

Instant én gyakorlat

Szabó László

Pécsi Tudományegyetem

Pécs, 2021

ISBN: 978-963-429-884-7

Készült az EFOP-3.4.3-16-2016-00005 támogatásával.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A KURZUS CÉLJA

- A kurzust elsősorban azoknak ajánljuk, akik a járványhelyzeti időszakban önkéntesség vagy kirendelés keretében kórházakban, mentőszolgálatnál munkát végeznek. A kurzus segít célzottan átgondolni, milyen hatások érték őket, és azokra milyen módon reagáltak; lehetőséget nyújt továbbá új, a hallgatók által eddig nem alkalmazott kommunikációs stratégiák, továbbá helyzetekkel való megküzdési stratégiák megismerésére, lehetőséget biztosítva ezzel számukra arra, hogy a későbbiekben ezeket mind magánéletükben, mind egészségügyi munkavégzésük során alkalmazni tudják.
- A kurzus célja, hogy a hallgató legyen képes érzelmeit, cselekvéseinek mozgatórugóit egy-egy magán- és egészségügyi helyzetben felismerni, továbbá az elsajátított új ismeretek által képessé váljon a számára nehéz helyzetekben jól helytállni, önmagát pozitívan és hatékonyan képviselni.

TEMATIKA

- 1. Élménybeszámoló
 - - sajátélményű helyzetek az egészségügyi ellátásban
 - szakember-páciens helyzetek, melyek kibillentettek +/- irányba
- 2. Cselekvéseink mozgatórugói
- 3. Elhárító, énvédő mechanizmusok
- 4. Megküzdési stratégiák nem várt, vagy nehéz helyzetekben
- 5. Összegzés, én(tér)kép

