A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ

ESZKÖZEI

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

A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ESZKÖZEI

HALLGATÓI TANANYAG

Szerzők

B. Aczél Anna
Gáborné Aczél Ágnes
Szarvák Mónika

Szakmai lektor
Lakatos Gabriella

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001azonosítószámú,
Szociális humán erőforrás fejlesztése
kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001azonosítószámú,
Szociális humán erőforrás fejlesztésekiemelt projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

A kiadvány a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001azonosítószámú,

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt

keretében készült

Kiadja Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság
1132 Budapest, Visegrádi utca 49.
Telefon: +36 1 769 1704
www.szgyf.gov.hu
Felelős kiadó Benedek István Zsolt főigazgató
Budapest, 2019.

Tartalom

Első fejezet 5

1. Kommunikáció és segítő kapcsolat 5

1.1 A kommunikáció alapjai 6
1.2 A kommunikációt befolyásoló tényező 11
1.3. A segítő a kommunikációs folyamatban 12
1.4. Az asszertív kommunikáció modellje 14

Második fejezet

2. A megismerés módszerei 19

2.1. A megfigyelés 20
2.2. A kérdezés 25
2.3. Tükrözés, tisztázó kérdések, a kérdések típusai 27

Harmadik fejezet

3. Konfliktus, konfrontáció és a konfliktusok kezelése 28
3.1. A konfliktus felismerése, értelmezése 29
32 A konfliktus kezelése 34
3.3. A konfrontáció 35
3.4. A konfliktuskezelés kulturális, családi és környezeti háttere 36
3.5. Befolyásolás, ráhatás 38

Negyedik továbbképzési nap

4. A kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából 41
4.1. Kommunikáció szakemberek között 42
4.2. Kommunikáció eltérő szükségletű kliensekkel 42

5 Felhasznált irodalom … **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**47

6 Ajánlott irodalom… 47

1. Fejezet címe: A kommunikáció és a segítő kapcsolat

Összefoglalás

A képzés nyitó napján fontos, hogy a hallgatók áttekintsék a kommunikációval és a segítő munkával kapcsolatos alapszintű összefüggéseket. Újra felelevenítsék a kommunikációs folyamatot, megismertetik a kommunikáció sajátosságait, ezáltal szempontokat ad a segítő komunikáció tudatos és hatékony alakításához.

Cél: hogy a résztvevő felismerje saját kommunikációs nehézségeit, azonosítsa, hogy az miből ered és megtalálja, hogy hogyan tud azon változtatni.

Kulcsszavak

kommunikáció, verbális, non-verbális, kongruencia, metakommunikáció, asszertivitás, empátia,

Tanulást segítő kérdések

Mutassa be a kommunikációs folyamatot.
Sorolja fel a kommunikációs csatornákat!
Sorolja fel a nonverbális jelzések csoportjait!
Ismertesse a segítői kommunikáció sajátosságait!

Felhasznált irodalom

Forgó Sándor (2011) A kommunikáció elmélet alapjai
Szecskő Tamás A tömegkommunikáció társadalmi hatásai. Bevezetés a tömegkommunikáció szociológiájába. Budapest, Oktatáskutató Intézet, 1994. 7.

Ajánlott magyar nyelvű irodalom

Buda Béla (1994.): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Animula Kiadó, Budapest
L. Seifert (1994): Az asszertivitás, avagy az önérvényesítés fejlesztése. Budapest: Human Telex Kft.
R. Bolton (1989): A kommunikáció művészete. Hogyan érvényesítsük magunkat, hogyan figyeljünk másokra, és hogyan oldjunk meg konfliktusokat. Budapest
https://www.palferi.hu/hanganyagok/2014-2015/2014-10-21/

1. A kommunikáció és a segítő kapcsolat

Kikkel kell kommunikálni, milyen módon, mi a kommunikációs (beleértve az írásbeliséget is) stílusomnak a hatása és eredménye.

Kikkel kommunikálunk

A munkánk vonatkozásban:

- kliens - szociális segítő/munkás
- munkatársak egymás közti
- partneri, együttműködésben- más intézmények munkatársaival, hivatalokkal, hatóságokkal és szolgáltatókkal
- munkáltató-fenntartó – alkalmazott

Magánéleti vonatkozásban

- felnőtt – gyerek
- szülő – gyerek
- barát - barát közti
- és általában bármilyen emberi kapcsolatra

A kommunikációs módja lehet:

- szóbeli (személyesen, telefonon)
- írásbeli (levél, feljegyzés, e-mail, sms, messenger, üzenő fal)

Szóbeli kommunikáció jellemzői és előnyei: gyors, rugalmas, van visszajelzés, hátrányai, hogy elfelejthető, nincs nyoma, torzulhat.
Írásbeli kommunikáció: előnye, hogy nyoma marad, értelmezhetőbb, tárgyilagosabb, de idő igényes, személytelen, nincs visszajelzés.
Minden, amit teszek, erősíti vagy gyengíti a mondanivalóm hatását.

A kommunikációval kapcsolatban két dolgot szeretnénk

1. könnyedén kifejezve magunkat, mások értsék meg, amit mondunk
2. mások által küldött üzeneteket jól értsük

Ezzel szemben általában a segítők, a kliensek azt tapasztalják, hogy

- nem értik, vagy kevesen értik meg őket
- ők maguk nem mindig és nem pontosan értik, mások mit akarnak

1.1 A kommunikáció alapjai

A résztvevők kommunikációs alapismereteinek felmérése.
A kommunikációs helyzet, résztvevői, gátló és segítő tényezők, a kommunikáció sikerességét lehetővé tevő tényezők áttekintése.

A kommunikáció dinamikai alapelvei.
A kommunikáció jellemzői:

- a kommunikáció tárgya, a közlemény, üzenet, a közlés eszköze, a címzett (befogadó) és a kommunikáció hatásának eredményessége
- irányultsága (közvetlen vagy közvetett)
- eszköz- és (érzékszervi) csatornaigényes, ill. többcsatornás
- társadalmi méretek szerint eltérő, hierarchizáltság szempontjából eltérő

A kommunikáció alapfunkciói: információs, érzelmi, motivációs, ellenőrzési funkció, Szecskő Tamás a kommunikáció további funkcióit következőképpen összegezte: tájékoztatás, szocializáció, motiváció, vita és eszmecsere, oktatás-nevelés, kulturális fejlődés, szórakoztatás, integrálás.

Kommunikációs hibák: inkongruens (nem hiteles) kommunikáció, metakommunikáció (nem verbális kommunikáció) más jelentéssel bír, mint a verbális (szóbeli) kommunikáció, címkézés, ítélkezés, személyeskedés, stb..

1.1.1. A kommunikációs fogalma, jelentősége a társas kapcsolatban

A kommunikáció fogalma, fajtái, jelentősége a társas kapcsolatokban
A kommunikáció egy olyan fogalom, ami nagyon elterjedt a társadalom és a természettudományokban egyaránt. A kommunikáció a társadalmi élet egyik alapjelensége. A kommunikáció módját a korábbi nemzedékektől tanuljuk. Azt, hogy az egyén hogyan, milyen szinten képes kommunikálni azt az egyén korábbi tapasztalati határozzák meg. A kommunikációs tevékenység lényege a tájékoztatás, információcsere és a visszacsatolás érzelmek átadása. A kommunikáció jelenségét két szempontból közelíthetjük meg: az egyik a tartalmi szempont, a másik a kommunikáló személyek közötti viszony, a beszédparterhez fűződő viszony a kijelentés értelmét színezi.

Általános értelemben kommunikáció alatt mindazt értjük, amelyben közös kód alapján jelváltás történik. Köznapi szóhasználatban közlést értünk alatta, de ez csak részben igaz. A kommunikáció többnyire kölcsönös információ átvitel, melybe beletartozik az információra való reagálás és viszonválasz. Általában nem egyszeri történés, hanem bizonyos szabályszerűségek szerint lejátszódó történések sorozata. Az emberi kommunikáció lényege kérdései: Ki közöl? Mit közöl? Milyen csatornán? Kivel közöl? Milyen hatékonysággal?
Az emberi kommunikáció jellemzője, hogy egymással kapcsolatban álló felek valamilyen jelrendszer segítségével kapcsolatba kerülnek, információkat adnak át, hatnak egymásra. A személyek közötti kommunikáció egyéni és társadalmi aktus egyszerre. A kommunikáció létrejöttéhez szükség van az információ közlőjére, a befogadójára, az információ kódrendszerére. A befogadó csak úgy értheti meg a kommunikáció tartalmát, ha számára a kód megfejthető. A kód jelegységei különbözőek lehetnek, de jelentéstartalmi, értelmi egységei mindig azonosak, és ez a mindennapi élet közös értelemrendszeréből fakad.

A kommunikáció: communicatio latin eredetű szó, communis = közös, communicatio = közzététel, teljesítést jelent, jelentése: közölni, közzétenni valamit mások számára. A kommunikáció alapvető szociális jelenség; nélküle társadalmi élet nem képzelhető el. Az emberek társadalmi kapcsolatai és viszonylatai a kommunikáció révén realizálódnak. A kommunikáció jelentését a kölcsönös információcserére alapozva a közlési folyamatként értelmezhetjük.
A közvetlen emberi kommunikáció megközelítés módjában az interakció és a kommunikáció két külön jelenségszintként szerepel, amelyek ugyan sok pontban fedik egymást vagy azonos mégis igen fontos különbséget mutatnak. Az interakció fogalmának tartozéka a kölcsönhatás, a megfelelő viszontválasz, magába foglal mindenféle cselekvési megnyilvánulást, nemcsak a kommunikációs csatornák működését. A interaktív kommunikáció latin eredetű kifejezés, mely kölcsönhatást, kölcsönös közlést jelent. Két vagy több szereplő olyan kommunikációs helyzete, melyben minden résztvevőnek lehetősége van üzenetet küldeni. A kölcsönhatásban álló felek kölcsönösen értelmezik egymás viselkedését és ebből kiindulva reagálnak egymásra. A mindennapi viselkedések jó részét kölcsönhatások, elvárások vezérlik. A kölcsönhatást befolyásoló tényezők, az önmagunkról kialakított kép az énkép, és a másikról kialakított kép az előítélet, a benyomás, első benyomás, a hírnév is. A sikeres kommunikációban nagy jelentősége van a visszajelzésnek (feed-back). Tudnunk kell, hogy a másik fél érti – e, amit mondunk, elhiszi-e, egyetért-e velünk vagy sem, kellemetlen ez a helyzet számára vagy nem. Ezen információkat a hallgató fél arcának, szemöldökének szájszegletének állásából tudunk következtetni.

Az emberi kommunikáció kutatásában alaptételként kezelt megállapításokat az amerikai Palo Alto-i iskola képviselői (Watzlavik, Bateson, Janis és munkatársai) szerint a kommunikáció az emberi élet szükségszerű velejárója, nem lehet nem kommunikálni. Azaz az ember bármit tesz, annak

kommunikációs jelentősége lesz a többi ember számára. Másik megállapításuk, hogy mindig kétszintű folyamat, mindig van egy tárgyi, illetve tartalmi és egy viszony, illetve relációs meghatározó szintje.

A kommunikáció: olyan interakció az emberek között, melynek tartalma az információ cseréje, az adó és a vevő között. Az információ jel formájában különböző kommunikációs eszközök közvetítik. Az ember legfőbb kommunikációs eszköze a hangképző szerve, amely a beszédet lehetővé teszi. A kommunikáció egy dinamikus kölcsönös folyamat mindig legalább két ember között zajlik. Az egyik személy az adó/közlő, vagy kommunikátor, aki kezdeményezi a kommunikációt, ő lesz a kommunikáció forrása, a másik személy a vevő/befogadó. Ő az, aki kódolja az üzenetet, amely csatornánk keresztül jut el a vevőhöz. A vevő vagy befogadó dekódolja az üzenetet. Amennyiben válaszol, a vevőből adó lesz és a folyamat kezdődik elölről. (Forgas, 1989, Csepeli, 1997)
A kommunikáció fontos eleme a visszacsatolás/feed back. A közlő személy a kommunikáció során visszajelzést kap a befogadó személytől különböző reakciók formájában pl.: bólintás, mosolygás. Ez a visszajelzés alakítja, formálja a további kommunikációt.
A kommunikáció formái:
a.) közvetlen kommunikáció: a közlés 2 személy közvetlen, interperszonális kapcsolatában zajlik le. Az információ cseréjét az ősi kommunikációs eszközök biztosítják (pl.: mimika, gesztus) Közvetlen kommunikáció pl.: ha 2 ember beszélget egymással
b.) közvetett kommunikáció: az információt valamilyen jel formájában a kommunikációs eszközök közvetítik. A jel általában látható vagy hallható (pl.: telefon, levél, sms) Ennél a kommunikációs formánál nincs visszacsatolási lehetőség. Az információátadás folyamata egyirányú.

1.1.2. A kommunikáció dinamikai alapelvei/alapvető jellegzetessége

Buda Béla szerint a kommunikációs dinamika felfogása azt feltételezi, hogy a kommunikációs folyamatokban erők és ellenerők összjátéka alapján jön létre valamely esemény vagy állapot. A valós kommunikációs folyamatoknak van néhány olyan tulajdonságuk, amelyek már egészen általános szinten használható alapelvek.

- **A kommunikáció szükségszerű.** Olyan interakciós térben élünk, ahol bármit teszünk kénytelenek vagyunk kommunikálni, hiszen előírás, szabály irányul a viselkedésünkre. A kommunikáció indíték a szükséglet. A szükséglet feszült, tevékenységre kész állapot, indíték a cselekvésre, amely megfelelő kiváltó okok, ingerek, feltételek hatására aktivizálódik, azaz létrejön a kommunikáció. A szükségletek a társadalmi együttélésből erednek.
- **A kommunikáció többcsatornás.** A többcsatornás kommunikáció a különböző érzékszerveken keresztül érkező információkat jelenti, pl. azt, hogy beszédünk közben, hogy gesztikulálunk, hangsúlyozunk.
- A **kommunikáció több szintű.** A többszintű azt jelenti, hogy legalább két szinten folyik a kommunikáció, az egyik szint a direkt a közlés tartalom szintje, a nyelv, jelrendszer, közléstartalom szintje. A másik szint az indirekt, a közlők között relációra vonatkozó szint. A tartalmi szint azt jelenti, amiről a kommunikáció szól, a mondani való jelentéséről, értelméről. A tárgyi szint a direkt, tudatos szintű kommunikáció. Melyet mindig kísér nem tudatos, nem akaratlagos kommunikáció, amely a tartalmi kommunikációval összefüggésben van. A viszony-meghatározó szint a kommunikáló felek egymáshoz való viszonyát fejezi ki, ami a kijelentés értelmét színezi.
- Az emberi viszonyok természetét a partnerek két vagy többoldalú kommunikációs cseréjének **tagoltsága** határozza meg, a tagoltság funkciója: a nyomatékosítása, kiemelés, ami bizonyos mértékig egységekre bontja a kommunikációt.
- A kommunikáció, mint folyamat lehet **egyenrangú és egyenlőtlen**. Az egyenrangú, amikor a partnerek között egyenrangú a kapcsolat, míg az egyenlőtlen, amikor a felek között különbség van, az egyik fél befolyásosabb.
- A kommunikációban a reciprocitás, **kölcsönösség** uralkodik a kommunikáció alapszabálya, hogy uralkodik benne a válaszkényszer és válaszkölcsönösség elve.

- A kommunikációs eseményben a hírközlő tendencián kívül **cselekvésre felszólító** tendencia is érvényesül. Tehát az közlésen, mint alapvető célon kívül a másik cél a közlést befogadó személy befolyásolása. A befolyásolás lehet rejtett, nyílt sokszor manipulatív.
- A kommunikáció **pszichológia szükségletű**, az embert szükségletei kényszerítik a kommunikációra, arra a kommunikációs folyamat részese legyen.
- A kommunikáció irányultsága lehet **közvetlen vagy közvetett**, azaz médiumok által közvetített. A közvetlen kommunikáció, amikor a közvetlenül kommunikál egymással a közlő és a befogadó mindenki térben és időben jelen van, nincs közvetítő eszköz. A közvetett kommunikáció során valamilyen eszköz közvetíti a kommunikációt, a kommunikációban résztvevő felek nincsenek egy helyen egy időben.
- A **társadalmi méretek szerint eltérő,** azaz a személyes, a csoport és tömegkommunikáció eltérő jellegzetességeket mutat. A tömegkommunikáció jellegezettsége, hogy bár a befogadó felismeri a műsor funkcionális jellegét, hajlamos arra, hogy a fikciós valóság egyes elemeit beépítse a valóságról alkotott képébe.

1.1.3.A kommunikáció módja, csatornái, alapfunkciói

Verbális kommunikáció: szóbeli közlés. Lényegében a nyelv használata, vagyis a beszéd. Ha nem ismerjük az adott szituációt, a közlést nem értjük meg. A kommunikációt befolyásolja az önmagunkról és a másik személyről kialakított kép is. A kommunikációs nehézségek jelen vannak gyermek és felnőtt között is. Ilyenkor az alapprobléma az, hogy a gyermek-felnőtt kapcsolatban sokáig más a kommunikációs rendszer. A csecsemő nem verbális jelzései veleszületettek.
Non-verbális kommunikáció: nem szóbeli közlés. Szavakon kívüli, egyéb jelzésmódok használata. A non-verbális kommunikáció is lehet direkt (szándékos) és indirekt (nem szándékos.) non verbális jelzések pl.: mimika, tekintet, mozgásos kommunikációs csatorna, hanggal történő érzelemkifejezés, kulturális szignálok. A metakommunikáció: háttérközlés
- mimikai kommunikáció: arckifejezések útján történő kommunikáció, a mimika leginkább az érzelmek kifejezésére szolgál. Ekman szerint hét alapvető érzelemfajta tükröződik az arcunkon: öröm, szomorúság, meglepetés, érdeklődés, félelem, harag, undor. Az arcjáték a szem és a száj körül izmok finom beidegződésének köszönhető.

A legújabb vizsgálatok az úgynevezett piktografikus eljárással történnek, az arc mimikai szempontból legfontosabb fő vonásait és pontjait használják fel az érzelem kifejezésére: szemek pontja, a szemöldök és száj vonalai
- kommunikáció a tekintet révén: a tekintetnek a kommunikációs folyamatban szabályozó szerepe van, visszajelzést ad a befogadóról, a megértésről, a témához, a másik személyhez való érzelmi viszonyról, a figyelem fenntartásáról.
- vokális jelek a verbális jeleket kísérik: hangsúly, hanglejtés, beszédtempó, ritmus, szünet, hangerő, hangszín
- mozgásos kommunikációs csatornák:
  - gesztusok: fej, kezek, karok mozgása, összetett mozgásukat nevezzük gesztikulációnak.
  - testtartás, melyben gyakran olyan érzelmek tükröződnek, amelyeket a kommunikáló személy nem észlel vagy elrejteni kíván, testünk a kommunikáció szabályozásában is részt vesz pl. ha valaki egy társaságban meg akar szólalni kissé előredönti a felsőtestét.
  - térközszabályozás: a kommunikációban résztvevők közötti viszony, és a kommunikációs feltételek figyelembevételével négy távolságtípust lehet megkülönböztetni (bizalmi –intim távolság 0-0,5 m, személyes távolság 0,6-1,2 méter, társasági távolság 1,2-3,3 méter, nyilvános távolság 3,3-7,5 méter)
- kulturális szignálok:

- öltözködés: a legnyilvánvalóbb jelzéscsoport. Alapvető szabályként fogalmazható meg, hogy öltözékünket úgy válogassuk meg, hogy egyrészt jól érezzük benne magunkat, másrészt a megjelenési alkalomhoz, a beszélgető partnerhez illő legyen.
- kommunikatív értékű a hajjal végzett mozgás. Figyelem felhívó lehet a hajsimogatása, kirívó hátravetése.
- smink kifejezhet határozottságot, megközelíthetetlenséget, eleganciát, de bohóságot, vidámságot, vágyakozást is
- tetoválás, testfestés, testékszer: divatos a fiatalok, és a kevésbé fiatalok között is, az összetartozást, a csoporthoz tartozást, de az egyediséget is szimbolizálja.

