Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ESZKÖZEI

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

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A TOVÁBBKÉPZÉS CÉLJA

- Célja
  - a társadalmi-demográfiai változásokra reagáló,
  - innovatív elemeket tartalmazó továbbképzések kialakítása és biztosítása,
  - a területen dolgozó szakemberek továbbképzése,
  - a szolgáltatásnyújtás folyamatainak eredményesebbé tétele,
  - a dolgozók megtartása, a pályaelhagyás csökkentése és a területen dolgozók elismertségének növelése.
- További cél a szociális és kapcsolódó szakmák közötti együttműködés kialakítása, erősítése, fejlesztése a továbbképzések biztosítása és lebonyolítása által.

BEMUTATKOZÁS, A TOVÁBBKÉPZÉS INDÍTÁSA

- Bemutatkozás, tapasztalatok, motiváció, elvárások
  - név
  - foglalkozási terület
  - klienskör
  - feladatok
  - gyakorlati tapasztalatok
  - előzetes ismeretek
  - a témához kapcsolódó nézetek
  - a továbbképzéssel kapcsolatos motiváció
  - a továbbképzéssel kapcsolatos elvárások

CSOPORTSZABÁLYOK

- Titoktartás
- Kommunikáció: egyes szám első személy, tisztelet
- Részvétel: aktivitás, önkéntesség
- Időkeretek: a nap kezdése, zárása, szünetek
- Technikai kérdések: mobiltelefon-használat, stb.

A TOVÁBBKÉPZÉS TELJESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI

- záróteszt teljesítése
- hiányzásra vonatkozó előírások

KIKKEL KOMMUNIKÁLUNK

A munkánk vonatkozásban:

- kliens- szociális segítő/munkás
- munkatársak egymás közti
- partneri, együttműködésben- más intézmények munkatársaival
- munkáltató-fenntartó – alkalmazott
- hivatalok, szolgáltatók, hatóságok

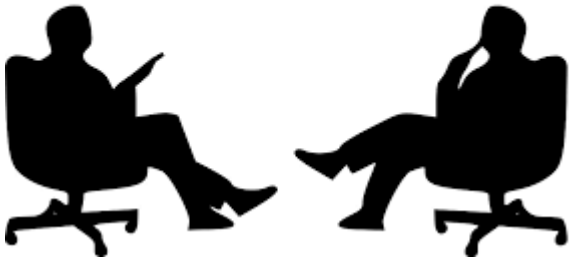
KIKKEL KOMMUNIKÁLUNK

Magánéleti vonatkozásban

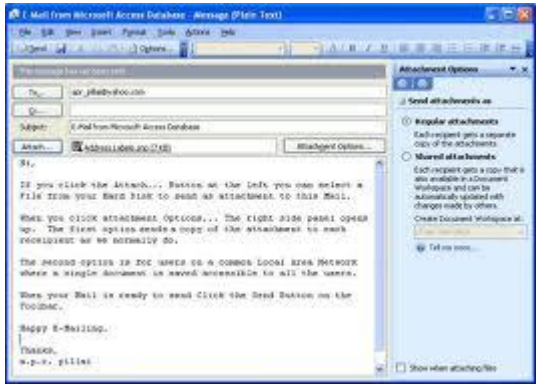
- felnőtt – gyerek
- szülő – gyerek
- barát-barát közti
- és általában bármilyen emberi kapcsolatra

KOMMUNIKÁCIÓ

- Szóbeli



Írásbeli



SZÓBELI ÉS ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓ JELLEMZŐI

Szóbeli kommunikáció	Szóbeli kommunikáció
Gyors	Nyoma marad
Rugalmas	Értelmezhetőbb
Van visszajelzés	Tárgyilagosabb
Elfelejthető	Időigényes
Nincs nyomra	Személytelen
Torzulhat	Nincs visszajelzés

A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

- A résztvevők kommunikációs alapismereteinek felmérése.
- A kommunikációs helyzet, résztvevői, gátló és segítő tényezők, a kommunikáció sikerességét lehetővé tevő tényezők áttekintése.
- A kommunikáció dinamikai alapelvei.

A KOMMUNIKÁCIÓ JELLEMZŐI:

- a kommunikáció tárgya, a közlemény, üzenet, a közlés eszköze, a címzett (befogadó) és a kommunikáció hatásának eredményessége
- irányultsága (közvetlen vagy közvetett)
- eszköz- és (érzékszervi) csatornaigényes, ill. többcsatornás
- társadalmi méretek szerint eltérő, hierarchizáltság szempontjából eltérő

A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPFUNKCIÓI:

- Információs,
- Érzelmi,
- Motivációs,
- Ellenőrzési funkció, ezeken kívül még: tájékoztatás,
- Szocializáció,
- Motiváció,
- Vita és eszmecsere,
- Oktatás-nevelés,
- Kulturális fejlődés,
- Szórakoztatás,
- Integrálás

KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK:

- Inkongruens kommunikáció,
- Sűrített közlések,
- Metakommunikáció jelentősége.

A KOMMUNIKÁCIÓ

- A társadalmi élet egyik alapjelensége,
- módját a korábbi nemzedékektől tanuljuk.
- az egyén korábbi tapasztalatai meghatározóak
- lényege a tájékoztatás, információcsere és a visszacsatolás.

KOMMUNIKÁCIÓ

- Általános értelemben kommunikáció alatt mindazt értjük, amelyben közös kód alapján jelváltás történik.
- Köznapi szóhasználatban közlést értünk alatta, de ez csak részben igaz.
- A kommunikáció többnyire kölcsönös információ átvitel, melybe beletartozik az információra való reagálás és viszonválasz.

KOMMUNIKÁCIÓ

- Kibocsátó kód
- Üzenet
- Dekód
- Befogadás
- Válasz, visszacsatolás
- (szelektív figyelem, szelektív torzítás, szelektív emlékezet)

A KOMMUNIKÁCIÓ - INTERAKCIÓ:

- communicatio latin eredetű szó,
- communis = közös
- communicatio = közzététel, teljesítést jelent, jelentése: közölni, közzétenni valamit mások számára .

A interaktív kommunikáció latin eredetű kifejezés, mely kölcsönhatást, kölcsönös közlést jelent.

KÖLCSÖNHATÁST BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK

- önmagunkról kialakított kép az énkép,
- a másikról kialakott kép az előítélet, a benyomás, első benyomás, a hírnév is.
- A sikeres kommunikációban nagy jelentősége van a visszajelzésnek

Tudnunk kell, hogy a másik fél

érti-e amit mondunk,

elhiszi-e,

egyetért-e velünk vagy sem, kellemetlen ez a helyzet számára vagy nem.

