

EFOP-2.2.0-16-2016-00008

Pszichiátriai és addiktológiai gondozóhálózat fejlesztése

KOMMUNIKÁCIÓS LEHETŐSÉGEK AZ AGRESSZIÓ MEGELŐZÉSÉBEN

Szakdolgozói továbbképzés tananyaga

**SZERZŐ:
IRINYI TAMÁS**

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

KOMMUNIKÁCIÓS NEHÉZSÉGEK

NEM HALLOTTAM
SEMMIT!



NEM
NYILATKOZOM!



ÉN MEG AKKOR
NEM
FIZETEK!

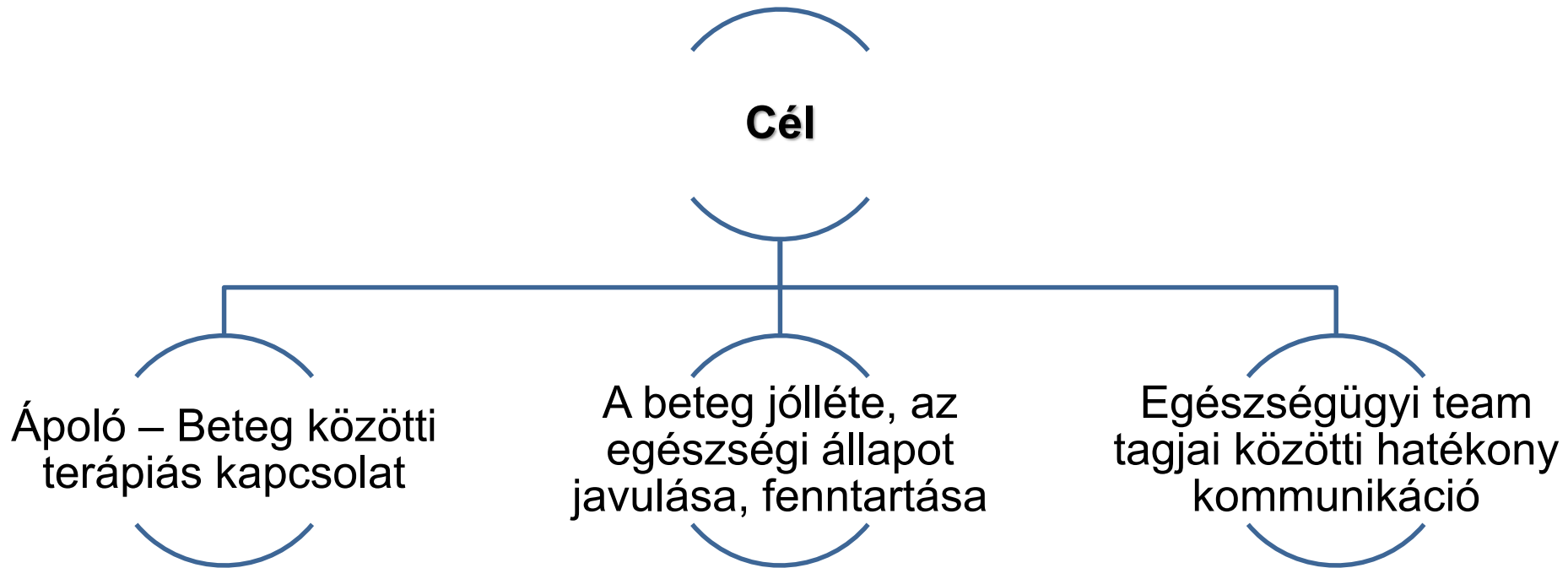


NEJ

SEGÍTŐ KAPCSOLAT

Eredményes kommunikáció jellemzői:

Együttműködő; Partneri; Kölcsönös; Törődő; Méltóságot tiszteletben tartó;
Biztonságot nyújtó



MEGSZOKOTT KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIÁNK

Ahogy közlünk:

- Ítékezés, minősítés
 - Figyelmünk arra összpontosul, hogy KI MILYEN vagy MICSODA
 - Akiknek a viselkedése nem a mi értékeinkhez igazodik, az „hibás” vagy „rossz” ember
- Saját felelősségünk elkendőzése
 - „Az ember úgy érzi...”
 - „Bűntudatom van miattad...”
 - „Nincs választásom...”
- Nyílt vagy burkolt elvárások, követelések

Amire nem figyelünk

- Saját érzéseink
- Saját szükségleteink

- Mások érzései
- Mások szükségletei

A KÖZLÉS CSATORNÁI

- **Verbális** /a legáltalánosabb, a nyelvet és a szavakat felhasználó csatorna
- **Non-verbális** /az információ szerzés nem szavakban történő módja
- **Metakommunikáció** /a verbális és non-verbális közléshez kapcsolódó tudattalan változásokat tartalmazza

A kommunikációs nehézségek okai

„Hogy tudnánk egymást megérteni...