A metakommunikáció fogalma:
Nincs kommunikáció metakommunikáció nélkül, vagyis minden tartalmi kommunikáció kísér valamilyen nem szándékos kommunikáció, amely minősíti azt.
A metakommunikációt az utalások hordozzák, melyek megjelenhetnek az emberi kommunikáció mindkét csatornáján. A szándékos, tudatos kommunikációt párhuzamos akaratlan információközlő folyamatok kísérik. Ezek a közlő érzelmi viszonyát fejezik ki a közölt tartalomhoz, a közlési helyzethez a befogadóhoz. Ezt a nem szándékolt, önkéntelen, indirekt híradást nevezzük metakommunikációnak.
A kommunikáció alapfunkció
A szakirodalmak és a kutatások alapján a kommunikációnak több alapfunkcióját különítik el. Négy alapfunkciót lehet megkülönböztetni a személyközi és a társadalmi vonatkozásban.
Információs funkció: a kommunikációs folyamat résztvevői között tájékoztatás történik, mely során tényeket, ezek magyarázatát közöljük. A közléshez fűződő érzések, illetve az érzések magyarázata is ide tartozik.
Érzelmi funkció: a közlő személyiség belső feszültségeinek feloldására kerül sor az érzelmek kifejezésével. Elégedett, öröm, bosszúság, aggodalom, bánat, lelkesedés, de ide tartoznak a ki nem fejezett, visszafojtott pozitív érzelmek, melyek éppúgy feszültségek okoznak, mint a negatívak.
Motivációs funkciók: a kommunikációs folyamatokban a közlő fél a legtöbbször a fogadót rá akarja bírni valamire, valamilyen cselekvésre, magatartásváltozásra, valamilyen körülmény esemény elkerülésére. E funkció leginkább a meggyőzés, a bátorítás révén jut kifejezésre.
Ellenőrzési funkció: a kommunikációs kapcsolatfelvétel segítségével tudjuk meg, a kliens indítékát. Ehhez azonban kommunikációs céljainknak nagymértékben tudatosnak kell lenniük.
A kommunikáció további funkcióit további összegezése.
Tájékoztatás – információk gyűjtse, tárolása és kezelése a környezet eseményeinek megértése érdekében
Szocializáció – közös tudásalap megszerzése a magánélet és közéletben
Motiváció - rövid és hosszú távú egyéni és társadalmi célok megvalósítása, tevékenységek ösztönzése
Vita és eszmecsere – a társadalmi konszenzus elősegítése, a társadalmi nyilvánosság fejlesztése
Oktatás, nevelés – az intellektuális fejlődés és személyiségformálódás elősegítése
Kulturális fejlődés – az emberiség kultúrájának őrzése, továbbadása, alkotókészség ösztönzése
Összességében elfogadható az az álláspont miszerint a társadalom kommunikációs rendszerének alapfunkciója az, hogy a társadalom minden tagjához eljutassa a társadalmi újratermeléshez nélkülözhetetlen információkat.

1.1.4. A kommunikációs hibák:

Kommunikációs hibák: A kommunikációs ismeretnél a metakommunikáció ismerete nélkülözhetetlen. A metakommunikáció nem pusztán a nem verbális kommunikáció attól jóval több, mindazt értjük alatta, ami a kommunikáción túli kommunikáció.
A metakommunikáció csatornái:
Vizuális: a végtagok, a test mozgása, a testbeszéd, térköz, tárgyi elemek: ruházat, tárgyi környezet, bútorzat

Vokális- akusztikus: hangsúly, hangszín, hanglejtés, hangmagasság, beszédtempó, elcsuklás
Írott: külalak, forma. Az írásos forma nem szokványos a metakommunikációnál, de vannak, olyan formai elemek melyek nem szándékosnak, üzenet jellegűek.
Lelki folyamatok: elszólások.

Más felosztás szerint: A metakommunikatív közlés fő csatornái:
1. a mimika (az arc izommozgásai, a tekintet)
2. a pantomimika (a végtagok és a test mozgásai)
3. a vokális mimika (a hangsúly, a hanglejtés, a beszédtempó)
4. a proxémika (a kommunikáló felek közötti téri viszony, távolság, testhelyzet

A metakommunikáció a kommunikációról, a kommunikáló felek egymás közötti kapcsolatáról, arról, ahogy a közlés tartalmához viszonyulnak, nyújt információt. A metakommunikáció a személyiség alábbi érzelmi viszonyulásainak, jelzéseinek közvetítésében tölt be fontos szerepet.
- a közlés tartalom valóságáról (felek mennyire tartják igaznak vagy nem igaznak, fontosnak vagy jelentéktelennek azt amiről beszélnek, mennyire tudnak vele azonosulni vagy behódolni annak)
Arról, hogy kifejezi a közlő viszonyát a kommunikációs helyzethez is, azt, hogy hogyan érzi magát a közlő az adott kommunikációs helyzetben, milyen társadalmi szükségszerűségek, szerepviszonylatok befolyásolják azt, ezekről a közlő mit gondol. A metakommunikáció általában indirekt, nem szándékos „tudattalan" ezért, az esetek többségébe a nem verbális csatornák hordozzák. A metakommunikácó tükrözi a közlő belső állapotát is. A metakommunikatív jelzéseket nagyon nehéz, talán nem is lehet szándékosan meghamisítani. Ezért van az, hogyha szándékos kommunikáció és a metakommunikáció ellentmondásba van egymással, akkor sokkal inkább a metakommunikációs jelzéseket fogadja el a befogadó igaznak. (Csepeli 1997, Forgas 1989)

A mindennapi közléseink során egyidejűleg több kommunikációs csatornát veszünk igénybe. A legritkább eset, hogy üzeneteinek csak verbális vagy nonverbális csatornákon közvetítjük. A különböző csatornákon egyidejűleg közölt, egybehangzó, egymást erősítő üzeneteket kongruensnek (összeillőnek) az eltérőeket inkongruensnek nevezzük. Tehát amikor a tudatos és nem tudatos kommunikáció között megfelelés van kongruenciának nevezi a kommunikáció elmélet. A kongruensen, vagyis hitelesen kommunikáló személy ugyanis bizalmat, hitelt teremt maga iránt, mondanivalója iránt, könnyebben elfogadjuk, belátjuk és megértjük közléseit. Az ilyen kommunikációban a kliens könnyebben elfogadja, belátja és megérti a közlést. Az ilyen kommunikációs kapcsolatban a közlő is hatékonyabb és nyitottabbá válik. A kommunikációs hatékonyság egyik alapfeltétele tehát a hitelesség/kongruencia.
Ezek a közléseink két szinten értelmezhetőek, az első szint a direkt, szándékolt a másik az indirekt nem szándékolt. A második szinten kibővült az alaphelyzethez képest jelentősen a kommunikációs tartalom. A kommunikáció akkor meggyőző, ha tartalmazza az egyén tudatos törekvését arra, hogy valamilyen közlemény továbbításával megváltoztassa a másik egyén vagy csoportok viselkedését.

1.2. A kommunikációt befolyásoló tényező:
A helyszín jelentősége, a tér, ahol a kommunikáció zajlik, a résztvevők aktuális állapota és külső megjelenése, iskolázottsága, előítélet, a kommunikáció célja, a téma, a kommunikáció tervezettsége. A kommunikáló felek egymáshoz való viszonya.
Minden ember egyedi eltérő értelmet tulajdonít az egyes üzeneteknek. Sok tényező befolyásolja, hogy az adott kommunikáció mit jelent az egyénnek. Az egyénnek az adott információcserében játszott szerepe és az egész helyzet szintjén befolyásolja a kommunikációs folyamatot.
Értelmezés:
Értékek
Tér és területiség:
Fejlődés
A társas érintkezés során az emberek tudatosan tartanak fenn egymás között bizonyos távolságot. Ha a személyes teret fenyegetettnek érzi, az egyén védekezően reagál, és kevésbé eredményesen kommunikál. A 7 cm és a 1,2 m közötti személyes zóna ideális a beszélgetésre.

Nem: A férfiak és a nők kommunikációs stílusa eltérő.
Etnikai és kulturális hatások
Érzelmek:
Az érzelmek az eseményekkel kapcsolatos szubjektív érzések és befolyásolják azt a módot, ahogyan valaki kommunikál és másokhoz viszonyul. Az egyénnek megfelelő empátiás készségre van szüksége. Az érzelmek az üzeneteket téves értelmezését vagy figyelmen kívül hagyását is okozhatják.
Társadalmi-kulturális háttér
A kultúra alakítja ki az embereknek a világról alkotott nézeteit és előítéleteit. A nyelv, a taglejtés és a beállítódás a kultúrából ered. Az egyén munkája során fogadja el a másik ember kulturális hátterét és gondolatvilágát.
Ismeretanyag
Ha a tudásszint eltérő, a kommunikáció bonyolulttá válik. A közös nyelv nélkülözhetetlen: a tudás, a fejlődés, az oktatás, a környezet és a társadalmi-kulturális tényezők eredménye.
Szerepek és kapcsolatok
Az egyén a másikkal olyan stílusban kommunikál, amely megfelel a vállalt szerepének vagy viszonyainak. A kommunikáció hivatalos vagy kötetlen jellege a szereptől és az egymás közti viszonytól függ. Hatékony kommunikáció akkor jön létre, ha a résztvevők tisztába vannak szerepükkel.
Környezet:
A kommunikáció hatékonyabb nyugodt környezetben. A zaj, az intim környezet vagy hely hiánya zavartságot, feszültséget vagy kényelmetlenséget okozhat. A környezet figyelemelterelő tényezői megzavarhatják a kommunikációt.

1.3 A segítő a kommunikációs folyamatban

A szociális területen dolgozó szakembereknek képesnek kell lennie, a klienssel, a munkatársaival, a hatóságokkal, fenntartókkal, állampolgárokkal kommunikálni. A kommunikációs képesség fenntartás és folyamatos javításával törekednie kell minden szakembernek, hogy folyamatosan hiteles maradjon a szakmai környezetében és magával szemben is.

A jó segítő
- önismerettel rendelkezik,
- képes a konfliktusos helyzeteket megfelelően kezelni,
- megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkezik.
- adott szituációban a kliensre tud összpontosítani
- őszinte érdeklődés vezérli
- akarja a megoldást megkeresni, képes a megoldás több formáját megtálalni, képes kliens számára a megoldáshoz vezető utat felkínálni
- az alapvető udvariassági szabályokat ismeri és betartja.

A jól funkcionáló segítő készségei, attitűdje, ismeretei.
Nem-specifikus hatótényezők a segítő munkában:
- Feltétel nélküli elfogadás (pozitív érzelmi odafordulás, non-direktvitás, feltétel nélküliség)
- Empátia és visszatükrözés (a kliens érzéseinek azonosítása és visszatükrözése, megfogalmazás a visszajelzésben, a kliens tartalmaira támaszkodás, a belső tartalmakra irányultság)
- Hitelesség, kongruencia (a segítő hiteles az érzelmek kifejezésében)

A szociális területen a törvényekhez tartozó végrehatási rendeletek az egyes munkaköröknél az elmúlt időben szélesebbre nyíltak a bemeneti feltételek többféle humán szak felé. Ezért fontos e témakörnél, olyan alapvetéseket is leírni, amely a professzionális segítő végzettséggel rendelkező részére ismétlés. Azonban a professzionális segítő szakemberek esetében hasznos lehet az ismétlés, mint reflektálás aktuális helyzetükre feladataik ellátása során.

1.3.1.A segítő kapcsolat:

A segítő kapcsolat az egész személyiségünket igénybe veszi, ezért a felkészültség elengedhetetlen.
A segítő kapcsolat az, amikor egy ember a másik embernek abban segít, hogy önmagával és emberi kapcsolataival összefüggő pszichológiai problémáit, viselkedési zavarait, nehézségeit, élményzavarait túlfejlődje, megoldani legyen képes. Tehát a segítés valamiképpen a másik ember megváltoztatására irányul (Buda Béla).
Ahhoz, hogy a másik embernek segítsünk túlfejlődni életkrízisén, hogy önmaga képes legyen újra kezdeni, tovább építeni életét, önmagát, hinnünk kell abban, hogy valóban erre képes. A munkaerő-piacra való visszatérés, és jó helytállás szintén megköveteli az egyéntől, hogy önmagában higgyen, bízzon. Mindezt nehéz elérni, ha a segítő kételkedik akár a problémahelyzet kezelhetőségében, akár önmagában, vagy a gondozottja képességeiben, motivációjában.
A jó segítővé válni kell, végig kell menni azokon a külső és belső folyamatokon, amelyet a személyiséget megerősíti. Ahhoz hogy segítőből jó segítő legyen az idő és az elhivatottság hozza meg.

1.3.2. A jó segítő ismérvei:

A jó segítő **rendelkezik a kommunikációs kompetenciával,** azaz képes arra, hogy két vagy több ember közötti interakcióban, valamilyen közös jelrendszerben információcserét bonyolítson le: információkat fogadjon és adjon attól függetlenül, hogy az információ milyen jelekben, milyen rendszerekben nyilvánul meg. A kommunikációs kompetencia birtokában a segítő képes az érzéseit, gondolatait a különböző kommunikációs csatornákon keresztül a lehető legpontosabban a kontextushoz kapcsolódó szociális normák által szabályozott viselkedésben kifejezni és a címzetthez eljuttatni. A segítő képes az interakcióban részt vevő közleményét a lehető legteljesebben, jelentésvesztés nélkül fogadni. Képes a kliense teljes nem verbális kommunikációjának érzékelésére és felhasználására az interakció kommunikációs folyamataiban.
Az empátia, a másik elfogadása, a helyzetébe való beleélés képessége, az egyik legfontosabb adottsága a segítőnek. Az empátia lehet emocionális és intellektuális.
A segítőnek reális önértékeléssel kell rendelkeznie, konstruktív véleménynyilvánításra és annak elfogadására, a gyakorlati tapasztalatainak kritikus alkalmazására, intellektuális nyitottságra, az új iránti fogékonyságra, empátiára, toleranciára.
A jó segítő tudatában van annak, hogy mind külsőleg – kommunikációjában, viselkedésében, megnyilvánulásaiban, külső megjelenésében mind belsőleg – motivált, tudatos, képzett – hatással van az ellátottakra, kliensekre.
Azért, hogy a segítő szakember, a segítő intézmény/szociális intézmény a megfelelő szinten tudja ellátni feladatát, fontos, hogy munkájában kapjon támogatást munkatársaitól, vezetőjétől, más szakemberektől.
A segítő szakember képes **a problémát megfogalmazn**i saját maga és az igénybevevő számára is. Nem játszik össze az igénybevevővel, sem saját intézménye ellen, sem azért, hogy ő jó színben tűnjön fel. Akkor is javaslatot tesz intézkedésre, legyen az gondozási helyváltoztatás, családból való kiemelés, ha azzal a korábbi jó vagy meglévő kapcsolatban változást idéz elő, amely haragot válthat ki. Tehát képes a jó segítő tudása és információi birtokában beavatkozásra.
A jó segítő nem a saját személyes értékeit és érzelmeit, kultúráját, vallását tudatosítja az ellátottak/kliensek felé, a velük való foglalkozásban.
A jó segítő szerepe és felelőssége foglalkoztató intézményben pontosan definiáltak, a beavatkozási lehetőségei egyértelműek és intézményi előírások keretezik a tevékenységét, amelyek összhangban kell lennie az ágazati jogszabályokkal és a szakmai ajánlásokkal. Ez utóbbi az elmúlt időszakban számos területen készült, ami a feladatok pontosítását, a határok betartását segíti.
A jó segítő ismeri saját **kompetenciáinak** határait és az betartja azt, a kompetencia határok betartásában sokat tud segíteni a szakmai team munka, ahol a feladat megoldása a fontos és nem az egyéni képesség, készség. A szakmai team munka tudja erősíteni a szakembert abban, hogy még jobb segítővé tudjon válni. Azonban ez a munka azzal jár, hogy meg kell tanulni együttműködni csoport munkában egymással is, azt figyelembe véve, hogy a szociális szakember egyik legalapvetőbb szakmai készsége a munkacsoport szervezése.

A jó segítő, aki folyamatosan képzi magát, ismeri a szakmai folyóiratokat, a területéhez tartozó és kapcsolódó jogszabályokat, szakmai szabályzókat.
A szakterületén a főbb jellemzőket tudja és ismeri.
A jó segítő elviseli és el tudja fogadni a kritikát és a dicséretet is.
Képes nemet mondani.
Az eredményességét segítő mértékben fél kudarctól, a sikertelenségtől. De a kudarcot képes megélni, képes azt feldolgozni az motiválja, hogy mit tehet másképp vagy jobban.
Nem akar minden elvárásnak megfelelni, mer konfrontálódni.
Haragját a többi érzéssel együtt képes megélni és kifejezni.

1.4 Az asszertív kommunikáció modellje

- A segítőnek lehetősége van az asszertív viselkedés megtanulására, begyakorlására. Az asszertív viselkedés elsajátítása minőségi változást okoz a segítőben, szakmai tevékenysége is asszertívvá válik.

Az érthető üzenet, én-üzenetek: elismerő, problémamegelőző, önfeltáró, elutasító, konfrontáló én-üzenet, győztes-győztes megoldás.

- A tiszta vétel, értő figyelem
- Közléssorompók, a kommunikációt akadályozó tényezők (később)

1.4.1. Az asszertívitás jelentése, megértés módja:

Az asszertivitás önérvényesítést, önkifejezést jelent, egy olyan tudatos viselkedésforma megválasztása, amelyben az ember kialakítja magában a tudatos belső erőt, rendet, melynek segítségével az egyenrangúság alapelvét szem előtt tartva képviselni tudja magát a kapcsolataiban, érvényesíteni tudja magát a saját kommunikációjában. Az asszertivitás kialakítása önmagunkban olyan helyzetekben lehet segítségünkre, melyek környezetünkben hátrányosan befolyásolják, megakadályoznak bennünket abban, hogy önérvényesítően viselkedjünk. Pl. hozzátartozó elveszítése, válás, testi fogyatékosság. Az asszertivitás és a vele szorosan összefüggő önbecsülés nagy segítségünkre lehet a bizonytalanság és a változás körülményei között. Az asszertivitással nagyon összefügg az önbecsülés.

Az asszertivitás, önkifejezés megértésének egyik módja, ha úgy szemléljük, mint az intim szféra megvédésének és a többiekre valamint a társadalomra gyakorolt hatásának nem romboló módját. Az asszertivitás meghatározásának hasznos és gyakori módja, ha azt az agresszió és a behódolás között skálán helyezzük el, és azokkal állítjuk szembe.

Behódoló viselkedés,	Asszertív viselkedés,	Agresszív viselkedések

A behódoló viselkedések:

Akik általában behódolóan viselkednek, nem veszik figyelembe saját szükségleteiket és jogaikat. Ezeket sokféleképpen tehetik. Sok engedékeny ember nem fejezi ki őszintén érzelmeit, szükségleteit, értékeit és problémáit sem. Másoknak lehetővé teszik, hogy megsérthessék intimszférájukat, megtagadhassák jogaikat és figyelmen kívül hagyhassák szükségleteiket. Ezek az ember ritkán közlik vágyaikat, pedig sok esetben ez minden, amire szükségük volna, ha szeretnék azokat elérni.
Más behódoló személyek ugyan kifejezik szükségleteiket, de olyan mentegetőzően és bátortalanul, hogy nem veszi őket komolyan. Mindenféle minősítő kifejezésekkel tűzdelik meg mondanivalójukat pl.”.tulajdonképpen azonban nekem egyáltalán nem számít semmit” vagy” de csak tegye, amit jónak lát”. Az olyan nem –verbális, mint a vállvonogatás, a szemkontaktus elmaradása, a túlzottan lágy hang, tétovázó beszéd és más tényezők alááshatják az igény kifejezésre jutását vagy éppen az intim szféra védelmét.
Vannak emberek, akik szinte megrögzötten arra bátorítanak másokat, hogy kihasználják őket. Olyan dolgokat kínálnak fel, ami kapcsolataikat rendkívül egyoldalúvá teszi, ily módon is biztosítva, hogy mások mindig meg fogják sérteni jogaikat és figyelmen kívül fogják hagyni igényeiket. A behódoló személy azt közli: „Nem számít. Kihasználhatsz engem. Szinte mindent elviselek tőled. Az én szükségleteim nem számítanak, jelentéktelenek – a tiéd a fontos. Az én érzéseim lényegtelenek; a tieid

számítanak. Az én gondolataim értéktelenek; csak a tieidnek van jelentősége. Nekem nincsenek jogaim, de természetesen neked vannak. Bocsásd meg, hogy élek." A behódoló személy híján van az önbecsülésnek, viselkedésmódja azonban a másik személy megbecsülésének hiányát is mutatja. Azt fejezi ki, hogy a másik túl gyenge ahhoz, hogy a konfrontációt kezelni tudja és a kötelezettségek rá eső hányadát vállalja. Az emberek nagy többsége egy szót sem ejtene ki a száján, hogy saját személyiségi jogait megvédje, vagy szükségleteinek érvényt szerezzen. Úgy tűnik, az alárendelt viselkedés életformája lett a lakosság java részének.

