

Az asszertív kommunikáció a köznevelésben

Segítő beszélgetés, konfliktuskezelés,
hatékony támogatás

Gerölyné Kölkedi Éva

2017. május 12.

„Mit tehetnék érted?” konferencia és tanfolyam



Előzmények

Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet

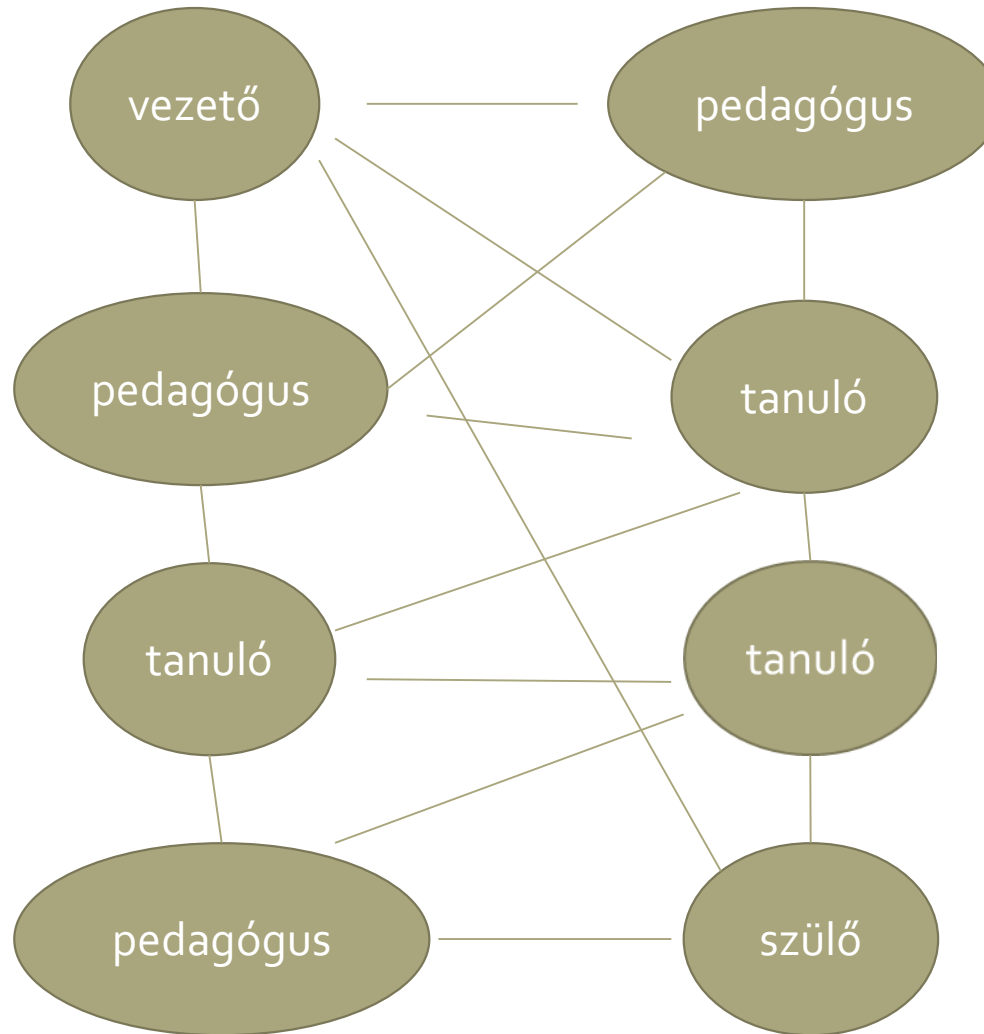
„Pedagógusképzés támogatása” TÁMOP 3.1.5/12-2012-0001: Szaktanácsadók felkészítése az új típusú, fejlesztő célú szaktanácsadásra 60 órás képzés

Inspiráció és személyközi viszonyok

Miről lesz szó?