*ha azokban a szavakban, amelyeket kimondok,
a dolgoknak azt az értelmét és értékét gondolom,
ahogyan bennem élnek, aki pedig engem hallgat,
elkerülhetetlenül aszerint érti és értékeli, ahogy
benne a világ tükröződik!?”*

(Pirandello Luigi 1867-1936 Nobel-díjas olasz író)

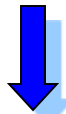
KÉT EMBER KÖZÖTTI INTERAKCIÓ LÉPÉSEI

A személy világa

Érzések



Szándékok



*Kimutatott verbális és
nem verbális viselkedés*

A befogadó világa

Az észlelt viselkedés



Érzések



Szándékok elemzése



Személy értékelése

(Aronson, 1992)

AZ ÁPOLÓ A BETEGGEL SZEMBENI HELYES ATTITŰDJÉT AZ ALÁBBIAK JELLEMZIK:

- Feltétel nélküli elfogadás
- Empátia
- Kongruencia

ÖNISMERET

- Az empatis kommunikáció alapja!
- Akkor tudom belső erőforrásaimat maradéktalanul kihasználni, ha ELFOGADOM, hogy EMBER-ből vagyok!
 - Érzéseimet, szükségleteimet ismerem.
 - Tudom, hogy az olyan érzések, mint pl. az elkeseredettség, a harag, a féltékenység, félelem, valójában nem rossz dolgok, hanem tiszta pillanatok, amelyek rámutatnak arra, hogy mit fojtunk el.
 - Sebezhető vagyok.
 - Belátom, hogy én döntöm el, melyik tapasztalatomra építem az életem, és nem a körülmények áldozata vagyok.
 - Felelős vagyok!
 - Arra koncentrálok, abból gazdálkodom, amim van – és beleteszek mindent, amire képes vagyok!

EMPÁTIA



- Összeköt az embertársainkkal
- Tiszteletteljes megértése annak, amit mások megélnék
- Figyelmünket a másik ember üzenetének szenteljük
- Társunk saját szempontjai szerint nézzük a dolgokat
- Ítélezés nélküli elfogadás


OPTIMÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

Tartsuk szem előtt

- A kommunikáció csak akkor lehet optimális, ha figyelembe vesszük a másik önértékelését.
- Az önértékelés cselekedeteink és létezésünk legfontosabb eleme!
- Az ember végső soron mindent azért tesz, hogy az önértékelését megtarthassa, megvédelmezze vagy javítsa.
- Az önértékelés függ a környezet reakcióitól
- Ha a kommunikáció során a másik fél önértékelése sérül, ő védekezési manőverekbe kezd

Kerülendő

- Tanácsadás („Szerintem neked...kéne”)
- Bölcselkedés („Ez a tapasztalat még hasznodra válhat, ha hajlandó vagy...”)
- Vigasztalás („Nem a te hibád!”)
- Történetmesélés („Erről az jut eszembe...”)
- Lekicsinylés („Fel a fejjel! Ne törj le emiatt!”)
- Szimpatizálás („Ó, szegénykém!”)
- Kihallgatás („Mikor kezdődött?”)
- Magyarázkodás („Én fel akartalak hívni, de...”)
- Kijavítás („Nem is így történt!”)



A diagram illustrating the components of self-esteem. At the center is a large green oval containing the word "ÖNÉRTÉKELÉS". Surrounding it are four smaller ovals: a pink one at the top, a light blue one on the left, a red one on the right, and a light blue one at the bottom. Each oval contains a specific component of self-esteem.

A személy
megbecsülése

Pozitív
környezeti
reakció az
önképre

ÖNÉRTÉKELÉS

A munka
elismerése

A szükségletek
elismerése

A NYITOTT ÉS A ZÁRT KÉRDÉSEK KÉRDŐSZAVAI

Zárt kérdések

Van?

Szokott?

Ki?

Mikor?

Hol?

Melyik?

Mindkettő

Mi?

Nyitott kérdések

Hogyan?

Miért?

Miképpen?

Meséljen nekem...

MUNKAHELYI LÉGKÖR JAVÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI

- A vezető beosztásban dolgozó emberek hallgatásukkal legalizálják, vagy aktív részvételükkel generálják a munkahelyi konfliktusokat!



- A vezetők kezében van a határok megszábasának, illetve a motiváció kialakításának is a kulcsa!
 - Nyílt hierarchia
 - Pontos körvonalazott feladatok következetes betartatása
 - Nyílt kommunikáció
 - Megbecsülés és elismerés
 - Annak lehetősége, hogy a munkatársat meghallgatják és hallgatnak rá
 - Csapatpszellelem erősítése
 - Kiegyensúlyozott munkatempó, terhelés

TEAM MUNKA ÉS A KOMMUNIKÁCIÓ

- A team-ben történő munka sokkal hatékonyabb.
- A csoport tagjainak egyéni tudásánál a kollektíva tudása jóval magasabb.
- Javul a felelősségtudat, mivel az egyénekre háruló felelősség a csapatmunka használatával csökkenthető, vagyis egy feladatért nem feltétlenül egy ember, hanem egy csapat a felelős.
- Javul az információáramlás.
- Az egymás meghallgatása és az egymástól való tanulás a tagok tudásszintjét emeli.
- Aktivításra ösztönzi a csoport tagjait.
- A csoport munka alkalmából a csoport tagjai jobban megismerik egymást.

Egyenrangú felek saját kompetenciájuk határán belül egy cél érdekében tevékenykednek!

A KIÉGÉS A KONFLIKTUS ÉS AZ AGRESSZIÓ KAPCSOLATA

- Irinyi Tamás; Dr. Németh Anikó; Dr. Lampek Kinga: Az egészségügyi szakdolgozókat ért agresszív cselekmények kapcsolata szociodemográfiai és munkahelyi tényezőkkel *Orvosi Hetilap* 2017; 158. évfolyam 6. szám. 229–237. 25.
- Irinyi Tamás; Dr. Lampek Kinga; Dr. Németh Anikó: Munkahelyi konfliktus és kiégés kapcsolata egészségügyi szakdolgozók körében, *Nővér*, 30. évfolyam, 2017/3, 28–34.
- Irinyi Tamás; Dr. Lampek Kinga; Dr. Németh Anikó: Munkahelyi konfliktus az egészségügyben, *Nővér*, 30. évfolyam, 2017/4, 7–12.

SZAKDOLGOZÓVÁ VÁLNI ÉS SZAKDOLGOZÓNAK LENNI

- Szakdolgozóvá lenni nem egyszerűen bizonyos ismeretek és készségek, vagy bizonyos helyzetekhez illő magatartásformák elsajátítását jelenti, hanem magáévá kell tennie azt a beállítottságát és értékrendszerét, amely mélységesen átalakítja az érintett egész gondolkodásmódját, személyiségét és életmódját.
- Más szóval a jó szakdolgozót nemcsak a megfelelő elméleti felkészültség és gyakorlati jártasság teszi, hanem erkölcsi tapasztalatban vagy gyakorlati bölcsességben is kell gyarapodnia.
- Az ismereteken alapuló jártasság és a megszerzett erkölcsi felelősség e kombinációját nevezte Arisztotelész „erénynek”.

SZAKDOLGOZÓVÁ VÁLNI ÉS SZAKDOLGOZÓNAK LENNI

- Szakdolgozónak lenni azt jelenti, hogy az ember jogos önbizalommal, megszerzett klinikai és erkölcsi tapasztalatából származó **bölcsességgel** tevékenykedik.
- Önbizalom – Önérvényesítés
 - A magabiztos, önérvényesítő viselkedés alapvetően más, mint az agresszivitás.
 - Amikor valaki magabiztos, az egyaránt elismeri a saját jogait is és a többiekét is.
 - Az önmagában bizonytalan személy a saját jogait, az agresszív pedig a másokét tagadja meg.

ELŐÍTÉLET

„A legtöbb esetben definiálunk, mielőtt látunk, és nem látunk, mielőtt definiálunk. A környező világ végtelen sokrétűségéből általában azt ragadjuk ki, amit a kultúra már definiált és akkor is a hagyományos, sztereotip formában érzékeljük.”

(W. Stumme)

ELŐÍTÉLET

- Milyen előítélet van?
- Jó dolog vagy nem az előítélet?

AZ ELŐÍTÉLET CSÖKKENTÉSE

- Az embereket olyan helyzetbe hozzuk, hogy kénytelenek legyenek megváltoztatni viselkedésüket.
- Integráció /iskolai integráció-szegregáció/
- Kölcsönös függőség
- Empátia fejlesztése
- A különbözőség - sokszínűség nem hátrány, hanem előny
- Információ átadása megfelelő érzelmi töltéssel
- Megtapasztalás

ÖSSZEGZÉS

- Kommunikáció
- Előítélet
- Önismeret
- Kiegyensúlyozottság
- Lelki egészség
- Team munka
- Szakdolgozói hivatás
 - Szakmai tudás
 - Önbecsülés
 - Önérvényesítés

Komplex rendszere

- Segítő hivatás végzéséhez
- Terápiás kapcsolat kialakításához
- A támasz nyújtásához
- Agresszió megelőzéséhez
- Biztonságos betegellátásához
- Szakdolgozói presztízs növeléséhez
- Elvándorlás csökkentéséhez
- Utánpótlás biztosításához

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!



SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE