Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

A CSALÁDOKKAL VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA SORÁN A KONFLIKTUSKEZELÉS LEHETŐSÉGEI

EFOP-3.8.2-16-2016-00001
SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE KIEMELT PROJEKT

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

ELSŐ KÉPZÉSI NAP

BEMUTATKOZÁS, A KÉPZÉS INDÍTÁSA

- Bemutatkozás, tapasztalatok, motiváció, elvárások
  - név
  - foglalkozási terület
  - klienskör
  - feladatok
  - gyakorlati tapasztalatok
  - előzetes ismeretek
  - a témához kapcsolódó nézetek
  - a képzéssel kapcsolatos motiváció
  - a képzéssel kapcsolatos elvárások

CSOPORTSZABÁLYOK

- Titoktartás
- Kommunikáció: egyes szám első személy, tisztelet
- Részvétel: aktivitás, önkéntesség
- Időkeretek: a nap kezdése, zárása, szünetek
- Technikai kérdések: mobiltelefon-használat, stb.



EFOP 3.8.2 SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE KIEMELT PROJEKT

- Célja
  - a társadalmi-demográfiai változásokra reagáló,
  - innovatív elemeket tartalmazó képzések kialakítása és biztosítása,
  - a területen dolgozó szakemberek továbbképzése,
  - a szolgáltatásnyújtás folyamatainak eredményesebbé tétele,
  - a dolgozók megtartása, a pályaelhagyás csökkentése és a területen dolgozók elismertségének növelése.
- További cél a szociális és kapcsolódó szakmák közötti együttműködésének kialakítása, erősítése, fejlesztése a képzések biztosítása és lebonyolítása által.
- A képzések fejlesztésével, a vezetőképzés kialakításával és bevezetésével, a szakemberek mentálhigiénés támogatásával elérni kívánt cél, hogy az ellátottak szükségleteinek adekvát kielégítéséhez és a modernizálódó szolgáltató-ellátórendszer igényeihez rendelkezésre álljanak a megfelelő kompetenciával rendelkező szakemberek.

A KÉPZÉS TELJESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI

- záróteszt teljesítése
- hiányzásra vonatkozó előírások (maximum a program időtartamának 10%-a, tehát 4 óra)



VÁZLAT

1 Konfliktusok a családban
1.1 A család funkciói, a család mint nyílt rendszer
1.2 Családi életciklusok
1.3 Családszerkezet
1.4 Gyakori paranormatív krízisek
1.5 Konfliktuskezelési stratégiákkal, mediációval nem megoldhatók helyzetek

2 Konfliktuskezelés
2.1 Konfliktusok, konfliktushelyzetek
2.2 Családi konfliktusok
2.3 A konfliktushelyzetek lehetséges kimenetei
2.4 Hatékony konfliktusmegoldás

3 Hatékony kommunikáció és konfliktuskezelési technikák az esetkezelés gyakorlatában
3.1 Önérvényesítési stílusok
3.2 A hatékony konfliktusmegoldást segítő és gátló tényezők
3.3 Empátia és feltétel nélküli elfogadás
3.4 A mediáció és a Vereségmentes Módszer

1 Konfliktusok a családban

1.1 A család funkciói, a család mint nyílt rendszer
1.2 Családi életciklusok
1.3 Családszerkezet

1.1.1 A család fogalma, funkciói

- A **család** azon együtt élő emberek csoportja, akik önmagukat családként határozzák meg.
- A család olyan „speciális humán rendszer, amely „sajátos struktúrával, mintázattal és olyan egyedi tulajdonságokkal rendelkezik, amelyek lehetővé teszik stabilitását és változását. A család egyben egy kis emberi társadalom, amelynek tagjai szemtől szembe emberi kapcsolatokban, egymással érzelmi kötelékben élnek, és közös múlttal rendelkeznek.” (Minuchin et al., 2012)
- A **család rendszerként** működik, tagjai interakcióban vannak, hatnak egymásra.

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.1 A család fogalma, funkciói

- **Biológiai funkció:** A család biológiai funkciója a reprodukció, a gyermekvállalás a családalapítás fontos motivációja. A társadalom értékrendje, gazdasági helyzete hatást gyakorol a gyermekvállalási kedvre.

- **Gazdasági funkció:** A család gazdasági közösség
  - részben jelenthet termelő közösséget,
  - még inkább jövedelmi közösséget

A közös jövedelemből való gazdálkodás könnyebb boldogulást jelent, amit természetesen befolyásol

- a kereső és a nem kereső családtagok száma, illetve
- az összjövedelemből való részesedési igénye

Továbbá gazdasági előnnyel jár a családi tevékenységek elvégzése, a munkamegosztás

Az otthon végzett tevékenységek (háztartási munkák, karbantartás, családtagok segítése, gondozása, ápolása) hozzájárulnak a család gazdasági egyensúlyához

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.1 A család fogalma, funkciói

- **Érzelmi szükségletek kielégítése:** A család minden tagjának jóllétét biztosítja az érzelmi szükségletek kielégítése, a szeretet, elfogadás
  - A gyermekek kiegyensúlyozott fejlődésének kulcsa az érzelmi támogatás, feltétel nélküli elfogadás
  - A felnőttek lelki állapota is nagyban függ a család érzelmi szintjétől
  - A család érzelmi biztonsága protektív tényező nehézségek esetén

- **Társadalmi státusz meghatározása:** A család a társadalmi státuszokat is újratermeli, a családi értékek generációról generációra hagyományozódnak

  Mindez kihatással van a családtagok érvényesülésére

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.1 A család fogalma, funkciói

- **A gyermekek, valamint a beteg és az idős családtagok ellátása:** A gyermekek és idős családtagok ellátása a család jelentős funkciója
  - ennek módjára is kihat a társadalmi, kulturális környezet (gyed, gyes ideje, gyermeknevelési szokások, egészségügyi, idősek ellátását biztosító szolgáltatások)

- **A kulturális igények felkeltése, a szabadidő irányítása:** A családtagok gyakran szerveznek közös programot, közösen strukturálják szabadidejüket
  - A családi értékrendtől függően változik ennek tartalma és ideje. A gyermekek pszichológiai fejlődésére pozitív hatású az aktívan eltöltött közös idő (beszélgetés, mese, társasjáték, kirándulás)

- **A családtagok életének irányítása és ellenőrzése:** A jól működő családokra jellemző a közös élet, a gyermekek fejlődésének irányítása, szervezése, ellenőrzése, melyhez odafigyelés, idő és energia szükséges.
  - Ez ellen hathat a túl sok munka, az emberekre zúduló és nehezen kezelhető információk sokasága.

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.1 A család fogalma, funkciói

- **Szocializáció, nevelés:** A család az elsődleges szocializációs színtér. A család
  - biztosítja a gyermek testi-lelki fejlődését szolgáló feltételeket,
  - magatartás- és szerepmintákat közvetít a nevelés különböző eszközeivel,
  - amelyek a családokban hagyományozódnak, illetve,
  - amelyek a kultúra és társadalom normarendszerében jelen vannak

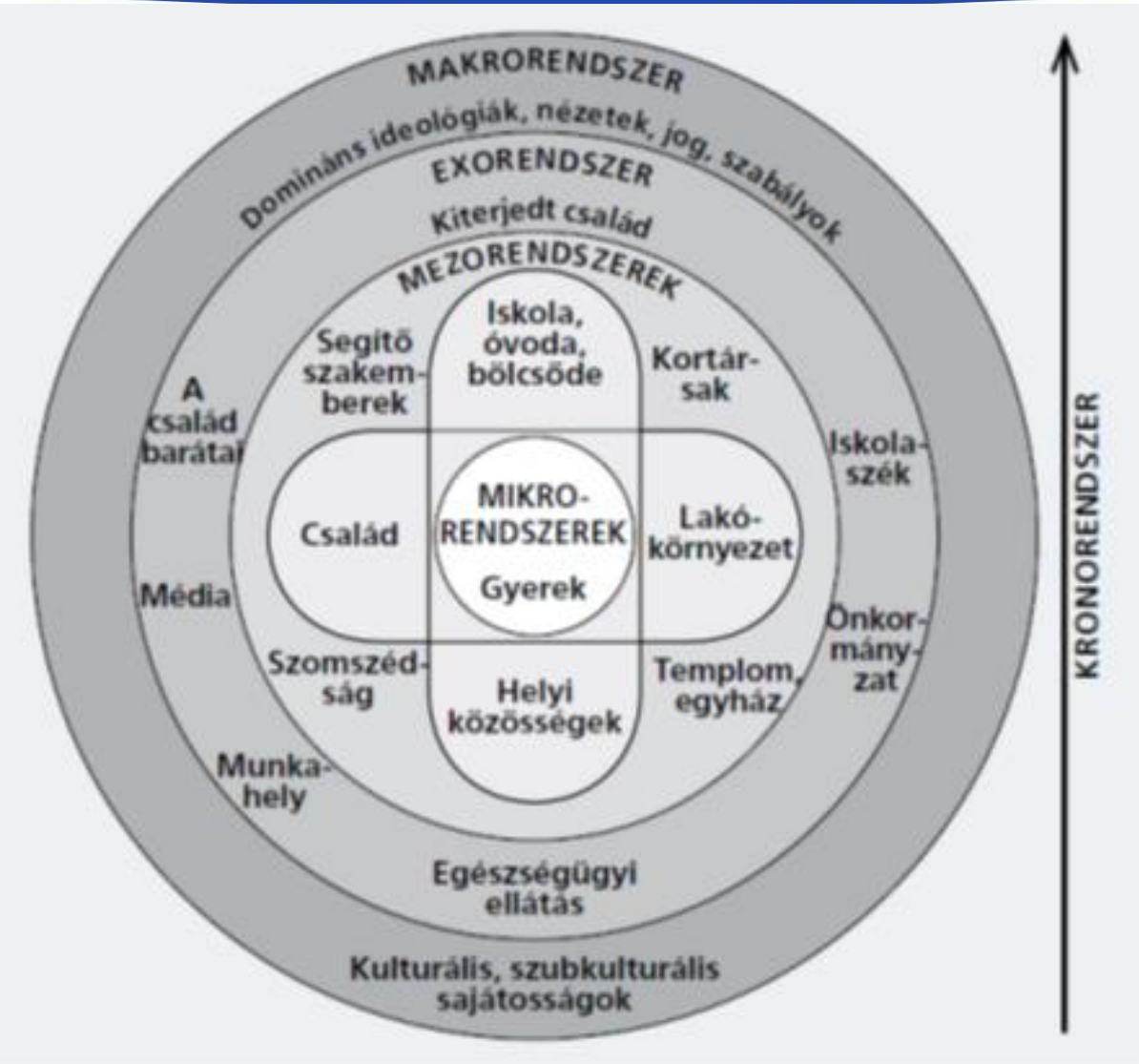
- **Támogató funkció:** A család többféle módon jelent támogatást a családtagok számára
  - A család tájékozódási keretet nyújt a világra vonatkozó információk rendezéséhez, értékeléséhez
  - Visszajelzéseket ad a családtag viselkedésével, tulajdonságaival, képességeivel kapcsolatosan
  - Ez hatással lesz az önértékelés, az érzelmi teherbírás alakulására, az interperszonális helyzetek kezelésére
  - A család egyben viszonyítási pont is
  - A család szükség esetén támogatja, segíti tagjait nehéz helyzetekben

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.1 A család fogalma, funkciói

- **A család akkor működik hatékonyan, ha:**
  - a családtagok felelősséget éreznek egymás iránt,
  - kapcsolataikat a kölcsönösség, odafigyelés, tisztelet, elfogadás jellemzi,
  - a kommunikáció nyílt és kongruens,
  - a családi normák és szabályok közös megegyezésen alapulnak.

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER



Bronfenbrenner humánökológiai modellje Forrás: Bronfenbrenner munkái alapján in Danis és Kalmár, 2011, p. 94.

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.2 A család mint rendszer

- A **mikrorendszerek**hez azok a helyzetek tartoznak, amelyekben a gyermek naponta megfordul (lakás, iskola, lakóközösség). E mikrorendszerek tagjai (szülők, testvérek, tanárok, barátok) szoros interakcióban állnak, aminek minősége hatással van együttműködésükre.
- A mikrorendszerek számos módon kapcsolódnak egymáshoz, együttesen alkotva a **mezorendszerek**et.
- A mezorendszerek társadalmi intézményekhez (önkormányzat, szülők munkahelye - **exorendszerek**) kapcsolódnak, amelyekben a gyermek már nincs jelen, de hatást gyakorolnak a gyermeket gondozó személyekre, ezáltal fejlődésére.
- Ezek a rendszerek együttesen a kultúra hiedelmei és nézetei köré, a **makrorendszer** köré szerveződnek. E rendszerben jelenik meg a társadalom politikai és gazdasági helyzete, mely hatást gyakorol a rendszer minden elemére. Legtágabban pedig a korszak jellemzői is érvényesülnek.

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.2 A család mint rendszer

A család egészséges működésének jellemzői:

- A család dinamikus egyensúlyban van
- A család nyitott a környezete felé
- A család külső és belső határai világosak és átjárhatók
- A családban az információcsere gazdag, egyértelmű és nyitott
- A családi struktúra felismerhető, folyamatai nyomon követhetők

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.2 A család mint rendszer

- „A családszerkezet azoknak a funkcionális követelményeknek a láthatatlan halmaza, amely szervezi a családtagok interakciójának módját, mikéntjét. A család olyan rendszer, amely kapcsolati mintákon keresztül működik.”
- A családi rendszert az jellemzi, hogy ki, mikor, kihez és hogyan kapcsolódik, viszonyul
- Az ismétlődések az ún. tranzakciós mintát alkotják
- A család működését jellemzően két szabályrendszer tartja fenn
  - Az univerzális szabályok: a család szerveződését irányítják
  - Más szabályok: csak az adott családra vonatkozó elvárások halmaza

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.2 A család mint rendszer

A családi rendszer működése

- A családi rendszer is **homeosztázis**, azaz egy dinamikus egyensúlyi állapot fenntartására törekszik, az ettől való minden eltérés beindít egy kiigazító folyamatot
- E működés fontos eleme a **feedback (visszacsatolás)**
  - Jól működő rendszerekben a „hiba” vezérli a rendszer szabályozását, ez az ún. negatív feedback
  - A rendszerekben előfordulhat olyan visszacsatolás is, ami nem csökkenti, hanem felerősíti a hibát, ez az ún. pozitív feedback
- A családi rendszer optimumának fenntartása folyamatos változás révén valósítható meg, ez a normál működés része.
  - **Elsőrendű változás:** a családi rendszeren belüli történés, maga a rendszer nem változik
  - **Másodrendű változás:** ha a rendszer változik, és azt követően egy másik egyensúlyi állapoton kezd működni, a családi rendszer megy keresztül változáson

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.3 Határok, alrendszerek a családban

- A család differenciált rendszer, funkciói az alrendszereken keresztül valósulnak meg.
- Az alrendszerek alapja lehet a nem, a generáció, az érdeklődés, a funkció stb.
- A család tagjai több alrendszerhez is tartozhatnak, más-más komplementer (kiegészítő) kapcsolatba lépve
- Az alrendszerek aszerint a szabály szerint alakulnak, amely meghatározza, hogy ki és hogyan vehet benne részt, ami által az alrendszer határai kijelölődnek.
- A határok egyértelmű kijelölése biztosítja, hogy az alrendszer tagjai mások beavatkozása és befolyása nélkül cselekedhessenek, ugyanakkor mindezek ne gátolják az alrendszerek közötti mozgást.

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.3 Határok, alrendszerek a családban

- A világos határok a családi rendszer differenciáltságát és megfelelő működését biztosítják
- A diffúz határokkal jellemezhető, differenciálatlan családi szerkezet könnyen túlterhelődik, stresszhelyzetekben nehezen alkalmazkodik
- A határok túlzott merevsége szintén gátolja a rugalmas alkalmazkodást, az alrendszerek közötti kommunikáció hiánya csökkenti a család protektív, védő szerepét

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.3 Határok, alrendszerek a családban

Házastársi alrendszer

- két, családot alapító felnőtt hozza létre
- működését egymás kiegészítése, támogatása és a kölcsönös függés jellemzi
- ha ez jól működik, akkor a házastársak képesek lemondás vagy sértődés nélkül kölcsönösen alkalmazkodni egymáshoz
- a jól működő házastársi alrendszer
  - véd a stressztől,
  - inspirációt ad a tapasztalásnak, kreativitásnak,
  - a pár egymásnak érzelmi támaszt nyújt,
  - elfogadják egymást,
  - támogatják egymás erősségeit

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.3 Határok, alrendszerek a családban

Szülői alrendszer

- az első gyermek megszületésével a házastársi alrendszer differenciálódik, kialakul a szülői alrendszer
- feladata a gyermekek szocializációja
- lehetővé kell tenni, hogy a gyermek mindkét szülőjéhez fordulhasson, miközben a házastársi alrendszer megtartja a rá jellemző kölcsönös támogatást, és a gyermeket nem vonják be a házastársi alrendszer problémáiba
- a szülői alrendszernek rugalmasan igazodnia kell a felnövekvő gyermek függetlenségi törekvéseihez, illetve megfelelően kell reagálnia a külső környezet szocializációs hatásaira is
- konfliktus abból adódhat, hogy a szülői gondoskodás, irányítás és kontroll összeütközésbe kerül a felnövekvő gyermek függetlenedési igényeivel.

1.1.3 Határok, alrendszerek a családban

Gyermeki alrendszer

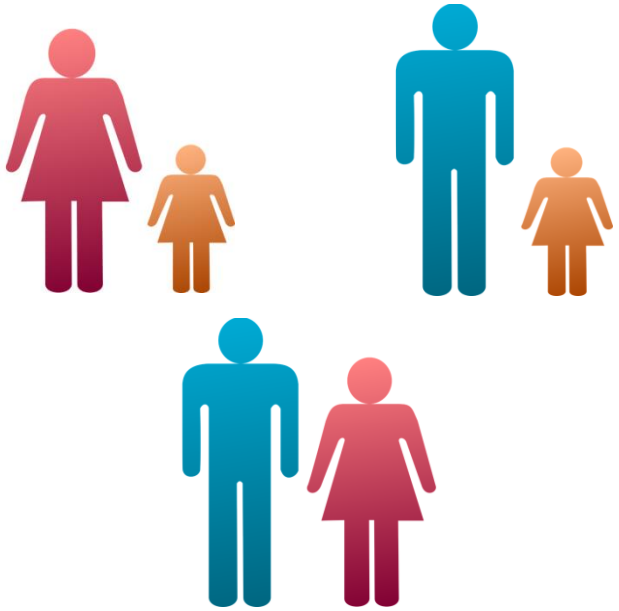
- a gyermeki alrendszer a második gyermek születésével a kortárs kapcsolatok működtetésének egyik terepévé válik
- a gyermekek megtanulnak tárgyalni, versengeni és együttműködni, barátokat és szövetségeseket szereznek, kivívják képességeik elismerését

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

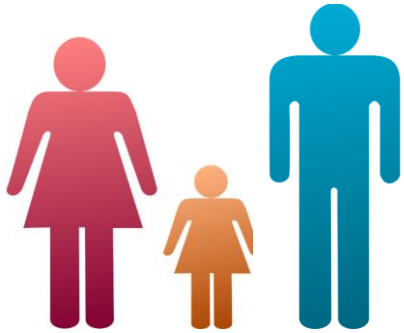
1.1.4 Családi interakciók

A családi interakciók bonyolult folyamatok
Bonyolultságukat az érintettek száma is befolyásolja.

