



# Személyes fejlesztés

*Az e-learning tananyag az EFOP-1.2.9-17-2017-00088  
azonosítószámú, Kalocsai Család és KarrierPONT című projekt  
keretében készült.*

**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



## *Kedves Érdeklődő!*

*Napjainkban egyre többször halljuk, mennyire fontos, hogy hatékonyan kezeljük a stressz okozta tüneteket, sőt, magát a stresszt is zárjuk ki teljesen életünkből. De hogyan lehet ezt megtenni, és szükséges-e ez egyáltalán? Lehet, hogy fontosabb a belső egyensúly kialakítása, az önismeret, a megfelelő technikák elsajátítása a szituációk megoldására és a minőségi pihenés. Ebben a tananyagrészen olyan témákat dolgozunk fel, melyek segítenek minket, hogy a személyes viselkedésünk, hozzáállásunk, életvezetésünk minél harmonikusabbá tegye azt a családot, melyben élünk. Ennek a személyes fejlődésnek egy állandó folyamatnak kellene, hogy legyen, hiszen a családuk is állandó változásban van és új és új kihívások elé állít minden családtagot. Témáink lesznek: a stressz, az énidő, az időgazdálkodás, a különböző szerepeink vizsgálata és a konfliktuskezelés is. E kiemelt témáinkat a tréningek tartalmi alapján, azt kiegészítve állítottuk össze. A tananyag átolvasása után a tudásmérő teszttel mérheted fel, mennyire sajátítottad el az anyagot, illetve mélyítheted tudásod az e témában készült oktatóvideóinkkal is!*

*Jó tanulást, hasznos időtöltést kívánunk!*



# Tartalom

A stressz .....	3
Mi a stressz? .....	3
Pszichológiai immunrendszer .....	3
Mit tehetünk a negatív stressz ellen? .....	4
Az énidő .....	5
Feltöltődés.....	5
Időgazdálkodás.....	6
Időgazdálkodási technikák .....	6
Szerepkonfliktus .....	8
Szerepek közötti konfliktusok kiküszöbölése .....	8
Konfliktuskezelés .....	9
A konfliktuskezelés lehetséges típusai.....	9



## A stressz

### Mi a stressz?

Számos kihívással találkozunk életünk során. Egy részük saját, másik részük a külvilág által felállított elvárásokból tevődik össze, melyekkel folyamatosan szembesülünk. A pszichológiai stressz állapota akkor áll fenn, ha olyan helyzettel találkozunk, amely saját megítélésünk szerint rendelkezésre álló erőforrásainkat meghaladja. Selye János osztrák-magyar származású kutató megállapítása alapján a stressz lényege az alkalmazkodás, a szervezet nem specifikus válasza bármilyen igénybevételre. Bármely tényező, amely a szervezet egyensúlyi állapotát veszélyezteti, az egyensúly helyreállítását szolgáló folyamatokat aktivál. Ezen nem specifikus alkalmazkodási reakciók összessége a stressz. Mivel az alkalmazkodáson van a hangsúly, nemcsak kellemetlen, káros és fenyegető ingerek váltják ki, hanem öröm, siker is, amennyiben ez változást hoz létre a szervezetben. Létezik tehát pozitív stressz is.

A stresszt nem tudjuk teljesen kiiktatni az életünkből, de ez nem is baj, ugyanis nélküle unalmasan telnének a napjaink. A stressz, ha rövid időn át van jelen, akkor kialakul egy fokozott készülségi helyzet az egyénben, az adrenalin szint hirtelen megemelkedik. Ezt később kimerültség követi, de mindez alapvetően nem káros az adott személyre nézve. Azonban, ha a stressz hosszú ideig, tartósan ér minket (krónikus stressz), de nincs a birtokunkban a megfelelő megküzdési stratégia, akkor ennek komoly, negatív következményei lehetnek, például daganatos vagy érrendszeri betegségek. Összefoglalóan distressznek nevezzük a kellemetlen, káros stresszhatásokat.

A stresszről főként negatív kontextusban szoktunk beszélni, tudnunk kell, hogy vannak pozitív hozadéka is (eustressz). Az egészséges mértékű stressz javítja teljesítményünket, fejlődésre ösztönöz, segít a koncentrációban, az önfejlesztésben, sőt hatására egyre ellenállóbbá válunk a hasonló helyzetekkel szemben (gondoljunk csak a teher alatt nő a pálma közmondásra). Erre példa, amikor a munkahelyünkön előléptetnek, vagy házasságot kötünk, de akár egy utazás is.

### Pszichológiai immunrendszer

Ahogy az immunrendszer védi testünket a vírusokkal, fertőzésekkel szemben, úgy védi lelkünket a stressz, krízisek káros hatásaitól a pszichológiai immunrendszer!

A pszichológiai immunrendszer a stresszhatások elviselésére és a megküzdésre képessé tevő rendszer. A



stressz, a negatív életesemények, krízisek elkerülhetetlen részei az életnek, de akinek erős a pszichológiai immunrendszere az képes elviselni ezeket a megpróbáltatásokat, sőt akár megerősödve kerülhet ki belőle.

A pszichológiai immunrendszer gyengülésének leggyakoribb okai a következők:

- normatív krízisek (pl. kamaszkor, életközépi krízis, nyugdíj)
- jelentős változások (gyermekvállalás, munkahely, lakóhely váltás)
- tartós stressz
- túlterheltség
- magánéleti/párkapcsolati problémák
- munkahelyi nehézségek, állásvesztéstől való félelem,
- túlzott elvárások (mások, vagy önmaga által)

A pszichológiai immunrendszer gyengülése pedig számos módon megnyilvánulhat. Gyakori lehet az érzelmi kimerültség, a hangulati labilitás, az ingerlékenység, fáradékonyság, teljesítménycsökkenés, tehetetlenség érzése emberi kapcsolatok beszűkülése/kerülése.

## **Mit tehetünk a negatív stressz ellen?**

A stressz már szinte mindenkit érint napjainkban, közel sem csak a menedzserek betegségéről van szó, ahogyan azt régebben emlegették, azonban a stresszre való hajlam a férfiaknál fokozott, mert ők érzékenyebbek a külső hatásokra, mint a nők. Elsőként fontos megismerni azt, hogy az életünkben mely tényezők okozzák a legtöbb stresszt. A legfőbb stressz okozók között tartjuk számon a munkahelyet, családi problémákat, túlzott kötelességvállalást, gyenge teljesítményt és a kudarcot. Miután megismertük, hogy esetünkben mi a legfőbb okozó, a stressz ellen megoldást jelenthet, ha odafigyelünk a rendszeres stresszoldásra, vagy relaxációs tréningeket alkalmazunk. Ezeken kívül, ha magunk nem tudunk vele megbirkózni, akkor idővel érdemes lehet felkeresni egy pszichológust is akár. Segíthet még, ha megismerjük önmagunkat és reakcióinkat, illetve képesek vagyunk a felfogásunk megváltoztatására.



## Az énidő

A stressz kezelését segítheti az énidő is. Az önmagunkra fordított idő, amikor bármit csinálhatunk, ami számunkra örömet jelent, feltölt vagy a személyes fejlődésünket szolgálja. Ilyenkor magadért teszel, nem a családodért, barátaidért és másokért. Illetve nagyon fontos, hogy ez idő alatt nem jelenik meg a munkavégzés semmilyen formája.

Minőségi idő, amikor a társunkkal, családdal, barátainkkal úgy vagyunk együtt, hogy kizárólagos, osztatlan figyelemmel vagyunk a másik iránt. Az énidő az, mikor kizárunk minden mást és csak magunkra, a saját belső hangjainkra, igényeinkre figyelünk.

A folyamatos teljesítményhajhászás, a felelősségvállalás és mások igényeinek a kielégítése teljesen kimeríthet minket, mind fizikailag, mind pedig érzelmileg. Ha pedig kimerültek vagyunk, akkor nem tudunk úgy adni, mint feltöltött állapotban.

### **Feltöltődés**

Ha lehetőségünk van, azzal foglalkozni, amit szeretünk, az feltölt minket, így pedig jobban tudunk viszonyulni a környezetünkhöz is. Ha a szülők elkerülik a kimerülést, valószínűleg több türelemmel tudnak a gyerekek felé fordulni, így jobb kapcsolat és erősebb bizalom épülhet ki köztük. Ha a szülők kimerültek lehetséges, hogy mogorván szólnak a gyermekekhez vagy egymáshoz, ami egy stresszfaktor lehet, ami csak konfliktust és nehézséget okoz mindenkinek. A kimerülés következtében kevésbé leszünk energikusak, többet panaszkodunk, bosszankodunk, kritizálunk másokat és magunkat is.

Fontos még megjegyezni, hogy az énidő és a feltöltődés nem egyenlő az énközpontúsággal, azaz az egoizmussal. A jóllétünkhöz elengedhetetlen a saját szükségletünk kielégítése is. Kiegyensúlyozottabb gyerekkort biztosíthatunk akkor, ha felnőtt emberként, valamint szülőként élünk teljes életet a gyermeknevelés mellett. Ezzel a gyermekeknek is jó példát mutathatunk, megtanulhatják, hogy lehetünk úgy odaadóak és önzetlenek, hogy önmagunkra is figyelmet fordítunk.



## Időgazdálkodás

Az emberek jelentős része mindig úgy érzi, hogy a nap 24 órája nem elegendő arra, hogy minden teendőt elvégezzon megfelelően. Sokan úgy érzik, hogy folyamatosan el vannak havazva és időként összecsapnak a fejük felett a hullámok. De vajon valóban segítséget jelentene az, ha naponta kapnánk plusz 2 órát? Elképzelhető, hogy ekkor sem következne be jelentős változás. Persze napi plusz két órát senki sem kaphat, tehát érdemes inkább megismerkedni az időgazdálkodással. Ennek a segítségével növelhetjük a hatékonyságunkat.

Ahhoz, hogy eredményesen gazdálkodhassunk a rendelkezésre álló idővel, előbb érdemes felmérni azt, hogy jelenleg mire fordítjuk azt. Figyeljük meg magunkat legalább egy hétig és jegyezzük le, hogy mire mennyi időt szántunk, minden tevékenységnek írjuk le az időtartamát! Legyünk mindenképpen őszinték és vessük azt is papírra, ha este 3 órát töltöttünk a kedvenc sorozatunk nézésével! Ennek az elemzésével előfordulhat, hogy rögtön felfedezhetünk egy-egy hibát és láthatjuk, hogy mire vesztegetjük el az időnket feleslegesen.

Természetesen nincsen azzal probléma, ha minden nap végzünk olyan tevékenységet, ami kikapcsol minket (lehet ez a kedvenc sorozatunk nézése, vagy jógázás is). A lényeg az, hogy szükség esetén a kevésbé fontos teendőkre fordított időt lerövidítsük. Megoldást jelenthet az is, ha egyszerre több dologgal foglalkozunk esetenként. Munkából hazafele a buszon például elolvashatjuk a híreket, vagy megtervezhetjük, hogy mit szeretnénk főzni.

### Időgazdálkodási technikák

Ezen kívül pedig megismerkedhetünk a különböző időgazdálkodási technikákkal is. Érdemes lehet velük kísérletezni, hogy megtudjuk, számunkra melyik a leginkább testhezálló technika.

A Pomodoro technika, ami Francesco Cirillo nevéhez fűződik, azt jelenti, hogy a feladatainkat rövid, 25 perces blokkokban végezzük el, ez idő alatt pedig nem foglalkozunk mással, csak a kijelölt feladatra koncentrálnunk. Nem nézünk rá a telefonra, nem válaszolunk az üzenetekre, nem kezdünk el csevegni a körülöttünk lévőkkel. A 25 perces blokk letelte után 5 perces szünetet tartunk. A szünet után pedig kezdődhet az újabb aktív 25 perc. A technika alapja, hogy akkor vagyunk a leghatékonyabbak, ha rövidebb ideig csak egy-egy feladattal foglalkozunk, és nem osztjuk meg a figyelmünket. A technika segíthet felismerni azt, hogy teljes koncentráció mellett sok feladatot a megszokottnál jóval gyorsabban is képesek vagyunk elvégezni.





Az „edd meg a békát” technika lényege, hogy elsőként sorra vesszük az elvégzendő feladatainkat és azok közül a legnehezebb, vagy számunkra legrosszabbnak tartott feladattal kezdünk, azt nem halogatjuk. Így aztán, ha ezzel készen vagyunk, már sikert könyvelhetünk el és áttérhetünk az egyszerűbb feladatainkra. A hosszabb és igazán bonyolult feladatokat kisebb egységekre bonthatjuk ebben az esetben is, hogy könnyebben átlássuk azt és gördülékenyebben tudjunk haladni.

Használhatjuk még a „fontos és sürgős mátrixot” is. Ez némileg összetettebb az előzőekben ismertetett technikáknál. A feladatainkat a mátrix négy kategóriájának egyikébe kell besorolni, amik a következők:

- Fontos és sürgős (határidős feladatok, megoldandó problémák)
- Fontos, de nem sürgős (hosszú távú céljaink eléréséhez szükséges feladatok)
- Nem fontos, de sürgős (telefonhívások, e-mailek, egyéb apróságok)
- Nem fontos, nem sürgős (a célok eléréséhez nem szükséges dolgok)

A technika lényege, hogy a fontos és sürgős feladatokkal kezdünk, azokat minél hamarabb elvégezzük. A fontos, de nem sürgős feladatainkra, amik megalapozzák az előrehaladást, megpróbálunk minél nagyobb hangsúlyt fektetni, beütemezzük őket a naptárunkba, míg a másik két csoportba tartozó tevékenységeket minimalizáljunk lehetőség szerint.





## Szerepkonfliktus

Egy ember az életében több szerepet is betölt, amelyek időnként ellentétesek is lehetnek egymással, ilyenkor nehéz dönteni. A különböző szerepeknek egyidejűleg sokszor nem lehet maradéktalanul eleget tenni. Ebben az esetben beszélünk szerepek közti konfliktusról. Egy fiatal nő esetén szerepkonfliktust okoz, hogy mindig csinos és szép akar maradni, de gondos anya is szeretne lenni, sőt a szakmájában, hivatásában is előre szeretne lépni.

De egy szerepen belül is adódhatnak nehézségek. Hogyan legyek jó ügyintéző? Legyek barátságos és közvetlen, vagy kimért és határozott, nőies, férfias, és még sorolhatnánk. A döntésképtelenség és határozatlanság némely szakmára akár alkalmatlanná is tehet. Egy idegenvezető, irodavezető, vagy marketinges soha nem lehet befolyásolható, gyenge akaratú.

### Szerepek közötti konfliktusok kiküszöbölése

Természetesen léteznek elkerülendő módjai is a szerepek közti konfliktusok feloldásának. Ilyen a teljes kilépés, amikor a személy feladja szerepeit, vagy a „kábítás”, ami alkohol vagy drogok fogyasztását jelenti a pillanatnyi feszültségoldás érdekében.

Ezektől sokkal jobb technika lehet, ha az ellentétes szerepek esetén az egyiket leértékeljük. Például a fiatal hölgy lemond hivatásának gyakorlásáról, mert több gyermekes családjában szeretne lenni. Ezt sokszor nem árt empatikusan kezelnie némely vezető beosztású embernek!

Lehetőség van a figyelem megosztására is, ami azt jelenti, hogy ha az egyik szerepben vagyunk, akkor a másik szerepünket megpróbáljuk kiiktatni és csak az adott szerepnek próbálunk meg megfelelni. Ennek következtében aztán megszűnik a kettő közti ellentét is.

Arra is mód van, hogy a szerepeket kompromisszumok révén próbáljuk meg összeilleszteni.



# Konfliktuskezelés

Egy személy viselkedése konfliktusos helyzetben két dimenzió mentén írható le:

- Önérvényesítés, vagyis milyen mértékben törekszünk saját szándékaink érvényesítésére.
- Együttműködés, vagyis milyen mértékben törekszünk a másik személy szándékait figyelembe venni.

Ez alapján a konfliktus kezelésének ötféle módját határozhatjuk meg. Meg kell jegyeznünk, hogy mind az öt konfliktuskezelési mód hasznos bizonyos helyzetekben, mindnyájan képesek vagyunk mindegyik módot alkalmazni. Igaz viszont, hogy némelyiket jobban, így sokszor hagyatkozunk azokra.