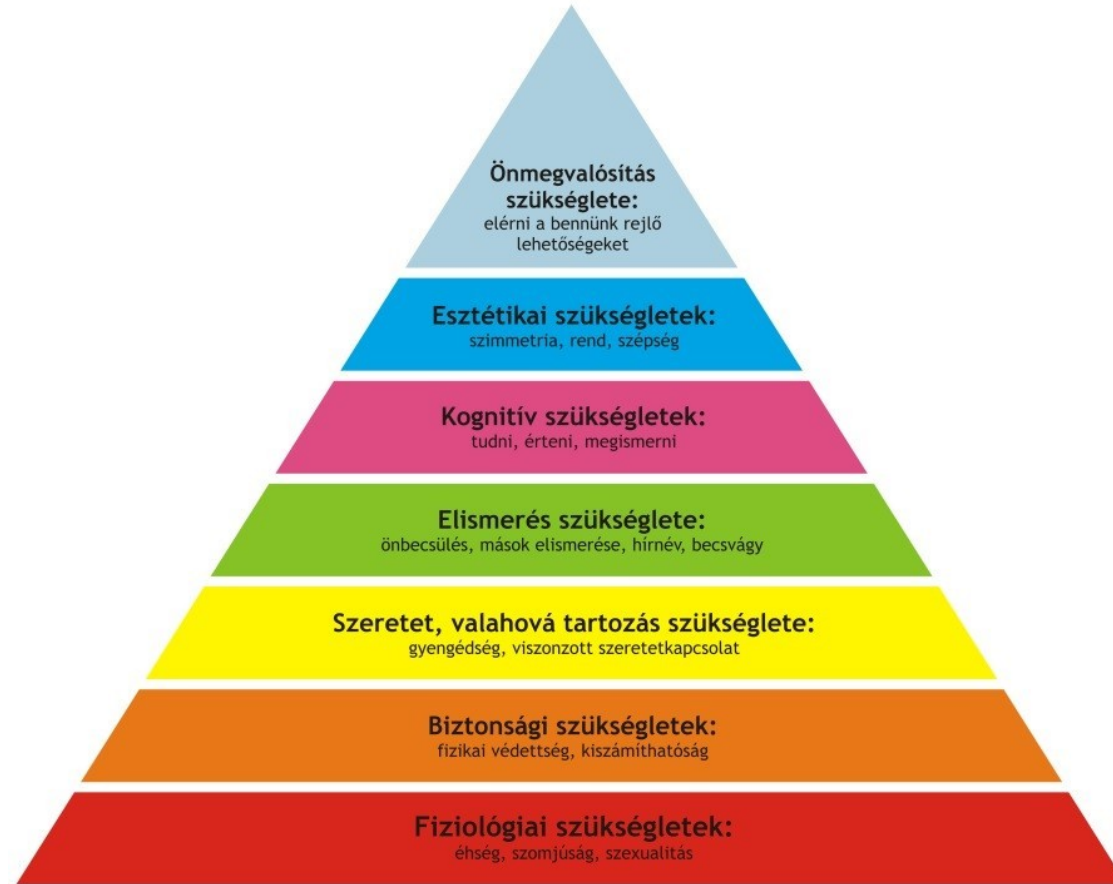
TELJESÍTÉS FELTÉTELEI

- - aktív részvétel
- - rendszeres önreflexió a következők alapján:
 - ◆ Önismeret, önértékelés
 - ◆ Énvédő mechanizmusok
 - ◆ Konfliktuskezelési stílusom

AJÁNLOTT IRODALOM

1. Kórházi belső covid-kommunikáció: https://semmelweis.hu/emk/files/2020/06/K%C3%B3rh%C3%A1zi-COVID1_%C3%BAj.pdf
2. Kórházi külső covid-kommunikáció: https://semmelweis.hu/emk/files/2020/04/K%C3%B3rh%C3%A1zi_covid_8_%C3%BAj.pdf
3. dr. Mina András: Kommunikáció az egészségügyben – jogi vonatkozások.²
4. In: Orvosi hetilap 2016, 157. évf. 17. szám, pp. 675-679.
5. A hatékony segítői kommunikáció. Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság 2016
6. In: <https://docplayer.hu/105895313-Szocialis-es-gyermekvedelmi-foigazgatosag-a-hatekony-segitoi-kommunikacio.html>
7. Dr. Belső Nóra: Életciklusok és hangulatzavarok. Hogyan küzdünk meg életünk hullámvölgyeivel? HVG Könyvek Budapest, 2020
8. Dr. Bagdy Emőke, Kádás Annamária, Buda László, Pál Ferenc: Fejben dől el? - Ami rajtunk múlik - és ami nem. Kulcslyuk Kiadó, 2017
9. Bagdy Emőke, Buda László, Koltai Mária, Pál Ferenc (Feri atya), Szondy Máté: Az egyensúlyvesztéstől az új egyensúlyig. Erőforrások, útkeresés, megküzdés. Kulcslyuk Kiadó, 2018