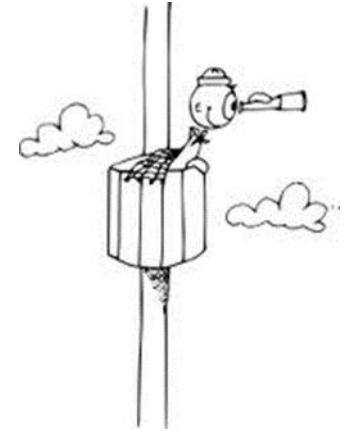
- segítség
- kommunikáció
- bizalom
- önismeret
- *Arizona szoba*
- Játékok
- fejlesztés
- irodalom

Interperszonális kapcsolati és kommunikációs háló a köznevelésben



Ki a jó segítő? Milyen a jó kommunikáció?

- fejlesztés
- tanácsadás
- bizalomépítés
- megoldás



Írja le élete legfontosabb 3 eseményét!

Kommunikáció és tanácsadás. A tanácsadás elméleti alapjai

„ A tanácsadás olyan interperszonális, elméleti alapú, etikai és jogi normák által irányított szakmai tevékenység, amelynek jellemzője, hogy viszonylag rövidtávú, intenzívebb eljárásokat és dinamikus módszereket alkalmaz.

Fő célja, a pszichológiailag alapvetően egészséges személyeknek segíteni fejlődési és szituációs problémák megoldásában, azaz életszerepeik optimalizálásához és kibontakozásához is segítséget nyújt a döntésekben, változásokban, krízisekben, a problémahelyzetekben való segítségnyújtás mellett.

Nem a korrekciós tevékenységet, a hiányok elrendezését, a súlyos dezintegráció rendezését tekinti céljának (mint a terápia), hanem a **személyiség kibontakoztatását**. A professzió legfőbb jellegzetessége a komplexitás, jellemzője az interdiszciplináris jelleg, a holisztikus megközelítés.” *(Ritoókné, 1997. 439.o.)*

Tanácsadás? Ami nem tanácsadás!

- nem társalgás (nem kávézás)
- nem vita (más módszerrel dolgozhat)
- nem interjú (professzionális kérdezés)
- nem kihallgatás
- nem a kérdező szónoklata (nem rólam szól)
- nem gyónás
- nem diagnóziskeresés (pszichológus)

Tanácsadás!



- segítő kapcsolat
- beavatkozás
- konzultáció
- **A tanácsadó/tanácsadás jellemzői:**
 - alapos szaktudással kell rendelkezzen
 - a tanácsadónak nem feltétlenül egyedül és nem azonnal kell megoldást találnia
 - a tanácsot kérővel legalább egyenrangú viszonyban kell, hogy álljon
 - a tanácsadó ismeretanyaga, csak tanácsot kérő „helyismeretével” kiegészítve vezet eredményre (és ez a megoldáskeresésben is fontos szempont – helyzetfüggő tanácsadás)

A tanácsadás

A hétköznapi nyelvhasználat:

- a „tanácsadást” = a „tanácsot adni” kifejezéssel azonosítja (az emberek közötti interakció majd minden formáját magába foglalja, amely mások segítésére és megerősítésére szolgál)

Tudományos, szakmai felfogás szerint:

- tanácsadás(konzultáció) = olyan strukturált szakmai tevékenység, amely a módszerek egy meghatározott, körülhatárolható rendszerével rendelkezik és tartózkodik a direkt tanácsok adásától
- a választási, döntési képességet fejleszti, információt ad, támaszt nyújt, lehetővé teszi, hogy mindkét fél aktívan vegyen részt a folyamatban, nem implikálva a jelentkezőben az asszimetriát, nem az egészség-betegség dimenzióban helyezi el a jelentkezőt, nem „betegnek”, hanem „elakadt”-nak tekinti.
- mentálhigiénés előszűrést végezhet, s ily módon a prevenció hatékony eszközévé válhat, de szükség esetén szabályos pszichoterápiás kezelést is végezhet.

