



ÁLLAMI  
SZÁMVEVŐSZÉK

# Kommunikáció és eredményesség

**Dr. Németh Erzsébet**

Tanulunk és tanítunk, mi a haszna?  
LLL Könyvtári Szolgáltatások és eredményességük  
Komárom, 2011. június 24-én

# Kommunikáció

---

A kommunikáció lényege, hogy az egymással kapcsolatban lévő emberek a körülöttük valamint bennük lezajló történéseket - gondolataikat, érzéseiket - egy önkényesen kialakított rendszer, a nyelv, valamint egyéb nem szóbeli kommunikatív jelzések segítségével közlik, s ily módon szabályozzák, befolyásolják a partner viselkedését, gondolkodását.



# A kommunikáció folyamatosan egyszerre két szinten és több csatornán folyik



# Az üzenet elsajátítása

---

- Figyelemfelkeltés.
- A mondanivaló strukturálása
- Ismétlés, visszakérdezés, írásbeliség.
- Megerősítés (jutalom, büntetés).





# Nehéz helyzetek kezelése



# Asszertivitás

---

Nem agresszív és nem megalázkodó, elegánsan magabiztos, eredményes viselkedés.

Az asszertivitás magabiztos és nyugodt viselkedés. A testtartás egyenes, a gesztusok nyitottak és határozottak, a hang csengő



# Asszertivitás

---



Az asszertív ember határozottan kiáll az érdekeiért, mond véleményt, fejezi ki az érzelmeit. Ugyanakkor figyelmesen meghallgat másokat, komolyan veszi, tiszteletben tartja a másik ember véleményét, érzelmeit.

# Agresszivitás, szubmisszivitás

Akár nyílt, akár burkolt formában jelenik meg az agresszió, a partner elnyomottnak, frusztrálnak érzi magát a kommunikációs aktus során.

Az alárendelő, meghunyászkodó viselkedés félénk, bizonytalan. Nem mer véleményt nyilvánítani, kérni, kérdezni vagy kérést visszautasítani.





# Egyenrangú kommunikáció

---

## **Jogom van ahhoz, hogy**

- meghallgassanak,
- tisztelettel bánjanak velem,
- kérdezzek, szakértőhöz forduljak,
- kifejezzem az érzelmeimet,
- elmondjam a véleményemet,
- kiálljak az érdekeimért,
- nemet mondjak,
- azt mondjam, hogy nem tudom,
- hibázzak,
- segítséget kérjek,
- megváltoztassam az elhatározásomat,

**illetve ezek a jogok nyilvánvaló természetességgel megilletik a beszélgető partneremet is.**

---

# Kifogások reklamációk kezelése

---

- A panaszos megnyugtatása „aktív figyelem”
- Empátia-keltése “énüzenetek”
- Problémakezelés, megegyezés



# Az aktív meghallgatás, az empátia jelenségvilága

Az aktív figyelem azt jelenti, hogy a hallgató igyekszik szándékosan a figyelmét, érdeklődését partnerére irányítani, annak minden megnyilvánulását nyomon követni, befogadni, legyen az szóbeli, vagy nem szóbeli, tudatos vagy tudattalan, annak érdekében, hogy minél pontosabban megérthesse érzelmi, indulati állapotát, mondanivalója lényegét.



# Az aktív figyelem hatása

---



- Az aktív, akaratlagos figyelem tanulható és a segítő szakmák hatékony műveléséhez föltétlen meg is tanulandó képesség. A figyelemnek jutalomértéke van a kliens számára.
- Az hogy figyelnek rá és megértik, segíti őt abban, hogy kifejezze az érzéseit, megfogalmazza gondolatait, feltárja problémáit, s ebben a légkörben válik lehetővé számára saját problémáinak megértése, a megoldások megtalálása.



# Az aktív hallgatás jelei

---

- Szemkontaktus
- Bólogatás
- Odafordulás
- Megértés szóbeli gesztusai
- Kérdezés (nyitott, a tájékozási kereten belül)



# Az észleltekt reprodukálása

---

Összefoglalás,  
*tisztázás,*  
*visszakérdezés*

A kliens által  
elmondottakat röviden  
összefoglaljuk, újra  
fogalmazzuk, hogy  
tisztázzuk, pontosan  
értettük-e a  
mondanivalót.



# Az érzelmek visszatükrözése

---



Míg az összefoglalásban a mondanivaló tartalmát adtuk vissza, itt az érzelmi tartalmakat tükrözzük. Ez gyakran a kliens viselkedését, látható, érzékelhető érzelmi állapotát kommentáló szóbeli megjegyzés.

# Empátia keltése “Énüzenetek”

---

- Mondja el saját érzelmeit, de ne engedje, hogy eluralkodjanak Önön!
- Keltsen empátiát, kérjen megértést!
- Delegálja a problémát!





# Kifogás-kezelés

---

**A kifogás lehet jogos, részben jogos, vagy részben jogos, vagy teljesen jogtalan.**

- **Jogos:** megértés, elnézés kérés, intézkedés
  - **Részben jogos:** megértés, a jogos elismerése, a jogtalan elutasítása
  - **Jogtalan:** megértés, elutasítás
-

# Hogyan mondjunk nemet?

---

- Nyugodt és magabiztos formában utasítsuk el az indokolatlan kérést.
  - Foglaljuk össze a partner kívánságát.
  - Közöljük, hogy nem akarunk eleget tenni.
  - Hangsúlyozzuk saját szempontjainkat!
  - Figyelünk a visszajelzésekre!
  - Mutassunk empátiát, megértést!
  - Ha van valami ötletünk a megoldásra, közöljük a partnerrel, és vitassuk meg!
  - Indokolt esetben használjuk a "megakadt lemez" módszerét!
-

# Összefoglalás

---

Az aszertivitás, a megértés és az empátia kifejezése az emberek kezelésének, az esetleg felmerülő konfliktusok megértésének és megoldásának alapvető eszközei.



Nagymamánk  
nevében köszönjük  
a figyelmet!