A KOMMUNIKÁCIÓ DINAMIKAI ALAPELVEI/ALAPVETŐ JELLEGZETESSÉGE

Buda szerint a kommunikációs dinamika felfogása azt feltételezi, hogy a kommunikációs folyamatokban erők és ellenerők összjátéka alapján jön létre valamely esemény vagy állapot.

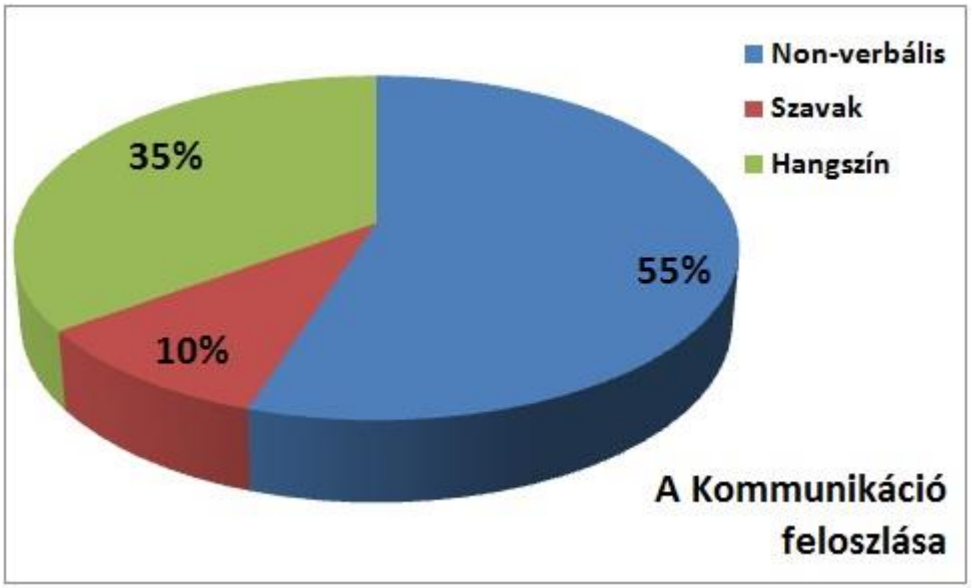
A KOMMUNIKÁCIÓ DINAMIKAI ALAPELVEI

- Szükségszerű
- Többcsatornás
- Több szintű
- Tagolsága
- A folyamat lehet egyenrangú és egyenlőtlen
- Kölcsönösség
- Cselekvésre felszólító tendencia
- Pszichológiai szükségszerűség
- Közvetlen vagy közvetett
- Csatorna vagy több csatornás
- Társadalmi méretek szerint eltérő

KOMMUNIKÁCIÓ MÓDJA,CSATORNÁI ALAPFUNKCIÓI

- Verbális
- Non-verbális
- Mimikai kommunikáció
- Tekintet
- Vokális jel
- Mozgásos kommunikáció csatornák (gesztusok, testtartás, térköz,)
- Kulturális szignálok (öltözködés, haj, smink, tetoválás

A KOMMUNIKÁCIÓ HATÁSA



A METAKOMMUNIKÁCÓ FOGALMA

Minden tartalmi kommunikáció kísér valamilyen nem szándékos kommunikáció, amely minősíti azt.

Kifejezi a közlő érzelmi viszonyát

- a közölt tartalomhoz,
- a közlési helyzethez,
- a befogadóhoz.

A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPFUNKCIÓI

- Érzelmi
- Ellenőrzési
- Tájékoztatási
- Szociálizációs
- Motivációs
- Vita és eszmecsere
- Oktatási és nevelési
- Kulturális fejlődési

KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK

- A metakommunikációs ismeretének hiánya
- Kongruens (hiteles) kommunikáció

A KOMMUNIKÁCIÓT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK

- A helyszín jelentősége
- a tér, ahol a kommunikáció zajlik, a résztvevők aktuális állapota és külső megjelenése,
- iskolázottsága, előítélet, a kommunikáció célja, a téma, a kommunikáció tervezettsége.
- A kommunikáló felek egymáshoz való viszonya.

A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

- Önismerettel rendelkezik,
- Képes a konfliktusos helyzeteket kezelni,
- Megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkezik.
- Adott szituációban a kliensre tud összpontosítani
- Őszinte érdeklődés vezérli
- Akarja a megoldást megkeresni, képes a megoldás több formáját megtálalni, képes kliens számára a megoldáshoz vezető utat felkínálni
- Az alapvető udvariassági szabályokat ismeri és betartja.

A SEGÍTŐ KAPCSOLAT

- Elengedhetetlen a felkészültség
- A kliens képességeiben hinni
- A kliens motivációját megismerni, fenntartani
- A jó segítővé válni kell, végig kell menni azokon a külső és belső folyamatokon, amelyet a személyiséget megerősíti. Ahhoz hogy segítőből jó segítő legyen az idő és az elhivatottság hozza meg.

A JÓ SEGÍTŐ ISMÉRVEI

- Kommunikáció kompetencia
- Reális önértékelés
- Tisztába van saját hatásával
- Képes problémát megfogalmazni
- A segítői szerepe és felelőssége pontosan definiált
- Ismeri kompetencia határait
- Jól viseli a kritikát és a dicséretet
- Képes nemet mondani
- Képes a kudarcot feldolgozni
- Mer konfrontálódni
- Haragját képes megélni és kifejezni

AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJE

- Az asszertivitás önérvényesítést, önkifejezést jelent, egy olyan tudatos viselkedésforma megválasztása, amelyben az ember kialakítja magában a tudatos belső erőt, rendet, melynek segítségével az egyenrangúság alapelvét szem előtt tartva képviselni tudja magát a kapcsolataiban, érvényesíteni tudja magát a saját kommunikációjában.

AZ ASSZERTÍV VISELKEDÉS FŐBB JELLEMZŐI

- - önkifejező és őszinte
- - egyenes és közvetlen
- - tekintettel van mások jogaira
- - ügyel mind a saját, mind a kapcsolat érdekeire
- - konkrét helyzetre, célra, személyre irányul
- - szociálisan elfogadható
- - tanult magatartásforma

ASSZERTIVITÁS A KOMMUNIKÁCIÓBAN:

Az önkifejezés egyik legeredményesebb módja a három részből álló asszertív üzenet:

- a megváltoztatandó viselkedés ítéletet nélküli leírása,
- az asszertív személy érzelmeinek kinyilvánítása,
- és a másik viselkedése által az önkifejezőre gyakorolt, konkrét és megfogható hatás tisztázása.