A tanácsadás

- A tanácsadás interperszonális, elméleti alapú, etikai és jogi normák által irányított szakmai tevékenység.
- Jellemzője: viszonylag rövid távú, intenzívebb eljárásokat és dinamikus módszereket alkalmaz.
- **Célja: a pszichológiailag alapvetően egészséges személyeknek segíteni fejlődési és szituációs problémáik megoldásában („életszerepeinek optimalizálásához” ad segítséget), továbbá segítséget nyújt a döntésekben, változásokban, krízisekben, a különböző problémahelyzetekben.** Nem a korrekciós tevékenységet, a hiányok elrendezését, a személyiség rekonstrukcióját tekinti céljának (mint a terápia), hanem végső célja a személyiség fejlődésének elősegítése, kibontakoztatása, a személyes hatékonyság, a problémamegoldó képesség, a kompetencia növelése.
- *Dolgozik egyénnel, csoportokkal, családokkal, közösségekkel, szervezetekkel és intézményekkel egyaránt.*

A tanácsadó feladata



- Az alternatív megoldási utakat és ezek következményeit a lehetséges céloknak megfelelően minél pontosabban feltárja, s a kérdező személyiségéhez illő formába hozva átadja.
- A rendszeralkotók kiemelkedő alkotása Morrill, W.A., Oetting, E.R. és Hurst, J.C. (1974) által kifejlesztett tanácsadási modell, az ún. „*tanácsadási kocka*”. (3x3x4) vagyis 36 különböző stratégiát, beavatkozási típust határoznak meg)

A tanácsadó feladata, hogy a különböző megismerési módszerekkel, helyes kérdezési technikákkal megoldási utakat javasoljon a kérő személyiségéhez, céljaihoz illesztve.

A tanácsadási kocka

(Morrill, W.A., Oetting, E.R. és
Hurst, J.C., 1974)

- **dimenziói: alany, cél, módszer**
- függőlegesen a beavatkozás alanyát tünteti fel, mely lehet:
 - egyén,
 - primer csoport (a család, közvetlen baráti kör, más kiscsoportok),
 - asszociatív, társult csoport és
 - intézmény vagy közösség
- vízszintesen helyezkednek el a beavatkozás céljának elemei:
 - gyógyító,
 - megelőző és
 - fejlesztő
- a kocka harmadik dimenziója a beavatkozás módszereit reprezentálja:
 - közvetlen beavatkozás, szolgáltatás,
 - konzultáció és tréning, illetve
 - tájékoztató eszközök: média, ill. manapság idetartozik a számítógép, azaz interneten végzett tanácsadás

Wiegersma piramisa

- A tanácsadó szervezetek felépítését, a szolgáltatás formáit és működésmódját jeleníti meg az Amsterdami Egyetem professzora **S. Wiegersma (1976) elméleti koncepciója**, amelyben a tanácsadás ötféle szintjét írja le és piramisban ábrázolja, képzelteni el, figyelembe véve:
 - igénybevevő populáció nagyságát,
 - a problémák nehézségi fokát,
 - a szakszerű beavatkozás módját
 - az alkalmazott módszert is ebben a rendszerben tárgyalja
 - világosan definiálja a tanácsadás egyre mélyülő tevékenységrendszerét
 - a tanácsadás szakmai határait.

5 szint



- információs szolgáltatás
- **konzultáció**
- **tanácsadás**
- fokális tanácsadás
- pszichoterápia



A sikeres tanácsadás és kommunikáció

Látszatigazságok és csapdahelyzetek:
konformitás, sztereotípiák,
előítéletek, befolyásolás..

A SIKERES TANÁCSADÁS:

- fejlesztő célú,
- szükségletalapú,
- egyéni és
- támogató.

A tanácsadás csak akkor sikeres, ha az alapja a **bizalom**. A tanácsot kérőnek saját dilemmájával érdemben tudnia kell szembesülni - **szükségletek feltárása**. A tanácsadás sikeressége, a tanácsot kérő fél motiváltságának, a változás megvalósulásának alapja a tanácsadás **eredményének elfogadása**, melynek a bizalom és a **hitelesség** a tartópillérei.

ALAPELVEI:

- egyenrangúság
- személyre szabottság
- folyamatosság.

A JÓ TANÁCSADÓ:

- hiteles
- elfogadó
- empátikus.

