

Főbb technikák és mikroskillek az egyéni tanácsadásban (beszélgetésvezetésben)

Konzultáció a segítségben

WJLF SZM

Pecze Mariann

A hatékony segítő TUDATOSAN HASZNÁLJA a beszélgetésvezetési fogásokat

- Tudatában van annak, hogy melyik mondata várhatóan milyen válaszreakciót vált ki, mit indukál, milyen hatása van
- A beszélgetésvezetésben különböző beszélgetésvezetési fogások, mikroskillek segítenek

Figyelési
fogások

Befolyásolási
fogások

A figyelés főbb technikái

- Nyitott mondatok használata
- Parafrazeálás
- Érzelmek visszatükrözése
- Összegzés
- visszautalás

FIGYELEMSZENTELÉS

Hallani+
érteni

- Funkció:
 - A partner fontosságát kommunikáljuk
 - Belső beszéd kimondatása
 - Minta
- Fizikai komponensek:
 - Szemkontaktus
 - Testtartás
 - A konzultációs helyzet egészére való figyelem

Fontos a nonverbális kommunikáció helyes lefordítása!

(pl: ruhaigazítás: idegesség? Felcsúszott? Fázik?)

Test, mozgás, hang, ruházat...figyeljük!

PARAFRAZEÁLÁS

A kliens által
elmondottak
megismétlése

- Visszhangválasz (a kliens szavait adjuk vissza)
- Tisztázó művelet
- Magyarázatadás

Kognitív folyamatok tudatosítása verbális módon

Funkció:

- Megértést közvetít
- Kapcsolat erősítése
- Ambivalenciákra, konfliktusokra világít
- Szelektív figyelésre ösztönöz

**Hatékony eszköz arra,
hogy kiemelje az
elmondottak közül azt az
irányt, ami mentén a
beszélgetés folytatható.**

ÉRZELMEK VISSZATÜKRÖZÉSE

Carl Rogers

A partner mondanivalójának szétválasztása:

- Kognitív tartalom
- Érzelmi tartalom

Milyen állapotban van a kliens – értelmezés nélkül!

TISZTÁZÁS

Kérdések feltevése a tisztább megértés érdekében

Cél:

- A hallottak értelmezése
- Több információ szerzése
- Más nézőpontokra világítás

Konkrét és világos beszédre ösztönzi a klienst

Pl.: „Mit ért az alatt, hogy...”

Feltárás/ tisztázás

1. Kérdéssel

Kérdések feltevése a tisztább megértés érdekében

Cél:

- A hallottak értelmezése
- Több információ szerzése
- Más nézőpontokra világítás

Konkrét és világos beszédre ösztönzi a klienst

2. Állítással

Feltárás példa

Egy 25 éves joghallgató a diáktanácsadóval beszélget: „Tegnap tudtam meg, hogy kirúgtak az egyetemről, és nincs már semmilyen más lehetőségem a tanulmányaim folytatására. Mindenkivel beszéltem, de az ajtó teljesen bezárult előttem. Micsoda borzalom! Tudom, hogy nem úgy dolgoztam, ahogy kellett volna. Ez az első évem egy hatalmas városban, és olyan sok minden van, ami eltereli a figyelmemet a tanulásról. Ráadásul az egyetem a versenyről szól. Fogalmam sincs, hogy fogok a szüleim elé állni. A főiskolai tanulmányaimat és a jogi egyetem évét is ők fizették. Most pedig azt kell mondanom nekik, hogy az egész hiába volt?!”

Empatikus válasz:

„Úgy véli, a büntetés mértéke jócskán meghaladja a bűn súlyosságát. Ráadásul nemcsak reménytelennek, véglegesnek is látja a helyzetet.”

Feltárás kérdéssel:

„Kiket keresett meg, illetve hol nem talált meghallgatásra?”

Feltárás állítással:

„Nem egyértelmű számomra, kiket is ért a mindenki alatt, és az sem tiszta, mely ajtók is záródtak be teljesen.”