Diádok



Triádok



1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.4 Családi interakciók

- A **diád** (két személy) közötti kapcsolat jellemzői:
- Szimmetria
  - **Szimmetrikus** kapcsolat: az egyenlőség létrehozása és fenntartása a döntő, a felek ugyanazt a viselkedést mutatják egymás felé
  - **Komplementer** kapcsolat: a meglévő különbségeket a felek elfogadják és kielégítőnek tartják, viselkedésük kiegészíti egymást
- Hierarchia
  - A „felül” helyzet arra utal, hogy az egyik fél hajlamos kezdeményezni és irányítani, a másik fél („alul” helyzet) követi őt, engedi az irányítást
- Intimitás foka
  - A pszichológiai közelség-távolság fogalmával fejezhető ki
- Határok
  - Merev, a felek között nincs kapcsolat
  - Diffúz határ esetén a pár szinte egybe olvad
  - Tiszta a határ, ha a kapcsolat intim, de a pszichológiai funkciók nem olvadnak össze

1.1 A CSALÁD FUNKCIÓI, A CSALÁD MINT NYÍLT RENDSZER

1.1.4 Családi interakciók

- Három személy (**triád**) között többféle interakció lehetséges
- Stabil helyzetetek
  - Mindhárom személy egyetért egymással, a helyzet stabil
  - Egy pár egyetért egymással is, és abban is, hogy a harmadikkal nem értenek egyet
- Instabil helyzetek
  - A triád mindhárom tagja konfliktusban áll egymással, ahhoz, hogy ez a triád fennmaradjon, bizonyos mértékű egyetértésre kell jutni
  - A pár konfliktusban áll, miközben egy harmadikkal mindkettő egyetért, itt tehát az egyik stabil kapcsolat a másikat fenyegeti

HANDOUT 1 A családi interakciók jellemzői

GYAKORLAT



1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.1 Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai

- Az egyéni élet szakaszai: Erikson pszichoszociális elmélete

1. csecsemőkor (0-1 év) alapvető bizalom / alapvető bizalmatlanság
  - ha az alapvető szükségleteket a környezet kielégíti, a biztonság és bizalom érzése erősödik

2. kisgyermekkor (2-3 év) autonómia / szégyen és kétség
  - A testi impulzusok irányítása és az önálló cselekedetek a kontroll érzését adják

3. óvodáskor (3-5 év) kezdeményezés / bűntudat
  - A gyermek igyekszik akaratát érvényesíteni, kíváncsian fedezi fel világát

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.1 Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai

4. iskoláskor (6-11 év) teljesítmény / kisebbrendűségi érzés

- A gyermek célja továbbra is a környezetre való hatásgyakorlás, ami kiegészül azzal, hogy a gyermek rájön, mások által értékesnek tartott dolgokat kell tennie, általuk helyesnek tartott módon

5. serdülőkor (12-20 év) az identitás alakuló érzése / szerepkonfúzió

- A testi és lelki változások eltávolítják a gyermeket a múlttól, ami felveti a kérdést, ki is ő

6. A fiatal felnőttkor (20-25 év) intimitás iránti igény / izoláció

- Fontos, hogy a fiatal képes legyen szeretetteljes kapcsolatok létrehozására

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.1 Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai

- **7. A felnőttkor** (25-65 év) alkotóképesség (generativitás) / stagnálás
  - Lényege, hogy képesek vagyunk-e létrehozni valamit, és felnevelni valakit.
- **8. Az időskor** énintegritás / kétségbeesés
  - Pozitív kimenete az integritás megélése, a korábbi életszakaszokkal való elégedettség, elfogadás
- 9. **Az időskor transzcendálása** (Joan Erikson)
  - Fő feladata az időskor ún. transzcendálása, miközben az idős ember szembenéz a test gyengeségével, az autonómia csökkenésével és az életminőség sérülékenységével

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.1 Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai

- A párkapcsolati fejlődés szakaszai

1. **szimbiózis**: a „MI”, a mi-tudat, áll a középpontban
   - A szerelem állapota, amit a kötődés, a kölcsönösség, az egység, az egybeolvadás jellemez
2. **leválás, differenciálódás:** az „ÉN” kerül a középpontba
   - Az egyéni különbségek kerülnek a központba, fontos a határok újrarendezése, a saját vélemény kialakítása, megfogalmazása, ellentétes vélemények ütköztetése

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.1 Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai

3. **önmeghatározás:** az „ŐK” a hangsúlyos
   - A kapcsolatban megjelennek a másiktól független aktivitások és kapcsolatok, a hangsúly a személyes autonómiára, identitásra helyeződik
4. **újraközeledés**, az **érett párkapcsolat:** a „TE” kerül a középpontba
   - A kapcsolat kiegyensúlyozott, az egyéni autonómia és az intimitás mindkét fél számára elfogadható egyensúlyba kerül, a határok rugalmasak

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.2 A családi életciklus modell és a családi életciklus szakaszai

- Haley: a családok változásai
  - külső tényezőkből (pl. változások az iskolában, munkahelyen, kapcsolatokban)
  - és belső változásokból (pl. új készségek, változó igények) erednek
- A családi életciklus markáns pontjai
  1. udvarlás
  2. házasság korai időszaka
  3. első gyermek születése
  4. házasság középső időszaka, iskolás gyermek
  5. gyermekek kirepülése a fészekből
  6. öregkor
  7. veszteségek korszaka

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.2 A családi életciklus modell és a családi életciklus szakaszai

- McGoldrick: a családok folyamatosan változnak, fejlődnek
- A családi életciklus modell a főbb szakaszokat, átmeneteket, feladatokat, szükséges változtatásokat rendszerezi
  - Az újabb szakasz újabb feladatot jelent, ami szükségessé teszi a családi rendszer változását
- Minuchin: a családi életciklusokkal együtt járó feszültség normatív jelenség, az átmeneti krízisek minden családra jellemzőek
  - Amikor a családi működés teherbírását az események keltette feszültségek meghaladják, akkor átmeneti nehézségek lépnek fel az új megoldás megtalálásáig

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

stádiumok	átmeneti feladatok	a családi rendszerben szükséges változások
az otthon elhagyása, egyedül élés	elkülönülés, függetlenség	**A** (1) lehetővé tenni a fiatal leválását a családról (2) krízis esetén se hívja vissza a család a fiatalt
házasság, házaspár	az új helyzet érzelmi felvállalása	**B** (1) az új családtag elfogadása (2) a magánélet tiszteletben tartása, új egyensúly létrejötte
kisgyermekes család	a kéttagú család átalakulása három- v. négy tagúvá	(1) helyet csinálni a jövevénynek (2) új érzelmi elérhetőség formái (3) nagyszülő-szerepek elfogadása
serdülők a családban	a viselkedési és véleményszabadság még rugalmasabb (szex is), de még az autoritás is fennáll	**C** (1) a család fiatal tagjai elismerik a változás értékességét (2) a küzdelem, vita és tárgyalás értékeinek elfogadása (3) az egymástól való különbözés fontosságának felismerése
gyerekek kirepülése, „üres fészek” szindróma	az új családtagok „jövés-menésének” elfogadása, új határok a pár körül	**D** (1) a gyerekekkel új, felnőtt viszonyulás kialakítása (2) a családon kívüli világ lehetőségeinek újragondolása: időben, térben, pénzügyileg
késői életszakasz	a gyerekektől való nagyobb függőség elfogadása	**E** (1) a pár/egyén az öregséggel szemben is fenntartja tevékenységét (2) túlgondoskodás nélküli függés elfogadása (3) a veszteség/halál (saját is) gondolatának elfogadása

Forrás: Dare, 1979; McGoldrick, 1981, in Barnes, 2004. p. 23.

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.2 A családi életciklus modell és a családi életciklus szakaszai

- Carter és McGoldrick: a családi feszültségek kapcsán elkülönítettek
  - stresszorokat, amelyekkel a család saját élete során találkozik („horizontális tengely”)
    - pl. a fejlődéssel járó stresszorok, a betegségek, a balesetek, a halálesetek, a befolyásolhatatlan környezeti feszültségek, katasztrófák
  - stresszorokat, amelyek az előző generáció, a szülők tapasztalataiból származnak („vertikális tengely”)
    - pl. a családi mítoszok, a családi titkok, előítéletek, kapcsolati minták

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.2 A családi életciklus modell és a családi életciklus szakaszai

Hill és Rodgers (1964) szerint a családi életciklusnak nyolc fő állomása van:

1. Újonnan házasodott pár, gyermek nélkül
2. Csecsemőt és/vagy kisgyermeket (0−3 éves korig) nevelő család
3. Óvodáskorú (3−6 éves) gyermeket nevelő család
4. Iskolás (6−14 éves) gyermeket nevelő család
5. Serdülő (14−18 éves) gyermeket nevelő család
6. Felnövekedett gyermeket kibocsátó család
7. Magukra maradt, még aktív (munkahellyel rendelkező) szülők családja
8. Idős házaspár családja nyugdíjazás után

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.3 Családi krízisek

- A családi krízisek hátterében többféle ok állhat,
  - a családi rendszeren belüli tényezők
  - a családi rendszeren kívüli tényezők

ezek a tényezők felborítják a család addigi egyensúlyát és változást, változtatást követelnek

- A család élő rendszer, ami más élő rendszerekhez hasonlóan homeosztázisra törekszik

1.2.3 Családi krízisek

- A családi krízisek kialakulásának esélyét többféle tényező növelheti
  - az érzelmi kötelékek gyengék vagy torzultak
  - a rivalizáció, ellenségesség, bántalmazás jellemző
  - súlyos kapcsolati konfliktusok a szülők között
  - merev szabályok és szerepek
  - merev, zárt családi rendszer
  - család negatív önképe, jövőképe, a reménytelenség érzése
  - személyiségzavar vagy függőség jellemzi valamelyik családtagot

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.3 Családi krízisek

- A sok problémával egyidejűleg küzdő, ún. sokproblémás családok élete olyan sok, súlyos és egyszerre fellépő nehézséggel terhelt, hogy életüket krízisek sora jellemzi (Berg, 1995).
- Az egyéni és a családi krízisek kölcsönhatásban alakulnak, az egyéni életciklusok a családi életcikluson belül zajlanak, egymásra hatásuk alakítja a történéseket.
- Egyéni krízisek idején meghatározó, hogy a család el tudja-e látni a támaszt, védelmet nyújtó funkcióját.
- Ezt a funkciót csak jól működő családok tudják megvalósítani.

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

1.2.3 Családi krízisek

- Mind az egyéni életben, mind a családi életben a fejlődési krízisek az élet velejárói, ún. normatív krízisek.
- A kihívásokkal való megküzdés növekedést, érettebb működést, jobb alkalmazkodást eredményez.
- Az egyéni és családi életciklus szemlélet segít megérteni azokat a fordulópontokat, amelyek kihívást jelentenek az egyénnek és a családnak, s amelyek sok konfliktus keletkezésére magyarázatul szolgálnak.

1.2.4 A családi életciklusok eltérései

- A családi életciklus megközelítés jó keret,
- A szakaszok és azok időpontja, a családi fejlődés és a jellemző konfliktusok számtalan oknál fogva eltérhetnek a „tipikus” életciklus mintától

1.2 CSALÁDI ÉLETCIKLUSOK

Életkor	Középosztályi, értelmiségi családok	Alacsony jövedelmű családok
12-17 év	• A terhesség megelőzése • A középiskola elvégzése • A szülők továbbra is támogatják a fiatalt, miközben lehetővé teszik, hogy függetlenebbé váljon	• Az első terhesség • Kísérlet a középiskola befejezésére • A terhesség előtt a szülők megpróbálják erősen ellenőrzésük alatt tartani a fiatalt. A terhesség bekövetkezte után az ellenőrzés lazul, de továbbra is támogatják az anyát és az újszülöttet
18-21 év	• A terhesség megelőzése • A szülői család elhagyása, felsőoktatásban való részvétel • Alkalmazkodás a szülő-gyerek kapcsolatban bekövetkező szeparációhoz	• A második terhesség • Nem vesz részt további oktatásban • A fiatal anya felnőtt pozícióra szeretne szert tenni a háztartásban
22-25 év	• A terhesség megelőzése • A diploma megszerzése, a szakmai identitás kialakítása • A szülői családtól való függetlenség fenntartása. Komoly párkapcsolat kialakítása, együttélés	• Harmadik terhesség • Házasságkötés, a szülői család elhagyása és nevelőcsalád alakítása • A rokonsággal való kapcsolat fenntartása
26-30 év	• A terhesség megelőzése • Házasságkötés: nukleáris (csak szülőkből és gyerekeikből álló) család létrehozása • Az egyéni karrier kezdetén intenzív bekapcsolódás a munkába	• Válás • A rokonsági hálón belül az anya lesz a család feje
31-35 év	• Az első terhesség • A nagyszülővé vált szülőkkel való kapcsolat felújítása	• Az első unoka • Az anya nagymama lesz, és gondoskodik a lányáról, valamint unokájáról

Forrás: Fulmer 1989, in Balázs, 2004, p. 46.

1.2.4 A családi életciklusok eltérései

- A tapasztalt eltérés hátterében állhat:
  - a középosztálybeli, értelmiségi családok fiataljainál a tanulás időszaka elhúzódik
  - az első gyermek vállalásának időpontja szintén kitolódik
  - az alacsony jövedelmű családokban korai munkába állás jellemző
  - valamint korai (akár már kamaszkorban) gyermekvállalás
  - a fiatal anyák gyakran eredeti családjukkal élnek tovább, s gyermeküket az édesanyjuk neveli
  - a fiatal anya csak jóval később költözik külön és teremt stabil párkapcsolatot, amelynek alakulását bonyolítja az akkorra már akár mindkét fél oldalán lévő több gyermek.
- Az alacsony jövedelmű családoknál tehát sokkal rövidebbi idő áll az egyén rendelkezésére a fejlődéssel kapcsolatos egyes feladatok végrehajtására.

1.2.4 A családi életciklusok eltérései

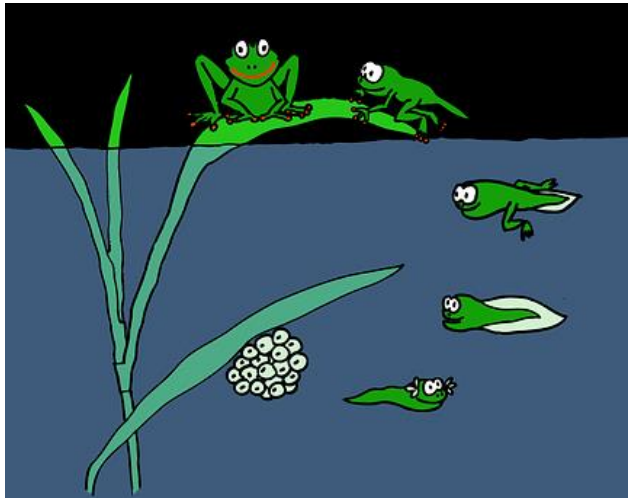
Hines (1989) színes bőrű, szegény családok életének vizsgálata:

- e családok életében olyan gyakran előforduló események és jelenségek, mint
  - a munkanélküliség,
  - az alultápláltság,
  - a házasságon kívüli születések,
  - a család instabilitása és a benne előforduló erőszak,
  - a korai halálesetek és krónikus betegségek,
  - a rossz lakáskörülmények és
  - a szinte állandó pénztelenség
- jelentik azt a realitást, amelyben életciklusaik végigfutnak.

- Ez az állapot rendkívül megterhelő, a családok a sorozatos krízissel, az állandósult stresszel szemben gyakran érzelmi kiüresedéssel védekeznek.

HANDOUT 2 A családi életciklusok és paranormatív krízisek

GYAKORLAT



1.3 CSALÁDSZERKEZET

1.3.1 Nukleáris és többgenerációs családok

- A nukleáris családban két generáció (szülők és gyermekek) él együtt
- A nukleáris család kialakulásának hátterében társadalmi változások állnak
  - a család termelői funkciójának csökkenése
  - a munkahely és a lakóhely szétválása
  - az iskoláztatás elterjedése
  - az építkezési szokások átalakulása
- E folyamat során az oldalági rokonok is „letöredeztek” a családról, és végül csak a család magja (nucleus) marad együtt

1.3.1 Nukleáris és többgenerációs családok

- A többgenerációs családban kettőnél több generáció él együtt
- Szerkezete és kialakulása koronként eltérő
  - A korábbi évszázadok ún. patriarchális nagycsaládjaiban a közös őstől származó férfiak éltek együtt feleségeikkel, gyermekeikkel, unokáikkal, a család feje a legidősebb férfi volt, és korlátlan hatalommal rendelkezett
  - Manapság a többgenerációs család típusai
    - ahol a szülőkkel együtt élnek a fiatal házasok: hátterében gyakran anyagi okok állnak
    - ahol idős szülő költözik felnőtt gyermekének családjához: gyakori oka, hogy az idős ember ápolása, gondozása másképpen nem oldható meg, illetve, hogy házastársa halálát követően egyedül marad

1.3.2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok

- Örökbefogadó családok

Az örökbefogadó szülőknek számos dilemmával kell megküzdeniük

1. Szülői szerepükkel kapcsolatban tegyenek-e úgy, mintha ugyanolyan szülők lennének, mint más szülők, vagy vállalják fel, hogy helyzetük nem átlagos, sok tekintetben rendhagyó
2. Beszéljenek-e nyíltan az örökbefogadásról, vagy sem. Elmondják-e a gyermeknek, hogy örökbe fogadták, vagy ne mondják meg, hogy ezzel segítsék, hogy „ne lógjon ki a sorból”, hogy könnyebben beilleszkedjen
3. Ismerjék-e meg a gyermek biológiai családjának hátterét, vagy sem. Mit fognak kezdeni a megszerzett információval, eltagadják vagy képesek lesznek beépíteni a családi beszélgetésbe
4. Beszéljenek-e, illetve tudnak-e beszélni a gyermek születéséről, illetve arról, hogy miért került sor az örökbefogadásra, anélkül, hogy a biológiai szülőről negatív ítéletet mondanának, vagy sem

1.3.2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok

- Nevelőszülős családok
  - Klasszikus értelemben: a távolabbi rokonok szükség esetén „magukhoz vették” a gyermeket
  - Manapság: hivatásos alkalmazottként, felkészítésük képzés keretében történik
  - A nevelőszülő a családból ideiglenesen vagy tartósan kikerült gyermek gondozását látja el
  - A szülő „helyettesítő”, a gyermek jogilag nem a család tagja

1.3.2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok

A nevelőszülői munka szakmává válásának vannak előnyei és hátrányai is

- A kevésbé jól definiált szerepek nagyobb eséllyel vezetnek konfliktusokhoz
- A nevelőszülők igyekeznek nevelni és szeretni a gyermekeket
- Ha a nevelőszülők el tudják fogadni „helyettesítő” szerepüket, és azt, hogy nincs „kizárólagosságuk, kevésbé jelent konfliktusforrást
- Sok nevelőszülő a környezetből érkező vádak miatt és érzelmi motivációból is saját gyermekként akarja kezelni nevelt gyermekét
- A biológiai szülő lejáratása nem hálát és odaadást, hanem inkább konfliktust szül

1.3.2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok

Egyszülős családok

- Az egyszülős családok eltérnek egymástól méretükben (gyermekek száma alapján), külső családi és baráti kapcsolataik számában, anyagi lehetőségeiket tekintve, és aszerint, hogy mennyire vonódik be életükbe a volt házastárs
- A válás gyakoriságának növekedésével megnőtt az egyszülős családok aránya, de természetesen egyszülős család nem csak a válások következtében alakulhat ki
- A válásokat követően egyre gyakoribb a közös törvényes gyermekfelügyelet, ahol mindkét fél megtartja hivatalos szülői státusát, közös a felelősség, közös a döntések sora
- A válást követően az egyszülős család fontos támogatói maradnak a tágabb család tagjai. E társas támasz különösen nagy jelentőségű nehezebb helyzetben lévő egyszülős családok esetében.

1.3.2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok

Újraházasodott családok

- Egyre gyakoribb, hogy a válást követően újabb házasság, újabb életközösség jön létre
- „A mozaikcsalád két partner házassága (vagy együttélése) révén jön létre, akik közül az egyik vagy mindkettő volt már házas, majd elvált vagy megözvegyült.”
- A mozaikcsaládok sajátos jellemzőkkel bírnak

1.3.2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok

- A mozaikcsaládok tipizálása az új családi szerkezet és annak jellemzői alapján történik
- Sager és mtsai 24 mozaikcsalád-típust különböztettek meg
  - Tipológiájuk alapja mindkét partnerre vonatkoztatva: a szülői felügyelet, a nemi hovatartozás és a korábbi házasság
- Papernow csak két típust írt le
  - Egyszerű mozaikcsalád: egy szülő-gyerek rendszerből és a szülő új párjából áll
  - Összetett mozaikcsalád: két szülő-gyerek alrendszer alkotja
- Krähenbühl és mtsai létrehoztak egy öt típusból álló tipológiát
  - 1) apa-gyerek rendszer és az apa új párja, 2) anya-gyerek rendszer és az anya új párja, 3) összetett mozaikcsalád, 4) mozaikcsalád közös gyermekkel vagy gyermekekkel, 5) részidős mozaikcsalád, (ahol a gyermek/gyermekek a különélő szülővel és új párjával csak bizonyos időben vannak együtt)

1.3 CSALÁDSZERKEZET

Nukleáris család	Mozaikcsalád
A nukleáris család két felnőttből és egy vagy több vér szerinti gyerekből áll.	Az egyik vér szerinti szülő máshol él. A gyerekek az idő nagy részében csak az egyik szülővel élnek együtt és bizonyos meghatározott időkben a másik szülővel. Kivételek ez alól az új pár közös gyerekei.
A szülői funkciókat kizárólag a házaspár gyakorolja.	A különélő szülő felelős marad a gyerekekért, akkor is, ha bizonyos ráhatási lehetőséget át kell engednie a másik szülőnek, aki nagyobb részt együtt él a gyerekekkel.
A felnőttek szülővé válásuk előtt rendszerint párként éltek.	A szülő-gyerek egység már az új partnerkapcsolat előtt létrejött. Az eredeti szülő és a gyerekek közötti kötődések a rész-család szakaszban kialakult erős összetartás miatt rendszerint nagyon szorosak.
A családtagok egyazon családrendszerhez tartoznak. A nukleáris család viszonylag zárt rendszer; a családtagok odatartozása világosan definiált és kifelé egyértelműen lehatárolt. A családhoz tartozás biológiai, jogi és térbeli értelemben stabil.	A mozaikcsaládokban a gyerekek nem csak egy családközösség részei. Amennyiben kettőnél több házasság volt, a gyerekek mindegyik házasságból akár több mozaikcsalád-rendszerben is részt vehetnek. A mozaikcsalád viszonylag nyitott családi kötelék, nincs kifelé egyértelműen lehatárolva. Az odatartozás sincs egyértelműen definiálva, mivel a mozaikcsalád tagjai között nem feltétlenül van konszenzus azzal kapcsolatban, ki tartozik a családhoz. A családhoz tartozás sem biológiai, sem jogi, sem térbeli értelemben nincs világosan definiálva.

(forrás: Visher - Visher, 1995 in Krähenbühl et al., 2009. 22-23. o., a szerző módosításaival)

1.3 CSALÁDSZERKEZET

Nukleáris család	Mozaikcsalád
Mindkét szülő jogi viszonya a gyerekekhez világosan és szimmetrikusan definiált. A gyerekek valamennyien összetartoznak.	A jogi viszony aszimmetrikus. A pótszülőnek nincsenek szülői jogai új partnere gyerekeivel szemben. A féltestvérek egymásnak jogi értelemben nem rokonai.
A nukleáris családban a szerepek biológiailag és generációsan adottak. A család felépítése társadalmilag erősen szabályozott és rögzített.	A mozaikcsaládban a biológiailag adott szerepek mellett vannak ún. szerzett szerepek, amikre – például a pótszülőségre – ez idáig alig vannak modelljeink.
A rendszer lényegi célja az utódokra irányul.	Az utódok dolga gyakran nem központi cél, mivel már van egy családi rendszer, amelynek intenzíven más célokra kell koncentrálnia (például a különböző alrendszerek integrálása; második partnerkapcsolat).

(forrás: Visher - Visher, 1995 in Krähenbühl et al., 2009. 22-23. o., a szerző módosításaival)

1.3 CSALÁDSZERKEZET

Nukleáris család	Mozaikcsalád
A gyerekeknek két pár nagyszülőjük van.	A mozaikcsaládban a gyerekeknek legalább három pár nagyszülőjük van.
A nukleáris család tagjai közös életük során közös nézeteket, értékeket és hagyományokat alakítottak ki. Így a család mint vonatkoztatási csoport erős érvényű az egyes családtagok számára.	A mozaikcsalád tagjainak nincs közös történetük, ezt először együtt kell felépíteniük. Így kisebb az összetartó erő.
A nukleáris családot általában mindkét származási család támogatja. Ez erősíti az összetartozás-érzést.	A mozaikcsaládot a származási családok nem magától értetődően támogatják, mivel a válás vagy akár az új partnerkapcsolat alakulását gyakran kritikával vagy szkeptikusan figyelik. Ez negatívan hathat az összetartozás-érzésre.

(forrás: Visher - Visher, 1995 in Krähenbühl et al., 2009. 22-23. o., a szerző módosításaival)

HANDOUT 3 Mozaikcsaládok, nevelőcsaládok – elvárások, stratégiák

GYAKORLAT



MÁSODIK KÉPZÉSI NAP

1 Konfliktusok a családban

1.4 Gyakori paranormatív krízisek
1.5 Konfliktuskezelési stratégiákkal, mediációval nem megoldhatók helyzetek

2 Konfliktuskezelés

2.1 Konfliktusok, konfliktushelyzetek

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.1. Válás

- A **válás** összetett, időben elhúzódó folyamat
- Döntéshozó szakasz: a válás gondolatának felmerülésétől a különválásig tart, általában kb. egy év
- Alkalmazkodási szakasz: az új körülményekhez való alkalmazkodás, másfél-két év, vagy akár 3-4 év
  - Az alkalmazkodási szakaszban több, párhuzamos esemény, alfolyamat zajlik
  - Pl. jogi válás, gazdasági válás, érzelmi leválás, szülő-gyerek kapcsolatok újrarendeződése, társas kapcsolatok átrendeződése
  - Az alkalmazkodási szakasz alfolyamatai közül az érzelmi leválás a legfontosabb, ami kihat a többi terület problémamegoldására.
- A válás folyamata akkor zárul le, ha kialakult egy új, stabil életvitel, és a személyekre új, stabil identitás jellemző.

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.1. Válás

- A válás és a házasság minősége nincs egyértelmű kapcsolatban
  - A „rossz” házasságban élők nem mindig válnak el, illetve, ha valaki nem válik el, az még nem jelenti, hogy a házasság „jó”
- A házasság minőségét nehéz meghatározni
  - Legjobban a házasság szubjektív pozitív értékelésével azonosítható, ami magában foglalja
    - az alkalmazkodásról,
    - a kommunikáció milyenségéről,
    - a kapcsolat szorosságáról alkotott véleményt,
    - az elégedettség és a boldogság érzését

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.1. Válás

- A házasság minőségéről alkotott véleményben a két fél eltérhet egymástól, illetve
- A házassággal kapcsolatos élmények időben is változhatnak
  - A házassággal való elégedettség a házasság elején magas, majd az alkalmazkodást igénylő új helyzetek megjelenésével ez csökken, majd fokozatosan emelkedik

A válás melletti vagy elleni döntés

- Csereelmélet alapján: a nyereség és a veszteség méltányos arányának felborulása vezetne váláshoz

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.1. Válás

- DE ez nem így működik
- A válás melletti döntést ezen felül számos más tényező is befolyásolja

  – Visszatartó erő („gátak”): például az anyagi megfontolás, a házasság intézményének tisztelete, a társas elvárásoknak való megfelelés, a válási procedúra kellemetlen volta, a félelem, hogy megromlik a gyermekekkel a kapcsolat

  – A házastársi kapcsolattal szembeni reális és irreális elvárások is hatással vannak a kapcsolat fenntartására

  – Az együtt maradás mellett szólnak az elérhető nyereségek és közvetett módon a kapcsolat felbomlásával szemben álló gátak.

  – A válás mellett jönnek számításba a házassággal nyerhető haszon csökkenése, a válással nyerhető előnyök növekedése, a gátak hatásának csökkenése.

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.1. Válás

- Azt a kapcsolati válságot, aminek központi eleme a válási döntés, **válási krízis**nek nevezik. A válási krízis megoldása vagy a válás, vagy az együtt maradás.
  - Az együtt maradás lehetőség, de nem automatikus következmény a házasság megújítására. A válság eredményes, kreatív megoldása erőforrást *képezhet*, amely a későbbiekben is mozgósítható, *védőfaktorrá* válik a házaspár számára.
  - A megújulás nélküli együtt maradás két lehetőséghez vezet: állóháborúhoz (a konfliktus újra és újra ismétlődik) vagy üres kagyló állapothoz, ahol a felek érdemben nincsenek kapcsolatban, a házasság csak külső látszat

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.1. Válás

A család felbomlásának hatása a gyermekre

- A válás mindenképpen megterhelő, de még inkább a választ megelőző feszült időszak, a szülők közötti kapcsolat megváltozása
  - A gyermek már egészen kis korban megérzi a feszültséget

- Nincs ideális életkor a váláshoz
- A gyermeknek szüksége van a szülői támogatásra
- A gyermekre az is rossz hatással van, ha az egyik fél a gyermekkel érvel, a gyermeket használja a házasság egyben tartására
- A szülői érzelmek eltitkolása ellentétes hatású
  - A gyermek ebben az esetben éppen azokhoz nem tud problémáival fordulni, akikhez kellene, saját szüleihez.

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.1. Válás

A család felbomlásának hatása a gyermekre

- Negatív hatások:
  - a kapcsolatokban nem érdemes bízni, a gyermek a későbbiekben maga is gyanakvó lehet kapcsolataiban
  - a változástól való félelem, a rendezett viszonyok mindenek feletti előnyben részesítése →
  - konfliktushelyzetekben viselkedését ez a félelem vezérli
  - döntések elodázása
  - anyagi biztonságra törekvés stb.

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.1. Válás

A család felbomlásának hatása a gyermekre

• Segít a válás feldolgozásában, ha szülők a válás után tiszteletet mutatnak egymás iránt

– A gyermek így megtanulhatja, hogy a változásokhoz alkalmazkodni lehet, az új helyzetek jók is lehetnek

–Rájön, hogy a kapcsolatokat ápolni kell

–Tudja, hogy nem lehet az embert olyan helyzetbe kényszeríteni, amiben boldogtalan

–Hamarabb észleli a válság előjeleit

–Bízik abban, hogy az ember rendelkezik a problémák megoldásához szükséges erőforrásokkal

HANDOUT 4 Gyermekeink és a válási játszmák

GYAKORLAT



1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.2. Munkanélküliség

- A munka elvesztése és a tartós munkanélküliség hatással van:
  - az érzelmi állapotra,
  - a gondolkodásmódra
  - a magatartásra,
  - a munkanélküliség okozta stressz a testi és lelki egészség romlásához vezet.
- Ezek a hatások mind közvetlenül, mind közvetve hatással vannak a családi konfliktusok keletkezésére, intenzitására, gyakoriságára és lefolyására.

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.2. Munkanélküliség

Következményei:

- Gazdasági, materiális hatások: rossz anyagi helyzet
- Életmódbeli hatások: a napi aktivitás megváltozik
- Érzelmi hatások: reményvesztettség, szomorúság, levertség, apátia
- Az énre gyakorolt hatás: az önbecsülés csökken, önértékelés negatívabb
- Stresszreakciók súlyosbodása: lelki egészség hanyatlása, öngyilkossági kísérletek
- Bűnözés: bűncselekményekre való hajlam vagy bűnesetek áldozata
- Csökkenő társas aktivitás, szociális izoláció: a társas kapcsolat jelentős szűkülése
- A családi kapcsolatok romlása: negatív érzelmek, konfliktusok, válás

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.2. Munkanélküliség

A munkanélküliség jelentős családi konfliktusforrás (Pilinszki és mtsai, 2005):

- anyagi nehézség
- kimondott vagy kimondatlan elvárások fogalmazódnak az otthon levő családtaggal szemben
- az otthon lévő családtag számtalan okból kifolyólag feszült, stresszt él át
- a gyakori veszekedések kikezdik a kapcsolat stabilitását
- a munka nélkül otthon lévő családtag a fiatal családtagok szocializációja szempontjából is negatív minta

A konfliktusok keletkezése szempontjából egy lakókörnyezetre jellemző magas munkanélküliség oly módon is hat, hogy a munkahellyel rendelkező családtagok helyzete rendkívül kiszolgáltatott, aminek következtében gyakran többet dolgoznak, ez fáradságot, feszültséget keltve több szinten is ráterhelődik a családra.

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.3. Mentális betegség, mentális sérülékenység

- Gyakran közönyt vagy elutasítást váltanak ki
- A megbélyegzettség mind a beteget, mind családtagjait érinti
- A mentális betegségben szenvedő szülő/szülők gyermeke gyakran vagy nem tud betegségükről, mert titkolják előle, vagy szégyelli azt
- Sok család a stigmatizáció kivédése érdekében gyakran mindent megtesz, hogy eltitkolja a családtag mentális betegségét
- Maga a kifejezés is erősítheti a megbélyegzést
  - A mentális sérülékenység kifejezés használata kedvezőbb
    - kevésbé megbélyegző
    - könnyebben elfogadható az érintett személyek számára
    - jobban illeszkedik e betegségeket megközelítő modern, ún. „stressz– sérülékenység–védő tényezők” modellhez
  - DE a betegség szó használható arra, hogy a gyermek megértse a szülő állapotát (testi betegséghez hasonlítva)

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.3. Mentális betegség, mentális sérülékenység

Többféle tényező befolyásolja a distresszt a gyermekben

- A tünetek fennállásának ideje
- A tünetek diszkrét vagy rejtett volta
- A realitás kontroll hiánya – a kis gyermekek normális szociális izolációja
- A hétköznapi élet hirtelen változásai, a kapcsolatok bizonytalansága
- A mentális betegség mint családi titok
- A mentális betegség tüneteinek intenzitása
- A gyermek életkora
- Egyik, vagy mindkét szülő mentálisan sérülékeny

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.3. Mentális betegség, mentális sérülékenység

- Salvador Minuchin: a **pszichoszomatikus zavarral küzdő családok**at vizsgálva megállapította, hogy a családi rendszerben tipikus mintázatok fedezhetők fel
- Négy rendellenes jellemzőt azonosított

1. Összeolvadás: a családtagok túlságosan bevonódnak egymás életébe
2. Túloltalmazás: túlzott az egymás iránti gondoskodás vágya
3. Merevség: a családi rendszer merev, ellenáll a változásoknak
4. Konfliktuskerülés: a család nehezen viseli a konfliktusokat, a feszültségtűrési küszöb alacsony

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.4. Halál, gyász

- A család szerepe nagy jelentőségű a gyászban
- Egy családtag elvesztését meg kell tudni gyászolni
- A gyászt követően az új családi szerkezetnek ki kell alakulni
- Fontos, hogy a gyász folyamán a családtagok vigasztalást nyújtsanak egymásnak
- A gyászukat lezárni tudó szülők jelentős támogatást kaptak családjuktól a gyászukat be nem fejező szülőkkel összehasonlítva
- A gyermekkori gyász, a veszteség feldolgozása hatással van a kötődésre
  - a gyermekkori veszteségek feldolgozása hozzájárul a biztonságos kötődéshez

1.4 GYAKORI PARANORMATÍV KRÍZISEK

1.4.4. Halál, gyász

- Gyász esetén a család segítése során is az a cél, hogy a család biztos alap legyen
  - a családtagok kifejezhessék érzéseiket
  - lehetővé váljon egymás kölcsönös támogatása
- A gyászolás természetes folyamat, ugyanakkor a gyász folyamatában elakadások is lehetnek, aminek megoldásához terápiás segítség is szükséges lehet:
  - a valóság tagadása,
  - a gyásszal kapcsolatos érzelmek tagadása
- Súlyos, traumás veszteségek (az elhunyt családtag öngyilkos lett vagy bűncselekmény áldozatává vált) feldolgozásához szintén fontos lehet a terápiás segítség

Labdák GYAKORLAT

GYAKORLAT



HANDOUT 2 A családi életciklusok és paranormatív krízisek

GYAKORLAT



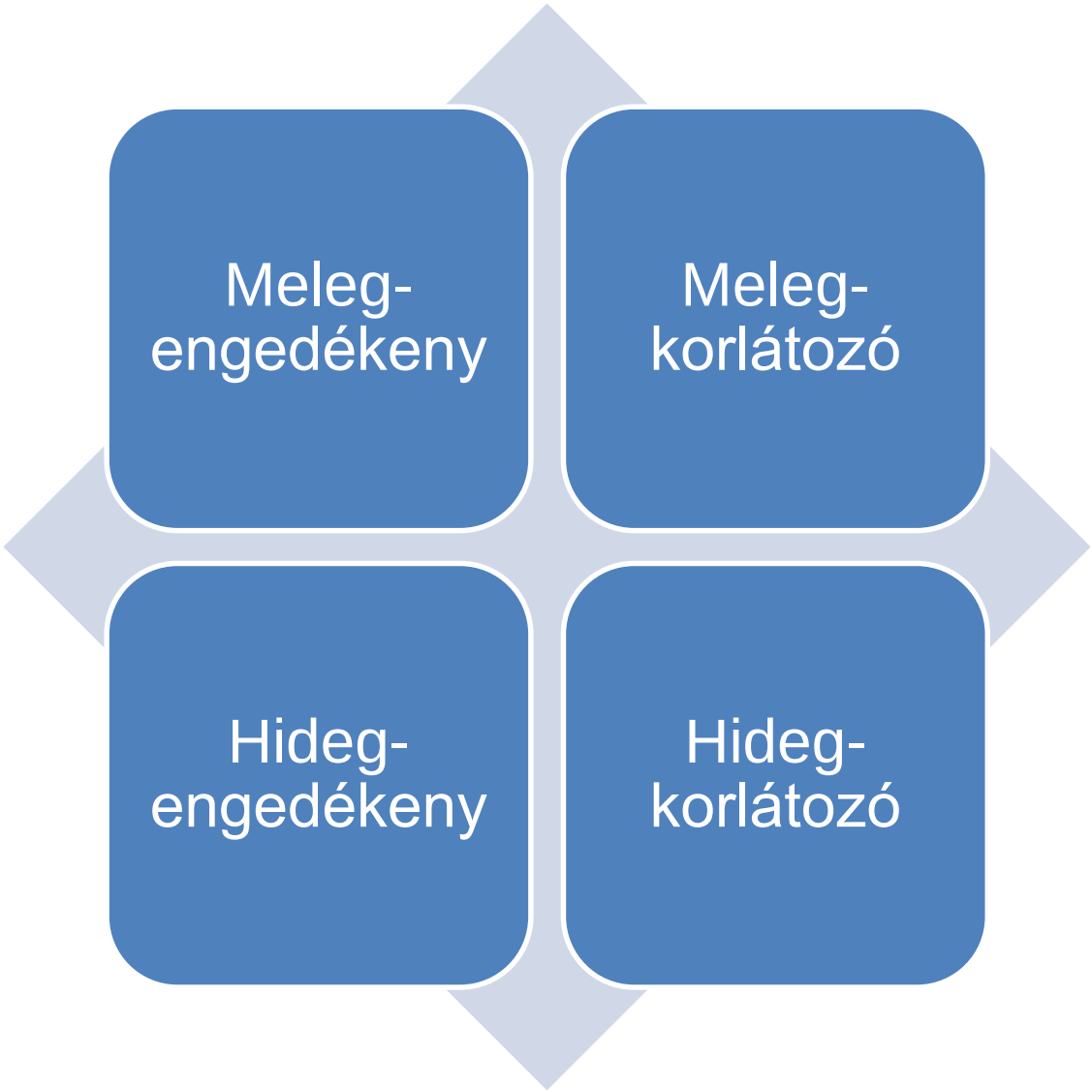
A DISZFUNKCIONÁLISAN MŰKÖDŐ CSALÁD

- Családi diszfunkciónak minősül minden olyan állapot, amely az egészséges családi működés zavarát eredményezi.
- a problémák állandóak
- a gyerekek bizonyos dolgokban szükséget szenvednek
- negatív viselkedésminták

A DISZFUNKCIONÁLISAN MŰKÖDŐ CSALÁD

- Érzelmi kötelékek hiányoznak, torzulnak
- A család nem tekinthető biztonságos érzelmi bázisnak.
- Szülők közötti kölcsönös viszony hiányzik.
- Nevelési eljárások is hiányoznak, vagy szélsőséges formákban működnek.