A tanácsadási beavatkozások 2 fő csoportja

Parancsoló formák:

- utasító
- informatív
- konfrontáló

Segítő formák:

- katartikus
- katalizáló
- támogató

A jó segítő



Emlékezz! Ki életed legjobb segítője? Miért Ő?



A „jó segítő” alapvető jellemzői ..

- **Feltétel nélküli elfogadás**

- Szeretet

- Bizalom

- Megértés

- Biztonság

- Őszinteség

- Tisztelet

- Ösztönzés

- Meghallgatás

- Fontos vagyok

- Figyel rám

- Hasonlóan gondolkodik

- Segítőkész

- Önállóságomat tiszteletben tartó

MINDENKINEK másra van szüksége.

A támogatói, tanácsadási kommunikáció módszerei

- **Szükségletalapú kommunikáció**

Arra várni, hogy valaki más elégítse ki a szükségleteinket, az egyik legnagyobb összeesküvés saját fejlődésünk ellen, ami megakadályoz bennünket abban, hogy előrelépjünk. A szükségleteink egy kapcsolatban megmutatják nekünk — ha hajlandók vagyunk észrevenni — hogy mi az, amit adnunk kell. Ha megtesszük ezt az első lépést, és megadjuk másoknak azt, amiről azt hittük, hogy nekünk van rá szükségünk, azzal mindenki nyer. Azzal, hogy adunk, egyúttal kapunk is.

- **Kooperatív kommunikáció**

- **Megoldásorientált kommunikáció**

- **Információszerzési modellek, kérdéstechnikák**

Szükséglettől a megoldásig

FÉK - nyelv

- **Fókusz**
 - szükségletek megfogalmazása
 - célom kifejezése
- **Érzelem**
 - a belső történések kifejezése
 - kísérő érzelmek vállalása
- ***Kérés***
 - a kívánt hatás megfogalmazása
 - igényeink kifejezése
 - a másik fél aktiválása

EMK – Erőszakmentes kommunikáció

- Marshall Rosenberg
- **Zsiráf- nyelv**
 - kooperatív (együttműködő) kommunikáció
 - az együttérzés nyelve
 - a helyes önérvényesítési forma
 - empátia, érzelmek kifejezése
- **Sakál nyelv**
 - a kommunikáció erőszakos módja

EMK 4 szakasza

1. Mi történt, mit figyelek meg – az adott élethelyzetben és a gondolkodásomban?
2. Mit érzek, amikor ez történik és amikor így gondolkodom?
3. Milyen erőforrásom, szükségletem hiányát vagy kiteljesedését érzékelem?
4. Milyen konkrét fizikai lépést tehetek vagy kérhetek magamtól és/vagy a másik embertől?

2 fókusz:

- empátia
- őszinte önkifejezés

4 szakasz (minden fejlesztő beszélgetésnek 4 fázisa van):

- 1.megfigyelés
- 2.érzés
- 3.szükséglet
- 4.kérés

Asszertív kommunikáció

- Az asszertív kifejezés egy olyan **viselkedésformát** ír le, melynek során egy adott érzelmi konfliktusban az egyén úgy képes érvényesíteni a szükségleteit, hogy közben a másik fél szükségleteit is tiszteletben tartja. Az asszertív viselkedés gyakorlatilag az **arany középút** a behódoló/alárendelt/passzív, illetve a fenyegető/agresszív magatartásforma között.
- **Az asszertív viselkedés legfőbb 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.

Jogok, viselkedésformák és elemek

Jogom van: kapacitásom meghatározására, hogy tisztelettel bánjanak velem, hogy meghallgassanak és komolyan vegyenek, hogy megfelelően kifejezhessem a véleményemet és érzéseimet, hogy kérjem azt, amire szükségem van, hibázni, háttérben maradni, ha úgy tetszik, elutasítani, vagy tárgyalni, mentegetőzés nélkül kijelenteni, hogy „nem tudom”, gondolkodási időt kérni.

Elemek, formák:

- **hatékony hallgatás**
 - kérdezés, információnyerés
 - folyamatos, de nem erőltetett szemkontaktus
 - kissé a beszélő felé hajló testtartás.
 - a beszélő megerősítése bólogatással és parafrazeáló közbevetésekkel
 - pontosítás, tisztázás, kérdések segítségével
 - a másik mondandójának megértésére való koncentráció
- **teljes közlés**
 - megfigyelés
 - gondolat
 - érzelmek
 - igényeink, szükségleteink megfogalmazása.

Miben segít az asszertív kommunikáció?

Az asszertív kommunikáció belülről fakadó alkalmazása nem egy egynapos folyamat, de hosszan tartó használata során az egyén önértékelése megnő, szorongás és stressz-szintje nagymértékben csökken, élete harmonikusabbá, boldogabbá válhat:

- **asserro (latin):** igényelni, állítani valamit
- **assertion (angol):** magabiztosság, kiállás valakinek az érdekében
- **asszertív viselkedés** = önérvényesítő viselkedés = **szociális kompetencia**

Az egyén igényeinek, szükségleteinek, pozitív és negatív érzéseinek nyílt kifejezését, kommunikációját jelenti.

http://www.youtube.com/watch?v=S99z_Z5fktg

<http://www.youtube.com/watch?v=FidONN1sogs>

Értő figyelem, értő hallgatás

- Az emberi természet egyik legerősebb késztetése, hogy fontosnak érezze magát, hogy elismerjék
 - minél fontosabbnak érzi magát valaki a társaságodban, annál pozitívabban reagál rád
 - (nyitottabban kommunikál, erősödik a bizalom)
- Az embert elsősorban önmaga érdekli
 - légy nyitott az emberek megnyilvánulásaira és gondolataira = értő figyelem
- A viszonzás törvénye
 - amilyen a Te megnyilvánulásod, azt viszonzozza a környezeted sokszorososan felerősítve.

**Éreztesse
beszélgetőtársával,
hogy fontos!**

- Dicséret
- Néven szólítás
- Mi-miért technika
 - pl. Géza, maga jó előadó, mert mindenkire figyel.
 - Csinos a frizurája Juli, mert kihangsúlyozza a szemét.
- Tolmácsolt dicséret
 - pl.: Figyelj Feri, János mondta, hogy te teniszezel a legjobban a klubban, (mert) egyszerűen verhetetlen vagy.

Értő figyelem 5 arany szabálya



1. Legyen aktív hallgató:
 - beszédre bátorítja a másikat
 - átfogalmazva visszatükrözi a közlés lényegét:
pl.: - Az intézményünkben 1200-an dolgozunk, így aztán nem egyszerű előbbre jutni.
- Szóval úgy érzed, hogy nincs könnyű dolgod.
2. Alkalmazzon biztatásokat:
 - Értem...
 - Tényleg?...
 - Hmm...
 - Ne mondja!...
3. Nézzon partnere szemébe:
 - kapcsolatteremtő és fenntartó eszköz
4. Hajoljon kissé partnere felé:
 - kifejezi érdeklődésünket
5. Ne szakítsa félbe, ne váltson témát:
 - türelem, várja meg, míg partnere befejezi, amit mondani akar.

A visszatükrözés hatékony módja: parafrázisok alkalmazása

- Egy kifejezés több szóval való visszaadása.
- Hozzámondás, kifejtés, körülírás, értelmezés; átfogalmazás.
- Részletesebb kifejtés, tartalmi idézés.



Megoldásorientált segítő beszélgetés

- A múlt sebeinek szisztematikus feltárása helyett inkább koncentráljanak a megoldások keresésére.
- (Steve) de Shazer-modell, képviselője: magyar származású, Svájcban élő mestercoach: Szabó Péter

„a problémának nincs köze a megoldáshoz”

