Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

A HATÉKONY SEGÍTŐI KOMMUNIKÁCIÓ

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

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

ELSŐ KÉPZÉSI NAP

BEMUTATKOZÁS, A KÉPZÉS INDÍTÁSA

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

CSOPORTSZABÁLYOK

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



A KÉPZÉS TELJESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI

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



EFOP 3.8.2 SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE KIEMELT PROJEKT

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

VÁZLAT

1 Kommunikáció és segítő kapcsolat
1.1 A kommunikáció alapjai
1.2 A segítő a kommunikációs folyamatban
1.3 Az asszertív kommunikáció modellje
1.4 Gordon-féle kommunikációs modell
1.5 Ivey-féle kommunikációs modell

2 Kommunikációs mikrokészségek
2.1 Figyelmi viselkedés
2.2 Megfigyelés
2.3 Kérdezés
2.4 Válasz-viselkedés
2.5 Észrevétel és reflektálás
2.6 Konfrontálás
2.7 Fókuszálás
2.8 Befolyásolás, ráhatás

3 A kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából
3.1 Kommunikáció a különböző életkorú gyermekekkel
3.2 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel
3.3 Kommunikáció idős személyekkel
3.4 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel

1 Kommunikáció és segítő kapcsolat

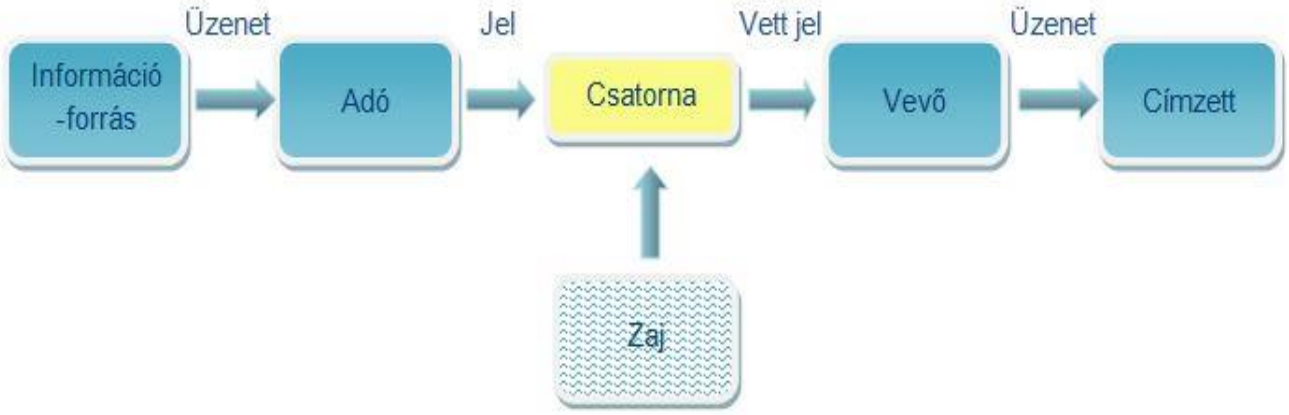
1.1 A kommunikáció alapjai
1.2 A segítő a kommunikációs folyamatban
1.3 Az asszertív kommunikáció modellje
1.4 Gordon-féle kommunikációs modell
1.5 Ivey-féle kommunikációs modell

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.1 Modell, folyamat és résztvevők

- A kommunikáció a humán létezés velejárója, nem lehet nem kommunikálni
- Akaratlanul, folyamatosan kommunikálunk a környezetünkkel, hatunk rá és az visszahat ránk
- A kommunikáció alapvető emberi jog, mindenki számára biztosítani kell a megértés, információ-, érzelem- és szándékközlés oda-vissza folyamatát
- A kommunikáció személyközi és társadalmi vonatkozásban számos alapfunkcióval bír:
  - információs,
  - érzelmi,
  - motivációs és
  - ellenőrzési, továbbá
  - célja a tájékoztatás, szocializáció, motiváció, vita és eszmecsere is
  - az oktatási, nevelési, kulturális és szabadidős helyzeteket is átszövi.
- Az emberi kommunikáció folyamata egyszerűen elemeire bontható.
- Eredményessége változó, a folyamatot több irányból sok különböző tényező befolyásolja

- 1.1.1 Modell, folyamat és résztvevők



A kommunikáció általános modellje (Shannon - Weaver, 1986)

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.1 Modell, folyamat és résztvevők

- A kommunikációs folyamat mindig interakcióban értelmezhető
- A megvalósulás eredménye szerint többféle kimenetelű:
  - Általában a küldött és a fogadott információ javarészt egyezik, ezáltal a felek, ha változó minőségben is, de megértik egymást.
  - Az üzenetet fogadó fél (vevő) akár a kommunikáció kölcsönösségének fenntartása érdekében rendszerint él azzal a lehetőséggel, hogy visszajelez a küldőnek (visszacsatolás), mely tisztázza, hogy jól értette-e a másik fél közlését.
  - A küldő ebből visszajelzést kap, hogy az üzenete elérte-e a kívánt célt, megegyezik-e az általa várt eredménnyel.
- A közlési folyamat
  - teljes, ha értékelhető válasz is érkezik a küldő részéről,
  - részleges, ha érzékelhető, hogy az üzenet célt ért, de arra a fogadó fél nem válaszol,
  - egyoldalú, amikor az üzenet megérkezése nem egyértelmű.

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.1 Modell, folyamat és résztvevők

- A folyamat egyszerűnek tűnik, ugyanakkor több pontján léphetnek fel olyan tényezők, melyek befolyásolhatják a kommunikáció sikerességét
- A kommunikációs folyamat során fellépő akadályokat, melyek az üzenet befogadásának hatékonyságát csökkentik, illetve nehezítik, **zaj**nak nevezzük
- Különböző csoportokba sorolhatjuk ezeket a tényezőket:
  - a csatornazaj az üzenet átadásának folyamata közben jelentkezik (például mikrofonhiba),
  - a dekódolás közben jelentkező külső zavaró hatásokat környezeti vagy külső zajnak nevezzük,
  - az üzenet közlése során jelentkező nehézségek – fogalmazási vagy beszédhibák - a szemantikai zajok

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.1 Modell, folyamat és résztvevők

- A kommunikáció eredményét a közlés aspektusai különösen befolyásolják
- Az információáramlásban az adat a közlés különböző aspektusaival együtt vesz részt, ezért csak ezekkel együtt értelmezhető a vevő/befogadó számára
- A közlés négy aspektusa F. Schulz von Thun (2012) felsorolásában az alábbi:
  - tárgyi oldal,
  - önmegnyilvánulás,
  - kapcsolat,
  - felszólítás



1.1.1 Modell, folyamat és résztvevők

- A közlésnek mindig több oldala van
  - még akkor is, ha egy-egy oldal előtérbe kerül (például egy agresszív kliensnél nehéz az önmegnyilvánulási oldalon túl látni)
- A befogadási hibáknak is több háttere lehet, például:
  - a fogadó énképe: ha a személy énképe sérült, előfordulhat, hogy a kapcsolati oldal válik hangsúlyossá, az üzenetek dekódolásában ennek lesz nagyobb szerepe
  - a fogadó képe a küldőről:
    - pl. ha valaki a felettesétől kap üzenetet, hajlamosabb azt felszólítási füllel meghallani

HANDOUT 1 A kommunikáció befogadói oldalának aspektusai

GYAKORLAT

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.2 A kommunikáció alapvető jellegzetességei

- A kommunikáció többcsatornás jellegű
  - Verbális, gesztusok, írott
- A kommunikáció többszintű
  - Tartalmi- és viszony-mozzanatok
- A kommunikáció tagolt
  - Kisebb-nagyobb egységekből áll
- A kommunikáció kölcsönös tevékenység
  - Közlő és vevő szereppartnerek
- A kommunikáció mozgósító jellegű
  - Promotív, befolyásolja a másik felet
- A kommunikáció pszichológiai szükséglet
  - Egyéni jellemző, alapja a másikhoz fűződő viszony

1.1.3 Az információ továbbításának csatornái

- Verbális csatorna
  - Szavakkal megfogalmazott és kifejezett közlés, melynek eszköze a nyelv, megnyilvánulása szerint közvetlen (beszéd) vagy közvetett (írás)

- Nem verbális csatornák
  - Mimikai kommunikáció
  - Kommunikáció a tekintettel
  - Vokális kommunikáció
  - Mozgásos kommunikációs csatornák: gesztusok, testtartás, térközszabályozás, kinezika

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.3 Az információ továbbításának csatornái

- A nonverbális jelzések a verbális kommunikációt kísérik – megerősítik, módosítják, illetve esetenként kiváltják
- Értelmezésük a verbális csatornán érkezett üzenetektől is függ.

- Az azonos **mimika**i sémák hétféle alapérzelmet mutatnak:
  - örömöt, haragot, meglepetést, félelmet, undort, szomorúságot és érdeklődést
- Ezek az érdeklődés kivételével tulajdonképpen minden kultúrában egyértelműen felismerhetőek.
- A mimikai kommunikációban a jelzéseket a szem és a száj körüli izmok finom és összerendezett mozgásai keltik
- Részben akaratlagos kontroll alatt állnak, emellett akaratlan mozgások is megjelennek

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.3 Az információ továbbításának csatornái

- **Tekintetünk**kel többnyire öntudatlanul kommunikálunk
- A tekintet különböző társadalmi formációkban normatív szabályozás alatt állhat, megszabott lehet iránya és tartalma
- A tekintet kifejezhet szimpátiát, szeretetet
- Kísérletek és klinikai megfigyelések szerint a szimpatikus, illetve szeretett személyen - főleg annak arcán - hosszabban áll meg a tekintet, hamarabb és gyakrabban tér rá vissza
  - ez nem tudatos megnyilvánulás, ha tudatosul (például nevelési hatásra, mások figyelmeztetése nyomán vagy ritkábban önismereti úton), akkor nő a viselkedés tudatossága
- A tekintetünkkel befolyásolhatjuk kommunikációs partnerünket
- A tekintet merevsége és üressége közvetíti a meg nem értés tényét, és kiváltja a kommunikáció ismétlését, bővítését

- A tekintet mimikai kommunikáció, eleme **a pupilla**, amely heves emóciók hatására kitágul
  - A tág pupilla az ijedtség vagy a meglepetés, illetve az izgalom észlelését mutatja

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.3 Az információ továbbításának csatornái

- **A vokális kommunikáció** során hangunk használatával a beszéd tartalmát tesszük nyomatékossá
- A hangunkkal érzelmet, viszonyulást is kifejezünk
- Tükrözi a belső feszültséget, izgalmat
- A vokális csatornán keresztül érzékelhetjük a beszélő belső ellentmondását
- Vizsgálatok mutatták ki, hogy a beszédből, a vokális csatorna jeleiből is észlelhetjük a kommunikációs partner
  - érzelmi állapotát, feszültségét
- A kommunikációnknak ez a csatornája kifejezi a pszichikus működésekben mutatkozó zavarokat
- Arra is következtethetünk belőle, hogy a beszélő
  - hol nőtt fel (tájszólás, tájnyelv),
  - milyen társadalmi rétegbe tartozik,
  - mennyire művelt

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.3 Az információ továbbításának csatornái

- **Gesztusok** során a fej és a kezek, karok mozgásainak értelmük, jelentésük van
- Egy részük tudatos, más részük kevésbé kontrollált
- Vizsgálatok kimutatták, hogy a kommunikációs partner figyel, néz és reagál is rájuk
- A gesztusok között találhatjuk a legtöbb egyezményes jelet, emblémát
  - A fej mozgásai igenlést vagy tagadást, helytelenítést (fejcsóválás), megszégyenülést vagy elszomorodást fejeznek ki
  - A kezek kifejezhetnek hívást, elutasítást, tiltakozást, könyörgést, köszöntést
  - Ezek lehetnek ősi kulturális eredetűek (például az igenlés és a tagadás, a fenyegetés vagy a kéznyújtás, mint a barátság és elfogadás jele) vagy újabban keletkezettek (V, mint victory, győzelem).
- Társadalmi normák szabják meg, hogy milyen viszonylatokban és milyen szituációkban szabad használni ezeket a jeleket, melyeket a nevelés során sajátítunk el

- Az **érintés** a gesztusokkal rokon kommunikációs mód
- Az érintés általában fontos jelzés a kapcsolatok szorosabbra fűzésében
- A nemek közötti érintés különösképpen szabályozott, más a két nem számára kulturálisan megengedett érintés lehetősége is

1.1.3 Az információ továbbításának csatornái

- A **testtartás** viszonyt, álláspontot, szubjektív értékelést fejez ki
- Különböző szociális viszonylatokban, szerephelyzetekben meghatározott testtartás kívánatos vagy esetleg kötelező

- A testtartásban kifejeződhet érzelem is:
  - magába roskadhat valaki, vagy
  - kihúzhatja magát (érdeklődés)

- Megfigyelték csoportos együttlét esetén, aki meg akar szólalni, előtte előrehajol egy kicsi
- Az odaforduláshoz testtartás-változtatás kell, az odafordulás a kommunikációs partnerhez pedig minden interakcióban jelen van
  - ha nem történik meg, ennek külön minősítő jelentőséget szoktak tulajdonítani

1.1 A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI

1.1.3 Az információ továbbításának csatornái

- A térközszabályozó viselkedés vizsgálata egyetlen ember nevéhez fűződik, Hall amerikai kutatóéhoz (1959, 1966, 1975), aki évtizedeken át tanulmányozta a jelenségkört.
- Tőle ered a „proxemic behavior” elnevezés, és ő nevezte a térköztartással foglalkozó vizsgálatokat vagy ismeretanyagot proxemikának
- Hall nyolcféle távolságtípust különböztet meg:

1. nagyon közeli: hallható a halk suttogás is
2. közeli (körülbelül fél méter távolságon belül): a suttogást még lehet hallani
3. viszonylag közeli (egy méteren belül): helyiségben lehet halkan beszélni, a szabadban normál hangon
4. közeli semleges: a beszéd még elég halk, bizalmas vagy személyes témák megbeszéléséhez való helyzet, a viszonytól függetlenül
5. távoli semleges (másfél - két méter): normál hangerőre van szükség
6. nyilvános (két - három méter): hangos normál beszéd, általában nyilvános helyzetben
7. termen át: szónok vagy kihirdető közönség előtt
8. a távolság nyújtása: közlés, integetések távozáskor.

- Hall e típusokat amerikai emberek vizsgálata alapján alakította ki, maga is írja, hogy különböző kultúrákban mások a proxemikus normák

1.2 A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban

- A segítő kapcsolat a professzionális segítő és a humán szolgáltatás igénybevevője között létrejött, szabályozott viszonyrendszer, melyben a speciális, célzott kommunikáció eszközeivel történik beavatkozás a kliens érdekében
- Carl R. Rogers (1995) amerikai pszichológus meghatározásában nem kötötte professzióhoz a segítő kapcsolat fogalmát,
- Értelmezésében a kapcsolat sajátosságát maga a segítségnyújtási szándék adja.
- A **Rogers-i megközelítés szerint minden olyan kapcsolat segítő kapcsolatként értelmezhető, amelyben legalább az egyik fél szándéka az, hogy elősegítse a másik fél fejlődését, és ez a szándék tudatos**
- A széleskörű értelmezésben kiterjeszti a segítő kapcsolat általános sajátosságait
  - nemcsak a laikus segítők tevékenységére, de
  - ide sorolja a szülő-gyermek,
  - a tanár-diák, és
  - a tanácsadó-kliens kapcsolatokat is.

1.2 A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban

- A segítő kapcsolat Rogers-i kritériumai:
  - A segített fél (kliens) iránt érzett és kifejezett empátia
  - A feltétel nélküli, pozitív elfogadás attitűdje
  - Hitelesség, kongruencia

- Fontos, hogy a segítő érzelmi reakciói harmonizáljanak a másik fél (kliens) érzelmi megnyilvánulásaival, és legyen átlátható (transzparens) a segítő viselkedése
- A hitelesség kritériumát önmagában nem teljesíti a segítő szakmai felkészültsége
- Személyiségjegyei, motivációi és önismerete is meghatározóak
- Amennyiben fennáll a felsorolt tényezők összhangja, a hitelesség megteremtődik, bármely tényező hiányában a hitelesség közvetítése tudatos fejlesztést igényel

- Fontos megválaszolandó kérdések:
  - Hivatásként tekintek-e a szakmámra?
  - Rendelkezem-e a szükséges képességekkel és készségekkel?
  - Mi adja a motivációmat?

1.2 A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban

- Az **empátia elve** kellő professzió hiányában összemosódhat a szimpátia fogalmával
- A szimpátia bevonódáshoz vezethet
  - a klienst felmenthetjük a felelősség vállalása alól,
  - „együtt sírunk, együtt nevetünk”,
  - a kliens problémái érzelmeinket mozgósítják, ellehetetlenítve a feladatellátást.
- A másik véglet, az antipátia
  - túlértékeljük a kliens hibáit,
  - kilépünk a segítői szerepünkből
- Az empátia a segítői gyakorlatban
  - optimális érzelmi távolság,
  - a kliens szemszögéből tudjuk értelmezni és értékelni a problémahelyzetet,
  - képessé válunk a bizalmi kapcsolat kiépítésére
  - birtokában maradunk annak a függetlenségnek, mely biztosítja a segítői beavatkozás hatékonyságát
- A hétköznapi interakciókban is alapvető empátia készsége a segítői munka során nem nélkülözheti a tudatosságot és a módszert

1.2 A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban

- A szociális esetmunkában a kapcsolat milyensége döntő
- A feltétel nélküli elfogadás minden építő kapcsolat alapja
- A személyiség alapvető szükséglete a pozitív értékelés és az önelfogadás
- A kliensek jelentős részének egyik fő problémája az, hogy önmagukat nem tanulták meg elfogadni és értékelni, a segítői kapcsolat előtt őket ért kudarcok fokozták inkompetencia érzésüket
- Az egyén rendelkezik olyan erőforrásokkal, amelyek a helyzetében pozitív változásokat eredményezhetnek, ám ezek mozgósításához szükséges a segítő kapcsolat
- A segítő szakember feladata a személyiség támogatása is, mely által a torz élményfeldolgozást felválthatja a reális értékelés, és az erőforrások mozgósíthatóvá válnak

1.2 A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban

- A kommunikációs ismeretek megléte elengedhetetlen a tudatos szakmai munka végzéséhez. A beszédnek ezért szakmai szempontból is fontos formai és tartalmi követelményeknek kell megfelelnie.

- A segítő kommunikációjával szembeni formai követelmények az alábbiak:
  - beszédhibák javítása (hadarás, raccsolás, selypítés)
  - hiányos, elnagyolt artikuláció javítása
  - megfelelő hangerő- beállítás (túl hangos, túl halk beszéd elkerülése)
  - megfelelő moduláció és hangsúly

1.2 A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban

- A segítő kommunikációjával szembeni tartalmi követelmények az alábbiak:
  - a mondanivaló lehetőség szerint legyen konkrét
  - kerüljük az elvont, homályos megfogalmazásokat
  - használjunk egyszerű példákat
  - sokszor segíthet a képes kifejezés, a metafora, de pszichiátriai diagnózissal rendelkező kliens ezt nem tudja mindig megfelelően dekódolni, értelmezni
  - kerüljük az idegen szavakat
  - lehetőség szerint több oldalról is világítsunk meg valamit, több kifejezéssel írjunk le, ha klienseink érzelmi zavarokkal küzdenek
  - a segítő nyelvezete idomuljon a kliens nyelvezetéhez, adottságaihoz (ne akadémiai nyelven írjunk le számára valamit, ha ő alacsonyabban iskolázott)
  - legyünk figyelemmel a beszélgetőpartner privát beszédére (sajátos fordulatok, kifejezések, esetleg szubkultúra sajátos nyelvezetére)

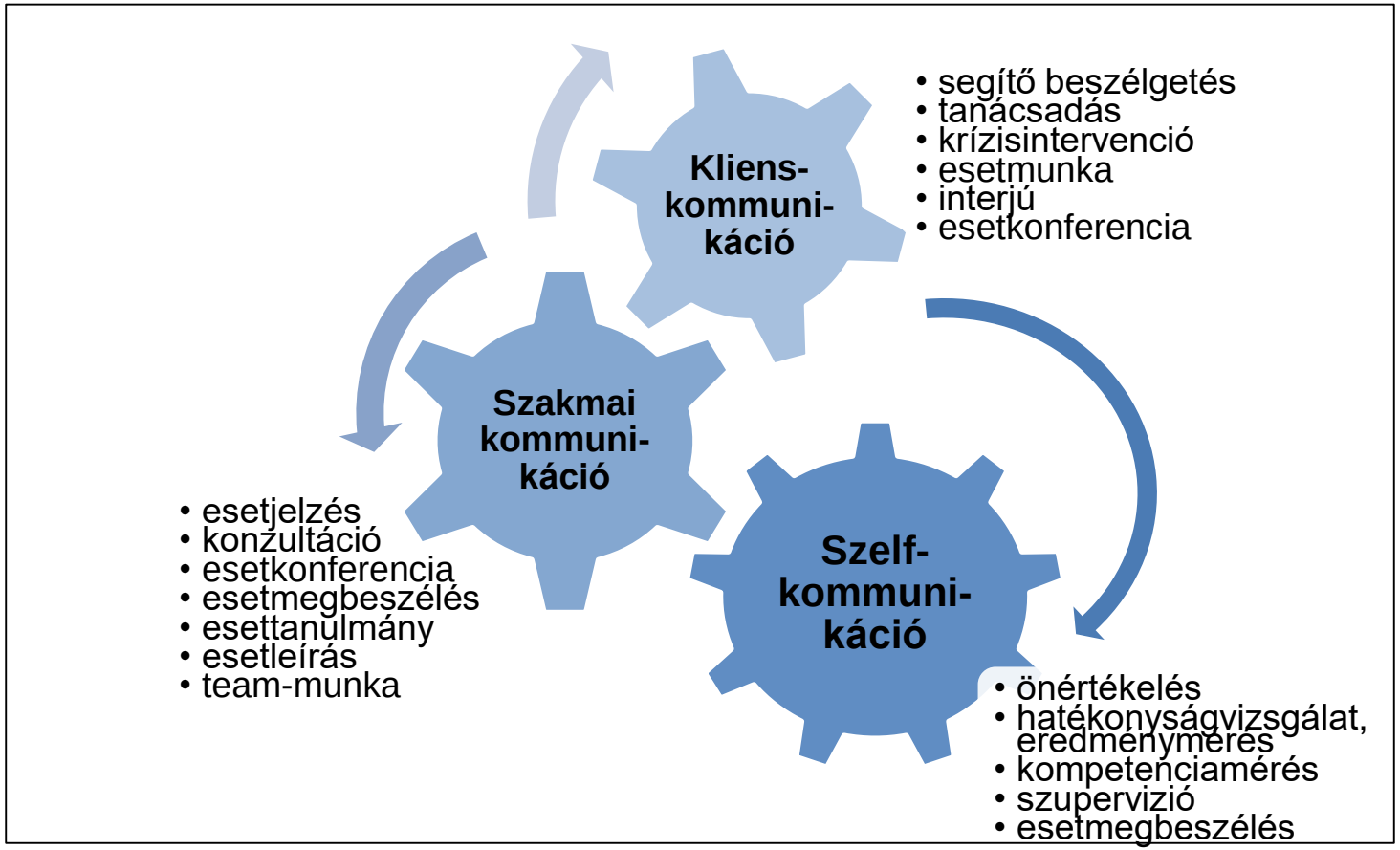
1.2 A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

1.2.2 A segítő kommunikációs kompetenciája

- A segítő kommunikációs kompetenciája - szerepe és viszonyrendszere szerint - három nagy alappilléren nyugszik, melyek a szociális esetmunka során a hatékony segítői szerepvállalás alkotóelemei
- A három nagy csoport:
  - a személyközi klienskommunikáció,
  - a szakmai és szakmaközi kommunikáció, valamint
  - a saját szakmai személyiségünkkel kapcsolatos, reflexív, szelf-kommunikáció (Haász-Rostáné, 2012)
- A hatékony segítői kommunikáció többszintű
- Az adott szakmához tartozó módszertani ismeretek és tudáselemek elsajátítása tanulás eredménye
  - ezek a speciális ismeretek, képességek - módszerek, technikák, szakmai munkaformák alkalmazása - és a kapcsolódó készségek adják a szakma képviselőinek kompetenciáját.
  - a speciális kompetenciák közé tartozik a klienskommunikáció, szakmai vagy esetkommunikáció és a szelf-kommunikáció képessége

1.2 A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

1.2.2 A segítő kommunikációs kompetenciája



A segítői kommunikációs kompetencia alappillérei (Haász-Rostáné, 2012 alapján)

1.2 A SEGÍTŐ A KOMMUNIKÁCIÓS FOLYAMATBAN

1.2.2 A segítő kommunikációs kompetenciája

- A **klienskommunikáció** során a bizalmi keret kialakulásának előfeltétele, hogy a kliens észlelje a segítő hitelességét
- A szakember akkor lesz kongruens, ha közléseinek tartalma a szándékával megegyező
- A kommunikáció akkor hatékony, ha az üzenet hatása is megfelel a közlés szándékának
  - Ez nagyfokú tudatosságot igényel
  - A segíteni akarás és képesség szándékának közvetítéséhez elkerülhetetlen a szaknyelvi kommunikáció, és elengedhetetlen a közlések befogadó igényeihez mért kódolása, a kontaktus szabályozása. Az esetmunkának gyakran vannak szakmaközi elemei is
- A szakmai szocializáció elengedhetetlen része a **szaknyelvi kommunikáció** készségszintű ismerete
- A jelenkorban tapasztalható társadalmi nehézségek, és a segítő munka hatékonyságának növelése megkövetelik a szakemberek közötti együttműködést, valamint a szakmapolitikai változások is arra mutatnak, hogy a hatékony segítségnyújtás és problémakezelés:
  - **multidiszciplináris és**
  - **interprofesszionális együttműködési környezetben** valósítható meg

GYAKORLAT

GYAKORLAT

1.3 AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJE

- Az asszertív viselkedés elsajátítása minőségi változást eredményez, a szakmai tevékenység is asszertívvá válik.

- Az erőszakmentes kommunikáció tényezői az alábbiak:
  - megfigyelés: lényege a tények és azok értelmezésének szétválasztása
  - érzés: amit megkülönböztetünk a gondolatoktól
  - szükséglet: emberi igények (f)elismerése
  - kérés: feltétele az érzelmek és a szükségletek előzetes kifejezése

- Az asszertivitás
  - jellegzetessége a kölcsönösség,
  - célja a konfliktushelyzet valódi megoldása.
  - a segítő kapcsolat kizárólag csak győztes-győztes helyzet esetén tekinthető hatékonynak

1.3 AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJE

Az asszertív kommunikáció alkalmazott módszerei:

- én-üzenetek: a közlő üzenetében a történést, viselkedést tárgyszerűen írja le, a saját érzelmeinek és a tény közvetlen hatásának a megfogalmazásával (minősítés, vádaskodás nélkül)
- aktív megfigyelés: a tények és értelmezések szétválasztása a visszacsatoláshoz
- modellváltás: rugalmasság a gondolkodásban, a másik fél szempontjainak elfogadása.

Az önkifejezés egyik legeredményesebb módja a konfliktuskezelésben a három részből álló, asszertív én-üzenet:

- megváltoztatandó viselkedés ítéletmentes leírása,
- az érzelmek kinyilvánítása,
- a másik viselkedése által kiváltott, konkrét és megfogható hatás tisztázása

1.3 AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJE

Az asszertivitás megnyilvánulásai a verbális kommunikációban:

- a szándék, a cél határozott megfogalmazása
- az érzések nyílt kifejezése
- egyenes, világos állítások
- tárgyszerű szavak, kifejezések használata
- nincs kertelés, mellébeszélés

Az asszertivitás megnyilvánulásai a nonverbális kommunikációban:

- magabiztosságot sugalló testbeszéd
- határozott, meleg, békés hang
- szemkontaktus, nyílt, őszinte tekintet
- egyenes, nyugodt testtartás

1.3 AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJE

- Az asszetivitás megköveteli
  - az elfogadást,
  - a nyitottságot mások nézeteire, véleményére, még akkor is, ha azok különböznek a sajátunktól
- Az asszertivitás alapvetése, hogy a mindkét fél számára kívánt cél számos úton elérhető
- Az asszertív magatartás bizonyos helyzetekben, például nem együttműködő kliensek esetén, különös felkészültséget igényel

Az asszertív attitűd erősítését támogatják az alábbiak:

- Pozitív önértékelés kialakítása, a kudarcok feldolgozása tanulságként
- Lelki egyensúly megteremtése, feszültségcsökkentés (például relaxációval)
- A kívánt helyzet elképzelése, vizualizálása (imagináció)
- Tiszta célok meghatározása (a mellékérdekek mellőzésével nyertes helyzetre való törekvés)
- Tiszta, a helyzetre és a megoldásra összpontosító kommunikáció (önmagunkkal és környezetünkkel)

1.3 AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJE

Az asszertív jogok listája Alberti és Emmons (1974) alapján (id. Perczel Forintos, 2010):

1. Jogod van ahhoz, hogy megállapítsd, mi fontos neked és mi nem.
2. Jogod van ahhoz, hogy tisztelettel bánjanak veled.
3. Jogod van ahhoz, hogy nemet mondj anélkül, hogy bűntudatot éreznél.
4. Jogod van ahhoz, hogy hibát kövess el – és vállald a következményeket.
5. Jogod van ahhoz, hogy meghallgassanak és komolyan vegyenek.
6. Jogod van ahhoz, hogy megváltoztasd a véleményed.
7. Jogod van ahhoz, hogy azt mondd, nem tudom.
8. Jogod van ahhoz, hogy amiért fizetsz, azt meg is kapd.
9. Jogod van ahhoz, hogy ne képviseld az érdekeidet.
10. Jogod van ahhoz, hogy megbetegedj.
11. Jogod van ahhoz, hogy kérd, amit szeretnél.
12. Jogod van ahhoz, hogy információt kérj szakmabeliektől, beleértve az orvosokat is.
13. Jogod van ahhoz, hogy kifejezd saját érzéseidet és véleményedet.

GYAKORLAT

1.4 GORDON-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

- A hatékony konfliktusmegoldáshoz vezető kommunikáció alapvetése a szándék és az üzenet egyezése.
- A Thomas Gordon (2001) humanisztikus pszichológus által kidolgozott kommunikációs módszer segít a konfliktushelyzetek felismerésében és azok győztes-győztes megoldásában.

- Gordon a készségek fejlesztésének négy tanulási fázisát mutatja be (tudatosság-kompetencia modell):

	Kompetens	**Inkompetens**
Tudatos	tudatos – kompetens	tudatos – nem kompetens
Nem tudatos	nem tudatos – kompetens	nem tudatos – nem kompetens

Tudatosság-kompetencia modell

1.4 GORDON-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

- Alkalmazása széles körben elterjedt, többek között
  - a vezetőképzésben és
  - a pedagógiai munkában, de gyakran alkalmazzák
  - a gyermeknevelésben is
- A Gordon-féle kommunikációs módszer középpontjában a Rogers-i empatikus, elfogadó és kongruens (hiteles) közlésmód hétköznapokban is alkalmazható gyakorlata áll
- A módszer alapja a valódi érzések felismerése, melyre a vesztes nélküli, megegyezéses konfliktus- és problémamegoldás építhető.
- Thomas Gordon a következőképpen ír saját módszeréről (Burch - Gordon, 2016):

„Te meg én olyan kapcsolatban vagyunk, ami nekem fontos, és szeretném fenntartani. Mégis, mindketten különálló emberként élünk, ki-ki a maga egyéni igényeivel, szemléletével és azzal a jogával, hogy megpróbálja kielégíteni ezeket az igényeit. Igyekezni fogok őszintén elfogadni magatartásodat, amellyel igényeid kielégítésére törekszel, vagy amikor gondod van igényeid kielégítésével. Amikor megosztod velem a problémádat, törekedni fogok, hogy igazán elfogadóan és megértően hallgassalak úgy, hogy megkönnyítsem számodra, hogy rátalálj a saját megoldásodra, semhogy a magaméira szoktassalak. Ha az én viselkedésemmel van gondod, mert az keresztezi igényeidet, bátorítalak majd, hogy érzéseidet őszintén elmondd. Ilyenkor meghallgatlak majd, és igyekszem változtatni magatartásomon, ha tudok… Szem előtt tartom az igényeidet, de figyelembe kell vennem a sajátjaimat. Ezért hát igyekezzünk elkerülhetetlen konfliktusainkra mindig olyan megoldást találni, mely mindkettőnk szemében elfogadható.”

1.4 GORDON-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

Kiindulópont a három kommunikációs alaphelyzet felismerése, tudatosítása:

- az én problémám
- a te problémád
- a mi problémánk

A hatékony, vesztes nélküli konfliktusmegoldáshoz vezető kommunikáció két eleme és az alkalmazható eszközök a gordoni elméletben:

- érthető üzenet (világos kifejezés) - én-üzenet
- tiszta vétel (helyes felfogás) - értő figyelem technikája

- Az erőszakmentes kommunikáció alapvető eszközei az én-üzenetek

- A te-üzenetekkel a címzettet minősíthetjük, letámadjuk
- A „te” alannyal megfogalmazott közlés során áthárítjuk a másik félre a felelősséget, ez nem az indulatmentes kommunikációt támogatja, viszonttámadást, védekezést, agresszív magatartást válthat ki

1.4 GORDON-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

- Az én-üzenet a közlés konstruktív fajtája, mely kedvezően befolyásolja az interakciót, a hatékony kommunikációt segíti elő
- Az én-üzenet egyes szám első személyben megfogalmazott nyílt üzenet, mely önmagában a közlőről szól, nem kér számon, nem hibáztat vagy utasít
- Az én-üzenet nem vár el, lehetőséget ad arra, hogy a címzett maga találja meg a jó megoldást, a közlő nem mondja meg számára, hogy mit kell tennie
- A hatékony én-üzenet tartalmi elemei:
  - érzelmi vonatkozás megfogalmazása (minősítés, vádaskodás nélkül)
  - a közlés tárgya, a szóvá tett viselkedés tényszerűen megfogalmazva
  - indokolás, a kiváltott, közvetlen hatás, következmény

1.4 GORDON-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

- Az **én-üzeneteknek öt típusát** különböztetjük meg, négy konfliktusmegelőző és egy konfrontáló típust:
  - Elismerő én-üzenet. Például: *Nagyon jól esett, hogy a tegnapi megbeszélésen támogattad az ötletemet.*
  - Probléma megelőző én-üzenet. Például: *Legkésőbb 9 órakor szeretnék elindulni a vonathoz, hogy biztosan elérjem.*
  - Önfeltáró (igény és érzésközlő) én-üzenet. Például: *Nincs kedvem tovább ehhez a beszélgetéshez, ha párhuzamosan beszélnek mellettem.*
  - Elutasító én-üzenet. Például: *Nem, nem akarok átmenni a szomszédba, mert már mást terveztem.*
  - Konfrontáló én-üzenet. Például: *Amikor nem tudlak elérni telefonon, aggódom, hogy bajod esett.*
- Az én-üzenetek előnyei lehetnek: jobb önértékelés, tudatosság fokozódása, megértenek engem élmény, kevesebb bosszankodás, kevesebb konfliktus, kielégült szükségletek.

1.4 GORDON-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

- Sok esetben sablonokkal közelítjük meg a problémákat, ezeket a sablonokat Gordon a kommunikáció sorompóinak nevezte
- A közléssorompók akadályozzák a nyílt kommunikációt, egyenlőtlen helyzetet teremtenek
- Gordon a közléssorompók 12 különböző csoportját különítette el:

1. parancs, utasítás
2. figyelmeztetés, fenyegetés
3. prédikálás, moralizálás
4. tanácsadás, megoldási javaslatok
5. logikai érvelés, meggyőzés
6. ítélkezés, kritizálás, vádolás
7. dicséret, egyetértés
8. megszégyenítés, kifigurázás, megbélyegzés
9. értelmezés, elemzés, diagnosztizálás
10. nyugtatás, részvét, vigasztalás, bátorítás
11. faggatózás, rákérdezés
12. elterelés, humorizálás, távolságtartás

1.4 GORDON-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

A kommunikáció korlátainak fő kategóriái:

- ítélkezés (kritizálás, címkézés, diagnosztizálás, értékelő dicséret)
- megoldások közlése (utasítás, fenyegetőzés, moralizálás, zárt kérdések, tanácsadás)
- a másik aggodalmának megkerülése (elterelés, logikai érvelés, megnyugtatás).

Passzív figyelem esetén a közlendőt felületesen, a másik fél értelmezése nélkül elemezzük

- A sablonok veszélye, hogy mint a sorompó, elterelik a problémával küzdőt arról az útról, hogy eljusson a valódi megoldáshoz.

Az **értő figyelem** a tartalmakat kísérő érzelmekre fókuszál, alapvetése a reflexió és a tükrözés

- A hallgató fél támogatja a másik fél által nehezen megfogható érzelmek kimondását
- Végigkíséri a problémával küszködőt a probléma megfogalmazásának, tisztázásának útján
- Támogatja őt abban, hogy önmaga juthasson el a megoldásig
- A legtöbb esetben a sablonok által meghatározott megnyilvánulások adekvátnak, odaillőnek tűnhetnek, felismerésük emiatt nehezített lehet és tudatosságot igényel
- Egy megoldási javaslatot közlő tanács például nem értelmezhető egyértelműen kommunikációs hibaként, mégis lezárhatja a problémahelyzet és a kapcsolódó érzelmek tisztázását, ezáltal megakadályozza a probléma valódi megoldását

1.4 GORDON-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

- A győztes–vesztes problémamegoldás alapvetése, hogy a szükségletek kielégítése a rendelkezésre álló eszközök elosztásától függ, a vesztes legfeljebb részben lehet elégedett a megoldással
- **A győztes-győztes kommunikációs stratégia alkalmazásakor mindkét fél szükséglete fontos**
- A problémát nem a megoldások, hanem a szükségletek felől közelítik meg a partnerek, a kommunikáció erőszakmentes.

- A győztes-győztes álláspont elérését támogatják a problémamegoldás alábbi lépései:

0. keretek, idők és szabályok megbeszélése
1. a probléma megoldása, az igények feltérképezése
2. ötletgyűjtés
3. javaslatok értékelése
4. mindkét fél számára elfogadható megoldások kiválasztása
5. a megoldás kiválasztása
6. a megoldás értékelése

GYAKORLAT

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.1 A segítő kommunikáció modellje

- Allen E. Ivey és munkatársa (2003) segítés fogalma alapján a segítői kapcsolat tágan értelmezhető, a kifejezés tartalma

  – a baráti meghallgatástól egészen
  – a klinikai segítségnyújtásig terjed
  – személyes és szakmai környezetben egyaránt használható
  – a speciális támogatást igénylő vagy nehezen megközelíthető csoportok (például serdülők, hajléktalanok) számára
  – szűkebb értelemben a professzionális segítő kapcsolatok keretében

a tanácsadás eszközeivel nyújtható hatékony támogatás

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.1 A segítő kommunikáció modellje

- A tanácsadási modell a segítségnyújtás három fő szakaszát különbözteti meg:
  1. A probléma megfogalmazása - a kliens átgondolja a helyzetét, megfogalmazza a hozott problémát, kitűzik a tanácsadás irányait.
  2. Munkafázis - a megoldási alternatívák kialakítása.
  3. A cselekvésre vonatkozó döntés kialakítása - a tanácskérő kiválasztja az alternatívát és kidolgozzák a cselekvési tervet

- A modell a tanácsadás lényegi elemeire és a problémamegoldás lépéseihez szükséges segítői kommunikációs készségekre fókuszál

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.1 A segítő kommunikáció modellje

- A hatékony kommunikáció
  - őszinte, nyílt és hiteles, bátorító, visszaigazoló, ellenőrző, tisztázó, megerősítő, empatikus, kérdező, reflektív, összegző és egyensúlyt tartó.
- Ezeket a követelményeket segítik megvalósítani az esetmunkában a kommunikációs mikrokészségek
- Ivey és Ivey (2003) mikrokészség-koncepciója több mint négy évtizede vezető paradigmája a tanácsadás és tréning területnek, meghatározó eleme a szakmai kommunikáció fejlesztésének.
- A tudatosság és kompetenciaszint – mint két meghatározó dimenzió – fejlesztése a kommunikációban is alapvető
- Minél inkább tudatos és kompetens a szakember kommunikációja, annál hatékonyabb a beavatkozás
  - A tudatosság fokozható a kommunikációs szándék és cél megértésével és megtervezésével
  - A kompetencia pedig a kommunikáció során alkalmazott mikrokészség-repertoár gazdagságának és begyakorlottságának függvénye
- Ezek a készségek teszik lehetővé, hogy a közös munka során a segítő szakember hatékonyan építse ki az együttműködést a klienssel.

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.1 A segítő kommunikáció modellje

- **Mikrokészség tréning, mint a készségek és stratégiák tanításának eszköze**
  - Az alapvető befolyásolási készségek tréningszerű gyakorlása növeli a segítő lehetőségeit
  - Ennek során elemekre bontjuk a segítő beszélgetést, melyeket ily módon egyenként lehet tanulmányozni, elsajátítani
  - A mikrokészség tréning egymásra épülő, konkrét rendszert jelent, és a segítő beszélgetés egyes készségeit az alábbiak szerint mutatja be:

1. **Rövid bemelegítés**: a készség, stratégia bemutatása. Eset, kommunikációs helyzet tanulmányozása, hogy elgondolkoztasson a kliens történetére való válaszlehetőségek sokféleségéről.
2. **Olvasnivaló a készségről, stratégiáról**: rövid és speciális ötletek, leírások, melyek célja, hogy tisztázza, rávilágítson az adott készség jellemzőire.
3. **A készség, stratégia megjelenítése, megtekintése**: ami igazán fontos a kommunikációs mikrokészségek tanulásakor, az az, hogy a segítő lásson valakit, aki a gyakorlatban alkalmazza ezeket. Ez lehet videofelvétel, vagy a képzést vezető vagy a többi résztvevő élő előadása. Fontos látni a készséget működés közben.
4. **Gyakorlás**: a készséget, stratégiát gyakorolni kell. Olvasni és megnézni – ez még csak a kezdet. Kis csoportokban kell az egyes készségeket gyakorolni, ahol ~~bemutatható~~ a segítő beszélgetés során bemutatható a sikeresen alkalmazás.
5. **Általánosítás**: végül valós helyzetben, saját segítői munkája során is gyakorolni kell a készséget, stratégiát. A tanfolyami tanulás nem elég

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.1 A segítő kommunikáció modellje

Személyes stílus kialakítása

- A tudatos szakember feladata
  - a különböző készségekkel való kísérletezés, és
  - annak eldöntése, hogy melyeket tudja leginkább használni.
  - a tréning során ki kell értékelni az összes készséget, és
  - el kell dönteni, hogy az adott készség milyen kontextusban használható leginkább,
  - mennyire illeszkedik a segítő szakember személyes stílusához,
  - mivel tud a legkényelmesebben és leghatékonyabban dolgozni.

- Bár nagyon fontos, hogy megtalálja helyét a segítő szakember, a kényelem és a saját stílus kiválasztása nem mindig elegendő
- Csak azért, mert jobban kedvel bizonyos készségeket, stratégiákat, ez nem jelenti azt, hogy a kliens is ugyanígy érez
- Ezért időnként szükség van arra, hogy a szakember feszegesse saját határait, és a klienskapcsolat olyan új lehetőségeit is elsajátítsa, ami eleinte számára nem tűnik komfortosnak

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.1 A segítő kommunikáció modellje

Fejlődési célok

- A készségeket különböző kompetenciaszintekig lehet elsajátítani
  - A tanulás **első szint**jét az jelzi, hogy képessé válik osztályozni és felismerni a segítő kommunikáció különböző segítő elemeit
  - A **második szint**re akkor jut, amikor már képes bizonyos készségeket a segítő beszélgetés gyakorlatában alkalmazni. Ezt a két szintet **felismerési-, illetve alapszint**nek nevezzük.
  - A harmadik **- az aktív szint** – különleges jelentőséggel bír

- A tapasztalatok szerint sokan képesek a készségeket felismerni, és szerepjáték során alkalmazni
- Ezek az alapszintek nagyon fontosak. Mindazonáltal a sikert valójában az jelenti, ha képes ezeket a készségeket és stratégiákat valódi segítő beszélgetés során úgy használni, hogy az a kliens javára váljon

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.1 A segítő kommunikáció modellje

Fejlődési célok

- Ha az aktív szintet tűzte ki célul, akkor kérdezze meg magától a következőket:
  - Valóban használom ezt a készséget, stratégiát a segítő beszélgetések során?
  - A klienseim gondolatai, érzelmei vagy tettei megváltoznak közös munkánk eredményeképpen?

- Az aktív szint eléréséhez figyelni kell a szakember által elért hatásra a segítő beszélgetés során
  - Sikerül-e valódi változást elérni?
- Mindazonáltal az aktív szint nem jelenti azt, hogy a segítő kontrollálja vagy irányítja a kliens gondolatatit, érzéseit vagy tetteit.
- Az aktív szint célja az, hogy segítsen a kliensnek saját céljait, lehetőségeit, vágyait felismerni. A segítői aktív szint tulajdonképpen a kliens-központú munkát támogató eszköz.

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.2 Kulturális tudatosság és multikulturális készségek

- Minden interjú, beszélgetés, segítő kapcsolati helyzet rendelkezik multikulturális vonatkozásokkal
- Adott készségek másként hatnak különböző egyéni és kulturális hátterű személyeknél
  - ezeket nevezzük multikulturális különbségeknek,
  - személyes szinten az egyéni különbségeket is figyelembe kell venni.
  - az is előfordulhat, hogy bizonyos készségek egyszer működnek, máskor kevésbé működnek ugyanazon személlyel

- A tudatosan kompetens szakember rugalmas, képes a folyamatosan változó kliensigényeknek és körülményeknek megfelelően cselekedni, változtatni
- A kliensek kulturális, etnikai, vallási hátterükben nagy változatosságot mutathatnak
- Érzelmi irányultság, fizikai kapacitás, trauma átélése (például baleset, természeti katasztrófa, családon belüli erőszak elszenvedése) szempontjából nagyon különbözőek lehetnek
- A mikrokészség tréninget számos etnikai csoport tagjainak tartották már
  - a módszert legalább tizennégy különböző nyelvre lefordították.
  - a mikrokészségek fejlesztését például feminista segítők képzésénél, hallássérült csoportoknál, különböző politikai beállítottságú csoportok esetén is alkalmazták.

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.2 Kulturális tudatosság és multikulturális készségek

- Ha a segítő és kliense kulturálisan eltérő népességből származik, feltételezhető, hogy a kliens történetét bonyolultabb lesz megismerni a segítő számára
- A bizalommal és eltérő élettapasztalatokkal kapcsolatos problémák erősen befolyásolják, hogy a kliens mennyire hajlandó megnyílni
- Ha a kliens élettapasztalata alapjaiban tér el az Önétől, akkor az alábbi irányelvet lehet használni:

1. Kérdezze meg a klienst, hogy mik az érzései azzal kapcsolatban, hogy önnel (például fehér, magyar, nő) dolgozzon együtt
2. Ossza meg néhány saját élettapasztalatát a klienssel, de a fókuszt ne kerüljön le a kliensről
3. Talán a legfontosabb, hogy hiteles legyen, önmagát adja, és melegséget, nyitottságot, gondoskodást sugalljon, hiszen legfőbb értéke az a képesség, hogy őszinte segítő szakember, függetlenül az élettapasztalati háttérétől

GYAKORLAT

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.3 Az empátia mikrokészségei

- Az empátiát Rogers, Gordon és Ivey is megkerülhetetlen tényezőnek tartja a segítő kapcsolatban
- Az empátia biztosítja az ügyfelet arról, hogy a szakember meghallgatja a kliens problémáit és foglalkozik azokkal, méghozzá úgy, ahogyan ő bemutatja azokat
- Mindezt ítélkezés nélkül teszi
- Egyes esetekben az empátia megvalósítása nem könnyű, gyakorolni kell az emocionális és tartalmi összehangolódást.

- **Intenzitás:** A klienskapcsolatban a kifejezett érzelmeknek megfelelő intenzitással reagáljon
  - Ha a kliens nagyon zaklatott, mivel kilakoltatták, és édesanyja beteg és a segítő így válaszol: *Kicsit ideges, ugye?* A kliens eltávolodik, mert a segítő nem tükrözte pontosan az ügyfél érzelmi szintjét.
- **Összefüggések:** Minden szempontot figyelembe kell venni, nem csak a szavakat és a nonverbális viselkedést.
  - Számos olyan emberrel kerülhet a szakember kapcsolatba, akinek összetett problémái vannak.
  - Talán nem az általunk megfelelőnek talált módon viselkednek, de összetett és bonyolult tapasztalataik függvényében ez érthető.
- **Szelektív válaszok:** Néha indokolt lehet csak az érzésekre vagy a viselkedésre válaszolni.
  - Egyes kliensek nem reagálnak jól érzéseik megvitatására, és ezekben az esetekben hasznos a konkrét tartalmi részletekre összpontosítani, mint például a tapasztalat, élmény és viselkedés

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.3 Az empátia mikrokészségei

- A kliens reakciójából derül ki, mikor sikeresek az empatikus válaszok, például biccentés vagy pozitív szóbeli válasz jelzi, hogy a kliens érzékeli az empatikus viszonyulásmódot
- Ha az empatikus reakció nem megfelelő, azt a kliens verbálisan és nonverbálisan is jelezheti:
  - megállással,
  - matatással, vagy
  - a növekvő frusztráció viselkedéses megnyilvánulásaival

Az empátia hatékony megvalósulása:

- építi kapcsolatát az ügyféllel
- ösztönzi a kliens önfelfedezését
- ellenőrzi a megértést
- támogatást ad
- segíti a kommunikációt
- figyelmét a kliensre összpontosítja (Hanna, 2001)

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.3 Az empátia mikrokészségei

- Az erős negatív érzelmek a kommunikáció gátjai lehetnek
- Az **empátiás megértés** csökkentheti ezeket az érzelmeket, ráhangolódva arra, amit a másik ember az adott pillanatban érez

- A szavak mögé nézésre utal, az érzelmekben, élményekben való osztozásról szól
- A másik érzéseire fókuszálással elismerjük őt értékes személyként

- Ez a mikrokészség, ha professzionálisan alkalmazzák, a legtöbb embernél csökkenti az ellenséges érzéseket

- Szintén használható akkor, amikor a klienst elárasztják az érzelmek, sír, fél
- Segít neki, hogy kezelni tudja ezeket az érzelmeket vagy reakciókat

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.3 Az empátia mikrokészségei

- Az **empátiás reakció** megnyugtató
  - csökkenti a szorongást, a diffúz intenzív érzéseket, és
  - bizalmat fejez ki
- Azt közvetíti, hogy bizonyos érzések és gondolatok normálisak és általánosak, és el lehet őket fogadni
- A rosszul alkalmazott megnyugtatás azonban nem erősíti a kapcsolatot, mivel úgy tűnhet, hogy a segítő leértékeli a másik problémáját, vagy nem veszi komolyan
- A klisék, hétköznapi bátorítások, rosszul értelmezett lelki vállveregetések akkor kerülhetnek bele a segítő kommunikációba, ha
  - a segítő saját tapasztalatain, életén kívül eső, számára félelmet vagy szorongást keltő élményekkel és történésekkel találkozik,
  - nem tudja, mit mondjon vagy tegyen, és zavarban van
- Hibás gyakorlat, ha
  - a segítő nem engedi a megjelenő érzelmeket átélni, vagy
  - erőltetett optimizmussal igyekszik bagatellizálni a jelen történéseit

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.4 Mikrokészség-hierarchia

- Ivey és Simek-Downing (1990) a készségek tudatos, szándékos használatát hangsúlyozza
- Azonosítja a kommunikációs készségeket, amelyek a tanácsadást hatékonnyá teszik a problémamegoldó folyamat lépései során
- A modell a klienssel való kommunikáció két alapvető technikája alapján a kommunikációs mikrokészségeket szándékuk szerint két csoportba sorolja
  - megkülönbözteti az inkább beavatkozás mentes **figyelési fogások**at és
  - a ráhatást erőteljesebben alkalmazó **befolyásolási fogások**at
- A kapcsolat alapját minden esetben az empátia, és az empátiához kapcsolódó mikrokészségek képezik (Ivey et al., 1990)

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.4 Mikrokészség-hierarchia

Mikrokészség	Célja	Mikor használjuk	Példa
Figyelmi viselkedés	A figyelem arra bátorítja a klienst, hogy beszéljen, és azt mutatja, hogy a szakembert érdekli, mi hangzik el.	A beszélgetés teljes ideje alatt. Különösen fontos a kapcsolat kialakításának kezdeti fázisában.	Figyelmet sugárzó testbeszéd (szemkontaktus, kicsit előredőlő test, bátorító kézmozdulatok).
Kérdezés	A hatékony kérdezés (nyitott és zárt kérdések) vezeti a beszélgetést és segít gazdagítani a kliens történetét.	A kérdezés hasznos a megbeszélés információgyűjtési szakaszában. Mindemellett egy fontos készség a teljes folyamat alatt.	Miről szeretne ma beszélni? Mikor merült fel ez a probléma?
Megfigyelés	A gyakorlott kliens-megfigyelési készség segítheti, hogy a szakember azonosítsa az ellentmondásokat és össze nem illéseket a kliens kommunikációjában.	A megfigyelés olyan készség, mely az egész beszélgetés során hasznos.	Testbeszéd, hangszín és arckifejezések megfigyelése.
Válasz-viselkedés	A megfelelő, világos válaszadás lehetővé teszi a szakember számára, hogy arról biztosítsa a klienst, jól értette, amit mond.	A válasz-viselkedés hasznos a megbeszélés összes szakaszában, tisztázza és bátorítja a kliens elbeszélését.	Lássuk, hogy megértettem-e. Szeretne újra nappali tagozaton tanulni, de aggódik a pénzügyi helyzete miatt?
Észrevétel és reflektálás	Az észrevétel és a reflektálás készsége az érzések, érzelmek kiemelésére használható.	Az észrevétel és reflektálás segít a kliens történetének érzelmi vetületeit megérteni, ezért gyakran használják az információgyűjtés szakaszában, illetve a lehetőségek feltérképezésekor.	Csalódottnak érzi magát, mert az édesanyja nem hívta fel a születésnapján.

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

1.5.4 Mikrokészség-hierarchia

Mikrokészség	Célja	Mikor használjuk	Példa
Konfrontálás	A konfrontálás a tudatosság növelésének eszköze, kiemeli azokat az ellentmondásokat, melyeknek a kliens korábban nem volt tudatában.	A konfrontálást gyakran akkor használják, amikor a szakember zavaros, ellentmondó üzenetet vél felfedezni a kliens szavaiban, viselkedésében, érzelmeiben vagy gondolataiban. Csak akkor szabad konfrontálást használni, ha már kialakult az összhang szakember és kliens között.	Azt mondja, hogy szeretne tovább tanulni, de nem vette még fel a kapcsolatot a képző intézménnyel.
Fókuszálás	A fókuszálás segít irányítani a kliens kommunikációját adott területek felé.	A fókuszálás olyan készség, ami a megbeszélés minden szakaszában fontos. Mindemellett ezt a készséget ritkán érdemes használni, erős befolyásolási hatással bír.	Miután feltűnt, hogy a kliens keveset beszél a családjáról, a szakember (abban a hitben, hogy a család fontos) a család témájára irányítja a beszélgetést.
Befolyásolás/ráhatás	A ráhatás többféle lehet, megkönnyítheti a változást, a kliens választásait lehetséges gondolatok és tettek felé.	A befolyásolást jellemzően akkor használják, amikor a kliens alternatív gondolati vagy viselkedési módokat keres.	Egy fiatal éppen most kezdett drogokat használni. A szakember megvitatja a kliens cselekedeteinek lehetséges rövid- és hosszú távú következményeit.

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

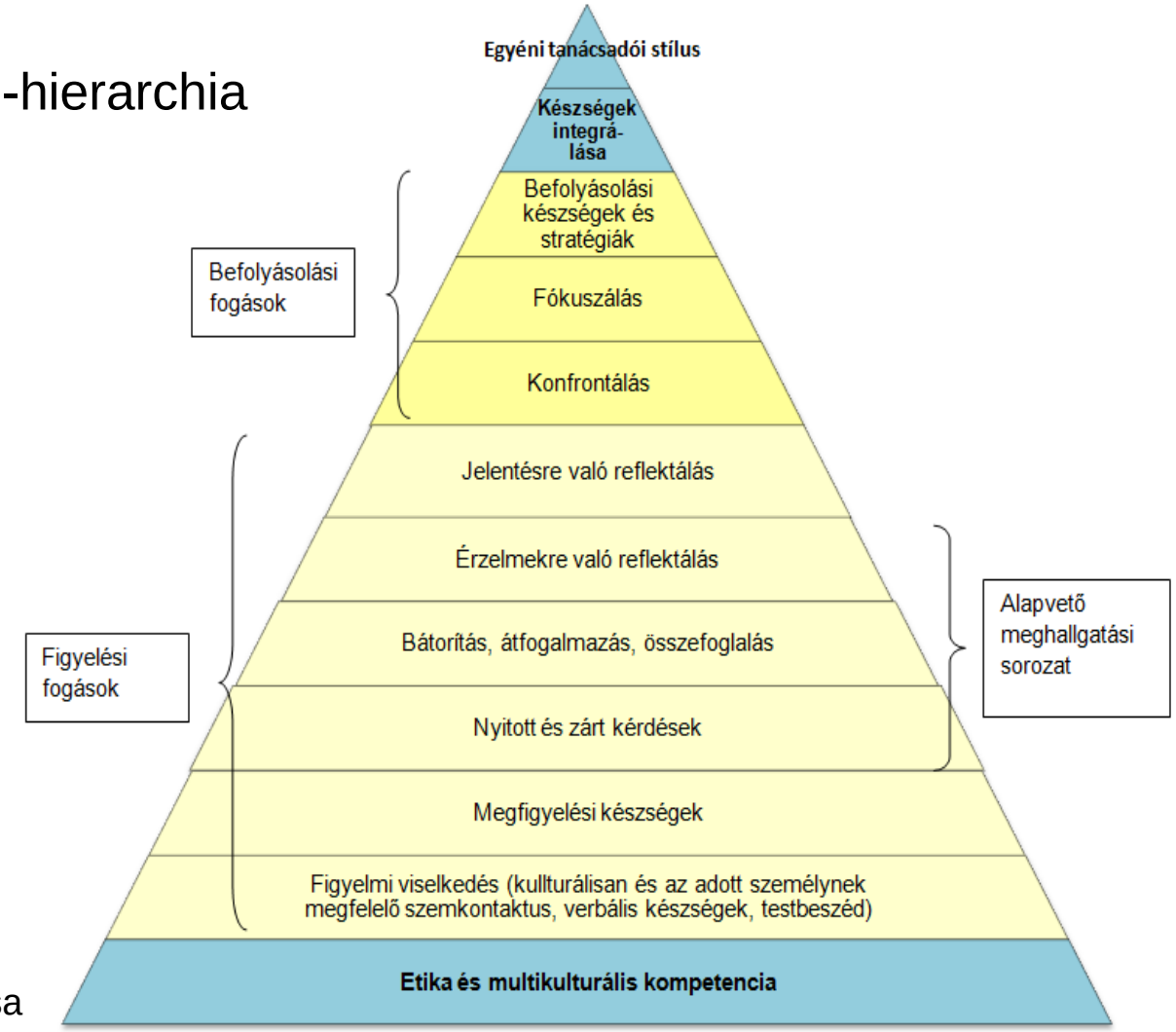
1.5.4 Mikrokészség-hierarchia

A befolyásolás/ráhatás többféle formája valósulhat meg:

- Irányítás: útmutatások, amelyek orientálják a klienst, közlik, mit milyen módon cselekedjen (Például írjon egy kérvényt és adja le).
- Információközlés: információk közlése, bátorítás, javaslat, melyek célja a visszacsatolás vagy instrukciók adása, megerősítés, ösztönzés, instruálás.
- Érzéskifejezés: érzések, vélemények, attitűdök közvetítése, mellyel kettéválasztható az érzelmi és a kognitív (gondolati) szféra. A klienst saját érzéseinek megfogalmazására motiválja.
- Befolyásoló összegzés: a segítő az elhangzottakat összegzi bizonyos hangsúlyokkal, nyomatékosítási céllal. Rendszerezi az elhangzottakat, lehetőséget ad a részinformációk tisztázására, reflektálásra.
- Interpretáció, értelmezés, újrakeretezés: a kliens gondolatai, érzései, magatartásformái pozitív oldalának kiemelése adott elméleti keretben. Az interpretáció elősegíti a változtatást a kliens gondolkozásmódjában és segíti a belátást.
- Önfeltárás: a segítő saját élményeit, érzéseit, gondolatait osztja meg, a kapcsolat kölcsönösebbé válásában, a kliens önfeltárásának elősegítésében van szerepe.
- Direkt kölcsönös kommunikáció: a segítő és a kliens kettőjük interakciójával kapcsolatos tapasztalataikat osztják meg, mely elősegíti a kapcsolat mélyülését

1.5 IVEY-FÉLE KOMMUNIKÁCIÓS MODELL

- 1.5.4 Mikrokészség-hierarchia



A mikrokészség hierarchia piramisa
Ivey et al. (2006) alapján

MÁSODIK KÉPZÉSI NAP

2 Kommunikációs mikrokészségek

2.1 Figyelmi viselkedés
2.2 Megfigyelés
2.3 Kérdezés
2.4 Válasz-viselkedés

GYAKORLAT

GYAKORLAT

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

- A figyelmi viselkedés a kapcsolat építésének kiindulópontja
  - Amikor a szakember először találkozik egy klienssel, jeleznie kell, hogy meg akarja hallgatni, és segíteni akar neki
  - A figyelem segítségével a szakember arra bátorítja a klienst, hogy beszéljen, és nyíljon meg a problémáival kapcsolatban
- A beszélgetés közbeni szemkontaktus fontos és udvarias
  - Ez nem azt jelenti, hogy a szakembernek bámulnia kell a klienst, de fenn kell tartania a normális szemkontaktust ahhoz, hogy hiteles érdeklődést mutasson azzal kapcsolatban, amit a kliens mond
- A segítő beszélgetés jellemzően hallgatásból és beszédből áll, de néha a csendnek komoly hatása van a kliensre a beszélgetés folyamán
  - A kezdő szakemberek hajlamosak a csöndet félelmetesnek találni, és igyekeznek kitölteni azt, de ahogy nő a tapasztalatuk, egyre jobban megbarátkoznak azzal, hogy csak egyszerűen a klienssel együtt „létezzenek”

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

- Nyugtató hatással van a kliensre, ha a szakember összehangolja vele nonverbális viselkedését
  - A készség elsajátítása azzal kezdődik, hogy a szakember a természetes viselkedés keretein belül felveszi a kliens testtartását.
  - Például, ha a kliens kezdetben a szék szélén ül, karjait a térdén nyugtatva, akkor a szakember lemásolhatja, visszatükrözheti testtartását
  - Amikor a kliens már többet beszél, a szakember előrehajolhat, amivel empátiát és megértést üzen, vagy lassan hátradőlhet székében, hogy lazább ülőhelyzetet vegyen fel
  - Amikor a kapcsolat elkezd épülni szakember és kliens között, a kliens hajlamos az utánzásra
  - Ez csökkentheti a kliens szorongási szintjét

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

A kommunikációs kompetencia talán egyik legmeghatározóbb része, mondhatni alapja, a figyelési kompetencia

- A figyelem olyan összetett aktivitás, amelynek alapja az **érzékelés** és **észlelés,** része **a környezet ingereinek befogadása, reflexes reagálás, feltérképezés** és **mérlegelés**
- A figyelmi viselkedés tehát nem passzív magatartás, hanem figyelmi aktivitásként értelmezhetjük. A figyelmi kompetencia többdimenziós, kognitív, affektív és viselkedéses összetevőkre bontható
- A különböző kognitív folyamatok az üzenet fogadását és értelmezését szolgálják
- A figyelmünk másik félre irányításának motivációi az affektív folyamatok
- Mindezt a kommunikációs partner felé verbális és nem verbális (például bólogatás) visszajelzésekkel közvetítjük

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

- A figyelem arra bátorítja a klienst, hogy beszéljen, és azt mutatja, hogy a szakembert érdekli, amit mond
- A figyelem nem lehet pusztán szakmai kötelesség, a kliens számára is világossá kell tenni ezt
- A figyelem egyszerre intraperszonális – értelmezzük és jelentést adunk a fogadott üzenetnek –, és interperszonális, vesszük és feldolgozzuk a kapott üzenetet
- A figyelmi viselkedésben a közlés és fogadás nem választható szét, a közlő/beszélő és a figyelő/hallgató elválaszthatatlanul összekapcsolódik
- A szakmai kommunikáció során az aktív figyelmi viselkedéshez kapcsolódik verbális eszközként a kérdezés és válasz-viselkedés

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

A figyelmi viselkedést zavaró tényezők sokfélék lehetnek:

- Egy részük személyen belüli, a sztereotípiák, előítéletek, tapasztalatok, melyek már a szocializáció során kialakulnak, társadalmilag, kulturálisan meghatározottak, más részük az adott interakcióhoz kötődik, külső tényezőkből, a közlőből vagy a környezeti zajokból ered

- A hátráltató tényezők csökkenthetik a figyelmi kapacitást, a figyelmet elterelhetik, illetve gátolhatják a megértést:

  – szemantikus jellegű zajok (a beszélő szóhasználata elbizonytalanítja a címzettet, rejtett jelentés belehallása, ismeretlen szavak értelmezésének nehézsége)

  – információs túlterheltség

  – belső folyamatok (a túlzott én-tudatosság és önmagunkra koncentrálás, elkalandozás)

  – a kommunikátor nem megfelelő attitűdje (elfogultság, dogmatizmus, mindent tudás, pótcselekvés)

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

- Az értő figyelem előfeltétele, hogy a fogadó kirekessze saját gondolatait, érzéseit és ítéletét és kizárólag az üzenetre fókuszálja a figyelmét
- Az üzenetküldő közlésének értelmezéséhez átmenetileg a partner álláspontjára kell helyezkedni
- Az aktív hallgatás a szakember olyan alapvető készsége, mely segíti a klienssel való pozitív és egészséges kommunikáció kialakítását
- Az aktív hallgatás szándékos fókuszálás
- Hallgatóként vissza kell tudnunk adni saját szavainkkal, amit a kliens mondott
  - úgy, hogy ő ezzel elégedett legyen
  - ez nem azt jelenti, hogy egyetértünk vele, hanem inkább azt, hogy megértjük, amit mond

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

Számos helyzet van, melyben a **szakember az aktív hallgatást a klienssel való jó együttműködés, illetve általában véve a kommunikáció fejlesztésére használhatja**

Ezek közül néhány:

- **Információ** - tiszta kép. Ez azt jelenti, hogy egy-egy rövid kérdés feltétele után figyelmünket a kliens válaszára irányítjuk, további kérdéssel nem zavarjuk, hogy megismerjük a szükségleteit, kéréseit, környezetét

  - A beszélő célja:
    - elmondani, amit akar
  - A hallgató célja:
    - megtudni és megerősíteni, amit a kliens mond

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

- **Megerősítés** – meghatározza, nyugtázza, felderíti a problémát: aktívan hallgatni valakit, aki hasznát látja annak, hogy a szakember megismeri a problémáját
- A probléma érintheti, vagy nem érinti közvetlenül a szakembert
- A szakember egy további mikrokészség használatával visszatükrözheti a kliens érzéseit, esetleg a probléma tartalmát egy egyszerű nyugtázó állítással a párbeszéd során, így a nehézséget mélyebben felderítve
  - A beszélő célja:
    - elmesélni valakinek (a szakembernek) a problémát
  - A hallgató célja:
    - segíteni meghallani a kliensnek, amit ő maga mond. A hallgató segít a beszélőnek a probléma mélyebb feltárásában, hogy a beszélő tisztábban lásson önmagával kapcsolatban, és jobban megértse saját magát

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

- **Reagálás** – válasz egy panaszra: amikor a kliens azt mondja a szakembernek, hogy elégedetlen vele, kritikát fogalmaz meg, panaszkodik rá, akkor a legjobb, amit a szakember tehet (még ha nagy kihívást is jelent), az aktív hallgatás

  - A beszélő célja:
    - elmondani a szakembernek, hogy miatta van gondja
  - A hallgató célja:
    - jelezni, hogy érti, amit a beszélő mondott, és teret adni, egyben kezelhetővé tenni az erős érzelmeket

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

- Konfliktus esetén gyakori valaki másnak a hibáztatása
  - Nagy kihívást jelent objektívnek maradni, ha erőteljesek az érzelmek.
- Az aktív hallgatás hatékony eszköz arra, hogy egy helyzetben csökkentsük az érzelmi szintet
  - A beszélő érzi, hogy meghallgatják és értik
- Amikor az érzelmek csillapodnak, a racionális következtetés képességei hatékonyabban tudnak működni
- Ha az érzelmek erősek, a szakembernek először az érzelmekkel kell foglalkoznia, az aktív hallgatás készségének használatával
- Az aktív hallgatás készségének hatékony használata a kihívást jelentő helyzetet együttműködő helyzetté tudja változtatni.
- Fontos, hogy a megbeszélés során a szakember pontosan lássa a klienst, a kliens érezze: megértik, és foglalkoznak vele
  - ez odafigyelést igényel, olyan pszichológiai és fizikai figyelmi készségeket, amik a szakember figyelmét érthetően fejezik ki

2.1 FIGYELMI VISELKEDÉS

- A figyelmet testünkkel, fizikailag is érdemes kifejezni, a következőképpen (**NYITOTT):**

Nyugalmat sugározni

Irány a kliens – arccal a kliens fele fordulva

Törzs a kliens fele döntve

Odanézz – szemkontaktust felvenni, megtartani

Test**T**artás nyíltságot fejezzen ki

HANDOUT 9 Figyelmi viselkedés - Válaszok

GYAKORLAT

HANDOUT 10 Figyelmi viselkedés – Visszajelző lap

GYAKORLAT

HANDOUT 11 Figyelmi viselkedés – Önértékelő űrlap

GYAKORLAT

2.2 MEGFIGYELÉS

- A **megfigyelési készség** azt jelenti, amikor a szakember saját és a kliens viselkedését figyeli meg
  - a verbális és nonverbális viselkedés egyéni és multikulturális különbségeit is számításba véve

- Beszélgetés közben érdemes megfigyelni
  - a kliens figyelmi mintáit,
  - verbális és nonverbális viselkedését,
  - konfliktust,
  - inkongruenciát, eltérést,
  - egyéni és multikulturális viselkedési tényezőket

- Miközben a szakember más mikrokészségeket (például válasz-viselkedéseket) használ
  - bátorít, átfogalmaz és összegzi kliens mondanivalóját
  - intenzíven és folyamatosan alkalmazza a megfigyelés mikrokészségét is

2.2 MEGFIGYELÉS

- A segítő a saját és a kliens figyelmi mintáinak megfigyelésével saját megfigyelési készségét fejleszti

- A kliens a beszélgetés során például
  - megszakítja a szemkontaktust,
  - megváltoztatja testbeszédét és beszédstílusát
- A megfigyeléssel a szakember hozzájut ezekhez az információkhoz
  - és a segítő kapcsolati helyzet adott pontján, más kommunikációs mikrokészségek alkalmazásával beemelheti ezeket a folyamatba
- Az alapos megfigyelés segít az eltérések és össze nem illések azonosításában akár a kliens, akár a szakember kommunikációjában

2.2 MEGFIGYELÉS

- A nonverbális viselkedés pontos megfigyelésével a szakember fel tudja becsülni szavai és tettei kliensre gyakorolt hatását

- Amikor a kliens belép a szakember szobájába, a szakember felmérheti, hogy a kliensnek milyen érzései vannak a megbeszéléssel kapcsolatban (hallgatag, nyugodt, kellemetlen) abból, ahogy a kliens bejön, leül, vagy üdvözli a szakembert

- A megfigyelésnek tárgyilagosnak kell lennie, és minden feltételezéstől, sugalmazástól, sztereotípiától mentesnek

  – Ha a kliens bosszús a megbeszélés miatt, akkor például lesüti a szemét, elutasítónak tűnik a szakemberrel szemben, zárt testtartásban ül, nem bátorítja a kommunikációt
  – De ugyanezen viselkedés más érzelmi állapotra is utalhat
  – Elhamarkodott következtetést sosem szabad tenni

2.2 MEGFIGYELÉS

- A szakember a szavainak hatásfokát is lemérheti, ha alaposan megfigyeli a kliens arckifejezését és tekintetét

- Ha a szakember olyan kérdést tesz fel, amely a klienst zavarba hozza, akkor a kliens lesüti a szemét, lehajtja a fejét, vagy más irányba néz
  - Ez elárulja a szakembernek, hogy kellemetlenül érzi magát az állítással vagy kérdéssel kapcsolatban

- Ezek a jelek nem csak a bosszúság, zavar, hanem szorongás, visszafogottság, félelem jelei is lehetnek

- Egy-egy jelenséget észre kell venni, de szakmai hiba azonnal címkézni és a szakember által feltételezett érzésekre reagálni

2.2 MEGFIGYELÉS

Arckifejezések

- A vizuális csatornán keresztül három forrásból tudunk információhoz jutni a másik érzéseiről, gondolatairól:
  - (1) arckifejezés
  - (2) testtartás
  - (3) gesztusok
- Sokan az arckifejezést tartják az érzelmekről szerzett információk elsődleges forrásának

Szemmozgás

- A szemmozgás az arckifejezések legékesszólóbb formája.
- A szemkontaktus megléte általában azt jelzi, hogy valakit érdekel az adott beszélgetés

Testtartás és gesztusok

- A testtartás és a gesztusok is különböző jelzések lehetnek egy adott személy állapotáról. Sok gesztus kultúrától függ: például az olasz emberek híresek a beszélgetés közbeni kézmozdulataikról. A test jelzései ezek, amelyek jelzik az energiaszintet, a szenvedélyt, ahogy adott témáról beszélnek

2.2 MEGFIGYELÉS

Viselkedés- és szóbeli megnyilvánulások

- Az emberek gyakran használják a szavakat arra, hogy elrejtsék érzéseiket, érzelmeiket és gondolataikat. Például valaki el akarja kerülni az összetűzést egy barátjával, akinek a véleményével nem ért egyet

- A szándékaik ellenére az emberek többsége számára nehéz az érzéseik elrejtése – és ez még inkább feltűnő, ha ellentmondásosan viselkednek

- A viselkedésbeli ellentmondások alapvetően valakinek a szavai és tettei, illetve testbeszéde között feszülő össze nem illéseket jelentik

- A verbális viselkedés megfigyelése azért fontos, mert a nyelv a segítő kapcsolat alapja
  - A kliens kulcsszavait is érdemes megjegyezni, a szakembert ezek a kulcsszavak segítik a teljes kép kialakításában

Viselkedés- és szóbeli megnyilvánulások (folytatás)

- A hangsúlyok, a szóbeli aláhúzások is fontosak a kliens számára lényegesebb tényezők meghatározásában
- Hasonlóképpen fontos az össze nem illést, ellentmondást, eltérést megfigyelni
- A szakembernek észre kell vennie a kliens érzelmi válaszait is
- Számtalan kimondatlan érzést fejezhetnek ki kliensünk kijelentései, nem csak szavakkal, hanem testbeszéddel is
- Végezetül fontos az ügyfél viselkedési mintáinak megfigyelése
  - néhány találkozás után már segít a viselkedésének felismerésében
  - a nonverbális viselkedés megfigyelése azért lényeges, mert informál arról, vajon a kliens megértette-e a segítőt

2.2 MEGFIGYELÉS

Viselkedés- és szóbeli megnyilvánulások (folytatás)

- Az alapos megfigyelés segít az eltérések és össze nem illések azonosításában akár a kliens, akár a szakember kommunikációjában
- A nonverbális viselkedés megfigyelésével a szakember saját szavainak és cselekedeteinek kliensre gyakorolt hatását is mérheti
- A megfigyelés az esetmunkában céltudatos, tervszerű és objektív tényeken alapuló észlelés
- A klienskommunikáció során a megfigyelés elengedhetetlen ahhoz, hogy az ügyfélben zajló belső folyamatokról teljes, torzítatlan információt kaphassunk

GYAKORLAT

2.3 KÉRDEZÉS

- A hatékony kérdezés vezeti a beszélgetést és segít gazdagítani a kliens történetét
- A kérdezés segít új szempontokat behoznia beszélgetésbe, rávilágít egy témára, információkat tisztázhat és hozzásegítheti a klienst önmaga felfedezéséhez
- A segítői kommunikációban alkalmazható kérdéstípusok egyik lehetséges felosztása:
  - **Lineáris kérdések** (oksági összefüggéseket tárnak fel)
  - **Stratégiai kérdések** (irányítók, konfrontálók, befolyásolók)
  - **Reflektív kérdések** (indirekt módon befolyásolók, önreflektív jártasságot fejlesztők)
  - **Cirkuláris kérdések** (holisztikus, perspektívaváltást elősegítők)
- Az egyes kérdéstípusok a kérdésfeltevés céljától függően az információtartalmak begyűjtését vagy a kliens belső megértését, érzelmeinek tisztázását segítik elő

2.3 KÉRDEZÉS

- A **lineáris kérdések** a helyzet feltárását segítik, céljuk a hozott probléma tisztázása, pontosabb megértése
  - a lineáris kérdések túlzott alkalmazása információs túlterheltséghez vezethet, a sürgetett tájékozódást a kliens vallatásként értelmezheti
  - A jól alkalmazott kérdések fontos alappillérei a segítő kommunikációnak
  - A kérdéstípus példái: *Milyen problémában kéri a segítségem? Mióta tart ez a helyzet? Előfordult már korábban is?*
- A **stratégiai kérdések** használata ellenállást válthat ki a segített félben, alkalmazása fokozott figyelmet igényel
  - a stratégiai kérdés te alanyú közlés, a címzettet túlzottan befolyásolhatja, jellege számon kérővé válhat, emiatt a segítő kapcsolatban létjogosultsága ritka.
  - A kérdéstípus példái: Máskor *is így reagált? Miért vár? Miért nem hagyja abba?*

2.3 KÉRDEZÉS

- A kliens belső megértését leginkább a **reflektív kérdések** támogatják
  - az érzelmek tisztázását támogató kérdések empatikusak, a saját szükségletek megfogalmazására késztetnek
  - a reflektív kérdések tisztázzák a problémához kapcsolódó érzéseket, rejtett összefüggéseket, és irányulhatnak a jövőre is.
  - A kérdéstípus példái: *Hogyan élte meg ezt a változást? Miért lenne elégedett, ha....? Ha…, akkor…?*
- A **cirkuláris kérdések** a probléma jelentőségének megértését szolgálják
  - ezek a kérdések az itt és most helyzetet igyekeznek tisztázni, mentesek az értékítélettől
  - segítenek a problémát annak kontextusában értelmezni, irányulhatnak a kapcsolatokra és elősegítik a perspektívaváltást
  - A kérdéstípus példái: *Mi lehet még e mögött a viselkedés mögött? Ki, miért teszi azt, amit, az adott helyzetben?*

2.3 KÉRDEZÉS

- A beszélgetés során a kérdések:
  - segítenek új témákat találni
  - kijelölhetnek problémákat, és segíthetnek tisztázni olyan információkat, melyek a szakember számára először nem tűnnek egyértelműnek
  - gondolkozásra, információ előhívásra ösztönözhetik a klienst, és segítik önfelfedezését
- A szakembereknek alaposan ismerniük kell a különböző kérdezési technikákat, beleértve a helyes használatukat és a várható eredményeket is
- Emellett fontos ismerniük a **túlkérdezés jelenségét**, és figyelniük rá
  - a túl sok kérdés azt az üzenet hordozza a kliens számára, hogy a szakember irányít, és még az is előfordulhat, hogy a kliens úgy érzi, a szakember az összes válasz ismerője
- A hatékony kérdezési technika meghatározásánál figyelembe kell venni a kliens természetét, a szakemberrel kialakuló kapcsolatát és az éppen tárgyalt problémá(ka)t
- A segítő beszélgetésben használhatunk **nyitott** és **zárt kérdések**et is

2.3 KÉRDEZÉS

- **Nyitott kérdések** azok a kérdések, melyeket nem lehet egy-két szóval megválaszolni

  – beszédre ösztönzik a klienst, és így lehetőséget biztosítanak a szakembernek arra, hogy információt gyűjtsön a kliensről és gondjairól

  – A nyitott kérdés jellemzően kérdőszóval kezdődik: mit, miért, hogyan

  - *Mi járatban van ma errefelé?*
  - *Miért gondolja így?*
  - *Hogyan jutott erre a következtetésre?*
  - *Elmondaná nekem, hogy miért jött ma ide?*

2.3 KÉRDEZÉS

- A ***hogyan*** kérdések jellemzően azt váltják ki, hogy a kliens az események folyamatáról, az ehhez kapcsolódó érzéseiről, gondolatairól, véleményéről vagy cselekvésekről beszél
- A ***mi/t*** kérdések gyakran tényekre vonatkoznak
- A ***mikor*** kérdések a problémák időzítéséről szólnak, beleértve az adott esemény(ek) előtti vagy utáni információkat és eseményeket is
- A ***hol*** kérdések a környezetet, helyzetet vagy helyszínt fedik fel, ahol az esemény történt
- A ***miért*** kérdések általában az eseményről, vagy az oda vezető okokról tájékoztatják a szakembert.
  - A miért kérdésekkel a szakembernek nagyon kell vigyáznia, mivel sokszor védekezéskényszert váltanak ki a kliensből, gyakran azt az érzetet keltik a kliensben, mintha valahogyan meg kellene védenie az igazát

2.3 KÉRDEZÉS

- **Zárt kérdések**: Olyan kérdéstípus, melyre röviden, egy szóval, általában igennel vagy nemmel felelhetünk. Segítenek a szakembernek egy konkrét információra fókuszálni
  - Például:
    - *Ez az Ön kabátja?*
    - *Egyedül él?*
    - *Élvezi a munkáját?*
- Miközben a kérdezési technikákat nagyon jól lehet használni a kommunikáció során fontos problémák előhívására és tisztázására
  - nagyon is valós veszélye van a kérdések túlzott használatának, illetve
  - olyan kérdezési technikák használatának, melyek negatívan hatnak a beszélgetésre
- Ha gyakorlatlan kérdező rosszul megválasztott kérdezési technikát használ rosszul időzítve, az szükségtelen diszkomfortérzetet okozhat, és összezavarhatja a klienst

2.3 KÉRDEZÉS

A kérdezés célzatossága alapvetően fontos a mikrokészségek hierarchiájában

- a kérdésnek kell, hogy legyen célja, a beszélgetés céljához illeszkedően
- gyakran tapasztalható, hogy a segítő tudja, hogyan kell kérdeznie, de abban már nem biztos, hogy hogyan reagáljon a kliens válaszára
- a kérdés célja segíthet ebben
- a különböző kérdésekhez különböző válasz-viselkedések illeszkednek

GYAKORLAT

GYAKORLAT

2.4 VÁLASZ-VISELKEDÉS

- A megfelelő, világos válaszadás lehetővé teszi, hogy biztosítsuk a klienst, hogy jól értettük, amit mond
- A válaszadás bátoríthatja a klienst a beszélgetés folytatására, az értő ismétlés (átfogalmazás) és összefoglalás egy aktív válaszviselkedés, mely azt kommunikálja a kliensnek, hogy amit mondott, megértésre került
- Az interperszonális kommunikációban **pozitív válasz-viselkedés**t kap a közlő, ha a reagálás jelzi, hogy a fogadó fél a szándékkal egyezően megértette az üzenetet.
- **Negatív a válasz-viselkedés** a reagálás teljes hiánya esetén, vagy az olyan visszajelzésnél, amely arra utal, hogy a fogadó az üzenetet nem észlelte, vagy nem a szándékkal egyezően értelmezte
- A **kétértelmű válaszreakciók** esetén – például a fogadó fél a semmibe réved – a közlés megerősítésre szorul (tisztázó kérdések, ismétlés, összefoglalás)
  - ha a közlő a kétértelmű visszajelzésben negatív hangsúlyt feltételez, indokolt az üzenet átfogalmazása

2.4 VÁLASZ-VISELKEDÉS

- **A segítő kapcsolatban a szakember a kliens részére a visszajelzést aktívan nyújtja, jórészt verbális közlések útján**, a kliens reakciója viszont gyakran nonverbális hangsúllyal, metakommunikatív, többnyire nem szándékolt, indirekt módon nyújt visszajelzést.
- A megértés érdekében **bátorítanunk**, **átfogalmaznunk** és **összegeznünk** kell.
  - A bátorításra a beszélgetés folytatása érdekében van szükség.
  - Az elhangzottak másként megfogalmazása visszajelzésként is szolgál. Ha nem értjük pontosan kliensünk mondanivalóját, meg kell fogalmaznunk saját szavainkkal.
  - Az összegzés segít nekünk és a kliensnek is a szünet áthidalásában. Használhatjuk a beszélgetés elindítására vagy lezárására, új téma bevezetésére, az egész téma tisztázásra.