Az agresszív viselkedés

Az agresszió kifejezést a „valamivel szemben fellépni" vagy „az ártás szándékával fellépni" értelemben használom. Az agresszív személy mások kárára juttatja kifejezésre érzelmeit, igényeit és gondolatait. Szinte mindig nyer a viták során. Beszélhet hangosan és lehet durva, szarkasztikus, vagy éppen becsmérlő. Lekicsinylően nyilatkozhat tisztviselőkről és pincérekről a gyenge kiszolgálás vagy hasonló miatt, uralkodhat az alárendelteken és családtagjain és ragaszkodhat hozzá, hogy övé legyen az utolsó szó joga. Az agresszív személy hajlamos rá, hogy másokat maga alágyűrjön. Az agresszív személy jellemzően így gondolkodik: „Ezt akarom; amit te akarsz, annak kisebb a jelentősége – vagy egyáltalán nincs is."

Az agresszív viselkedéshez vezető meggyőződések:

- a támadás a legjobb védekezés
- az agresszió eredményhez vezet
- jobb, erősebb vagyok a többieknél
- a többiekben nem lehet megbízni
- senki sem állíthat meg
- a többieknek nincsenek olyan jogaik, mint nekem
- a többiek tudatlanok, lassúak, buták.

Az asszertív viselkedés jellemzői, előnyei,

Az asszertív viselkedés:

Az asszertív személy olyan kommunikációs módszereket alkalmaz, melyek lehetővé teszik, hogy megtarthassa önbecsülését, kereshesse a boldogságot és egyben szükségleteinek kielégítését is, ugyanakkor pedig megvédhesse a jogait és intim szféráját anélkül, hogy más embereket kihasználna vagy fölöttük uralkodna. Az igazi asszertivitás egyfajta létezési mód a világban, mely megerősíti valakinek a saját, egyéni értékét és méltóságát is, miközben megerősíti és segít fenntartani a mások értékét is.

Az asszertív személy kiáll saját jogaiért és közvetlenül juttatja kifejezésre saját, személyes igényeit, értékeit, problémáit és gondolatait is. Miközben pedig saját igényeinek érvényt szerez, nem sérti meg mások jogait, illetve nem lép be mások intim szférájába. De minden esetben a szituációtól függően érvényesíti akaratát.

1.4.2. Az asszertivitás előnyei:

Az asszertív emberekkel kapcsolatban az a legszembetűnőbb, hogy kedvelik önmagukat. Sokkalta valószínűbb, hogy önmagukkal jobb a kapcsolatuk, mint a behódoló vagy agresszív egyéneknek. Az asszertivitás másik előnye, hogy egyengeti a beteljesedő kapcsolatok útját. Az asszertivitás sok, pozitív energiát szabadít fel mások irányában. Az asszertív személyiség, miután kevésbé köti le az öntudatosság és szorongás és kevésbé irányítják őt az önvédelem vagy irányítás szükségletei, sokkalta könnyebben „hallhat", „láthat" sőt szerethet másokat.

Az asszertív viselkedés főbb jellemzői:

- önkifejező és őszinte
- egyenes és közvetlen
- tekintettel van mások jogaira
- ügyel mind a saját, mind a kapcsolat érdekeire
- konkrét helyzetre, célra, személyre irányul

- szociálisan elfogadható
- tanult magatartásforma

1.4.3. Az asszertív kommunikáció

Asszertivitás a kommunikációban:

Az önkifejezés egyik legeredményesebb módja a három részből álló asszertív üzenet:

- A megváltoztatandó viselkedés ítéletet nélküli leírása
- Az asszertív személy érzelmeinek kinyilvánítása
- És a másik viselkedése által az önkifejezőre gyakorolt, konkrét és megfogható hatás tisztázása.

Ezen üzenetek keretbe foglalása során az önkifejező váratlanul egy önfelfedező úton találja magát, melynek során sokat megtud magáról.

Az asszertív üzenetek megfogalmazása:

Az asszertív üzenetek megfogalmazása, nehéz időigényes munka. Az üzenet összetevőit tekintjük át most:

Ha valaki behatol életterünkbe, azt akarjuk, hogy távozzon onnan. E célból asszertív üzenetet küldünk, hogy megváltoztassuk annak a viselkedését, aki betolakodott személyes területünkbe.

Ha a másik behatol az én intim szférámba, az áll érdekemben, egyszersmind leginkább a társadalom érdekében is, hogy oly módon konfrontálódjak vele, hogy a viselkedésmód megváltozzék, és ő tiszteletben tartsa az én életterem jogos határait. Az én részemről nem manipulatív, nem jelent irányítást, ha az önmagam megvédéséhez rendelkezésre álló, leginkább hatékony és humánus eszközöket veszem igénybe. A hatékony asszertivitást a dominancia nélküli határozottság jellemzi. Erőteljesen védelmezi saját életterünket, miközben határozottan visszautasítja, hogy a behatoló mezsgyéjére lépjen. Ezért van az, hogy a három részből álló üzenet nem tartalmaz semmiféle megoldást. A másikon múlik, hogy kitalálja, hogyan tudja legjobban elhagyni a területemet. Ezeknek az üzeneteknek a címzettje rendszerint olyan problémamegoldással jelentkezhet, ami egyrészről megőrzi önbecsülését, másrészről pedig eleget tesz az én igényeimnek is.

Amikor azt akarom, hogy a másik módosítson viselkedésén, mely az én életteremre nézve tolakodó, az általam használt módszernek a következő kritériumokat kell kielégítenie:

1. Nagy a valószínűsége, hogy a másik változtatni fog problémás viselkedésén. Azaz a módszer hatékony legyen az életterem megvédésében.
2. Kicsi a valószínűsége, hogy én is be fogok hatolni a másik életterébe.
3. Kicsi a valószínűsége, hogy a másik önbecsülését csökkenteni fogom. Miközben nem irányíthatom, hogyan reagál majd az általam mondottakra a másik, magamat fegyelmezni tudom, hogy ne használjak hibáztató, letorkolló vagy egyéb pejoratív nyelvet.
4. Kicsi annak a kockázata, hogy kárt okozok a kapcsolatnak. Természetesen ha egy kapcsolat nagyon törékeny, még a legtapintatosabb önkifejezés is véget vethet neki. Törékeny kapcsolatoknál azonban az engedelmesség gyakran ugyanannyira veszélyes a kapcsolatra, mint az asszertivitás, vagy még veszélyesebb. A legegészségesebb kapcsolatok esetében a hatékony asszertivitás a kapcsolatot hosszú távon csak megerősíti. Általában kötő tényező érett emberek között.
5. Kicsi a kockázata, hogy csökkentem a motivációt.
6. Kicsi a valószínűsége, hogy a védekező beállítottság kártékony szintet ér el. Az asszertív üzenet kifejezhető olyan módokon, amelyeknél nem valószínű, hogy a másikban túlzott defenzivitást provokál. És a defenzivitást csökkentő módszerek használhatók olyankor, ha a másik komolyabb stresszt tapasztal.

A három részből álló asszertív üzenet eleget tesz a fenti kritériumoknak. A bántó viselkedés ismertetésével indul, tartalmazza a mi életünkre nézve jelentkező következmények leírását és azt is, hogyan érzünk az említett következményeket illetően. Az üzenet minden egyes része jelentős az önkifejezés sikerének szempontjából. Az asszertivitás begyakorlásakor rendszerint hatékonyabb üzeneteket tudunk küldeni, ha a következő formulát vesszük igénybe:

”Amikor te (ítélettől mentesen megállapítja, milyen viselkedésről van szó),

én úgy érzem (saját érzelmeit nyilvánítja ki),
mivel (a saját életére gyakorolt hatást teszi egyértelművé).”
Az asszertív üzenet három részét a lehető legtömörebben közöljük egyetlen mondatban.

Hogyan kommunikáljunk asszertíven:
Tartózkodjunk az ítéletalkotástól a megfogalmazásban! Inkább specifikus, mint homályos kifejezésekkel ismertessük a viselkedést! Ha az asszertív üzenetünk nem írja le pontosan a másik viselkedését, valószínűtlen, hogy igényeinknek érvényt tudjunk szerezni.
•következtetések levonásától (annyira unatkoztál – ma sokat beszéltél a megbeszélésen)
•általánosításoktól („soha, mindig, állandóan”)
•káromkodástól
•elítélő szavakat tartalmazó leírásoktól (ha eldugod a konzervnyitót – ha nem a helyére teszed vissza)
•a hosszas leírásoktól.
Az asszertivitás nem azt jelenti, hogy kerüljük el mások értékrendjének befolyásolását. Hanem azt, hogy az értékrendi kérdésekben a háromrészes asszertív üzenet sosem helyénvaló (tulajdonképpen a harmadik részt soha nem is tudjuk teljessé tenni, hiszen sosem tudjuk biztosan, milyen konkrét hatással van a másik viselkedése a mi életterünkre). A másik probléma az, hogy amikor asszertív üzeneteket küldünk, a hatás másra irányul, és nem az asszertív személyre. Az a hatás fontos, ami ránk irányul. Ne próbálkozzunk meg egy harmadik fél helyett asszertív üzeneteket küldeni. Bízzuk ezt őrá! Ha a bántó, sértő módon fellépő nem a mi területünkre tolakszik be, nem küldhetünk érvényes, három részből álló asszertív üzenetet. Amikor asszertív üzenetünket hatékonyan küldjük, testnyelvünk és verbális nyelvünk egymást erősítve harmonizál egymással.

Az asszertív kommunikációban legyünk tisztába a megillető jogokkal, de fogadjuk el a velük járó kötelezettségeinket is.
Az asszertív jogok listája- Alberti és Emmons 1974.
Jogod van ahhoz, hogy kifejezd saját érzéseidet és véleményedet.
Jogod van ahhoz, hogy tisztelttel bánjanak veled.
Jogod van ahhoz, hogy meghallgassanak és komolyan vegyenek.
Jogod van, hogy kérd, amire szükséged van.
Jogod van ahhoz, hogy megállapítsd, mi a fontos neked és mi nem.
Jogod van ahhoz, hogy nemet mondjál, anélkül, hogy bűntudatot éreznél.
Jogod van ahhoz, hogy hibát köves el és vállald a következményeket.
Jogod van ahhoz, hogy meghallgassanak és komolyan vegyenek
Jogod van ahhoz, hogy megváltoztasd a véleményenedet.
Jogod van ahhoz, hogy azt mond: nem tudom.
Jogod van ahhoz, hogy amiért fizetsz, azt meg is kapd.
Jogod van ahhoz, hogy ne képviseld az érdekeidet.
Jogod van ahhoz, hogy megbetegedj.
Jogod van ahhoz, hogy információt kérj szakmabeliektől.

Az asszertív kommunikáció fontos elemei:
Az asszertív kommunikáció egyik fontos eleme a kérdezés, a hatékony információnyerő viselkedés, melynek jellemzői:
- folyamatos, de nem erőltetett szemkontaktus
- kissé a beszélő felé hajló testtartás
- pontosítás, tisztázás, kérdések segítségével
-a másik mondandójának megértésére való koncentrálás.

Az asszertív kommunikáció másik fontos eleme, amit mondunk, az asszertív én üzenet lépései

1. Megfigyelés formájában, anélkül, hogy ítélkeznék vagy minősítenék, leírom azt a helyzetet, ami hátráltat abban, hogy nekem jó legyen. A viselkedés konkrét, objektív leírása.
2. Érthetően kifejezem, hogy mit érzek anélkül, hogy bírálatot fogalmaznék meg. Saját érzésem megfogalmazása, hogy milyen következményei vannak rám nézve a helyzetnek, milyen szükségletem nem elégül ki, vagy milyen várható szükségletemet szeretném kielégíteni.
3. Világosan, röviden megfogalmazom a kérésemet, amely a jelenre, jövőre vonatkozik, konkrét és megtehető.

2. Kommunikáció - Megismerés módszerei

Összefoglalás

A kliensek megismerésének legfontosabb eszközei a megfigyelés és az interjú, vagy kérdezés „tudománya”. A képzési anyag ezen része abban segíti a szakembereket, hogy tudatosítsák a módszerek előnyeit és hátrányait, használhatóságuk helyét.

Cél

A szociális munkások módszertani tudásának fejlesztése.

Kulcsszavak

narratív interjú, narratív szociális munka, megfigyelés, interjú típusai

Tanulást segítő kérdések

Miért használjuk a megfigyelést?
Mi a megfigyelés célja?
A megfigyelésnek milyen hatásai vannak a megfigyelőre és megfigyeltre?
Milyen interjú módszereket ismer?
Milyen esetekben használjuk és mire használjuk a megismerés módszereit?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom

Earl Babbie: A társadalomtudományi kutatás gyakorlata
Cseh-Szombathy László-Ferge Zsuzsa: A szociológiai felvétel módszerei. Budapest: Közgazdasági és Jogi. 1968. 430 o.
Győri Péter: A segítő beszélgetés (208) https://www.bmszki.hu
Ruth Bang: A célzott beszélgetés; Tankönyvkiadó; Budapest, 1974
Hermann Argelander: Az első pszichoterápiás interjú; SpringMed Kiadó, 2007
Fehér Boróka (2010/3): A narratív segítő beszélgetés www.esely.org/kiadvanyok/2010_3/04.
Ruth Bang (1974): A célzott beszélgetés. Budapest, Tankönyvkiadó, 216 p.
Argelander (2007): Az első pszichoterápiás interjú. Budapest.Springmed Kiadó. 152 p.

2.1. Megfigyelés

2.1.1. A megfigyelés fogalma

Célirányos, **tervezett** tevékenység, amelyet kiegészít a spontán megfigyelés. A megfigyelés mind a hétköznapi **életben**, mind a tudományos megismerésben, mind a szociális munka gyakorlatában kiemelten fontos információforrás.

Jelen esetben a szakember, a segítő megfigyeléseiről, és klienseink megfigyeléseiről is beszélünk. Ez utóbbit gyakran hagyjuk figyelmen kívül. A kliensek éppen úgy megfigyelnek minket, környezetünket, mint mi őket, és tapasztalataikból építik fel a velünk szemben tanúsított viselkedésüket. Minél kiszolgáltatottabb helyzetben van valaki, annál érzékenyebben reagál a környezet jelzéseire. Sokkal hamarabb megérzik, ha nem tudjuk elfogadni őket, előítéletesek, vagy türelmetlenek vagyunk és ennek megfelelően fognak viselkedni. A kliensek agresszív viselkedése mögött lehet a mi aktuális állapotunk, vagy az irányukba tanúsított el nem fogadás, ilyen esetben más lehetőségek mellett ezt is érdemes végiggondolni. Néha nem könnyű eldönteni, egy rossz pillanatban léptünk be a család életterébe, vagy a körülmények rossz összjátéka amit éppen tapasztalunk.

Szociális munkásként gyakran ott végezzük a megfigyelést ahol az események természetesen történnek, a terepen, a családban, az iskolában, a közösségi térben, vagy közösségi rendezvényen, vagy az intézményekben. Sokkal több információt adhat, ha a klienst természetes közegében látjuk, mint egy irodai helységben, intézményben.

A hétköznapi megfigyelés, ami mindennapi cselekvéseink egyik legfontosabb igazodási pontja és befolyásoló tényezője, abban különbözik a tudományos megfigyeléstől, hogy spontán történik, teret ad a szubjektivitásnak. Konzekvenciája a megfigyelésnek csak akkor lehet, ha leellenőriztük, hogy nem pillanatnyi jelenségről van szó, hanem folyamatos problémáról. A szocializáció során a gyerekkor spontán megfigyelései viselkedési normává fejlődnek. A gyerek saját szocializációja mentén viselkedik különböző helyzetekben, de ha azt tapasztalja, hogy ez nem célravezető, akkor visszavonul és megfigyeli a kommunikációs stratégiákat. Ennek következtében vagy felveszi az új környezet szokásait, vagy aktívan, esetleg passzívan ellenáll. Ennek szélsőséges példája, amikor új gyerekként kerül valaki csoportba. A nem előkészített integrációban gyakran tapasztalják a pedagógusok, hogy a más kultúrából, vagy egyszerűen csak újonnan érkező gyerek teljes izolációban töltheti az idejét, amíg megfigyelései segítségével meg nem érti az őt körülvevő helyzetet, vagy a felnőtt a gyerek viselkedésének megfigyelésével meg nem érti a gyermek beilleszkedési nehézségeinek okát.

Megfigyeléseinket elsősorban látásunk, másodsorban hallásunk, tapintásunk segítségével végezzük, így különösen fontos az ezeken a területeken sérült emberek megértése, hogy milyen jelekből és milyen támogatással tudnak megfigyeléseket tenni, amelyek elengedhetetlenek a hétköznapi élet minden területén. Speciális csoportot képeznek még az értelmileg akadályozottak, akik szintén sajátos szempontok szerint tartanak eseményeket fontosnak, vagy elhanyagolhatónak és ennek a megértése hosszabb idejű megfigyelést igényel.

Megfigyelés tervezésénél meghatározzuk a megfigyelés tárgyát, helyét, idejét, időtartamát, periódusokat, a mintát, technikát, és az adatrögzítés módját.

A megfigyelés az egyik legfontosabb információs forrás a szociális szakember számára, akár szándékos, akár önkéntelen. A megfigyelések nem tudatos elemei sokszor csak később aktiválódnak, felhasználható tudássá.

A szakember a saját és a kliens viselkedését is megfigyeli. Nagyon fontos az önreflexió és az, hogy törekedjünk a megfigyelés tudatosítására. A verbális és nonverbális közlések megfigyelése egyaránt elengedhetetlen. Az emberek elsősorban, a nonverbális jelekre figyelnek, a kliensek, akik kiszolgáltatott helyzetben vannak, különösen érzékenyek, és sok olyan aprónak tűnő jelet is érzékelnek, amit a segítő észre sem vesz.

Mi az, ami befolyásolja a mi megfigyelésünket, és mi az, ami a klienst befolyásolja, ha a mi reflexiónkat látja.

A következő példákkal érzékeltetjük a jelenséget, de mindenki hozzáteheti a saját tapasztalatait:

1, A családsegítő szolgálat munkatársai állig begombolkozva, gumikesztyűben mentek ki a mélyszegénységben élő családokhoz és nem értették, hogy a családok miért ellenségesek velük

szemben. A szociális munkások megjelenéséből a családok azt érzékelték, hogy undorodnak tőlük, hogy valami nagyon nincs rendben velük a hivatalos emberek szerint.
2, Pl. Amikor a megfigyelés, a helyzet felismerése megváltoztatja az eredeti célt: Szociális munkás hivatalos papír kitöltése miatt ment a családhoz, ahol azt látta, hogy a gyermek súlyos állapotban van, ezért minden céljukat félretéve, gyerekorvoshoz segítettek eljuttatni a súlyos állapotú gyereket, és édesanyját.
Ha van lehetőség, jó megfigyelni klienseinket saját környezetükben:
1, Pl: A normáktól eltérő viselkedésű kamaszért el kellett menni az intézetből, mert a család képtelen volt eleget tenni a határozatnak, hogy mikorra kell megérkeznie az intézetbe. Az anya nehezen tudta megmondani, hol lehet éppen a lánya az utcában, majd azt kérdezte, nem vinnének még néhányat magukkal? A család megismerése hozzásegítette az intézet munkatársait a kamasz viselkedésének megértéséhez.
2, Az osztályban bizarrul viselkedő, mindig bohóckodó gyereket otthon a testvérei, szülei kigúnyolták, az osztályban daginak csúfolták, ezért ő felvállalta, hogy ő legyen a dagi osztálybohóc.
3, Az idős gondozott szorongó viselkedése, akkor vált érthetővé, amikor családsegítő munkatársa látta, hogy otthonában a nappali egy szegletét kerítették el számára távoli rokonai, akiket befogadott, eltartást remélve, ahova csak egy ágy fért be.
Ha megoldható, érdemes egy kis időt úgy tölteni, hogy csak a legszükségesebbet beszéljünk, engedjük át a kezdeményezést a háziaknak. Figyeljük meg mennyire van otthon saját otthonában, van-e saját tere kliensünknek, legalább egy saját szekrény, fiók.

