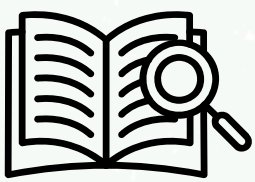
FAIRCARE
Inclusion & Self-determination



Te-üzenetek

- Konfliktushelyzetekben az emberek hajlamosak kevésbé tárgyilagosan viselkedni, vádaskodni a másik fél felé, és hibáztatni őt.
- Ezt a kommunikációs formát „te-üzeneteknek" nevezzük.
- A te-üzenetek gyakran sértőek, és tovább fokozzák a konfliktust.
- Ilyen helyzetekben a konfliktusban részt vevők hajlamosak visszahúzódni vagy ellentámadással reagálni, úgy érzik, lekezelik és figyelmen kívül hagyják őket.
- Emellett a te-üzenetek elterelik a figyelmet a saját érzésekről és szükségletekről.



Néhány példa:

„Te soha nem figyelsz arra, amire szükségem van."

„Te mindig sürgetsz engem."

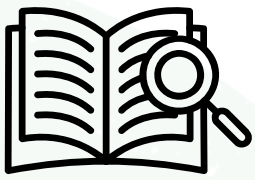
„Te soha nem magyarázol el nekem semmit."

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination



Én-üzenetek

- A kommunikációban az „én-üzenetek” betekintést adnak egy személy belső folyamataiba és érzelmeibe, ezért erős önkifejező jellegük van.
- Nem az a céljuk, hogy bántsák a kommunikációs partnereket vagy hibáztassanak.
- Ehelyett az „én-üzenetek” hozzájárulnak a konstruktív és hatékony kommunikációhoz.



Néhány példa:

„Kényelmetlenül érzem magam, amikor az igényeimet nem veszik figyelembe.”

„Feszültté válok, amikor nincs elég idő a gondozás során.”

„Bizonytalannak érzem magam, amikor nem értem, mi történik.”

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination



Én-üzenetek

Az „én-üzenetek” a jó konfliktuskezelés alapját is képezik, mivel a tiszteletteljes kommunikációt segítik elő.
Egy klasszikus én-üzenet általában három lépésből áll:

1. Először a saját érzéseinket írjuk le egy helyzet vagy a másik személy viselkedése kapcsán → „Kellemetlenül érzem magam…”

2. Ezután az érzések okát tények szintjén magyarázzuk meg → „…amikor nem kapok tájékoztatást a gondozási rutinom változásairól…”

3. Végül a helyzet hatását vagy következményeit fejezzük ki → „…mert így nehezebben érzem magam biztonságban és felkészültnek.”

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.