**Figyelési fogások, skilllek
Összefoglaló táblázat**

Figyelési skill	célja	Példa
Zárt kérdés	Információ pontosítás, hangsúlyadás, tisztázás, a csapongás megállítása	Hány éves? Hol lakik? Hány gyermeke van?
Nyitott kérdés	Beszélgetésre való felhívás	Beszélne erről részletesebben... kifejtené ezt bővebben... Hogyan...? Milyen...?
Hívó szó	Kezdheti, készen állunk meghallgatni őt	Hallgatom, figyelek, értem, folytassa
Minimális ösztönzés	Figyelmünkről biztosítjuk a klienst	„Ühüm”, „Aha”, értem, igen
Parafrázis/visszatükrözés	A kliens által elmondottak pontosítása, lényegkiemelés, megértést fejez ki	Ha jól értem... Ezzel azt akarja mondani...
Érzelem visszatükrözés	Érzésre irányul! Megértés	Szomorúnak tűnik emiatt... Elkeseríti... Ez jólesett önnek...
Összegzés	Áttekint, tisztáz	Ha jól értettem, az ön helyzete...
visszautalás	Egy téma visszahozása	Említette előzőleg,...

Konzultációs szoba



**Befolyásolási fogások
Összefoglaló táblázat**

Befolyásolási fogások	célja	Példa
Direktívák	Kliens irányítása, önálló döntés elősegítése, kompetencia érzés	Nézzen utána..., Keresse fel..., Olvassa el...
Tartalom közlés/ én-üzenet	Tanácsadó saját véleményét közöl, információt ad	Úgy látom,... Úgy gondolom...
Információadás	Ismeretek megosztása	Pl.: Itt és itt lehet ilyen képzésre jelentkezni
Visszacsatolás/ Feedback	A tanácsadó véleményét nyilvánít a kliens működéséről	Ön nagyon intenzíven dolgozik a problémája megoldásán... Ebben a helyzetben nagyon határozottnak tűnt.
Önfeltárás	Saját életünk tapasztalatait osztjuk meg, de nem öncélúan!	
Konfrontáció	Ellentmondásokra, össze nem illésekre hívjuk fel a kliens figyelmét	Korábban azt mondta,... de most...

További mikro skillek a konzultációban

1. Bátorítás
2. Fontosság elismerése („Érzékelem, hogy szeretnéd megoldani a helyzetet.” Köszönöm, hogy komolyan kezeled ezt”)
3. Megfigyelés (megjelenés, viselkedés...)
4. Aktív hallgatás

TÁMOGATÓ MAGATARTÁSFORMÁK

VERBÁLIS

Érthető szavak
Visszatükrözés, tisztázás
Értelmez, összegez
Reagál
Szóbeli megerősítések
Keresztnév használata
Önfeltárás
Feszültségcsökkentő
humor
Megértés

NONVERBÁLIS

Szemkontaktus
Időnkénti bólintás
Arcjáték
Időnkénti mosoly
Kézzel történő gesztikulálás
Fizikai közelség
odafordulás
Mérsékelt beszédsebesség
Esetleg időnkénti érintés

Sze-Nyi-
Ha-Sze-R

SZE: a konzultáns szemtől-szemben van a klienssel

NYI: nyitott testhelyzet

HA: hajoljon a kliens felé

SZE: szemkontaktus

R: relaxáció

A verbalitás csak másodlagos!

A konzultációs kapcsolatban a kliens testi gesztusait, szemkontaktusát, arckifejezéseit, hangminőségét fontosnak kell tekinteni

Kulturális háttér a testbeszéd értékelésénél!

Egyes vélekedések szerint a kommunikációnk:

7% verbális;

38% hangbeli (hangszín);

55% gesztikuláció

KONZULTÁCIÓS HELYZET



SZE:

a konzultáns szemtől-
szemben van a klienssel

NYI:

nyitott testhelyzet

HA:

hajoljon a kliens felé

SZE:

szemkontaktus

R:

relaxáció

Sze-Nyi-
Ha-Sze-R

NEM SEGÍTŐ VISELKEDÉSFORMÁK

VERBÁLIS

- Tanácsok adása
- Prédikáció, hibáztatás
- Engedékenység
- Hízélgés
- Sürgetés
- „miért” kérdések
- Irányítás, követelések
- Leereszkedő viselkedés
- Intellektualizálás
- kinyilatkoztatás

