Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

KOMMUNIKÁCIÓ ÉP ÉS FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ EMBEREK KÖZÖTT – fókuszban a látássérült személyek

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

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

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

A segítő kapcsolat jellemzői

- a segítségadás kreatív, növekedésben gazdag tevékenység.
- Az érett segítő kapcsolat olyan kommunikáció, melyre a tárgyszerűség, személyesség jellemző.
- Célja a segített fél támogatása személyes fejlődésében a hatékonyabb funkcionálás érdekében.

A segítő kapcsolat alappillérei (Carl Rogers nyomán)

- Feltétel nélküli elfogadás
- Empátia
- Hitelesség, kongruencia
- Elfogadás

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Feltétel nélküli odafordulás, megbecsülés

- Elfogadja a segített személyt minden érzésével együtt.
- A változás alapja maga a kapcsolat

Empátia

- A segített fél érzéseinek és azok személyes jelentésének érzékelése
- Fontos nem csak azoknak az érzéseknek a megértése, melyeket a segített fél kifejez, hanem azoké is, amelyeknek nincs tudatában.

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Kongruencia

- őszinteség, valódiság
- A segítő a segítő kapcsolatban önmagát adja
- egyezés van aközött, amit éppen átél és amit a segített fél felé mutat
- A segítő nyíltan megéli és lehetőség szerint kommunikálja aktuális érzéseit

A segítő kapcsolat, mint paradox helyzet

- Aszimmetrikus, hiszen a segítő felelősséget vállal, döntéseket hoz.
- Ugyanakkor szimmetrikus, mert nyilvánvalóvá teszi az egyenrangúságot és hozzájárul ahhoz, hogy a segített fél képes legyen felelősséget vállalni önmagáért.

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Kommunikációs stílusok

- Szubmisszív, önalávető
- Agresszív, mely lehet aktív és passzív
- Asszertív

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Passzív vagy szubmisszív kommunikáció

- nem magabiztos, érdekeinek, saját álláspontjának képviseletére nem képes
- konfliktus esetén sem tudja kifejezni érzéseit
- személyes érintettség esetén is hagyja, hogy más akarata érvényesüljön
- igényeinek, véleményének bocsánatkérően, bátortalanul ad hangot
- feltételes módban fogalmaz, elnézést kér
- gyakran kér jóváhagyást arra, amit tesz, önállóan nehezen dönt
- halkan, magas hangon beszél, artikulációja zárt, vokális kommunikációja gyakran monoton
- vele szemben unottan, ingerülten, zavartan, frusztráltan viselkedünk
- tehetetlenséget, mellőzöttséget, jelentéktelenséget él meg
- előnye a felelősség- és kockázatvállalás, a szégyen és a döntéshozatal kerülése
- hosszú távon csökken az önbizalma, elszigeteltté és elutasítottá válhat

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

szubmisszív viselkedés okai

- A belső erőtlenségből fakad: aki ilyen, az hagyja magán eluralkodni a mások viselkedése által benne keltett és saját maga által is gerjesztett kisebbrendűségi érzést.

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az agresszív kommunikáció jellemzői

- meggyőződése, hogy saját igényei, véleménye, stb. fontosabb, mint másoké
- célja nem a konfliktus megoldása, hanem a dominancia megszerzése
- másokat vádol, magában nem keresi a hibát
- fölényesen, túl halkan vagy túl hangosan beszél
- légzése és beszéde felgyorsul, a hirtelen váltások a nyomatékra korlátozódnak
- a vele való kommunikáció során sértettnek, megalázottnak, ijedtnek, jelentéktelennek, tehetetlennek, stb. érezhetjük magunkat
- önuralmát elveszti, átmenetileg félelmetesnek, hatalmasnak tűnik
- hosszabb távon a népszerűség és befolyás csökkenése, elszigetelődés, a kölcsönös tisztelet és az önbecsülés elvesztése fenyegeti

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az agresszív viselkedés okai

- Agresszív és közvetetten agresszív - viselkedés –amikor a másik fölé szeretnénk kerekedni- gyökere a gyengeség, bizonytalanság.