AZ ASSZERTÍV JOGOK LISTÁJA-

- Jogod van ahhoz, hogy kifejezd saját érzéseidet és véleményedet.
- Jogod van ahhoz, hogy tisztelttel bánjanak veled.
- Jogod van ahhoz, hogy meghallgassanak és komolyan vegyenek.
- Jogod van, hogy kérd, amire szükséged van.
- Jogod van ahhoz, hogy megállapítsd, mi a fontos neked és mi nem.
- Jogod van ahhoz, hogy nemet mondjál, anélkül, hogy bűntudatot éreznél.
- Jogod van ahhoz, hogy hibát köves el és vállald a következményeket.
- Jogod van ahhoz, hogy meghallgassanak és komolyan vegyenek
- Jogod van ahhoz, hogy megváltoztasd a véleményedet.
- Jogod van ahhoz, hogy azt mond: nem tudom.
- Jogod van ahhoz, hogy amiért fizetsz, azt meg is kapd.
- Jogod van ahhoz, hogy ne képviseld az érdekeidet.
- Jogod van ahhoz, hogy megbetegedj.
- Jogod van ahhoz, hogy információt kérj szakmabeliektől.

AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ FONTOS ELEMEI

- Hatékony információ nyerő kérdezés
- Szemkontaktus
- Beszélő felé hajló testtartás
- Tisztázó, pontosító kérdések
- Mondanivaló megértésére való koncentrálás

ASSZERTÍV KÖZLÉS

Magába foglalja a

- megfigyelést
- gondolatot
- érzelmeket
- igényeinket szükségleteinket.

AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ 3 LÉPÉSE – 1. LÉPÉS

Megfigyelés formájában, anélkül, hogy ítélkeznék vagy minősítenék, leírom azt a helyzetet, ami hátráltat abban, hogy nekem jó legyen.

A viselkedés konkrét, objektív leírása.

AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ 2. LÉPÉS

- Érthetően kifejezem, hogy mit érzek anélkül, hogy bírálatot fogalmaznék meg.
- Saját érzésem megfogalmazása, hogy milyen következményei vannak ránk nézve a helyzetnek, milyen szükségletem nem elégül ki, vagy milyen várható szükségletemet szeretném kielégíteni.

AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ 3. LÉPÉS

Világosan, röviden megfogalmazom a kérésemet, amely a jelenre, jövőre vonatkozik, konkrét és megcselekedhető.

- MÁSODIK NAP
- KOMMUNIKÁCIÓ A MEGISMERÉS MÓDSZEREI

A megfigyelés a segítő esetében:

- célirányos,
- tervezett tevékenység,
- amelyet kiegészít a spontán megfigyelés.

Kliensek megfigyelései

- a segítőt és viselkedését (az előítéletet)
- a környezetet.

MEGFIGYELÉS - REAKCIÓ

Segítő	Kliens
Odaforduló - elfogadó	kitárulkozó
Előítélet	agresszió
Bizonytalanság	

A MEGFIGYELÉS CÉLJA

- Több szaktudomány tudományos módszere
- A segítő munkában fontos információt nyújt
- A célhoz igazítva kell a típusát és szempontrendszerét kiválasztani
- Ténylegesen zajló cselekvésre és eseményre kell figyelni.

HOGYAN LEHET OBJEKTÍV A MEGFIGYELÉS

- A szubjektív elemek tudatosításával,
- A megfigyelő szerepének racionalizálásával

A megfigyelés standardizált és kontrollált módszer.

MEGFIGYELÉS

- Mi a különbség a tudományos célú és a segítő munkában hasznosítható megfigyelés között.

Tudományos - kutató	Segítő munkában
Leíró pl. lakás nagysága,	Az életkörülmény hatásai a mindennapokra.
Az együtt lakók száma.	A lakásban élők életminősége?

A MEGFIGYELÉS TÍPUSAI

A megfigyelés rendszeressége szerint:

- Egyedi egyszeri – nem lehet következtetés levonni
- Rendszeres, szabályszerűen ismétlődő – alkalmas a következtetés levonására

A MEGFIGYELÉS TÍPUSAI

A megfigyelő helyezte szerint:

- Résztvevő – a csoport része – hatással a csoport működésére- információi egyedülállóak
- Külső megfigyelés – kívülről figyeli a csoportot – hatása kisebb. Pl. osztályközösség megfigyelése
- Megfigyelőként résztvevő- részese az eseménynek – szakember – inkább kívülálló

A MEGFIGYELÉS SZERKEZETE

- Strukturált : a megfigyelés előre meghatározott kategóriák alapján történik, sztenderdizált folyamat.
- A strukturálatlan megfigyelés előre meghatározott célok és szempontok alapján történik, de a kategóriákat nem határozzuk meg előre.
- Előfordulhat véletlenszerűen is, ami fontos lehet a későbbi munka szempontjából.

A MEGFIGYELÉS SZERKEZETE – STRUKTURÁLT

- Strukturált és alkalomszerű megfigyelések: tervezett, de nem rendszeres megfigyelések.
- Strukturált és rendszeres: tervezett és rendszeres
- Strukturálatlan és alkalomszerű megfigyelés
- Strukturálatlan és rendszeres

A MEGFIGYELÉS HATÁSA

Megfigyeltre:

- Hatása lehet pozitív – önértékelés javulhat
- Hatása lehet negatív – gyenge pontját keresik

Megfigyelőre:

az előre elképzelt helyzet helyett más találhat a megfigyelésnél

Megfigyelt helyzetre:

Önkéntelenül is más viselkedés

A MEGFIGYELÉS TÁRGYA

- A segítés alanya és kapcsolatrendszere-
- Első benyomás – tapasztalati megerősítés
- A szereplők egymásra hatása
- Figyelembe venni:
- Megjelenés
- Ruházat
- Körülmények
- Kapcsolatrendszer
- Segítő : mimikája, metakommunikációja

KÉRDEZÉS – INTERJÚZÁS SZABÁLYAI

- Tisztázni mi a célja
- Miért jó a kliensnek
- Miért a segítőnek
- Nyitott kérdés
- Időnkénti összefoglalás
- Legyen zárás
- Zárt tér
- Megszólítás tisztázása
- Szemkontaktus
- Gondolatmenet tiszteletben tartása- szünetben belépés
- Semlegesség – ítélet mentesen
- Titoktartás

INTERJÚ ALATTI VISELKEDÉS

Lehetőség spontán megfigyelésre

Bizalomteljes hangulat kialakítására

A kommunikáció megfigyelésére lehetőség

Ne jegyzeteljünk, legfeljebb kulcsszó felírása

Fontosabb eseményeket értelmezzük

A KÉRDEZÉS CÉLJA

- Információ szerzés
- a klienstől,
- Kliensről
- Érzelmeiről
- Környezetéről
- Fontos eseményekről
- Kapcsolatairól
- Fontos, hogy a kliens tudja, hogy mit és miért akarnak tőle, róla tudni.

INTERJÚ TÍPUSAI

- Strukturált: megszabott sorrend, meghatározott kérdések.
- A segítő szakmában a kliens rendszerbe való bekerüléskor.
- Fontos az oldott légkör, bizalmi kapcsolat megteremtése.
- Strukturálatlan interjú : nincs megszabott sorrend. A kérdező pontosan tudja, hogy mit akar kérdezni. Hátránya: nagyon figyelni kell, hogy félre ne menjen és célját veszített ne legyen az interjú.

KÉRDEZÉS – NARRATÍV INTERJÚ

- A narratív interjú keretében azt tudjuk meg, hogy a kliens hogy éli meg élettörténetének, múltbéli és jelenlegi helyzetét.
- A narratív segítő beszélgetés a segítségnyújtás egyik módja.
- A narratív szociális munka az élettörténet eseményeinek újraértelmezésében látja a problémák megoldási lehetőségét.
- A narratívbeszélgetésnek nincs szabott iránya, a kliens irányítja a beszélgetést.

TÜKRÖZÉS

- **Zárt, vagy leltározó kérdések –**
- Mikor, ki, hol, stb.kemény adatok felvételére alkalmasak.
- A strukturált interjúban van nagyobb szerepe.A zárt kérdésekre kötött válaszokat várunk.
- Előfordulhat szorongó, vagy rossz állapotban lévő klienseknél, hogy nem jut eszükbe a válasz.Ilyenkor oldani kell a szorongást, vagy a rossz érzést és később visszatérni.
- Vannak kliensek, akiket megzavarhatnak a gyors, zárt kérdések, rossz érzéseket kelthetnek bennük

TÜKRÖZÉS

- **Nyitott kérdések** – Miért, hogyan, milyen, kifejtené, elmondaná.Ezekre a kérdésekre a kérdezett saját szavaival válaszolhat.
- **Meséltető kérdések** – érzelmek, gondolatok, vélemények, eseményekhez kapcsolódó élmények, emberi kapcsolatok. Hogy is kezdődött, mi volt akkor…

TÜKRÖZÉS

- **Pontosító kérdések** – mit ért azon, milyen értelemben gondolja ezt. Ez azt jelenti? Mikor is vette észre?
- **Tisztázó kérdés** – Ha nem világos, hogy mit ért a válasz alatt, elmondaná még egyszer
- **Érzelmi visszatükrözés** – együttérzés, empátia kifejezése: úgy veszem ki a szavaiból, tudom, hogy erre nehéz válaszolni, látom zavarja a visszaemlékezés.
- **Parafrázis** – Kölcsönös megértés – ha jól értem Ön az mondja, én is így gondolnám.

- HARMADIK NAP
- KOMMUNIKÁCIÓ – KONFTLIKTUS ÉS KONSZENZUS

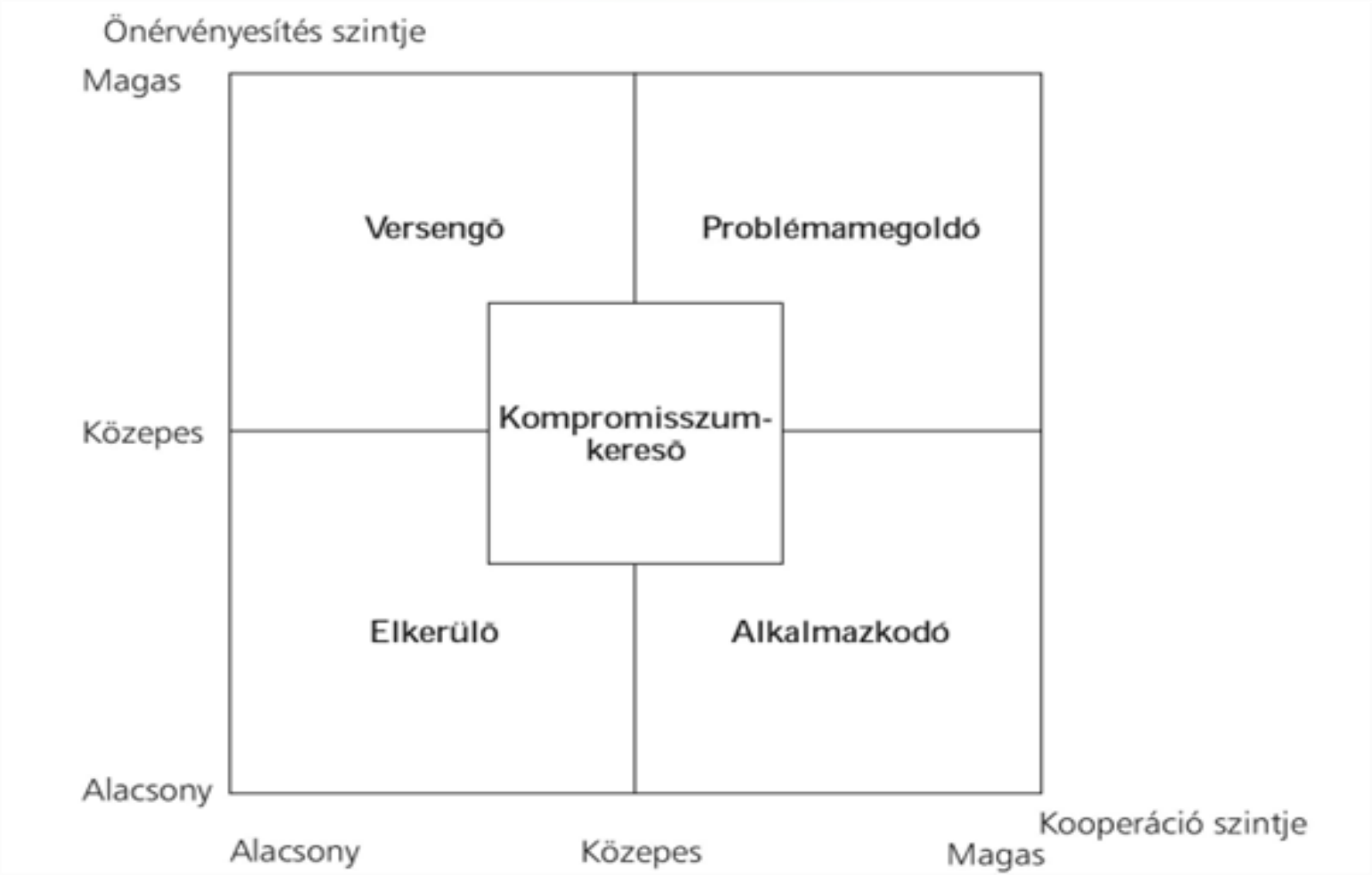
KOMMUNIKÁCIÓ – KONFLIKTUS

- Definíció: Olyan ütközés, melynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülnek egymással szembe.
- A konfliktus olyan folyamat eredménye, amelyben valaki úgy érzi, hogy a másik fél egy számára fontos ügy megvalósításában akadályozza.
- A konfliktus, olyan összeegyeztethetetlen különbségeket jelent, ami ellentéthez vezethet.

KONFLIKTUS

- Az interakciók rövid vagy hosszú távú folyamatát, ami során az érintettek egyikének vagy mindkettejüknek nehézséget okoz kapcsolatuk valamely aspektusa
- Két vagy több személy vagy csoport között érdekellentét van, amely érzelmi és / vagy szándékbeli ellentétben, idônként ellenséges interakcióban is kifejezôdik.

KONFLIKTUS KEZELÉSI STRATÉGIÁK



KONFLIKTUSKEZELÉS- ELKERÜLŐ TÍPUS

- alacsony kooperáció alacsony önérvényesítés
- az összeütközés elkerülése
- a konfliktus vagy probléma előli meghátrálás,
- a konfliktusról való tudomás nem vétele
- hárítás
- időben való elodázás
- elkerüli a vitahelyzet elkerülést
- inkább hallgatás
- nem tesz megjegyzést nem mond véleményt.

KONFLIKTUSKEZELÉS- ALKALMAZKODÓ TÍPUS

- alacsony önérvényesítés és magas kooperáció
- saját igények háttérbe szorítása
- és a másik fél érdekeinek feltétel nélküli elfogadása
- lemondás a saját érdekeiről, álláspontjáról
- teljes mértékben a másiknak legyen igaza,
- a másik szempontjai érvényesüljenek

KONFLIKTUSKEZELÉS- VERSENGŐ TÍPUS

- alacsony kooperáció és magas önérvényesítés nyer/veszít pozíció
- maximális önérvényesítés
- megragadja és alkalmazza a szükséges eszközöket, hogy biztosítsa céljainak elérését.
- a személyes kapcsolatok megromlásához vezethe
- a konfliktust győztes-vesztes helyzetnek tekinti,
- amelyben csak az egyik fél győzhet

KONFLIKTUSKEZELÉS- PROBLÉMAMEGOLDÓ TÍPUS

- magas önérvényesítés magas kooperációval társulva
- cél: mindkét fél számára kielégítő megoldása a konfliktus okainak feltárását, megértését, és ennek figyelembe vételével kreatív megoldását jelenti.

KONFLIKTUS KEZELÉS- KOMPROMISSZUMOS TÁRGYALÁS

- A közepes önérvényesítés és közepes kooperáció
- saját eredeti ajánlatukat és a partnerjavaslatainak összevetése
- saját érdekek csak a másik fél érdekeinek korlátozásával érvényesíthetők,
- de a másik is engedményekre kényszerül a számunkra fontos kérdésekben
- kölcsönösen kielégítő egyezségek köthetők így,
- nem a lehetővé a legoptimálisabb eredmény.

KONFLIKTUS

- A konfliktus hatása szempontjából, lehet **konstruktív** vagy **destruktív** konfliktus.
- A konstruktív konfliktus esetében a konfliktus pozitív célú és végkimenetelű, tehát jobbító szándékkal jön létre és valamilyen pozitív változást eredményez.
- A destruktív konfliktus célja a rombolás, megsemmisítés, néha azon az áron is, hogy senki nem lehet győztes.
- Magyar közmondás, „Neki se legyen jó.”

KONFRONTÁCIÓ

- A destruktív konfrontáció károsítja, illetve tönkreteszi a kapcsolatot, megszégyenítő, leértékelő, nem egyértelmű, alul- vagy túlkövetelő, hiányzik belőle a pozitív értékelés, ragaszkodik a maga igazához, feltételező, bűntudatkeltő, előítéletes, nem tiszteli a másikat.
- A meddő konfrontációt jellemzi, hogy az üzenet nem megy át a másik félhez, nem hallja azt meg, ilyenkor nincs változás. Azaz nincs kibillenés és a játszma folytatódik.

KONFRONTÁCIÓ

- A konfrontáció: szembesítés, szembeállítás, egybevetés, álláspontok éles szembekerülése.
- Lehet a konfliktus speciális válfaja.
- A konstruktívkonfrontációra jellemző, hogy fejleszti a kapcsolatot, egy témára (tényekre) fókuszál, adekvát, a másik teherbíró- és tanulóképességét figyelembe veszi.

A KONFLIKTUS KEZELÉS, KULTURÁLIS, CSALÁDI, KÖRNYEZETI HATÁSA

Nemi különbség okai: pszichológiai, biológiai, társas, nemi szocializáció.

Kompex környezeti okok

A tanult tehetetlenség elmélete szerint,

Ha tartósan negatív külsô ingerek érnek bennünket, amelyeket nincs módunk elkerülni, akkor passzív viselkedéssel reagálunk, amely mintegy a megküzdés feladását jelenti.

A negatív családi légkör, a szülôi bántalmazás olyan gyermekkori élmények lehetnek, amelyek szerepet játszhatnak a tanult tehetetlenség és a késôbbi depresszió kialakulásában.