NONVERBÁLIS

- Elfordulás
- Gúnyos mosoly
- Szemöldökráncolás
- Oda nem figyelés
- Ásítás
- Szemlesütés
- A személyes távolság megsértése

Még egy kis praktika

Értő figyelem – néhány szempont

- Ahogy **megtapasztalják**, ami velük történt
- A **viselkedésük**
- **Érzelmeik**, amik a viselkedésük vagy tapasztalataik során alakultak ki
- **Lényegi üzenet**
- **Véleményük** és annak indoklása
- **Döntéseik** indoklással és következményekkel
- **Szándékaik**
- **Felhang** (ahogyan elmondják)



A lényegi üzenetre figyelés

○ A viselkedés, érzések és érzelmek megfigyelése

○ Példák alapján azonosítsuk a kliens

- **Kulcsélményeit** (tapasztalata szerint mi történt vele)
- **Kulcsviselkedéseit** (mit tett/nem tett)
- **Kulcsérzelmeit, érzéseit**

Példa:

„Egy 27 éves ffi az anyjánál előző nap tett látogatásáról mesél a lelkészének: Nem tudom, mi ütött belém! Az anyám szokás szerint zsörtölődött amiatt, hogy nem látogatom meg gyakrabban. Ahogy egyre jobban belemelegedett, egyre dühösebb lettem. (a ffi a padlót nézi) Végül elkezdtem vele kiabálni. Azt mondtam neki, hogy szálljon le rólam. (tenyerébe temeti arcát). Nem tudom elhinni, mit tettem! Szajhának neveztem! Legalább tízszer egymás után, aztán rávágtam az ajtót, és otthagytam.”

○ Kulcsélmény: az anya zsörtölődése

○ Kulcsviselkedés: dühös lett az anyjára, kiabált vele, rávágta az ajtót

○ Keletkezett érzések: zavarodott, bűntudat, szégyen, feldúltság, csalódott magában

Házi feladat (nem fogom kérni)

40 éves, egyedülálló nő, egyik barátja elvesztéséről beszél: „A legjobb barátom hátat fordított nekem, és még azt sem tudom, hogy miért! A viselkedéséből arra következtetek, azt gondolja, hogy kibeszéltem a háta mögött. Pedig eszem ágában sincs! De hisz az egész környék tele van rosszindulatú pletykafészekkel, ezt tudnia kellene, ezekre az intrikusokra hallgat, akik csak bajt kevernek... legalább elmondaná, mi folyik itt.”

- Kulcsélmények:
- Kulcsviselkedések:
- Keletkezett érzések:

Empátiás kiemelés - Képlet segítségével

„**úgy érzi**” ... (a megfelelő érzés megnevezése), „**mert**” ... (a kulcsélmény, viselkedés megnevezése, ami előidézte az érzést)

Pl.: nő önszorgó csoportban:

„Egyszer csak elkezdett sértegetni, mindennek elmondott, a hibáimat sorolta. Ezért csatlakoztam a csoporthoz, csak eddig nem tudtam rávenni magam, hogy beszéljek róla. Néhány alkalommal megpróbáltam kiállni magamért, de ilyenkor, bár ütni nem ütött meg, de ha lehet, még durvább lett. Csak nyelek és nyelek, úgy viselem a szidalmakat, mint egy kutya. Talán ilyen módon akar megszabadulni tőlem? Mért nem küld csak egyszerűen el, mért nem mondja meg?”

- Kulcsélmény: a társ egyre kiterjedő bántalmazása
- Legfontosabb magatartásformák: megpróbál kiállni magáért, aztán tétlenné válik, próbálja kitalálni, így akar-e megszabadulni tőle a párja
- Érzések: kétségbeesés, zavarodottság, düh
- **Empátiás kiemelés: Mérges vagy, és meg vagy zavarodva, mivel ezek a rossz élmények teljesen váratlanul bukkantak fel. Próbálsz rájönni, hogy vajon ilyen különös módon akar-e szakítani veled a párod.**