A SZÜLŐ GYERMEK FELÉ IRÁNYULÓ VISZONYA:



A SZÜLŐK EGYMÁS IRÁNTI ÉRZELMEIK:

- Nem megfelelő
- Vagy egymás iránt túlzottan motiváltak
- Vagy a szülők alulmotiváltak egymással kapcsolatban

A DISZFUNKCIONÁLISAN MŰKÖDŐ CSALÁD

- Rejtett érzelmi elhanyagolás
- Kettős kötés
- Játszmák

CSALÁDI JELLEMZŐK	EGÉSZSÉGES CSALÁDOK	DISZFUNKCIONÁLIS CSALÁDOK
HATÁROK	Világos, rugalmas, átjárható.	Sérült, kaotikus, rugalmatlan.
SZEREPEK	Egyértelmű Minden a maga helyén!	Felcserélt szerepek.
STRUKTÚRA	Ép, világos.	Sérült, instabil, átláthatatlan.
HIERARCHIA	A szülőnek van tekintélye.	A szülőnek nincs tekintélye.
KOMMUNIKÁCIÓ	Nyílt, kölcsönös, minden megbeszélhető.	Tabuk, veszélyes zónák.
ÉRTÉKEK, SZABÁLYRENDSZER	Világos, a család minden tagja által tiszteletben tartott, számon kérhető.	Kiismerhetetlen, ellentmondásos, nem számon kérhető.
FELELŐSSÉG	Megosztott, mindenkinek meg van a maga feladata.	Egyesek túl nagy felelősséget vállalnak, mások felelősség nélküliek.
BIZALOM	Egészséges, őszinte.	Nincs bizalom.
ÉRZELMEK, INDULATOK KEZELÉSE	Természetes, kívánatos, megfelelően kontrolált.	Tiltott, veszélyes, túl- vagy alulkontrolált.

VESZÉLYEZTETETTSÉG

- Hátrányos helyzet ≠ veszélyezetettetség

  (szociális ártalom) (pszichikus ártalom)

  Veszélyeztető okok csoportosítása:

  1. gyermek testi fejlődését és egészségét veszélyeztető károsodások
  2. pszichés károsodások

HANDOUT 5 A diszfunkcionális családok működésének legjellemzőbb elemei 1.

GYAKORLAT



DEVIANCIA

„A deviáns viselkedésű az a gyermek, fiatal, aki a társadalmi együttélés szabályaitól eltér, tehát egy szabály nélküli viselkedés, amely antiszociális magatartásformákban jelenhet meg.”

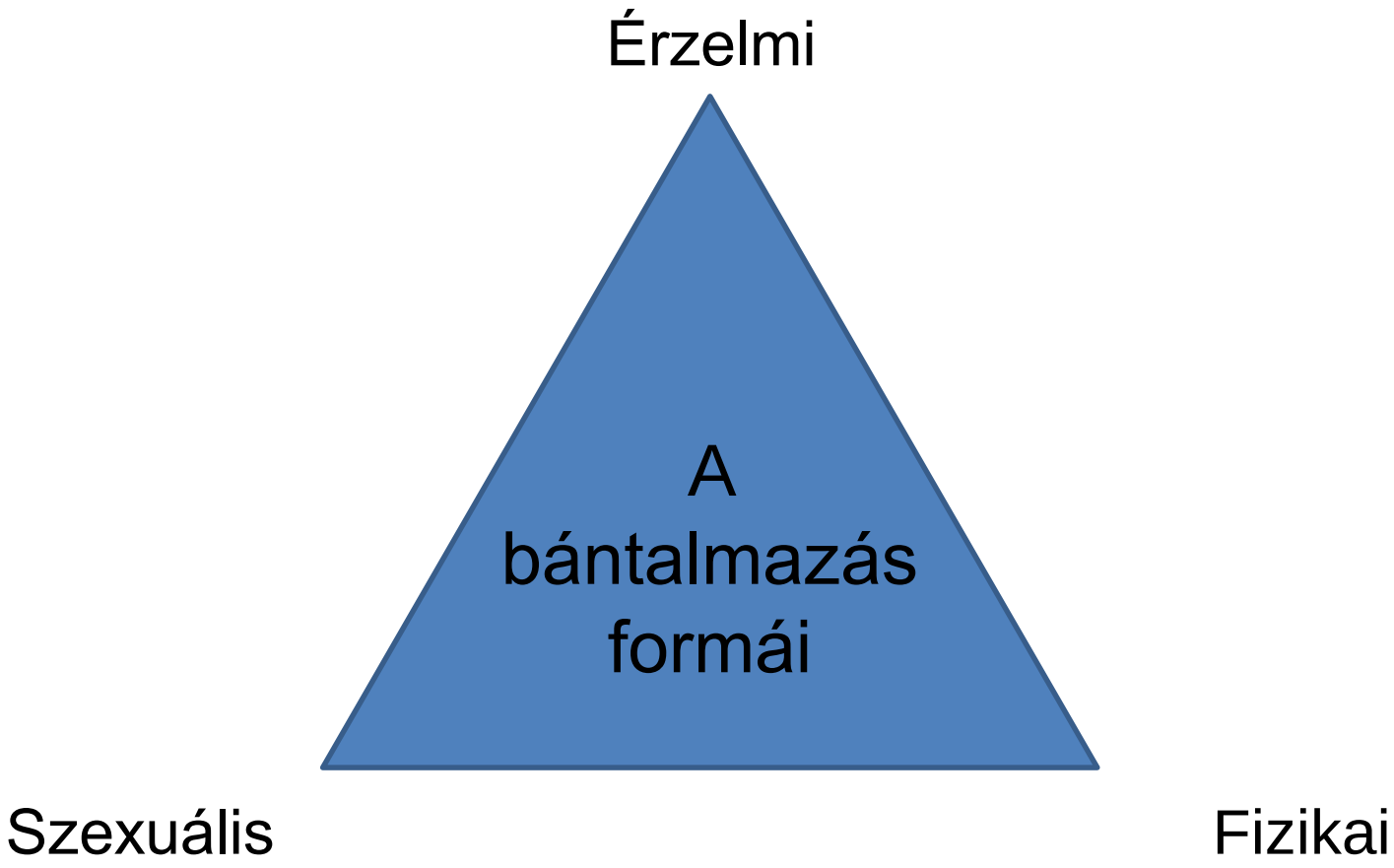
(Kozma, 1975)

ERŐSZAK A CSALÁDBAN

„ A gyermek bántalmazása és elhanyagolása (rossz bánásmód) magában foglalja a fizikai, és/vagy érzelmi rossz bánásmódot, a szexuális visszaélés, az elhanyagolás vagy hanyag bánásmód, a kereskedelmi vagy egyéni kizsákmányolás minden formáját, mely a gyermek egészségének, túlélésének, fejlődésének vagy méltóságának tényleges vagy potenciális sérelmét eredményezi egy olyan kapcsolat keretében, amely a felelősségen, bizalmon vagy hatalmon alapul.”

(Herczog-Kovács 2006)

ERŐSZAK A CSALÁDBAN



ERŐSZAK A CSALÁDBAN

- Bántalmazásra utalható jelek
- Bántalmazás rizikófaktorai
- Kiszolgáltatott életszakaszok



ERŐSZAK A CSALÁDBAN



HANDOUT 5 A diszfunkcionális családok működésének legjellemzőbb elemei 2.

GYAKORLAT



1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

Erőszak a családban

Az elhanyagolás és bántalmazás nem azonos jelenségek.

- **Fizikai elhanyagolás:** a fiziológiai, testi szükségletek (éhség, szomjúság, tisztaságigény, gyógykezelés szükségessége) nincsenek kielégítve.
- **Érzelmi elhanyagolás:** az érzelmi biztonság, a szeretetkapcsolat hiányát, a gyermek érzelmi kötődésigényének durva elutasítását vagy jelenlétében tanúsított erőszakos magatartást jelenti
- **Nevelési-oktatási elhanyagolás:** a család a gyermekkel kapcsolatos ilyen jellegű kötelezettségeit (tankötelezettség) nem látja el

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

Erőszak a családban

- **Fizikai bántalmazás:** a másik személyt fizikailag sérti meg (pl. csípés, ütés, rúgás, leforrázás, megégetés stb.)
- **Pszichés bántalmazás:** a gyermek érzelmeivel való tartós visszaélés (kigúnyolás, megalázás, érzelmi zsarolás, a kedvenc állat megölése stb.), ami az egészséges érzelmi fejlődést tartósan megakadályozza (értéktelenség érzés, kötődési képtelenség, alacsony önértékelés)
- **Szexuális bántalmazás** (pornográf film vetítése, nemi szervek simogatása, közösülés) gyakran a családon belül jelenik meg, ide sorolandó a felnőtt megerőszakolása is

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

Erőszak a családban

- A családon belüli erőszak bármely családtaggal szemben megjelenhet
- Az agresszió fizikai és szexuális formái minden esetben együtt járnak az érzelmi és pszichés erőszakkal
- Fontos, hogy a családon belüli elhanyagolás és bántalmazás minél hamarabb megszűnjön, és a bántalmazott személy és a család szakszerű segítséget kapjon.
- Döntő tényező a tünetek minél korábbi felismerése, ami azért is nehéz, mert a bántalmazott személy, különösen, ha gyermek, nem kér segítséget, mivel:
  - részben természetesnek tartja,
  - vagy bűntudata miatt úgy érzi, hogy megérdemli a bántalmazást.
- A családtagok is igyekeznek a jelenséget a környezet elől eltitkolni, a család belügyeként kezelni

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

Alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

- Az alkoholista vagy drogfogyasztó életmód az egyén testi-lelki életére drámai hatású, veszélyes
- A családi rendszer működésére is jelentős hatást gyakorol
  - A családtagok gyanakvóan szemlélik az alkoholista családtag minden megnyilvánulását
  - Gyakori a felelősségre vonás, a konfliktus
  - Veszélyezteti a család anyagi biztonságát, ami nagyfokú bizonytalanságot kelt
  - A családtagok gyakran hibáztatják önmagukat, saját sikertelenségükként élik meg
  - A családtagokban erős a félelem a kiszámíthatatlan következmények miatt (hangulatváltozások, ingerlékenység, tettlegesség stb.)
  - Gyakori a csalódás érzése a be nem tartott ígéretek miatt

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

Alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

- Erős az az íratlan szabály, hogy nem szabad a problémákról beszélni, így a családon kívülről sem tudnak segítséget kérni.
- A folyamat, a függőség előrehaladtával a feszültség nő, a konfliktusok gyakoribbak. A családi egység felbomlásának esélye nagy.
- Amikor az alkoholizmus jelen van a családi életben, a családtagok beletörődnek a helyzetbe, és saját viselkedésüket igazítják a helyzethez.

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

Alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

- A családtagok sajátos szerepet töltenek be
- A „megmentő”: igyekszik megmenteni az alkoholista családtagot
- A „gondoskodó”: azon igyekszik, hogy csökkentse a károkat, gondozza őt
- A „lázadó”: deviáns viselkedéssel (bűnözés, rossz tanulás, ellenséges viselkedés stb.) eltereli a figyelmet a problémáról
- A „hős”: folyamatosan kiemelkedően teljesít (iskolában, munkahelyen), s egyben reméli, hogy ezzel tud segíteni
- A „vádoló”: az alkoholista családtag a család bűnbakja
- A „szabályozó”: visszahúzódással, apatikus viselkedéssel tartja távol magát a problémától, a negatív érzésektől

HANDOUT 6 Titkos utasítás

GYAKORLAT



HARMADIK KÉPZÉSI NAP

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.2 Játszmák a családban

- A játszmák a valódi, intim kapcsolat és kommunikáció helyett rejtett, valamiféle „nyereségért” zajló interakciót jelentenek, aminek a kimenetele mindig negatív
- A játszmákat a rejtett szükségletek és azok játszma általi kielégülései tartják fenn
- Házassági játszmák
  - A házastársak között zajlik, pl.„Ha te nem lennél”
- Válási játszmák
  - A válás melletti döntés többféle viselkedést eredményezhet („csődbe juttatás”, „szabotázs”
- Alkoholista játszma
  - Az alkoholista játszma kétszemélyes játszmaként kezdődhet és fejeződhet be, de több szereplőt is aktivizál („Alkoholista”, „Üldöző”, „Megmentő”, „Balek”, „Összekötő”)
- Segítő-kliens játszmák
  - Segítő, terápiás helyzetekben zajlanak (segítők és kliensek játszmái)

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.2 Játszmák a családban

Házassági játszmák

- A házassági játszmáknak már az elnevezése is beszédes, kifejezi azok lényegét:
  - sarokba szorítás,
  - bíróság,
  - frigid nő,
  - frigid férfi,
  - űzött vad,
  - ha te nem lennél,
  - láthatod, hogy mindent megpróbáltam
  - drágám.
- A házassági játszmákhoz kapcsolódnak az ún. szexuális játszmák.

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.2 Játszmák a családban

Válási játszma

- A válás melletti döntés többféle viselkedést eredményezhet.
  - Az egyik stratégia az, amikor az egyik fél a házasság *csődbe jutására* készül, és igyekszik a maga számára a hasznot növelni arra az esetre, ha a házasság tönkre megy, így ebben lesz érdekelt. A provokáció hatására a másik fél egy darabig alkalmazkodik, majd feladja.
  - Másik stratégia a *szabotázs*, ahol a szabotőr rombolja a kapcsolatot, nem együttműködő. A másik fél egy darabig aktívan igyekszik helyreállítani a kapcsolatot, de kudarcot vall, mire a szabotőr bejelenti válási szándékát.
- Mindkét stratégia gyakran tudattalan.
- Valódi, komoly, átgondolt válási szándék esetén nincs szükség arra, hogy az ember a másik félre hárítsa a felelősséget, hogy a másikat hibáztassa, hanem megtörténik a döntés felelősségének vállalása.

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.2 Játszmák a családban

Alkoholista játszma

- Eric Berne az alkoholista játszmát életjátszmának nevezi, mert ennek a játszmának nagy az esélye arra, hogy egy életen át játsszák.
- Az alkoholista játszma kétszemélyes játszmaként kezdődhet és fejeződhet be, de több szereplőt is aktivizál.
  - A központi szerep az **alkoholista**,
  - A fő mellékszereplő az **üldöző** (rendszerint a házastárs)
  - A harmadik szereplő a **megmentő** (a házi orvos), aki sikeresen megmenti az alkoholistát, aki ennek megállapítása után azonnal visszaesik.
  - A negyedik szerep a **balek** (boltos, haver, de gyakran az alkoholista anyja), aki hajlandó hitelezni, ételt vagy pénzt adni az alkoholistának.
  - Az ötödik szerep az **összekötő** (csapos, eladó az italboltban), aki az utánpótlás közvetlen forrása.
- A játszma része, hogy a pénz kölcsönzésére egy elfogadható magyarázatot adnak. A balek szereplő néha átcsúszik az agitátor szerepbe, aki kérés nélkül ellátja az alkoholistát alkohollal.

1.5 KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁKKAL, MEDIÁCIÓVAL NEM MEGOLDHATÓK HELYZETEK

1.5.2 Játszmák a családban

Segítő-kliens játszmák

- Vannak olyan játszmák, amelyek segítő, terápiás helyzetekben zajlanak.
- Berne csoportosítása szerint a terapeuták vagy gondozók játszmái:
  - én csak segíteni próbálok rajtad
  - a pszichiátria
- Terápiás csoportok tagjainak játszmája a melegház.
- A laikus betegek és kliensek játszmái:
  - a nyomorgó,
  - a paraszt,
  - az ostoba,
  - a faláb.