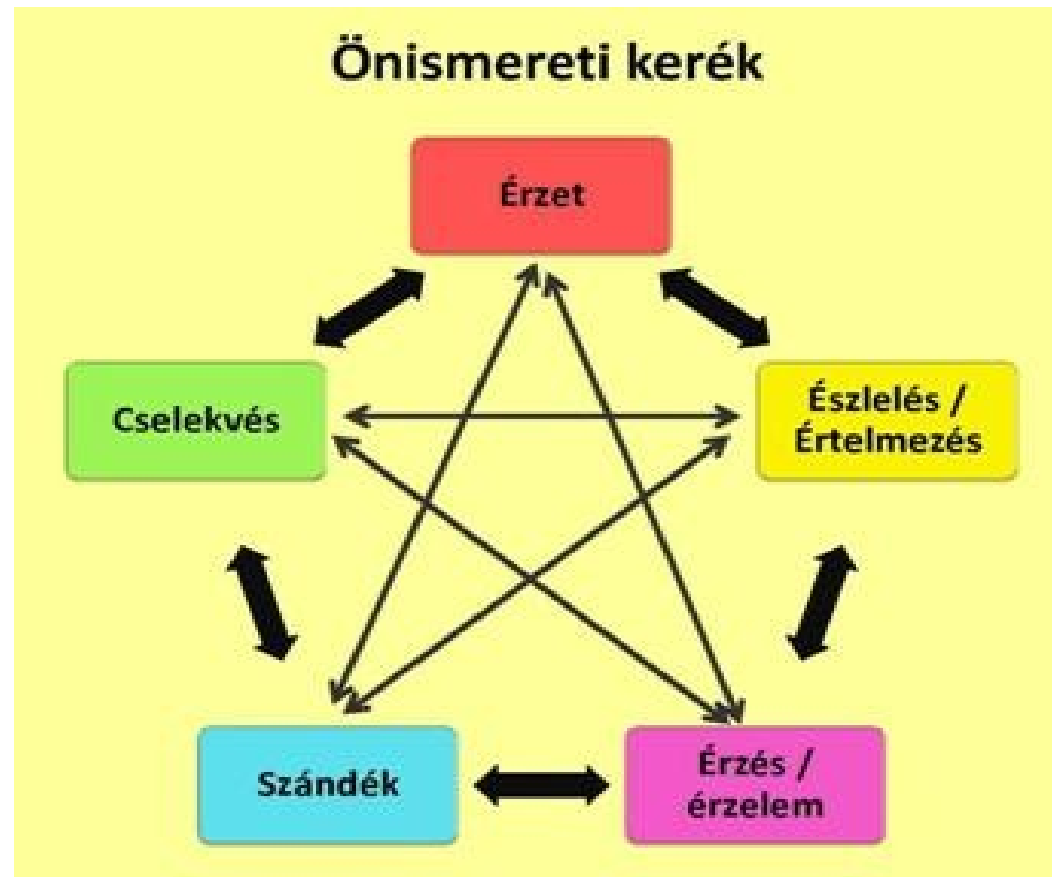
Énünk és szükségleteink



ÉNKÉP

- **Énkép:** az ember elképzelése saját magáról
- **Énképeink:** Múltbéli én: Ki voltam?
 - Jelenbeli én : Ki vagyok most?
 - Jövőbeli én: Mivé válhatok?
- **Ki vagyok? Milyen vagyok?**
 - ◆ Saját személyiségünk és viselkedési szabályaink ismerete
 - ◆ Mindazon tulajdonságok összessége, melyeket önmagunkra vonatkoztatunk környezetünk megfogalmazott vagy jelzett véleménye alapján
 - ◆ Az embernek áttekintése van saját személyisége összetevőiről, határaitól és lehetőségeiről, betekintése van viselkedésének rugóiba, hátterébe, motívumrendszerébe, és meg tudja ítélni az emberi kapcsolatokban játszott szerepét, hatását

Önismereti kerék



Hiányos önismereti kerék - változatok

- **Értelmezés – cselekvés:**

- Ilyen esetekben ítélkezünk, feltételezünk, határozott véleményünk van és ezek szerint cselekszünk. Azonban nem tisztázzuk és nem tudatosítjuk érzéseinket és szándékainkat.
- Vannak olyan emberek, akik rendszeresen ezt a sémát használják – magabiztosak, aktívak, sokszor önteltek. Értetlenül szemlélik, ha elfordulnak tőlük és nem értik az okát.

- **Értelmezés – érzés – cselekvés:**

- Ilyen esetekben az ember sokat foglalkozik saját érzéseivel, sokat töpreng és ezek hatására cselekszik. Azonban a külvilágot, mások szükségleteit, szándékait, érzéseit nem veszi figyelembe. Távol tartja magát a valóságtól; nő a jelentősége az én világának; mindez torzítja a személyiséget.

- **Érzékelés – érzés – cselekvés:**

- Ilyen esetekben kimarad az értelmezés (a gondolkodás), és a hozzá kapcsolódó szándék. Ilyenkor az ember csak érzelmileg reagál az érzetekre; érzelemből, indulatból cselekszik. Később eljut ugyan a belátásig, megbánásig, aztán újra kezdődik az egész.

- **Értelmezés – érzés:**

- Ilyen esetekben az ember sokat gondolkodik, el van foglalva az érzéseivel; gondolatilag és lelkiileg gazdag, azonban elmarad a szándék a cselekvésre és maga a cselekvés is. Az ember inaktív marad.

Énvédő (elhárító) mechanizmusok (Anna Freud)