A KONFLIKTUS KEZELÉS, KULTURÁLIS, CSALÁDI, KÖRNYEZETI HATÁSA

- élettörténeti stratégiák elmélete
- alapfeltevés, hogy az egyén mindig optimális megoldást igyekszik találni a környezeti problémákra
- Tehát a fejlôdés korai fázisában alkalmazott megoldás (pl. a szülôi gondoskodás minôségének függvényében növelni a saját túlélési esélyt), hatással lesz a fejlôdés egy késôbbi fázisában meghozott döntésekre is

A KONFLIKTUS KEZELÉS, KULTURÁLIS, CSALÁDI, KÖRNYEZETI HATÁSA

- A szocializáció evolúciós modell
- Az egyéneket rugalmas döntéshozóknak tekinthetjük, akik életútjuk minden pontján döntéseket hoznak a rendelkezésükre álló erôforrások felhasználásának módjáról, amelyeket fôként túlélésük és szaporodásuk maximalizálására fordítanak.
- Az egyes szituációkat kiértékelve az alternatívák közül a legelőnyösebb viselkedési módokat alkalmazzák, amelyek között ún. viselkedéses átkapcsolási mechanizmusokat működtetnek.

A KONFLIKUS FELISMERÉSE ÉS ÉRTELMEZÉSE

A családi konfliktus szakaszai:

1. egy interakció, ami kiváltja a konfliktust;
2. a konfliktus periódusa;
3. az egyik fél szünetelteti a konfliktusos viselkedést a harmónia érdekében;
4. az újbóli felmérése annak, hogy a felek hogyan vélekednek a kialakult konfliktusról;
5. egy következmény, ami lehet a konfliktus folytatása, az elkerülés vagy a békülés

A KONFLIKUS FELISMERÉSE ÉS ÉRTELMEZÉSE

A konfliktus fokozódásával több színtéren is a probléma eszkalációja figyelhető meg:

- egy, jól körülhatárolt kérdés helyett a felek parttalanul csaponganak a témák között;
- többé már nem a téma, hanem a partner van a fókuszban;
- a konfliktus kiterjedhet más személyekre is;
- a jelenről a múltra kerül a hangsúly.

A KONFLIKTUS FELISMERÉSE ÉS ÉRTELMEZÉSE

Fő dimenziói

- intenzitás és gyakoriság;
- a nézeteltérések tartalma;
- a konfliktus megoldásának módja és sikeressége

A KONFLIKTUS FELISMERÉSE ÉS ÉRTELMEZÉSE

Megkülönböztethetünk:

- súlyos konfliktust
- a mindennapi konfliktust,
- kevésbé jelentős konfliktusok,
- családon belüli erőszaktól.

A KONFLIKTUS FELISMERÉSE ÉS ÉRTELMEZÉSE

- A konfliktuskontinuum alacsony végét leírva szintén kiemelik, hogy inkább a téma van a központban, nem pedig a partner.
- Ezzel szemben a skála másik végén a hibáztatás, a fokozott reaktivitás, a frusztráció, a bizalmatlanság és a pesszimizmus magas szintjét tapasztaljuk.

A KONFLIKTUS FELISMERÉSE ÉS ÉRTELMEZÉSE

- A párkapcsolati konfliktusok öt fő forrását írta le

1) adatkonfliktusok, melyeket okozhat az információ hiánya, a téves információ, az adatok különbözô interpretációja;

2) érdekkonfliktusok;

3) értékkonfliktusok;

4) strukturális konfliktusok, melyek a források egyenlôtlen elosztásából fakadnak;

5) kapcsolati konfliktusok, melyek a viselkedéshez és kommunikációhoz kötôdnek szorosan

KONFLIKTUS

- Vannak szituatív konfliktusok, amelyekben esetleg a résztvevők, szereplők nem ismerik előtte egymást, de a helyzet hozz elő.
- Pl. sorban állás, járművön való helyezkedés, sportesemény, tüntetés, ellentüntetés stb. egy rövid időre összehozza a konfliktus résztvevőit.
- Flusztráció okozta konfliktus- valamit nem tudunk elintézni, késik a vonat.
- A szituatív és frusztráció okozta konfliktusok gyakran keverednek egymással.

KONFLIKTUS

- Vannak hagyományokon alapuló konfliktusok, pl. A. falubeliek mindig összeütközésbe kerülnek B. falu lakóival
- Ha valaki átkerül egyik faluból a másikba, vagy egyik osztályból a másikba, pillanatok alatt az addig ellenségnek tartott csoporttal azonosul és ellenséggé válik az eredeti csoportja.
- Ezekből nehéz kitörni, mert akkor mindkét fél magára vonhatja a saját közegének a rosszallását is.
- Kommunikációs meg nem értésen alapuló konfliktusok, amikor az egyik fél rosszul értelmezi, esetleg gúnynak tartja amit a másik jó szándékkal mond.

A KONFLIKTUSOK TÍPUSAI –STRUKTURÁLIS

- Adott szervezeten belül keletkezik.
- A közösség szervezeti formája bizonyos személyt / személyeket előnyben (vagy hátrányban) részesít.
- ellentétes érdekű szervezet versengése
- Egy intézményen belül, hasonló feladatot ellátó szervezeti egységek között
- Vagy a formális struktúrától függetlenül egy-egy részleg, osztály elismertsége, elfogadottsága nem felel meg a formális helyének
- Kis szervezetből, munkacsoportból nagy intézmény lesz és az esetek többségében a szervezeti felépítés nem követi az átalakulást.

KONFLIKTUSOK TÍPUSAI – VISZONYRENDSZERI KONFLIKTUS

- Eltérő helyzetek,
- Eltérő szerepek,
- Felelősség,
- A földrajzi helyzet,
- Egyenlőtlen hatalom,
- Hatáskör,
- A javak egyenlőtlen birtoklása

KONFLIKTUSOK TÍPUSAI – ÉRDEKKONFLIKTUS

- Az egyik fél a másik hátrányára próbálja érdekeit érvényesíteni.
- Amikor a konfliktus résztvevői szükségleteiket egymás kárára érvényesítik.

KONFLIKTUSOK TÍPUSAI – ÉRTÉKEK SZERINTI

- Mi az érték?
- Segítő munka során gyakran előfordul, hogy a segítő és a segített más értékrendet képvisel és ez vagy a személy belső konfliktusát eredményezi, vagy személyek közötti konfliktust

A KONFLIKTUS SZINTJE SZERINT

- Személyiség konfliktusai :
- Interperszonális - intraperszonális.
- Az **intraperszonális** konfliktus az egyénen belül zajló ellentétes folyamatok meghatározása.
- Az i**nterperszonális** konfliktusok kettő vagy több résztvevő fél esetében azonosíthatóak.

INTRAPERSZONÁLIS KONFLIKTUS

- Az intrapeszonális konfliktusok személyes konfliktusok, azaz az egyénen belül zajló valamilyen pszichés ellentétet generáló folyamat, amelyet fel kell oldani.
- Az intraperszonális konfliktusoknak több féle forrása lehet, a leggyakoribb kiváltó ok, hogy az egyén valamely elképzelése, vagy cselekedete értékekkel, normákkal ütközik
- Ez a konfliktus típus elsősorban érzelmi alapokon nyugszik, hiszen nem objektív kiváltó okai vannak.
- A társadalmi és vagy kapcsolati normák és értékek ellentétbe kerülnek az egyén igényeivel és vágyaival.

INTRAPERSZONÁLIS KONFLIKTUS – SZEREP KONFLIKTUS

- Szerep kétértelműség
- Személyes szerep konfliktus
- Szerepvesztés
- Szerepzavar

INTERPERSZONÁLIS KONFLIKTUS

- Amikor két vagy több személy érdekei, szükségletei, vágyai ütköznek.
- Csoportközi konfliktusok
- Két vagy több csoport érdekei, igényei, vágyai, céljai ütköznek.
- Indulatokat vált ki, a csoporton belül erősíti a kohéziót, szélsőséges irányba is mehet- e.

- Kapcsolati konfliktus
- A felek saját gondolataikat, értékeiket akarják rákényszeríteni a másik

A KONFLIKTUS MEGNYILVÁNULÁSI FORMÁI

- Verbális – bántó, lekicsinylő
- Fizikai – verekedés, bántalmazás
- Metakommunikatív – nonverbális jelek
- közvetlen jelek
- ellazulás jelzése
- aktivitás jelzése

KONFLIKTUS ÉRVÉNYESSÉGE

- Valódi – tényszerű , egymással szemben álló célkitűzések, értékek ütköznek
- Vélt – helyzet hozza –feszültségre reakció

BEFOLYÁS - RÁHATÁS

- Bizalom, mint egyéni elvárás.
- Felfogható interperszonális kapcsolatnak, kölcsönös elfogadás

- „Bizalom a társas kapcsolatokban az egyén részéről megmutatkozó pszichológiai jelenség (kognitív, viselkedéses, és érzelmi) amelynek lényege az abban való hit, hogy a másik úgy fog megnyilvánulni (viselkedni, érezni, gondolkodni) velünk szemben ahogyazt várjuk tőle. Tehát a bizalom egy attitűd, elvárás a másik irányába, a másik viselkedésére vonatkoztatva.” Budavári-Takács Ildikó

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

A meggyőződések fejlődése három tipikus szakaszra osztható fel.

1. szakasz:

- **A szituatív jellegű elfogadás fázisa:**
  - a helyzet hív elő valamilyen elgondolást,
  - interiorizáció (belsővé tétel) nem következett be,
- nem működik meggyőzésként problémás helyzetekben.

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

A meggyőződések fejlődése 2. szakaszt

- **A stabilizálódás fázisa:**
  - kevésbé függ a konkrét szituációtól,
  - az akarat még nincs oly mértékben jelen, hogy a felmerülő akadályt legyőzze.

BERFOLYÁS- RÁHATÁS

A meggyőződések fejlődése 3. szakaszt

- **Az alapelvvé válás fázisa:**
  - kialakul a stabil, valódi meggyőzés.

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

A meggyőző kommunikáció 12 pontban

Elérjen a kommunikáció.
Odafigyeljek rá.
Kedveljem meg, keltsen érdeklődést.
Értsem meg, hogy mi az.
Ismerjem meg a mikéntjét.
Fogadjam el (attitűdváltozás).
Véssem az emlékezetembe és/vagy értsek egyet vele.
Kövesse információ-keresés és visszaszerzés.
Döntés a visszakeresett információ alapján.
A döntésnek megfelelő magatartás.
A kívánt tettek megerősítése.
Megszilárdulás.

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

- A **meggyőzés** folyamán logikai érvek segítségével törekszünk a tartós hatás elérésére, feltételezve a viszontérvelést is.
- A **rábeszélés** pedig azonnali eredményt szeretne elérni, akár a korrekt érvelést is mellőzve, és nem válogat az eszközökben.

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

- A meggyőzés lényegi eleme, hogy az egyén **interiorizálja** – belsőjévé teszi – a megismert tényeket, dolgokat, tehát kialakul a meggyőződése.
- A meggyőzés alapja a felek közötti pozitív érzelmi kapcsolat.

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

- A túlságosan nyilvánvaló befolyásolási szándék ellenállást válthat ki.
- Felfokozott ellenállást, dühöt vált ki az érintettekből az eltitkolt befolyási szándék felismerése, a manipuláció.

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

- Az életkori összefüggések figyelembe vétele nagyon fontos:
- A gyermekek esetén a valódi meggyőzés nehézkes, hiszen attitűd-rendszerük kiépülése folyamatban van, az alig tudatos, érzelmi reakciók dominálnak;
- A serdülőkorban a meggyőző kommunikáció már sikeres, azonban az önállósodási, énazonosság-keresési törekvések befolyásolhatják;
- A felnőttek többsége igyekszik megőrizni attitűdjeit, ha mégis elkerülhetetlen, akkor „kimagyarázó indoklással” élnek.
- A fiatal felnőtteknél könnyebben elérhető az attitűdváltás, mint az idősebbeknél.

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

- ***A megfelelő befolyásolási technikák jellemzői:***
- Nyomon követi,
- Irányítja a befogadóban létrejövő pszichés folyamatokat,
- Optimális az ismétlési arány,
- Megfelelő időzítés
- Megfelelő ütemezés

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

- *A megfelelő befolyásolási technikák jellemzői* –
  - a csoport-egyén viszonya szempontjából:

- az egyén részvételének biztosítása a csoportdöntésekben
- a csoport normáival ellentétes kommunikációval kevésbé befolyásolhatók azok a személyek, akik a csoporthoz
- nehezen változtathatók azok a vélemények, amelyeket egy általa elfogadott, mértékadó csoportban ismertet
- néhány emberből álló kisebbség is képes befolyásolni a csoportot, ha következetesen szembeszáll a többség véleményével.

