

Pécsi Tudományegyetem
Egészségtudományi Kar
Egészségtudományi Szakkollégium



Pécsi Tudományegyetem
Egészségtudományi Kar

Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar
Egészségtudományi Szakkollégium 2017/2018. évi programja

Konfliktuskezelés és felelős kommunikációs tréning szakkurzus

Oktatók:

Dr. Tigyi Zoltán Andrásné Dr. Puzstafalvi Henriette, PhD, tudományos munkatárs /adjunktus
Dr. Barcsi Tamás, PhD, habil, egyetemi docens
Cséplő Máté, PhD hallgató

2018.04.19-20.

Laterum Kollégium, 7633 Pécs, Hajnóczy út 37-39. II. emeleti tanuló

A RENDEZVÉNYT AZ EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA NEMZETI TEHETSÉG PROGRAMJA TÁMOGATJA
(NTP-SZKOLL-17-0015).



EMBERI ERŐFORRÁS
TÁMOGATÁSKEZELŐ



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA



Nemzeti
Tehetség Program

Sikeres kommunikáció és konfliktus megoldás

Dr. Tigyi Zoltánné, PhD, egyetemi
adjunktus / tudományos munkatárs

Cséplő Máté PhD hallgató

2018. április 19-20.

Kommunikáció alapjai

- Mindenféle kapcsolattartás alapvető eleme a partnerekkel való hatékony kommunikáció.
- A kommunikáció szó latin eredetű szó, **communis=közös** jelentése is jelzi, hogy a közvetlen emberi kommunikáció együttes cselekvést jelent.
- A korrekt, tisztességes magatartásnak olyan hatásos szóbeli és írásbeli kommunikációval kell párosulnia, amely hihetővé teszi mondandónkat.
- A személyiség hitele az elővezetett ügyet is hitelesíti.

A nyelv lényeges funkciói

- **prezentatív** (A nyelv segítségével nemcsak gondolatokat közlünk, hanem a partner számára az érzékelés pontosságával képesek vagyunk leírni a jelenségeket, s ezáltal helyettesíteni a személyes tapasztalatszerzést.)
- **emotív** (a beszélő vágyainak, attitűdjeinek a közvetítésére, illetve a hallgatóságban érzelmek(emóciók) keltésére is.
- **dinamikus** (beszéd cselekedetekre is ösztönöz, ebben nyilvánul meg dinamikus, motivációs hatása)
- **performatív** (kimondott szót cselekvésértékűnek tekinti a közösség, vagyis a beváltatlan ígéretet elmulasztott cselekvésként kéri számon.)

A kommunikáció szintjei

- **intrapersonális kommunikáció** (Az intrapersonális kommunikáció belső folyamat, értelmi és érzelmi szintünkön folyik, a gondolkodás, megértés műveleteit, a valóság tárgyaival, jelenségeivel kapcsolatos viszonyunk gondolatainkban való tükröződését jelenti)
- **interperszonális kommunikáció** (közvetlen, két személy között zajlik. Mivel lehetőség van az üzenetre azonnal reagálni, egyben ellenőrizhetjük, hogy sikerült-e pontosan átadni. Módszere van az ismétlésre, korrekcióra. Ez a kétoldalú információcsere a leghatékonyabb)
- **csoporthatáron átnyúló kommunikáció**
- **tömegkommunikáció**
- **interkulturális kommunikáció** (egyazon nyelvű közösség csoportjai, képviselői között is jelentős kultúrabeli különbségek vannak)

Nem verbális kommunikáció funkciói

- Kommunikáció megindulása a cél —————>
- Kommunikáció fenntartása
- Kéz, fej és testmozgás és szemkontaktus és annak fenntartása.
- Elválás rituálé
- Az én megjelenítés (szimbólumok)
- Érzelmi állapotok kifejezése (álarctudatos és mikromozgások- nem tudatos)

Nonverbális csatorna

- ◆ **Non-verbális kommunikáció:** a tudati kontroll kevésbé érvényesül, inkább reflexes, mint tanult tevékenység.
- ◆ **Vokális eszközök:** a hangadást (hangszín, tempó, hangerő, hanglejtés, artikuláció...) kísérik.

Mozgásos testbeszéd:

– Tekintet

– Mimika

– Gesztusok

– Testtartás

– Nagymozgások

– Térköztartás

- ◆ **Vegetatív kód:** veg. IDR megnyilvánulásai.

Térköztartás - Proxemika

- ◆ Intim zóna: 15-45 cm
 - ◆ Személyes zóna: 46-1,22 m
 - ◆ Társasági zóna: 1,22- 3,6 m
 - ◆ Nyilvános zóna: 3,6 m felett
-
- ◆ Taktilika
 - ◆ Ikonika

Viselkedéskultúra

- Viselkedéskultúra

A rólunk kialakítandó ítéletet befolyásolja a

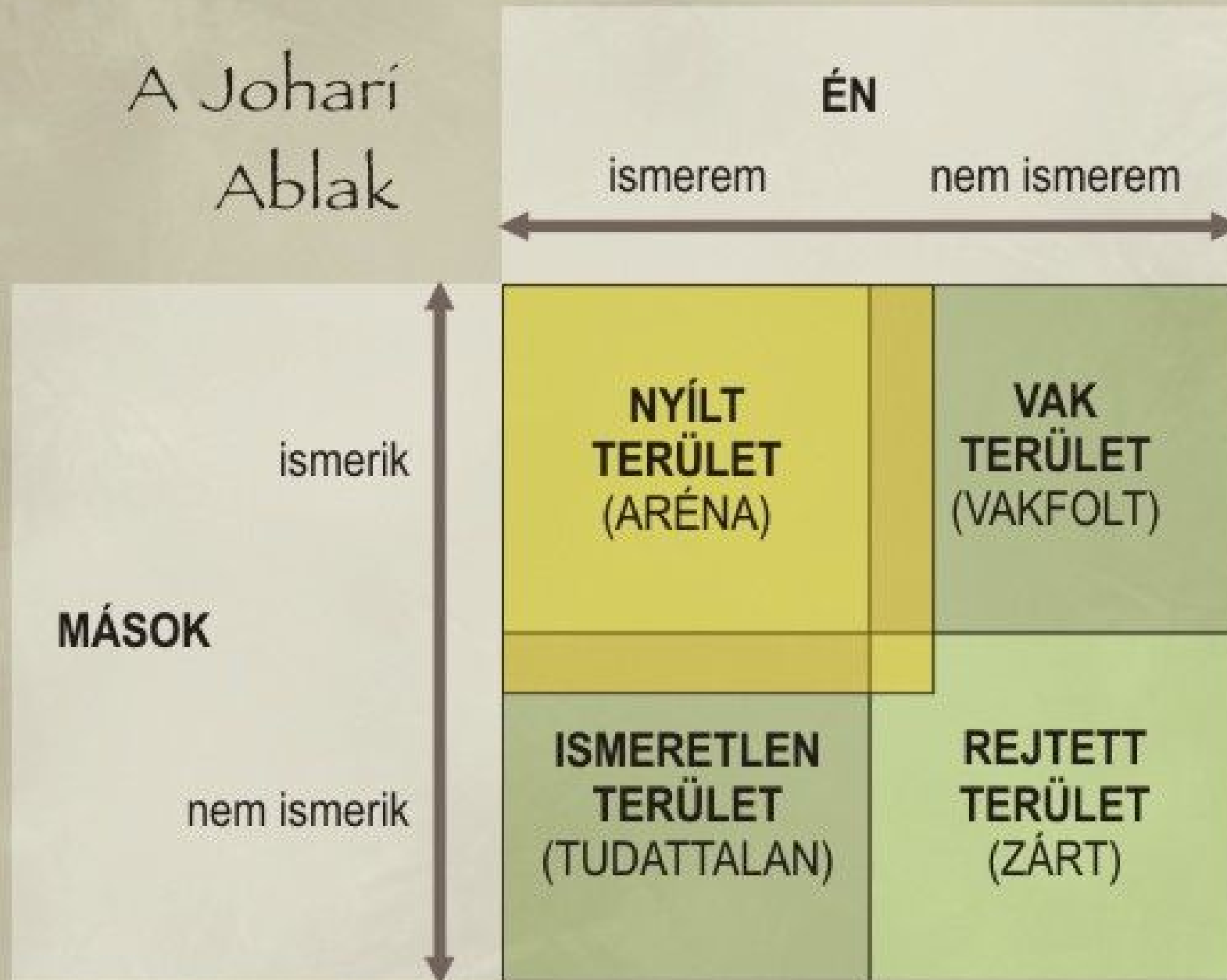
- a fizikai megjelenés,
- a stílus,
- a magatartás,
- a kulturális szignál használat

Kulcskompetenciák

A megfelelő társas kapcsolatokhoz

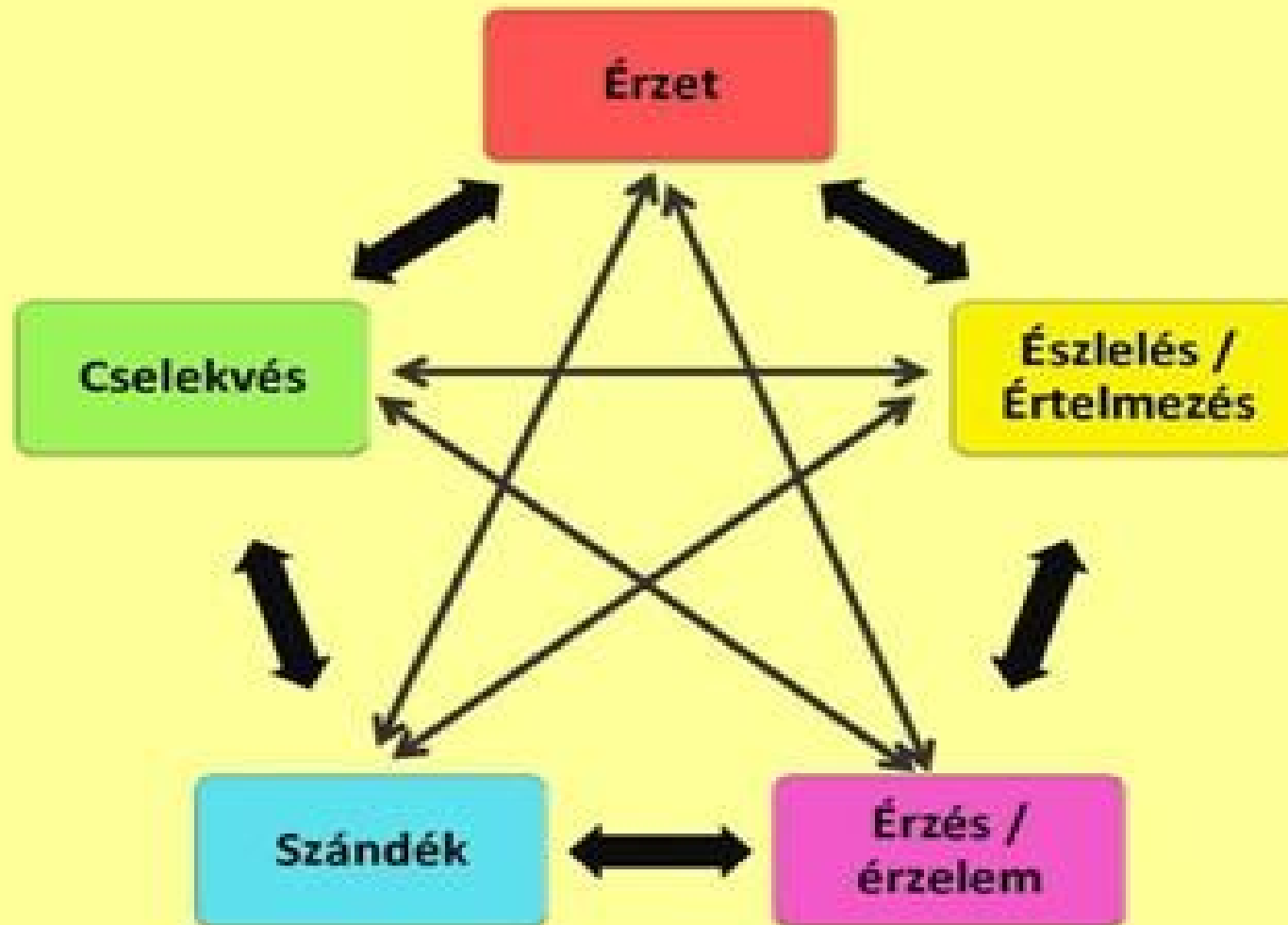
- **Rugalmasság**
- **Önállóság**
- **Együttműködés**
- **Konfliktuskezelés**
- **Felelősségvállalás**
- **Kommunikációs készség**
- **Frusztrációtűrés**

A Johari Ablak



Önismereti kerék

Önismereti kerék



Riemann és Thomann személyiségmodell

- ✘ Állandóság – orientált: rendszeretők, lelkiismeretesek, strukturáltak.
- ✘ Változás – emberek: kreatív, fantáziadús, rugalmas- eleven, spontaneitás jellemzi.
- ✘ Közelség - jó kapcsolatteremtő, megértők, elfogadó, harmóniára törekvő.
- ✘ Távolság - orientált: tárgyilagos, hűvös, egyedül dolgozik...

A konfliktus fogalma

- Olyan ütközés, melynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülnek egymással szembe.
- A konfliktus egy olyan folyamat eredménye, amelyben valaki úgy érzi, hogy a másik fél egy számára fontos ügy megvalósításban akadályozza.
- A konfliktus összeegyeztethetetlen különbségeket jelent, ami ellentéthez vezet.
- A konfliktus egymás ellen irányul, a versengés pedig egy cél egymástól független elérésére.
- Gyakran erős érzelmi töltése van, indulatok kísérik.
- Ez nem mindig arányos a konfliktus valódi súlyával! Inkább függ a konfliktushordozók személyiségétől, mentálhigiéniai állapotától és a környezettől.

A konfliktus forrása

- ✘ **Információ hiányából eredő konfliktusok**
- ✘ **A viszonyrendszer konfliktusai**
- ✘ **Strukturális konfliktusok**
- ✘ **Értékkonfliktusok**
- ✘ **Érdekkonfliktusok (zérus összegű játék)**
Összeegyeztethetetlen szükségletek, versengés a szűkös erőforrásokért.

Konfliktusmegoldó viselkedés

Típusai:

- *Agresszív: csak az önérvényesítés dominál*
- *Szubmisszív: alárendelt, önalávető viszonyulás*
- *Asszertív: konstruktív, határozott, céltudatos, kompromisszumkész viszonyulás*

Szubmisszív és agresszív viselkedés

✘ Az alárendelő viselkedés - szubmisszív:

- passzív és indirekt
- mások szükségleteit és jogait fontosabbnak tekinti a sajátjánál
- kisebbségi érzetét kelti
- „győztes-vesztes” helyzetet teremt, amelyben ő áldozattá, vesztesé válik,
- + másokat a saját vesztesége árán enged győzni

✘ Az agresszív viselkedés:

- mindig a felsőbbrendűség érzetét kelti és mások lenézését közvetíti
- saját céljait, érdekeit és vágyait fontosabbnak tekinti a másokéinál
- nem biztosít választási lehetőséget
- „győztes-vesztes” helyzetet teremt, másokat áldozattá tesz
- rövid távon kifizetődőnek tűnik, mert gyorsabb, könnyebb megoldást eredményez, mint a hosszú egyeztetéseket igénylő „győztes-győztes” helyzet
- hosszú távon vesztes stratégia – áldozatok „bosszúja”

Az asszertív filozófia jellemzői

Felismerem, hogy mindenkinek van egy jól begyakorolt kommunikációs szokása és tartós beállítódása, ami támogatja és védi ezeket a szokásokat.

Mások kommunikációs stílusát tényként fogadom el.

Asszertív kommunikációt és „győztes-győztes” pozíciót ajánlok fel, még akkor is, amikor mások alárendelő vagy agresszív stílust képviselnek.

Megértem, hogy az emberek csak olyan mértékben képesek változni, amilyen mértékben igazán akarják a változást.

Inkább én választom meg a saját kommunikációs stílusomat, semmint a másokéira reagáljak.

Konfliktusok kezelése

- ✘ Önismeret
- ✘ Coping mechanizmusok
- ✘ Pozitív énkép
- ✘ Önérvényesítés, asszertivitás
- ✘ Probléma-megoldási mintánk ismerete
- ✘ Emberismeret
- ✘ Empátia
- ✘ Értő figyelem, aktív hallgatás
- ✘ Én-üzenetek
- ✘ Együttműködés képessége
- ✘ Hatékony probléma-megoldási képesség
- ✘ Én-állapotok és játszmák ismerete

Coping ~ megküzdési mód

- ✘ **Érzelem orientált:** a személy ekkor azzal foglalkozik, hogy enyhítse a stresszhelyzet okozta érzelmi reakciókat, megakadályozza a negatív érzelmek elhatalmasodását. Akkor is ilyen használ a személy, ha a helyzetet nem tudja megváltoztatni.
- ✘ **Probléma orinetált:** ekkor a személy a helyzetre, a problémára összpontosít, hogy megkísérelje azt megváltoztatni, hogy a jövőben el tudja kerülni.

Asszertív kommunikáció

- ✘ Magabiztosság és határozottság
- ✘ Eléri célját, hogy másoknak ártana
- ✘ Megvédi jogait, hogy más emberi jogait sértené
- ✘ Mások és saját maga tisztelete
- ✘ A konfliktusokkal való nyílt bánásmód.

Köszönöm a figyelmet!