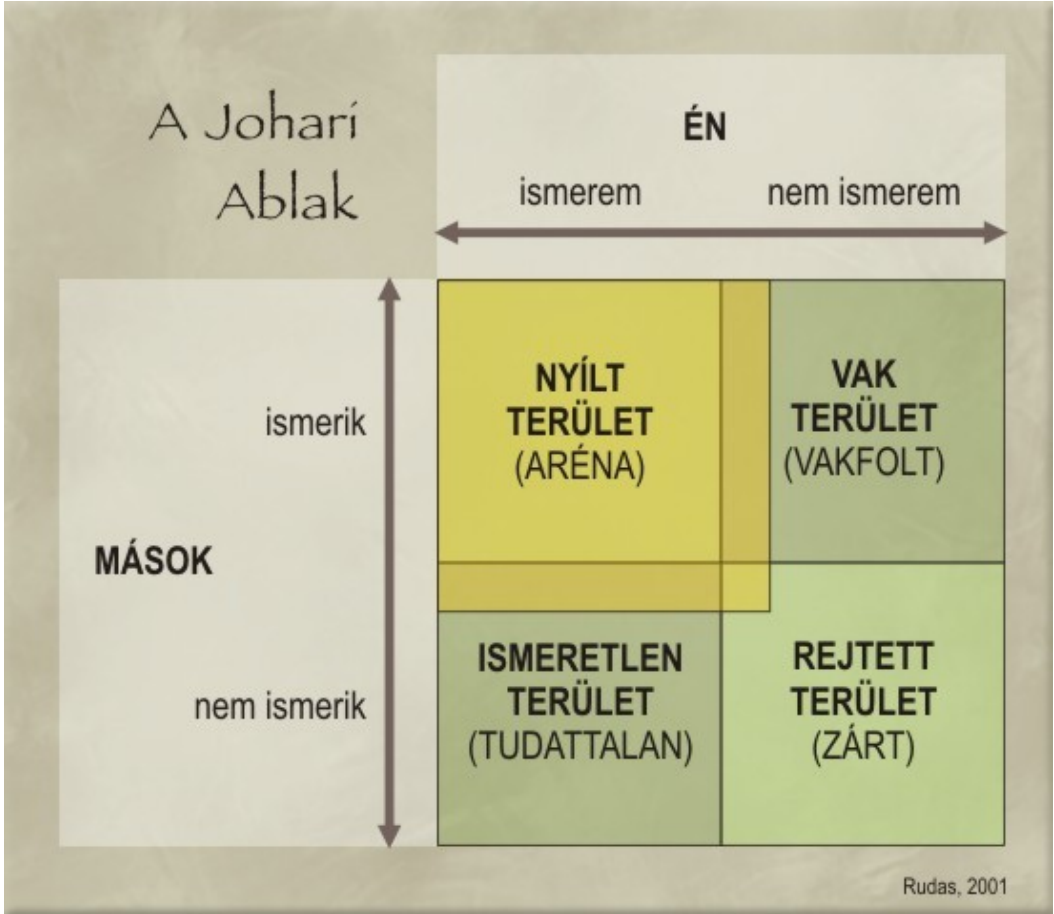
- ◆ elfojtás
- ◆ tagadás
- ◆ regresszió
- ◆ izoláció
- ◆ meg nem történtté tevés
- ◆ projekció
- ◆ reakcióképzés
- ◆ racionalizálás
- ◆ identifikáció
- ◆ kompenzálás
- ◆ elaboráció
- ◆ katarzisz

JOHARI-ABLAK

Joseph Luft és Harrington Ingham (Joe és Harry), 1955 → Johari

(vizuális önismereti modell; a személyiség, az általános és helyi kultúra, a szituáció és a másokhoz fűződő kapcsolatok kölcsönös függőségét mutatja be)

- **A nyitott én:** mindazon tulajdonság, viselkedési mód, adottság és képesség, amelyeket az egyén ismer, és azok, akikkel kapcsolatot tart, mindezt tudják is róla
- **A vak én:** a személyiség azon területei, amelyeket ő nem ismer, de mások jól, vagy hiányosan, ismernek
- **A rejtett én:** az a zárt terület, amelyeket az ember önmagáról ismer, de másokkal nem kíván megosztani, ezért azokat elrejt a többiek elől
- **Az ismeretlen én:** a sötét terület; többnyire megközelíthetetlen az egyén és környezete számára is
- két fő dimenzió az „én” megértéséhez:
 - a viselkedés és stílus azon aspektusait, amelyek az „én” számára ismertek („**Én**”),
 - amelyek azoknak ismertek, akikkel kapcsolatban áll („**Mások**”)
- (szinte kizárólag) a pozitív tulajdonságokat vizsgálja;
- ellentéte a **Nohari ablak**: kizárólag negatív tulajdonságok mentén vizsgálja a személyiséget



A konfliktusok forrása és típusai

Moore szerint (a konfliktusok oka alapján)