2.1.2. A megfigyelés célja:
Tudományos kutatások fontos része a megfigyelés, úgy a természettudományos, mint a társadalomtudományos kutatások esetében. Szociológiai, pszichológiai, szociálpszichológiai, antropológiai, etnológiai vizsgálatoknál gyakran szükséges az egyének, csoportok megfigyelése.
A segítő munkában fontos információt nyújt a megfigyelés, végig kíséri a klienssel családokkal végzendő munkát.
A megfigyelés típusait, szempontrendszerét mindig a megfigyelés céljához kell igazítani, ezért is elengedhetetlen, hogy tudjuk mi a célunk a megfigyeléssel, mit akarunk megtudni.
A gyakorlati munkában úgy a pedagógusok, mint a szociális munkások nap, mint nap végeznek megfigyeléseket, hol szándékosan, hol akaratlanul, de az információt mindenképpen felhasználják, ezért fontos a beérkezett információk tudatosítása. Pl. mindannyian ismerjük, amikor a tanár rendzavarás jelére automatikusan a rossznak minősített gyerekre szól rá, anélkül, hogy a diákok viselkedését figyelné meg, az előítéletei alapján dönt.
Mindig a ténylegesen lezajló cselekvésre és eseményre kell figyelni, de a megfigyelésben természetesen sok a szubjektív elem, a megfigyelő személye szerepet játszik a megfigyelésben. A szubjektív elemek tudatosításával, a megfigyelő szerepének racionalizálásával a megfigyelés objektivitása elérhető, ellensúlyozhatóak. A megfigyelés standardizált és kontrollált módszer.
Mi a különbség a tudományos célú és a segítő munkában hasznosítható megfigyelés között.
Pl. Hátrányos helyzetű családok lakás-és életkörülményei lényegesek a kutató számára, hogy feltérképezze ennek elemeit, mint pl. a lakásnagyság, berendezettség, a lakás állapota, a lakók száma, életkora, a lakásban élők életformája is fontos. De mindezek információ szerzés céljából kerülnek felvételre. A kutató általában külső megfigyelő, megfigyelései értékmentesek, nincsenek közvetlen következményei.
A szociális munkás számára első sorban az a fontos, hogy milyen minőségű életet élnek a lakásban, mennyire érzik magukat otthon a családtagok, veszélyeztetik-e a lakás-és életkörülmények az ott élőket, különös tekintettel a gyermekekre, idősekre, vagy rossz egészségi állapotban lévőkre. Ebből következően kevés információt nyújt a lakás nagysága, állapota, de a benne élők helyzete annál fontosabb, ez pedig sok szubjektív elemet tartalmaz. Nagyon fontos, hogy ne a saját értékrendünk szerint végezzük a megfigyelést, illetve tudatosítsuk magunkban szempontjainkat, előítéleteinket.
Pl. Attól, hogy mi undorodunk az állatokkal való együttevéstől, az állatok konyhai jelenlététől, ez nem ok arra, hogy beleszóljunk a család állattartási szokásaiba, vagy, hogy ezt, mint negatívumot jegyezzük fel.

Lehetnek a miénktől eltérő szokásai a családnak sok területen, pl. az öltözködés, fürdőszoba használata. Sok családban szokás ruha nélkül járni egymás előtt, vagy nyitott ajtónál fürdeni, ez bármennyire is különbözik vagy különbözhet az általunk megszokottól, nem jobb, vagy rosszabb, mint ami szokásaink.
Amikor a megfigyelést végezzük, és rögzítjük, le kell bontani a szubjektív elemeket.

2.1.3. A megfigyelés típusai:

2.1.3.1. A megfigyelés rendszeressége szerint:
Egyedi, egyszeri eseményhez kapcsolódó, alkalomszerű, ezért nem lehet általános következtetéseket levonni:
Egyszeri családlátogatás során nem lehet következtetéseket levonni a család helyzetére vonatkozóan, és különösen nem lehet az életüket megváltoztató döntéseket hozni.
Pl. Egyszeri, vagy először tapasztalt jelenség, pl. ha kiabál, sikítozik a kliens, fontos tudni, hogy ez egy egyszeri krízis helyzetre adott reakció (pl. haláleset), vagy így szokott reagálni bármilyen frusztrációra, mert az ő családjukban ez a szokás. Mindegyik esetben más a jelentése a viselkedésnek, a szociális munkás feladata is más, ha egyáltalán be kell avatkoznia.
Rendszeresen, szabályszerűen ismétlődő megfigyelések, melyek alkalmasak következtetések levonására:
A tanárok rendszeresen megfigyelik az általuk tanított csoportokat és szerencsés esetben látják a gyerekek kapcsolati hálóját (Jó osztályfőnök számára nem okoz nagy meglepetést a szociometriai felvétel), és az egyes gyerekek sajátosságait is. Ezek a megfigyelések lehetnek strukturáltak, és esetlegesek is.
Ha rendszeresen figyeli meg a szociális munkás azokat a személyeket akikkel foglalkozik, alkalmas lehet következtetések levonására a család életére vonatkozóan.

2.1.3.2. Megfigyelő helyzete szerint:

Résztvevő
A megfigyelő része a megfigyelt csoportnak, együtt él a csoporttal. Antropológusok által gyakran használt módszer. Ugyanakkor a csoporttal való együttélés megváltoztathatja a csoport működését, de olyan információforrással rendelkezik, ami egyedülálló, a csoport életének, kapcsolatrendszerének, szokásainak megismerésében. A résztvevő megfigyelő részese a csoport életének, de nem involválódik és nem oldja meg konfliktusokat, problémákat. Krízis helyzetben természetesen beavatkozik, de ez minden megfigyelő szerepre vonatkozik.

Külső megfigyelés
A megfigyelő kívülről figyeli meg a csoportot, az eseményeket, és ezeket rögzíti. A külső megfigyelő jelenléte is hat vagy hathat a csoportra, de jóval kevésbé, mint, a résztvevő megfigyelés. (Tudományos kutatás, csoportmunka, vagy oktatás ellenőrzése, pszichológiai megfigyelések, stb.)
Szociális területen, amikor pl. a pártfogó felügyelő megszemléli a fiatal helyzetét az osztályban, az intézetben, stb. Ilyenkor nem avatkozik bele a helyzetbe, hanem szemléli azt.

Megfigyelőként résztvevő
Amikor a megfigyelő részese az eseményeknek, de szakemberként, inkább kívülálló, mint csoporttag, ugyanakkor aktív részese az eseménynek. Ilyenesetekben egyértelműen megváltoztatja a megfigyelő jelenléte az eseményeket, pl. család, gyerekotthon, iskolai foglalkozások látogatása.

2.1.3.3. Megfigyelés szerkezete:

A strukturált megfigyelés előre meghatározott kategóriák alapján történő, sztenderdizált folyamat.
A strukturálatlan megfigyelés előre meghatározott célok és szempontok alapján történik, de a kategóriákat nem határozzuk meg előre. Előfordulhat véletlenszerűen is, ami fontos lehet a későbbi munka szempontjából.

- Strukturált és alkalomszerű megfigyelések

Ezek tervezett, de nem rendszeres megfigyelések. Következtetéseket csak arra az eseményre, a megfigyeltre vonatkozóan lehet levonni. Ilyen például egy fegyelmi tárgyalás, vagy a családlátogatás, ha az egyszeri alkalom. Ha a diák a fegyelmi tárgyalás során leszegi a fejét és nem néz a szemünkbe, az nem azt jelenti, hogy nem őszinte, hanem inkább azt, hogy megrettent. (Pedagógiában sok példát tudunk arra, amikor a tanárok téves következtetést vonnak le a diák viselkedéséből.) A családlátogatás során a családtagok viselkedését sok minden határozza meg: fenyegetésnek vagy érdeklődésnek veszik-e a látogatást, szokás –e a család otthonába bemenni idegeneknek, ha csak egyik családtag van otthon, a család többi tagja elfogadja-e ha vele beszél a szociális munkás, stb.
A helyzetet amit teremtenek és ebből következően a megfigyeléseinket mindezek meghatározzák.

- Strukturált és rendszeres

A családdal, akikkel rendszeresen foglalkozunk, akiket rendszeres időkben látunk, vagy akik rendszeres időpontra jönnek.
Klubszerű foglalkozások, gyerekeknek, nyugdíjasoknak, magányosoknak, munkát keresőknek. Önsegítő csoportok, kulturális célú csoportok.
Bentlakásos intézményben folyamatos megfigyelésre van szükség és regisztrálni kell az állapotváltozást.

- Strukturálatlan és alkalomszerű megfigyelés

Iskolán, foglalkozáson kívüli viselkedés megfigyelése Ilyen a pedagógiai munkában például az osztálykirándulás, amikor módunk van más környezetben, más feltételek közt látni a fiatalokat, vagy akár csak ahogy a váróban ülnek klienseink. Gyerekek rendszeresen találkoznak a közösségi ház előcsarnokában, a tér egy pontján, a szociális munkás csak megfigyeli a viselkedésüket, de nem avatkozik bele, nem dolga. Vagy a kliens életének egy fontos eseményének megfigyelése.

- Strukturálatlan és rendszeres

Tanóra, óraközi szünet, menza – nem elsőrendű cél a megfigyelés, de beépül a strukturált megfigyelések rendszerébe. Jó terep lehet a szociális szolgálatok által működtetett klubok megfigyelése. Idős, vagy beteg klubok, hogy érkeznek oda a tagok, milyen csoportok alakultak.

2.1.4. Megfigyelés hatása:

- Megfigyeltre

Többféle hatása lehet. Pozitív hatású, kiemeli a megfigyelt jelentőségét. Kísérletek is bizonyították, ha valaki úgy érzi, hogy figyelnek rá, akkor kezdeti zavar után javul a teljesítménye, emelkedik az önértékelése. Sok diák szenved attól, hogy „akár ott se lennék, mindegy mit csinálok, nincs baj velem, nem is szerepelek soha”. Ők azok, akik kinyílnak, ha szereplési lehetőséghez jutnak, ha valaki rájuk figyel, elismeri a teljesítményüket. De a munkában is számít ha a főnök, a munkatársak elismerik a teljesítményt, a valós teljesítményt.
Negatív hatása lehet, ha a megfigyelt úgy érzi, hogy a gyenge pontjait keresik, ha azért figyelik, mert probléma van vele, vagy meg akarják előzni a további problémákat. Iskolában gyakran hallani, hogy „tudod, hogy nagyon figyellek és az első rossz mondatnál megbüntetlek”.Ha valaki előléptetése, segélye, hivatali ügyeinek elintézése folyamatban van, úgy érezheti, viselkedésén múlik ügyének sikere. Segélykérésnél is minden kiemelten fontosnak tűnik. A megfigyeltnek természetellenes lehet a viselkedése, amikor megpróbálja kitalálni, hogyan felelhet meg, mi lehet az elvárás felé.

- Megfigyelőre

Amikor az előre elképzelt helyzet helyett egészen mást talál a megfigyelésnél. Pl. Az iskola, óvoda szerint rossz, elhanyagolónak látszó szülőről kiderül, hogy szorongó, bántalmazott anya, aki egyébként törekszik a gyerek ellátására, ilyenkor a megfigyelő véleménye megváltozhat az intézkedések vonatkozásában. A kigyúrt, tetovált megfigyeltről, akivel szemben szankciókon gondolkozik a megfigyelő, kiderül, hogy egyébként a családtagjaira odafigyelő ember, aki szívesen segít másokon. Gyakran a figyelmes, érdeklődő megfigyelés segíthet az előítéletek megváltoztatásában.
Ennek az ellenkezője, amikor egy jól szituált középosztálybeli családról a megfigyelésnél kiderül, hogy a gyereknek nincs helye az életükben, hogy a szülőnek fogalma sincs saját gyerekéről.

- A megfigyelt helyzetre

A megfigyeltek önkéntelenül is másképpen viselkednek, átalakítják a helyszínt, rendet raknak, kitakarítanak. Annak is jelentősége van, ha ezt nem teszik meg.
Hátrányos helyzetű családokat táboroztató szakemberek azt vették észre, hogy a felnőttek elviszik a gyerekeiket az erdőbe, ha fegyelmezni akarják őket, hogy a segítők ne lássák. Érezték, hogy nem helyes, de más módját a fegyelmezésnek nem ismerték.
Családlátogatásra menő szociális munkások érezték, hogy valami zavaró a lakásban, mintha a háziak se lennének otthon lakásukban. Később derült ki hogy a megadott címen valakitől kölcsönkért lakásban várták a szociális iroda embereit.

2.1.5. A megfigyelés tárgya:

A segítés alanya és kapcsolatrendszere:
Az első benyomás segít, de ezt el kell mélyíteni és engedni kell, hogy a tapasztalat megerősítse, vagy megcáfolja az első benyomást, a blikk diagnózist. Az első benyomás szempontjából, ide tartozik a megjelenés, ruházat, stb. Tisztában kell lennünk azzal, hogy nem engedhetjük meg magunknak, hogy rutin alapján ítéljünk. Gáti Ferenc „Iskolai gyermekvédelem” jegyzetében az adekváció elvéről beszél, amikor arról ír, hogy a segítő, a tanár minek alapján készíthet magának egy gyors diagnózist. Elmélete alapján a gyerek, a család, a környezet megfigyelése alapján döntheti el a segítő, hogy szükséges-e a beavatkozás. Ebbe beletartozik a szereplők egymásra hatása is, amit fontos figyelembe vennie a szakembernek.
Megjelenés: sokat mond a kliensnek is, a szociális munkásnak is, hogy a másik mennyire veszi komolyan az alkalmat, a találkozást.
Ruházat: itt inkább a segítőről, az ő megjelenéséről van szó, megtalálni, amiben a szociális munkás otthon érzi magát, de nem túl hivalkodó. De az se jó, ha a segítő úgy akar öltözni, mint aki azt mondja „egy vagyok veletek”.
Körülmények: A kliensek sokszor félnek a családlátogatástól, mert úgy érzik, hogy látogatójuk biztos más körülményekhez szokott, esetleg rossz véleménnyel lesz a családról a rendezetlen körülményekről.
Kapcsolatrendszer nagyon fontos megfigyelni, milyen kapcsolati hálóban él a kliens, a család, vannak-e kibontandó tartalékok, ellenséges a környezet, vagy számíthatnak a környezet támogatására.
Tudatában kell lennünk, hogy a segítő is a megfigyelés tárgya, a segítő mimikájából, metakommunikációjából próbálnak következtetni a lehetséges segítségre, arra, hogy mire lehet számítani.

2.2. Kérdezés

2.2.1. Interjúzás szabályai:

Fogalom
Fontos tisztázni, az interjú célját, hogy miért szükséges a kliens számára, és miért a segítő számára. Az első kérdések nyitott kérdések legyenek: mikor, hogyan, elmondaná, stb. Időnként érdemes összefoglalni az információkat, ha jól értettem, stb.
A zárásnál, meg kell kérdezni, hogy szeretne-e valamit hozzá tenni, kiegészíteni az elmondottakat.

Hely–zárt tér
Nagyon fontos a nyugodt légkör, akkor fogjunk bele, ha nem kell sietni, nem kell megszakítani az interjút. Ha az intézményben készítjük el az interjút, el kell érni, hogy a kollégák ne zavarjanak.
Van olyan munkahely, ahol állandó a jövés-menés, ami a hivatali ügyintézésnél kevésbé zavaró, de az elmélyült beszélgetést ellehetetleníti.
Ugyanakkor vannak olyan családok, olyan kultúrák ahol nem elfogadott az elkülönülés, ahol se a hely, se a szokások nem engedik meg a zavartalan beszélgetést, azt különösen, hogy férfi kérdező beszélget egy nővel. Ilyenkor el kell fogadnunk a kérdezett kulturális szokásait, és nekünk kell alkalmazkodni.
Megszólítás tisztázása**:** nem szerencsés a tegeződés, de vannak fiatalok, akiket a magázódás nagyon zavar. Ők mesterkéltnek tartják, ha az idősebb nem tegezi a fiatalt. Ha lehet, a felnőttekkel való tegeződést kerüljük el, ha ez nem bántó.
Érdemes tartani az állandó szemkontaktust, éppen ezért, ne telefonáljunk, forgassunk papírokat, azt kell éreznie az interjúvoltnak, hogy itt és most ő van a középpontban, csak rá figyelünk.
Az interjú alany gondolatmenetét, mondanivalóját tartsuk tiszteletben, szünetekben lépjünk a kommunikációs helyzetbe.
Semlegesség: ne fogalmazzunk meg ítéletet, különösen ne arra, aki részese a történetnek. Akkor nagyon dühös volt, nem szerette volna, stb., mondatokkal érdemes segíteni.
Ne adjunk tanácsot, bár gyakran kérik a kliensek, de ha mi mondjuk meg mit kellene tenni, elvesszük a szuverenitását, felelősségét, nem lesz övé a döntés. Lehet, hogy ha nagyon jól ismerjük, és rendkívül bölcsek vagyunk, jó döntéshez segítjük hozzá, de egyre mélyebbre lökjük a döntésképtelenségébe.
Kerüljük a sugalmazó kérdéseket.
Ha ezt megengedi az interjú, így lehet továbblépni: Értem, amit mond, most folytatnám a kérdezést
Gyors, adatszerű kérdéseket, amik inkább kihallgatásra emlékeztetnek, ha elkerülhetetlen, hogy feltegyük őket, a beszélgetés elejére tegyük,
Fontos: A titoktartás, és ennek hangsúlyozása. Ha van olyan, amit el kell mondani az ügy érdekében, erről szólni kell, és kérni az interjú alany beleegyezését. Tisztázni kell, hogy miért fontos, és kinek szól az interjú.

2.2.2. Interjú alatti viselkedési modellek:
Interjú közben spontán megfigyelhetjük, kialakíthatunk egy bizalomteljes hangulatot kliensünkkel.
Kommunikáció megfigyelése.
Segítség a kommunikációban ha nem érti kliensünk a kérdést, kínáljunk alternatívákat írjuk körbe kérdésünket.
Az eltérő kommunikáció elfogadása, van, aki csak szlengben tud kommunikálni, győződjünk meg arról, hogy jól értettük.
Ne jegyzeteljünk, nagyon zavaró lehet, ha félünk a felejtéstől, írjunk fel kulcsszavakat.
Értelmezzük a legfontosabb eseményeket, akkor azt gondolta, nagyon megviselte, akkor romlottak el a dolgok maguk között?

2.2.3. A kérdezés célja:

A kérdezés célja információ szerzés a klienstől a kliensről, érzelmeiről, környezetéről, fontos eseményekről, kapcsolatairól.
A kérdések természetesen attól függnek, hogy mit akarunk megtudni, mire szeretnénk használni az információt.
Fontos, hogy az interjú alanya tudja, hogy miért és mit szeretne megtudni az interjúvoló.

2.2.4. Interjú típusai:

Strukturált interjú
Megszabott sorrendben, meghatározott kérdéseket tesz fel a kérdező. A tudományos kutatások során, és a gyakorlati munkában egyaránt használjuk.
Előnye: Könnyebb feldolgozni, összehasonlító vizsgálatot végezni, mint a kvalitatív felmérési eszközök használatakor. Kevésbé szubjektív a felvétel, a kérdező személye nem befolyásolja olyan mértékben a kérdezést, mint a szabadabb interjú felvételek esetén. Segítő szakmában a kliens rendszerbe való bekerülésekor kell strukturált interjút felvenni. Ilyen pl. a szociális diagnózis, aminek célja a kliens szükségleteinek felmérése, azért, hogy minél pontosabban meg lehessen határozni a szükséges szolgáltatásokat.
Annak ellenére, hogy kevésbé személyes, mint a strukturálatlan interjú, vagy a narratív interjú, fontos, hogy jó és oldott légkört teremtsünk. Ha kutatási célból készítjük az interjút csak akkor biztosítható, hogy hiteles információt kapjunk, ha a kérdezett megbízik bennünk, és szívesen „beszélget" velünk, szóval jó légkört teremtettünk. Amennyiben a segítő munka része, akkor ez az első interjú a kezdete a segítő kapcsolatnak, és már ilyenkor megteremtődik az a bizalmi kapcsolat, ami lehetővé teszi a közös munkát.

Strukturálatlan interjú
Olyan beszélgetés, amikor az interjú készítője pontosan tudja, hogy mit szeretne megtudni, de a kérdések formája és sorrendje a kérdezetthez alkalmazkodik, lehetnek kitérők, ha lehetséges, tarthatunk szüneteket is.
Előnye, hogy rugalmasan lehet követni az interjú alany gondolatait, mondanivalóját.
Hátránya, hogy el tudja vinni az interjú alanya a mondanivalót arról a témáról amire az interjú vonatkozik. Ha kutatási célból készítjük és fontos nagyobb elemszámú interjú feldolgozása, ez nehezebben megvalósítható, mint a strukturált interjúk esetében. Lényeges a kérdező személye, és a kapcsolat a kérdezett és a kérdező között, mert ha kérdezett nem fogadja el a kérdezőt, nem tudja elkészíteni az interjút. Nem adatszerű, tényszerű információ gyűjtésére érdemes használni az eszközt, hanem a kliensek életére vonatkozó un. puha kérdésekre. Így tudjuk meg, hogy milyen a kapcsolati háló, ami körülveszi, akikre számíthat, hogy mik az erősségei, amikre építeni tudunk a segítő munka során. Első sorban nem az a kérdés, hogy mi van vele, hanem hogy miképpen éli meg a helyzetét. Ha segítő jó interjúvoló, akkor a segítő-segített kapcsolatot építi az interjú felvételével.

Narratív interjú
„A narratív interjú a szociális munkás eszköztárában önmagában is lehet kutatási, a narratív segítő beszélgetésbe ágyazva pedig gyakorlati módszer is." (Fehér Boróka, Esély, 2010/3)
A narratív interjú keretében azt tudjuk meg, hogy a kliens hogy éli meg élettörténetének, múltbéli és jelenlegi helyzetét. A narratív interjúban elmondott életesemények, érzések nem igazak, vagy hamisak, helyesek, vagy helytelenek, a narratíva a valóság megélése a kliens által. Azzal, hogy nem a kérdező szempontjai, érdeklődése határozzák meg a beszélgetést, hanem a kliens a saját történeteit úgy meséli el ahogy a mesélés időpontjában megéli azt.
A narratív segítő beszélgetés a segítségnyújtás egyik módja. A narratív szociális munka az élettörténet eseményeinek újraértelmezésében látja a problémák megoldási lehetőségét. Az elbeszélő történetei, melyek életére, kapcsolatrendszerére, környezetének alakulására vonatkoznak hatnak a jelenre és ezeknek a feltárása nem csak a jelenlegi problémák megértését segítik, hanem a hatásmechanizmus feltárásával a megoldáshoz is segítséget nyújt.
A narratívbeszélgetésnek nincs szabott iránya, a kliens irányítja a beszélgetést.

Ez a szemlélet eltér a medikális modelltől, ahol a diagnózis felállításával azonosítják a betegséget és gyógyítják, ill.a probléma-megoldó modelltől, a diagnózis a probléma azonosítása, majd a szakember megkeresi a megoldást. Mindkét szemléletre jellemző, hogy a szakember és a kliens kapcsolata nem egyenrangú és a megoldás se a kliens saját erőfeszítésén alapul, amihez a szakember támogatást nyújt.
Ezzel szemben a narratív interjú, vagy segítő beszélgetés és az erre támaszkodó narratív segítségnyújtás esetében a kliens erőfeszítéseihez nyújt támogatást a szociális munka.
„A narratív megközelítés középpontjában az értő figyelem áll, ami azt jelenti, hogy a segítő megpróbálja megérteni, mit jelent a probléma az ügyfél számára az ő nyelvi eszközeivel az ő élethelyzetében, kultúrájában mit jelenthet az amit elmond nekünk."
(Fehér Boróka, 2010/3)

2.2. Tükrözés, tisztázó kérdések, a kérdések típusai

Zárt, vagy leltározó kérdések – Mikor, ki, hol, stb.kemény adatok felvételére alkalmasak. A strukturált interjúban van nagyobb szerepe. A zárt kérdésekre kötött válaszokat várunk. Előfordulhat szorongó, vagy rossz állapotban lévő klienseknél, hogy nem jut eszükbe a válasz. Ilyenkor oldani kell a szorongást, vagy a rossz érzést és később visszatérni. Vannak kliensek, akiket megzavarhatnak a gyors, zárt kérdések, rossz érzéseket kelthetnek bennük.
Nyitott kérdések – Miért, hogyan, milyen, kifejtené, elmondaná. Ezekre a kérdésekre a kérdezett saját szavaival válaszolhat.
Meséltető kérdések – érzelmek, gondolatok, vélemények, eseményekhez kapcsolódó élmények, emberi kapcsolatok. Hogy is kezdődött, mi volt akkor…
Pontosító kérdések – mit ért azon, milyen értelemben gondolja ezt. Ez azt jelenti? Mikor is vette észre?
Tisztázó kérdés – Ha nem világos, hogy mit ért a válasz alatt, elmondaná még egyszer?
Érzelmi visszatükrözés – együttérzés, empátia kifejezése: úgy veszem ki a szavaiból, tudom, hogy erre nehéz válaszolni, látom zavarja a visszaemlékezés.
Parafrázis – Kölcsönös megértés – ha jól értem Ön az mondja, én is így gondolnám…

Összefoglalás
A konfliktusok természete és a megoldási lehetőségek, a kimeneti utak a szociális szakmában. A konfliktusok kezelése, mediáció a szociális munka során.

Cél
A szociális munkások megismertetése konfliktusokkal és a mediáció típusaival.

Kulcsszavak
konfliktus, konszenzus, mediáció, konstruktív és destruktív konfliktusok

Tanulást segítő kérdések
- Sorolja fel a befolyásolás eszközeit!
- Értelmezze a meggyőzés szakaszait és eredményességének kritériumait!
- Ismertesse a befolyásolási technikákat!
- Ismertesse a befolyásolási technikák hatásait!

Ajánlott magyar nyelvű irodalom
Somlai Péter: Konfliktus és megértés; Gondolat, Buapest, 1986
A konfliktuskezelés technikái | Digitális Tankönyvtár
https://www.tankonyvtar.hu › tartalom › 2010-0019_konfliktus_kezeles
Kenneth L. Thomas és Ralph H. Kilmann: Az egyéni konfliktusmegoldási stratégiák feltárására
Cseh-Szombathy:László: A házastársi konfliktusok szociológiája. Budapest: Gondolat. 1985. 187 o.

3. fejezet

Kommunikáció – konfliktus és konszenzus

3.1. A konfliktus felismerése, értelmezése

Szinte mindennap használjuk, konfliktusom volt, már megint összebalhéztam valakivel, már megint belém kötöttek, stb. Gyakran ki se derül, hogy mindenki mást ért a konfliktus fogalmán.

A definíció: Olyan ütközés, melynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülnek egymással szembe.

A konfliktus olyan folyamat eredménye, amelyben valaki úgy érzi, hogy a másik fél egy számára fontos ügymegvalósításában akadályozza.

A konfliktus olyan összeegyeztethetetlen különbségeket jelent, ami ellentéthez vezethet.

Gyakran keveredik a konfliktus és a versengés fogalma, holott a konfliktus egymás ellen irányul, a versengés pedig egy cél egymástól független elérésére. A konfliktusnak gyakran erős érzelmi töltése van, indulatok kísérik, ami nem mindig arányos a konfliktus valódi súlyával! Inkább függ a konfliktushordozók személyiségétől, mentális állapotától és a nagyon függ a környezettől. Gyakran előfordul, hogy attól erősödik fel a konfliktus, hogy a nézők hergelik a résztvevőket. „Ne hagyd magad, ne tűrd, engeded”?

Van-e egészséges konfliktus?

A konfliktus hatása szempontjából, lehet konstruktív vagy destruktív konfliktus. A konstruktív konfliktus esetében a konfliktus pozitív célú és végkimenetelű, tehát jobbító szándékkal jön létre és valamilyen pozitív változást eredményez, amíg a destruktív konfliktus célja a rombolás, megsemmisítés, néha azon az áron is, hogy senki nem lehet győztes. Ismerős a magyar közmondás, „Neki se legyen jó.”

Vannak szituatív konfliktusok, amelyekben esetleg a résztvevők, szereplők nem ismerik előtte egymást, de a helyzet, sorban állás, járművön való helyezkedés, sportesemény, tüntetés, ellentüntetés stb. egy rövid időre összehozza a konfliktus résztvevőit. Ilyenkor gyakran előfordul, hogy kiszélesedik a konfliktus, olyanok is bekapcsolódnak, akik a konfliktus eredetét nem ismerik. Villamoson, sorban állásnál, közlekedési akadály esetében, és gyereknevelésnél pillanatok alatt mindenki véleményt nyilvánít, bár fogalma sincs arról, hogy mi történt.
Gyakran a helyzet hozza elő a konfliktusokat, pl. ki kap segélyt és ki nem. A szakmailag felkészületlenül végzett adomány osztás gyakorta éles konfliktussal végződik.
A frusztráció is gyakran vezet konfliktushoz. Nem tudunk elintézni valamit, de elég, ha becsukódik a villamos ajtó az orrunk előtt, vagy dugó van a városban. Érdemes megfigyelni, hogy milyen indulatok szabadulnak fel ilyenkor. A szituatív és frusztráció okozta konfliktusok gyakran keverednek egymással.
Vannak hagyományokon alapuló konfliktusok, az A. falubeliek mindig összeütközésbe kerülnek B. falu lakóival, az alvég a felvéggel, az A. osztály B. osztállyal, az egyik intézmény a másikkal. Ha valaki átkerül egyik faluból a másikba, vagy egyik osztályból a másikba, pillanatok alatt az addig ellenségnek tartott csoporttal azonosul és ellenséggé válik az eredeti csoportja. Rómeó és Júlia családjai és barátai ellenségek, ezért van halálra ítélve szerelmük. Talán a West Side Story mutatja be legszebben a hagyományokon alapuló konfliktus helyzetet, ahonnan nehéz kitörni, mert akkor mindkét fél magára vonhatja a saját közegének a rosszallását is. Ma már futball mérkőzések lelátóit, az odavezető utakat is őrizni kell, hogy egyáltalán meg lehessen tartani a mérkőzéseket.
Kommunikációs meg nem értésen alapuló konfliktusok, amikor az egyik fél rosszul értelmezi, esetleg gúnynak tartja amit a másik jó szándékkal mond.

3.1.1. Konfliktusok típusai

- Strukturális

Adott szervezeten belül keletkezik.
A közösség szervezeti formája bizonyos személyt /személyeket előnyben (vagy hátrányban) részesít. Egymással ellentétes érdekű szervezetek versengenek. Gyakran egy intézményen belül, hasonló feladatot ellátó szervezeti egységek között vannak a feszültségek. Vagy a formális struktúrától függetlenül egy-egy részleg, osztály elismertsége, elfogadottsága nem felel meg a formális helyének és ezért kerülhet konfliktusba a jobb helyzetben lévő osztályokkal pl. sok közigazgatási szervezetben a szociális osztály a ház félreeső, hátsó traktusában kap helyet így érzékeltetve a helyét.
Ilyen strukturális konfliktus a gyermekjóléti- és családsegítő szolgálatok közötti több évtizedes feszültség, ami kiéleződött a központok-szolgálatok létrejöttével.
Ide tartozik amikor egy kis szervezetből, munkacsoportból nagy intézmény lesz és az esetek többségében a szervezeti felépítés nem követi az átalakulást, vagy amikor a kis baráti alapon szerveződő civil vállalkozás intézményesül.
Információs konfliktusok
Információhiány, félreinformáltság, az információk eltérő értelmezése, a bizalom hiánya az egyes információkban, különböző nézőpontok a lényeges információkat illetően, az információk eltérő felhasználása az ítéletalkotásban.
Félreérthető, vagy tévesen értelmezett, vagy túl kevés információ alapján indul el a konfliktus. Azt hallottam, úgy láttam, azt hittem stb.
Ide tartozik amikor nem hallgatjuk meg a konfliktus minden résztvevőjét és így fél információk alapján vonunk le következtetést. Szociális munkásként gyakran kerülünk olyan helyzetbe, hogy csak az egyik fél helyzetértékelését ismerjük, de úgy gondoljuk, hogy az igazság birtokosai vagyunk. Ha nem elég reflexív módon viszonyulunk a helyzethez, könnyen hozhatunk elhamarkodott, vagy hibás döntést. Fontos, hogy ne akarjunk igazságot tenni, ne álljunk egy oldalra se, viszont minden tudásunkkal segítsük a konfliktus megoldását.

- A viszonyrendszer konfliktusai:

Eltérő helyzetek, eltérő szerepek, felelősség, a földrajzi helyzet; egyenlőtlen hatalom, hatáskör, a javak egyenlőtlen birtoklása.

- Érdekkonfliktus

Az egyik fél a másik hátrányára próbálja érdekeit érvényesíteni. Amikor a konfliktus résztvevői szükségleteiket egymás kárára érvényesítik.
Fiatal felnőttkori krízisek oka lehet amikor a gyerek ellátása érdekkonfliktust okoz, ki kell fel éjjel, vagy korareggel a gyerekhez, ki marad otthon, ha beteg, ill. ki végzi el háztartási munkát. Szociális munkásként gyakran lehet találkozni az ebből az érdekkonfliktusból adódó családi krízishelyzettel.
Komoly érdekkonfliktus pl, amikor a nagyszülők a fiatalok támogatásához feltételeket szabnak, és igyekeznek beleszólni az életükbe, míg a fiatalok, bár szükségük van segítségre, de szeretnék megőrizni integritásukat.
Makroszinten konfliktus oka lehet, ha a földrajzi helyzettől, érdekérvényesítő képességtől függően jutnak forráshoz a szociális intézmények.
Intézményen belül is konfliktust okozhat, ha pl. csak egy részleg kaphat fejlesztési pénzt, ha nem arányos a juttatás, a dolgozók szabadideje. Bentlakásos intézményekben gyakran konfliktus forrás, hogy az ellátottak mellett dolgozók sokkal rosszabb munkaidő beosztásban dolgoznak.
Egy házközösségen belül feloldhatatlan érdekkonfliktus lehet a földszinten lakók és az emeletiek között, pl. Az emeleti lakók liftet szeretnének, míg a földszintiek a lifthez nem járulnának hozzá, viszont a belső udvar hoznák rendbe. A házban állandóan ott lakók nem akarják, hogy más lakók kiadják a lakásokat, mert a bérlők zavaróak lehetnek, másoknak meg elengedhetetlen jövedelemforrás a lakáskiadás.

- Értékek szerinti

Mi az érték? A tudományok különböző módon határozzák meg az értékekkel kapcsolatos kérdéseiket:
A filozófia kérdése, hogy mi a jó és mi a rossz.
A közgazdaságtan kérdése: Az áruk vagy szolgáltatások cseréjénél azok értékét mi határozza meg.
A szociológia arra kíváncsi hogyan hagyományozódnak át az értékek, hogyan keletkeznek, változnak, szűnnek meg.
A kulturális antropológia, hogy a különböző kultúrákban miért más az ami érték.
Általános lélektan: A belső feszültségek forrása lehet-e egy értékelő mechanizmus.
Szociálpszichológia számára az a fontos, hogy mennyiben befolyásolja a társas viselkedést. Az attitűdnek van értékelő tartalma, de nem minden attitűd érték.
Eltérő értékrendek (jó, rossz, igazságos, stb.), eltérő világnézetek közötti különbségek.
Segítő munka során gyakran előfordul, hogy a segítő és a segített más értékrendet képvisel és ez vagy a személy belső konfliktusát eredményezi, vagy személyek közötti konfliktust. Pl. Ha a kliens valami okból nem szeretné, nem tudja vállalni a gyermeket, de a segítő abortusz ellenes, vagy fordítva a kliens szeretne a gyermekét megtartani, de a segítő szerint nem megfelelőek erre a körülményei.
Az emberi élet az egyik ember számára szent és elfogadhatatlannak tartja az eutanáziát, a másik úgy gondolja, hogy bizonyos esetekben csak a szenvedését hosszabbítjuk mega betegeknek.
Az egyik embernek az emberi kapcsolatok, a szellemi javak az érték, a másik a tárgyakat az anyagi javakat helyezi előtérbe.

- Kapcsolat szerinti

Erős érzelmek, téves észlelések, sztereotípiák és kommunikációs zavarok jellemzik. Sorozatos negatív viselkedés okozhatnak.

3.1.2. Konfliktus szintje szerint megkülönböztetünk:

- Személyiség konfliktusai

A későbbiekben még több féle típusalkotási metódussal is megismerkedünk, elsőként azonban fontos elkülöníteni a konfliktusok szociológia szempontok alapján azonosítható két meghatározó fajtáját; az interperszonális és az intraperszonális konfliktusokat. Ez a megkülönböztetés a konfliktusban részt vevő felek számára utal, hiszen az intraperszonális konfliktus az egyénen belül zajló ellentétes folyamatok meghatározása, míg az interperszonális konfliktusok kettő vagy több résztvevő fél esetében azonosíthatóak. Az interperszonális konfliktusok a résztvevők számának és kapcsolati elrendeződéseinek függvényében még tovább bonthatóak formális, informális, csoportközi és strukturális konfliktusokra. A továbbiakban ezeket a konfliktustípusokat fogjuk részletezni, haladva az intraperszonális konfliktus irányából az interperszonális konfliktusok irányába, eljutva a nagyobb tömegeket is megmozgató csoportközi és strukturális konfliktusokig.

- Intraperszonális konfliktusok

Az intrapeszonális konfliktusok, ahogyan már utaltunk rá, egyszemélyes konfliktusok, azaz az egyénen belül zajló valamilyen pszichés ellentétet generáló folyamat, amelyet fel kell oldani. Az intraperszonális konfliktusoknak több féle forrása lehet, de a leggyakoribb kiváltó ok, hogy az egyén valamely elképzelése, vagy cselekedete értékekkel, normákkal ütközik (Fekete 2011).
Ez a konfliktus típus elsősorban érzelmi alapokon nyugszik, hiszen nem objektív kiváltó okai vannak. Példa erre a konfliktus fajtára mondjuk a megélhetési bűnözés: ételt lopni, mert éhesek vagyunk, de nem tudjuk megfizetni, vagy egy házasságon vagy párkapcsolaton belüli megcsalás; a csaló fél számára sem egyértelmű a cselekedetének pozitív mivolta. Ezekben a felsorolt esetekben a társadalmi és vagy kapcsolati normák és értékek ellentétbe kerülnek az egyén igényeivel és vágyaival.
Az intraperszonális konfliktusok létrejöhetnek egymást kizáró célok közötti választás eredményeképpen. Ebben az esetben többféle alternatíva eredményezhet intraperszonális konfliktust: két kedvező választási lehetőség közötti döntési kényszer, ahol a választás irányát a célok motivációs ereje határozza meg, vagy ellenkező esetben két kedvezőtlen alternatíva közötti döntés, ahol az egyén hajlamos a döntés halasztására egészen addig a pontig, amíg nem jelentkezik a végső kényszer. A két vázolt eset melletti átmenetként még megjelenhet a kedvező és kedvezőtlen döntési hatások együttese; amikor a kedvezőbb pozíció elérése egyúttal valamilyen kedvezőtlen hatással is jár (Berkes 2013).
Jelen esetben az intraperszonális konfliktusok csoportjába soroljuk a szerepkonfliktusokat is, hiszen ezek ugyanúgy az egyénben végbemenő konfliktust eredményezhetnek. A szerepkonfliktusokat is megjelenési formájuk szerint több típusba sorolhatjuk; beszélhetünk szerep-kétértelműségről, személyes szerepkonfliktusról, szerepvesztésről, valamint szerepzavarról. Szerep-kétértelműség esetén az egyén számára nem egyértelműek a vele szemben támasztott elvárások, például egy új munkakör esetében nem mindig egyértelmű, hogy milyen viselkedést várnak el tőlünk a kollégák, a főnökség, a tárgyalópartnerek. Személyes szerepkonfliktus esetében az egyén által egyszerre betöltött több szerep ellentétben áll egymással, például egy bírónőnek egyszerre kell karriert építeni, családot fenntartani, gyermeket nevelni. Szerepvesztéskor az egyén szerepét valaki más tölti be, vagy veszi át. Ilyen konfliktuseset lehet például a szülők válása, vagy az egyik szülő halála után egy új kapcsolat, amely a résztvevőt szülői szerepbe helyezi. Szerepzavar esetén az egyén szerepébe egy másik fél is belehelyezkedik, átveszi azt, így az egyén számára nem lesznek egyértelműek a szerepek határai. Hétköznapi és a humor forrása például egy anyós és menye összemosódó szerepei, ahol az anyós a fia életében bekövetkező új, házastársi, vagy kapcsolati szerepet nem képes kezelni (Berkes 2013).
Az intraperszonális konfliktusok a konfliktuskezelés egy speciális ágát jelenti, hiszen ahogy a leírtakból láthatjuk ebben az esetben az egyénben végbemenő reakciókat kell figyelemmel kísérni, a konfliktus lefolyása és megoldása az egyénen belül zajlik. Nem csupán a konfliktus típusától, de az egyéni habitustól és pszichés jellemzőktől is függ, hogy hogyan reagál valaki az intraperszonális konfliktushelyzetben. Azonban a szakirodalom alapvetően öt féle reakció között osztja meg a lehetséges inger-válaszokat: ezek az elfojtás, a racionalizálás, az indulatátvitel, a menekülés és a projekció. Elfojtás esetén a társadalmi normák tiltásaiba ütközik az egyén valamely vágyának kiélése, így a tagadás és a vágy elfojtása válik elsődlegessé az egyéni reakcióban. Racionalizálás esetén az egyén valamilyen számára logikus és a viselkedése helyességét alátámasztó érvet talál ki, amely magyarázatként legalizálja a motivációit. Indulatátvitelkor az egyén a konfliktushelyzetet teremtő pozitív vagy negatív érzelmeit valaki másra ruházza át, általában olyan személyre, aki a konfliktusban nem érdekelt, vagy vétlen. A menekülés, mint reakció a konfliktus helyzettől vagy forrásától való fizikai eltávolodást jelenti. Végezetül pedig a projekció esetén az egyén a konfliktus forrását és okát a környezeti, társadalmi tényezőkre vetíti, eltávolítja magától (Berkes 2013).
Az emberek gyakran vágynak kalandokra, de ugyanakkor biztonságra is törekednek.