## A konfliktuskezelés lehetséges típusai

**1. Versengés:** önérvényesítő és nem együttműködő. Az egyén saját szándékait érvényesíti a másik személy rovására. Jelentheti a „saját igazáért való kiállást”, a helyesnek vélt álláspont védelmét, vagy egyszerűen a győzelemre való törekvést.

Mikor alkalmazzuk:

- Amikor a gyors, határozott cselekvés életbevágóan fontos.
- Lényeges kérdéseknél, melyekben népszerűtlen megoldásokat kell bevezetni: pl. költségek megnyirbálása, népszerűtlen szabályok érvényesítése, figyelmeztetés.
- Azokkal az emberekkel szembeni önvédelemként, akik visszaélnek a nem versengő viselkedés nyújtotta előnyökkel.

**2. Alkalmazkodás:** együttműködő és nem önérvényesítő. A versengés ellentéte. Az egyén lemond saját szándékairól, hogy a másik szándékai érvényesülhessenek. Bizonyos önfeláldozás van ebben az eljárásban. Az alkalmazkodás öltheti az önzetlen nagyvonalúság vagy jótékonyág formáját, lehet a másinak való kényszerű engedelmeskedés, vagy lehet a másik szempontjaink elfogadása.



Mikor alkalmazzuk:

Amikor belátjuk, hogy tévedtünk, elfogadjuk a jobbik álláspontot.

- Amikor a probléma sokkal fontosabb a másik számára, mint a mi számunkra, s eleget akarunk tenni a másik igényeinek.
- Amikor a versengés folytatása csak ártana a helyzetüknek, amikor legyőzöttek, vesztesek vagyunk.

**3. Elkerülés:** nem önérvényesítő és nem együttműködő. Öltethi diplomatikus kitérés formáját, egy kérdés kedvezőbb időpontra való halasztását vagy egyszerűen visszahúzódást egy fenyegető helyzetből.

Mikor alkalmazzuk:

- Ha egy adott probléma jelentéktelen vagy csak átmeneti.
- Ha nem látunk esélyt arra, hogy szándékaink érvényesüljenek – pl. kevés a hatalmunk, vagy olyan akadályba ütközünk, amint nagyon nehéz lenne változtatni (országos politika, valakinek az alapvető személyiségvonásai stb.).
- Ha a konfrontációval járó valószínű kár nagyobb, mint a konfliktus megoldásának előnyei.
- Ha további információk gyűjtése több előnnyel kecsegtet, mint az azonnali döntés.
- Ha mások hatékonyabban tudják megoldani a konfliktust.

**4. Kompromisszumkeresés:** átmenet az önérvényesítés és az együttműködés között. A cél valamilyen kivitelezhető és kölcsönösen elfogadható megoldás találása, amely részlegesen mindkét felet kielégíti. A kompromisszum középúton helyezkedik el a versengés és az alkalmazkodás között. A kompromisszumkeresés „félúton való találkozás”, kölcsönös engedményeket vagy egy gyors áthidaló megoldás keresését jelenti.

Mikor alkalmazzuk:

- Mikor a célok meglehetősen fontosak, de nem éri meg azt az erőfeszítést vagy esetleges szakítást, ami egy nagyobb mértékben önérvényesítő stílussal együtt járna.
- Komplex problémák időleges rendezésének elérésére.
- Kielégítő megoldás elérésére, időkényszer esetén.
- Mint kielégítő konfliktuskezelési mód, ha a problémamegoldás vagy a versengés nem jár sikerrel.

**5. Problémamegoldás:** egyszerre önérvényesítő és együttműködő. Magában rejtje azt a törekvést, hogy együtt dolgozva a másik személlyel találjunk valamilyen megoldást, mely teljesen megfelel mindkettőnk szándékainak. Azt jelenti, hogy beleássuk magunkat egy problémába azzal a céllal, hogy megtaláljuk a két fél alapvető érdekelttségét, s találjunk egy olyan alternatívát, mely mindkét érdekskálának megfelel.



Mikor alkalmazzuk:

- Megoldás keresése olyan esetekben, mikor mindkét felfogás fontos ahhoz, hogy kompromisszumos megoldás szülessen.
- Olyan emberek gondolatainak hasznosítása, akik eltérő nézőpontból közelítenek meg egy problémát.
- Egy kapcsolatot megrontó negatív érzés közös feldolgozására.