- **információ hiányából eredő konfliktusok (ténykonfliktus):** információhiány, téves információ, illetve az információ eltérő értelmezése az ok
- **a viszonyrendszer konfliktusai**
- **strukturális konfliktusok:** itt az ok valamilyen külső körülményre (kooperációt gátló fizikai, környezeti tényezők illetve időhiány), vagy a hierarchiára vezethető vissza (alá-fölérendeltség, egyenlőtlen erőforrások, egyenlőtlen kontrollálási lehetőség)
- **értékkonfliktusok:** alapját eltérő életfelfogás és világnézet alkotja; a résztvevők az elérendő célokat és a viselkedést más szempontok alapján ítélik meg
- **érdekkonfliktusok (zérus összegű játék)** Összeegyeztethetetlen szükségletek, versengés a szűkös erőforrásokért; látszólagos vagy tényleges érdekellentétek okozzák
- **kapcsolati konfliktusok (érzelmi):** erős érzelmek, sorozatos negatív viselkedés, illetve téves észlelés, sztereotípiák okozhatják

Konfliktusmegoldási stratégiák

a Thomas-Killmann modell szerint

- A konfliktusok kezelésének érdekérvényesítés alapú megközelítése abból indul ki, hogy kétszemélyes konfliktus szituációkban **a felek kinek a javát akarják elérni a konfliktusmegoldás során: saját érdekeiket tartják szem előtt, vagy a közös érdekeket?**
- Az érdekérvényesítés során **ötféle stratégiát különböztetünk meg.**
- Az egyéni konfliktusmegoldási stratégiák feltárására Kenneth L. Thomas és Ralph H. Kilmann kidolgozott egy eljárást. (TKI: Inventory Thomas - Kilmann Conflict Mode Instrument).

A stratégiák viszonya, eredményessége



Konfliktus kezelési stratégiák 1.

(Szekszárdi Júlia: *A konfliktuskezelés gyakorlata*)

- **önérvényesítő (győztes-vesztes vagy versengő) stratégia:** saját szándékaink megvalósítása vezérel bennünket akár mások törekvéseivel szemben is; bizonyos helyzetekben (tipikusan ilyen a katasztrófahelyzet) ez az egyetlen megoldási mód, s alkalmazása jelentheti a felelősség személyes és kockázatos vállalását
Gond: ha valaki csak ezt a megközelítést képes elfogadni, minden körülmények között kizárólag a saját szándékait, ötleteit, szempontjait tartja szem előtt; bizonyos határon túl → gátlástalanság, agresszió
- **önalávető (alkalmazkodó vagy engedékeny) stratégia:** mögötte erőtlenség, önbizalomhiány, szkepszis, közömbösség, passzivitás áll; elképzelhető: a háttérben a bölcs belátás, békülékenység, mások véleményének, kompetenciájának elismerése vagy a partner iránti feltétlen bizalom rejlik.

Konfliktus kezelési stratégiák 2.

(Szekszárdi Júlia: *A konfliktuskezelés gyakorlata*)

- **elkerülő magatartás**

lehetséges ok: az érintett úgy véli, nincs most energiája, ideje ezzel a problémával foglalkozni, vagy úgy gondolja, a dolog nem az ő hatáskörébe tartozik, nem kívánja magát beleártani, illetéktelenül beleavatkozni. (Ha azonban valaki minden problémát elkerül, a szőnyeg alá söpör → váratlan helyen, időben, kontrollálhatatlanul zúdulnak rá a felhalmozódó feszültségek, amelyekkel azután már végképp nem tud mit kezdeni.

- **kompromisszumkeresés** feltételezi az együttműködést, a kölcsönös bizalmat, az igazságosságot. Ha egy-egy kompromisszum megkötésénél ezek a feltételek hiányoznak, a megegyezés következtében csak rövid időre jöhet létre egyensúly, s ennek felborulásával mélyebb és rombolóbb hatású feszültségekkel, ütközésekkel kell számolni.

Konfliktus kezelési stratégiák 3.

(Szekszárdi Júlia: *A konfliktuskezelés gyakorlata*)

- ***problémamegoldó stratégia***

- legoptimálisabb; a felek („konfliktuspartnerek”) nem ellenséget látnak egymásban, hanem egy olyan együttműködésre kész társat, akivel közösen lehet megkeresni a probléma minden érintett számára legkedvezőbb megoldását
- jellemző: nem a győztes-vesztes játszmára tör
- célja: a felek közös megegyezéssel, mindenki szempontjait figyelembe véve egyeztessenek érdekeket, szükségleteket, szándékokat

