Verein zur sozialen und beruflichen INTEGRATION
VSBI e.V.

Finanziert von der Europäischen Union

FAIRCARE

Inclusion & Self-determination

MODULE 3.1

kommunikáció

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

A "Kommunikáció" definíciója

- Az interperszonális interakció folyamata, amely lehetővé teszi az információk, ötletek és érzelmek cseréjét.
- Két vagy több ember között zajlik.
- A kommunikáció készség → ezért tanulható.



FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Hatékony kommunikáció

- A kommunikáció hatékonyságát az határozza meg, hogy az átadott üzenetet a másik fél mennyire jól érti meg.
- A kommunikáció minősége döntő hatással van a támogató és harmonikus kapcsolatra.
- A kihívások és konfliktusok konstruktívabban megoldhatók, és akár a kapcsolat javulásához is vezethetnek.



Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

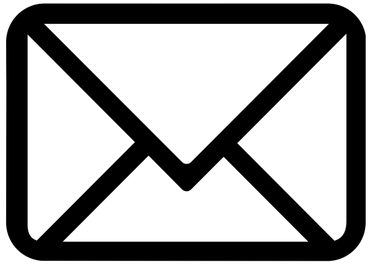
FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Küldő–Fogadó modell

Küldő

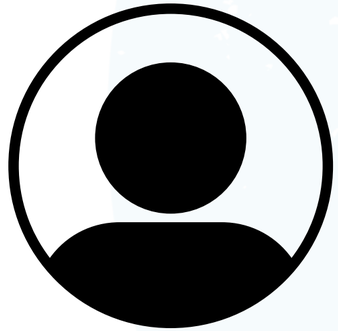


- Valamit közölni szeretne
- Az üzenetét felismerhető jelekké kódolja



→ az üzenet

Fogadó



- A felfogható üzenetet dekódolnia kell.

Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Küldő–Fogadó modell

- A küldött és a fogadott üzenet általában megegyezik → a kommunikáció sikeres.
- A fogadó visszajelzést adhat arról, hogyan értette meg az üzenetet.
- Ez lehetővé teszi a küldő számára, hogy ellenőrizze, szándéka helyesen érthető volt-e.
- Ezt a visszajelzést feedbacknek nevezzük.

→ Egyetlen üzenet egyszerre több üzenetet is tartalmazhat.



Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Az üzenet négy oldala

Példa: „Még nem ittad meg az italodat.”

Tartalmi rész

- Ténybeli információ
- Példa: A pohár még nem üres.

Kapcsolat

- Kijelentés arról, hogyan érzékel valaki egy kapcsolatot, és hogyan viszonyulnak egymáshoz a felek.
- Példa: Gondoskodom rólad.

Önfeltárás

- Információ, amelyet egy személy önmagáról tár fel, például a szerepének értelmezéséről vagy az érzelmi állapotáról.
- Példa: A gondozó jelzi: aggódom.

Ráhatás

- Az üzenet küldőjének célja – amit el szeretne érni a fogadónál.
- Példa: „Kérlek, igyál még egy kicsit.”

Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Aktív hallgatás

- A beszélgetés vezetésének módszere
- Cél: a kölcsönös megértés javítása
- A másik személy gondolatainak és érzéseinek átérzése
- A másik nézőpontjának megértése elhamarkodott ítélkezés nélkül
- Egy nézőpont megértése anélkül, hogy azt át kellene venni
- Elősegíti az elsőre akár irracionálisnak tűnő viselkedés megértését
- Kihívás: a saját ellenérvek helyett a figyelmes meghallgatásra összpontosítani



Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Aktív hallgatás

Alapelvek

Empátia: belehelyezkedés a másik személy helyzetébe, érzelmi azonosulás

Kongruencia/hitelesség: a verbális és nonverbális jelek összhangja (pl. az arckifejezések összhangban vannak azzal, amit mondunk)

Feltétel nélküli elfogadás: a kommunikációs partnerek elfogadása és tiszteletben tartása



Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Aktív hallgatás

1. szint: Figyelem kimutatása

- Szemkontaktus, nyitott testtartás, rövid visszajelzések („hm”, „igen”)
- Érdeklődést és figyelmet jelez
- Fontos: hiteles legyen, ne mechanikus

2. szint: A tartalom megértése

- A lényeges állítások saját szavakkal összefoglalása
- A megértés ellenőrzése
- A lényegi pontokra való összpontosítás

3. szint: Érzések visszatükrözése

- A másik személy érzelmeinek szavakba foglalása
- Feltételezések megfogalmazása („Az a benyomásom…”)
- A korrekciók elfogadása és tiszteletben tartása

Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Erőszakmentes kommunikáció



- A tiszteletteljes kommunikáció módszere
- A saját érzelmekre és szükségletekre való fókuszálás a vádaskodás helyett
- Cél: a kommunikációs sérülések elkerülése
- A megfigyelés és az értelmezés világos elkülönítése
- A megfigyelések minél semlegesebben és tárgyilagosabban kerüljenek leírásra
- Egyértelműen jelezzük, ha valami a saját véleményünk vagy következtetésünk.
- Ez átláthatóságot teremt és csökkenti a félreértéseket

Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Erőszakmentes kommunikáció

1 Megfigyelés
A helyzetet vagy a másik személy viselkedését a lehető legobjektívebben írjuk le.

2 Érzés
A helyzetre vagy a másik viselkedésére adott saját belső reakció megfogalmazása.

3 Szükséglet
Az érzések mögött álló szükségletek megfogalmazása.

4 Kérés
Végül fogalmazzunk meg egy kérést a másik felé. A követeléssel ellentétben a kérés egy közös megoldás megtalálására szóló felkérés.

Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Nonverbális Kommunikáció



- A nonverbális kommunikáció minden olyan kommunikációs formát magában foglal, amely nem beszélt nyelvvel történik.
- Segít pontosítani a jelentést, különösen akkor, ha a verbális üzenet nem egyértelmű vagy többféleképpen értelmezhető.
- Az üzenetek több mint fele nonverbális kommunikáción keresztül jut el hozzánk!

Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Nonverbális Kommunikáció

Szemkontaktus

Arckifejezések

Gesztusok – testmozdulatok a kommunikáció során.

Pantomim – a test mozdulatai és testtartás által történő kifejezés.

Megjelenés – egy személy külső jellemzői, pl. öltözködés, frizura stb.

Taktilis kommunikáció – érintés útján történő kommunikáció.

Térhasználat – a másik személyhez való térbeli távolság vagy közelség.



Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Alternatív kommunikációs formák

- Augmentatív és alternatív kommunikáció (AAC): támogatás azok számára, akiknek hiányzik vagy korlátozott a beszélt nyelvi kommunikációjuk

- Cél: a kommunikáció lehetővé tétele és javítása

- Alternatív kommunikáció:
  - A beszélt nyelvet helyettesíti
  - Azoknak, akik nem tudnak beszéddel kommunikálni
- Augmentatív kommunikáció:
  - A meglévő beszélt nyelvet támogatja
  - Segíti a megértést és a kommunikációt



Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Alternatív kommunikációs formák

Testalapú kommunikációs formák

- Testalapú kommunikációs formák: arckifejezések, gesztusok, szemkontaktus, testmozgások és hangadások
- Magas társadalmi elfogadottság, mivel minden ember használja ezeket
- Kiemelt jelentőségűek a korlátozott beszélt nyelvvel rendelkező személyek számára
- Jelek: elismert vizuális kommunikációs forma (pl. a magyar jelnyelv saját nyelvtannal)

Segített kommunikációs formák

- Nem elektronikus kommunikációs formák
  - Tárgyak, fényképek, rajzok, grafikus szimbólumok és írott nyelv használata a kommunikációhoz
- Elektronikus kommunikációs segédeszközök
  - Beszédkimenetet adó eszközök
  - Lehet digitalizált beszéd (pl. beszélő gombok) vagy szintetizált beszéd (pl. tabletek, számítógépek)

Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Alternatív kommunikációs formák

Könnyen Érthető Kommunikáció (KÉK)

- Kifejezetten fogyatékossággal élő és tanulási nehézségekkel küzdő személyek számára
- A standard nyelv egyszerűsített változata
- Az akadálymentes információ egyik alkategóriája
- Cél: az információk könnyebb megértése
- Egyszerű szavak, rövid mondatok és világos szerkezet használata
- Nyelvi szintek: A2–A1

Közérthető nyelv

- A mindennapi vagy köznyelvi nyelv egyszerűsített változata
- „Polgárbarát” nyelv
- Nyelvi szint: B1
- Rövidebb mondatok, egyszerűbb mondatszerkezet
- Idegen szavak, szakkifejezések és metaforák kerülése
- Cél: minél több ember elérése
- Alacsony olvasási készséggel rendelkező személyek számára is megfelelő

Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch

FAIRCARE

Inclusion & Self-determination

This work is licensed under CC BY-SA 4.0. To view a copy of this license, visit
https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

Co-funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Dr.in Julia Fischer I Lisa Risch