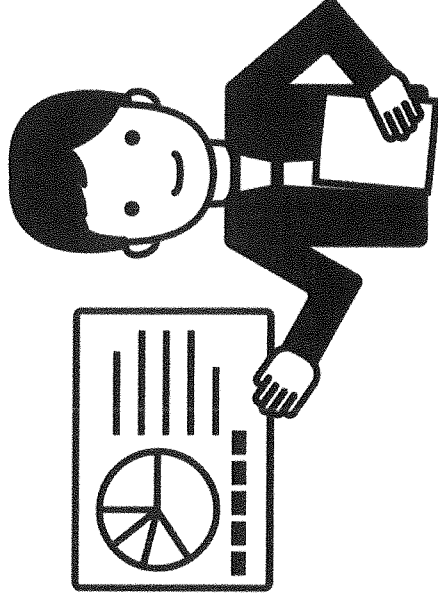


**SEGÍTŐ SZAKEMBER LETTEM!  
MENTORI, TANÁCSADÓI SZEREPKÖR  
(30 ÓRA)**

**KÉSZÜLT AZ E-000073/2013/181  
ENGEDÉLYSZÁMÚ KÉPZÉSHEZ**

# A TANANYAG EGYSÉGEI

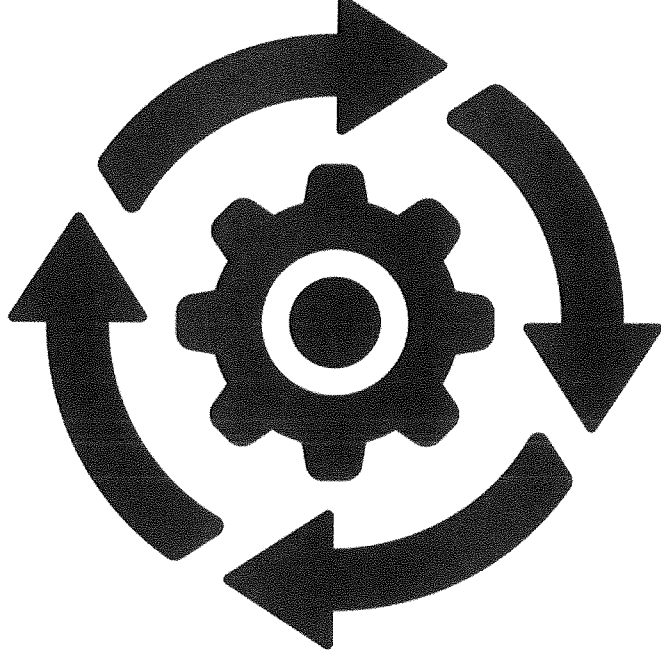


- I. Önismeret, önreflexió
- II. Kommunikációs technikák a segítő beszélgetésben
- III. Tanácsadás és mentorálás

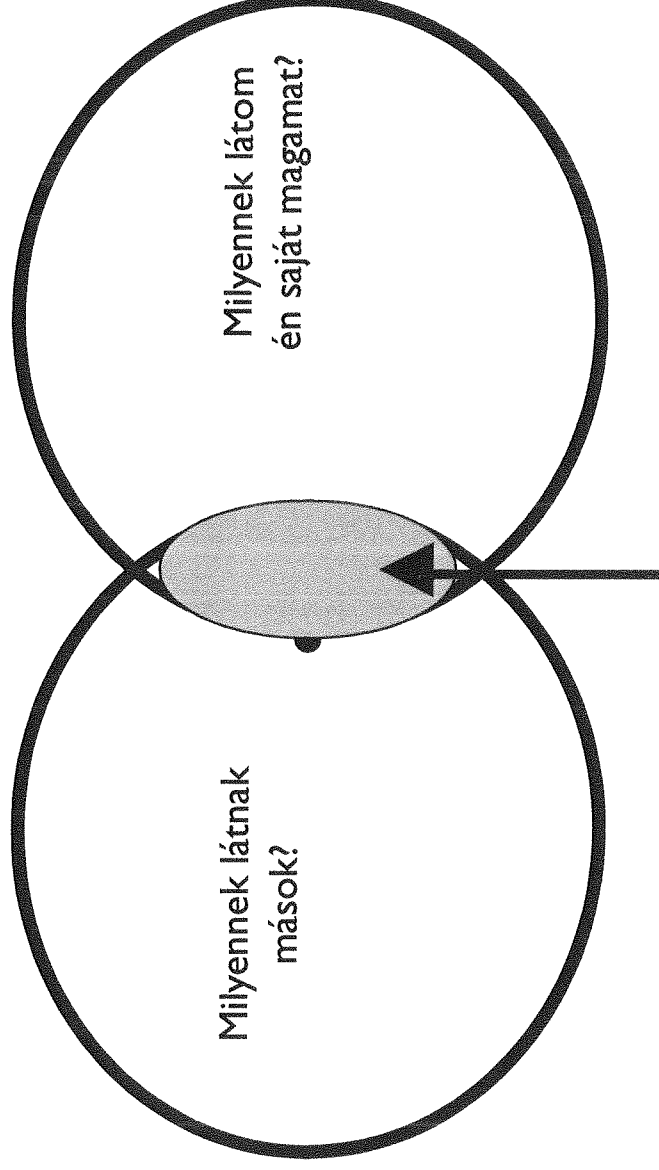
A tananyag kiegészíti a képzést, annak esszenciáját, legfontosabb fogalmait, bemutatott koncepcióit és ábráit tartalmazza. A képzéstől elválaszthatatlan. A felhasznált ikonok a szabad felhasználás szabályai szerint az alábbi oldalról származnak: [thenounproject.com](http://thenounproject.com) A tananyag egésze szerzői jogvédelem alatt áll, ám szabadon felhasználható a forrás megjelölésével.

# I. ÖNISMERET ÉS ÖNREFLEXIÓ

- Önismeret fogalma, szintjei
- Önismeret, önreflexió
- Önmagunk pozitív, ill. negatív tulajdonságainak tisztázása.
- Empatikus készségek fejlesztése



# ÖNISMERET



Önismeret: a mások által rólam alkotott és a magamról alkotott kép közötti átfedés. Minél nagyobb az átfedés, annál realisabb az önismeret. Soha nem tűnik el azonban, hiszen mások soha nem ismerhetnek ki. Folyamatos mozgásban van, és nem lehet általánosítani sem, hiszen a közel állók esetében ez a közös terület nagyobb, míg a lazább kapcsolatok (ismerősök, távoli barátok) természetesen kisebb.

# ÖNREFLEXIÓ

Segítő szakemberként szükséges, hogy folyamatosan reflektáljunk a szakmai tevékenységünkre. Ennek több módja is elérhető:

- önismereti képzés, csoport,
- supervízió való részvétel,
- ügyfelek elégedettségének felmérése,
- teljesítményértékelési rendszer,
- mentori rendszerben való bekapcsolódás mentoráltként.

Az önreflexió tudatosságot, szakmai alázatot, időt és energiát követel, de mindezek mellett képes arra is, hogy biztosítsa a folyamatos fejlődést és hozzájáruljon a kiégés (burn out) megelőzéséhez.

# POZITÍV/NEGATÍV TULAJDONSAGOK

Gyakorlat: írd össze a pozitív és negatív tulajdonságaidat!

Pozitív tulajdonságaim

 ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

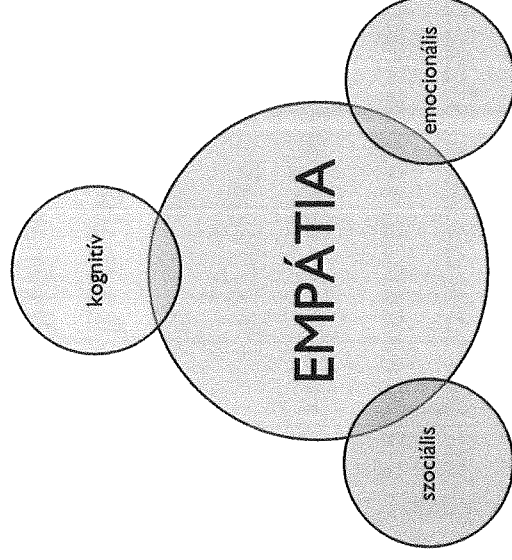
Negatív tulajdonságaim

 ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

# AZ EMPÁTIA

Daniel Goleman, az érzelmi intelligencia fogalmát bevezető tudományos újságíró és pszichológus szerint az empátianak három típusa van:

- **Kognitív empátianak** nevezzük azt a képességet, ha valaki megérti a másik szemszögét. Kognitív empátiával rendelkezünk, ha bele tudjuk képzelni magunkat a másik helyébe, megértjük az illető érzéseit, és tudjuk, mire gondol anélkül, hogy konkrétan érzelmileg kapcsolódnánk egymáshoz.
- Az **Emocionális empátiáról** akkor beszélhetünk, ha valaki át tudja érezni a másik érzéseit. Gyakorlatilag „átvesszük” a másik érzelmeit, mi is ugyanazt érezzük.
- **Együttműködő (szociális) empátiáról** (törődésről) pedig akkor van szó, ha valaki meg tudja érezni, mit vár el tőle a másik. Azaz ha törődünk az illetővel, és konkrét lépéseket is hozunk annak érdekében, hogy segítsünk rajta.



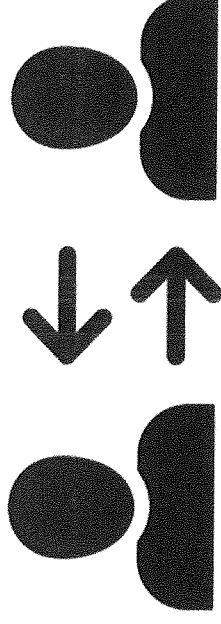
# EMPÁTIA-GYAKORLAT

- Keressünk az interneten találmra 8 fényképet, 8 különböző élethelyzetben lévő, különböző korú, foglalkozású, kinézetű, társadalmi státuszú emberről, de csak személyről, nem csoportokról. A gyakorlatot végezhetjük mi magunk is (ha nincs információnk a személyek valós életéről), vagy vihetjük csoportba empátia fejlesztő gyakorlatként.
- Tegyük ki a képeket magunk vagy a csoport elé és válaszoljunk a következő kérdésekre:
  1. Hogy hívják a képen szereplő embert?
  2. Hány éves?
  3. Mi a foglalkozása?
  4. Alkalmaznánk-e / dolgoznánk-e együtt vele? Miért?
  5. Mit vásárolnánk az illetőtől?
  6. Mit adnánk el az illetőtől?
  7. Mit csinálnánk, ha szembejönne velünk az utcán?
- Értékeljük ki a kapott válaszokat és beszélgessünk arról, mi befolyásolta a hozzáállásunkat, milyen érzéseink voltak közben!

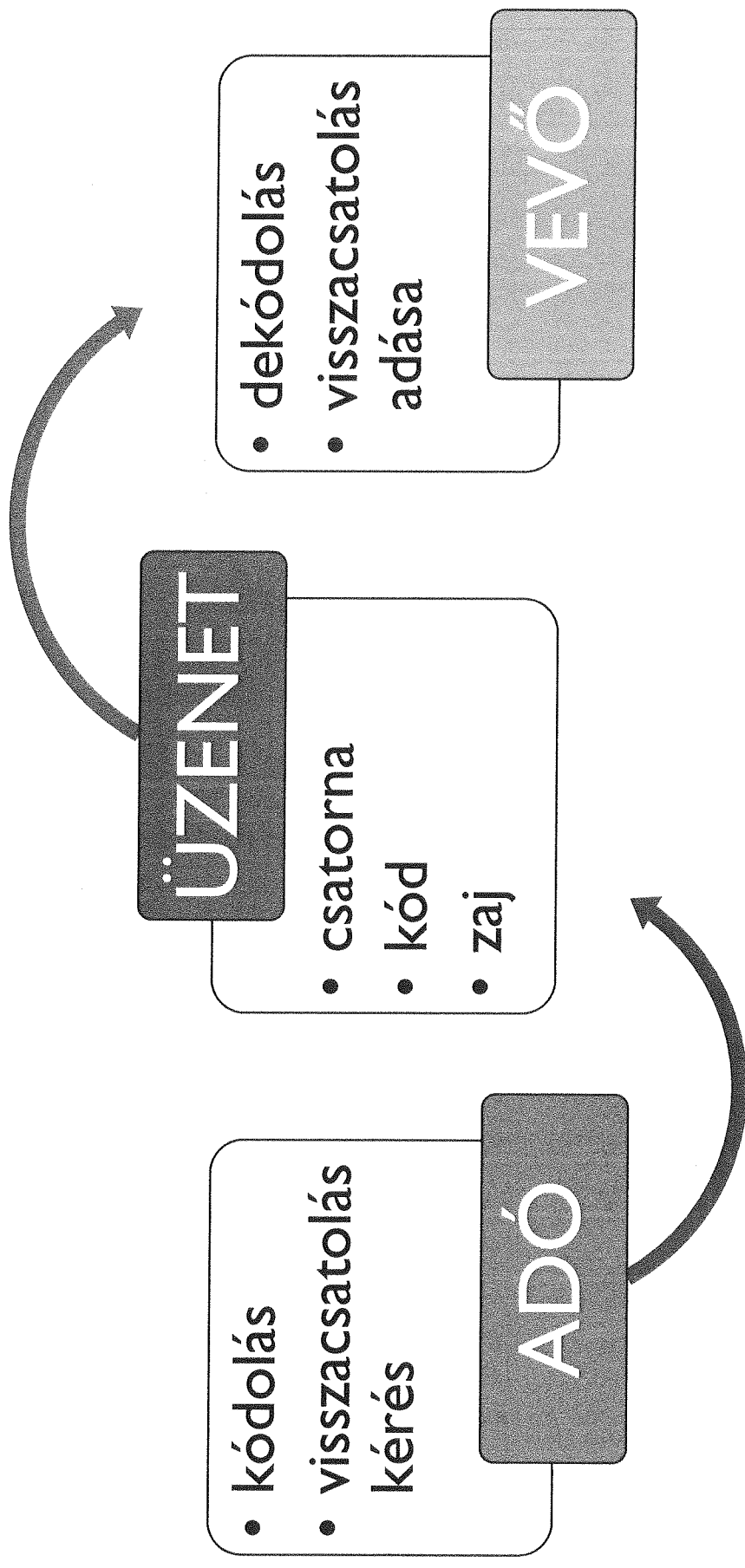


# II. KOMMUNIKÁCIÓS TECHNIKÁK A SEGÍTŐ BESZÉLGETÉSEK BEN

- Verbális-non verbális kommunikáció
- Asszertív kommunikáció
- Segítő beszélgetések felépítésének módszertana, a segítő beszélgetés technikái



# A KOMMUNIKÁCIÓS MODELL



# VERBÁLIS ÉS NON-VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

## VERBÁLIS



7%+38%-ot ez közvetít az üzenetből (szó + vokalizás)

Lehet fejleszteni (pl. EMK, asszertív kommunikáció)

Csatorna: szó, email, levél, tévé, média, telefon stb.

## NON-VERBÁLIS



52%-ot ez közvetít az üzenetből

Nehéz tudatosan irányítani („gondolatok tisztítása”)

Csatorna: emberi test, arc, testtartás, térhasználat stb.

# ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

**PASSZÍV**

**AGRESSZÍV**

**ASSZERTÍV**

ösztönös

ösztönös

tanult

ön maga, saját érdekének háttérbe szorítása

ön maga érdekének érvényesítése, bármilyen áron

Saját érdekének érvényesítése, a másik igényeinek figyelembe vételével

Mentegetőző formulák használata

Parancsoló, pattogós, rövid mondatok, minősítések

Hosszú, kifejtős mondatok, fejlett kommunikációs készség

Csendesebb, halkabb, elhaló hangú, esetleg dadogó

Nagy hangerő, erőteljes hangnem

Nyugodt hang, egyenletes hanghordozás

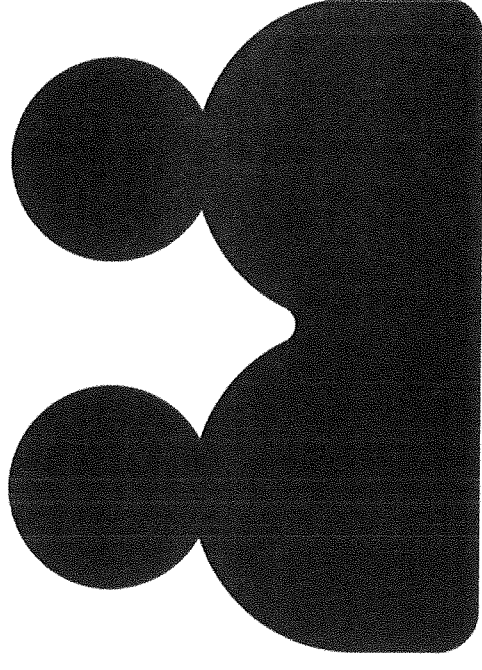
Összehúzó, elbújó testtartás, tekintet kerülése

Hatalmat kifejező testhelyzet alkalmazása

Nyílt, őszinte testhelyzet, szemkontaktus

# ASSZERTIVITÁS

- ✓ Az ember igényeinek, kívánságainak, véleményének, érzéseinek és meggyőződésének kifejezése.
- ✓ Önérvényesítő, őszinte
- ✓ Tekintettel van mások jogaira
- ✓ Javaslatok megfogalmazása



# PASSÍV KOMMUNIKÁCIÓ: PÉLDÁK

- ✓ Bocsánatkérés
- ✓ Engedélykérés
- ✓ Állandó önigazolás
- ✓ Töltelékszavak: "talán"
- ✓ hosszú körmondatokat
- ✓ magyarázkodás
- ✓ lekicsinylő kifejezések
- ✓ megalázkodás
- ✓ védekező viselkedés
- ✓ nem mond semmit

"Bocsánat, hogy igénybe veszem a drága idejét, és egyébként is, ez csak az én véleményem, de talán..."

"Ez csak az én véleményem..."

"Én egyébként azt gondolom erről, hogy..."

# AGRESSZÍV KOMMUNIKÁCIÓ: PÉLDÁK

- ✓ Címkezés
- ✓ Minősítés
- ✓ Személyeskedés
- ✓ Hozzátoldás
- ✓ Túlzások
- ✓ Általánosítás
- ✓ Sarokba szorítás
- ✓ Érzelmi töltetű szavak használata
- ✓ sugalmazás

„Lehet, hogy otthon anyuka mindig összepakolt utánad... Milyen ember az, aki ilyen rendetlenséget hagy maga után...?!”

„Hogy lehetséges az, hogy egy ilyen ember, mint Te, ilyen rendetlen?”

„Ha én ilyen lennék, nagyon szégyellném magam.”