GYAKORLAT



2.1 KONFLIKTUSOK, KONFLIKTUSHELYZETEK

2.1.1 A konfliktus fogalma és típusai

- A különböző konfliktus meghatározások abban megegyeznek, hogy valamiféle ellentétet feltételeznek a felek között, amelyet ütköztetnek, s amely feszültséget kelt, feszültséggel jár együtt.
- Ez a fajta ütközés, konfliktus kialakulhat egyénen belül, egyének és csoportok között is. Ez alapján megkülönböztethető *intraperszonális*, *interperszonális* és *csoportközi* konfliktus.
- Az **interperszonális konfliktus** a személyek között keletkező konfliktus, amely mögött az érdekek, vágyak, szükségletek, érzelmek összeütközése húzódik meg, s kelt feszültséget
- **Csoportközi konfliktus** esetén a csoportok céljaikat összeférhetetlennek, érdekeiket ellentétesnek észlelik

2.1 KONFLIKTUSOK, KONFLIKTUSHELYZETEK

2.1.1 A konfliktus fogalma és típusai

- Az **intraperszonális konfliktus:** az egyén belső céljai, motivációi ütköznek
- E belső konfliktusok iránya és formája alapján többféle konfliktusfajta különböztethető meg
  - A **közelítés-közelítési konfliktus** során a személyre két pozitív, egymást kizáró késztetés, cél hat
  - A **kerülés-kerülési konfliktus** esetén két egyidejűleg ható negatív cél okoz nehézséget, mindkettő taszítja a személyt
  - A **közelítés-kerülési konfliktus** olyan esetben keletkezik, amikor ugyanaz a cél vonzó és egyben taszító is

2.1 KONFLIKTUSOK, KONFLIKTUSHELYZETEK

2.1.2 Az interperszonális konfliktusok okai

- **Kapcsolati konfliktusok:** erős érzelmek (pl. ellenszenv, irigység, féltékenység), sztereotip vagy előítéletes viszonyulás, félreértések, a másik viselkedésének hibás észlelése, hibás attribúciók
- **Értékkonfliktusok:** az értékekben, életfelfogásban, világnézetben, vallásban megmutatkozó különbségek
- **Strukturális konfliktusok:** egyenlőtlenségek (pl. erőforrások egyenlőtlen elosztása; a helyzet, az események feletti egyenlőtlen kontroll; eltérő hatalom vagy státusz)
- **Információs eredetű konfliktusok:** hiányos vagy téves információk, az információ fontosságának eltérő megítélése, az információ másként értelmezése
- **Érdekkonfliktusok:** az egymással ütköző érdekek okozzák

2.1 KONFLIKTUSOK, KONFLIKTUSHELYZETEK

2.1.2 Az interperszonális konfliktusok okai

- A konfliktusok kialakulásának többek között oka a változás, az életstílus és értékek összeütközése, az együttélés körülményei, a személyes tér megsértése és annak védelme, sztereotípiák és előítéletek, hibás kommunikáció.
- A konfliktus gyakori kiváltó oka a versengés, ahol az érdekek ütköznek. A versengés különösen erős, ahol a megszerezhető nyereség anyagi jellegű és korlátozott mennyiségű, csak a győztes juthat hozzá.
  - A szociális javakért (tiszteletért, elismerésért, presztízsért) folytatott versengés ugyanolyan erős konfliktushoz vezethet.
  - Konfliktus támad akkor is, ha a szociális elismerés mindenki számára elérhető, és nincs mennyiségi korlát. Ilyenkor az elégedetlenség és a konfliktus az összehasonlításból ered. Az összehasonlítás során az egyénben az az érzés támad, hogy a másiknak jobb, mint neki.

2.1 KONFLIKTUSOK, KONFLIKTUSHELYZETEK

2.1.2 Az interperszonális konfliktusok okai

Mi konfliktus, és mi nem az?

- **Stressz:** olyan események, amelyek megítélésünk szerint veszélyeztetik fizikai és pszichikai jóllétünket
- **Krízishelyzet:** olyan lélektanilag kritikus szituáció, amely a személy számára érzelmileg hangsúlyos, kiemelten fontos az adott időszakban, semmiképpen nem elkerülhető, az egyén kénytelen szembenézni vele, minden figyelme és erőfeszítése a megoldásra irányul, de a szokásos problémamegoldó eszközökkel az illető számára nem leküzdhető
- **Agresszió:** támadó jellegű magatartás, ellenséges, legtöbbször feszültséggel járó – belső rezdületek, élmények jelentkezésekor, amelyek irányulhatnak a külvilágra, személyre vagy befelé az átélőre magára; lehetnek tudatosak vagy tudattalanok
- **Játszma:** kiegészítő, rejtett tranzakciók folyamatos sorozata, amely pontosan meghatározott, előre látható kimenetel felé halad

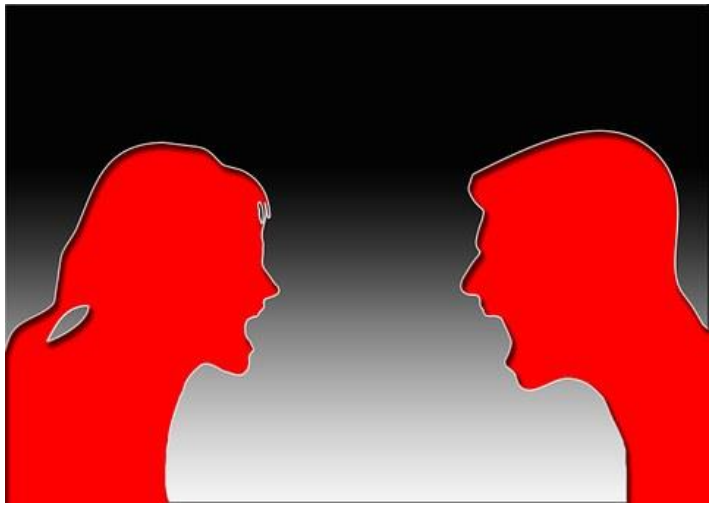
2.1 KONFLIKTUSOK, KONFLIKTUSHELYZETEK

2.1.2 Az interperszonális konfliktusok okai

- Sokféle nehéz élethelyzet létezik, de nem mindegyik azonosítható konfliktushelyzetként.
- Az interperszonális konfliktushelyzet a személyek érdekeinek, szükségleteinek, vágyainak ütközése, amely feszültséget kelt, de az egyének rendelkeznek a helyzet megfelelő kezeléséhez szükséges készségekkel, illetve az ehhez szükséges készségeket fejleszteni tudják.
- Súlyos konfliktushelyzet krízishelyzetet eredményezhet.
- Konfliktushelyzetekben találkozhatunk ellenséges, agresszív viselkedésű partnerrel, de a konfliktusos élethelyzetek többsége kívül esik az agresszió jelenségén.
- Ismétlődő, súlyosbodó, destruktív konfliktus gyakran a felek között zajló játszma része, eleme.

HANDOUT 7 Mi konfliktus, és mi nem az?

GYAKORLAT



HANDOUT 8 Tizenhét teve

GYAKORLAT



HANDOUT 9 Időkérés

GYAKORLAT



2.2 Családi konfliktusok

2.3 A konfliktushelyzetek lehetséges kimenetei
2.4 Hatékony konfliktusmegoldás

3 Hatékony kommunikáció és konfliktuskezelési technikák az esetkezelés gyakorlatában

3.1 Önérvényesítési stílusok

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.1 A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői

A családi konfliktusok intenzitása és gyakorisága

- A családi konfliktusok esetén is megfigyelhető, hogy a konfliktusok súlyosbodó mintát mutatnak, intenzitásuk és gyakoriságuk fokozódik
  - Jelei: a vita parttalanná válik, nem a téma, hanem a partner kerül a fókuszba, a konfliktus másokra is kiterjed, a hangsúly a múlt sérelmeire helyeződik
  - A viselkedésnek ez a mintázata gyakran ered a másik megértésének hiányából, illetve önvédelemből

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.1 A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői

- **Intenzitás**
  - mindennapi, kevésbé jelentős, súlyos konfliktus
  - a súlyos konfliktus elkülönítendő a családon belüli erőszaktól
  - alacsony intenzitású konfliktusnál nagyobb az esély, hogy a téma marad a középpontban, a felek képesek elismerni felelősségüket, bíznak egymásban, aktív szerepet vállalnak a megoldásban
  - magas intenzitásánál a felek frusztráltak, nem bíznak egymásban, a megoldás keresése helyett beindul a felelősség áthárítása, egymás hibáztatása

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.1 A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői

A családi konfliktusok tartalma

- Kutatási eredmények alapján:
  - pénzügyek kezelése, szexuális kapcsolat, szabadidő eltöltése, baráti kapcsolatok, szülőkkel való kapcsolat, vallási kérdések, kommunikáció, a gyermekek, gyermeknevelés, házimunka megosztása, féltékenység, rokonsággal való kapcsolat, alkoholfogyasztás

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.1 A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői

- Párkapcsolatukkal elégedett és elégedetlen párok között különbség:
  - az anyagiak, a kommunikáció, a szexualitás és a féltékenység témákban
- Amelyekkel a szakemberek a legtöbbször találkoznak:
  - anyagiak, hűtlenség, féltékenység, válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás, gyermeknevelés, iskolai problémák, családi és munkahelyi szerepek, feladatok összehangolása, érték- és érdekellentétek, generációs ellentétek, szenvedélybetegségek, agresszív magatartás, munkanélküliség és rossz szociális helyzet

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.1 A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői

A konfliktusok megoldási módja és sikeressége

A családi konfliktusok megoldási módja és sikeressége függ:

- Milyen típusú konfliktusról van szó (kapcsolati, érték-, strukturális, információs eredetű, érdekkonfliktus)
- Pozitív hatású a másik félre való odafigyelés, a másik fél meghallgatása, pozitív érzelmek megjelenítése
- Hatással van rá a kapcsolat minősége és stabilitása
- A feszültség csökkenésének érdekében alkalmazott elkerülés stratégia a későbbi sikeres megoldáshoz vezethet

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.1 A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői

A családi élet során a házastársak között fellépő érdekellentétek nem eredményeznek azonnal konfliktust

- Az ellentétek ismétlődése eredményezi a felismerést
- Az ellentétet a környezet gyakran hamarabb látja, mint a házaspár
- Az ellentétek felismerési nehézségének az is az oka, hogy él egyfajta mítosz a „normális” házasságról, amiben „teljes az egyetértés”
- Az ellentétek reális felismerése pozitív lehetőség a megoldásra, ami a szeretet és tapintat alapján logikus érveléssel közelít a témához

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.2 A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén

- A családközpontú megközelítés elősegíti a család szerveződési módjának felismerését
- Észre kell venni, hogy milyen változás zajlik, és a család hogyan éli meg ezeket
- A családi rendszer, határok, átmenetek megfigyelése és megértése még nem azonos a segítséggel
- Feladat: feltárni a lehetséges megoldásokat, segíteni mobilizálni a család erőforrásait
- Cél a család megerősítése, működőképessége javulásának támogatása
  - Sok család kész megoldásokat (pl. valaki oldja meg, hogy ne csavarogjon a gyerek) vár, és a család számára szokatlan az a megközelítés, ami az ő aktivitásukra, problémamegoldó képességükre, megküzdésükre, konfliktuskezelési készségükre épít, illetve azt erősíti

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.2 A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén

Információgyűjtés

- A folyamat lényeges része a megismerkedés, az érdeklődés és elfogadás kifejezése, a megértés megfogalmazása, annak visszajelzése, hogy megértettük, ők hogyan látják a dolgokat
- Különösen fontos odafigyelni azokra az információkra, amelyek a család eredményeire utalnak, amelyek a család erejét tükrözik

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.2 A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén

A családi előfeltevések átfogalmazása

- Fontos feladat annak támogatása, hogy a családtagok saját magukra vonatkozó előfeltételeiket átfogalmazzák
- A család történetének bemutatása gyakran túl negatív, az átfogalmazás egyfajta „mintázat megfordítás”, ami segíti az összetartozást, az egymás iránti pozitív érzésekre és a megküzdési képességére helyezi a fókuszt
- A segítőnek meg kell hallani és ki kell hangosítani, amikor a család az erősségeiről beszél
- A negatív cselekvések elítélésének kifejezéséhez képest sokkal többet segít, ha a pozitív jellemzők kiemelése történik meg
- Az átkeretezés nem végső cél, még nem elég a változáshoz

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.2 A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén

Az alternatív interakciós minták feltárása

- A diszfunkcionális családok megtapadnak bizonyos nem működő megoldásoknál, az új megoldásoktól gyakran tartanak
- Feladat: az új utak, új megoldások keresésének támogatása és az új minták (újfajta kommunikáció, hatékonyabb készségek, funkcionálisabb viselkedés) megerősítése

2.2 CSALÁDI KONFLIKTUSOK

2.2.2 A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén

Konfliktuskezelés

- A család tagjainak el kell sajátítani olyan módszereket, amelyekkel képesek indulataikat, a kapcsolati feszültségeket kezelni, máskülönben az addigi, eredménytelen mintát ismételgetik
- Túl kell jutni az ismétlődő veszekedéseken, kezdetben minimálisan, de el kell kezdeni meghallgatni egymást stb.
- Feladat: képviselni az újfajta mintázatot, kommunikációt, viselkedést

GYAKORLAT



HANDOUT 11 A családi konfliktuskezelés tíz lépése

GYAKORLAT



NEGYEDIK KÉPZÉSI NAP

2.3 A KONFLIKTUSHELYZETEK LEHETSÉGES KIMENETEI

2.3.1 A konfliktusok természete, destruktív és konstruktív konfliktusok

- A konfliktus létrejötte természetes folyamat, hiszen az emberek eltérő igényeket, célokat fogalmaznak meg, s ezek adott esetben ütközhetnek
- Ilyen értelemben **a konfliktus** – a hétköznapi megközelítéssel szemben – **semleges jelenségnek tekinthető**
- **A döntő az, ami a konfliktus létrejöttét követi, azaz, hogy milyen módon kezelik a felek a helyzetet.**
  - A konfliktusok hatása lehet negatív, ha az egyén nem tudja kezelni a helyzetet, ha a konfliktus elvonja a figyelmet és leköti az energiát.
  - Negatív következményekkel nem kell számolnunk, ha az egyén az ütközést az élet velejárójaként tekintve, a megfelelő stratégia megválasztásával kezeli a helyzetet és csökkenti a feszültséget.

2.3 A KONFLIKTUSHELYZETEK LEHETSÉGES KIMENETEI

2.3.1 A konfliktusok természete, destruktív és konstruktív konfliktusok

- A hatékony, a helyzethez megfelelően kiválasztott és alkalmazott konfliktuskezelési stratégia a stressz megoldásközpontú megküzdési módjának tekinthető.
- Valójában a cél nem az, hogy konfliktusmentessé alakítsuk életünket, hiszen ez nem is lehetséges, hanem hogy a helyzetet mindenki számára megfelelő módon megoldjuk, ezáltal a feszültséget megszüntessük.
- Fine és Macbeth modellje szerint a konfliktusok alakulásában szerepet játszanak:
  - az összetevők
  - a kombinációk és körülmények
  - a szikra
  - és a szikrát követő események

2.3 A KONFLIKTUSHELYZETEK LEHETSÉGES KIMENETEI

2.3.1 A konfliktusok természete, destruktív és konstruktív konfliktusok

- **Destruktív konfliktus:** „füstölgés” → „lángok felszítása” → „lángok fellobbannak" → „tűz lobog” → „robbanás” → a károk felmérése és helyreállítása

- **Konstruktív konfliktus:** „gőz kiengedése" → „lehűlés” → „hídverés" → „összejövetel” → a probléma megoldása, felkészülés a jövőre

2.3 A KONFLIKTUSHELYZETEK LEHETSÉGES KIMENETEI

2.3.2 Az interperszonális konfliktusok súlyosbodása

A konfliktusok keletkezésének és súlyosbodásának folyamata, fő lépései:

1. **Speciális probléma vagy kérdés**: az eltérő igények, szükségletek konfliktust idéznek elő
2. **Személyi ellentét:** a megbeszélés helyett az egyik fél a másik személyt hibáztatja, őt tekinti a probléma okozójának
3. **Védekezés:** a támadás védekezést vált ki, amit gyakran viszont támadás és viszont védekezés követ
4. **A kérdés kiterjesztése:** a vita túllép az eredeti okon, az eredetihez újabb problémák kapcsolódnak, a vita szétfolyik

2.3 A KONFLIKTUSHELYZETEK LEHETSÉGES KIMENETEI

2.3.2 Az interperszonális konfliktusok súlyosbodása

A konfliktusok keletkezésének és súlyosbodásának folyamata, fő lépései:

5. **A kommunikáció megromlik:** a már indulásnál sem megfelelő kommunikáció még rosszabbá válik, mert csökken a közvetlen kommunikáció, az érzelmi reakciók száma megnő
6. **Fokozódó bizalmatlanság:** az előző lépések következtében a meg nem értettség kiterjed, sértésre sértés a válasz, nyílt küzdelem alakul ki
7. **Polarizálódás:** a felek szövetségeseket keresnek, hogy igazukat alátámasszák, a felek elszántak, hogy a "végsőkig" harcoljanak

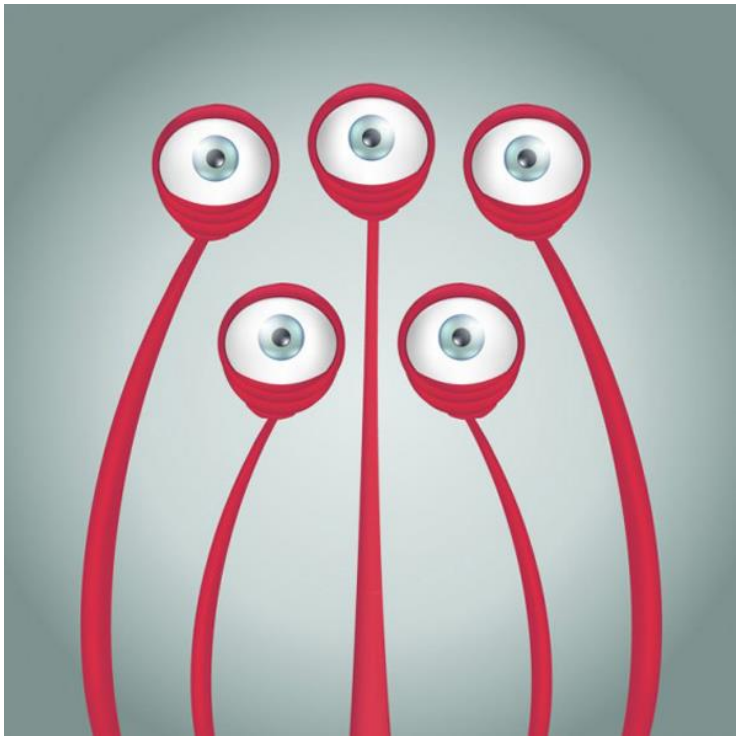
2.3 A KONFLIKTUSHELYZETEK LEHETSÉGES KIMENETEI

2.3.2 Az interperszonális konfliktusok súlyosbodása

- A konfliktushelyzet súlyosbodása során tehát fokozódik a saját álláspont melletti elköteleződés. A folyamatot a konstruktív reakciók (megbeszélés, viselkedésváltoztatás, türelem) helyett a destruktív reakciók (kiabálás, elzárkózás) jellemzik.
- Rontja a helyzetet, hogy a folyamat során torzul, ahogy a személy önmagát, illetve a másikat észleli, viselkedését megítéli. Minél több a probléma, az ütközés, annál több a félreértés, a negatív elfogultság tovább élezi a konfliktust.
- Ez nem csak az észlelést és a kommunikációt befolyásolja hátrányosan, hanem a gondolkodást is. A gondolkodás leegyszerűsödik, a viselkedést sztereotípiák vezérlik.
- A felek külső személyekhez fordulhatnak segítségért, ami a konfliktus kiterjedését eredményezi.
- Végső megoldás a kapcsolat megszakítása.

HANDOUT 12 Eredmények és elvárások

GYAKORLAT

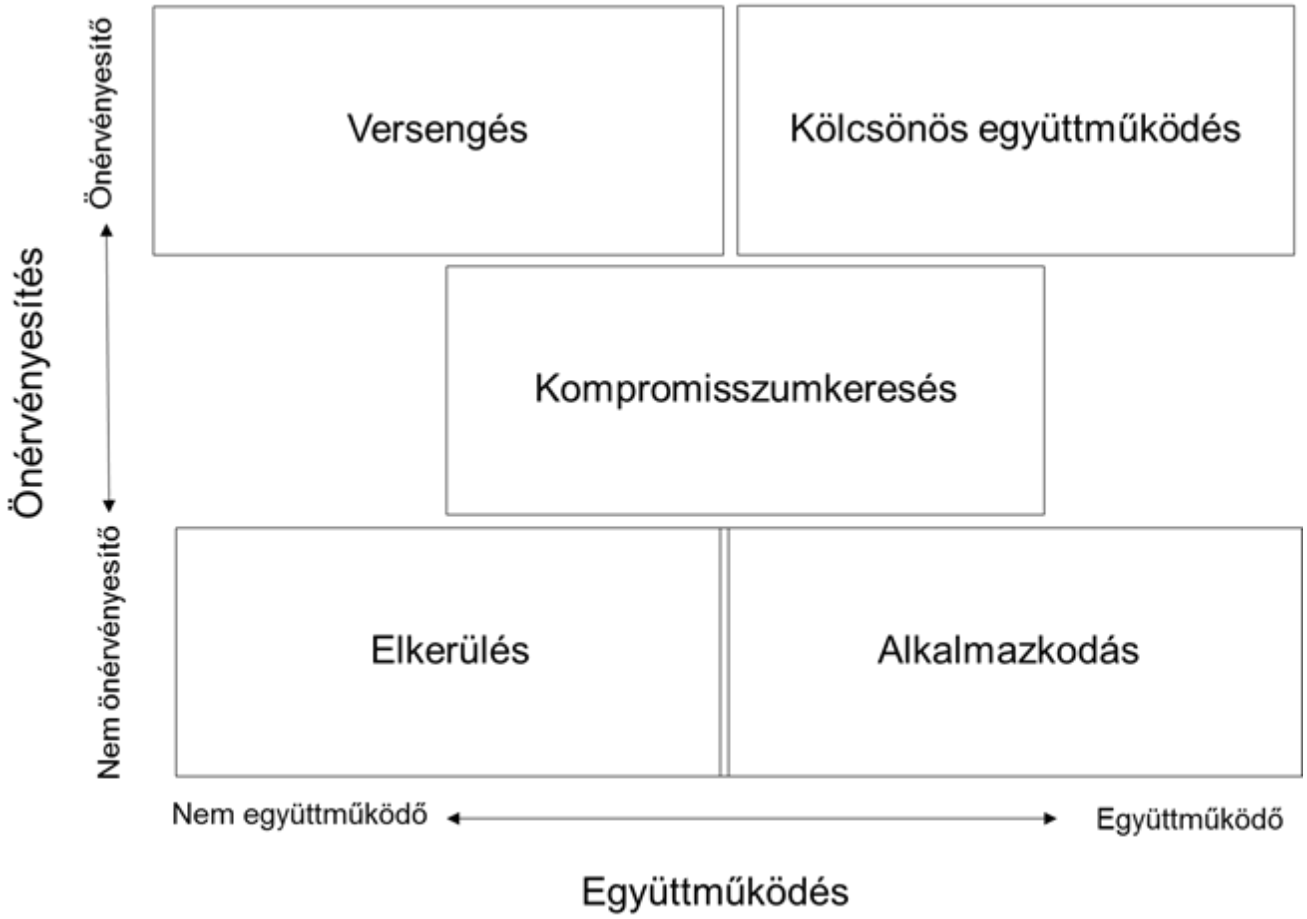


2.4 HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁS

2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása

- Kenneth W. Thomas és Ralph H. Kilmann mindennapi interperszonális helyzetek elemzésének segítségével kereste a konfliktushelyzetek alakulását befolyásoló legfontosabb szempontokat, tényezőket
- Az elemzés eredményeként megállapították, hogy az önérvényesítés és az együttműködés dimenziója a legfontosabb a kimenet szempontjából
- Az együttműködés és az önérvényesítés dimenzióját összefüggésében elemezve a következő konfliktuskezelési módokat azonosították

2.4 HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁS



Forrás: Thomas és Kilmann, 2007, p. 7.

2.4 HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁS

2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása

Versengés:

- A versengő magatartás esetén az egyén a saját érdekeit akarja érvényesíteni. Viselkedése domináns, nem együttműködő.
- A versengő magatartás hasznos vészhelyzetekben, amikor gyors, határozott, hozzáértő intézkedésekre van szükség.
- Versengő magatartás szükséges akkor, amikor a másik fél önző, agresszív, aki a másik együttműködési késztetését ki akarja használni, ez által akarja személyes érdekeit megvalósítani.

2.4 HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁS

2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása

Kölcsönös együttműködés (problémamegoldás):

- Esetében a személyek együttműködnek, a helyzet megoldása érdekében a konfliktust elemzik. Saját álláspontjukat kifejtik, a másik fél álláspontját meghallgatják, figyelembe veszik. Mindkét félnek fontos, hogy a megoldás mindkét félnek megfelelő legyen, hogy konszenzusra jussanak.
- Erre olyan helyzetekben érdemes törekedni, ahol a felek partnerként tekintenek egymásra, együttműködőek, motiváltak a megoldás létrehozásában és mindkét fél érdeke, célja fontos, ugyanakkor a kompromisszumos megállapodás nem elég jó, és kellő idő áll a felek rendelkezésére a megoldás kidolgozásához.

2.4 HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁS

2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása

Kompromisszumkeresés:

- A kompromisszumkereső magatartásra jellemző, hogy részben domináns, részben együttműködő.
- Mindkét fél számára fontos a közös cél, de egyéni elképzeléseik eltérőek, egyben nem áll rendelkezésre elegendő idő a teljes megoldás kidolgozására. A helyzet kezelése érdekében minkét fél kölcsönös engedményeket tesz.
- Kompromisszumra való törekvés kevésbé fontos célok esetén is hasznos.
- Kompromisszumot érdemes kötni olyankor, ha egy bonyolult probléma ideiglenes megoldásaként jön létre.

2.4 HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁS

2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása

Elkerülés:

- Az elkerülő magatartás során az egyén nem érvényesíti akaratát, és nem is együttműködő, elkerüli az ütközést, a konfliktust.
- Az elkerülés hátterében állhat az, hogy a személy fontolóra veszi az eseményeket, vagy még inkább csak abban reménykedik, hogy idővel majd elmúlik, megszűnik a konfliktus.
- Az elkerülő magatartást érdemes alkalmazni jelentéktelen, ritkán előforduló problémák esetén.
- Hasznos, ha a konfliktushelyzetben maradás nagyobb kárt okoz. Olyan esetekben is megfelelő stratégia, amikor az információgyűjtés fontosabb, mint a gyors cselekvés, döntés.

2.4 HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁS

2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása

- **Alkalmazkodás:** Az alkalmazkodó magatartásra jellemző, hogy az egyén saját érdekeit háttérbe szorítja, alkalmazkodik a másik fél igényeihez, szükségleteihez, engedékeny.
- Alkalmazkodni érdemes, ha a vitatott kérdés a partnernek fontosabb, illetve ha maga az együttműködés a fontos.
- Olyankor is szükséges alkalmazkodni, engedni, ha az egyén belátja, hogy tévedett, s ezt elismeri.

2.4 HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁS

2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása

A preferált stratégiák alapján a konfliktuskezelésnek leírhatók bizonyos tipikus mintázatai:

- *Versengő – kompromisszumkereső – kölcsönösen együttműködő (problémamegoldó):* A személynek nagyon fontos az önérvényesítés, a saját célok megvalósítása. A saját érdekek érvényesítéséből nem enged, de képes az együttműködésre.
- *Alkalmazkodó – kompromisszumkereső – elkerülő:* Az egyén önfeláldozó, együttműködésre minden szinten képes.
- *Elkerülő – kompromisszumkereső – versengő:* A személyben alacsony szintű az együttműködés képessége. Fontos, hogy a dolgok úgy alakuljanak, ahogy szeretné, de ha ez nem megy, akkor inkább elkerül, bele sem megy a helyzetbe.
- *Kölcsönösen együttműködő (problémamegoldó) – kompromisszumkereső – alkalmazkodó:* Az egyénben erős az együttműködési készség, felértékeli az együttműködést, amelynek érdekében akár a saját érdekeinek érvényesítését is feladja.

HANDOUT 13 Konfliktuskezelési stratégiám, konfliktuskezelési kérdőív

GYAKORLAT



HANDOUT 13 Konfliktuskezelési stratégiák a családi konfliktusokban

GYAKORLAT



3.1 ÖNÉRVÉNYESÍTÉSI STÍLUSOK

3.1.1 Konfliktuskezelés és asszertív viselkedés

- **passzív, szubmisszív** viselkedésű személy:
  - A számára fontos helyzetekben, szükség esetén sem képviseli saját érdekeit.
  - Viselkedése alárendelődő, védekező, engedékeny. Mások kihasználják őt, jogait megsértik.
  - Az egyén nem ér el célokat, sértett, elzárkózó, bizonytalan.
- **agresszív**, érdekeit erőszakosan képviselő egyén:
  - Viselkedésére jellemző, hogy rámenős, támadó, a másik érdekeit, jogait nem veszi figyelembe.
  - Saját érdekében kihasznál, manipulál másokat. Céljait mások kárára éri el.
  - Másokat lebecsül, viselkedése kiszámíthatatlan, ellenséges.

3.1 ÖNÉRVÉNYESÍTÉSI STÍLUSOK

3.1.1 Konfliktuskezelés és asszertív viselkedés

- Az **asszertív viselkedés** alkalmas a saját érdekek képviseletére, egyben a másik szempontjainak figyelembe vételére is
  - Az egyén magabiztos, határozott, öntudatos
  - Véleményét, nézőpontját, igényeit nyíltan, becsületesen, közvetlenül és őszintén fejezi ki
  - Odafigyel a másik félre, törekszik arra, hogy megértse szempontjait, helyzetét
  - Személyét érő támadással, visszaéléssel szemben túlzott aggodalom nélkül kiáll jogaiért
  - Egyben nem sérti meg jogaiban a másik felet
  - Az egyén céljait eléri, de nem mások rovására

- Konfliktushelyzetekben szükséges, hogy az emberek asszertív viselkedést tanúsítsanak

3.1 ÖNÉRVÉNYESÍTÉSI STÍLUSOK

3.1.1 Konfliktuskezelés és asszertív viselkedés

- Mikor van szükség asszertív versengő stratégiára?
  - Jogtalan kritika, támadás vagy indokolatlan hibáztatás éri az egyént,
  - Kihasználják az egyént, vagy a másik fél visszaél a helyzettel.
  - Olyan helyzetekben, ahol szükség van a jogos érzelmek (pl. sértettség, düh) kifejezésére.
  - A kölcsönös együttműködés mindkét fél részéről igényli az asszertív magatartást.
  - A kompromisszumok megkötéséhez is asszertív viselkedés szükséges.
- Az asszertív magatartás akkor valósulhat meg, ha az egyén tudja, hogy mit akar, mi a szükséglete, mi a célja, tisztában van érzelmeivel, ismeri jogait, és rendelkezik hatékony kommunikációs eszközökkel mindezek kifejezésére.

3.1 ÖNÉRVÉNYESÍTÉSI STÍLUSOK

3.1.2 Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői

Az asszertív kommunikáció verbális jellemzői

- Egyes szám első személyben fogalmazza meg szempontjait
- Kijelentései tömörek, lényegre törőek
- Saját véleményét és a problémára vonatkozó tényeket nem keveri össze
- A megoldásra javaslatot tesz
- A megvitatás során nem parancsol és nem fenyeget
- Nyitott kérdéseket tesz fel, hogy megtudja a másik fél véleményét
- A konfliktus megbeszélése során a megoldásra fókuszál

Az asszertív kommunikáció nonverbális jellemzői

- Magabiztosságot és odafigyelést sugároz
- Hangja nyugodt, határozott, jól szabályozott
- Tekintete nyílt, őszinte, szembenéző
- Gesztusai nyugodtak, nyitottak, alátámasztják mondandóját
- Testhelyzete egyenes, tartása laza, kiegyensúlyozott

3.1 ÖNÉRVÉNYESÍTÉSI STÍLUSOK

3.1.2 Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői

- Ha a konfliktusban álló felek tisztelettel viszonyulnak egymáshoz, motiváltak a kölcsönös együttműködésben, akkor sem biztos, hogy a megbeszélések sikeresek lesznek.
- A hatékony konfliktuskezeléshez hatékony kommunikációra van szükség. Az egymásra való odafigyelést és egymás megértését, a hatékony problémakezelést a kommunikáció módja jelentősen befolyásolja.
- Az asszertív kommunikációra jellemző mondatok:
  - „Úgy gondolom…”
  - „Azt tapasztaltam…”
  - „Azt javaslom…"
  - „Te mit gondolsz erről?”
  - „Találjunk megoldást…”

3.1 ÖNÉRVÉNYESÍTÉSI STÍLUSOK

3.1.2 Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői

A passzív, szubmisszív kommunikáció verbális jellemzői

- Ritkán fogalmazza meg szempontjait első személyben, inkább általánosságban beszél
- Mondataiban sok a töltelék kifejezés, a körülményes körülírás
- A megbeszélés során folyamatos megerősítést vár
- Mondandójához engedélyt kér
- Gyakran magyarázkodik
- Megnyilatkozásait önsajnálat és védekezés itatja át

A passzív kommunikáció nonverbális jellemzői

- Gyengeséget, határozatlanságot, alárendelődést sugároz
- Hangja gyenge, habozó, ingadozó, halk
- Tekintete kétségbeesett, esdeklő, szemkontaktus nem tart, inkább félre néz
- Gesztusai bizonytalanok, határozatlanságot tükröznek
- Testhelyzete merev, görnyedt, támogatás igényét sugallja

3.1 ÖNÉRVÉNYESÍTÉSI STÍLUSOK

3.1.2 Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői

- A passzív, szubmisszív kommunikációra jellemző mondatok:
  - „Az ember úgy érzi…”
  - „Hát, nem is tudom…”
  - „Igazán nem akarok tolakodni, de…”
  - „Elnézés kérek, hogy…”
  - „Azt hittem, hogy…, de ha…”
  - „Igazán nem fontos…”, „Nem az én hibám volt”

3.1 ÖNÉRVÉNYESÍTÉSI STÍLUSOK

3.1.2 Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői

Az agresszív kommunikáció verbális jellemzői

- Az agresszív személy saját szempontjait, én-jét kiemelten, túlzott módon kihangsúlyozza
- Beszédét átszövik a vádló, hibáztató „Te-közlések” (T. Gordon)
- Véleményét tényként kezeli
- Saját véleményét és a problémára vonatkozó tényeket azonosnak tekinti, amit ő gondol, az a tény
- Gyakran utasít, parancsolgat, fenyegetőzik
- Feltett kérdései a megfélemlítést szolgálják, nem a valódi érdeklődést
- Megjegyzései általánosításokkal, minősítésekkel vannak teli

Az agresszív kommunikáció nonverbális jellemzői

- Erőfölényét fitogtatja, gúnyos, felsőbbséget sugároz
- Hangja metsző, remegő, feszült, túl hangos
- Tekintete szigorú, hűvös, „bámuló”, szemei összeszűkültek
- Gesztusai túlzóak, hevesek, támadóak
- Testhelyzete fölényt kifejező, előredőlő, rátelepedő, merev

3.1 ÖNÉRVÉNYESÍTÉSI STÍLUSOK

3.1.2 Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői

- Az agresszív kommunikációra jellemző mondatok:
  - „ÉN úgy gondolom…”
  - „Az ÉN munkám...”
  - „Rémes vagy…”
  - „Felbosszantottál…”
  - „Minek képzeli magát, hogy megmondja nekem, hogy mit tegyek?”
  - „Ez pedig csak így lehet…”
  - „Tedd ezt, különben…”
  - „Csak nem gondoltad, hogy…?”
  - „Te mindig elszúrod…”, „Marhaság…”

GYAKORLAT



ÖTÖDIK KÉPZÉSI NAP

3 Hatékony kommunikáció és konfliktuskezelési technikák az esetkezelés gyakorlatában

3.2 A hatékony konfliktusmegoldást segítő és gátló tényezők
3.3 Empátia és feltétel nélküli elfogadás
3.4 A mediáció és a Vereségmentes Módszer

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.1 A verbális és nonverbális kommunikáció

A nyelv alaptulajdonságai

- **Leválasztottság:** közvetlenül jelen nem lévő dolgokra is lehet utalni általa
- **Nyitottság:** lehetővé teszi új jelentések megalkotását és a kommunikációban való felhasználását
- **Hagyományozás:** lehetővé válik új szimbólumok és üzenetek megtanulása és kommunikálása
- **Kettős mintázottság:** véges számú jelekből, szavakból, szimbólumokból végtelen számú kombinációt és üzenetet lehet létrehozni

Az állatvilágban megfigyelhető kommunikációs rendszerekkel összehasonlítva az emberi nyelvre jellemző egyszerre mind a négy tulajdonság.

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.1 A verbális és nonverbális kommunikáció

A nyelv különböző szempontokból elemezhető:

- **Fonológia:** a beszédhangok mintázatait, a nyelv rendszerében elfoglalt helyét, szerepét vizsgálja
- **Szintaxis** (mondattan): a szavak egymáshoz illesztését, mondatokká alakulását, az összeillesztés szabályait elemzi
- **Szemantika** (jelentéstan): egy nyelv, a szavak és mondatok jelentését tanulmányozza
- **Pragmatika:** a nyelv használatával foglalkozik, vizsgálja, hogy mi jellemző a nyelvre attól függően, hogy mit, hol, mikor, kinek és hogyan mondunk

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.1 A verbális és nonverbális kommunikáció

- A nyelv és annak használata egyetemes
- Ugyanakkor a nyelv használatában kulturális különbségek is megfigyelhetők
- **Nyelvi relativitás elmélete**
  - A különböző nyelveken beszélő emberek a világot is különbözőképpen látják
  - Egy kultúrán belüli csoportok nyelvhasználata is eltérő, s ez hatással van a kommunikáció csoporton belüli, illetve a csoportok közötti alakulására
  - Basil Bernstein: a különböző társadalmi osztályokba tartozó emberek különböző nyelvi kódot használnak, s ez kihat a kapcsolatok alakulására, az oktatásra
    - Az ún. korlátozott nyelvi kódra a konkrét fogalmak használata,
    - az ún. kidolgozott nyelvi kódra a kidolgozott, absztrakt fogalmak használata a jellemző
- A nyelvek közötti különbségek nem leküzdhetetlenek, a jelentések lefordíthatók, a világok különböző felfogásai megérthetők
- Az interperszonális kapcsolatot a kapcsolat felvételétől kezdődően kulturális szabályok határozzák meg

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.1 A verbális és nonverbális kommunikáció

- **A nonverbális jelzések funkciói**
  - **Társas helyzet kezelése:** A beszélgetés zökkenőmentes alakítása
  - **Énmegjelenítés:** A saját magunkról alkotott képet nonverbálisan jelenítjük meg
  - **Érzelmi állapotok közlése:** A nonverbális jelzések az érzelmek kifejezésének fő eszköze
  - **Attitűdök kommunikációja:** Az emberek attitűdjeiket szóban is kifejezik, a nonverbális jelzések mélyítik az attitűdtárggyal kapcsolatban kifejezett véleményt, illetve megjelenítik a szóban ki nem fejezett attitűdöket
  - **Csatorna-ellenőrzés:** A csatornavezérlés annak szabályozását jelenti, hogy ki, mikor, mennyit beszéljen, ki mikor, hogyan szólalhat meg stb.