Kommunikációs stílus – konfliktusmegoldó viselkedés

Típusai

- **agresszív:** csak az önérvényesítés dominál
- **manipulatív:** megtévesztő; passzív agresszív; megkérdőjelez, torzít; áldozat-szerep
- **szubmisszív:** alárendelt, önalávető viszonyulás (elkerülő)
- **asszertív:** konstruktív, határozott, céltudatos, együttműködésre kész viszonyulás (önérvényesítési képességünk)

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 hosszas egyeztetéseket igénylő „győztes-győztes” helyzet
- hosszú távon vesztes stratégia – áldozatok „bosszúja”

Manipulatív és szubmisszív viselkedés

A manipulatív viselkedés (passzív-agresszív)

- egyetlen igazság/valóság/jó megoldás: a saját verziójuk
- kedves hang, ártatlan tekintet, finom érintés
- „gaslighting”: a másikat nem valós információkkal szembesítik → kételyt ébresztenek a másokban (emlékezőképesség, kompetensség)
- nem nyilvánítják ki direkt (nyíltan, őszintén) szükségleteiket, érzéseiket
- kifelé fontosnak mutatja a kapcsolatot, belül bojkottálja
- önmagát szavak helyett cselekvésben fejezi ki: viselkedésével ellenkezik az ellen, amivel nem ért egyet; az elfojtott agresszió és negatív érzések megjelenési formái: halogatás, késés, feledékenység, szarkazmus, burkolt megjegyzések, szótlán neheztelés, pletyka, lázadás, mellébeszélés
- dicsérgetéssel, bénáztatással „veszik meg” segítőkészségünket, érzelmi nyitottságunkat
- nagy helyzetteremtők: intrika, rivalizálás, irigység, pletyka → diszharmónia
- projektál: saját hibáit és problémáit nem ismeri be, helyette azt környezetére hárítja
- fenyeget, félelmet kelt
- = a valóság eltorzított ábrázolása; amely hamis tudatot teremt: nem úgy adjuk vissza a dolgokat, ahogyan azok valójában történtek, hanem elferdítjük, de aki látja és hallja, az már ezt az elferdített dolgot érzékeli valóságosnak, így benne hamis tudatot keltünk

A manipuláció leggyakoribb formái

1. Bűntudat keltése
2. Önbecsülés aláásása
3. Érzelmi zsarolás
4. Hazugság
5. Burkolt fenyegetés
6. Önsajnáltatás (a 'mártír')
7. Manipulatív dicséret
8. Sürgetés
9. Dupla fenekű kommunikáció (mást mutat kifelé mint ami befelé zajlik)
10. T/1

A szubmisszív/alárendelő /viselkedés

- 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 asszertív filozófia és viselkedés jellemzői

- aktív, direkt, őszinte; önmaga és mások elfogadását közvetíti („Megértem, hogy az emberek csak olyan mértékben képesek változni, amilyen mértékben igazán akarják a változást.”) („Mások kommunikációs stílusát tényként fogadom el.”)
- saját céljait, érdekeit, jogait ugyanolyan fontosnak tartja, mint a másokéit
- „győztes-győztes” kimenetelre törekszik és amennyiben rajta múlik, meg is teremti azt („Asszertív kommunikációt és „győztes-győztes” pozíciót ajánlok fel, még akkor is, amikor mások alárendelő vagy agresszív stílust képviselnek.”)
- partnerei ezáltal önként vállalják a vele való együttműködést és szívesen tartanak fent vele kapcsolatot a jövőben is
- megtorlás és irigység nélkül sikereket eredményez, továbbá nyílt őszinte kapcsolatokra bátorít
- mások meghallgatása, meggyőzése vagy befolyásolása által válik győztesé
- másokat is enged győzni, sőt aktívan keresi az együttműködő partnerek érdekeinek érvényesítési lehetőségét is („Felismerem, hogy mindenkinek van egy jól begyakorolt kommunikációs szokása és tartós beállítódása, ami támogatja és védi ezeket a szokásokat.”)
- magabiztos, határozott („Inkább én választom meg a saját kommunikációs stílusomat, semmint a másokéira reagáljak.”)
- eléri célját anélkül, hogy másoknak ártana
- megvédi jogait anélkül, hogy más emberi jogait sértené
- tisztel másokat és saját magát
- nyíltan bánik a konfliktusokkal

Az asszertivitás bármely szituációban a meggyőződésen alapul

- Önnek vannak igényei, amit ki kell elégíteni
- a másik félnek is vannak igényei, amit szintén ki kell elégíteni
- Önnek vannak jogai és a másik félnek is vannak jogai
- Önnek is hozzá kell járulni a megoldáshoz és a másiknak is hozzá kell járulni a megoldáshoz

Én-üzenetek Thomas Gordon szerint

“Én-üzenet”:- “én is ember vagyok, nekem is vannak problémáim és érzéseim, mint mindenki másnak”;

- ez a problémával rendelkező ember segítségkérése, amiről nehéz nem tudomást venni

Szabályok: - úgy közöljük, hogy ne támadjunk!

- ne rontsa a kapcsolatot

- minimális negatív értékelés

- segítse elő a változás iránti hajlandóságot

Alkotóelemek: - a probléma oka

- személyemre tett hatása (írjuk le röviden az el nem fogadható viselkedést)

- érzéseim (fogalmazzuk meg érzéseinket őszintén)

- mondjuk el, mik az el nem fogadható viselkedésből fakadó konkrét, ránk háruló következmények

- fogalmazzunk meg +1 kérést / kérdést

Fajtái: - elismerő

- probléma megelőző

- konfrontáló

- önfeltáró

- elutasító

- konfrontáló

Problémamegoldás lépései

1. A másik nézőpontjának megismerése
2. A másik fél gondolatainak megismerése és megértése
3. A megértett gondolatok átfogalmazása és visszatükrözése
4. A saját nézőpontunk megfogalmazása és ismertetése
5. Törekvés a közös megoldás megtalálására
6. Probléma felismerése és tudatosítása
7. Megoldáskeresés: opciók, lehetőségek vizsgálata
8. A megoldás nyomon követése

Hatékony konfliktus kezelés feltételei

- 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

Hat szemüveg modell – Edward de Bono



tények



érzések

ellenvetések



előnyök



ötletek

folyamat



Hat gondolkodó szemüveg: a párhuzamos gondolkodás hat szakasza.

In: E. de Bono (2005): Tanítsd meg önmagad gondolkodni. Budapest, HVG Kiadó

Fehér szemüveg: tények

Nincs mellébeszélés, nincs értelmezés, nincsenek ötletek, aggályok: csak a tiszta tényeket gyűjtjük össze.

Piros szemüveg: érzések

Nemcsak a tényleges emóciókat jelentik, hanem mindazt, ami nem racionális: benyomások, intuíciók, sejtések. „*Szerintem az ötlet úgy pocskék, ahogy van*” vagy „*Ha ez nem válik be, akkor semmi*”. Piros szemüvegben nem kell, nem is szabad indokolni.

Fekete szemüveg: ellenvetések

Mindenki elmondhatja, milyen aggályai vannak: káros, veszélyes tényezők, rejtett buktatók. Az óvatosság kalapja, a fék.

Sárga szemüveg: előnyök

A pozitív gondolatok szemüvege. Mindannyian összeszedjük (az ötlet legnagyobb ellenlábasa is!): egy ötlet miért jó, milyen előnyei vannak, mitől fog működni, kinek kedvező, mely vonatkozásokban lesz nyereséges, stb. Az optimizmus szemüvege: nem vak hurráoptimizmus, hanem a tapasztalatokkal megalapozott reményeké.

Zöld szemüveg: kreativitás

Új utakat keresünk, mindenütt. Ott is, ahol józanész szerint nem is létezhet út. A legképtelenebb ötlet is bedobható. → Ha valamelyikkel foglalkozunk: fehér szemüvegben összegyűjtjük a szükséges tényeket, sárgában felkutatjuk a reálisan várható előnyeit, feketében a hátrányait.

Kék szemüveg: folyamat

A kereteket biztosítja, összefogja a folyamatot. Kék szemüvegben kezdhethetjük az egész megbeszélést, és abban is zárhatjuk le, megállapítva, hova sikerült eljutni. Ebben határozzuk meg, milyen sorrendben vesszük fel a többi szemüveget. Ez biztosítja, hogy amit csinálunk, ne öncélú locsogás legyen, hanem valóban haladás valamilyen irányba.

A szemüvegeket megbeszélés közben lehet többször is cserélgetni, de nagyon fontos, hogy egyazon pillanatban mindenkin egyforma szemüveg legyen. Ehhez kell a fegyelem, amit adott esetben a vezetőnek kell kézben tartania.