- Szerepkonfliktusok

Szerep-személy konfliktus
Amikor a személyiség és a szerep között feszültség van. Ha pl. egy introvertált, szorongó személyiség olyan munkakörbe kerül, ami nyilvános szereplésekkel jár.
Szerepen belüli konfliktus

A munkánkkal kapcsolatos leírt elvárások ellentmondanak annak, amit tennünk kellene a szakmai elvárások szerint.
Szerepek közötti konfliktus
Amikor egy intézmény vezetője főnökként működik a saját stábja mellett, de a közös tanfolyamon beosztott tanuló, vagy a látogató főnök beosztottjai előtt szidja meg.
Szerepküldő okozta konfliktus
A kamasz, fiatal felnőtt, mint a szülővel szembeni szerepküldő egyszerre várja el a törődést, odafigyelést, és a függetlenséget. A szülő gyermekének felelőse, de saját szüleinek még mindig félteni való gyermeke. Az élménypedagógia jól gyakoroltatja a szerepcseréket, mindenki lehet főnök és beosztott.
Szerepeink közötti konfliktus, hogy egyszerre szeretnénk jól dolgozni, sikeres szakemberek lenni és jó szülők, jó házastársak is. Ez talán a leggyakoribb szerepek közötti konfliktus. Szerepen belüli konfliktus például, ha a szakmai véleményünk és az intézmény elvárásai ütköznek és nem tudok mindkettőnek megfelelni. Az érzelmek fontos szerepet játszanak.
Személyiség egyes részei közötti konfliktus, amikor ösztöneink, vágyaink konfliktusa erkölcsi szabályainkkal– tanítvány iránti vonzalom, nem tisztességes úton juthatnánk pénzhez, de ez megoldaná a család legalapvetőbb anyagi problémáit.
Érett felnőtt: képes elviselni a konfliktusokat és kontrollálni saját reakcióit.

Interperszonális (Személyek közötti konfliktus
Amikor két vagy több személy érdekei, szükségletei, vágyai ütköznek.
Csoportközi konfliktusok
Két vagy több csoport érdekei, igényei, vágyai, céljai ütköznek.
Indulatokat vált ki, a csoporton belül erősíti a kohéziót, szélsőséges irányba is mehet.
Kapcsolati konfliktus
A felek saját gondolataikat, értékeiket akarják rákényszeríteni a másik félre. Ez lehet családon belüli, munkahelyi, lakóhelyi konfliktus. Lehet érzelmi alapja, amikor egyenlőtlen az érzelmi kapcsolat, az egyik félnek sokkal fontosabb, mint a másiknak.
Ha az egyik fél az érzelmi kapcsolat elé helyez más szempontokat, mint az érzelem, pl. a szülők véleményét, akik anyagilag támogatják.
Munkahelyen is gyakori, hogy a vezetővel való viszony felülírja a szakmai szempontokat.

3.1.3. A konfliktus megnyilvánulási formái:

- Verbális: Bántó, lekicsinylő, megalázó szavak használata. Gúnyos, csendes megjegyzések felérnek a fizikai bántalmazással.
- Fizikai: Lehet kölcsönös, mint a verekedés, vagy egyoldalú, amikor az egyik fél bántalmazza a másikat. Szociális munkásként leggyakrabban családon belüli erőszak formájában találkozunk a fizikai erőszakkal. Néha nehézséget jelent, hogy a verbális kommunikációban gyengébb, szavak, vita helyett üt. Gyerekeknél is előfordul, hogy a vitában gyengébb üt, a másik élvezi, hogy mennyire kiborította. Pl. gyerektáborban a kisebb mindig a nagyobbhoz igazodott, ők ketten voltak a vezérek. Amikor a nagyobb kinevette, gúnynéven szólította, a kicsi felkapott egy baltát a kertben és üldözni kezdte a nagyot, aki nevetéstől fuldokolva szaladt előle.
- Metakommunikatív: A nonverbális kommunikáció osztályozása (Forgács József)
  a, Közvetlen jelzések – szemkontaktus, testtartás, személyközi távolság, érintés. A segítő szakmában (is) nagy jelentősége van az érintésnek. Feszült helyzetben a másik megérintése, kézen fogás stb. Nagyon fontos, hogy soha ne legyünk hirtelenek, sokan, akiket bántalmaztak egy feléjük nyúló kéztől bepánikolnak, védekeznek, vagy éppen támadnak.
  b, Ellazulás jelzése – Ha a beszélgetés kezdete után a kérdezett ellazul, megváltozik a testtartása.
  c, Aktivitás jelzések – Gesztikuláció, mimika, hangerő, mind jelzések a beszélgetésben.

Amikor mimikával, gesztusokkal, testbeszéddel érzékeltetjük egyet nem értésünket, ez sokszor nem tudatos, viszont legalább olyan bántó tud lenni, mint a véleményünk verbális kifejezése.
A szociális munkásoknak is tudniuk kell, hogy metakommunikációjukkal legalább annyira hatnak a kliensekre, mint verbális kommunikációval. Egy unatkozó ásítás, egy fintor megakadályozza a segítés lehetőségét. Ha a segítő azt tapasztalja, hogy elakad a kommunikáció, érdemes rákérdezi, hogy mi az ok.

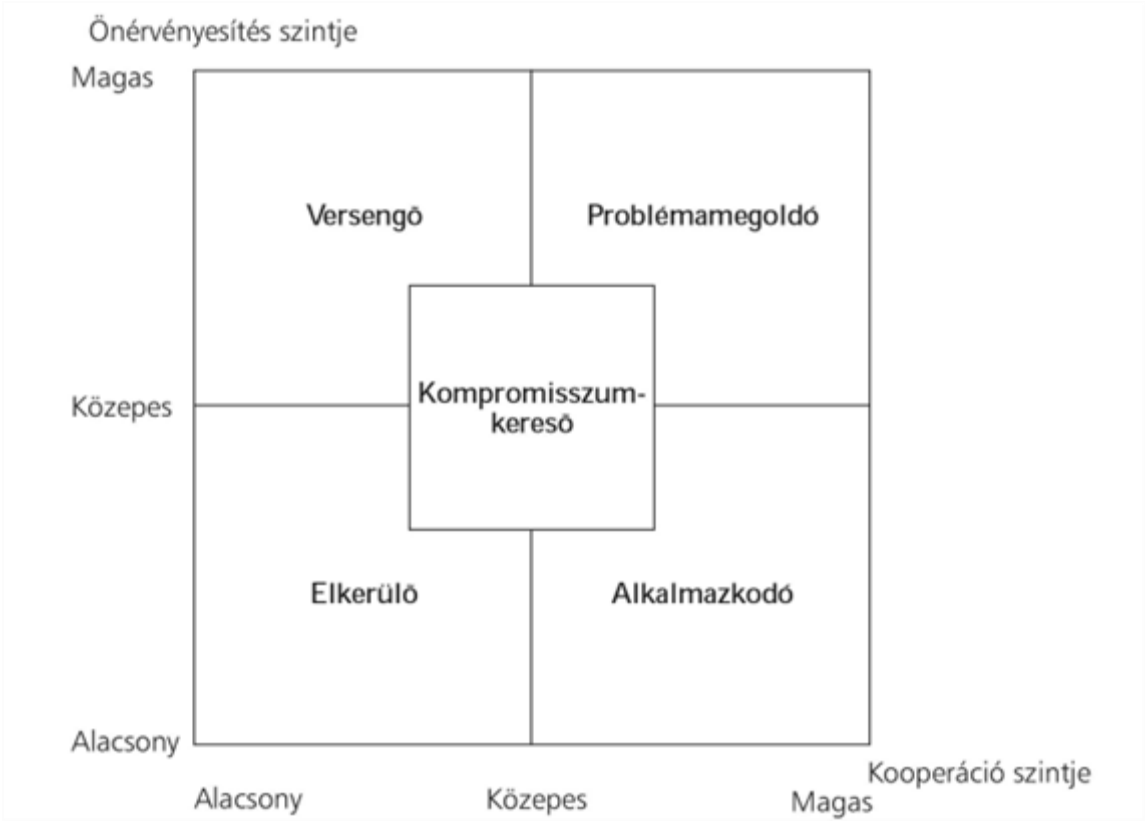
3.1.4. A konfliktus érvényessége szerint:

- Valódi: A valódi konfliktus tényszerű, egymással szembenálló célkitűzések, értékek, érdekek ütköznek. Pl. Szociális területen gyakorta jelent konfliktust, hogy a lakosság úgy érzi, egyesek (segélyezettek) munka nélkül jutnak jövedelemhez, míg ők ugyanezért a pénzért sokat dolgoznak. Település szinten pl. konfliktus a lakók és bulinegyedben szórakozók érdekellentéte. Gyakori ellentét a hajléktalanok közterületen élése és a lakosság többségének érdeke. Családon belül valódi konfliktus lehet, ha az egyik fél számára nagyon fontos rend, míg más családtagok rendetlenek. Ha ütköznek a különböző családok hagyományai, szokásai. Pl. az egyik családban minden ünnepet annak napján ünnepelnek, mindig együtt, a másik családban nem fontosak születésnapok, „túlélik" az ünnepeket, a fiatal családban ámultan nézik a másik család szokásait. A nagyszülők, szülők, ragaszkodnak a családi hagyományokhoz, a fiatalok a barátaikkal szeretnének ünnepelni. Ennél fontosabb ahol értékek ütköznek. Kis közösségek szokásai hagyományai, amik nehezen illeszthetők a társadalmi hagyományokba.
- Vélt: Gyakran a helyzet hozza a vélt konfliktusokat. pl. villamosra felszállnak romák kitágul a tér körülöttük, az emberek elhúzódnak, bár az előítéleten kívül erre nincs más okuk. Fiatalok szállnak fel együtt nevetgélve, a szorongó idősebbek eleve feltételezik, hogy nem adják át a helyet, szemtelenek lesznek. Az indokolatlan féltékenység is vélt konfliktussá tud válni. A vélt konfliktusból, mivel feltételezett feszültségre reagálunk gyakran lesz valódi, és nagyon nehéz már megtalálni az eredetét.

3.2. Konfliktusok kezelése

A konfliktus szó a latin conflictus (összecsapni) szóból származik. A latin eredetű kifejezés jelentése: ellentétet, nézeteltérést, nézetkülönbséget, összeütközést, összecsapás.
Montgomery a konfliktust úgy definiálja, mint az interakciók rövid vagy hosszú távú folyamatát, ami során az érintettek egyikének vagy mindkettejüknek nehézséget okoz kapcsolatuk valamely aspektusa Cseh-Szombathy a konfliktusokat olyan társadalmi helyzetekként vagy folyamatokként írja le, amelyekben „két vagy több személy vagy csoport között érdekellentét van, amely érzelmi és / vagy szándékbeli ellentétben, időnként ellenséges interakcióban is kifejezôdik"
Mindkét értelmezésben a konfliktus interakciókból áll, folyamatjellegű, ahol az ellentét az egymással kapcsolatban állók között jön létre, s ez a kapcsolat komplexitásának csak egy része**.** Ez természetesen azt is jelenti, hogy a konfliktusos témák mellett több olyan területe lehet a kapcsolatnak ami jól funkcionál, így azokra erőforrásként lehet építeni.
Konfliktusainak lehetnek a klienssel bizonyos témák mentén, a kollégákkal, a fenntartóval, a hivatalokkal.

A konfliktushelyzetek mindenkire másképpen hatnak. Vannak, akikben dühöt, haragot, feszültséget keltenek és vannak olyanok, akikben félelmet ébresztenek és megbénítják őket. Mindannyian másképp igyekszünk kezelni a konfliktusokat, valamint az általuk előidézett negatív hatásokat.
A konfliktuskezelési stratégia:
A konfliktus kezelő módok, stratégiák a kooperáció szintjét és saját érdekeik érvényesítésének szintjét kombinálva, e kettő arányából alakulhatnak ki Thomas és Killman német pszichológusok szerint:



(Dr. Budavári-Takács Ildikó, 2011)

Az alacsony kooperáció alacsony önérvényesítés mellett elkerülő típusú tárgyalási stratégiát eredményez. Az ilyen fél kezeli, hanem elkerüli az összeütközést. Az elkerülés tulajdonképpen a konfliktus vagy probléma előli meghátrálás, amikor az egyén egyáltalán nem törekszik a megoldásra, hanem inkább tudomást sem vesz róla, hárítja, hogy nem tartozik rá, időben elodázza a kérdést, elkerüli a vitahelyzetet, inkább hallgat, nem tesz megjegyzést és nem mond véleményt.
Alacsony önérvényesítés és magas kooperáció mellett alkalmazkodó tárgyalás alakul ki. Az alkalmazkodó konfliktuskezelés a saját igények háttérbe szorításán és a másik fél érdekeinek feltétel nélküli elfogadásán alapszik. Az ilyen személy általában lemond a saját érdekeiről, álláspontjáról, s hagyja, hogy teljes mértékben a másiknak legyen igaza, hogy az ő szempontjai érvényesüljenek.
Alacsony kooperáció és magas önérvényesítés esetén versengő tárgyalásról beszélünk. A versengésben a nyer/veszít pozíció alakul ki, a maximális önérvényesítéssel. A konfliktusokban a versengő stratégiát alkalmazó személy megragadja és alkalmazza a szükséges eszközöket, hogy biztosítsa céljainak elérését. Ez gyakran a személyes kapcsolatok megromlásához vezethet. A versengő személy a konfliktust győztes-vesztes helyzetnek tekinti, amelyben csak az egyik fél győzhet.
A magas önérvényesítés magas kooperációval társulva problémamegoldó tárgyalást jelent. Együttműködő konfliktuskezelési mód során mindkét fél számára kielégítő megoldás keresése a cél. Gyakorlatban ez a konfliktus okainak feltárását, megértését, és ennek figyelembe vételével kreatív megoldását jelenti.
A közepes önérvényesítés és közepes kooperáció kompromisszumos tárgyalásra vezet. A tárgyalók összevetik saját eredeti ajánlatukat és a partnerjavaslatait. A saját érdekek csak a másik fél érdekeinek korlátozásával érvényesíthetők, de ő is engedményekre kényszerül a számunkra fontos kérdésekben. Kölcsönösen kielégítő egyezségek köthetők így, a megállapodás azonban nem teszi lehetővé a legoptimálisabb eredmények elérését.

3.3. A konfrontáció

Az értelmező szótár szerint a konfrontáció: szembesítés, szembeállítás, egybevetés, álláspontok éles szembekerülése. A konfrontálásra akkor kerül sor, ha az egyik félben valamilyen mértékben felgyülemlik a feszültség és ő ezt csökkenteni, oldani akarja. A konfrontálás következményében a konfrontáló félben ugyan csökken a feszültség, de ez az energia nem vész el, hanem konfrontáló hatással a másik félben keletkezik valamilyen feszültség. A konfrontáció minőségétől függ, hogy a másik félben keletkezett feszültség hogyan oldódik: a konfrontált visszavág, magában tartja a feszültséget vagy a konfrontációt elfogadva, változtat a viselkedésén, gondolkodásán és hozzáállásán. A konfrontációban megnyilvánul bizonyos agresszivitás, hatalom és erő. A szembesítést a helyzet tisztázása végett tesszük. Egy megnyilvánulást ütköztetünk a valósággal (tény, helyzet, megnyilvánulás stb.). Tárgyi szinten két tartalmat vetünk össze, ám kapcsolati szinten viszonyról, és a viszony tisztázásáról szól a konfrontáció. A konfrontáció a konfliktus egy speciális válfaja, melyre érvényes, hogy lefolyásában és hatásában lehet konstruktív, destruktív és meddő. Általában a konfliktussal, konfrontációval való negatív tapasztalataink miatt kerüljük ezeket a helyzeteket. Félünk, hogy megbántjuk a másik embert vagy az adott szituáció megromlik.

- A konstruktívkonfrontációra jellemző, hogy fejleszti a kapcsolatot, egy témára (tényekre) fókuszál, adekvát, a másik teherbíró- és tanulóképességét figyelembe veszi. Világos és egyértelmű, nem ragaszkodik az önös igazsághoz, a másságot tiszteli, tisztázza a határokat és betartja azokat, konkrét viselkedésre vonatkozik és pozitívan értékel, elismer. Lehetséges, hogy a szembesített valóság (tények) a kliens számára fájdalmas, - azt érzi, hogy fején találták a szöget - és ekkor nem fog védekezni, hanem energiáit a viselkedés változtatására fogja fordítani. A konfrontálás tehát lehet fájdalmas, de semmiképpen sem lehet bántó, sértő vagy bénító. A művészi konfrontáció egyfajta támogatás. Művészi, tehát megfelelő módon, megfelelő erősséggel, megfelelő időpillanatban alkalmazott konfrontációval elősegítjük a változást és ezzel támogatjuk a másikat a fejlődésben.
- A destruktív konfrontáció károsítja, illetve tönkreteszi a kapcsolatot, megszégyenítő, leértékelő, nem egyértelmű, alul- vagy túlkövetelő, hiányzik belőle a pozitív értékelés, ragaszkodik a maga igazához, feltételező, bűntudatkeltő, előítéletes, nem tiszteli a másikat. Például, ha egy kapcsolat elmérgesedik, nem tisztázódnak a dolgok és viszonyok, akkor az felfokozott harchoz, és sértődéshez vezethet a másikkal (pl. fejéhez vágjuk az igazságunkat és ebből vita, védekezés lesz). Különösen akkor károsító hatású, ha a felek alá rendelt viszonyban vannak, és a főnök megalázó módon konfrontáltatja beosztottját cselekedetével, a felnőtt a gyereket, szociális munkás a renitensnek tartott klienst.
- A meddő konfrontációt jellemzi, hogy az üzenet nem megy át a másik félhez, nem hallja azt meg, ilyenkor nincs változás. Azaz nincs kibillenés és a játszma folytatódik.

Családokban gyakran vannak véget nem érő konfrontációk, nincs kimenet, de nem is akarják a családtagok, mert maga a konfrontáció a cél, ezzel tartják fenn a kapcsolatot.
Kommunikációs konfrontáció alakul ki, amikor az egyik fél által elmondott, vagy érzékeltetett hiba, a másik kritizálása nem megfelelő módon, időben, helyen, vagy nem megfelelő kapcsolatban történik, ill. ha akivel nem értünk egyet és kritizálni akarjuk még nem tart ott, hogy el tudja fogadni észrevételeinket. Ilyenkor éles konfliktussá válhat a legnagyobb jóindulattal elmondott kritika.