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.1 A verbális és nonverbális kommunikáció

- **A nonverbális kommunikáció csatornái**
  - A nonverbális üzenetek sokféle formában fejezhetők ki
  - **Paralingvisztikai jelzések:** ahogyan a szavakat mondjuk, minden vokális jelzés paralingvisztikai jelzésnek tekinthető
  - **Szemkontaktus:** A szemkontaktus gyakori és erőteljes nonverbális jelzés
  - **Mimika:** Az arckifejezés alapvető nonverbális kifejezési eszköz
  - **Testtartás és testhelyzet:** A kommunikációban az egész test részt vesz, a **gesztusok** a testmozgások különleges osztálya
  - **Térbeli távolság:** Az ún. proxemikai jelek fontos része a társas érintkezésnek
  - **Érintés:** Az érintés az élet első percétől kezdve fontos tényező
- Az egyes nonverbális csatornák nem egyformán hatékonyak a nonverbális kommunikáció funkciói tekintetében
- A nonverbális jelzések kulturálisan erőteljesen szabályozottak
- Az ún. **intimitás-egyensúly elmélet** hangsúlyozza, hogy a nonverbális jelzések egymással összhangban működnek

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.2 A verbális és nonverbális közlések kongruenciája

- A nonverbális csatornákon érkező információk egymással és a szóbeli közléssel többnyire összhangban állnak, kongruensek, a kijelentéseket a nonverbális jelek alátámasztják
- Más esetben a nonverbális jelek módosítják a verbális tartalmat, inkongruencia áll elő
- Amennyiben a nonverbális és a verbális közlések ellentmondóak, akkor a nonverbális információk tartalma a döntő
- A nonverbális jelzések tudatos kontrollja nem egyforma
- A **metakommunikáció** „kommunikáció a kommunikációról”
  - Minősíti a szándékolt kommunikációt
  - A metaüzeneteket a partner „veszi” is

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.2 A verbális és nonverbális közlések kongruenciája

- **Kommunikációs minták**
- Virginia Satir: a verbális és nonverbális kommunikáció közötti inkongruencia kettős üzeneteket eredményez
- Gyakori, hogy a nehézségekkel, konfliktusokkal küzdő családok kommunikációjában kettős üzenet fedezhető fel, melyeknek nincsenek tudatában
- Virginia Satir a kettős üzenetek hátterében többféle ki nem mondott érzést azonosított
  - 1. Alacsony az önértékelés („rossz vagyok”, „semmirekellő vagyok”)
  - 2. Aggodalom mások megsértésének következményei miatt
  - 3. Félelem mások bosszújától
  - 4. Aggodalom a kapcsolat megszakadása miatt
  - 5. Aggodalom, hogy mások terhére van
  - 6. Csak önmagával törődik, a többiekkel való kapcsolatnak nem tulajdonít jelentőséget

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.2 A verbális és nonverbális közlések kongruenciája

- Az az ember, aki fél a visszautasítástól, fél a valódi érzelmek megmutatásától, nem szeretné, ha a másik meglátná gyengeségét, ezért az „engesztelő”, „vádló”, „okoskodó” vagy „zavarodott” viselkedés mögé rejtőzik
  - Engesztelő: egyetértését kommunikálja, nem mond ellent, igyekszik a másik kedvében járni, behízelgő, alázatos, hatására a másik fél nem haragszik, nem dühöng
  - Vádló: fölényes, hangos, zsarnoki, megoldást nem keres, a lényeg, hogy a nehézségekért mások a hibásak, a támadás erőt sugároz, támad, hogy a másik fél erősnek lássa
  - Okoskodó: hűvösnek, összeszedettnek, érzelemmentesnek mutatja magát, igyekszik intelligensnek látszani, intellektuális koncepciók mögé rejtőzik, a másik féllel szemben így védi az önértékelését
  - Zavarodott: beszéde értelmetlen, követhetetlen, mondandója nem kapcsolódik másokhoz, nem a lényegre reagál, nem vesz tudomást a visszautasítás lehetőségéről, a fenyegetettségről, úgy tesz, mintha nem lenne ilyen kockázat
- „egységes” vagy „áramló”: olyan viselkedés és kommunikáció, ami a valódi gondolatok és érzések kifejezését jelenti, itt a verbális és a nonverbális kommunikáció összhangban van, kongruens, a viselkedés szabad, őszinte, a kapcsolatok alakítása könnyű, az egyén nem érzi önértékelését veszélyeztetve

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.3 A kommunikációt akadályozó tényezők

- Thomas Gordon összegyűjtötte az interperszonális kommunikációt nehezítő, gátló tényezőket
  - **Utasítás:** Az utasítás azt az érzést kelti, hogy a probléma nem fontos. Ellenállást, sértődést, dühöt vált ki. Például: „Szedje össze magát!” „Hagyja abba a sírást!"
  - **Fenyegetés:** A fenyegetés már az ellenszegülést is elővételezi, és azt a célt szolgálja, hogy elejét vegye annak. Az erre adott érzelmi válasz (pl. düh) még erősebb. „Jobb, ha igazat mondasz, mert különben…" „Figyelmeztetem, ha nem működik együtt, akkor…" „Jobban tenné, ha nem viccelődne, mert különben…”
  - **Prédikálás:** A prédikálás azt sugallja, hogy az egyén nem bízik társa ítélőképességében, véleményalkotásában. „Ha nem képes a gyerekeit megfelelően fegyelmezni, akkor…” „Időben el kellene kezdeni az öltözést, hogy kész legyen, amikorra kell.” „Önnek kellene belátóbbnak lennie." „Az lenne a helyes, ha…”
  - **Konkrét megoldások javaslata:** A konkrét megoldási javaslatok, tanácsok adása azt sugallja az egyén számára, hogy a másik azt feltételezi, hogy nem képes problémáit megoldani. A tanács egyben felsőbbrendű magatartást sejtet, és a meg nem értettség érzését is kelti. A konkrét megoldási javaslat nem azonos az információadással, nem szabad a kettőt összetéveszteni! „Szerintem be kellene mennie az iskolába." „Ilyen esetben panaszt kellene tennie.” Szerintem az lenne a legjobb, ha elválnátok.” „Én az Ön helyében külföldön vállalnék munkát.” „Azt tanácsolom, hogy nevelje másként a gyerekeit."

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.3 A kommunikációt akadályozó tényezők

- **Kioktatás:** A kioktatás azt sejteti, hogy a másik fél nem gondolkodik megfelelően, logikával és a „tényekkel" bizonyítható, hogy téved, azt sugallja, hogy az egyén logikátlan, tudatlan. „Logikusan ez így nem történhetett." „Tudatában van annak, hogy felelősséggel tartozik a gyerekei iránt?" „A tény az, hogy hetek óta kibújik a döntés alól."
- **Kritizálás, helytelenítés:** A kritizálás azt sugallja, hogy az egyén, akinek mondják, személyében negatívan minősíthető, alkalmatlan, rossz, ügyetlen, lusta stb. Ezek a negatív értékelések ellenállást és haragot szítanak, különösen, ha a hibáztatások gyakoriak, rendszeresek. „Butaság azt mondani, hogy képes a családját eltartani." „Ön rossz szülő.” „Ön mérhetetlenül felelőtlen.” „Lusta vagy, gyerekem.”
- **Megbélyegzés, megszégyenítés:** A megbélyegzés, megszégyenítés a negatív értékelésnek, kritizálásnak az egyik formája. „Úgy beszél, mintha Ön lenne a gyerek a családban.” „Mindent elügyetlenkedik, „ügyifogyi”.

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.3 A kommunikációt akadályozó tényezők

- **Hízelgés, dicséret:** A dicséret nem mindig pozitív. Túlzó és általánosító formája mögött nincs valódi odafigyelés. Akkor is negatív hatású, ha az állítás nem illeszkedik a személy önképébe. A nyilvánosság előtt kapott dicséret is lehet kellemetlen. Dicséret elhangozhat manipulatív céllal is. „Ön nagyon intelligens.” „Te könnyedén megcsinálod." „Látszik, hogy Ön egy áldozatkész szülő.”

- **Értelmezés, elemzés, diagnosztizálás:** Az értelmezés a viselkedés mögöttes okait állapítja meg, mintegy jobban tudva magánál a személynél is. Ha az értelmezés helyes és rátapint egy gyenge pontra, akkor az egyén védtelennek érezheti magát. Ha az elemzés téves, akkor alaptalan vádaskodás. „Most csak azért viselkedik így, mert ideges." "Te csak azért vállaltad ezt a munkát, mert nem akarsz a családoddal lenni.” „Csak azért hangoskodsz, hogy veled foglalkozzunk."

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.3 A kommunikációt akadályozó tényezők

- **Biztatás, vigasztalás, bagatellizálás:** A biztatás, vigasztalás akkor negatív hatású, ha nem „személyre szóló”, és a célja nem a másik ember megértése, hanem a vigasztaló személy saját kellemetlen érzésének megszüntetése. Az ilyen jellegű megnyilvánulások azt is sugallják, hogy az egyén eltúlozva látja a dolgokat. „Meglátja, a dolgok hamarosan jobbra fordulnak." „Felesleges aggódnia, vannak, akik rosszabb helyzetben vannak."

- **Kikérdezés, faggatózás:** A kérdések akkor válnak kikérdezéssé, faggatózássá, ha nem érdeklődést és megértést, hanem bizalmatlanságot, az elhangzottak kétségbe vonását tükrözik. „És tegnap volt vásárolni?” „És főzött is tegnap?" „Hány órakor ment a gyerekért?" „Miért nem tudta a leckét ellenőrizni?”

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.3 A kommunikációt akadályozó tényezők

– **Figyelemelterelés, kizökkentés:** A kizökkentés erőteljesen jelzi, hogy az egyén nem tartja fontosnak a másik személy problémáját, nem akar azzal foglalkozni, unja vagy kellemetlen a számára. „Beszéljünk inkább…" „Próbáljon nem gondolni rá!" „Erről az jut eszembe, amikor…"

– **Gúnyolódás, humorizálás:** A humor feszültségoldó, felszabadító hatása helyett a gúnyolódás, „viccelődés” bántó, sértő. „Nem véletlen hívott anyukád kis pisisnek.”

A kommunikáció e formái azt az érzés keltik a beszélőben, hogy érzései, gondolatai, saját maga nem elfogadható, az elfogadás hiánya pedig védekezést, ellenállást, zárkózottságot vált ki.

HANDOUT 16 Négy építő szó

GYAKORLAT



3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők

Támogató verbális kommunikáció

A személyt nevén vagy ”Ön”-nek szólítja:

- Az interperszonális kapcsolat felvételének első lépése a megszólítás.
- A megszólítás formája sok minden kifejezésére alkalmas. Egyes nyelvekben, így a magyarban is létezik egy formális (ön) és egy informális lehetőség (te), amely alkalmas a két ember közötti viszony jelzésére.
- A megszólítást két norma szabályozza:
  - A státusz (hatalom) normája értelmében az alacsonyabb státuszú személyek megszólítása informális, magasabb státuszú személyeké formális.
  - A szolidaritási norma a megszólítás alapjának a kapcsolat intimitását veszi, intim kapcsolat esetén a megszólítás informális
- A megszólítás formáját a kapcsolat felvételénél tisztázni szükséges. A segítő szakember a család minden tagjával tisztelettel beszél, amely már a megszólításban kifejeződik, s amely mintául is szolgál a családtagoknak

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők

Támogató verbális kommunikáció

Érthető szavakat használ:

- Eltérő nyelvi kódok léteznek, és a hatékony kommunikáció, megértés érdekében ezekre tekintettel kell lenni.
- A családdal kialakított kapcsolat a kölcsönös megértésen kell, hogy alapuljon.
- A jobb megértés érdekében figyelembe kell venni a család tagjainak iskolázottságából, kulturális jellemzőiből, életkorából adódó jellemzőket.
- A kapcsolat alakulását segíti, ha a segítő szakember olyan kifejezéseket használ, amelyek illeszkednek a családtagok, szülők, nagyszülők, gyerekek gondolatmenetéhez, képi világához, amivel a figyelmük jobban megragadható

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők

Támogató verbális kommunikáció

A klienshez intézi szavait, megfelelő módon ad információt

- Az információ adása sokféle tartalmat foglal magába
  - tájékoztatás segélyekről, táplálkozási tanácsok, neveléssel vagy a gyermeki fejlődéssel kapcsolatos ismeretek, biztatás a megkezdett változtatások folytatására
- Az információ adásának fontos szabálya, hogy elsődleges a kliens igénye. Az információadás helyét, idejét, formáját, mennyiségét és minőségét a család igénye, a téma intimitása, a résztvevők érzelmi állapota, figyelmi- és felfogóképessége határozza meg.
- Nagyon fontos, hogy az információnyújtást a segítő szakember ne keverje össze azzal, hogy megmondja, mit csináljon, hogyan döntsön a kliense

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők

Támogató verbális kommunikáció

A beszélgetést az empátia, a megértés jellemzi

- Amikor az empatikus meghallgatás megvalósul, akkor a segítő szakember a beszélőre fókuszál, nem más személyre, problémára, nem változtat váratlanul témát, nem szakít félbe, a gondolatokra és az érzésekre figyel.
- Elfogadásával megkönnyíti a másik önkifejezését, önvizsgálatát.
- A segítő szakember képes a család összes tagjára fókuszálni, figyelme aktív, meghallja az őket foglalkoztató kérdéseket, igazodik a felmerülő problémákhoz, a lényeges kérdések megértésére törekszik.

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők

Támogató verbális kommunikáció

Alkalmazza az „aktív hallgatást”

- Thomas Gordon (1993; 1997) kifejezésével az aktív hallgatás az a kommunikációs mód, ami lehetővé teszi, hogy a segítő szakember kifejezze a beszélő gondolatainak és érzéseinek tiszteletben tartását, a személy megértését, elfogadását.
- Az aktív hallgatás megkönnyíti a beszélgetést, a valódi probléma feltárását, feloldja a beszélő feszültségét.

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők

Támogató nonverbális kommunikáció

- **Paralingvisztikai jelzések:** Támogatóan hat, ha a beszéd tempója nyugodt, mérsékelt, a hangerő, a beszéd ritmusa a másik ember szükségletéhez igazított
- **Szemkontaktus:** A tekintettel kifejezhető koncentrált érdeklődés, figyelem. Pozitív, ha a segítő szakember jó szemkontaktust tart fenn, azaz a kliens érzi, hogy igénye szerint létesíthet szemkontaktust vele
- **Mimika:** A segítő kapcsolatban az arcjáték lehetőséget nyújt a figyelem, bátorítás, az együttérzés, a kliensben lejátszódó érzelmek követésének (nem túlzó) kifejezésére

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők

Támogató nonverbális kommunikáció

- **Testtartás és testhelyzet:** A testtartással kifejezhető az egymás iránti érdeklődés, a partnerek közötti összhang, de akár a lelki állapot is, támogató jelzések a bólintás, a nyugodt gesztikuláció, a test kliens felé hajlása
- **Térbeli távolság:** A segítő kapcsolatban lehetővé kell tenni, hogy a térbeli távolság kényelmes legyen, a családtagok igényeihez igazodjon
- **Érintés:** A felnőttek közötti érintés lehetőségét nagyon szigorú kulturális szabályok irányítják, és határozott korlátai vannak annak, hogy ki, kit, mikor, hol és hogyan érinthet meg, az érintés leggyakrabban valamilyen rituálé formájában jelenik meg

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.5 Konfliktusok konstruktív kezdeményezése: MONDD

- Thomas Gordon: a konfliktusok alakulásában befolyásoló elem, hogy tisztázódjon, kié a probléma
- A problémák megfogalmazásánál pedig döntő, hogy az interakcióban résztvevő felek az ún. „Én-közlés”-ekkel vagy „Te-közlés”-ekkel kommunikálnak
- Thomas Schmidt is az „Én-üzenet”-ek hatékonyságát hangsúlyozza a konfliktusok konstruktív kezelésében
- A „Te-közlés” nem alkalmas a saját gondolatok és érzések kifejezésére, csak a másikra irányul, kommunikációs gátat képezve.
- Az „Én-közlés” alkalmas a saját érzések és gondolatok megfogalmazására lehetővé téve a probléma feltárását, a másik fél hibáztatása nélküli megvitatását.

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.5 Konfliktusok konstruktív kezdeményezése: MONDD

A konfliktusok konstruktív kezdeményezéséhez a „MONDD” séma nyújt segítséget

- **M**utasd meg saját látásmódod! (pl. Nekem feltűnt, hogy...)
- **O**szd meg vele, hogyan hat Rád! (pl. Számomra ez azt jelenti...)
- **N**evezd meg érzéseidet! (pl. Úgy érzem magam...)
- **D**erítsd ki a másik látásmódját! (pl. Hogy látja ezt Ön?)
- **D**efiniáld a végső következtetéseket! (pl. Hogyan nézne ki a végső megoldás?; Azt kívánom, hogy…)

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.5 Konfliktusok konstruktív kezdeményezése: MONDD

Ezek a lépések egybecsengenek a „3M kérdés”-sel is.

1. Mi történt?
   - segíti az észlelést, az észlelt tények megfogalmazását
2. Milyen a hatása?
   - segít megfogalmazni, hogy az egyénre a helyzet és annak jellemzői hogyan hatnak, hogyan érinti őt, hogy érez
3. Mit szeretnénk?
   - könnyebb megfogalmazni, hogy mi is az egyén kívánsága, szükséglete, hogy mit szeretne elérni

3.2 A HATÉKONY KONFLIKTUSMEGOLDÁST SEGÍTŐ ÉS GÁTLÓ TÉNYEZŐK

3.2.5 Konfliktusok konstruktív kezdeményezése: MONDD

- A konfliktushelyzetekben nagyon fontos, hogy mind a kritika megfogalmazása, mind a kritika fogadása megfelelő, a másik számára is elfogadható módon valósuljon meg.
- A kritika megfogalmazásának leglényegesebb elemei:
  - a cselekvésre vonatkozzon,
  - konkrét és minősítés nélküli legyen.
- Az „Én-közlés” lehetővé teszi, hogy az egyik fél ne érezze, hogy a másik fél személyében támadja, s így nem vált ki védekezést.
- A kritika fogadásánál fontos:
  - se ne blokkoljuk mindet,
  - se ne vegyük mindet magunkra,
  - értsük meg és mérlegeljük a hallottakat,
  - ha jónak látjuk, változtassunk a hatására.
- A „MONDD” séma mind a segítő szakembernek, mind a családtagoknak használható keretet nyújt a konfliktusos helyzetek rendezéséhez.