BEFOLYÁS- RÁHATÁS

- A meggyőzés folyamatában az optimális sűrűségét több tényező is befolyásolja:
- a téma nehézsége, bonyolultsága, újszerűsége,
- a kliens adott témában korábban (esetlegesen) megszerzett tájékozottsága,
- a kliens képességének fejlettsége,
- az egyetértés, vagy az ellenállás mértéke,
- a meggyőző és a meggyőzendő klinns-segítő közötti kapcsolat,
- a meggyőzési helyzet.

KONFLIKTUS KEZELÉSI TECHNIKÁK

- A konfliktus típusától függ.
- Aktív hallgatás – aktív odafigyelés, szemkontaktus, nonverbális jelzések pl. bólintás,
- testtartás, nem szólunk bele a kliens beszédébe. A probléma feltárásánál nagyon fontos.
- Tisztázás
- Erősítés
- Érzelem visszatükrözése
- Fontosság elismerése –elismerjük, hogy ami az ő számára fontos
- Kiemelés
- Konfontráció
- Szükítés – tematizálás
- Nyitott mondat
- Én-közlés – saját élmény bevitele
- Összekapcsolás
- Parafrázis – lényeges elemeket kiemeljük az Ő szavaival
- Támogatás
- Visszacsatolás

A KONFLIKTUS KEZELÉS EGYÜTTMŰKÖDÉSEN ALAPULÓ MÓDSZEREI

- A probléma, a konfliktus meghatározása
- Lehetséges megoldás keresése
- A megoldások értékelése
- A megfelelő megoldás kiválasztása (döntés)
- A döntés végrehajtási módjának meghatározás
- A megoldás eredményességének utólagos értékelése

- NEGYEDIK NAP
- Kommunikáció hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából

KOMMUNIKÁCIÓ A SZAKEMBEREK KÖZÖTT

- Tapasztaljuk a kommunikáció jelentőségét
- Mi a fontosabb érdek kliens-fenntartó
- Szakmai fogalmak pontos használatának fontossága
- Partneri viszony
- A másik személyiségének tiszteletben tartása

GYERMEKEKKEL VALÓ KOMMUNIKÁCIÓ

- Verbális és nonverbális jelzések összhangja
- Minden meg lehet beszélni a saját korának megfelelően
- Aktivitás közbeni beszélgetés előnyei
- Iróniát gúnyolódásnak veszik

KOMMUNIKÁCIÓ KLIENSEKKEL

- Roma népcsoport
- Romungro cigány
- Oláh cigány
- Beás cigány

KOMMUNIKÁCIÓ – ROMA ELLÁTOTTAL

- Etnikai jellemzőkhöz kapcsolódó beszédmód
- Romákra jellemző nyelvi elemek
- Hangsúly, hanglejtés, beszéd dallam
- Sajátos viselkedésmód és nyelvhasználat

KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLLYEL

- A segítő viszonya a fogyatékos személlyel
- Miben és milyen módon tudunk segíteni?
- Állapota, ami foglalkoztatja
- Egyenrangú félként tekinteni rá

KOMMUNIKÁCIÓ ÉRTELMI FOGYATÉKOS KLIENSSEL

- Jellemző: nehezített verbális kommunikáció.
- Erősségük a nonverbális jelek kihasználása.

Ha értelmi fogyatékos emberrel beszél fontos, hogy

- használjon ésszerű, rövid, lényegkiemelő mondatokat;
- elsősorban közismert szavakat alkalmazzon;
- kérdezze meg a partnerétől, hogy tudja-e követni a mondanivalót;
- nagy számokat ne mondjon, helyette inkább ezt: sok, nagyon sok;
- elvont fogalmak használatát kerülje;
- elsősorban cselekvő igealakokat alkalmazzon;
- a tagadó szószerkezeteket lehetőleg mellőzze;
- amennyiben felnőttel beszél, akkor ne használjon tegeződő formát;
- adjon kellő tiszteletet a beszélgető partnerének!

KOMMUNIKÁCIÓ ÉRTELMI FOGYATÉKOS KLIENSSEL

- Nézzék meg a Down Alapítvány kisfilmjét

- **Mentális Akadálymentesítés**
- https://www.downalapitvany.hu/node/492

KOMMUNIKÁCIÓ IDŐS SZEMÉLYEKKEL

- Mint bármely más személlyel úgy kommunikálunk
- Figyelmesen és jól értelmezett szituációra való megfelelő reagálás
- A kereteinek betartása segíti, ha megnöveljük a személyes jellegű kommunikáció arányát
- nem megfeleő kommuniákáció regressziós helyzetet teremthet
- Támogató körülmény megteremtése
- Kevesebb, lassabb, konkrétabb kérdések

KOMMUNIKÁCIÓ IDŐS SZEMÉLYEKKEL

- **Kiegészíteni un. közösségi kommunikációval.**
- Kognitív zavarokkal, beszűkült készségekkel rendelkező idős emberek esetében a közösség, vagyis a család, szomszédok, barátok, gondozók bevonásával.
- A támogató környezet bevonása a segítő folyamatba, hamar megtérülő idő- és energia befektetést igényel az segítő részéről.

KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI ELLÁTTOTAKKAL

- Számolnunk kell az előítélettel a célcsoport irányába.
- Kezelőorvos tanácsát kikérni
- Rövid, tömör, érthető mondatokban kell beszélni.
- Különös figyelem a megállapodás megkötésére.
- A kommunikációs attitûdnek, formának, alakzatnak saját, érdemi informatív értéke van a lelki állapot megítélése terén.
- Induló pszichotikus folyamat elsõ, halvány jelei a kommunikációs stílus megváltozásában megmutatkoznak.

KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI ELLÁTTOTAKKAL

- A kommunikáló viselkedésnek van üzenet értéke, de ez nem azonos a tartalmi közléssel, legfeljebb az adott konvenciók szerint illeszkedhet hozzá.
- Lelki zavar fennállása esetén ez az illeszkedés gyakran hiányzik

KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI ELLÁTTOTAKKAL

- A kommunikáló viselkedésnek van üzenet értéke, de ez nem azonos a tartalmi közléssel, legfeljebb az adott konvenciók szerint illeszkedhet hozzá.
- Lelki zavar fennállása esetén ez az illeszkedés gyakran hiányzik.
- Kontrolállt együttműködő viselkedés – fölényes kommunikációval
- A metakommunikációs jelzések fogadására, tudatos vagy tudattalan dekódolására nem egyformán vagyunk képesek.

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

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