem mondott még el mindent a kliens

Az értő figyelést nehezítő tényezők

- Prekoncepció (kellő információ nélkül), előítélet
- Saját vélemény eluralkodása, értékítélet, helytelenítés
- Elterelődő figyelem, vagy leragadás
- A nonverbális jelek figyelmen kívül hagyása (ahogy mondja)
- A részletekben való elveszés (lényeget nem látni)
- Direkt kommunikáció, zárt kérdések
- A saját mondanivaló fontosabb, mint a kliensé (arra figyelünk, nem a másikra)
- Negatív visszajelzések
- Fölény érzékeltetése

Egyenrangúság; OK-keret



Életpozíciók

+ + :

Nyertes – nyertes felállás

Önbizalom, bizalom; sikerorientáció

Kreativitás, problémamegoldás

+ - :

Versengés, dominancia

Önigazolás, kritikusság

Felülkerekedés

- + :

Alárendelődés, kisebbrendűségi

Érzés, kudarckerülés

Önbizalomhiány, szorongás

Bizonytalanság

- - :

Reménytelenség, kilátástalanság

Fölöslegesség érzése

Céltalanság, közöny

Önveszélyeztetettség

Tanácsadás

- Interaktív tanulási folyamat a szerződő felek között, holisztikus szemlélet alapján. /Európai Tanácsadási Társaság/
- Egészséges, „normális emberekkel foglalkozik
- Etikai és jogi normák alapján történik
- Célja: döntési, választási képesség fejlesztése
- Kompetenciája: szituációs problémák és megoldásuk

  döntéshozatal

  krízisek

  kapcsolatok javítása

  fejlődési kérdések

  személyes tudatosság fejlesztése

  konfliktusok és kezelésük

A tanácsadás területei

- Életvezetési tanácsadás
- Krízisek kezelése
- Párkapcsolati tanácsadás
- Családsegítő tanácsadás
- Munka-és pályaválasztási tanácsadás
- Szervezetfejlesztési tanácsadás
- Diáktanácsadás (alap-, közép- és felsőfokú intézményekben)
- Rehabilitációs tanácsadás
- Multi- és interkultúrális tanácsadás

A tanácsadás szintjei

1. Információszolgáltatás

   egyén képes egyedül dönteni; általában érdekütközések

2. Konzultáció

   egyén bizonytalan, segítségre van szüksége a döntéshez

3. Tanácsadás

   belső konfliktusok, irreális vágyak

   segítő beszélgetés, tesztek, vizsgálatok

4. Fokális tanácsadás

   sokféle probléma, személyen belül is; irreális elvárások és igények

   problémák fókuszba helyezése

5. Pszichoterápia

   szorongás, belső integrációhiány

Csak tanácsadói képzéssel 1. és 2. szint; 3.-ba besegíthet

A segítő kapcsolatok gyakorlata

Kommunikáció - asszertivitás

A segítő folyamat buktatói

- Túlzott direktivitás
- Túlzott bevonódás
- Érzelmi zsarolás lehetősége („Jó segítő vagyok-e?”)
- Játszmázás

- Helfer-szindróma:
- kényszeres segítés, ami nem vezeti a klienst az önállóság felé

Kommunikációs technikák

- Metakommunikáció (szavakon túli és nonverbális)

  testtartás, gesztikuláció, távolságtartás, mimika, szemkontaktus

  hangszín, remegés, beszédtempó, szünetek

  érzelmi állapotot fejeznek ki, folyamat jellemzői

- Verbális kommunikáció

  kérdezés: zárt kérdés információszerzésre vagy megszakításra

  (a válasz „igen” vagy „nem” lehet)

  nyitott kérdés a beszélgetés kibontására

!!! CSEND fontossága

Kommunikációs gátak

A segítő beszélgetés eszközei

Megfigyeléskor

- Figyelem jelzése
- Parafrázis (újrafogalmazás)
- Érzésekre reflektálás
- Összegzés

Befolyásoláskor

- Direktíva (útmutatás)
- Tartalomközlés (információadás, instrukció, megerősítés
- Érzéskifejezés
- Befejező összegzés
- Interpretáció (pozitívumok kiemelése)
- Önfeltárás

Az interjú

Általában a probléma feltárására

Eszközei:

- biztatás
- beszélgetés céljainak tisztázása
- eltérő értékrend tiszteletben tartása
- az irracionális attitűdökkel szemben is elfogadás

Jó, ha tudjuk, a kapcsolat hullámzó lehet

Mások figyelembe vétele szerinti viselkedésformák

- **Nyíltan agresszív**

  mások igényeit, érdekeit háttérbe szorítja; hibáztatás; gúnyolódás

  cél: mások legyőzésével saját törekvések megvalósítása; nyílt konfrontáció
- **Rejtetten agresszív**

  ugyanaz, mint az előbbi, de nem vállalja a nyílt konfrontációt
- **Szubmisszív**

  mások elvárásainak, igényeinek alárendelődik; saját igényeit háttérbe tolja

  cél: mások helyeslését elnyerni, kerülni a sértést, konfrontálódást
- **Asszertív**

  igényeit, érzéseit kifejezi és ehhez joga van a másiknak is

  cél: saját és mások önbizalmának, magabiztosságának fejlesztése

  nyertes – nyertes helyzet teremtése

Asszertivitás vagy önérvényesítés

- Felismerjük és kifejezzük az igényeket, érzéseket és véleményeket
- Világosan és határozottan kérjük azt, amit szeretnénk.
- Udvariasan mondunk nemet és szabunk határokat
- Feladjuk a merev viselkedésformákat, terhes kapcsolatokat, helyzeteket
- Felelősséget vállalunk érzéseinkért, tetteinkért; „én”-közléseket küldünk
- Tiszteljük saját magunkat, odafigyelünk testünk teherbíró képességére
- Tisztelünk másokat és odafigyelünk rájuk
- Konfliktus megoldásához készek vagyunk a kompromisszumra
- Vannak céljaink és megtervezzük azokat a lépéseket, melyekkel elérjük
- Akarni azt, és hozzájárulni ahhoz, hogy mások boldoguljanak

Erős munkakapcsolat összetevői

- Probléma megértése és ennek kifejezése
  visszatükrözés, parafrázis

- Érdeklődés kifejezése
  szemkontaktus, nyitottság (meta- és verbális kommunikációban)

- Tolerancia és ennek kifejezése
  semlegesnek maradni (nem kritizálunk, nem minősítünk)

- Tárgyilagosság és elfogulatlanság
  nem ítélkezünk

- Empátia és ennek kifejezése
  érzelmek visszatükrözése

Beszélgetés a tanácsadásban

Ruth Bang: A célzott beszélgetés könyve alapján

Az érzelmi érettség

- Lelkileg érettnek nevezhető az a személyiség, aki alkatánál (például bizonyos szükséges mértékű lelki egészség és intelligencia), valamint neveltetésénél és önnevelésénél fogva képes arra, hogy a benne hatékony sokféle ösztönt és erőt, vágyat és szükségletet, reményt és elvárást konstruktív-alkotó módon tudja befolyásolni.
- 2 ismertetőjele:
  - Adni és kapni tudni úgy, hogy a saját vágyakat-szükségleteket össze tudjuk hangolni a többi emberével
  - Azon képességünk, hogy saját gondolkozásunkra, érzéseinkre és viselkedésünkre tudatosan hatni tudjunk
- Az érzelmi érettség szintjének felismerére a célzott beszélgetésben fontos, mert a tanácsadó így tudja onnan kezdeni a beszélgetést, ahol a másik tart (személyre szabottság!)

Az érzelmi érettség felismerése

- 6 kérdésen keresztül lehet felmérni az érzelmi érettségi szintet:
  - Kész-e, képes-e önkritikára, belátásra?
  - Milyen fokú segítségre szorul belső önállósága?
  - Milyen a belső függőségre való hajlama?
  - Mennyire kontaktus- és szeretetképes?
  - Milyenek az értékképzetei?
  - Milyen viszonyban van saját magával?

Mi is az a célzott beszélgetés?

- A célzott beszélgetés a tanácsadásban használt eszköz
- Kiindulópontja valamilyen válság
- Olyan módszer, amely megszabja a tanácsadás irányát, tartalmát, felépítését
- A személyes érintkezés eszköze a tanácsadó számára



A tanácsadó feladatai

- Kiindulás: azonosulás és szimpátia
- A kliens külső és belső helyzetének megismerése, megértése és elfogadása
- Nincs irányítás, csak segítés
- Cél: a másik megértése a saját nyelvén
- Objektivitás



A célzott beszélgetés felépítése

- Kétféle munkamódszer:
- Önsegítés elősegítése
- Külsődleges támogatás
- Képességek felmérése:
- Mennyire tud kapcsolódni
- Mennyire tud lemondani
- Milyenek az értékképzetei
- Milyen a realitásérzéke
- Milyen az intelligenciája

- 3 lépés:
- Informálás és felvilágosítás
- Tanácsadás
- Belső megvitatásra buzdítás

- **Módszertani, pszichológiai szempontok**



1. A konstruktív kezdés

- Az alapozás
- Bizalom megteremtése
- Biztonságérzet növelése
- A tekintélyélmény
- A beszélgetés vezetője, mint tekintélyszemély
- Autoritását a segítésre használja fel, nem a kihasználásra
- A pszichés háttér helyreállítása (ellenségből szövetséges) – belső feszültség csökkentése
- Mosoly
- Megértés
- Zöld fény a kapcsolatnak („Mit tudunk tenni önért?”)

2. Ott elkezdeni, ahol a másik tart

- Megbeszélni és megszólítani
  - ott kezdeni, ahol a másik tart – nem ott, ami a tanácsadó célja
- A belső helyzet
  - Kívánságai, elvárásai, gondolatai, érzései
  - Nehéz megérteni, mert
    1) Álcázás
    2) az önmegértés hiánya
  - Segít benne
    1) kísérleti léggömbök (kérdés-reakció)
    2) hasonlatok (korábbi tapasztalatok)

3. Kérdezés és válaszolás

- A beszélgetés kétharmada kérdés kell legyen a tanácsadó részéről
- Egyszerű / nehéz kérdések (külső / belső helyzetre vonatkoznak)
- „hogy van?”
- Döntés választással
- Visszakérdezés
- Bátorítás nem szokványos válaszok adására
- Közvetett út: érzékeny pontok, intimszféra
- „Rossz” kérdések
- Vallató jellegű, szuggesztív, egyszavas választ előidéző