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Önérvényesítő, asszertív kommunikáció

- egyenes, őszinte, közvetlen hangnem
- tekintettel van a saját és a másik jogaira, érdekeire
- mondanivalójának tartalmára fókuszál
- a konfliktus mindkét fél számára előnyös megoldására törekszik
- képes kifejezni érzéseit, gondolatait, érvényesíteni jogait és ezáltal elérni célját, miközben figyelembe veszi mások gondolatait, érzéseit és jogait
- fogadó félként megbecsülést, tiszteletet és odafigyelést érzékelünk, tisztán látjuk a helyzetet
- magabiztos, nyugodt, határozott benyomást kelt
- őszinte kapcsolatokat tud kialakítani és képes növelni az önmaga iránt érzett tiszteletet

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Mi az az asszertivitás?

- Egy olyan viselkedésforma tudatos megválasztása, amelyben az egyén felfedezi, hogyan fejlesszen ki magában belső erőt és tartást és ezt - az egyenlőség
- alapelvét szem előtt tartva - hogyan érvényesítse kapcsolataiban. Növeli az önértékelést, erősíti a személyes hatékonyságot és javítja az emberi kapcsolatok minőségét.

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az asszertív viselkedés jellemzői

- Az egyén igényeinek és szükségleteinek pozitív és negatív nyílt kifejezése olyan módon, ahogyan az a másik személy számára is elfogadható, kölcsönösségre és a kapcsolat fenntartására törekszik.
- Nem a mindenáron való érvényesülés vagy a mások feletti dominancia a cél,
- hanem a személy nyílt, hatékony kommunikációja saját elképzeléseit illetően.

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az asszertív kérés és motiválás

- az eredmény megtervezése - milyen hatást szeretnénk elérni
- világos és konkrét megfogalmazás
- empátia
- "elakadt lemez" - kérésünk ismétlése annak érdekében, hogy biztosan megértsék
- udvariasság
- önfeltárás- vizsgáljuk meg, milyen érzés gátol kérésünk megfogalmazásában
- megvalósítható kompromisszum keresése

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

A hatékony közlések alapszabályai

- egyértelmű, világos, egyenes és azonnali
- a problémára és a szituációra irányul
- kerüli az önmagunk megvédésére irányuló kommunikációs stílust
- kerüli az értelmezést, analizálást, ítélkezést
- a közlő tisztában van azzal, amit érez és akar
- érzelmek és igények közlésekor egyes szám első személyt használjunk
- ha állítani akarunk, ne kérdezzünk

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az asszertív viselkedés velejárói

- Pozitív önkép
- Alacsony szorongás szint
- Magabiztosság
- Önértékelés növekszik
- Sikeresség
- Kompetencia érzés

Az asszertivitás, mint attitűd

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

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Asszertivitás, mint viselkedés

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

Az erőszakmentes kommunikáció (EMK)

- Alapja az asszertív kommunikáció.
- Kidolgozása Marshall Rosenberg amerikai pszichológus nevéhez fűződik.
- Elmélete és gyakorlata világszerte elterjedt.
- Alapja, hogy létezik kölcsönösen nyertes (win-win) szituáció.

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Sakállnyelv és zsiráfnyelv

- Társadalmunk a sakállnyelv használatára van szocializálva.
- Ebben nőttünk fel, ezt kaptuk, ez vesz körül bennünket.
- Sakállnyelvvel születünk és tanulással sajátítjuk el a zsiráfnyelv használatát.

ASSZERTÍV ÉS ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Az EMK megvalósulásának lépései Rosenberg nyomán

1. Megfigyelés: kizárólag a megfigyelt tényt tartalmazza, mentes az általánosítástól, minősítéstől és ítélettől.
2. Érzés: valódi érzéseink dekódolása, azonosítása.
3. Szükséglet: összes érzésünk gyökere, hogy szükségleteink kielégültek-e vagy nem.
4. Kérés: miután dekódoltuk érzéseinket és hogy milyen szükségletből fakad, kifejezhetjük kérésünket. Kérésünk visszautasítható, azaz nem követelés, továbbá legyen konkrét és teljesíthető.

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