Stresszkezelés

Lazarus és Folkman szerint

Problémaközpontú megküzdés: a személy a helyzetre, a problémára összpontosít, hogy megkísérelje azt megváltoztatni, és hogy a jövőben el tudja kerülni.

- probléma meghatározása
 - megoldási alternatívák szisztematikus számbavétele
- a legjobbnak tűnő megoldás kiválasztása és végrehajtása

Érzelemközpontú megküzdés

Cél: a személy enyhítse a stresszhelyzet okozta érzelmi reakciókat, megakadályozza a negatív érzelmek elhatalmasodását; akkor is ilyen használ ha a helyzetet nem tudja megváltoztatni.

- viselkedéses stratégiák (pl. testmozgás, ivás vagy más drogok, dühkitörés, vigasztalódás barátnál vagy barátnőnél, stb.)
- kognitív stratégiák (pl. „ úgy döntöttem, nem érdemes ezen gyötrődni ...”)

Megküzdési stratégiák Lazarus és Folkman szerint

- **konfrontáció:** problémával való szembehelyezkedés, aktív megküzdés;
- **eltávolodás:** a helyzettől való érzelmi és mentális távolságtartás; célja: energiát gyűjteni a további megküzdéshez;
- **érzelmek és viselkedés szabályozása:** megtalálni az adott helyzet megoldását legjobban segítő érzelmi kifejezőmódot és viselkedést;
- **társas támogatás keresése:** a társas környezet részéről rendelkezésre álló erőforrások, támogatások keresése és kihasználása;
- **felelősség vállalása:** az észlelt, tulajdonított kontroll vállalása kerül előtérbe;
- **problémamegoldás-tervezés:** kifejezetten kognitív, racionális stratégia; azoknak a lehetőségeknek a kiértékelését jelenti, amelyek a helyzet megoldását elősegíthetik;
- **elkerülés-menekülés:** nem vállalja a konfrontációt, kilép a szituációból;
- **pozitív jelentés keresése:** a negatív jelentésű eseményt kihívásként, bizonyos szempontból pozitívként értékeli;

A stresszel való megküzdés folyamata



KULCSFOGALMAK

Bizalom!

→ együttműködési hajlandóság (páciens betartja-e a tanácsokat, kiváltja-e, beszedi-e a felírt gyógyszereket?)

Gondoskodás!

→ páciens gondolatainak befolyásolása a betegségről kezelésről
(kognitív gondoskodás)

→ kellemetlen érzelmek csökkentése: támogatás, együttérzés,
megnyugtatás (érzelmi gondoskodás)

Páciens-központú kommunikációs technikák, eszközök

(elvárt készségek, kompetenciák az eü. Szakdolgozóval szemben, az ügyfél szemszögéből)

❖ **aktív hallgatás** (= értő figyelem + visszacsatolás, kérdezéstechnika) és ≠ egyetértés!

❖ **empátia** (≠ szimpátia)

❖ **FNE** (feltétel nélküli elfogadás) • ítéletmentesség (nem ítélek)

• nem-minősítés (nem alkotok/nyilvánítok véleményt)

❖ figyelembe veszi a kliens reakciójának, viselkedésének hátterét

(fellelt állapotok, események, környezeti tényezők, mentális és egyéb korlátok, stb.)

Kommunikációs keret

- felismeri a helyzetet (kommunikációt kezdeményez)
- azonosítja a tényezőket
- megérti a klienst
- kezeli a helyzetet
- őszinte, nyílt
- teret ad és határokat szab a kommunikációnak
- készséges, gondoskodó
- megfelelő tudással bír és aszerint cselekszik, kommunikál
- könnyen elérhető

Az eü. Szakdolgozó kommunikációját
(munkáját) nehezítő tényezők

állapotok	készségek	Attitűdök
<ul style="list-style-type: none">- stressz- kimerültség, túlhajszoltság- depresszió- kiégés- időzavar- nyelv, kulturális barrierek- személyes problémák- szituációs stresszorok- a hatályos jogszabályok, rendeletek hiányos ismerete- kevés tapasztalat az ellenőri tevékenység során	<ul style="list-style-type: none">- empátia kifejezésének nehézsége- könnyen frusztrálódás- nem megfelelő kommunikációs készségek	<ul style="list-style-type: none">- vitatkozó- felhatalmazott- türelmetlen- manipulatív- negatív érzelmek kinyilvánítása