- Fókusz: a segítők előhívják a kliensben rejtőző képességeket.
- Nem akarja megérteni a klienst, hanem minél hamarabb el akarja juttatni a megoldáshoz.
- Hangsúlyozza, hogy minden ember a saját megoldásainak szakértője.
- Felszínre hozza és megerősíti az ember belső erőforrásait, egyszóval az erősségeit fejleszti. (*Carl Rogers, 1942.*)
- Az ember figyelmét azon mozzanatokra irányítja, amelyek már most is olyanok, amilyenek ő a célja elérése után tapasztalni szeretné őket. Ezzel segíti az embert annak felismerésében, mitől válnak ezek a pillanatok, tettek sikeressé. Segít tudatosítani, mitől működnek a dolgok jól ezekben a pillanatokban, és hogyan tudja ugyanezt többet alkalmazni.
- A brief coaching körültekintően felderíti, milyen változásokat szeretnének az emberek elérni az életükben, és miről fogják észrevenni, hogy előreléptek a céljukhoz vezető úton. Ez segíti őket abban, hogy az apró, elérhető sikerekre építsenek.

Megoldásorientált kérdéstechnika



Gyors, hatékony információszerzés - HOGYAN?

Az EGYÉN:

- aktuális állapotára (diagnózis, öndefiníció)
- érzelmeire, (Hogyan érint a Esemény/változás/helyzet?)
- szükségleteire, (Mire van szükséged, hogy a helyzet/állapot megváltozzon?)
- céljaira (Mi az, amivel elégedett lennél?)

fókuszál.

+

- megoldási útvonalakat rendel a célokhoz (lehetőségek feltárása)
- bővíti az erőforrásokat (Ki/Mi az, aki/ami segíthet célod elérésében?).

DIADAL

Együttműködést és motivációt támogató információszerzési modell

D	Diagnózis	-	kulcselemei: bizalomépítés, helyzetfelmérés, elköteleződés a folyamat iránt, szándék tisztázása
I	Iránykijelölés	-	kulcselemei: SMART-cél, lehetőségek felmérése, döntés
A	Alternatívák	-	kulcselemei: a „mi” után a „hogyan” megtalálása, brainstorming, opciókeresés
D	Döntés	-	kulcselemei: döntéstámogatás, összegzés, pro-kontra analízis
A	Alkalmazás	-	kulcselemei: adaptálás a gyakorlatba, alkalmazás, komfortzóna kilépés
L	Lezárás	-	kulcselemei: összegzés, várható változások megnevezése, egyéb konzekvenciák, ünneplés

Mire jó ez nekem?

„... az öröm és elégedettség érzése esetén a tanulás eredményesebb. [...] ... az elégedettség bizonyos fokának átélését ... a biztos lelki egzisztencia elengedhetetlen feltételének kell tekintenünk.” (*Bang, 1980. 23.o.*)

„... ott kezdeni, ahol a másik tart” (*Bang, 1983. 99.o.*)

Ötletek gyermeki, tanulói társas kapcsolatokban (kooperatív tanácsadás és kommunikáció)

A kommunikációs készség és a személyiségfejlesztés lehetőségei egyéni és **páros/kétszemélyes** formában, helyzetekben:

- a fejlesztő beszélgetés (önvizsgálat, önfeltárás, önirányítás, felelős döntéshozás, a tervezés képességének fejlesztése)
- a tanácsadás, konzultáció, a pszichoterápia és a preventív relaxáció.

(*Hatvani, Budaházy-Mester és Héjja-Nagy, é.n.*)

<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html>

(20170415)



Nyitólap

Microsoft Office Otthoni

Levelek – gerolyne.kolke

Gyakorlatok, játékok gyűj

old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/gyakorlatok_jtkok_gyjemnye.html

Alkalmazások

Bookmarks

Bejelentkezés a fiókba

Downton Abbey online

Google Űrlapok

Ausztia: szállás - apart

Apartmanok horvátor

Dropbox - Sign in

Booking.com: Szállás



Tanári személyiségfejlesztés és attitűdformálás

I. Bevezetés

II. A - Elméleti áttekintés

II. B - A kommunikációs készség és a személyiségfejlesztés lehetőségei

II. C - Az önismeret megszerzésének csoportos módszerei

II. D - Játék és kérdőív gyűjtemény

Gyakorlatok, játékok gyűjteménye

Önismereti kérdőívek gyűjteménye

III. Kiegészítések

Gyakorlatok, játékok gyűjteménye

Ebben a fejezetben önismereti játékokat, strukturált gyakorlatokat, önismereti kérdőíveket gyűjtöttünk össze. A válogatást három szempont szerint végeztük:

Egyrészt a szerint, hogy milyen célt szolgál az adott feladat, milyen területen várunk fejlesztő hatást az elvégzésétől. Ezen az alapon a következő típusokba soroltuk ezeket:

- Csoportalakulással összefüggő gyakorlatok (ismerkedés, bemelegítő, kapcsolatteremtő gyakorlatok)
- A csoport lezárását segítő gyakorlatok
- A csoporton belüli együttműködés fejlesztése
- A csoportkohéziót, a csoport összetartozását erősítő gyakorlatok
- Értékrend tisztázását segítő gyakorlatok
- Érzések kifejezését, empátiás készséget fejlesztő gyakorlatok
- Kommunikációs készség fejlesztését szolgáló gyakorlatok
- Konfliktus kezelő készség fejlesztését segítő gyakorlatok
- Társas hatékonyság fejlesztését szolgáló gyakorlatok

A másik szempont a gyakorlat vezetéséhez szükséges pszichológiai ismeretek, csoportvezetői gyakorlat színvonala volt:

- Komolyabb csoportvezetői gyakorlatot és mélyebb pszichológiai ismereteket igénylő játékok
- Komolyabb csoportvezetői gyakorlatot és mélyebb pszichológiai ismereteket nem igénylő játékok

Az utolsó szempont az életkori ajánlás volt:

- Gyerekeknek ajánlott
- Serdülőknek ajánlott
- Felnőtteknek ajánlott

« Előző

Következő »

old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/02_csopbelegyfejl.doc

HU

14:12

2017.05.09.

Felhasznált irodalom

Bang, Ruth (1983): *A célzott beszélgetés. A beszélgetés mint gyógyító és nevelő eljárás.* 4.kiad. Tankönyvkiadó, Budapest. (Pszichológia nevelőknek)

Bang, Ruth (1980): *A segítő kapcsolat, mint a személyes segítség alapja.* Tankönyvkiadó, Budapest. (Pszichológia nevelőknek)

Báthory Zoltán és Falus Iván (főszerk.) (1997): *Pedagógiai lexikon. III. kötet, O-Zs.* Keraban, Budapest. 439.

Fodor László és Kriskó Edina (2014): *A hatékony kommunikáció alapjai.* Noran Libro, Budapest

Hatvani Andrea, Budaházy-Mester Dolli és Héggy-Nagy Katalin (é.n.): *Tanári személyiségfejlesztés és attitűdformálás.* Eszterházy Károly Főiskola, Eger.
<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html> (20170417)

Kiss Tamás, T. (szerk.)(2005): *Beszélő viszony.* 3.átd.jav.kiad. Új Mandátum, Budapest

Kollár Katalin, N. és Szabó éva (szerk.)(2004): *Pszichológia pedagógusoknak.* Osiris Kiadó, Budapest

Mészáros Aranka (szerk.)(2004): *Az iskola szociálpszichológiai jelenségvilága.* ELTE Eötvös Kiadó, Budapest

Morrill, W.H., Hurst, J.C. és Oetting, E.R. (1980): *A conceptual model of intervention strategies.* In: Morrill, W.H. és Hurst, J.C. (szerk.): *Dimensions of intervention for student development.* Wiley, New York. 85-95.

Rogers, Carl (1942): *Tanácsadás és pszichoterápia = Counseling and Psychotherapy.*

Szekszárdi Júlia (szerk.)(2010): *Történetek, módszerek.* Dinasztia Könyvkiadó, Budapest

Szekszárdi Júlia (2008): *Új utak és módok.* Dinasztia Könyvkiadó, Budapest

Wiegersma, S. (1976): *Hogyan adjunk pszichológiai tanácsot?* In: Ritoók Pálné – Gillemontné Tóth Mária (szerk) (1994): *Pályalélektan szöveggyűjtemény.* Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest

Köszönöm figyelmüket!