3.4. A konfliktuskezelés kulturális, családi, környezeti háttere:

A konfliktuskezelésben számottevô nemi különbséget találtak a kutatók (Holt & DeVore, 2005). A férfiak és nők közötti pszichológiai különbség adódhat egyrészt biológiai, másrészt társas okokból, attól függôen, hogy a nemi eltérést alapvetôen biológiai kondíciókkal (nemi különbségek) vagy a nemi szocializációval hozzuk összefüggésbe (nemiszerep-beli eltérések). A nemek közötti és a nemen belüli különbségek egyik oka az egyének között mérhetô nemiszerep-beli eltérés lehet. A nemi szerep a szocializáció során alakul ki, amelyet valamelyest meghatároz a biológiai nem és minden olyan, a kultúra által elôírt, nemi szerephez tartozó elvárás, amelyet az adott társas közegben nőiesnek vagy

férfiasnak tartanak. A nemi szocializáció nézőpontjából a nemek között fellelhető különbségek tanulás útján alakulnak ki. Az egyén (aki biológiai neméből adódóan nőnek vagy férfinak születik) rövid idő alatt megtanulja, hogy milyen viselkedés, attitűd, vélekedés az, amely társadalmilag elfogadott a nők és férfiak számára, és eszerint a társas nemi norma szerint is fog viselkedni (Doyle & Paludi, 1998). E megközelítés szerint azt a konfliktuskezelési stratégiát alkalmazzuk, amelyik leginkább egybevág a biológiai nemünkről alkotott társadalmilag elfogadott viselkedéssel (Stockard & Lach, 1989). Egy kulturális összehasonlító vizsgálatban Gneezy, Leonard és List (2009) például azt találta, hogy a kultúra szerepe meghatározó lehet a versengő viselkedésben mért nemek közötti különbségben. Két távoli társadalmat vettek górcső alá, a kelet-afrikai Tanzánia sztyeppéin élő maszájokat, akikre a patriarchális berendezkedés jellemző, valamint a matrilineális1 Khasi törzset, melynek tagjai Indiában élnek. A patriarchátusban élő nők kevésbé voltak versengők a férfiakhoz képest (akárcsak a nyugati világban élő nők), a matrilineális kultúrában élő nők pedig versengőbbek voltak a férfiaknál.
Környezeti hatások, szocializáció, evolúció Az egyén által alkalmazott konfliktuskezelési stratégia kialakulása hátterében komplex környezeti okok is szerepet játszhatnak (Cingöz-Ulu & Lalonde, 2007). A tanult tehetetlenség elmélete (Seligman, 1975) szerint, ha tartósan negatív külső ingerek érnek bennünket, amelyeket nincs módunk elkerülni, akkor passzív viselkedéssel reagálunk, amely mintegy a megküzdés feladását jelenti. A negatív családi légkör, a szülői bántalmazás olyan gyermekkori élmények lehetnek, amelyek szerepet játszhatnak a tanult tehetetlenség és a későbbi depresszió kialakulásában. A környezeti hatásoknak ettől eltérô jelentôségét emeli ki az élettörténeti stratégiák elmélete (Draper & Belsky, 1990). Eszerint ôseink arra szelektálódtak a törzsfejlôdés során, hogy olyan változatos viselkedési stratégiákat használjanak, amelyek hatékonyan segítették a túlélést, a szaporodást és a növekedést. Az elmélet alapfeltevése, hogy az egyén mindig optimális megoldást igyekszik találni a környezeti problémákra. Tehát a fejlôdés korai fázisában alkalmazott megoldás (pl. a szülôi gondoskodás minôségének függvényében növelni a saját túlélési esélyt), hatással lesz a fejlôdés egy késôbbi fázisában meghozott döntésekre is (pl. a szülôi viselkedés mintául szolgálhat a késôbbi párválasztásban, illetve a saját szülôi viselkedésben is). Az élettörténeti stratégiák elmélete szerint az egyén ki értékeli a környezeti feltételeket és ezek függvényében adaptív döntéseket hoz: az idôt, energiát és erôforrást inkább testi fejlôdésére vagy inkább a szaporodással kapcsolatos erôfeszítésre fordítja. A szocializáció evolúciós modellje (Belsky, Steinberg, & Draper, 1991) szerint az egyéneket rugalmas döntéshozóknak tekinthetjük, akik életútjuk minden pontján döntéseket hoznak a rendelkezésükre álló erôforrások felhasználásának módjáról, amelyeket fôként túlélésük és szaporodásuk maximalizálására fordítanak. A döntéseket a belsô és külsô környezet ökológiai szempontú összehangolása alapján hozzák az élôlények: olyan viselkedést alkalmaznak, amelyeket saját genetikai rátermettségük és társas/anyagi környezetük által meghatározott lehetôségeik szempontjából a legkedvezôbbnek tartanak. Az egyes szituációkat kiértékelve az alternatívák közül a legelônyösebb viselkedési módokat alkalmazzák, amelyek között ún. viselkedéses átkapcsolási mechanizmusokat (tradeoff) mûködtetnek (Borgerhoff Mulder, 2000). Ezen a mechanizmuson keresztül állítja be az egyed reprodukciójának (pl. szexuális élet megkezdésének idejét, rövid vagy hosszú távú partnerkapcsolatok preferálását stb.) és szülôi ráfordításának (pl. utódszám, születések közötti intervallum stb.) a számára optimális formáját és mértékét, hiszen az erôforrások limitáltak, a szaporodás pedig energiabefektetéssel jár. A fenyegetô környezet hatására kialakuló magasabb tesztoszteronszint pontos mechanizmusa még nem ismert, ugyanakkor néhány kutatás foglalkozik ennek feltárásával. Josephs és munkatársainak (2012) eredményei azt mutatják, hogy egyes stresszhelyzeteket szimuláló vizsgálati elrendezések hatására megemelkedik a tesztoszteronszint a vizsgálati személyekben. Ezzel némiképp ellentétes eredményre jutott Kuzawa, Adair, Lee és McDade (2010), akik filippínó férfiak születését követô korai idôszak biometriai adatait hasonlították össze a késôbbi, fiatal felnôttkori mutatókkal. Eszerint a jobb anyagi körülmények között és az ezzel együtt járó higiénikusabb háztartásokban nevelkedett fiúk, akik anyatejes táplálásban részesültek, kevesebb emésztési problémát mutattak. Felnôve pedig korábban érték el a serdülôkort, magasabbak, izmosabbak és erôsebbek voltak, valamint magasabb tesztoszteronszintet mértek náluk, mint a kedvezôtlenebb körülmények között nevelkedett fiúknál. Ezzel együtt korábban megkezdett szexuális életrôl és több szexuális partnerrôl számoltak be, mint a másik csoport tagjai. Ugyanakkor a lányok esetében nem találtak ilyen irányú összefüggést a kutatók a korai fejlôdés és a késôbbi mutatók között.

Az eredmények megerôsítik azokat az elképzeléseket, hogy a korai tapasztalatok nemenként eltérô módon hathatnak a késôbbi fejlôdésre.
(Meskó Norbert-Láng András-Ferenczhalmi Réka-Glöckner Barbara 2013)

A családi konfliktusoknál
A konfliktus folyamatjellegébôl az is következik, hogy a lezajló konfliktusoknak különbözô szakaszai vannak. Turner szerint a házastársi konfliktusok többnyire öt szakaszra oszthatók: 1) egy interakció, ami kiváltja a konfliktust; 2) a konfliktus periódusa; 3) az egyik fél szünetelteti a konfliktusos viselkedést a harmónia érdekében; 4) az újbóli felmérése annak, hogy a felek hogyan vélekednek a kialakult konfliktusról; 5) egy következmény, ami lehet a konfliktus folytatása, az elkerülés vagy a békülés (Turner, 1970 id: Jeffries, 2000).
A családi konfliktusoknak az irodalom alapján a következô fô dimenziói azonosíthatók: intenzitás és gyakoriság; a nézeteltérések tartalma; a konfliktus megoldásának módja és sikeressége (Anderson és mtsai, 2010; Sprey, 1971). A konfliktus fokozódásával több színtéren is a probléma eszkalációja figyelhetô meg: a) egy, jól körülhatárolt kérdés helyett a felek parttalanul csaponganak a témák között; b) többé már nem a téma, hanem a partner van a fókuszban; c) a konfliktus kiterjedhet más személyekre is; d) a jelenrôl a múltra kerül a hangsúly. Middelberg „konfliktus táncaként" utal erre a kölcsönös, sokszor önvédelembôl fakadó hibáztatásra, empátia hiányára és a támadás és ellentámadás köreire (2001). Anderson és munkatársai a „high conflict" definiálása során a súlyos konfliktust egyrészrôl megkülönböztetik a mindennapi, kevésbé jelentôs konfliktusoktól, másrészrôl pedig a családon belüli erôszaktól. A konfliktuskontinuum alacsony végét leírva szintén kiemelik, hogy inkább a téma van a központban, nem pedig a partner. Mindkét fél elismeri felelôsségét a konfliktus kialakulásáért és így a megoldásban is szerepet vállal – kölcsönös bizalom és reményteli érzelmi környezet jellemzi. Ezzel szemben a skála másik végén a hibáztatás, a fokozott reaktivitás, a frusztráció, a bizalmatlanság és a pesszimizmus magas szintjét tapasztaljuk (2010). A konfliktus intenzitása mellett fontos szerepet játszik, hogy milyen típusú konfliktusforrás mentén alakul ki a vita a felek között, hiszen a konfliktusmegoldási stratégiát is ennek megfelelôen szükséges megválasztani. A párkapcsolati konfliktusok öt fô forrását írta le Moore: 1) adatkonfliktusok, melyeket okozhat az információ hiánya, a téves információ, az adatok különbözô interpretációja; 2) érdekkonfliktusok; 3) értékkonfliktusok; 4) strukturális konfliktusok, melyek a források egyenlôtlen elosztásából fakadnak; 5) kapcsolati konfliktusok, melyek a viselkedéshez és kommunikációhoz kötôdnek szorosan (1996). Vitatémák/konflikus leggyakoribb témái a családokban: pénzügyek kezelése, a szexuális kapcsolat, a gyermekek, a házimunka, a szabadidő felhasználása, barátokkal, féltékenység a rokonsággal való kapcsolatok mentén, alkoholfogyasztás, agresszív magatartás, generációs ellentétek.
(Családi és közösségi konfliktusok, 2015)

3.5. Befolyásolás/ ráhatás
Az emberi kommunikáció egyik sajátos törekvése a befolyásolás. A befolyásolás megjelenítési formái a kényszerítés és kínálat, a tömegkommunikáció és a meggyőzés.
A kényszer és kínálat formájába tartozik a parancs, utasítás, alku, vita, elfogadás.

Bizalom sok nyelven hitet jelenti.
Bizalom, mint egyéni elvárás. Felfogható interperszonális kapcsolatnak, kölcsönös elfogadás, „Bizalom a társas kapcsolatokban az egyén részéről megmutatkozó pszichológiai jelenség (kognitív, viselkedéses, és érzelmi) amelynek lényege az abban való hit, hogy a másik úgy fog megnyilvánulni (viselkedni, érezni, gondolkodni) velünk szemben ahogyazt várjuk tőle. Tehát a bizalom egy attitűd, elvárás a másik irányába, a másik viselkedésére vonatkoztatva." (Budavári-TakácsIldikó)
(Erik Erickson) : „Az anya gondoskodás révén biztosítja a csecsemő számára biztonságot és egyben a szociális környezetbevetett bizalmat. Ennek a bizalomteljes kapcsolatnak
az eredményeképpen kialakul a személyiségre általában jellemző bizalom. Ez a bizalom az, ami megmutatkozik az élet későbbi szakaszaiban is. A személy nyitottabb lesz megbízik társaiban."
Ennek ellenkezőjét tapasztalhatjuk klienseinknél az elhanyagolást, a kiszámíthatatlan gondozást. A rigid környezet bizalmatlanná teszi a gyermeket, ami a felnőtt életre is kihat.

Az át nem látható, következetlen elvárások, a konfliktusos családi környezet, mind erősítik a fiatalok bizonytalanságát és bizalmatlanságát.
Ez a szocializációs háttér nehezen értelmezhetővé teszi a környezet kommunikációját, elvárásait. Ez sok konfliktus forrása, ha nem érti, vagy félreérti környezet jelzéseit vélt konfliktusok sokasága várható. Mivel az élettapasztalatai gyanakvóvá teszik, nem tud megbízni felnőttekben, idegenekben a konfliktus kezelése is nehéz.
Meggyőzés: a befolyásolás azon módja, amelyben az érvelés dominál és ennek segítségével próbál másokat valamilyen belátásra bírni. A meggyőzés általában hosszadalmas folyamat. A valódi meggyőzést követően annak megváltoztatása nehéz, sok energiát igényel. Ellenkező esetben csak a vélt vagy valódi elvárásokhoz történő alkalmazkodásról, esetleg felületes elfogadásról, vagy a meggyőzés kezdeti fázisáról beszélhetünk.
A meggyőződések fejlődése három tipikus szakaszra osztható fel:

1. **A szituatív jellegű elfogadás fázisa:**
    - a helyzet hív elő valamilyen elgondolást,
    - interiorizáció (belsővé tétel) nem következett be,
    - nem működik meggyőzésként problémás helyzetekben.
2. **A stabilizálódás fázisa:**
    - kevésbé függ a konkrét szituációtól,
    - az akarat még nincs oly mértékben jelen, hogy a felmerülő akadályt legyőzze.
3. **Az alapelvvé válás fázisa:**
    - kialakul a stabil, valódi meggyőzés.

A meggyőző kommunikáció folyamatát, egyben eredményességét McGuire az alábbi 12 pontban foglalta össze:
„Elérjen a kommunikáció.
Odafigyeljek rá.
Kedveljem meg, keltsen érdeklődést.
Értsem meg, hogy mi az.
Ismerjem meg a mikéntjét.
Fogadjam el (attitűdváltozás).
Véssem az emlékezetembe és/vagy értsek egyet vele.
Kövesse információ-keresés és visszaszerzés.
Döntés a visszakeresett információ alapján.
A döntésnek megfelelő magatartás.
A kívánt tettek megerősítése.
Megszilárdulás”.
A meggyőzést feltétlenül fontos megkülönböztetni a rábeszéléstől. A **meggyőzés** folyamán logikai érvek segítségével törekszünk a tartós hatás elérésére, feltételezve a viszontérvelést is. A rábeszélés pedig azonnali eredményt szeretne elérni, akár a korrekt érvelést is mellőzve, és nem válogat az eszközökben.
A meggyőzés lényegi eleme, hogy az egyén interiorizálja – belsőjévé teszi – a megismert tényeket, dolgokat, tehát kialakul a meggyőződése. A meggyőzés alapja a felek közötti pozitív érzelmi kapcsolat. A túlságosan nyilvánvaló befolyásolási szándék ellenállást válthat ki, ezért a „direkt nevelési metodika egyre inkább háttérbe szorul”. Felfokozott ellenállást, dühöt vált ki az érintettekből az eltitkolt befolyási szándék, a manipuláció.
A befolyásolási technikák hatásai:
A túlságosan nyilvánvaló befolyásolási szándék ellenállást válthat ki.
Felfokozott ellenállást, dühöt vált ki az érintettekből az eltitkolt befolyási szándék felismerése, a manipuláció.
Az életkori összefüggések figyelembe vétele nagyon fontos:
a gyermekek esetén a valódi meggyőzés nehézkes, hiszen attitűd-rendszerük kiépülése folyamatban van, az alig tudatos, érzelmi reakciók dominálnak;

A serdülőkorban a meggyőző kommunikáció már sikeres, azonban az önállósodási, énazonosság-keresési törekvések befolyásolhatják;
- a felnőttek többsége igyekszik megőrizni attitűdjeit, ha mégis elkerülhetetlen, akkor „kimagyarázó indoklással" élnek.
- A fiatal felnőtteknél könnyebben elérhető az attitűdváltás, mint az idősebbeknél.
Az eredményes meggyőzésnek egyik alapfeltétele, hogy mondjuk el a mi a célunk/szándékunk. Kérdezzük meg, mit tud ő az adott helyzetről. Vegyük figyelembe életkorát, és ne higgyük azt, hogy egy beszélgetés után már meg fog változni. Ne kritizáljuk nézeteit. Legyünk türelmesek, és emeljük ki az általunk javasoltak pozitív oldalait. Csak akkor kezdjük el „győzködni" az illetőt, ha előtte már jó kapcsolatot alakítottunk ki vele és elfogadott minket.

A megfelelő befolyásolási technikák jellemzői:

- nyomon követi, és irányítja a befogadóban létrejövő pszichés folyamatokat,
- optimális az ismétlési arány,
- időzítés, ütemezés, megfelelő

- <u>a csoport-egyén viszonya szempontjából:</u>
  - az egyén részvételének biztosítása a csoportdöntésekben (pl. a csoport szabályainak megalkotása közösen)
  - a csoport normáival ellentétes kommunikációval kevésbé befolyásolhatók azok a személyek, akik a csoporthoz ragaszkodnak (pl. gyülekezeti tag nehezen beszélhető rá a kábítószerek kipróbálására)
  - nehezen változtathatók azok a vélemények, amelyeket egy általa elfogadott, mértékadó csoportban ismertet
  - néhány emberből álló kisebbség is képes befolyásolni a csoportot, ha következetesen szembeszáll a többség véleményével (pl. a hangadók „elcsábíthatják" a többieket az utolsó óráról moziba).

A meggyőzés akkor eredményes, ha a partnerek visszajelzéseit nyomon tudjuk követni. Ennek egyik legfontosabb eszköze a nyelvi kifejeződés. A meggyőzés folyamatában a visszacsatolások átgondolt rendszerére van szükség. Annak optimális sűrűségét több tényező is befolyásolja:

- a téma nehézsége, bonyolultsága, újszerűsége,
- a kliens adott témában korábban (esetlegesen) megszerzett tájékozottsága,
- a kliens képességének fejlettsége,
- az egyetértés, vagy az ellenállás mértéke,
- a meggyőző és a meggyőzendő kliens-segítő közötti kapcsolat,
- a meggyőzési helyzet.

Összefoglalás
Egyes speciális csoportokkal milyen eltérő kommunikációs alternatívák választhatóak? Mikor kell és miben kell módosítani kommunikációnakat, mire kell tekintettel lennünk amikor az igénybevevőkkel kapcsolatba kerülünk.

Cél
A szakemberek felkészítése az általános kommunikációs szabályokon túlmenően az egyes speciális szükségletekre való érzékeny reflexióra.

Kulcsszavak
verbális – és nonverbális kommunikáció, betegcsoportok, életkori sajátosságok

Tanulást segítő kérdések
Milyen hatással van verbális és nonverbális kommunikáció a gyermekekre!
Kell-e másképpen kommunikálni különböző elátotti csoportokkal?
Miben tér el és miben nem a kommunikáció az egyes ellátoti csoportokkal kapcsolatban?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom:
Farkasné Gönczi Rita: Könnyen érthető kommunkáció; FSZK, 2014
http://www.romamisszio.hu/pozitiv-peldak
Roma paciensek az egészségügyben; Medicalonline 2016
Szabó Lajos: Idősellátás kérdőjelekkel; Esély 2013/4
Szabó Lajos: Az időskori demenciák családi, társadalmi és pszichológiai vonatkozásai; Akadémiai Kiadó 2011
Endre Szilvia: Kreatív technikák és terápiák a pszichiátriai betegek közösségi alapú ellátásában Szociális Szemle 2013/1-2.
Dr. Pilling János: Orvosi kommunikáció; Medicina Kiadó 2008

4. fejezet

Kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából

4.) Kommunikáció szakemberekkel, eltérő szükségletű személyekkel

4.1 Kommunikáció szakemberek között

Napi munkában mindenki tapasztalja a kollegák, szakemberek, segítő szervezetek közti kommunikáció jelentőségét. Gyakran felmerül, hogy a mundér becsülete, vagy a kliens védelme, az ügy a fontosabb, hogy mennyire tudnak a különböző segítők egymásra számítani. Köznapi nyelven, erősen védeni kell a hátunkat, vagy megbízhatunk a kollégák támogatásában, ami nem az elvtelen védelmet jelenti a kliensek rovására, hanem a korrekt helyzetelemzést.

Példa: szociális munkásnak elege van abból, hogy nem dolgozhat azzal a lendülettel, ahogy szerinte kellene. A főnök nem hallgatja meg, nem figyel a mondanivaló ezért elmegy a minisztériumi felettesekhez, a sajtóhoz, sőt a klienseinek is beszél dilemmájáról. Meglepetésére, bár közvetlen kollegája szinte mindenben egyet ért vele, de nem támogatja, sőt etikátlannak tartja viselkedését.

4.**2 Kommunikáció eltérő szükségletű kliensekkel**

Alapelvnek tekintjük, hogy kommunikációnk a lehetőségeken, a kereteken belül ne különbözzön más emberekkel való kommunikációnktól. Mindenképpen partneri viszonyra kell törekednie a segítőnek, természetesen figyelembe véve az életkori, az állapotbeli különbségeket. De mindig éreznie kell a kliensnek, hogy tiszteletben tartjuk személyiségét, őt.

4.2.1. Gyerekkel való kommunikáció Richmann alapján

Minél kisebb életkorú a gyerek, annál nagyobb jelentőségűek számára a nonverbális jelzések, pontosan érzékeli, ha más a verbális kommunikáció és mást érzékeltet a szülő a nonverbális kommunikációval, a gyerek számára ez utóbbi a fontos. Tisztelni kell a nagymamát, és mellé a lekicsinylő kézlegyintés. Megsimogatják a kisgyereket, aki megszerezte a játszótéren a másik gyerek játékát, és még csúnyán is beszélt, de mondani azt mondja a szülő, ezt nem szabad! A legsúlyosabb forma, a dauble bind, ami súlyos megbetegedéshez vezet. A gyereket súlyosan megzavarja, ha nem tud eligazodni a számára fontos emberek, szülei, családja kommunikációján. A szülők sokszor úgy gondolják, ha gyerek úgysem érti amit a feje fölött, vagy halkan mondanak. Sokszor úgy gondolják a felnőttek, hogy a gyereket kímélni kell a rossz hírektől és nem mondanak el halálhírt, vagy más negatív történést. Ezzel magukra maradnak a gyerekek a fájdalommal, nincs kivel megosztaniuk félelmeiket, és nem megkímélik őket. Vagy a feszült felnőtt azt hiszi, vagy szeretné hinni, hogy ha a gyerek feje felett, suttogva elmondottak nem jutnak el a gyerekhez. Menj, játsszál, egyél kint valamit, stb. Ha a gyerek úgy érzékeli, hogy nem akarják neki elmondani, akkor nem kérdez, de lefordítja a félig értett mondatokat.

Nonverbális kommunikáció – hangszín (különös, gügyögő hangon beszélnek), arckifejezés, szemkontaktus – kultúra függő, van kultúra ahol tiszteletlenség tartják, ha a gyerek a felnőtt szemébe néz, nálunk fordítva. (Óvodai történet, az óvónő rá se nézve a gyerekre, gépiesen mondott néhány dicsérő szót, nagyon meglepődött, és haragudott, amikor a gyerek összetépte a megdicsért, de meg nem nézett rajzot. Iskolai történet, amikor a tanár hazugnak nevezte a gyereket, mert nem nézett rá, pedig csak félt). Ha nem nézünk a gyerek szemébe nem hat a verbális kommunikáció.

A nonverbális kommunikációnak minden korban nagy jelentősége van, a serdülő is érzékeny a mimikára, hangsúlyra, személyközi távolságra.

A verbális kommunikációnál egyszerű kifejezések és nyelvezet használata fontos (gyerek életkorától függően) és meg kell bizonyosodni, hogy ugyanazt értjük-e az elmondottak alatt, de ez nem lehet számonkérő. Kerülni kell az értetted, világos, stb kifejezéseket.

A gyerekekkel, kiskamaszokkal való verbális kommunikációt megkönnyíti, ha közös cselekvés közben beszélgetünk. Minél nehezebben fejezi ki magát egy gyerek, annál fontosabb, hogy valamilyen aktivitás közben beszélgessünk.

Kisgyerekekkel játék, kirándulás, rajz, stb. közben lehet legjobban kommunikálni. Nagyobb gyerekeket már meg kell kérdezni, hogy milyen módon szeretnének beszélgetni.

A gyerekeknél gyakran összekeveredik a valóság és a vágyuk, a fantáziájuk, de ezt nem szabad hazugságként kezelni.

A gyerekek és a kamaszok se szeretik az iróniát, gúnyolódásnak veszik.

Kiskamasz kortól fontos tisztázni a titoktartást, kisebb gyerekekkel csak akkor, ha ennek jelentősége van.

4.2.2. Kommunikáció roma kliensekkel

Felmerül a kérdés, kell-e külön beszélnünk a roma emberekkel való kommunikációról, ez nem erősíti-e az előítéleteket, a megkülönböztetést? Nagyon ritkán beszélünk arról, hogy a magyarországi cigány lakosság 3 nagy nyelvi csoportra artoznak: a javarészt magyarul beszélő romungrókhoz (akik magukat magyar cigánynak, zenész vagy muzsikus cigánynak mondják), a magyarul és romani nyelven egyaránt beszélő oláh cigányokhoz, valamint a magyarul és az archaikus román nyelven beszélő beás cigányokhoz.

70% magyar cigány (kárpáti, szinto, romungro) több száz éve élnek itt, magyarul beszélnek, sokan asszimilálódnak, zömében közülük kerülnek ki a továbbtanuló, a zenész elit, általában a család is támogatja.

25% oláh cigány (roma), az I.sz ban érkeztek a mai Románia felől, Többségük beszéli az eredeti cigánynyelvet, őrzik hagyományaikat, kultúrájukat. Magukat roma (férfiak) néven hívják, a magyar cigányokat nem tekintik igazi cigányoknak, őket romugronak
(magyar cigánynak) nevezik.

5% beás cigány, Romániából érkeztek, nyelvük egy archaikus román dialektus.

Vannak olyan beszédmódok, amelyek bizonyos szociális helyzetekhez, mások inkább etnikai jellemzőkhöz kapcsolhatók. Vannak olyan kifejezések, nyelvi elemek, amelyeket jobbára romákhoz kötünk. Gondolhatunk itt például az átkokra és ráolvasásokra, esküvésekre, sok-sok ezekhez kapcsolódó rendkívül képszerű kifejezésre. De gondolhatunk a hangsúlyra, a hanglejtésre, a beszéd dallamára is, amelyek sajátosságai több mindenből eredhetnek. A romaninak más a hangkészlete, más a hanglejtése, ebből sok minden át is áramlik a magyar nyelvhasználatba. De elsősorban arra kell itt gondolni, hogy egy cigány közösségben a kommunikáció más szabályok szerint zajlik, mint a nem cigányban. Vannak fontos értékek, vannak olyan üzenetek, amelyeket bizonyos (diszkurzív) viselkedésmódokkal egy cigány közösségben fontos közvetíteni magunkról, míg egy nem cigány közösségben ezeknek esetleg nincs akkora jelentősége.

A sajátos viselkedésminták és nyelvhasználat az iskolában is problémához vezetnek, mert a tanárok nem vagy kevéssé ismerik őket. Így a tanárokkal vagy a többi gyerekkel való kommunikáció sokszor félreértésekhez vagy meg nem értéshez vezet. Konkrétan: egy fenyegetés vagy egy fogadkozás teljesen másként értelmeződik egy hagyományos cigány közösségben, mint azon kívül. A cigányság kultúrája nem tekinthető egységesnek, de bizonyos ismeretük sokat segíthet. Például kórházi látogatásoknál komoly feszültségforrás lehet, ha 10-15 látogató sok ennivalóval a kórterem nagy részét elfoglalja. Ha a gyerekotthonban senki nem érti a nyelvet, amin beszél a gyerek, de megtiltják, hogy cigány nyelvet használja. Ha a segítő nem fogad el semmilyen enni-inni valót, amikor a családlátogatásra megy. Nagyon fontos szokások, hagyományok ismerete. „Tudja, -mondta egy intézetben élő lány- én itt farmer nadrágban járok, de otthon, a barátom családjában csak szoknyát vehetek fel, és be kell kötni a fejemet, mert már a barátommal élek.”

Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel:

Fogyatékossággal élők:

Először tisztáznia kell a segítőnek magában, hogy milyen viszonya a fogyatékossággal élő személyekkel, magával a fogyatékossággal. Nem szabad azt gondolnia, a segítőnek, hogy tudja, milyen fogyatékkal élni. Szerencsés, ha kapcsolatfelvételkor hosszabb, akár több alkalmas, interjút készít a segítő a klienssel. Ne csak, és ne is elsősorban az állapotáról beszéljünk, hanem engedjük, hogy elmondja azt, ami a számára fontos, ami foglalkoztatja. Mindig meg kell kérdezni, hogy miben és milyen módon tudunk segíteni, de semmivel se szabad többet segíteni, mint amit igényel a kliens. Ne tudjuk helyette, mi a jó neki. (A történet a vak emberről, akit átsegítenek az úton, pedig nem is akar átmenni.) Attól, hogy bizonyos területen sérült valaki, más területen gyakran sokkal job, mint mások. A sérült emberek egyenrangúak azokkal, akiknem sérültek,és az elvárásainknak is ennek kell megfelelni. Ha megbánt azt is jelezni kell, és ha tud teljesíteni egy elvárást, akkor ezt ugyanúgy el kell várni, mint nem

fogyatékossággal élő kliensektől. (Pl: mozgássérült asszony két kis gyerekkel került anyaotthonba. Gyermekeinek apja éppen elvesztette állását, alkalmi idegenvezetésből, szállodai kisegítő munkából élt. Albérletüket felmondták. Felesége nehezen, segítséggel el tudta látni a két gyereket, de része volt abban, hogy kikerültek a bérelt lakásból. Mindenkivel összeveszett, férjét mindenki előtt szidta. A családgondozók, a hivatal csak arra figyeltek, hogy mozgássérült, ezért partnerek voltak abban, hogy a férfi kisemmizve kikerüljön családjából.)
Nagyon fontos megtalálni a kliens erősségeit, és beszélgetés közben erre utalni, nem azt erősíteni, hogy amiben nem nem olyan erős.
Értelmi fogyatékosság:
Gyakori jelenség, hogy az emberek kényelmetlenül érzik magukat értelmi fogyatékos személy társaságában. Az értelmi fogyatékos egyének az általánosan használt nyelvet legtöbbször nem tudják hatékonyan használni, különösen nehezített a verbális (beszélt és írott) kommunikáció, gyakran nem képesek szavakba önteni érzéseiket, gondolataikat. Általában erősségük a nonverbális lehetőségek kihasználása, fontos tehát az érzékenység kommunikációs partnerünk nonverbális kifejezésmódjára. Amit ő nem képes kifejezni, azt gyakran ráérzéssel kell megtalálnunk!
Ha értelmi fogyatékos emberrel beszél fontos, hogy
- használjon ésszerű, rövid, lényegkiemelő mondatokat;
- elsősorban közismert szavakat alkalmazzon;
- kérdezze meg a partnerétől, hogy tudja-e követni a mondanivalót;
- nagy számokat ne mondjon, helyette inkább ezt: sok, nagyon sok;
- elvont fogalmak használatát kerülje;
- elsősorban cselekvő igealakokat alkalmazzon;
- a tagadó szószerkezeteket lehetőleg mellőzze;
- amennyiben felnőttel beszél, akkor ne használjon tegeződő formát;
- adjon kellő tiszteletet a beszélgető partnerének!

Nézzék meg a Down Alapítvány **Mentális Akadálymentesítés** című kisfilmjét.

Idős személyekkel
Idős személyekkel ugyanúgy kell kommunikálni, mint mindenki mással. Ha bármely érzékszerve károsult az idős embernek, akkor ezt figyelembe kell venni, de egyébként az idős kor nem betegség. A nagyon tagolt, hangos, nagyon leegyszerűsített beszéd zavaró és bántó lehet. Ugyanakkor, ha csak nem sürget az idő, érdemes végig hallgatni az idős embereket, akik sokszor magányosak a mindennapokban, és örülnek ha valaki meghallgatja őket. Nemcsak az idős embereknél fontos, de náluk különösen, hogy az iróniát, humort nagyon körültekintően kell alkalmazni, lehet félreérthető, sértő, megalázó. Meg kell találni a kommunikációban, a kölcsönösséget, érdemes előre tisztázni a megszólítást, bácsi, vagy uram, vagy foglalkozással való megszólítás esik- e jobban.
Fontos, hogy mindig figyelembevegyük, hogy az idős emberek is sokfélék. Hibát követünk el, ha beállítjuk magunkat egyfajta „idős ellátott kommunikációra. A szituatív kommunikáció, vagyis a „ figyelmesen és jól értelmezett szituációra való megfelelő reagálás” alkalmazása, az ő esetükben s ugyanúgy érvényes, mint más kliens csoportnál. Az idős emberek nagy része, még a demenciával küszködők is, a megfelelő kommunikáció kialakításával képesek logikusan megfogalmazni gondjaikat, előadásmódjuk nem szubjektívebb és időigényesebb fiatalabb társaikénál. A nem megfelelő kommunikáció regressziós helyzetet teremthet, amiben látszólag jól alkalmazkodó, de valójában a nem együttműkdő elltottakat találhatunk magunk körül. A tiszteletteljes kommunikáció azt jelenti, hogy a másikat egyenrangúnak tekintjük, érzéseit és igényeit elismerjük. Fontos a támogató körülmények megteremtése a környezeti zajok csökkentésével, az ellátotthoz közelebb állva/ülve, a gyors beszédtempó kerülésével támogató mikrokörnyezetet teremthetünk.
Kérdezzünk lassabban, kevesebbet és konkrétabb megfogalmazásban. Gyakori jelenség, hogy a „türelmetlen segítő”, kérdésekkel próbálja a helyzete felgyorsítani, ami a valóságban, ellentétes hatáshoz vezethet.

Várni vagy kérdezni?

Ha a kliens/ellátott nem emlékszik biztosan valamire, akkor használjunk segítő kérdéseket, de ne öntsük kérdések özönét az igénybevevőre! A várni tudás, a türelem kommunikációja több eredménnyel járhat, mint a megfelelő kérdezéstechnika.
Ennél az ellátotti csoportnál érdemes a személyes kommunikációt szükséges un. közösségi kommunikációval kiegészítenünk. Kognitív zavarokkal, beszűkült készségekkel rendelkező idős emberek esetében a közösség, vagyis a család, szomszédok, barátok, gondozók bevonásával.
A támogató környezet bevonása a segítő folyamatba, hamar megtérülő idő- és energia befektetést igényel az segítő részéről. Ez a közösségi kommunikációval való kiegészítés érvényes a szenvedélybeteg és pszichiátriai beteg célcsoportnál is.

Kommunikácó szenvedélybeteggel:
Bár lehetnek tüneti egyezések, de a kommunikáció mégis más kell, hogy legyen, mint a pszichiátriai betegekkel. A szenvedélybetegekkel nagyon egyértelműen, a kereteket konzekvensen tartva kell beszélni. Amikor a kliens a szer hatása alatt agresszív, támadó, akkor nem érdemes erőltetni a kommunikációt, figyelembe kell venni, hogy mi az, ami megmaradhat a beszélgetésből. Amikor szer hatása alatt áll a kliens, nem szabad, nem tud megállapodást kötni, nem hatékony elvárásokat megfogalmazni, mert nincsen megállapodás kész állapotban. Annyit kell segíteni, amennyit éppen elbír, megért. Lehet hogy csak annyit szeretne, hogy ne legyen egyedül, vagy hogy valaki segítsen megtalálni a helyet, ahol segítséget kaphat. Ha már ott tart a kliens, hogy szeretne lejönni a szerről, akkor lehet konkrét segítséget nyújtani, de mindig annyit, amennyit éppen igényel.

Pszichiátriai betegekkel:
A pszichiátriai betegekkel szembeni előítéletek a mai napig fennmaradtak, és hatással vannak a segítőkre és a kliensekre is. A pszichiátriai betegek talán a legkevésbé elfogadottak, sok félelem is társul a betegekhez és ez meghatározza a kommunikációt.
Szociális szakemberként fontos a kezelőorvos tanácsát kikérni, különösen intézményben élők esetében. Nagyon nehéz a valódi veszély és a paranoia közötti határ megtalálása. A paciensekkel rövid, tömör, érthető mondatokban kell beszélni.
Meg kell kérdezni, hogy miben segíthetünk és ehhez kell igazítani a segítő tevékenységet. A pszichiátriai betegeknél arra kell támaszkodni, ami megmaradt, bízva a gyógyulásban. A szedált állapot nem alkalmas megállapodás kötésére, de arra igen, hogy elinduljon a kapcsolat.
Lényegében azt tudjuk egy kliens aktuális lelki állapotáról, amit õ nekünk elmond róla. Tehát a szokásos pszichiátriai státuszban a beteg kommunikációjából nagyon sok, fõként tartalmi, kevésbé formai elem leírásra kerül, anélkül azonban, hogy magát a közlés módját, a kommunikatív viselkedést észrevételeznénk, megjelölnénk. A kommunikációs attitûdnek, formának, alakzatnak saját, érdemi informatív értéke van a lelki állapot megítélése terén. Ismert, gyakori jelenség, hogy induló pszichotikus folyamat elsõ, halvány jelei a kommunikációs stílus megváltozásában mutatkoznak, pl: mostanában nem szól senkihez; valahogy olyan más lett; állandóan nevetgél stb.
A kommunikáció tartalmi elemei a dekódolható üzenetek. Ide tartoznak a verbális, nonverbális és metakommunikatív közlések, melyek adása és vétele egyaránt lehet tudatos és tudattalan. A kommunikáció formáját pedig az a mód adja, ahogyan a közlést, mint cselekedetet valaki gyakorolja.
A kommunikáló viselkedésnek van üzenet értéke, de ez nem azonos a tartalmi közléssel, legfeljebb az adott konvenciók szerint illeszkedhet hozzá. Lelki zavar fennállása esetén ez az illeszkedés gyakran hiányzik. A kommunikatív viselkedés része az általában vett viselkedésnek, de attól elkülönítendõ. Viselkedés alatt az idõben hosszabban zajló, az egész embert testiesen igénybe vevõ cselekvés sorozatot értünk, melynek ugyan van saját üzenet értéke, de ez nem elsõdleges. Pl. valaki önként, kezelés céljából elmegy a pszichiáterhez, ott leül, nyugodtan aláveti magát az explorációnak. Ez esetben viselkedése kontrollált, együttmûködõ, elfogadó, nyugodt. Mindeközben azonban kommunikációja lehet, pl. fölényeskedõ, kritikátlan, fenyegetõ, vagy valami egészen más formájú, pl: alázatos, vagy szemérmes. Tehát a viselkedés viszonylag pontos megjelölése sem érinti a kommunikáció formáját, melynek ugyanakkor fontos információtartalma van.

A kommunikáció formája a metakommunikáció jelenségkörébe szintén beletartozik, amely a direkt üzeneteket módosítják, átszínezik, minõsítik. Pl. egy masszívan ittas ember, ha azzal a kéréssel fordul pszichiáterhez, hogy elvonó kezelést szeretne, más megítélés alá esik, mintha ugyanezen kérését józanul tette volna meg. A metakommunkáció üzeneteit nagyon körülményes verbális formába lefordítani, a mindennapi szakmai szinten utalásszerûen jelenik meg. Ennek egyik formája, mikor a viselkedés egészének üzenet értékét jelöljük meg, pl: nyugtalan, stb. Szintén metakommunikatív hatást hordoz a külsõ megjelenés, ruházat, ápoltság. A metakommunikációs jelzések fogadására, tudatos vagy tudattalan dekódolására nem egyformán vagyunk képesek.

Felhasznált irodalom

Forgó Sándor (2011) A kommunikáció elmélet alapjai
Szecskő Tamás A tömegkommunikáció társadalmi hatásai. Bevezetés a tömegkommunikáció szociológiájába. Budapest, Oktatáskutató Intézet, 1994. 7.
A konfliktuskezelés technikái | Digitális Tankönyvtár
https://www.tankonyvtar.hu › tartalom › 2010-0019_konfliktus_kezeles
Kenneth L. Thomas és Ralph H. Kilmann: Az egyéni konfliktusmegoldási stratégiák feltárására
Hermann Argelander: Az első pszichoterápiás interjú; SpringMed Kiadó, 2007
Earl Babbie: A társaalomtuományi kutatás gyakorlata; Balassi Kiadó 2000
Győri Péter: A segítő beszélgetés (2008); https:// www.bmszki.hu
Ruth Bang: A célzott beszélgetés. Budapest, Tankönyvkiadó, 216 p.Tankönyvkiadó, Budapest, 1974
Hermann Argelander: (2007) Az első pszichoterápiás interjú; SpringMed Kiadó, 152 p.
Rudas János: Javne örökösei; Oriold és Társai Kiadó 2011
Lovas Zsuzsa-Herczog Mária: Meiáció, avagy a fájdalommentes konfliktukezelés; Muzsák Kiadó,Buapest,1999
Somlai Péter: Konfliktus és megértés; Gondolat, Buapest, 1986
Farkasné Gönczi Rita: Könnyen érthető kommunkáció; FSZK, 2014
Cseh-Szombathy:László: A házastársi konfliktusok szociológiája. Budapest: Gondolat. 1985. 187
Fehér Boróka (2010/3): A narratív segítő beszélgetés; www.esely.org/kiadvanyok/2010_3/04.
Dr. Budavári – Takács Ildikó: A konfliktuskezelés technikái, Digitális Tankönyvtár, Szent István Egyetem, 2011
Családi és közösségi konfliktusok; szerk: Pilinszky Attila-Szabó Tünde
Semmelweis Egyetem Egészségügyi Közszolgálat Mentálhigiéné Intézet (2015)
Dr. Pilling János: Orvosi kommunikáció; Medicina Kiadó 2008
http://www.romamisszio.hu/pozitiv-peldak
Szabó Lajos: Idősellátás kérdőjelekkel; Esély 2013/4
Meskó Norbert-Láng András-Ferenczhalmi Réka-Glöckner Barbara A szülői bánásmód összefüggése a konfliktuskezeléssel: nemi különbségek és nemi szerepek; (In: Mentálhigiéné és Pszichoszomatika 14. 2013, 1.pp:45-66. (DOI:10. 1556/Mentál.14.2013.1.3.

Ajánlott magyar nyelvű irodalom

Buda Béla (1994.): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Animula Kiadó, Budapest
L. Seifert (1994): Az asszertivitás, avagy az önérvényesítés fejlesztése. Budapest: Human Telex Kft.
R. Bolton (1989): A kommunikáció művészete. Hogyan érvényesítsük magunkat, hogyan figyeljünk másokra, és hogyan oldjunk meg konfliktusokat. Budapest
https://www.palferi.hu/hanganyagok/2014-2015/2014-10-21/
Robert Serpell: Kultúra és viselkedés; Gondolat 1981
Ewar T Hall: Rejtett dimenziók; Háttér Kiadó, 1969
Ruth Bang: A segítő kapcsolat; Tankönyvkiadó, 1980
Simone de Beauvoir: Az öregség
Freddie Strasser – Paul Randolph: Mediáció a konfliktusmegoldás lélektana;
Nyitott Könyvműhely,Budapest, 2008
Philippe Aries:Gyermek, család, halál; Gondolat, Buapest, 1987
Roma paciensek az egészségügyben; Medicalonline 2016
Szabó Lajos: Az időskori demenciák családi, társadalmi és pszichológiai vonatkozásai; Akadémiai Kiadó 2011
Endre Szilvia: Kreatív technikák és terápiák a pszichiátriai betegek közösségi alapú ellátásában Szociális Szemle 2013/1-2.
Atul Gawande: Mert egyszer meghalunk. Az orvostudomány és ami a végén számít; Tericum Kiadó 2015