4. Mindennapi események

- A hétköznapok adják a beszélgetőtársak közötti megértés alapját
- A mindennapi eseményekre reerálva, reflektálva mélyebb megértés válik lehetségessé
- Tág értelemben vett hétköznapok

5. Érvek a tanácsadás mellett és ellene

- Nincs általános recept
- A tanácsadásnak vannak veszélyei
- Passzív és függésre hajlamos személy esetén túl dependenssé válik a tanácsadótól
- Túl aktív vagy túl elhamarkodott tanács
- Kudarc, bűntudat a tanács be nem tartása miatt



6. Beszélni – Hallgatni – Megfogalmazni

- Beszélni
- Ki beszéljen többet? – helyzetfüggő
- Általában véve a tanácsadónak kell a klienst beszédre ösztönöznie
- Hallgatni
- Szünet mint eszköz tudatos használata
- Kliens hallgatása esetén inkább kontraproduktív
- Megfogalmazni
- Ha a kliens képzettsége alacsony, akkor a tanácsadónak kell segítenie a megfogalmazásban

7.A tudatelőttes tudatosítása

- Tudatosság, önismeret
- Nem csak a pozitív – erősségek és gyengeségek ismerete
- „Ilyen vagyok és kész.” – a kudarcot külső tényezőkben látja: akadályozza a fejlődésben



8. Hogyan bánjunk a bűnnel és a bűntudattal

- Konstruktív feldolgozás – ez a lelkileg egészséges emberek számára járható út
- Destruktív elhárítás
- Nem a bűntudatkeltés a cél
- Nagyobb fokú önmegértés
- Szociális felelősségvállalás
- Nem felmentés, de kontextusba helyezés (hibázni mindenki szokott…)

9. Vitatkozni, érvelni, beszélgetni egymással

- Vita: tárgyilagos véleménycsere érvekre alapozva egy beszélgetés során
- Lehet jó és rossz vita
- Jó vita:
- egyetértő és elutasító érvek, visszakérdezések
- előremutató eredményt hoz
- Rossz vita:
- Párhuzamos beszélgetés, nincs empátia
- Egyik vagy mindkét félben elhárító mechanizmusok indulnak be

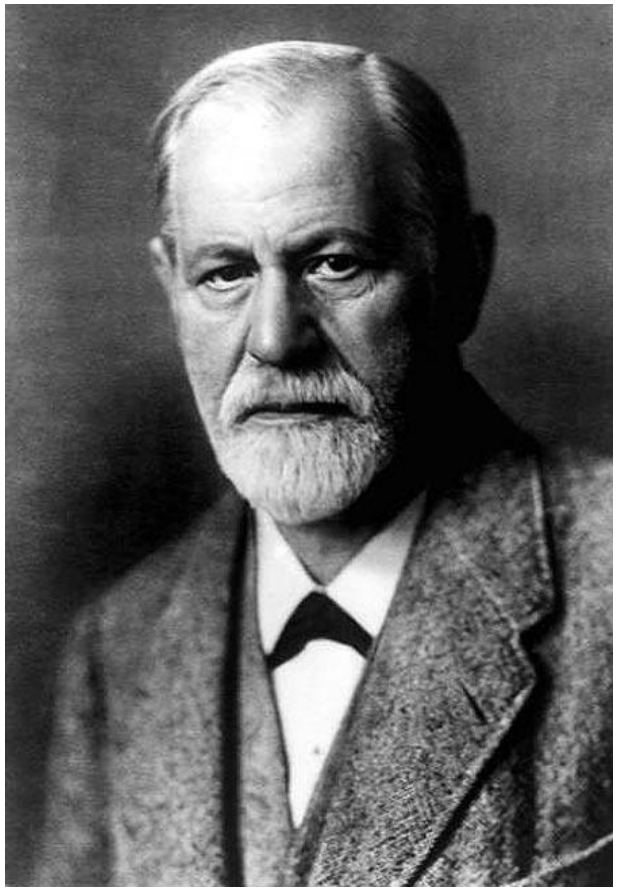
10. A beszélgetés konstruktív befejezése

- Ismétlések, segítség a külső és belső valóság újraértékeléséhez
- Nem csak racionális felismerés, hanem értékbeli változás
- Visszapillantás – összefoglalás
- Értékelő visszapillantás
- Nem mindig nyíltan történik
- Kilátások, perspektívák
- A beszélgetés konstruktív befejezése
- A segítő kapcsolat lezárása – érzelmi teher
- Önállóság

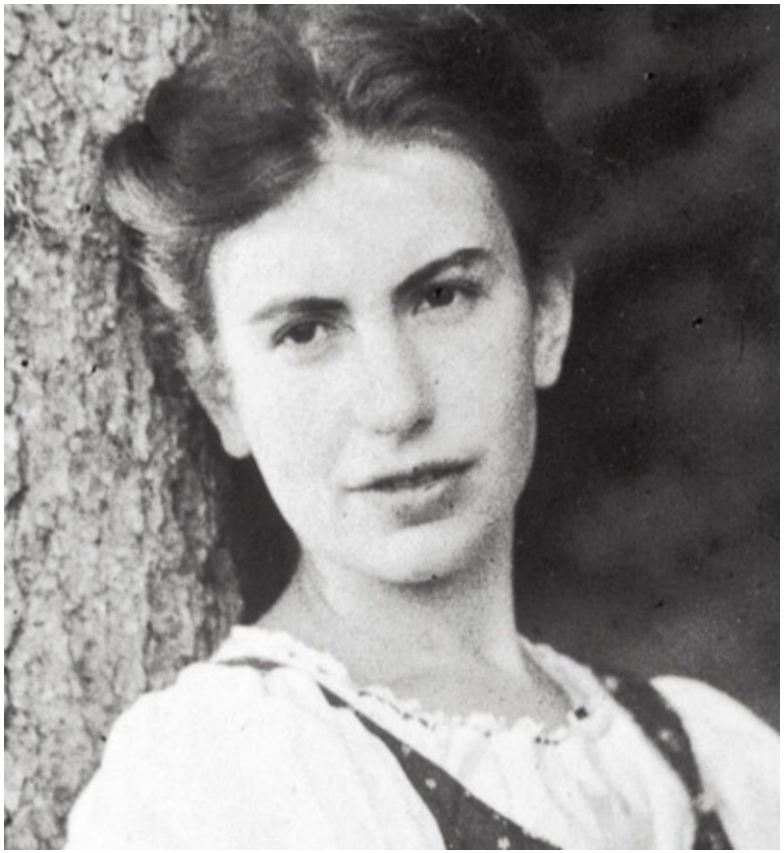
Az elhárító mechanizmusok

A nyugati tudomány szerint Sigmund Freud (1856-1939) orvos, neurológus, pszichoanalitikus kutató munkásságában jelent meg először az elhárító mechanizmusok koncepciója, mint lelki-egyensúly teremtő, szorongáscsökkentő módszer.

Pszichoanalitikus elméletében az „Én" olyan stratégiákat dolgozott ki, melyek segítségével elkerülhető és/vagy kivédhető a szorongás, a nyugtalanság és a feszültség.



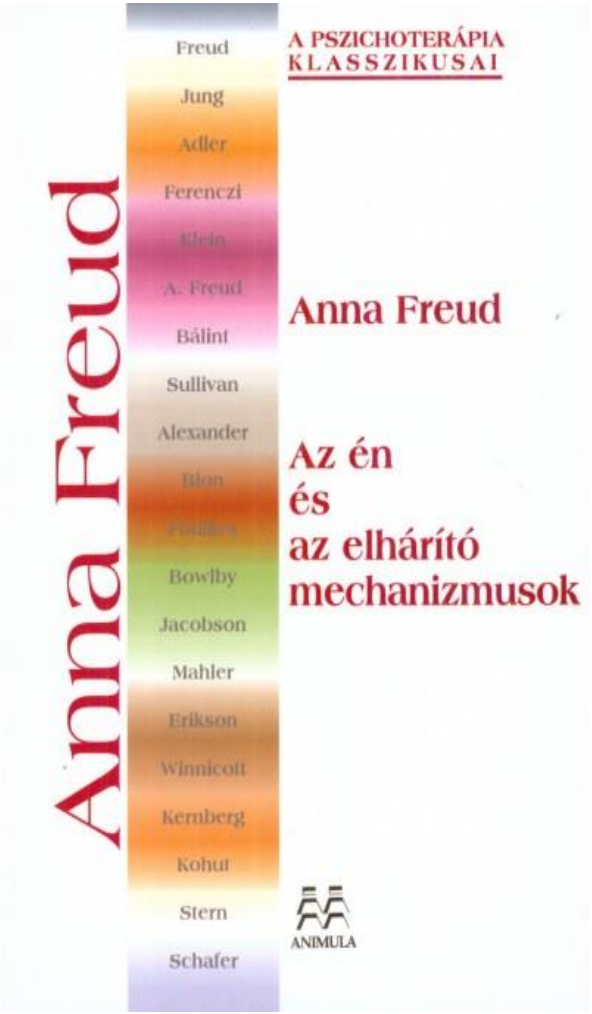
A téma részletes kidolgozása lánya, Anna Freud (Bécs, 1895. december 3. – London, 1982. október 9.) nevéhez fűződik, aki követte apja példáját és szintén a pszichoanalízis útjára lépett.



Melanie Klein mellett őt tekintik a pszichoanalitikus gyermekpszichológia megalapítójának.

Apjával összehasonlítva munkássága hangsúlyozta az ego fontosságát, és azt a képességét, miszerint az ego szociálisan fejleszthető.

Munkássága az elhárító mechanizmusokat monografikusan elsőként tárgyaló
„Az én és az elhárító mechanizmusok” című, először 1936-ban megjelent könyvének egy későbbi kiadásához 30 év múlva írott előszavában az elhárító mechanizmusokat úgy határozza meg, mint azok a módok és eszközök, ahogyan és amelyekkel az „Én” a szorongást és a kínt elhárítja, valamint az impulzív viselkedés, az érzelmek és az ösztön-késztetések felett ellenőrzést gyakorol.



Ha nem vagy csak nehezen tudjuk elviselni azt a helyzetet, amiben éppen vagyunk, akkor a különböző elhárító mechanizmusok segítségével csökkenteni tudjuk a pillanatnyi félelem- és szorongásérzést.
A lélek tulajdonképpen úgy védekezik a szorongás ellen, hogy eltorzítja, átalakítja, meghamisítja a valóságot.
Ez a legtöbb esetben tudattalanul történik.

Kora gyermekkorban természetes, normál jelenségnek tekintjük, később gyakorta találkozunk ezzel a hárítással kevésbé integrált személyiségű, belső élményeiket, érzéseiket, szorongásukat nehezen toleráló embereknél, személyiségzavarok esetében.

Valamennyien kerülhetünk olyan megterhelő helyzetbe, amikor valamilyen nagyobb veszteséget, traumát elszenvedve elveszítjük egyensúlyunkat – lehet ez egy fontos hozzátartozó elvesztése vagy súlyosabb betegséggel való szembesülés. Ilyenkor másképp érzékeljük a világot és önmagunkat, előállhat, hogy kevésbé – vagy egyáltalán nem – vagyunk képesek szembenézni a történtekkel. Ilyen helyzetben „lelki túlélésre” törekszünk – úgy, ahogy tudunk.

Valamennyi elhárító mechanizmus véd bennünket az elviselhetetlen vagy elfogadhatatlan érzések, gondolatok átélésétől. Ám ha benne ragadunk, az sokszor elakadáshoz vezet, s egy idő után már nem tudjuk, mitől szenvedünk, belső konfliktusaink ugyanis tudattalanul tovább dolgoznak és feszítenek bennünket. Nem tudunk változtatni helyzetünkön, akadályoz életünk egészséges továbbvitelében…



Anna Freud könyvében több elhárító mechanizmust különböztetett meg és ezek száma az évek során csak növekedett, alapvetően az alábbi tízféle elhárító mechanizmussal foglalkozott: elfojtás, identifikáció, introjekció, izoláció, meg nem történtté tevés, reakcióképzés, regresszió, szublimáció, tagadás, tünetképzés.

A klasszikussá vált énvédő mechanizmusokat ki lehet egészíteni pl. az önbódítással, leárnyékolással, szerepjátszással, az érzések körül-páncélozásával és a tehetetlenség-nyilvánítással. Számtalan egyéb egovédő technika létezik és ezek koronként, kultúránként változnak; a társadalmi elvárások erősen befolyásolják alakulásukat.

Az alábbiakban ismertetném néhányuk megnyilvánulását:

Elfojtás-elfelejtés: a legismertebb mind közül. Az összes elhárító mechanizmus ebből fakad. Az elfojtás lényege a személy számára félelmet vagy fájdalmat keltő memóriatartalmak kiutasítása a tudatból. Ez lehet tudatos is, amikor egy személy akaratlagosan próbál egy gondolatot távol tartani a tudatosságtól (például ha valami kellemetlen dolgot tettünk, akkor próbálunk nem gondolni rá, így egy idő múlva már lehet, hogy nem is tudjuk felidézni).

Az elfojtás fontos szerepet játszik abban, hogy elfojtsa az ösztön-én impulzusokat. A kínos gondolatokat, érzelmeket a tudattalanba száműzzük, a fájdalmas, illetve veszélyes tapasztalatokat nem engedjük tudatosodni.



Identifikáció - azonosulás-azonosítás: Csatlakozás egy olyan agresszorhoz, akit nem tudunk legyőzni. Inkább azonos véleményen leszünk vele, az ő nézeteit valljuk, őt utánozzuk.
Ez az énvédő mechanizmus mindannyiunkra jellemző.

Introjekció – bevetítés: Mások erényeit vetítjük magunkra, magunkba. Azonosulunk egy hőssel, vagy egy tulajdonunkkal. Például megdicsérik a lakásunkat és ez nekünk esik jól.

Izoláció – elszigetelés: Gondolatok, viselkedéselemek, érzések leválasztása egy adott eseményről. Ez indulatok nélkül segít visszagondolni a történtekre, azonban ez csapda is lehet, mert azt az érzést nyújthatja, hogy már megoldottuk a helyzetet.

Meg nem történtté tevés: Egy olyan eseményt, melyben részt vettünk, vagy amelyet előidéztünk, törlünk emlékezetünkből, mert egyáltalán nem tudjuk elfogadni azt. Tényleg úgy érezzük, hogy az adott dolgot soha nem követtük el.



Projekció – kivetítés: Az általunk elutasított érzést, gondolatot, szándékot kivetítjük a másikra, őt hibáztatjuk, az érzelmeink okát a külvilágban keressük.
Ezáltal lehetőségünk nyílik arra, hogy az önmagunkban elfogadhatatlannak látott dolgokat elrejtsük, de közben kifejezésre juthatnak ezek a tartalmak. Erre példa lehet, amikor egy házas asszony más férfi iránt érez vonzalmat, ezért párját gyanúsítja a csábítással.

Reakcióképzés: A reakcióképzés vagy kompenzáció az önmeggyőzés illetve „önbecsapás” egyik módja. Az elfojtott vággyal ellentétes cselekedeteket hajtunk végre, vagy azzal ellentétes nézeteket hangoztatunk. Túlzott prüdéria mögött gyakran például elfojtott exhibicionizmus húzódik meg. Aki a vegetáriánus táplálkozás ellen lázad, titkon talán arra vágyik, hogy kipróbálja ezt az étkezési formát.

Regresszió – visszaesés: Átmeneti visszaesés egy korábbi életszakaszba, melyben még nem várható el tőlünk, hogy éretten és felelősségteljesen viselkedjünk. Stressz hatására gyakori ez a reakció. Például tekintélyszemély jelenlétében felvesszük a gyerekszerepet, kivetítjük rá az apa- vagy anyaképünket, így kiszolgáltatottá, védtelenné vagy lázadóvá válunk.

Szublimáció – átlényegülés: A folyamat sokszor tudattalanul megy végbe, az elfogadhatatlan impulzusok elfogadhatóvá tételét jelenti. Szublimáció az, ha az ember agresszióját vagy fölösleges szexuális energiáit munkában, vagy sportban vezeti le.

Tagadás: Nem veszünk tudomást a valóságról, a feszültséget tápláló külső okokról. Például cukorbetegség esetén megesszük az édes süteményt, „Ez az egy nem fog ártani!” alapon, vagy példa erre az anya, aki nem hajlandó elhinni az üzenetet, hogy a fia meghalt a háborúban.

Tünetképzés: Az elfojtott szorongást önmagunk ellen fordítjuk, betegségeket és baleseteket idézünk elő, viselkedési zavarokat gyártunk. Gyakori tünetek: izzadási rohamok, fejfájás, szúró érzet a szívtájékon, ingerlékenység, nyugtalanság.

Hasítás: A személy környezetében élőket pozitív és negatív szempontok szerint két egymással ellentétes csoportra – például „jók”-ra és „rosszak”-ra – osztja. Ezután a pozitív csoportba tartózó személyekben általában megbízik, és ez a biztonság érzetét nyújtja számára, a negatív csoport felé tanúsított bizalmatlanság és óvatos magatartás pedig szintén a biztonságérzetet, így a komfortérzést szolgálja.

Racionalizáció: Irracionális tetteinket intellektuális magyarázatokkal látjuk el, megokoljuk kudarcainkat, érzelmi választásainkat racionális okokra vezetjük vissza. Például megtörjük a böjtöt, hogy együtt lehessünk egy buliban a többiekkel. Valójában egyszerűen gyengék voltunk.



Agyban élés (intellektualizáció) Célja: érzelmi eltávolodás a kellemetlen érzés, gondolat okozta stresszhelyzettől. Lényege, hogy a személy olyan módon próbál eltávolodni a kellemetlen gondolatoktól, érzésektől vagy az azokat okozó stresszhelyzetektől, hogy absztrakt intellektuális formában kezeli azt.

Elkerülés: A szorongást keltő helyzetet egyszerűen elkerüljük. Lehetséges, hogy felvesszük a nézőszerepet: „Csináld te, én csak nézlek”. A munkát és a vele járó felelősséget szívesen átadjuk másnak. „Dönts Te!” Felnőttként gyakran alárendelt szerepet választunk, behódolunk, nem tiltakozunk az igazságtalanság ellen.

Leértékelés: Az egyén nagyobbnak és fontosabbnak tekinti (és éli meg) magát a többieknél. A gyenge önértékelése miatt feltételezi hatalmasságát, mindenhatóságát és értékeli le a többieket. A külső megfigyelő számára ez a viselkedés sokszor hiúságként, nagyképűségként, kiválasztottsági érzésként fogalmazódik meg.

Humor: A kellemetlen vagy éles helyzetek "tompítása" derűs hangulat keltésével.

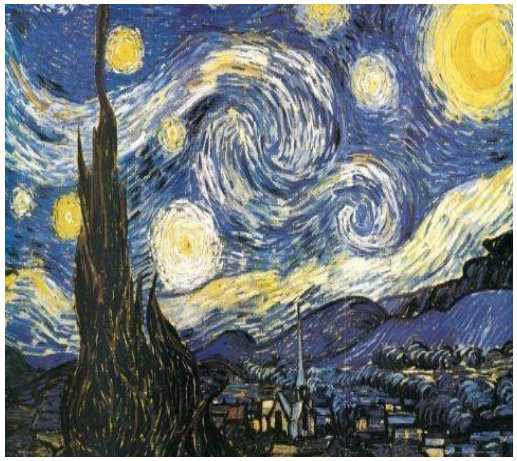
Szimpatizmus vagy sajnáltatás: Az egyén a saját erejéből el nem érhető céljai elérését a környezete részvétének, sajnálatának a manipulatív kiprovokálásával próbálja megvalósítani.

Testi szomatizáció vagyis a lélek konfliktusai a testi tünetekbe tevődnek át.

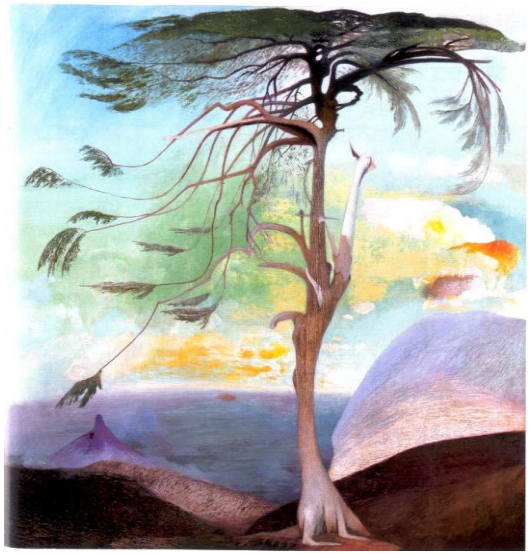
Eltolás – átvitel: Erről az én-védő mechanizmusról akkor beszélünk, amikor az ösztönök kiélése, célok megvalósulása akadályozott, és a feszültséget másokon éljük ki. Gyakran az agresszió kerül ilyen eltolásba: a főnököt nem üthetjük meg, ezért helyette a feleségünket, gyerekünket vagy állatainkat verjük.

Feldolgozás: A feszültségnek tevékenységi erővé való átalakítása, valamilyen hasznos tevékenységbe való „belefeledkezés”, például: munka- és/vagy fantázia-elaborálás.

Elaboráció: Az elaboráció pozitív elhárító mechanizmus, azaz alkalmazkodás szempontjából előnyös, mert a személy alkalmazkodóképessége és általában a képességei magasabb szintre emelkednek. Nagyon fontos és fejlett elhárító mechanizmus az elaboráció, amely a legtöbb művészi tevékenység és kifejezési forma gyökere. Ezt használva az alkotó „kidolgozza” magából a kínjait. Ha ez a folyamat nem lenne, akkor valószínűleg olyan művészek, mint Van Gogh, József Attila, Csontváry, sokkal hamarabb megbetegedtek volna, és nem hagytak volna ránk örökül annyi remekművet.







Az elhárító mechanizmusok előnye: kizárja a tudatból a fájdalmakat, a nem megvalósíthatót, mert annak átélése belső feszültséghez vezet.
Az elhárító mechanizmusok hátránya: annak a veszélye, hogy az elhárított feszültség megmarad és megváltozott, erősebb formában visszatér.

Az énvédő mechanizmusokat sokkal könnyebb felfedezni másokban, mint magunkban. A felsoroltak mellett még számos elhárító mechanizmus létezik. Ezeknek repertoár szerűen kell jelen lenni, mert egy elhárító mechanizmus túlzott egysíkú alkalmazása nem megfelelő pszichés működést eredményez.

A TRÉNING CÉLJA

- A tréning célja a résztvevő munkatársak személyiségfejlesztésének támogatása félig strukturált gyakorlatok alkalmazásával.
- A megküzdési technikák bővítése, a stressztűrő képesség fokozása és a konfliktuskezelési módszerek elsajátítása.
- A csoportvezető irányításával és a csoporttagok egymásra hatásának eredményeként a résztvevők önismeretének elmélyítése és a hatékony szakmai szerepekhez szükséges attitűdök és viselkedésmódok elsajátítása.
- A tantárgy keretein kívül a folyamatos önfejlesztés, önreflexió és a szakmai igényesség iránti igény felkeltése.
- A személyiségfejlesztés csoportos formában strukturált gyakorlatok alkalmazásával történik maximum 12-15 fős csoportokban. (amennyiben nagyobb a csoport, akkor csoportbontás szükséges)

Önismeret fejlesztése

A résztvevő munkatárs ismerje meg:

- saját énjének tartalmait, tudatos identitását, személyiségének belső mozgásait, dinamizmusait;
- az énkép merev kereteibe nem illeszthető pszichés elemeket;
- a szerzett viselkedésminták, értékek és belső késztetések összehangolásának módját;
- a személyén belüli érzelmi-indulati ellentmondásokat;
- a másik emberre adott reakcióinak sokszínű élményhátterét
- személyes és szakmai kompetencia határait;

Csoport szabályok

- „itt és most” szabálya: csak azzal foglalkozunk, ami a tréningen történik, kizárjuk a külvilágot, „én-jelenségek”: ne általánosítsunk, saját, személyes érzéseinkről nyilvánuljunk meg
- nem csak ésszel, szívvel is: érzésekkel van vitatkozunk: az egymás mellé rakott érzések, vélemények adják az egymástól tanulás lehetőségét
- nem minősítünk
- titoktartás: a tréningen elhangozottak a csoportra tartoznak (itt nem arra kell közös felelősség a lezajló eseményekért. A siker rajtunk múlik. A tréning résztvevőin, a tréneren és a résztvevőkön múlik, hogy hogy sikerül a tréning, mennyi új dolgot tanulhatunk

Csoport szabályok, keretek

1. közös cél - mindegyik csoportnak megvan a saját célja, ezzel kerülnek meghirdetésre
2. titoktartás kötelezettsége - ami a csoportban elhangzik, a csoportban marad
3. Ha valakivel problémám van, azt a csoporton belül tisztázom, ha szükséges, a vezető segítségével
4. Én-közlések - ez az egyik legnehezebb pont szerintem :), arról szól, hogy a csoportban E/1-ben beszélek. Az én rzéseimről, az én tapasztalásaimról stb.
5. ki-ki olyan mélységben hozza be életének a mélységeit, ahogy "itt és most" szeretné
6. a csoportvezető feladatai - az egyik legfőbb feladata, hogy mindezeket a kereteket segítsen megtartani, a másik, hogy figyeljen a csoporttagokra és támogass őket

Tréning várt hatásai I.

A résztvevő munkatárs legyen képes:

- az általa közvetített értékeket hitelesen képviselni;
- másokkal egyenrangú kapcsolatot létesíteni, vállalva a szakmai felelősséget;
- az általa megismert információkat a titoktartás szabályai szerint kezelni;
- felismerni másokkal való kapcsolatkezelési problémáit és ebben segítséget kérni;
- nyílt és hiteles kommunikációra, a metakommunikációs jelzések felismerésére és értékelésére;
- saját metakommunikációjának kontrollálására, kommunikációs problémáinak felismerésére;

Tréning várt hatásai II.

- mások befogadó képességéhez igazodó kommunikációra;
- mások értő figyelemmel kísért meghallgatására;
- a nondirektivitás szabályait kommunikációjában megfelelő helyen alkalmazni;
- saját szakmai álláspontjának képviseletére;
- mások alátámasztott szakmai érveit elfogadni;
- önismeretét fejleszteni;
- önmagát elfogadni és értékelni;
- empátiát érezni és empátiás készségét folyamatosan fejleszteni;

Tréning várt hatásai III.

- pozitívan gondolkodni a saját életével kapcsolatban;
- felelősen viselkedni és dönteni;
- a szakmai tevékenységének következményeiért felelősséget vállalni;
- a konfliktusokat tűrni és megfelelően kezelni;
- viselkedését kellően kontrollálni;
- szakmai személyiségének karbantartására;
- a kiégési tüneteinek időben történő felismerésére.

A tréning témakörei

A tréning a következő 4 témával foglalkozik.

1. A segítői szerep és addikció
2. Nyílt és hiteles kommunikáció fejlesztése
3. Reális pozitív énkép fejlesztése
4. Konfliktuskezelés
5. Stresszkezelés

A segítői szerep és az addikció

A tréningen a következő kérdéskre keresik a válaszokat a résztvevők

- Milyen saját élményei vannak az addikcióval kapcsolatban?
- Milyen tapasztalatai vannak a szenvedélybetegségekkel, a szenvedélybetegekkel?
- Miért vállalkozik, vállalkozott erre a feladatra, munkára?
- Milyen motívumok játszanak közre, hogy ezen a területen dolgozik?
- Milyen veszélyei vannak a segítésnek számára?

Nyílt és hiteles kommunikáció fejlesztése

- Mások kommunikációjának megfigyelése, elemzése.
- Saját kommunikációnk reális észlelése.
- Saját szükségletekről és érzésekről szóló üzenetek közlése.
- Társak visszajelzéseinek fogadása.
- Kapcsolatteremtő készség fejlesztése a pozitív énkép függvényében.
- Reális pozitív énkép fejlesztése.
- Empátia, rugalmasság összefüggései.
- Bizalmi kapcsolat kialakításának módozatai.
- A reális és az ideális én összevetése.
- Igényszint, önbizalom, teljesítményfokozás reális lehetőségei.
- Előítéletek felismerése és kezelése.
- Együttműködési készség.

Stresszkezlés módszerei

- Pozitív – negatív stressz
- Frusztrációs tolerancia növelésének technikái
- Szorongás- és stresszoldás módszerei
- A kiégés megelőzése, illetve kezelése
- A segítő szerep önismereti háttere, kompetencia-határok

Konfliktuskezelés módszerei

- A konfliktus felismerése
- Kommunikáció konfliktushelyzetben
- Konfliktuskezelő stratégiák felmérése (versengő, problémamegoldó, elkerülő, alkalmazkodó, kompromisszumkereső,), a stratégiák összefüggései
- A hatékony konfliktuskezelés gyakorlása
- A konfliktuskezelés a segítő kapcsolatban

A tréning utóélete

- A tréner irányításával és a csoporttagok egymásra hatásának eredményeként a résztvevők önismerete és sikerül olyan kompetenciákat elsajátítani, amelyek jól alkalmazhatóak a közösségi ellátás mindennapi feladatai során

- A tréning hatására a résztvevőkben nő a folyamatos önfejlesztés, önreflexió és a szakmai igényesség iránti igény.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Rudas János: Delfi örökösei, Lélekben Otthon Kiadó, Budapest, 2007.
- Atkinson, R. L. (et al.) (1999): *Pszichológia*. Budapest, Osiris (308-333.; 400-405.; 496-499. old.)
- Bang, Ruth (1980): *Segítő kapcsolat.* Budapest, Tankönyvkiadó Vállalat.
- *Insoo Kim Berg (2007):*Konzultáció sokproblémás családokkal*. Családterápiás sorozat 5. Budapest, Animula Kft.*
- Molnár Péter -Csabai Márta (1995): *A gyógyítás pszichológiája*. Budapest, Springer Hungarica.
- Bang, Ruth (1983): *A célzott beszélgetés. A beszélgetés, mint gyógyító és nevelő eljárás.* Budapest, Tankönyvkiadó.
- Harvey Ratner és Denise Yufus (2015): *Megoldásközpontú coaching gyermekekkel és fiatalokkal: A brief megközelítés.* Budapest, Z-Press Kiadó.
- Hézser Gábor (1995): *Pásztori pszichológia.* Budapest, Kálvin Kiadó.
- Tringer László (2005): *A gyógyító beszélgetés.* Budapest, Medicina Könyvkiadó Rt.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- https://mipszi.hu/cikk/161229-lelkunket-vedo-mechanizmusok-haritasaink
-
- https://napfenyes.hu/eletmod-gyogyitas/lelekgyogyaszat-pszichoszomatika/en-vedo-mechanizmusok
-
- http://www.azirastukreben.hu/elharito-mechanizmusok-avagy-az-en-trukkjei-a-szorongas-kivedesere

- https://onmegvalositas.hu/blog/domoszlai_katalin/elharito_mechanizmusok

- Anna Freud. Az én és az elhárító mechanizmusok, Animula

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