HANDOUT 17 Erőforrások, stratégiák a konfliktuskezelésben

GYAKORLAT



3.3 EMPÁTIA ÉS FELTÉTEL NÉLKÜLI ELFOGADÁS

3.3.1 Feltétel nélküli elfogadás

- Rogers: a segítő kapcsolat szükséges és elégséges alapfeltételei, amelyek a változás létrejöttében döntő fontosságúak:
  - 1) a klienssel szemben kifejezett empátia
  - 2) a kliens személyének feltétel nélküli pozitív elfogadása
  - 3) a segítő kommunikációjának őszintesége, kongruenciája
- A segítő kapcsolat létrejöttét és alakulást pozitív irányba befolyásolja az a feltételezés, hogy a másik ember lehetőségek összessége
- Minden ember értékes, a feltétel nélküli elfogadás a személynek szól

3.3 EMPÁTIA ÉS FELTÉTEL NÉLKÜLI ELFOGADÁS

3.3.1 Feltétel nélküli elfogadás

- A feltétel nélküli elfogadás nem jelenti azt, hogy a segítő szakember a kliens (a családtagok) minden cselekvését helyesli
  - (Például semmilyen módon nem helyeselhető, ha egy szülő büntetésként a gyermek megverését alkalmazza. Azonban elutasítani ezt a szülői magatartást, nevelési módszert kell, és nem a szülő személyét egészében.
- Lényeges, hogy a feltétel nélküli elfogadás csak akkor gyakorol pozitív hatást, ha kifejezése őszinte, nem kritizálja, nem nézi le a klienst.
- A feltétel nélküli elfogadás lehetővé teszi, hogy a család, a családtagok őszintén szembenézzenek nehézségeikkel, kapcsolataikkal

3.3 EMPÁTIA ÉS FELTÉTEL NÉLKÜLI ELFOGADÁS

3.3.2 Empátia fogalma és szintjei

- Carl Rogers: az empátia folyamat, aminek során a segítő személy „belehelyezkedik” a másik ember belső világába, így megragadva és megértve gondolatait, érzéseit, vágyait stb., a kommunikáció segítségével visszajelzi és ellenőrzi a megragadtak helyességét
- **Az empátia szintjei** (Buda Béla, 2006)
  1. Megértés logikai behelyettesítéssel: a másik szemszögéből szemlélni a dolgokat, megérteni viselkedését, szavait
  2. A másik ember érzelmeinek megértése: felismerni a másik személyben azokat az érzelmeket, amelyeket vele szemben vagy mások iránt táplál
  3. A burkolt üzenetek, rejtett vágyak megértése: felfedezni a mögöttes tartalmakat, elemezni az inkongruens üzeneteket

3.3 EMPÁTIA ÉS FELTÉTEL NÉLKÜLI ELFOGADÁS

3.3.2 Empátia fogalma és szintjei

Az empátia szintjei (folytatás)

4. Ellentmondásos érzelmek megragadása: azonosítani a másik fél számára nem, vagy csak részben tudatos, illetve az ambivalens érzelmeket
5. Mögöttes indítékok megértése: összekapcsolni a másik fél élményei és viselkedése mögött meghúzódó magyarázatokat, indítékokat
6. A megértés felöleli a személyiségfejlődési aspektusokat: megragadni a másik ember élményeinek történeti, személyiségfejlődési gyökereit

3.3 EMPÁTIA ÉS FELTÉTEL NÉLKÜLI ELFOGADÁS

3.3.2 Empátia és kommunikáció

- Kommunikációs szempontból a segítő kapcsolat, az empatikus megértés lényege, hogy a segítő szakember jóval nagyobb információ mennyiség dekódolására képes, és az átlagoshoz képest a küldött üzenetek is nagyobb arányban tudatosak.
- Az empatikus, segítő beszélgetésben a fókusz a kliensen van.
- A segítő szakember viszont-közlése, a kliens reakcióinak visszatükrözése a kliens számára önmaga megértését segíti elő.

3.3 EMPÁTIA ÉS FELTÉTEL NÉLKÜLI ELFOGADÁS

3.3.2 Empátia és kommunikáció

- A segítő szakember empátiáját, megértését többféle kommunikációs eszközzel fejezheti ki
  - Néhány szó megismétlésével, rövidke reagálásokkal („hm”, „értem”, „igen”) kifejezi odafigyelését, illetve ösztönzi az érzések, gondolatok kifejtését
  - Kérdéseket tehet fel, amelyek alkalmasak az érdeklődés kifejezésére, a beszélgetés elindítására, illetve továbblendítésére
  - Fokozott megértéssel van a kliens kijelentései iránt, újrafogalmazva visszatükrözi azokat
  - Fokozottan figyel az érzelmek verbális és főleg a nonverbális csatornák által közvetített jelzéseire
  - Összegzéseket alkalmaz, egybefoglalja a tartalmakat és érzéseket
  - Saját érzelmeinek, attitűdjeinek időnkénti, rövid megosztásával segíti az önfeltárást (**fontos**, hogy ez oly módon történjen, hogy a fókusz ne kerüljön át rá, és hozzászólása ne sugalljon megoldást)

3.3 EMPÁTIA ÉS FELTÉTEL NÉLKÜLI ELFOGADÁS

3.3.2 Empátia és kommunikáció

- Összességében elmondható, hogy a segítő szakember által alkalmazott empatikus kommunikáció az odafigyelést, megértést, elfogadást közvetíti.
- A segítő szakember érzékelteti a gondolatok és érzések tiszteletben tartását, a személy elfogadását.
- Az empatikus kommunikáció hatására kialakul a bizalom és a nyílt kommunikációs légkör, kiépül a pozitív interperszonális kapcsolat, amely lehetővé teszi a problémák feltárását, megbeszélését, a konstruktív megoldások keresését, a kliens feszültségének feloldását.
- Az empatikus megértés kommunikációja közben a segítő szakember nem ítélkezik és saját problémáit félre teszi.

GYAKORLAT



3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.1 Mediáció

- „A **mediáció** egy speciális *konfliktuskezelési módszer*, amelynek lényege, hogy két fél vitájában, mindkét fél közös beleegyezésével, egy semleges harmadik fél (a mediátor) jár közben.”
- A mediáció sikerességéhez bizonyos feltételek szükségesek
  - 1) A felek között nyílt konfliktus van, amit önmaguk nem tudnak konstruktívan megoldani
  - 2) A további együttműködés fenntartása szükséges
  - 3) A múltbeli tapasztalatok kellemetlenek, a felek bizalmatlanok egymással szemben, egymásnak negatív szándékokat feltételeznek, nyerő-vesztő helyzetben vannak
- Fontos, hogy a felek érdekeltek legyenek a probléma megoldásában, a rendezetlen konfliktus elfogadhatatlan a számukra
- A mediáció akkor működőképes, ha a felek között bizonyos egyensúly van (a felek között nincs túl nagy hatalmi különbség, biztosított a semleges helyszín, a hozzászólások ideje egyenlő mértékű)

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.1 Mediáció

A mediációs eljárás több lépésből, szakaszból áll

• A szemtől szembeni mediáció előzményei

1. Az első szakaszban megtörténik az első kapcsolatfelvétel az egyik féllel
   – A mediátor és az egyik fél megismerkedik, megtörténik a helyzet felmérése. A mediátor információt szerez a problémáról, a kliens szándékairól, és információt ad a mediáció jellemzőiről, a mediátor szerepéről, pártatlanságáról, megbízhatóságáról. Eldöntik a következő lépést.
2. A második szakaszban megtörténik az első kapcsolat felvétele a másik féllel
   – Az első szakasz feladatai ismétlődnek a másik féllel. A mediátor biztosítja a másik felet pártatlanságáról.
3. A harmadik szakaszban megtörténik a felkészülés a mediációs találkozásra
   – Döntés születik többek közt az alkalmazandó módszerről, helyszínről, megtörténik a felek felkészítése, a mediátorok felkészülése.

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.1 Mediáció

A mediációs eljárás főbb lépései (folyt.) - Szemtől szembeni mediáció

4. A negyedik szakasz az előkészítő beszélgetés, a probléma meghallgatása
   - Az alapszabályok tisztázásával, illetve az eljárás bemutatásával és elfogadtatásával kell kezdeni. Ezt követően mindkét fél elmondhatja a konfliktussal kapcsolatos gondolatait. Fontos eleme ennek a szakasznak, hogy a felek előre meghatározott időkeretben félbeszakítás nélkül beszélhetnek. A mediátorok összefoglalást nyújtanak, s a felek egyetértésével közösen kialakítják a további teendőket.
5. Az ötödik szakasz a probléma feltárásáról szól
   - Tisztázni kell, hogy mik jelentenek problémát a felek számára, megtörténik a problémák összegyűjtése. Felállítják a témák preferencia sorrendjét. A mediátorok segítik a kommunikációt, elősegítik egymás megértését, támogatják a feltételezések és aggodalmak megfogalmazását. Előmozdítják a biztonságos légkör fenntartását és a múltról a jövőre irányuló nézőpontváltást. A szakasz az egyetértés és egyet nem értés területeinek meghatározásával, összefoglalásával zárul.

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.1 Mediáció

A mediációs eljárás főbb lépései (folyt.) - Szemtől szembeni mediáció

6. A hatodik szakaszban történik a megegyezés kialakítása
   - A mediátorok koordinálása mellett a felek összegyűjtik a lehető legtöbb megoldási javaslatot (ötletroham), majd a lehetőségeket kiértékelik a megvalósíthatóság szempontjából, kiválasztják a számukra elfogadható megoldást, végül kialakítják a megegyezést, konkretizálják a teendőket, a feladatokat és a felelősségeket. Pótmegoldás megtervezésére is sor kerül. Lényeges, hogy a megállapodás mindkét fél számára előnyös legyen. A szakasz a megegyezés feljegyzésével zárul.
7. A hetedik szakasz a lezárás és az utókövetés
   - Itt történik meg az ülés berekesztése és döntést hoznak az utókövetés módjára vonatkozóan.

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.1 Mediáció

Előnyei

- A mediáció a konkrét megoldás kidolgozásán túl, hosszú távon megváltoztatja a felek konfliktusról és annak megoldásáról alkotott véleményét
- Változik a konfliktuskezelési stílusuk, a konfliktuskezelés színvonala emelkedik
- A felek tapasztalataikat, elsajátított készségeiket más helyzetben is alkalmazzák

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.1 Mediáció

Korlátai

- Mediációra nincs minden esetben lehetőség, és nem ad választ minden problémára
- Mediációval nem oldhatók meg olyan helyzetek, ahol erőszak vagy zaklatás jellemzi a kapcsolatot, vagy ha az egyik fél elzárkózik az eljárástól
- A mediáció nem működik, ha a felek között nagy a hatalmi különbség, felsőbb hatóságra van szükség a döntéshez, alapvető jogokról van szó, az egyik fél nem érzi magát biztonságban, a két fél állásfoglalása szélsőségesen nagy távolságban van egymástól és mereven ragaszkodnak hozzá

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.2 Vereségmentes Módszer

- Thomas Gordon (2001) az interperszonális konfliktusok megoldására a Vereségmentes Módszert ajánlja. Azokban a konfliktushelyzetekben használható, ahol a felek úgy szeretnék megoldani konfliktusukat, hogy a nyerő-vesztő kimenet helyett mindketten jól járjanak.
- A segítő szakember a vereségmentes módszerről szerzett tudását felhasználhatja a családi konfliktusok rendezésében, közvetítheti ennek szemléletét, megtaníthatja a családtagoknak az egyes lépéseket.
- A konfliktushelyzetek új szemléletű megközelítése lehetővé teszi, hogy a családtagok a konfliktust megoldandó és megoldható problémaként definiálják, ami az élet velejárója, a fókusz egymás megértésére helyeződik, és nem a feszültségre, sérelmekre.

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.2 Vereségmentes Módszer

A Vereségmentes Módszer lépései

1. Első lépés: Szükségletek meghatározása

- A konfliktus maga az ütközés, ami könnyen vitát és nyerő-vesztő helyzetet hoz létre
- Az ütközés mögé kell nézni, meg kell határozni a problémát a kielégítetlen szükségletek szempontjából.

2. Második lépés: Ötletroham

- A felek az ötletroham technikájával a lehető legtöbb megoldási lehetőséget gondolják ki
- Akkor sikeres, ha kritika, minősítés, mérlegelés nélkül történik
- Az ötletek összegyűjtéséhez kreativitásra, rugalmas gondolkodásra van szükség

3. Harmadik lépés: Értékelés

- Az összegyűjtött ötleteket egyesével mérlegelni és értékelni kell
- A mérlegelés alapja, hogy kivitelezhető-e, a feleknek vállalható-e

3.4.2 Vereségmentes Módszer

A Vereségmentes Módszer lépései (folytatás)

4. Negyedik lépés: Döntés
   - A szűrést követően születik meg a döntés, hogy melyik ötlet megvalósításának látnak neki
5. Ötödik lépés: Tervezés, végrehajtás és megállapodás
   - A kivitelezés pontosítása, meg kell határozni, hogy ki, mikor és mit csinál, ki mit vállal, hogyan vesz részt a konfliktus csillapításában. A megállapodásra úgy kell tekinteni, mint egy szóbeli szerződésre
6. Hatodik lépés: Újraértékelés, ellenőrzés
   - Bonyolultabb, hosszabb idő alatt rendeződő problémák esetén érdemes visszatérni a problémához, és ellenőrizni, hogy a választott megoldás minden részvevő számára megfelelő-e, szükségleteik, igényeik teljesültek-e

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.2 Vereségmentes Módszer

- Elképzelhető, hogy az értékelés és a döntés szakasza során az derül ki, hogy nincs választható megoldás, akkor a folyamatot újra kell kezdeni, vissza kell térni a megoldáskeresés valamelyik megelőző szakaszához.
- Ha ellenőrzéskor kiderül, hogy nem, vagy nem teljes mértékben megfelelő a megoldás, akkor érdemes visszatérni a kiindulóponthoz, s újabb erőfeszítést tenni a megoldás érdekében.
- A módszer sikere nem csak a folyamat pontos végrehajtásán, a lépések kimunkálásán múlik, hanem a megbeszélésen alkalmazott kommunikációs stíluson is. Nem megfelelő (pl. agresszív) kommunikációs stílus lehetetlenné teszi ennek az eljárásnak az alkalmazását.

HANDOUT 19 Családi konfliktus megoldása a Vereségmentes Módszerrel

GYAKORLAT



3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

- A segítő kapcsolat meghatározó a segítő folyamatban
- A folyamat a kapcsolat kialakításától kezdve a kapcsolat lezárásáig
  - a segítő szemléletén, elméleti és gyakorlati ismeretein,
  - és nem utolsó sorban a hatékony kommunikáción múlik
- A közvetlen interperszonális kommunikáció dinamikus, kétirányú folyamat. A segítő szakember egyrészt fogja és érti a kliens kommunikációs jelzéseit, másrészt a kliens számára érthető és elfogadható módon kifejezni képes mind verbális, mind nonverbális módon.
- Az elfogadás közlése döntő a kapcsolatok kialakítása és fenntartása tekintetében

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

- A segítő kapcsolatban rendkívül fontos, hogy mind a tartalmak, mind az érzések a lehető legpontosabban kifejezésre jussanak, illetve a kölcsönös megértés is megtörténjen
- A családdal, a családtagokkal való munka, kommunikáció különös figyelmet igényel, ki kell fejezni a tiszteletet, a partneri viszonyt, a megértést és elfogadást
- Carl Rogers (2006) úgy tekint mindenféle segítő kapcsolatra mint ami az általános interperszonális kapcsolatoknak csak egy speciális esete, amire ugyanazok a törvényszerűségek érvényesek.
- Segítő kapcsolatban az egyik fél szándéka az, hogy elősegítse a másik személy változását, a nehézségekkel való sikeres megküzdését, egészségesebb és hatékonyabb működését.

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

Rogers: a segítő személy az alábbi alapvető jellemzőkkel kell, hogy rendelkezzen

1. Attitűdjét az elfogadás jellemzi, elfogadó, toleráns, tiszteletteljes, elősegíti a másik ember önmegvalósítását
2. Erős a szándék az odafigyelésre, a megértésre, a beszélgetést aktív jelenéttel kíséri
   - Az odafigyelés és megértés minden családtagnak „jár”
   - Megtartva pártatlanságát, semlegességét
3. Bízik a kliensben, a családtagokban és együttműködésükben, támogatja és segíti választásaikat, döntéseiket

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

Rogers: a segítő személy az alábbi alapvető jellemzőkkel kell, hogy rendelkezzen (folyt).:

4. Fogékony a beszélő (a család minden tagjának) gondolataira, érzéseire, mindeközben megtartja higgadtságát és a megértésre, támogatásra koncentrál
5. Hatását fokozza, ha nem csak megértését, de megértésre vonatkozó vágyát is kifejezi
6. Meghatározó a kialakuló és megerősödő kölcsönös megbecsülés

- A segítő kapcsolatot leginkább a segítő személy attitűdje és megértése, illetve az határozza meg, hogy a kliens milyennek érzékeli a segítő attitűdjét és viselkedését

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

Az empátiát, az empátiás megértést csökkentő illetve növelő tényezők

- Az empátia képessége a fejlődéslélektani vizsgálatok alapján veleszületett képességnek tekinthető.
- Kibontakozása a szocializáció, az egyedfejlődés folyamatába ágyazott, ahogy az empátiához kapcsolódó képességek is fejlődnek

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

Az empátiát, az empátiás megértést befolyásoló tényezők

Pozitív hatású

- A szülő szeretetteljes, elfogadó, támogató viselkedése
- Már egész kis korban magyarázat a gyermeknek viselkedése másokra gyakorolt következményeiről
- A szülők nyújtotta empatikus, gondoskodó viselkedés modellje
- Amikor a gyermek bánt másokat, a szülő magyarázatot ad arra, hogy miért ártalmas viselkedése, s hogy hogyan lehet jóvátenni
- A szülők gyermekeiket bátorítják, hogy osszák meg érzéseiket és problémáikat

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

Az empátiát, az empátiás megértést befolyásoló tényezők

Negatív hatású

- A gyermek viselkedésének fenyegetéssel vagy fizikai büntetéssel való megváltoztatása
- Külső jutalom vagy "megvesztegetés" alkalmazása
- Az ellentmondásos viselkedés (pl. a gyerek érzelmeivel szemben mutatott következetlen szülői magatartás) és a gyermek érzelmi szükségleteivel szembeni szülői elutasítás

3.4 A MEDIÁCIÓ ÉS A VERESÉGMENTES MÓDSZER

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

Az empátiát, az empátiás megértést befolyásoló tényezők

- A szerelmi kapcsolatokban, barátságokban fejlesztő hatású
  - A felek elkötelezettsége, ami erősíti az odafigyelést, a megértést
  - Nagyobb lehetőség van a visszajelzésre
- Egyéni krízisek, az egymásrautaltság extrém helyzetei, amelyek kapcsolatok újraértékelésével, pozitív megküzdéssel zárulnak
- Az empátia jótékony hatású az emberi kapcsolatokra, ami visszahatásként megerősíti ezt a viszonyulást, viselkedést
- Akik stigmatizált személyekkel állnak kapcsolatban jobban megértik helyzetüket, átérzik érzéseiket

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

Az empátiát, az empátiás megértést befolyásoló tényezők

- Az idegen kultúrákkal történő tartós érintkezés, a sikeres kapcsolatteremtés
- A művészetekkel való kapcsolat, a mögöttes tartalom és ábrázolásmód megértése
- Milyen erősek az emberben a helyzettel, problémával, a személlyel szembeni ellenérzések, előítéletek
- Az egyenrangú munkahelyi kapcsolatok, a nehézségek együttműködéssel való megoldása is lehetővé teszik az empátia fejlődését
- A tekintélyelvű viszony és nevelés nem kedvez az empátia kibontakozásának

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

Az empátiát, az empátiás megértést befolyásoló tényezők

- Mindazok az élet során megélt tapasztalatok, amelyek igénylik a másik emberre való odafigyelést, amelyek együtt járnak a konfliktushelyzetek konstruktív megoldásával, a személyiség alakulására gyakorolt hatásán keresztül
- Az egyén vélt vagy valós kisebbrendűségi érzése is vezethet ahhoz, hogy ezt az érzést az egyén odafigyeléssel, megértéssel, az empátiás képesség mozgósításával kompenzálja.
- Empátia tekintetében a nemek között veleszületetten nincs, a szocializáció eredményeként adódhat különbség, amit a társadalmi szerepek különbözőségéhez kapcsolódó elvárások irányítanak

A KÉPZÉS LEZÁRÁSA, ÉRTÉKELÉSE 1.

Záróteszt kitöltése, értékelése



A KÉPZÉS LEZÁRÁSA, ÉRTÉKELÉSE 2.

- **a képzés értékelése**
- **elégedettségmérő kérdőív kitöltése**



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE