

2019.

ATTITÚD FORMÁLÁS, TOLERANCIA ÉS
BEFOGADÓ-KÉSZSÉG AZ
ESÉLYEGYENLŐSÉG JEGYÉBEN

TANANYAG

Képzés engedélyszáma: E-000073/2013/178

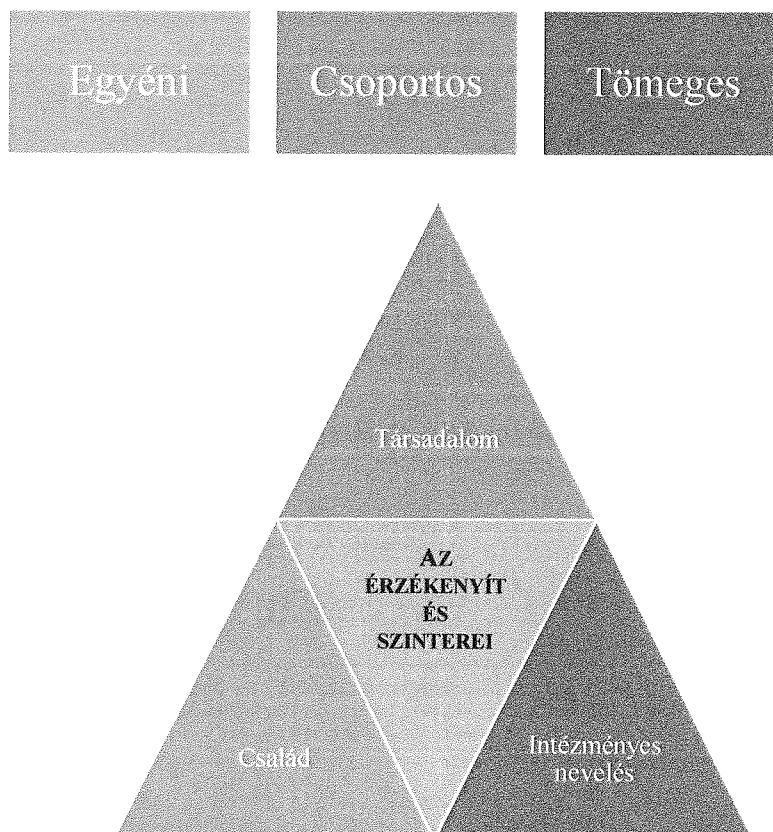
AZ ÉRZÉKENYÍTÉS FOGALMA

Az érzékenyítés egy – tudatos vagy spontán – *tevékenység, mely alapvetően az elfogadást, a normalitástól eltérő állapot vagy viselkedés megértését, átértékelését tűzi ki célul.* A normalitás egy pontosan nem meghatározható fogalom, szociokulturálisan meghatározott.

Jelen témánk szempontjából azoknak a normáknak, viselkedéseknek, fizikai és szellemi állapotoknak az összessége, melyekkel a célcsoport tagjai a hétköznapjaikban leggyakrabban találkoznak, és ezért ezeket, mint a normalitás részeit érzékelik. Mindent, ami ettől eltér abnormálisnak, deviánsnak, feltűnőnek érzékelhetnek, vagy legalábbis az ő sztenderdjeiktől eltérőnek.

Az érzékenyítésnek nem célja, hogy ezeket beemelje a normalitás fogalmába, nem megy szembe a hétköznapi tapasztalatokkal, hanem az emberekben lévő elfogadást szeretné növelni. Módszertanilag a cél az, hogy tudatosítsuk a mienktől eltérő viselkedést, és azt, hogy a más, alapvetően nem rossz, csak más. *Nem mossa el a különbségeket, de jelentőségüket csökkentheti, értékeit kiemelheti, hasznosságukat megtalálhatja.*

CÉLCSOPORT SZERINT AZ ÉRZÉKENYÍTÉS CÉLCSOPORTJAI



MUNKAERŐPIACI SZEMPONTBÓL KIT TEKINTÜNK HÁTRÁNYOS HELYZETŰNEK?

1. 272/2014 (XI. 5.) Korm. rendelet 5. számú mellékletének 4.5.3 pontja, valamint a 651/2014/EU rendelet 2. cikk 4. pontja alapján az alábbi hátrányos helyzetű kategóriák határozhatóak meg:
2. a foglalkoztatást megelőző 6 hónapban rendszeresen fizetett alkalmazásban nem álló személy
3. alacsony iskolai végzettséggel rendelkező, aki nem szerzett középfokú végzettséget vagy szakképesítést (ISCED 3)
4. nappali tagozatos tanulmányait legfeljebb két éve fejezte be, és még nem állt rendszeres, fizetett alkalmazásban
5. 50 éven felüli életkorú személy
6. megváltozott munkaképességű
7. gyermekgondozást segítő ellátásról, a gyermekgondozási díjról, a gyermeknevelési támogatásról, ápolási díjról visszatérő
8. a pályakezdő, vagy 25 év alatti (15 és 24 év közötti) életkorú fiatal
9. az egy vagy több eltartottal egyedül élő felnőtt
10. olyan ágazatban vagy szakmában dolgozó személy, amelyben 25%-kal nagyobb a nemi egyensúlyhiány, mint a valamennyi gazdasági ágazatra jellemző átlagos egyensúlyhiány, és ezen személy az alulreprezentált nemi csoportba tartozik
11. etnikai kisebbséghez tartozó személy, akinek szakmai, nyelvi képzésük vagy szakmai tapasztalata megerősítésére van szüksége ahhoz, hogy javuljon munkába állási esélye egy biztos munkahelyen

AZ ATTITŰD

„(fr.): eredetileg a => kísérleti pszichológiában cselekvésre való készenléti állapotot, beállítódást jelölt, ma már a szociálpszichológia egyik középponti fogalma, tartós beállítódást, értékelő viszonyulást jelent valamilyen tárgy, személy vagy gondolat irányában. Közvetlenül nem megfigyelhető, csak következtetni lehet rá a személy szóbeli, viselkedéses vagy nem verbális, érzelmi reakcióiból. Három összetevőből áll: az érzelmi összetevőből, amely az attitűdtárgy iránti érzelmi reakciót, a pozitív vagy negatív viszonyt fejezi ki, a gondolati (kognitív) összetevőből, amely az attitűdtárgyról rendelkezésre álló információkra, az azzal kapcsolatos hiedelmekre utal, és a viselkedéses összetevőből, amely az attitűdtárggyal kapcsolatos eljárásmodokat tartalmazza. Az értékelő viszonyulást tartalmazó tartós

beállítódások kiépítése elősegíti azt, hogy a helyzetekre gyorsan, kevés energiát felhasználva, biztonsággal reagáljon az egyén. Az attitűd fogalmának szociálpszich.-i jelentősége abban rejlik, hogy a társ.-ban élő ember számára igen fontos az, hogy mások hogyan viszonyulnak az adott kultúrában fontosnak tekintett dolgokhoz. Egy új kultúrába való beilleszkedés legfőbb nehézsége az, hogy az újonnan jött nem ismeri az ott elterjedt attitűdöket, és nem tudja értelmezni az ottani emberek szokásos reakcióit. Az attitűdök nagyobb része tehát nem pusztán egyéni viszonyulást foglal magába, hanem azt osztja egy kisebb vagy nagyobb csoport, egy kultúra vagy egy szubkultúra.”¹

ELFOGADÁS

BEFOGADÁS

Tudatosítom, mi az, ami más: mi az enyémtől különböző értékrend, viselkedés, hozzáállás, cselekvés, társadalmi, családi, faji, vallási helyzet, és ennek milyen jelei vannak.

Nekem nem kell e szerint élnem, cselekednem, de tudatosan figyelek arra, hogy az eltérő attitűd ne befolyásolja a másikkal szembeni viselkedésemet

Kommunikációmban is figyelek arra, hogy az ne tükrözzön felsőbbiségtudatot,

Tudatosítom, mi az, ami más: mi az enyémtől különböző értékrend, viselkedés, hozzáállás, cselekvés, társadalmi, családi, faji, vallási helyzet, és ennek milyen jelei vannak.

Igyekszem átvenni és a saját hétköznapijaimba beépíteni a megfigyelt viselkedést, a tudatosított értékrendet → interiorizálom a változást, a fejlődésem része a változás.

Kommunikációmban mint a saját értékrendemet szerepeltetem az átvett elemeket.

DISZKRIMINÁCIÓ

A diszkrimináció olyan bánásmód, mely egy egyén vagy egy csoport esélyegyenlőségét befolyásolja pozitívan vagy negatívan.

- Lehet *tudatos* vagy *ösztönös*
- Lehet **pozitív** (amikor valamilyen egyén vagy csoport valamilyen jellemzőjére tekintettel megkülönböztetésben részesítem, hogy ezzel a pozitív gesztussal biztosítsam a nem egyenlő esélyek kiegyenlítését) vagy **negatív** (amikor – jellemzően nem szándékosan – hátrányba kerül valaki valamilyen fizikai, szellemi, hovatartozásbeli, viselkedésbeli jellemzője miatt; a diszkrimináció ebben az esetben abban áll, hogy nem tesztek semmit az esélyek kiegyenlítése érdekében, és/vagy nem veszem figyelembe az eltérő adottságokat).

¹ Forrás: <http://www.kislexikon.hu/attitud3.html>

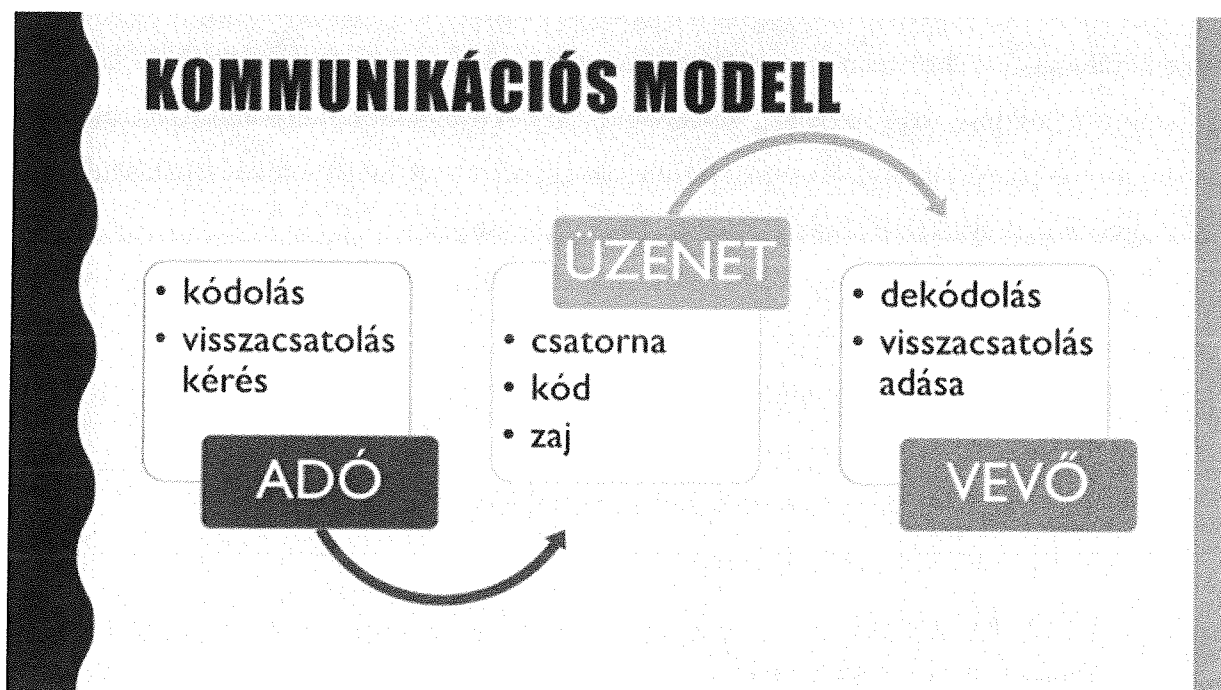
- Lehet nyílt vagy burkolt.

Példa: állásinterjú hátrányba kerül valaki, mert megváltozott munkaképességű, és nem rossz szándékkal ugyan, de nem őt választják, pedig a képességei és a munkakör lehetővé tennék a foglalkoztatását. Ilyenkor tudatlanságból, kényelemből, hozzá nem értésből nem választják a jelentkezőt. Ma már nagyon sok vállalatnál, munkaadónál figyelnek az esélyegyenlőségi szempontokra is.

KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK

- Az alábbi kommunikációs technikák működnek jól nem csak hátrányos helyzetűekkel, hanem szinte bárkivel:
 - ✓ aktív hallgatás
 - ✓ kérdezőtechnika (főként nyílt kérdések használata)
 - ✓ asszertív kommunikáció
 - ✓ én-közlések
 - ✓ visszajelzési technikák használata (pozitív megerősítés, PMI módszere, minőségparaméterek mentén történő visszajelzés)
 - ✓ érzések-igények-szükségletek kommunikációja
 - ✓ megoldásfókuszú beszélgetések

Jelen tananyagban és képzésben nincs elegendő idő mindegyik kifejtésére és gyakorlására, de egy későbbi kommunikációs képzés témája lehet a többi technika.



AZ AKTÍV FIGYELEM

Mit jelent az aktív figyelem?

- Ránézek a másik félre, tartom a szemkontaktust, jelzem így is, hogy rá figyelek.
- Jelzem, ha értek / nem értek valamit verbálisan is, megerősítem ezzel a másikat, hogy még mindig figyelek, és nem csak hallgatom, hanem hallom is amit mond. (pl. „értem”, „valóban” stb).
- Kérdéseket teszek fel a beszélgetés releváns pontján.
- Visszakérdezek.
- Nem kezdek el arról beszélni, hogy nekem is van egy ilyen történetem / is voltak hasonló helyzetben.
- Nem kezdek el tanácsot adni, csak jelzem, hogy teljes figyelmemmel jelen vagyok.
- A testtartásom nyugodt, nem pakolászok / járkálok / csinálok valami egészen mást IS közben.
- Biztosítom arról, hogy nem ítélekem fölötte.
- Nem mondok értékítéletet tartalmazó mondatokat, indulatszavakat nem használok
- Bátorítom mind verbális, mind non-verbális eszközökkel a további közlésre.

FOGLALKOZTATÁSI NEHÉZSÉGEK

A foglalkoztatási nehézségek jó része a hátrányos helyzetből adódik, másik része a földrajzi elhelyezkedésből, a lakóhely munkaerőpiaci sajátosságaiból. Az előbbieket egy része képzéssel, mentorálással – ha nem is szüntethető meg, de – kezelhető. Utóbbi kezelésére településfejlesztési, foglalkoztatási, gazdaságfejlesztési programok indítására van szükség. Mi most az eső csoporttal foglalkozunk részletesebben, mert a másodikra kevés ráhatásunk van.

Az egyénből, helyzetéből fakadó foglalkoztatási nehézségek:

- Alacsony iskolázottság (vagy éppen túlképzettség)
- Alapkompetenciák hiánya
- Munkahelyi szocializáció hiánya
- Pályakezdő vagy éppen nyugdíj közeli helyzet
- Részleges vagy hosszantartó távollét az elsődleges munkaerőpiacról
- Rossz családi, szociális helyzet
- Elavult képzettség
- Digitális íráskészség hiánya

BEILLESZKEDÉSI TECHNIKÁK

Beilleszkedni nem csak munkahelyre, hanem bármilyen közösségbe kihívásokkal teli élethelyzet, főként akkor, ha elsőre nem felismerhetőek a csoportkohéziós erők. Van néhány olyan apró lépés, amit megtehetünk annak érdekében, hogy ez a folyamat zökkenőmentesen történjen, esetleg rövidüljön.

Beilleszkedést segítő technikák:

- mentor kérése/választása
- informális rendezvényeken való részvétel
- közös hobbi/érdeklődési kör keresése
- közös informális/formális ismerősök keresése
- nyitott, empatikus kommunikációs technikák használata
- segítség felajánlása másoknak, tudásmegosztás

KONFLIKTUSKEZELÉSI TECHNIKÁK

A konfliktus fogalma, definíciója

„Ha két ember mindig ugyanazon a véleményen van, akkor az egyikük felesleges”(Churchill)

Definíció

„Interakció, ahol a felek valamiben nem egyeznek, és ez legalább az egyik megkárosításához vezet”

- Sérülhet: érdek, kapcsolat;
- Megjelenhet: szükséglet, ami nem teljesült, igény, amit nem vettek figyelembe → érzelmekkel fejezzük ki
- Pozitív érzelmek megjelenése a kommunikációban: teljesült egy szükséglet
- Negatív érzelmek megjelenése a kommunikációban: nem teljesült egy szükséglet

Olyan összeütközés, amelynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülnek egymással szembe.



A konfliktus megnyilvánulási formái

„Az a jó a konfliktusban, hogy...”

- ... segít kiengedni a gőzt.
- ... levezeti a feszültséget.
- ... megismerjük mások nézőpontját, véleményét.
- ... teret enged az eltérő nézőpontoknak.
- ... lehetőséget ad arra, hogy a sajátunknál jobb, hatékonyabb megoldást találjunk egy problémára
- ... lehetőséget ad nekünk a fejlődésre.
- ... lehetőséget ad arra, hogy megtanuljunk hatékonyan vitázni (a veszekedés helyett)
- ... segít katalizálni az érzelmeket.
- ... rávilágíthat a tévedéseinkre, ezáltal könnyebb őket kijavítani.
- ... ha sikerül megoldani, más emberként jövünk ki belőle, pozitív irányba változhat a kapcsolat a másik féllel, meg tud erősödni a kötelék.

„Az a rossz a konfliktusban, hogy...”

- ... erős és/vagy szélsőséges érzelmeket válthat ki.
- ... könnyen megsérthetünk másokat.
- ... az erős érzelmi érintettség miatt olyat is mondunk, amit nem gondolunk komolyan.
- ... ha nem figyelünk, vita helyett veszekedés lesz belőle.
- ... könnyű szem elől téveszteni a szükségleteket.
- ... ha nem megfelelő konfliktuskezelési stratégiát választunk, nem vezet mindkét fél számára kielégítő eredményre.
- ... könnyen kiabáláshoz vezethet, ami kellemetlen.
- ... konfrontálódunk, akkor is, ha nem szeretnénk.
- ... elhúzódhat, és roncsolhatja a kapcsolatot.

- ... ha nem foglalkozunk vele, akkor is van, de így sokáig káros, emészt minket (és a másik felet is)

A konfliktusok szintjei, típusai



KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁK

A konfliktuskezelési stratégiákat két szempont alapján határozzuk meg, osztjuk csoportokra:

1. a saját érdek érvényesítésének mértéke: mennyire szeretném és mennyire vagyok határozott abban, hogy az én érdekem érvényesüljön? Mennyire vagyok rugalmas abban, hogy a másik érdekét is figyelembe vegyem? Csak az én céljaimat szeretném elérni, bármi áron, netán teljesen lemondok a céljaimról valami más teljesülésének érdekében? Tudom-e egy adott konfliktusban, hogy mi a saját érdekem, ezt verbalizálok-e, el tudom-e mondani és tudom-e képviselni? → ÖNÉRVÉNYESÍTÉS

2. az együttműködés, a másik érdekének figyelembe vételének mértéke: mennyire vagyok együttműködő, kompromisszumkész? Mennyire vagyok hajlandó meghallgatni a másikat, mennyire tudok belehelyezkedni az ő helyzetébe? Mennyire vagyok hajlandó átfogalmazni, módosítani a saját céljaimat, és az oda vezető út megtalálásában mennyire vagyok partner? Meghallgatom-e a másik felet értő figyelemmel? → EGYÜTTMŰKÖDÉS

Az elmélet forrása: Thomas-Kilmann elmélete



Versengő: erőorientált konfliktusmegoldási stratégia: érvel, vitatkozik, szankcionál, győzelemre tör anélkül, hogy a másik veszteségeit mérlegelné.

Alkalmazkodó: a versengő ellentettje: feladja önnön álláspontját és elképzelését, érdekeit alárendeli a másik érdekeinek. Gyakran önfeláldozónak és önzetlennek tűnik.

Elkerülő: elkerüli a nézetek ütközését, a konfliktust negligálja. Stratégiái a diplomatikus elhárítástól a visszavonuláson át a téma elnapolásáig terjednek.

Problémamegoldó: mindent megtesz annak érdekében, hogy valódi győztes-győztes helyzet jöjjön létre. Igyekszik feltárni a konfliktus mögött meghúzódó, gyakran rejtett okokat, tényezőket. Lehetőséget teremt önmaga és a partner számára arra, hogy kreatív megoldást találjanak a helyzetre és mindketten tanulhassanak belőle.

Kompromisszumkereső: mindkét fél számára elfogadható, középútas megoldást keres.

A **versengés** önérvényesítő és nem együttműködő magatartás. Az egyén saját szándékait érvényesíti a másik személy rovására. Ez hatalomorientált eljárás, a személy bármi olyan befolyásolási módot (meggyőző képességét, rangját, gazdasági szankciókat stb.) latba vet, ami megfelelőnek tűnik, hogy nyerő helyzetbe jusson. A versengés ugyanakkor jelentheti a „saját igazáért való kiállást”, a helyesnek vélt álláspont védelmét vagy egyszerűen a győzelemre való törekvést.

Amit **problémamegoldóként** határoztunk meg, az mind az önérvényesítés, mind az együttműködés tengelyén magas pontszámot elérő személyek esetében igaz. Ez a reakció az elkerülés ellentéte. Magában rejti azt a törekvést, hogy a konfliktusban részt vevő felek együtt

dolgozva találják meg azt a megoldást, amely megfelel mindkét fél szándékainak. Azt jelenti, hogy a felek beleássák magukat az adott problémába azzal a céllal, hogy az egyéni alapvető érdekeik feltárása után a közös érdekeiknek megfelelő alternatívákat keressenek. Az együttműködés lehet például egy nézetkülönbség mélyebb feltárása annak érdekében, hogy a felek egymás gondolatainak, érzéseinek megismerése révén okuljanak. Lehet valamilyen feltétel megteremtésére való szövetkezés, melynek hiánya az erőforrásokért való versengésre vagy konfrontációra késztetne és lehet törekvés egy személyek közötti probléma kreatív megoldására.

A **kompromisszumkeresés** átmenet az önérvényesítés és az együttműködés között. A cél valamilyen kivitelezhető és kölcsönösen elfogadható megoldás megtalálása, amely részlegesen mind a két felet kielégíti. A kompromisszum középuton helyezkedik el a versengés és az alkalmazkodás között. A kompromisszumkereső többről mond le, mint a versengő, de kevesebből, mint az alkalmazkodó. Közvetlenebbül ragadja meg a kérdést, mint az elkerülő, de nem tárja fel olyan mélységig, mint a problémamegoldó. A kompromisszumkeresés „félúton való találkozást”, kölcsönös engedményeket vagy egy gyors áthidaló megoldás keresését jelenti.

Az **elkerülés** nem önérvényesítés és nem együttműködés. Az egyén nem követi közvetlenül sem a saját-, sem a másik személy szándékait. Az elkerülés öltheti diplomatikus kitérés formáját is, egy kérdés kedvezőbb időpontra való halasztását vagy egyszerűen visszahúzódot egy fenyegető helyzettől.

Az **alkalmazkodás** együttműködés, de nem önérvényesítés. A versengés ellentéte. Az egyén lemond saját szándékairól azért, hogy a másik szándékai érvényesülhessenek. Bizonyos önfeláldozás van ebben az eljárásban. Az alkalmazkodás öltheti az önzetlen nagyvonalúság vagy jótékonyág formáját, lehet a másinak való kényszerű engedelmesség vagy lehet egyszerűen csak a másik szempontjának elfogadása.