2.4 VÁLASZ-VISELKEDÉS

- A bátorítás egyik eszköze a minimális ösztönzés, melynek során nonverbális és verbális jellegű eszközökkel igyekszünk fokozni a kliens megnyilvánulását. Alapvetően nem direktív technika, fontos dialógusépítő elem. Az ösztönzés eszközei **(ÖSZTÖNZÉSEK):**

Összeegyeztetett nyelvi szint (a kliens nyelvi szintjével)

Szemkontaktus

Testtartás nyitott

Ösztönzők minimálisak (például *hmm, ühüm, aha, igen, értem*)

Nyugodt és hiteles tanácsadói viselkedés

Zavaró viselkedések elkerülése

Éber figyelem

Személyes tér megfelelő használata

Egyértelmű biccentés

Kulturális tudatosság

2.4 VÁLASZ-VISELKEDÉS

Bátorítás, átfogalmazás és összefoglalás

- A szakember megfelelő reakcióval – bátorítás, átfogalmazás és összefoglalás – bátoríthatja a klienst, hogy beszéljen, szabadabban nyíljon meg vagy mélyebben tárja fel problémáit
- Ez a fajta reagálás arról biztosítja a klienst, hogy a szakember pontosan hallotta azt, amit a kliens mondott
- A bátorítás, az átfogalmazás és az összefoglalás alapvetőek abban, hogy a kliens érezze, hogy megértették
- A bátorítás teljes figyelemmel fordulás a kliens felé, ami lehetővé teszi számára érzelmei és gondolatai teljesebb feltárását. Az átfogalmazás és összefoglalás aktívabb kifejezése annak, hogy a szakember figyel a kliensre
- **Az összefoglalás nagy haszna, hogy segít a kliensnek rendeznie gondolatait**

2.4 VÁLASZ-VISELKEDÉS

Az alábbi folyamat bemutatja, hogy a bátorítás, átfogalmazás és összefoglalás a kommunikáció különböző fázisaiban hogyan kaphatnak szerepet, egyre inkább építve a kliens által biztosított információkra a problémák, események értékelésénél:



Bátorítás

- Verbális és nonverbális módjai annak, hogy beszédre ösztönözzük a klienst. Típusai:
  - minimális nonverbális reagálások, például: biccentés, pozitív arckifejezés
  - minimális verbális reagálások, például: *Hűha! Értem, amit mond.*
  - rövid kérés, hogy folytassa, például: *Meséljen erről többet!*

- Ahhoz, hogy a szakember nagyobb befolyást gyakoroljon a kliens haladásának irányára, más technikákat kell használnia.

2.4 VÁLASZ-VISELKEDÉS

Átfogalmazás (parafrazeálás)

- Ebben az esetben a szakember kiválasztja a kliens által elmondottak közül a legfontosabb részleteket, és visszatükrözi azt
- Ez lehet csak néhány szó, vagy egy-két tömör mondat
  - Az átfogalmazás nem csak papagájszerű ismétlése annak, amit a kliens mondott
  - Sokkal inkább az általa elmondottak lényegének rögzítése, átfogalmazva a kliens szavait
- Ha a szakember megértette, hogy a kliens mit szándékozott közölni, és jól alkalmazta az átfogalmazást, akkor a kliens ad valamilyen megerősítést, például azt mondja, *Igen, így van.*
- Például:
  - *Épp most szakítottam Jánossal. Ahogy bánt velem, az egyszerűen elviselhetetlen volt. Akárhányszor megpróbáltam a témát előhozni, egyszerűen hallgatott. Annyival jobban érzem most magam.*
  - Átfogalmazás: *Jobban érzi magát most, hogy szakított Jánossal.*

Összefoglalás

- Tömör megállapítás, rövid kivonat a beszélgetésen elhangzottakról
- Az összefoglalás során a szakember egy ideig figyeli a kliens verbális és nonverbális közléseit, aztán a kiterjesztett értelemben vett kommunikáció legfontosabb részeit összefoglalja, újra megfogalmazza olyan pontosan, amennyire csak lehetséges
- Egy ellenőrző visszakérdezés, melyet az összefoglalás végén fogalmazunk meg, nagyon fontos része az állításnak, ez segít ellenőrizni a szakember válaszának pontosságát
- Az összefoglalás hasonlít az átfogalmazáshoz, de ritkábban használjuk és több információt ölel fel

2.4 VÁLASZ-VISELKEDÉS

- A hatékony segítő-kliens kommunikáció empatikus, gondoskodó, pozitív érzelmi hangsúlyú és jelentőségteljes
- A válasz-viselkedés nagyon sokféle lehet egy segítő helyzetben
  - a válasz közvetíthet megértést, információt, tanácsot;
  - lehet a célja megnyugtatás, tisztázás, elemzés;
  - kérdezéssel, önfeltárással segítheti a klienst a mélyebb megértés felé
- Mindegyik válasz-viselkedés hatékony lehet, attól a függően, hol és hogyan használják
- A válasz-viselkedés tisztázó funkcióval is bír, azt a szándékot mutatja, hogy a szakember igyekszik megérteni, amit a másik mond, vagy érez
- Azt mutatja, hogy amit a másik mond, az fontos, és a segítő ellenőrzi, hogy jól értette-e
  - Ez az ellenőrzés, ahogy az előzőekből látható, sokféle módon történhet: az utolsó néhány elhangzott szó ismétlésével, a legrelevánsabbnak tűnő pontok összefoglalásával, vagy más szavakkal elmondással

2.4 VÁLASZ-VISELKEDÉS

- Az ilyen válasz-viselkedést előnyös, ha csend követi, ez a másiknak lehetőséget ad arra, hogy összevesse a gondolatokat, vagy kijavítsa a benyomásokat
- A tisztázó válasz-viselkedés kifejezi azt a törekvést, hogy a másik nézőpontja érvényesüljön
- A válasz-viselkedés hasznos az ellenségesség csökkentésében is. Arra biztatja a másikat, hogy fejtse ki bővebben a mondanivalóját
- A kliensnek lehetőséget ad arra, hogy összeszedje a gondolatait, és ráruházza annak a felelősségét, hogy elmondja saját elképzeléseit
- A tisztázó válasz-viselkedés hozzájárul ahhoz is, hogy a segítő tudjon gondolkodni egy megfelelőbb válasz-viselkedésen, ha aktuálisan időre van szüksége a hatékonyabb kommunikációs készség megtalálásához

HARMADIK KÉPZÉSI NAP

2 Kommunikációs mikrokészségek (folytatás)

2.5 Észrevétel és reflektálás
2.6 Konfrontálás
2.7 Fókuszálás
2.8 Befolyásolás, ráhatás

HANDOUT 15 Válasz-viselkedés – Részvétlen válaszok

GYAKORLAT

HANDOUT 16 Válasz-viselkedés – „NYITOTT” és „ÖSZTÖNZÉSEK”

GYAKORLAT

2.5 ÉSZREVÉTEL ÉS REFLEKTÁLÁS

- Az észrevétel és reflektálás az érzések, érzelmek kiemelésére használható. A kliens véleménynyilvánítása segít a valós szükségletek feltárásában
- Pontosabban megérthetőek a kliens érzései a reflektálás során, gyakran a szakember jobban megérti, hogy egy adott esemény, történés hogyan hathatott a kliensre
- A reflexió ösztönzést is jelent, segít abban, hogy a kliens a vele történteket mélyebben, más oldalról és árnyaltabban is megértse
- A reflektálás támogatja a klienst a minél pontosabb célmeghatározásban és motiválja az együttműködésre
- A kooperatív visszajelzés-rendszer a segítő folyamatban való aktív részvételre ösztönöz, tudatosítja és tükrözi az egyéni erőfeszítés hozzájárulását a sikerhez

2.5 ÉSZREVÉTEL ÉS REFLEKTÁLÁS

- A jelentésekre való reflektálás az élettapasztalatok mélyén nyugvó gondolatokra, jelentésekre vonatkozik
- Azok a szakemberek, akik használják munkájuk során a jelentéstükrözés eszközét, azt fogják tapasztalni, hogy hatására a kliensek mélyebben vizsgálják meg saját élettapasztalataik különböző aspektusait
- Képzeljük el, hogy két ember egyszerre megy nyaralni egy szigetre: ugyanaz a sziget, ugyanaz a nyaralóhely, az év ugyanazon szaka
  - Egyikük szenvedélyesen beszél a naplemente csodáiról, sétál a tengerparton, és élvezi a nyugalmat
  - A másik viszont panaszkodik a hőségre, a leégésre és az unalomra
- Ez a példa mutatja, hogy ugyanaz az esemény két különböző személy számára teljesen eltérő jelentést hordozhat
- Vagyis a jelentésre való reflektálás készsége segít a kliensnek felismerni saját értékeit, életcéljait a tapasztalatok mélyebb aspektusainak megértésén keresztül

2.5 ÉSZREVÉTEL ÉS REFLEKTÁLÁS

- Az empátiás odafigyelés közvetítésére is hatékony technika a reflektálás
- Megértést közvetít mind az elmondottak érzelmi tartalmára vonatkozóan, mind a környezeti tényezők (olyan események, melyek hatással voltak a kifejezett érzelmekre) tekintetében
- A másikkal való összehangolódás értékes visszajelzést nyújt, ami hasznos a kommunikáció hatékonyságának fejlesztésében
- Ha a másik látja, hogy amit mond és érez, az elég fontos ahhoz, hogy meghallgassák és reflektáljanak rá, meleg, tiszteletteljes érzelmek alakulnak ki
  - Ez a viszony a kapcsolatban összhanghoz vezet, és növeli a motivációt
- Az empatikus reflektálás azt jeleni, hogy intenzív érdeklődéssel válaszolunk, más szavakat használunk, de a közlés eredeti értelmét közvetítjük

2.5 ÉSZREVÉTEL ÉS REFLEKTÁLÁS

- Az előzőekre nyújt példát a következő beszélgetés:
  - Kliens: *Ma nagyon nem megy ez nekem. Ezek az orvosi kifejezések, amiket használ, csak blabla, nem jelentenek nekem semmit. Tudom, hogy eltoltam, és a gyerekemnek problémái vannak.*
  - Szakember: *Új szavakat tanulni igazán frusztráló és az ember idegeire tud menni, főleg, ha nem is kérte őket.*
  - Kliens: *Igen, szóval kérem, segítsen nekem, mit kell tennem, hogy segíteni tudjak neki.*
- **Nagyon fontos, hogy a reflektív válaszok nem ítélkezőek**

- Az ítélkező válasz új következtetést ad hozzá, a másik viselkedését jónak vagy rossznak tartja, vagy kiforgatja a másik szavait.
  - Kliens: *Nem tudom… a baba egyáltalán nem olyan, mint vártam. Azt gondoltam, hogy igazán izgalmas lesz, hogy fel fog villanyozni. De úgy tűnik, a családi életem haldoklik. A férjem és én ott kötöttünk ki, hogy csak ülünk, és nem csinálunk semmit. A házasságunk annyira más, amióta gyerekünk van.*

2.5 ÉSZREVÉTEL ÉS REFLEKTÁLÁS

- Hibás, ítélkező reflektálás:
  - *Túlságosan rossz, ha úgy érzi, stagnál. Izgalmas is lehetne, ha nem csak üldögélne.*

A válasz nem azt mutatja, hogy a szakember meghallotta a kliens valódi mondanivalóját, helyette ellentmond neki, és ítélkezik

- Megfelelő, nem ítélkező reflektálás:
  - *Azt mondja, a kisgyerekes lét nem olyan, mint várta, nem valami új és izgalmas dolog a házasságban*

- A kliens érzéseinek és tartalmainak visszatükrözésével, ezekkel a válaszokkal alapvető facilitatív empátiát lehet elérni
  - Az ilyen válaszok is segíthetnek megérteni a kliensnek saját ellentmondó érzéseit (szeretni és gyűlölni egy személyt), és összegyűjteni az életében ismétlődő motívumokat
  - A reflexió, helyesen végrehajtva hangulatjavítónak is bizonyulhat

Érzések visszatükrözése

- A legegyszerűbb kreatív lehetőség a visszatükrözés, ha a szakember olyan mélyebb érzéseket érzékel, melyeknek a kliens esetleg nincs tudatában, vagy nem mondja ki
- Például, olyan klienst hallgatva, aki haragszik partnerére, mert elhagyta őt, egyszerűen tükrözheti a haragot és annak okát, mondhatja:
  - *Látom, mennyire dühös és ideges a szakítás miatt.*

2.5 ÉSZREVÉTEL ÉS REFLEKTÁLÁS

Ellentmondások felfedése

- Ha az élet egyszerű volna, könnyű lenne a szakmai munkában felmerülő kérdésekre válaszolni
- Mégis gyakran jönnek kliensek olyan ellentmondásokkal, melyek rejtve maradnak előlük
- Például:
  - valaki szereti partnerét, mégis el akarja hagyni egy másik nő miatt;
  - vagy hosszú ideje boldogan neveli gyerekeit, majd hirtelen szabadságra és függetlenségre vágyik
  - Van olyan kliens, aki egyik pillanatban bízik a jövőben, a másikban megrémíti, mit hozhat a holnap

2.5 ÉSZREVÉTEL ÉS REFLEKTÁLÁS

Ellentmondások felfedése

- Ezek az ellentmondások a kliens egzisztenciális dilemmáját jelentik
- Ha a kliens megérti önmaga különböző aspektusait, a reflektálás nagy hatással lehet rá
- Amikor a szakembertől kapott reflexió során két ellentétes oldalával, motivációjával, tervével szembesül, eldöntheti, mit is akar valójában csinálni

2.5 ÉSZREVÉTEL ÉS REFLEKTÁLÁS

Figyelmeztető ellentmondás

- Amennyiben a kliens elutasítja vagy ellenzi a választ, lehetséges, hogy a szakember
  - nem jókor alkalmazta,
  - vagy nem teljesen értette meg kliense helyzetét
- Mindkét esetben fontos visszavonni az eszköz használatát, megvizsgálni, vajon elég támogató-e a kapcsolata a klienssel, hogy az meghallja a választ vagy egyszerűen csak nem talált célba
- Olyan esetekben is elutasíthatja a kliens a választ, ha a szakember meggyőződött a válasz helyességéről. Ilyenkor nem szabad vitába bocsátkozni az eszköz helyességéről, egyszerűen tovább kell lépnie
- Gyakran a visszavonulás és a kapcsolat elemi empatikus válaszokkal történt újraépítése után tér vissza a kliens a témához és érti meg a szakember által visszajelzetteket

GYAKORLAT

HANDOUT 18 Észrevétel és reflektálás a kliens válaszaira

GYAKORLAT

2.6 KONFRONTÁLÁS

- A konfrontálás a tudatosság növelésének eszköze, kiemeli azokat az ellentmondásokat, melyeknek a kliens korábban nem volt tudatában
- Hagyományosan a konfrontálás kihívást jelent két ember kapcsolatában, de a segítő kommunikációban a konfrontálás egy szelíd mód a kliens tudatosságának és felelősségvállalásának fokozására, mivel lehetőséget ad a kliens számára ezt nem tudomásul venni
- A konfrontálás befolyásolási fogás, nyíltan, felvállaltan igyekszik hatni a kliens viselkedésére, gondolkodására
- A konfrontálás segíti a kliens számára a probléma új látásmódjának kialakulását, rávilágít az ún. vakfoltokra a problémahelyzet értelmezésében

2.6 KONFRONTÁLÁS

- Jól alkalmazható a kliens inkongruens kommunikációja esetén a szándékok és érzelmek tisztázására, a kliens viselkedésében mutatkozó ellentmondások, vagy felesleges védekező stratégiák feloldása érdekében
- A nem kívánt viselkedés, segítői elégedetlenség is jól közvetíthető a konfrontálás eszközével, büntető jelleg nélkül
- A kommunikációs folyamat során a konfrontálás három lépésből áll:
  - Az *első lépés* a zavaros vagy nem összefüggő üzenetek felismerése (akár szavakkal, akár non-verbális eszközökkel fejezi is ki a kliens).
  - A *második lépés*ben a szakember rávezeti a klienst az ellentmondásokra, és segít neki az ezekkel való munkában.
  - Végül a *harmadik lépés* az intervenció hatékonyságának ellenőrzése, melyet a kliens változása, fejlődése bizonyít

2.6 KONFRONTÁLÁS

- A kliensek elakadásai származhatnak **belső**, illetve **külső konfliktusok**ból, vagy mind a kettőből

- **Belső konfliktus**ról akkor beszélünk, ha nehézségeik vannak egy fontos döntés meghozatalával, össze vannak zavarodva, szomorúak vagy vegyesek az érzelmeik és gondolataik saját magukkal, vagy személyes, kulturális hátterükkel kapcsolatban

- **Külső konfliktus**aik lehetnek másokkal (barátokkal, családtagokkal, kollégákkal, munkáltatóval), vagy egy nehéz helyzet miatt: meg kell küzdeniük egy hibájukkal, nehézségeik vannak fontos anyagi vagy társas céljaik elérésben, vagy szenvednek kulturális, etnikai identitásuktól

2.6 KONFRONTÁLÁS

- A külső konfliktusok ellentmondásos belső érzésekhez vezethetnek, a belső konfliktusok pedig másokkal való külső konfliktusokat okozhatnak

- Például egy döntés meghozatalának képtelensége konfliktust eredményezhet azokkal, akiknek szükségük van arra, hogy tudják, mi fog történni

- A beszélgetés folyamatában négy fajta ellentmondást jelezhet a kliens Ezek az ellentmondások feszülhetnek:
  - a gondolatok és érzelmek
  - gondolatok és tettek
  - érzések és tettek vagy
  - gondolatok, érzések és tettek kombinációi között

2.6 KONFRONTÁLÁS

- Belső konfliktusok esetén a kliens nonverbális viselkedésében kevert üzeneteket küld, állításai ellentmondanak egymásnak, és eltérés tapasztalható aközött, amit mond, és aközött, amit tesz
  - A tanácsadás fontos része segíteni a kliensnek abban, hogy szétválogassa vegyes és zavarodott érzéseit, gondolatait, és viselkedéseit
- Ha a szakembernek sikerült felismernie az ellentmondást, akkor konfrontáló állítással világíthatja meg a kliens számára
- Például:
  - *Egyrészről, … de másrészről…*
  - Természetesen használhat különféle változatokat, mint: *Azt mondja, hogy…, de azt csinálja, hogy…* vagy: *A szavai alapján…, a tettei viszont…*
- Ezek jellemző és jól használható formái a konfrontálásnak

2.6 KONFRONTÁLÁS

- A konfrontálás eredményeképpen azt várhatjuk, hogy a kliens új ötletekkel, gondolatokkal, érzésekkel és viselkedéssel reagál
- Amennyiben nincs változás, érdemes meghallgatni a klienst, majd egy másfajta konfrontálási technikával megpróbálkozni
- A konfrontálás nem közvetlen, durva kihívás, hanem szelíd, de határozott készség, mely magában foglalja
  - a kliens figyelmes és tiszteletteljes meghallgatását és
  - segítését abban, hogy önmagát vagy helyzetét teljesebben lássa
- A konfrontálás nem a klienssel szemben, hanem a klienssel együtt értendő, tisztábban látást, és a nehézségek új megoldási lehetőségeit keresve
- A konfrontálás egy támogató kihívás

2.6 KONFRONTÁLÁS

- A konfrontálás mikrokészséget nem használjuk gyakran, de amikor szükség van rá, akkor hatékony eszköz
- A klienseknek sok esetben lehet szükségük kihívásra a változtatási motivációjuk növeléséhez, és a támogató konfrontálás segít nekik, hogy gyorsabban és pontosabban találják meg problémájuk központi kérdéseit
- A szakember számára kihívást jelent, amikor az ellentmondás, eltérés közte és a kliens között áll fenn
- Minden segítő kapcsolatban vannak nézetkülönbségek, szétcsúszások, amikor a segítő nem ért egyet a kliens döntésével, vagy különbözik értékrendjük, élettapasztalataik
- A professzionális segítségnyújtás a kliensért történik, nem a segítőért
- A segítőnek fenn kell tartania ezt a hozzáállást, el kell fogadnia és megértenie, hogy a kliens honnan jött
- **Az empátiás készség használata alapfeltétel**: mi a kliens élmény- és tapasztalati bázisa, mik a céljai, lehetőségei, mire képes

2.6 KONFRONTÁLÁS

- Ha a segítő különbséget érzékel saját maga és a kliens között, a klienst meghallgatással kell támogatni
  - Ha figyelmesen hallgatja a klienst, a legtöbb össze nem illés eltűnik, és a segítő megérti, hogyan jutott el a kliens az adott gondolataihoz és viselkedéséhez
- A segítőnek észre kell vennie a kliens, vagy a saját (ellentmondás miatti) diszkomfort érzetét, és a konfrontálás mikrokészség megfelelő alkalmazásával az ellentmondásban rejlő fejlődési energiát be kell forgatni a kommunikációs helyzetbe
- A szakembernek rá kell látnia a helyzetre, felvázolnia a kliens percepcióját, és dolgozni a megértésükön
- Saját érzéseinket és gondolatainkat megtartani magunknak a nem-ítélkezés része
- Egyes esetekben azonban érdemes elindulni az értő figyelem után a reflektáláson keresztül a konfrontálás kommunikációs helyzetet befolyásoló irányába

HANDOUT 19 Konfrontálás - Válaszok

GYAKORLAT

HANDOUT 20 Konfrontálás – Ellentmondások megragadása

GYAKORLAT

HANDOUT 21 Konfrontálás – Itt és most

GYAKORLAT

2.7 FÓKUSZÁLÁS

- Általános tapasztalat, hogy a kliensek gyakran megkésetten kerülnek az ellátórendszer látóterébe
- A segítségkérés és -nyújtás pillanatában problémáik már halmozottak
- Sokszor túl sok területen akarunk eredményeket elérni, azonban ha túl sok mindenben akarunk változást előidézni, akkor a fókuszunk szétoszlik a területek között, mely a haladást hátráltatja, és az ezek miatt kialakult kudarcok aláássák a kezdeti motivációt
- A fókuszálás segít a kliens a kliens kommunikációs folyamatát adott területek felé irányítani
  - a megbeszélés minden szakaszában fontos
- Mindemellett ezt a készséget nem érdemes túlságosan gyakran használni

2.7 FÓKUSZÁLÁS

Ivey és Ivey hét olyan területet azonosított, amelyre a szakember fókuszálhat a megbeszélés során, hogy szélesebb perspektívában lásson és megtalálja a lehetséges megoldásokat:

- A **személyes fókusz** esetén a szakember a megbeszélést úgy kezdi, hogy teljesen a kliens személyes jellemzőire fókuszál:
  - demográfia, történet, a megbeszélésen való részvétel okai, elvárások, szerepek.
  - a szakember gyakran használja a kliens nevét, hogy ezzel is segítse kliensre való teljes fókuszálást
  - Például: *Johanna, meséljen magáról egy keveset! Johanna, ön a legidősebb gyerek a családban? Mit vár attól, hogy megkeresett engem?*

2.7 FÓKUSZÁLÁS

- A **fő téma vagy probléma fókusz:** Arra koncentrál, hogy a kliens miért kért segítséget, mit érzékel problémának, ehhez hogyan viszonyul
  - Például: *Ön szerint mi segítene a legjobban a problémája megértésében?*
- A **társas környezetre fókuszálás** is hasonló,
  - Ha még nincs igazán körülhatárolt probléma, akkor a kliens sokat fog beszélni barátok, kollégák, családtagok és egyéb személyekről, akik valahogy kapcsolatban állnak azzal az okkal, amiért segítséget kért
- A **családi fókusz** a testvéreket, szülőket, gyerekeket érinti
  - Itt rugalmasan kell értelmezni a család fogalmát, mert minden ember számára mást jelenthet, például egyedülálló szülő, nukleáris és/vagy tágan értelmezett család tagjai, vagy akár nagyon közeli barátok és a tágabb rokonság

2.7 FÓKUSZÁLÁS

- A **kölcsönösségre fókuszálás** a segítő helyzetben arra vonatkozik, hogy
  - hogyan reagál a kliens a szakemberre,
  - hogyan viszonyul a kapcsolathoz - mert ez megmutathatja, hogy hogyan alakítja ki a kliens a kapcsolatait az emberekkel
  - ez azt feltételezi, hogy azonos szintre helyezzük a szakembert és a klienst.
  - Például:
  - *Hogyan dolgozzunk együtt? Mit gondol, hogyan tudok segíteni ebben a helyzetben? Ön szerint jó irányba halad az együttműködésünk?*
- A **segítőre fókuszálás** esetén a szakember feltárhat önmagára vonatkozó információkat
  - Ezzel a fókusszal csak nagyon indokolt esetben érdemes élni, jól átgondoltan, tervezetten

2.7 FÓKUSZÁLÁS

- A **kulturális-környezeti-kontextuális fókusz** esetén
  - a szakember látni fogja, hogy hogyan befolyásolta(k) a klienst az(ok) a közösség(ek), mely(ek)ben felnőtt
  - ezt ki lehet terjeszteni más témakörökre is (nemi, faji, etnikai, vallási, szocio-ökonómiai státusz) azért, hogy a szakember jobban megértse, hogy ki is valójában a kliens

Ivey és Ivey (2003) hét fókuszát kiegészíti még két téma, melyet a kommunikáció során szintén fókuszba lehet és kell hozni:

- A **változásra fókuszálás** - viszonyulás a változáshoz, a felek változásba vetett hite. Például: *Mitől várja a változást?*

- Az **elégedettségre fókuszálás** - egymás elégedettségi szintjének ismerete, összevetése, az ehhez való viszony és a továbblépés lehetőségei. Például:
  - *Elégedett az eddig elért eredményeivel?*

2.7 FÓKUSZÁLÁS

- A szakmai kommunikációhoz tartozik a reflexió és a belső dialógus kérdésköre
- A valódi empátiás megértés a gyakorlatban a mélyebb összefüggések értelmezése, a zavaró tényezőktől mentes interakciók feltétele
- A szakmai kommunikáció színtere lehet explicit, kliens és szakember között konkrétan elhangzó, és lehet reflexív/implicit, ami a szakember belső dialógusa
- Az explicit dialógusok a kliens és segítője közötti világos, egyértelmű, közvetlen diskurzust jelenítik meg tárgyilagos módon a problémafeltárás folyamatában

2.7 FÓKUSZÁLÁS

- Az ezek hatására keletkezett releváns szakmai élmények a segítőben egy önreflektív belső dialógus hatására összegződnek
- **Az önreflexió a megértés kontrollját és a szakmai önazonosságot szolgálja**
- A fókuszálásnak mindez előfeltétele
- A különböző fókuszú kommunikációs helyzetek vizsgálatával feltérképezhetőek a szakember és a kliens érzelmi és gondolatvilágában megjelenő mentális tartalmak és attitűdrendszerek, a továbbhaladás szempontjából fontosnak tartott témák

GYAKORLAT

GYAKORLAT

2.8 BEFOLYÁSOLÁS, RÁHATÁS

- A segítő kapcsolat egyfajta konstruktív befolyásolásnak is tekinthető
- A szakembernek nem feladata egyoldalúan eldönteni, hogy mi jó a kliensnek (kivételt képeznek ez alól a speciális védelemre szorulókkal való munka egyes esetei), hanem
  - a kliens saját döntési kompetenciájának megtartása mellett,
  - az igényeire, érzéseire reagálva **élhet a befolyásolás módszerével, mely nem egyenlő az irányítással vagy meggyőzéssel**
- A ráhatás segítheti a változást. Alternatívák nyújtásával, illetve azok mérlegelése során a segítő szakember olyan szakmai álláspontokat képviselhet, melyek befolyásolhatják a kliens választásait
  - Ezt a mikrokészséget direkt megközelítés jellemzi
- A befolyásolás, ráhatás mikrokészségének hatékony alkalmazása azonban nagymértékben függ a személyes stílustól

2.8 BEFOLYÁSOLÁS, RÁHATÁS

- A befolyásolás a kliens szükségleteire való nagymértékű fogékonyságot igényel, különösen a probléma-meghatározás és a megoldási lehetőségek feltérképezése, kiválasztása során
- Amikor meggyőzünk valakit valamiről – legyen az például valamilyen erőfeszítés bizonyos erőforrások megszerzésére, támogatás szerzése egy eljáráshoz, egy pozitív munkakapcsolat kialakítása, vagy a kliensek és kollégák tiszteletének elnyerése – a befolyásolási készségeinket használjuk
- A mindennapi munkánk során, különösen a mátrix-szervezetek és lapos szervezeti struktúrák, projektmunkák és a szakmaközi multidiszciplináris szolgáltatások világában, a mindennapokban is gyakran találjuk magunkat olyan helyzetekben, amikor olyasvalakiktől van szükségünk valamire, aki nem állnak az irányításunk alatt, és akik nem biztos, hogy úgy gondolkoznak, mint mi

2.8 BEFOLYÁSOLÁS, RÁHATÁS

- Az értelmező szótár szerint **a befolyásolás az, amikor változtatunk valaki nézetein, döntésein, felfogásán vagy meggyőződésén, úgy, hogy pozitív módon hatást gyakoroljunk rá**.

- Ilyenkor a szavainkat és a viselkedésünket a tudatos hatásgyakorlás szándéka szerint igazítjuk. Ez tehát arról is szól, hogy figyeljük és megértjük önmagunkat és a másik felet.

- Ezen készségek segítségével előremozdíthatjuk a dolgokat, megegyezést érhetünk el, megváltoztathatjuk a másik véleményét úgy, hogy ezt rámenősség, kényszerítés nélkül érjük el, vagy anélkül, hogy megmondanánk a másiknak, mit tegyen. Ez a segítő szakemberek nélkülözhetetlen eszköze.

- Röviden: a józan ész alkalmazása keverve magas szintű kommunikációs készségek használatával és az óvatos stratégiai tervezéssel.

2.8 BEFOLYÁSOLÁS, RÁHATÁS

Irányítás

- Útmutatások, amelyek orientálják a klienst, közlik, mit milyen módon cselekedjen. Például: „*Írjon egy kérvényt és adja le*.”
- Az irányítás a leginkább demokratikus és részvételen alapuló módja a befolyásolásnak
- Egyik lehetséges megvalósulása a tanácsadás, amivel nagyon óvatosan kell bánni, mert direkt használata általában nem hatékony
- Azt közvetíti, hogy abban a pozícióban van a szakember, hogy tudja a kliens problémájának okait, és hogy mit kellene, kell vagy szabad csinálnia ezekkel
- Ez mindenképpen elkerülendő
  - Azzal, hogy megmondjuk valakinek, mit tegyen, levesszük róla a problémamegoldás és döntés felelősségét

Irányítás (folytatás)

- A tanács gyakran vált ki ellenállást és haragot, ha a felszínen engedelmesség is látszik
- A tanácsadás, akkor is ha kérik, növelheti a függést. **Jobb, ha az irányítást, tanácsadást a szakember át tudja fogalmazni információadássá vagy kérdéssé**
- Az irányítás használata során is éreztetni kell a klienssel, hogy a szakember hallgatja, és követi, amit mond
- Megértést és őszinteséget kell közvetíteni az útmutatás, tanácsadás során is, hogy a másik kényelmesen érezze magát az információk megbeszélésekor

Információközlés

- Az információközlés, bátorítás, javaslat célja a visszacsatolás vagy instrukciók adása, megerősítés, ösztönzés, instruálás
- **Az információadás kapcsolódó tények objektív módon való megosztását jelenti, ítélkezés vagy értékelés nélkül**
- A másik fél szabadon elfogadhatja vagy elutasíthatja az információt, övé a felelősség a felhasználásával kapcsolatban
- Ez a válasz-viselkedés hasznos pozitív és negatív visszajelzés adásakor is

Információközlés (folytatás)

- A másik személy csak ahhoz kapcsolódik, ami éppen történt, és ami ennek a hatása
- Az olyan szavakat, mint *mindig, soha, kellene*, csak a határok megszabásához használjuk (mit szabad és mit nem szabad tenni, időkeretek, korlátok). Például:
  - *A gyerekeknek minden életkorban szükségük van gondoskodásra és ölelésre az önértékelésük fejlődéséhez.*
  - *Az önsegítő csoportok használhatóak arra, hogy olyanokkal találkozzunk, akik hozzánk hasonló problémával küzdenek.*
- A másik érzéseire információk adásával történő válaszolás növeli az elfogadás és az ajánlott határok betartásának esélyét

Befolyásoló összegzés

- A segítő az elhangzottakat összegzi bizonyos hangsúlyokkal, nyomatékosítási céllal
- Rendszerezi az elhangzottakat, lehetőséget ad a részinformációk tisztázására, reflektálásra
- **Kiemeli és hangsúlyozza, ami fontos a másik fél számára**, és a beszélgetést azokhoz a dolgokhoz igazítja, amiket vonzónak talál a kliens, és az igényét szolgálja
  - Jó példa lehet egy olyan helyzet, amikor arra törekszünk, hogy meggyőzzük a szülőket, hogy vessenek véget annak, hogy gyermekük rendszeresen kimarad az iskolából
  - Számunkra nyilvánvaló lehet annak a haszna, hogy milyen előnyökkel jár az gyermek és család számára, ha rendszeresen jár iskolába, és milyen stratégiai célkitűzések elérését segítené ez elő, de nem biztos, hogy a szülők is így gondolják

2.8 BEFOLYÁSOLÁS, RÁHATÁS

Befolyásoló összegzés

- Az a tényező, hogy ha a gyerek rendesen elvégzi az általános iskolát, lehetősége lesz a későbbiekben továbbtanulni, vagy szakmát szerezni, nem fogja feltétlenül felkelteni a szülők érdeklődését

- Ebben az esetben a fókuszt a szülők adott problémáinak megoldásához szükséges tényezőkre kell irányítani
- Ha odafigyelünk rájuk és kérdezgetjük őket, akkor tudhatjuk, hogy nyomás alá helyezték őket azzal, hogy megvonják az iskoláztatási támogatást
    - Esetleg megtudhatjuk, hogy anyagi problémákkal küzdenek, és így hangsúlyozhatjuk, hogy az iskolában a gyermek többször is ételhez jut, ami anyagi terheket vehet le a család válláról

Interpretáció, értelmezés, újrakeretezés

- **A kliens gondolatainak, érzéseinek, magatartásformáinak pozitív kiemelése adott elméleti keretben**
- Az interpretáció elősegíti a változtatást a kliens gondolkozásmódjában és segíti a belátást
- Az elemző válasz szándéka a másik ember viselkedésének, érzéseinek elemzése, magyarázata vagy értelmezése
  - Túlmegy azon, amit a másik mondott magyarázatul, vagy gondolatokat, eseményeket köt össze

Interpretáció, értelmezés, újrakeretezés (folyt.)

- Az elemzés, értelmezés csak a kommunikáció folyamatában, működő segítő kapcsolatban használható
  - alkalmazása alapos megfontolást és felkészültséget igényel
- Az értelmezés kereteit az az elméleti irányultság szabja meg, amit a szakember a segítő kapcsolati helyzetben egyébként is használ
- Ha a szakember nem járatos elméleti irányzatban (például személyközpontú megközelítés), az értelmezést kerülni kell, az egyéb befolyásolási készségek használata kerüljön előtérbe

Önfeltárás

- A segítő saját élményeit, érzéseit, gondolatait osztja meg, a kapcsolat kölcsönösebbé válásában, a kliens önfeltárásának elősegítésében van szerepe

- Az önfeltárás azt az igyekezetet mutatja, hogy a segítő bepillantást engedjen abba, ki is ő

  – Valami olyan megosztása önmagáról, ami kapcsolódik a beszélgetéshez: személyes vélekedések, attitűdök, értékek, vagy egy múltbeli esemény

- Az önfeltárás csökkentheti a szorongást a másik megnyugtatásával, hogy nincs egyedül érzéseivel, félelmeivel. Példák az önfeltáró válasz-viselkedésre:

  – *Amikor a fiunk született, az orvos pont ugyanígy kezelt minket. Tudom, milyen nehéz megőriznie egy ilyen helyzetben a szülőnek a nyugalmát, az én kisfiam is nagyon sírós baba volt.*

2.8 BEFOLYÁSOLÁS, RÁHATÁS

Önfeltárás (folytatás)

- Az önfeltárás hasznos lehet olyan emberhez való kapcsolódásban, akinek hasonló problémája van, vagy hasonló élethelyzetben van
- A segítő kapcsolatban a kliensnek arra enged következtetni, hogy jó helyre érkezett, ahol olyan emberek vannak, akiknek hasonlóak a problémáik
- **Az önfeltárás haszna és előnye az, hogy segít a kliensnek, hogy ne érezze magát egyedül, csökkenti a kliens szorongását, érzékenyíti a klienst új nézőpontok figyelembevételére, és növeli a szakember hitelességét**
- Az önfeltáró válasz-viselkedés túlzott használata nem ajánlott, mivel a figyelmet nem a megfelelő személyre helyezi
- Úgy érdemes rá tekinteni, mint figyelemfelkeltő eszközre
  - A legjobb hatás elérése érdekében csak ritkán szabad használni

2.8 BEFOLYÁSOLÁS, RÁHATÁS

Önfeltárás (folytatás)

- Az önfeltárás hátránya, hogy elmozdul a fókusz a kliensről, túl sok időt vesz el a segítő beszélgetésből
  - így csökkentve a kliens önfeltárását
  - szerepzavart okoz (ki segít kinek?)
  - a kliens problémáját elbagatellizálhatja, mert azt sugallja, hogy hasonlón mindenki átmegy
- Az önfeltárás használatának irányelveit Gladding foglalta össze
- Ezek az irányelvek jellemzően olyan kommunikációs készségek, melyek segítenek elkerülni a folyamatra jellemző csapdákat, mint az összhang vagy a fókusz elvesztése

2.8 BEFOLYÁSOLÁS, RÁHATÁS

Önfeltárás (folytatás)

- A szakember önfeltáró kommunikációja legyen
  - közvetlen,
  - tömör,
  - koncentrált és
  - releváns
- Ez biztosítja, hogy az önfeltáró folyamat ne csak az idő vesztegetése legyen, és ne vesszen el a kliens-fókusz az adott helyzetben
  - Az önfeltárás eszközét nem szabad túl gyakran használni
  - Nem szabad, hogy növelje a kliens problémáját
- Az önfeltárás célja legyen egyértelmű mind a szakember, mind a kliens számára
- A folyamatot csak más lehetőségek megvizsgálása után szabad használni, számolva a félrekommunikálás, illetve az erőegyensúly változásának kockázataival

2.8 BEFOLYÁSOLÁS, RÁHATÁS

Önfeltárás (folytatás)

- Az alábbi rövid esetrészlet az **önfeltárás egy lehetséges módját** szemlélteti:

  – Egy fiatalember szeretne elköltözni a családjától, és szakember segítségét kéri. A fiatalembert nagyon nyomasztja a változás, valamint a hatás, ami a saját illetve a szülei életében bekövetkezhet. A segítő megbeszélés során tömören leírja az elköltözésének motivációit, de jelzi, hogy nem szeretne a szüleinek érzelmi problémákat okozni.
  – Ebben az összefüggésben arra kéri a szakembert, hogy segítsen neki kitalálni, hogy milyen módon mondhatná ezt meg a szüleinek anélkül, hogy megbántaná őket. Ennek a helyzetnek a megoldása megszabadítaná a fiatalembert a szorongásától
  – A szakember és a kliens feltérképezték az összes lehetséges opciót, a megbeszélés végén a fiatalember érzelmileg még mindig nagyon feldúlt a döntése és annak lehetséges következményei miatt

Önfeltárás (folytatás)

- Az alábbi rövid esetrészlet az **önfeltárás egy lehetséges módját** szemlélteti:

  – Ezen a ponton az önfeltárás jó stratégia arra, hogy a klienst pozitív vonatkoztatási rendszerbe helyezze
  – A tanácsadó felfedte, hogy fia előző évben hagyta el a családi otthont, és hogy ez az egész családot megviselte érzelmileg, mégis megértették a döntését, és továbbléptek
  – Azóta is rendszeresen találkoznak, és nagyon jó a kapcsolatuk. A megbeszélés végén a kliens megnyugtatónak érezte, hogy egy az övéhez hasonló helyzet jó véget ért. Ez segítette őt abban, hogy stressz nélkül tudjon döntésének megfelelően lépni
  – Ez a példa rámutat, hogy hogyan lehet az önfeltárást hatékonyan használni, és hogy ez a technika hogyan válhat a kliens hasznára
  – Az adott helyzetben a következő eredményeket érte el a szakember: a kliens nem érzi magát egyedül, csökken a szorongása, és a szakember hitelesebbé válik

A befolyásolás fontos szempontjai

- A közvetlen és kölcsönös kommunikáció során a segítő és a kliens kettőjük interakciójával kapcsolatos tapasztalatait osztja meg, mely elősegíti a kapcsolat mélyülését
- A valóban hatékony kommunikáció a korábban felsorolt készségek szakértői szintű alkalmazásával valósítható meg
- A mikrokészségek lehetővé teszik, hogy ellenőrizzük, partnerünk mennyire értett meg minket és ugyanakkor megerősítjük a közös nevezőt és azokat a területeket, amikben egyetértünk
- A megfelelő nyelvezet megválasztása különösen fontos
  - negatív vagy túlságosan hivatalos nyelvezet befolyásolja a beszélgetés hangnemét és megzavarja az összhangot, amire törekszünk

A befolyásolás fontos szempontjai

- Mindig lehet **és-t mondani *de* helyett**, hogy ne tereljük negatív irányba a beszélgetést, és elkerüljük, hogy teljesen megrekedjen.
- Az olyan atyáskodó szavak, mint a *kellene*, *jó lett volna*, bosszantják az embereket, mivel senki nem szereti, ha megmondják neki, hogy mit kellene gondolnia vagy tudnia, mit csinált rosszul, amin már nem lehet változtatni
- Általában hiába próbálunk valakit a saját mentális ütemünknek megfelelően továbblépésre késztetni
  - Lehet, hogy mi már értjük, hogy mi az a probléma, amin át kell verekedni magunkat, viszont ha másik fél még nem, akkor egyszerűen csak ottfelejtjük őt, összezavarodva

A befolyásolás fontos szempontjai (folytatás)

- Ha túlságosan lelkesek vagyunk, vagy túl nagy rajtunk a nyomás, hogy tető alá hozzuk a saját tervünket, könnyen előreszaladunk, holott nincs értelme sürgetni a klienst
- Ha túlságosan erőszakosnak tűnünk, a két fél közötti egyetértés könnyen sérülhet
- A meggyőzés, befolyásolás sikere azon múlik, hogy megfelelően támogatjuk-e a klienst az érveink alapos végiggondolásában: Mit szeretnénk elérni? Hogyan alakulhat jobban a beszélgetésünk? Milyen lépéseket kell tenni, hogy kialakuljon az egyezség kliens és szakember között?
- Ezek nem olyan dolgok, amiket egyszerűen csak elmagyarázunk a másik félnek. Ne felejtsük elellenőrizni, hogyan haladnak a kliensek a megértésben és tartózkodjunk az összhang megtörésétől
- A sürgetés vagy a másik fél sarokba szorítása tönkre teheti a kommunikációt és a kapcsolatot is

NEGYEDIK KÉPZÉSI NAP

3 A kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából

3.1 Kommunikáció a különböző életkorú gyermekekkel
3.2 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel
3.3 Kommunikáció idős személyekkel
3.4 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel

GYAKORLAT

HANDOUT 25 Végtelen számú segítő válasz

GYAKORLAT

3. A KOMMUNIKÁCIÓS HATÉKONYSÁG ÉLETKOR ÉS SPECIÁLIS SZÜKSÉGLET SZEMPONTJÁBÓL

- A kommunikáció életkor és fejlődési állapot függő jelenség, mind a résztvevő szereppartnerek, mind a kommunikációs csatorna, mind a kommunikációs tartalom szempontjából
- **A közlést, üzenetátadást, fogadást mindig kíséri zaj, mely zaj jellege és hatása függ az életkortól és a kommunikációs partnerek fejlődési állapotától, speciális szükségleteitől, aktuális nehézségeitől**
- Ezek alapos áttekintése olyan peremfeltételekre világít rá, melyek nélkülözhetetlenek a hatékony szakmai kommunikáció megvalósulása szempontjából
- A speciális célcsoportokba tartozó személyekkel való kommunikáció fokozott kihívást jelent a szakember számára
- A speciális szükségletű kliensekkel való hatékony kommunikáció során a segítő olyan ismeretekkel kell, hogy rendelkezzen, melyek támogatják és lehetővé teszik a fogadó fél valós szükségleteinek és potenciális reakcióinak megértését

3. A KOMMUNIKÁCIÓS HATÉKONYSÁG ÉLETKOR ÉS SPECIÁLIS SZÜKSÉGLET SZEMPONTJÁBÓL

- Alapszabály, hogy **a segítő kezelje az embereket emberként**
- Mindenekelőtt legyen tiszteletteljes, udvarias és tapintatos, ajánlja fel segítségét, kommunikáljon hatékonyan, és bátran tegyen fel kérdéseket
- **Bánjon mindenkivel úgy, ahogy azt szeretné, ha vele bánnának**
- A hatékony kommunikáció öt alapvető kérdése minden esetben, minden klienssel az alábbi:
  - Mit szeretnénk kommunikálni? (tartalom)
  - Mi a kommunikáció legjobb módja az adott helyzetben? (csatorna)
  - Mi lehet a jelentés a fogadó fél számára? (fogadó)
  - Pusztán közölni kívánunk valamit, vagy az üzenetet a válasz lehetőségével adjuk? (kölcsönösség)
  - A visszacsatolás alapján kell-e módosítanunk a kommunikációt? (hatás elérése)

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

- A személyes gondoskodást végző szakemberek számos helyzetben találkoznak és foglalkoznak gyermekekkel:
  - Ezen gyermekek többsége nehéz helyzetben van, sokuk különböző traumákat él vagy élt át, családjuk nem megfelelően gondoskodik róluk, vagy nevelőcsaládnál, gyermekotthonban, javítóintézetben élnek
  - A fiatal gyermekek életében a család és a róluk gondoskodó emberek állnak központi helyen
  - Optimális fejlődésükhöz elengedhetetlen a nekik szentelt figyelem és gondoskodás
  - Növekedésükkel párhuzamosan kommunikációjuk, beszédértésük és kifejezőkészségük is fejlődik
  - A legtöbb társadalomban korán kapcsolatba kerülnek különböző életkorú emberekkel, felnőttekkel és gyerekekkel
  - A szűkebb családjukon kívül a tágabb családdal, barátokkal és szomszédokkal is megtanulnak kommunikálni

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

- **A gyermekekkel kapcsolatos gyakori tévhit**, hogy
  - hét-nyolc éves koruk előtt túl kicsik ahhoz, hogy észrevegyék, mi történik körülöttük, illetve nem tudják érzéseiket, gondolataikat kifejezni
  - a kisgyerekek nem veszik észre mások szorongását, félelmét
  - a kisgyerekeknek nincsenek, nem lehetnek igazán veszélyes vagy szomorú élményeik
  - a hat évesnél fiatalabb, és főleg a három évesnél fiatalabb gyermekek nem emlékeznek majd később semmire, ezért nem kell foglalkozni azzal, milyen élmények érik őket, sem azzal, hogy miket hallanak, látnak a felnőttek közötti interakciókból (vagy például a tévében) – ez az infantilis amnézia jelenségének félreértelmezése

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

- A tévhitekből adódóan a felnőttek (esetenként a szakemberek is) gyakran nem megfelelően kommunikálnak a gyermekekkel, főleg az iskoláskor előtti időszakban
  - Például magyarázat nélkül, egyedül hagyják a gyermeket olyan jelenségekkel, mint az erőszak, egy családtag hirtelen eltűnése (például halál, börtön miatt), vagy a gyermek családból való kiemelése.
- **A gyermekekkel való kommunikációban alapvető, hogy**
  - **az őket érintő történésekről, illetve**
  - **azokról az eseményekről, melyek velük történnek, történni fognak, minden esetben, életkortól függetlenül (azaz születéstől fogva), az életkorának és fejlődési állapotának megfelelő módon tájékoztassuk a gyermeket**

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

- A gyermekek születésüktől kezdve kisebb-nagyobb közösségekben élnek, és rendkívül érzékenyek az őket körülvevő érzelmi viszonyokra, valamint mások viselkedésére
- Iskoláskor előtt érzéseiket, gondolataikat sokszor nem, vagy nem megfelelően tudják szavakba foglalni, így indirekt módon fejezik ki:
  - viselkedésükön, játékukon, rajzaikon, álmaikon keresztül, illetve különböző, helyzetükre és a többiek helyzetére vonatkozó kérdések formájában
- Negatív érzéseiket (aggodalmukat, szomorúságukat, félelmüket) gyakran inkább viselkedéssel, mint szavakkal fejezik ki,
  - például könnyen elveszítik a türelmüket, nem tudnak aludni, sírósak lesznek
- **A gyermek segítése, támogatása érdekében, a felnőtteknek érzékenynek kell lennünk ezekre az indirekt kommunikációs formákra, a viselkedés mögöttes jelentésére, és annak megfelelően kell reagálniuk a viselkedésre, kommunikálniuk a gyermekkel**

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

- A szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi szakembereknek gyakran kell olyan kérdéseket feltenniük a gyermekeknek, melyek nehezek, vagy distresszt okoznak
- A gyerekek érzékenyek a szakemberek kommunikációs készségeire, és gyakran okoz nekik nehézséget, hogy gondjaikról és aggodalmaikról beszéljenek
  - Nem szeretik, ha kérdésekkel bombázzák őket, és ha úgy érzik, hogy kiforgatják a szavaikat
- **A szakembereknek a gyermek tempójához kell alkalmazkodniuk, és kommunikációs stílusukat az adott gyerekhez szabniuk**

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

A szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi szakemberek és a gyerekek közötti kommunikációhoz szükséges **alapkészségeket** négy területre oszthatjuk:

1. **Tevékenység**: sokfajta eszköz használata, interjútechnikák, meghallgatás és kreatív technikák, a gyermek tempójában haladás, gyermek-központú kommunikáció használata.
2. **Személyes kvalitások**: kapcsolatokba bevonódás és építésük, bizalom és biztonság építése, gondoskodó, empatikus, megbízható, meleg és őszinte működés.
3. **Etikai elkötelezettség**: a gyermek nézőpontjának feltárása, információadás, a bizalmasság fenntartása (amikor lehetséges), zavartalan idő nyújtása, megbízható, tiszteletteljes és nem ítélkező működés.
4. **Tudás és megértés**: ismeretek és annak megértése, hogy a szakember szerep hogyan befolyásolja a kommunikációt, valamint a tapasztalatok hogyan befolyásolják a kommunikációt és a gyermeki fejlődést.

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

A gyerekekkel való kommunikáció összefoglalása Richman (2000) alapján:

Nonverbális kommunikáció

- Rengeteg kommunikáció megy végbe szavak nélkül. Az arckifejezés, mozgás, hangszín jelentése a kommunikáló személy kultúrájától függ
- Például a vízszintes fejmozgatás (fejrázás) bizonyos csoportokban igent, másokban nemet jelent
- Érdemes végiggondolni, hogy a felnőtt nonverbális kommunikációjától hogyan érzi magát a gyermek
- Sok felnőtt változtat viselkedésén, amikor gyerekkel beszél, hogy ne féljen tőle, mivel a főnökösködő vagy túl komoly hangvétel, illetve a gyermek tiszteletének hiánya blokkolhatja a kommunikációt

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Hangszín

- Anélkül, hogy tudatában lennének, időnként hangosan, harsányan beszélnek az emberek. A gyerekek ilyenkor azt hiszik, hogy haragszik rájuk a felnőtt vagy nem tetszik neki valami
- Bizonyos kultúrákban speciális hangszínnel beszélnek a gyerekekhez, ez lehet magasabb hang vagy halkabb, esetleg éneklősebb. Ez mutatja, hogy a felnőtt kedves, és szeretné, ha a gyermek biztonságban érezné magát
- A csecsemőkkel, totyogókkal való kommunikációban az egészséges felnőttek kultúrától függetlenül a dajkanyelvet használják, mely elősegíti a gyermek nyelvfejlődését
- A dajkanyelvet magasabb hangfekvés, éneklő hanghordozás, egyszerű szóhasználat és nyelvtan, valamint lassabb tempó jellemzi

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Arckifejezés

- A felnőtt unatkozó, aggódó vagy zavart arckifejezése, mialatt a gyerek beszél, azt eredményezi, hogy a gyermek hamarosan abba fogja hagyni a beszédet
- Bátorító bólogatás, hümmögés és mosoly mutatja, hogy a felnőttet érdekli, amit a gyermek mond

Tréfa és nevetés

- A tréfálkozás, mosoly és nevetés ellazítja a gyermeket és könnyebben kezd el bízni a felnőttben
- Időnként zavarukban vagy tanácstalanságukban is nevetnek az emberek, ugyanis a nevetés fontos stresszoldó, segítségével szabályozni tudjuk saját és a másik negatív érzelmeit (például félelem, düh, bizonytalanság érzése)

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Szemkontaktus

- A különböző társadalmak eltérő mennyiségű szemkontaktust használnak a felnőtt-gyermek párbeszéd alatt
- Bizonyos kultúrákban a gyerekeknek nem szabad a beszélő felnőttre nézniük. Más társadalmakban udvariatlannak tartják, ha a gyerekek a felnőtt helyett a földet bámulják
- Egymást bámulni kellemetlen, de ha rendszeresen egymásra nézünk, az támogatólag hat
- Ha a felnőtt egyáltalán nem néz a gyermekre, nem fogja észrevenni, mikor lesz zavart, mikor érzi magát kényelmetlenül. Másrészt, ha végig rámered a gyermekre, attól ugyanúgy zavarba jön
- Nagyon félénk gyermekeknél az a legjobb, ha időt adunk nekik a bizalom kialakulására, és az első alkalommal nem megyünk hozzájuk túl közel, nem nézünk rájuk túl sokszor

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Testhelyzet, elhelyezkedés

- A különböző kultúrák elvárásai eltérőek a gyermek felnőtt jelenlétében tanúsított viselkedéséről
- A túlzott dominancia jelzését (például a magas felnőtt lenéz az ülő kisgyermekre) érdemes elkerülni, és tapintatosan elősegíteni a gyermek ellazulását
- Sokak szerint a felnőtt és gyermek számára a legkényelmesebb egymás mellett ülni, így egy szinten vannak, de nem kifejezetten szemtől-szemben helyezkednek el

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Beszélgetés-vezetés

- A gyermek ellazulását és szabad kommunikációját a megfelelő kérdezés is elősegíti
- Ugyanakkor a gyermekek sajátosságaiból adódóan bizonyos kérdezéstípussal nem azt az eredményt éri el a felnőtt, amit szeretne. **Egyszerre csak egy kérdést érdemes feltenni a gyermeknek, különben összezavarodik**
  - **Zárt kérdések**. Zárt kérdés az, amire igennel, nemmel vagy hasonlóan egyszerűen lehet válaszolni. Ilyen kérdések lehetnek:
    - *Hány éves vagy? Hány testvéred van? Hol laksz? Hányadikos vagy?*
  - Egyes esetekben ezek a kérdések nem hatnak bátorítóan a gyermekre, és miután megmondta, hogy *nyolc éves vagyok,* a beszélgetés megáll, újabb kérdéssel kell újraindítani

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Beszélgetés-vezetés (folytatás)

- **Rávezető kérdések**. A rávezető kérdések sugalmazzák a választ. Ilyen kérdések:
  - *Minden rendben? Egyetértesz? Itt laksz, ugye?*

  A legtöbb gyermek nehéznek találja, hogy nemmel feleljen az ily módon feltett kérdésekre, ezért **igent mond, akkor is, ha másként gondolja**. Azért nevezik rávezető kérdésnek ezt a kérdéstípust, mert a gyermeket rávezeti egy bizonyos válaszra.
- **Nyitott kérdések és megjegyzések**. A nyitott kérdések és a megjegyzések bátorítják a gyerekeket ötleteik, érzelmeik megosztására. Nem sugallnak sem jó, sem rossz választ. Ilyen kérdések például:
  - *Mi történt azután? Akarsz róla beszélni? Mesélj a családodról! Milyen itt élni? És mit csináltál azután?*

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Beszélgetés-vezetés (folytatás)

- A beszélgetés közben elhangzó különböző megjegyzések szintén a figyelmet, a megértési szándékot mutatják. Például:
  - *Nagyon félelmetes lehetett. Nagyon szomorú, ami veled történt.*
- Ezek a kérdések és megjegyzések a beszélgetés folytatására bátorítják a gyermeket, a felnőtt érdeklődéséről, aktív figyelméről tanúskodnak.
- Nyílt kérdésekkel többet lehet megtudni a gyermek életéről, érzéseiről, a számára fontos dolgokról.
- Általában vegyesen érdemes használni a zárt és a nyitott kérdéseket, a zárt kérdéseket tényfeltárásra, a nyitott kérdéseket a szabad önkifejezés bátorítására.

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Egyszerű kifejezések és nyelvezet használata, a megértés ellenőrzése

- A felnőttek gyakran beszélnek úgy a gyerekekkel, hogy nem gondolkodnak azon, a gyermekek megértik-e, amit mondanak nekik
- A hosszú, nehéz szavak, komplikált mondatok és gondolatok összezavarhatják a gyermekeket. Ráadásul, ha a gyermek szorong, fél, stresszes, nehéz értelmeznie a felnőtt szavait a fokozott izgalmi állapot miatt
- **A leghatékonyabb, ha egyszerűen, az ő élményeihez kapcsolódó példákkal magyarázzák el nekik a dolgokat**

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Egyszerű kifejezések és nyelvezet használata, a megértés ellenőrzése (folytatás)

- Érdemes megbizonyosodni arról, hogy a gyermek megértette-e a hallottakat.
  - Az *Érted, amit mondok? Világos? Megértetted?* kérdések nem alkalmasak erre, mivel rávezető kérdések, így valószínűleg igent fog mondani a gyerek akkor is, ha nem értette meg.
- **Célszerűbb megoldás megkérdezni, hogy akarja-e, hogy megismételje, amit mondott, vagy van-e kérdése, van-e még valami, amit még tisztázni kell.**
- Meg lehet kérni, hogy ismételje el, amit a szakember mondott, és utána lehet tisztázni a félreértéseket, Például:
  - *Lássuk, helyesen magyaráztam-e el. Mondd el nekem, amit mondtam… és ha nem világos, átismételjük*

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

Egyszerű kifejezések és nyelvezet használata, a megértés ellenőrzése (folytatás)

- A gyerekek, főleg a félénkebbek, sokszor beszélnek nagyon halkan.
- Ha nem hallja, mit mond a gyermek, kedvesen kérje meg, hogy ismételje meg, Például:
  - *Nagyon szép, lágy hangod van, de egy kicsit süket vagyok, nem hallom jól, amit mondasz. Kérlek, ismételd el kicsit hangosabban*
- Egyes esetekben nehéz a gyereknek hangosabban beszélni, meg kell várni, amíg elég bátorságot gyűjt hozzá
- Ha túl zavaros, amit a gyermek mond, és a beszélgetésben nem sikerül tisztázni, később újra meg lehet próbálni

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.2 Egyes életkorok (fejlődési állapotok) kommunikációs specifikumai

- **A hat év alattiak** esetében a gyermek megfigyelése alapvető jelentőségű, különösen három éves kor alatt, mivel ekkor vagy nincs, vagy jóval kevésbé hatékony a verbális kommunikáció.
- **Három éves kor alatt gyakran szükséges a kontextus a kisgyermek kommunikációjának megértéséhez,** így sokszor szükséges egy, a gyermeket és az életét jól ismerő idősebb gyermek, vagy felnőtt ahhoz, hogy egy idegen is megértse a kisgyermek mondanivalóját.
- A **hat év alatti gyermekeknél** segíthetik a kommunikációt a következő technikák:
  - figurák, plüssök, játékok használata
  - figurák, tárgyak használata önmaga és mások reprezentálására, például a gyermek akarata szerint egymáshoz képest közel vagy távol lehet őket elhelyezni

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.2 Egyes életkorok (fejlődési állapotok) kommunikációs specifikumai

- A **hat év alatti gyermekeknél** segíthetik a kommunikációt a következő technikák (folytatás):
  - kreatív játékok, rajz- és festőeszközök, gyurma
  - maszkok vagy rajzolt arcok, melyek különböző érzéseket fejeznek ki
  - a kommunikáció, a mondanivaló saját életükhöz, megfogható dolgokhoz kötése
  - absztrakt fogalmak használata nem ajánlott, csak serdülőkortól
- A **kisgyermekekkel folytatott kommunikáció**ban fontos tudni, hogy a hat év alatti gyermekek emlékezete könnyen befolyásolható, a rávezető kérdések ezért is kerülendők.
  - Rávezető kérdésekkel és ügyes meggyőzéssel sok esetben elérhető, hogy a gyermek azt mondja el nekünk, amit hallani szeretnénk. Ennek emlékezetfejlődési, illetve társas okai is vannak, és a kisgyermekekkel való beszélgetés, a tőlük való kérdezés mikéntjének jelentőségére hívja fel a figyelmet.

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ KÜLÖNBÖZŐ ÉLETKORÚ GYERMEKEKKEL

3.1.2 Egyes életkorok (fejlődési állapotok) kommunikációs specifikumai

- Emellett ebben az életszakaszban még sok esetben keveredik a fantázia és a valóság, a gyermekek sokszor mondják el valós eseményként azt, ami a valóságban nem (vagy nem úgy) történt meg, hanem például szerették volna, ha így történik, vagy féltek tőle, hogy bekövetkezik, stb.
  - Például a nagyon félős, hallgatag, társaival nehezen beszélő gyermek elmondja, hogy amikor a társa megütötte, ő rákiabált, hogy azonnal hagyja abba, és ne merje őt még egyszer bántani
- Nagyon fontos tudni, hogy **ezek nem szándékos hazugságok, és nem is szabad úgy kezelni őket**
- Ha nagy a valószínűsége annak, hogy nem így történt, kifejezhetjük kétkedésünket, mondhatjuk, hogy *nem ezt szoktad csinálni,* de ha a gyermek ragaszkodik hozzá, akkor fogadjuk el, amit mond, és ne gyanúsítgassuk, ne szidjuk meg, ne vádoljuk hazugsággal

3.1.2 Egyes életkorok (fejlődési állapotok) kommunikációs specifikumai

- Az idősebb gyerekek ellenállhatnak annak, hogy megosszák gondolataikat, érzéseiket, mivel félhetnek attól, hogy ezek bekerülnek az aktájukba, és idegenek is láthatják.
- Számos módszer segítheti a kommunikációt az idősebb gyerekekkel, például kamera, napló, fényképalbum.
  - Egyes fiatalok könnyebben kommunikálnak mozgás közben, együtt sétáláskor, vagy az autóban.
  - Mások fényképeket, videókat használnak az életükbe való bepillantáshoz.

GYAKORLAT

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

- Nem ritka, hogy valaki kényelmetlenül érzi magát fogyatékossággal élő emberek társaságában
  - Nem igazán tudjuk, mit tegyünk, hogy viselkedjünk, mi helyes, és mi az, ami inkább támadó jellegű vagy tapintatlan
- **A leghatékonyabb stratégia, ha érzékenyen, rugalmasan és őszintén viselkedünk**
  - Az érzékenység és rugalmasság hiánya kifejezetten nehézzé teszi a helyzetet, ami a segítő minden szándéka ellenére diszkriminációvá változhat.
- A kellemetlen érzések felismerése és elismerése segít a tanulásban
  - A fogyatékosságról gyakran nehéz beszélni, részben mert nem ismerjük a megfelelő kifejezéseket, ráadásul ezek gyakran negatív jelentéssel társulnak
- A legmegfelelőbb kifejezés – fogyatékossággal élő személy – a személyre helyezi a hangsúlyt, és nem a korlátokra, illetve a fogyatékosságra

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

- A fogyatékossággal élő személyeket csak akkor szólítsa keresztnevükön, és csak akkor tegezze, ha ennek megfelelő kapcsolatban állnak, és ha ez kölcsönös
- Ne gondolja, hogy tudja valakiről, milyen fogyatékossággal él. Sok különböző állapotnak van hasonló megjelenési formája
- Néhány fogyatékosság láthatatlan – nem azonnal szembetűnő, de ha beszél valakivel, előfordulhat, hogy neki a látszat ellenére kihívás önnel beszélgetni
- **Az adott személyhez beszéljen, és az ő személyes igényeire, szükségleteire reagáljon.** A különböző kultúrák különbözőképpen tekintenek a fogyatékosságra, mely hozzáállás szintén befolyásolhatja a kommunikáció módját

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

Amire figyeljen a kommunikációban:

- Nézzen rá arra, akivel beszél.
- Ha bizonytalan, akkor kérdezze meg azt, akivel beszélni akar, hogy számára mi a kommunikáció legjobb módja.
- Akkor is a fogyatékossággal élő emberhez intézze szavait a vele való beszélgetés közben, ha van vele kísérő.
- Ha tudja a nevét, szólítsa őt a nevén.
- Ajánlja fel segítségét, ha szükségesnek tűnik, de ne feltételezze automatikusan, hogy egy fogyatékossággal élő embernek szüksége van a segítségére, vagy, hogy a segítségét el fogja fogadni.
  - Várja meg a beleegyező választ, és a pontos kérést, mielőtt cselekszik. Tisztelje a másik ember kérését.

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.1 Kommunikáció vak és gyengénlátó emberekkel

- Ne kiabáljon. A látással és hallással kapcsolatos problémák nem feltétlenül járnak együtt
- Találkozáskor mutatkozzon be, és mutassa be azokat, akikkel érkezett
- Ha csoportban beszélgetnek, nevezze nevükön az embereket
- Ha tudja a látássérült személy nevét, szólítsa őt nevén, hogy tudja, mikor beszél hozzá
- Ajánlja fel segítségét, ha szükségesnek tűnik, de figyeljen a válaszra – vegye észre a jelzéseket

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.1 Kommunikáció vak és gyengénlátó emberekkel

- Legyen pontos a szóbeli irányadásnál, és kerülje azokat a kifejezéseket, melyeknek értelmezéséhez látás szükséges, mint például *az ott*. Vak vagy gyengénlátó ember tájékoztatása esetén a hozzá képest bal és jobb irányok szerint adjon tájékoztatást
- Ne feltételezze, hogy a látássérült ember nem lát semmit. Ha úgy adódik, teljesen rendben van, ha megkérdezi, mennyire lát
- Ha nyomtatott anyagot készít gyengénlátó személyek részére, akkor érdemes kikérni a véleményüket, hogy milyen formátumban kérik. Általában gyengénlátók számára az **Arial 18, félkövér** betűtípus ajánlott

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.1 Kommunikáció vak és gyengénlátó emberekkel

- A gyengénlátó emberek világítással kapcsolatos szükségletei eltérőek
  - A világításnak komoly jelentősége lehet. Sokan lényegesen többet látnak erős fénynél, mások nem. A legáltalánosabb probléma a fényvisszaverődés, például a fényes papír, rosszul elhelyezett világítótest.
- Menjen a látássérült személy mellett, kicsit előtte, ne karoljon bele, hagyja, hogy ő karoljon önbe, amikor szüksége van segítségre
- Kerülje a forgóajtókat
- Lépcsőn vagy mozgólépcsőn azzal segítsen a látássérült embernek, hogy számára érthető módon megmutatja a korlátot, hogy használni tudja, ha szeretné
  - Fontos tudatni vele, hogy a lépcső, mozgólépcső felfele vagy lefele indul-e. Mindig kérdezze meg, merre akar menni, ha lépcsőhöz, mozgólépcsőhöz vagy lifthez érkeznek.

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.1 Kommunikáció vak és gyengénlátó emberekkel

- Ha ülőhelyet keres egy látássérült embernek, tegye az ő kezét a szék háttámlájára vagy mondja el neki világosan, hol találja meg a széket, az milyen állásban van, és akkor le tud ülni saját maga
- Ne hagyjon magára nyílt terepen látássérült embert, vagy ne tegye ezt úgy, hogy nem figyelmezteti őt előre
- Mielőtt elindulna, vezesse őt valamilyen tájékozódási ponthoz, például recepciós pulthoz, akkor nagyobb biztonságban fogja érezni magát, és könnyebben fog tájékozódni
- A látássérült embereket mindig tájékoztassa arról, ha elmozdít tárgyakat vagy bútorokat

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.1 Kommunikáció vak és gyengénlátó emberekkel

- Soha ne simogasson hámba befogott vakvezető kutyát, mert elvonja a figyelmét a munkájától
- Nyugodtan használjon olyan szavakat, mint látja és nézze, mert ez a szókincsünk része
  - Ellenkező esetben ön és a látássérült személy is kellemetlenül fogja magát érezni.
- Az ajtókat vagy nyissa ki vagy csukja be teljesen, de ne hagyja félig nyitott állapotban
- Egyenesen a látássérült személyhez beszéljen, ne a kísérőjének feltett kérdéseken keresztül

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.2 Kommunikáció siket és nagyothalló emberekkel

- Ha fel akarja hívni magára a hallássérült ember figyelmét, álljon oda, ahol láthatja önt
- Bizonyosodjon meg róla, hogy a hallássérült személy magára néz, miközben ön beszél hozzá
- Figyeljen a terem megvilágítására, és úgy helyezkedjen, hogy minél több fényt kapjon az arca
- Egyenesen rá nézzen, és beszéljen tisztán, főleg, ha a hallássérült ember az ön szájáról olvas
- Ne túlozza el az ajakmozgásokat, vagy tegye a kezét a szája elé beszéd közben
  - Azt se feledje, hogy az arcszőrzet megnehezítheti a szájról olvasást

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.2 Kommunikáció siket és nagyothalló emberekkel

- Legyen rugalmas.
- Ha nem érti, amit mond, inkább fogalmazza át ismétlés helyett
- Kommunikáljon írásban vagy használjon vizuális kifejezéseket, jelzéseket a mondanivalója illusztrálására
- Ha szükséges, használjon füzetet és ceruzát
- Csökkentse a felesleges háttérzajt – ez interferálhat a hallást segítő jelekkel, és megnehezítheti a kommunikációt
- Kérdezze meg tőle, hogy hall-e
  - Nem feltétlenül szükséges vagy helyénvaló kiabálni
- Rövid, tömör kérdéseket tegyen fel, amelyeket röviden, tömören meg lehet válaszolni

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.2 Kommunikáció siket és nagyothalló emberekkel

- Siket vagy nagyothalló embert soha ne nevezzen süketnémának
- Sok siket vagy nagyothalló ember tud beszélni, mások jelnyelvet használnak
- Nyugodtan használja a hallotta már kifejezést
- Bizonyosodjon meg róla, hogy a hallássérült személy megértette magát. Ha kell, írja le közlendőjét
- Ha jelnyelvi tolmács is jelen van, a hallássérült emberhez intézze szavait, ne a tolmácshoz
- Úgy helyezkedjen, hogy a jelnyelvi tolmács közel álljon magához, jól látható helyen

3.2.3 Kommunikáció beszéd- és nyelvi zavarral élő emberekkel

A következő javaslatok olyan emberekre vonatkoznak, akiknek a beszédét nehéz megérteni:

- Sok beszéd- és nyelvi zavarral élő embernek nehézséget okoz a beszéd megértése is, de sokuknak nem, ne legyenek előfeltevései!
- Ne emelje fel a hangját, nem hallássérült emberekről van szó.
- Lehetőleg csendes környezetben beszéljen
- Legyen türelmes, és ne vegye át teljesen a beszédet attól való félelmében, hogy nem fogja megérteni, amit a másik mond

3.2.3 Kommunikáció beszéd- és nyelvi zavarral élő emberekkel

- Ha nem érti, amit mond, kérje meg, hogy más szavakkal mondja el ugyanazt
- Kérdezze meg, hogy tud-e valamilyen segítő jelzést adni a nehezen érthető témához, vagy betűzni egy szót
  - Lehet, hogy van is nála valamilyen kommunikációt segítő eszköz
- Ha van nála kommunikációt segítő eszköz, akkor inkább álljon vele szemben, minthogy a válla fölött olvassa, amit gépel

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.3 Kommunikáció beszéd- és nyelvi zavarral élő emberekkel

- Ne tettesse, hogy megértett valamit, ha nem
- Kérdezze meg, hogy van-e itt valaki a közelben, aki segíthet az értelmezésben
- Fogadja el, ha minden erőfeszítése ellenére sem érti meg, amit mondani akar. Kérdezze meg, hogy sürgős-e a mondanivalója
- Soha ne feltételezze, hogy aki beszédben való akadályozottsággal él, az nem érti, amit ön mond, bár lehet, hogy szüksége van valamilyen kommunikációt segítő eszközre (kommunikációs képtábla, beszédkészülék)

3.2.4 Kommunikáció mozgáskorlátozott emberekkel

- Ha kerekesszéket használó emberrel beszél, lehetőleg úgy üljön le, hogy neki ne kelljen önre felnéznie
  - Kommunikáljon vele szemmagasságban
- Beszéljen egyenesen hozzá, ne az esetleg jelenlévő kísérőjéhez
- Ne kiabáljon
  - A mozgáskorlátozottság nem függ össze hallássérüléssel
- Soha ne atyáskodjon kerekesszékkel közlekedő emberek fölött azzal, hogy megpaskolja a fejüket vagy vállukat
- Ne egyszerűsítse a mondanivalóját, fogalmazzon úgy, ahogy bármikor máskor tenné
  - A mozgássérülés nem függ össze az értelmi sérüléssel

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.4 Kommunikáció mozgáskorlátozott emberekkel

- Bizonyosodjon meg róla, hogy közlekedésnél a célhoz üres útvonal vezet, értekezleten és étteremben pedig legyen szék nélküli üres hely az asztalnál annak, aki kerekesszéket használ
- Csak akkor tolja a kerekesszéket, ha megkérik rá
  - Ne vegye át az irányítást kérés nélkül
- Ha segít az útpadkánál, kérdezze meg, hogy szembe vagy háttal szeretne-e inkább (fel- vagy le) menni
- Legyen felkészült – ismerje meg előre a rámpák és akadálymentes létesítmények pontos helyét
- Soha ne támaszkodjon valakinek a kerekesszékére – a szék az ember személyes teréhez tartozik, rettentően zavaró és durva, ha valaki rátámaszkodik, vagy rajta lóg

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.5 Kommunikáció értelmi fogyatékos emberekkel

- Az értelmi fogyatékosság érinti az ember információfeldolgozó képességét
- Ez lehet valamilyen veleszületett állapot következménye (például Down szindróma), vagy okozhatta valamilyen későbbi életszakaszban, de még a fejlődési periódusban bekövetkezett agyi sérülés (koponya trauma)
- Az értelmi fogyatékos emberek képességei nagyon különbözőek, tehát inkább mindig az adott személy szükségleteire reagáljon ahelyett, hogy feltételezéseket állít fel a képességeiről
- Közvetlenül a fogyatékos személyhez intézze szavait, ne a kísérőjéhez

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.5 Kommunikáció értelmi fogyatékos emberekkel

- Legyen türelmes
- Az instrukciókat mindig egyértelműen és tömören fogalmazza meg, de ne legyen leereszkedő – minden ember tiszteletet érdemel.
- Ne legyen frusztrált, ha ismételnie kell önmagát
- Ne féljen megkérni őt, hogy ismételje meg mondandóját, ha ön nem ért valamit
- Figyeljen, főleg, ha beszédben való akadályozottsággal élő emberrel beszélget.
  - Ne fejezze be helyette a szavait, mondatait

3.2 KOMMUNIKÁCIÓ SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ SZEMÉLYEKKEL

3.2.5 Kommunikáció értelmi fogyatékos emberekkel

- Néha segít, ha leírja az információt, vagy képeket használ olyan emberekkel való beszélgetés során, akiknek memóriaproblémája van
- Kérdezze meg, hogy szeretné-e, ha ön leírná az információt, például iránymutatást, vagy megbeszélt időpontot
- Az értelmi fogyatékossággal élő emberek gyakran és szívesen használnak ún. könnyen érthető kommunikációt
  - Legyen felkészült a könnyen érthető verbális és írásos kommunikáció jellegzetességeiről, a könnyen érthető információátadás elektronikus vagy vizuális formáiról

HANDOUT 27 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel

GYAKORLAT

HANDOUT 28 Könnyen érthető kommunikáció alapelvei

GYAKORLAT

3.3 KOMMUNIKÁCIÓ IDŐS SZEMÉLYEKKEL

- Az időskor határa objektív szempontok alapján nehezen jelölhető ki, az egyéni életutakat a testi és érzelmi funkciók és a szociális kapcsolatok, a társadalmi aktivitás változásai határozzák meg.
- Az öregedés folyamata jellegzetes változásokkal jár együtt az egészségi és mentális állapot, továbbá az önellátás területein. A fizikai változások nem minden esetben arányosak a mentális állapottal.
- A kor előrehaladtával a látás és a hallás élessége romlik, mely befolyásolja az információk befogadásának képességét, a háttérzajok fokozottan akadályozhatják a tisztán értést.

3.3 KOMMUNIKÁCIÓ IDŐS SZEMÉLYEKKEL

- Előfordul az a hibás gyakorlat, hogy az időseket gyermekként kezelik, és egy idő elteltével válaszreakcióik megfelelnek ezeknek az elvárásoknak
- Az információs társadalomban szembetűnőek a generációs különbségek, az idős ember szocializációja jelentősen különbözik a fiatalabb korúakétól, az időskorúak nyelvhasználata, értékeik, véleményük eltérhet
- **Az idősbarát kommunikáció sok jellemzője megegyezik a bárki mással folytatott, hatékony segítői kommunikáció szempontjaival, ha az megfelel a könnyű érthetőség követelményének**

3.3 KOMMUNIKÁCIÓ IDŐS SZEMÉLYEKKEL

- Az időskorúak és a szakemberek közötti kommunikációt tovább nehezítik:
  - a normál öregedési folyamathoz köthető, specifikus, életkorral kapcsolatos problémák (érzékszervi- és memóriazavarok, lassabb információfeldolgozás)
  - az öregedéssel járó pszichoszociális változások (az identitás megingása, a saját élet feletti kontroll- és befolyásérzet csökkenése, nyugdíjba vonulás, elszigetelődés a családtagoktól és a barátoktól).
- Ahogyan az időskorú népesség folyamatosan nő, a szakemberek egyre nagyobb valószínűséggel tapasztalják meg azt, hogy milyen kihívással jár hatékony kommunikációt folytatni az időskorúakkal.

3.3.1 Általános javaslatok az időskorúakkal folytatott szemtől szembeni kommunikációhoz

- Fontos információval ellátni egy klienst, de az, hogy a segítő hogyan nyújtja ezt az információt, talán még fontosabb:
  - Kerülje az olyan hangnemet, mely atyáskodónak tűnhet az idős ember szemében. Kezelje felnőttként az idős embert
  - Normál tempóban, vagy esetenként annál kicsit lassabban beszéljen, ha szükséges, de ne lassítsa automatikusan a közlés tempóját, ez sok idős ember számára inkább nehezíti, semmint könnyíti a megértést
  - Minimalizálja a háttérzajt

3.3 KOMMUNIKÁCIÓ IDŐS SZEMÉLYEKKEL

3.3.1 Általános javaslatok az időskorúakkal folytatott szemtől szembeni kommunikációhoz

- Beszéljen tisztán és érthetően, csak akkor segítse a megértést a hangerő megemelésével, ha azt hallásveszteség indokolja
- Forduljon szembe az idős emberrel, amikor beszél vele, ügyelve arra, hogy az ajkaik egy szintben legyenek
- Amikor fontos információt közöl, különösen figyeljen oda az egyszerű, érthető mondatszerkesztésre
- A legfontosabb kérdések tisztázásának és megértésének elősegítéséhez alkalmazzon szemléltető eszközöket, például képeket vagy ábrákat
- Nyitott kérdéseket használjon, és őszintén figyeljen. Egyszerre csak egy kérdést tegyen fel

3.3 KOMMUNIKÁCIÓ IDŐS SZEMÉLYEKKEL

3.3.1 Általános javaslatok az időskorúakkal folytatott szemtől szembeni kommunikációhoz

- Mutasson megértést és együttérzést, ezzel segít kezelni az időskorú kliensek öregedéssel és krónikus betegségekkel kapcsolatos félelmeit és bizonytalanságát
- Vonja be az időskorúakat a társalgásba akkor is, ha kísérővel érkeztek
- Beszéljen direkt, konkrét, praktikus nyelven az idősekkel, fogalmazzon világosan
- Ellenőrizze, hogy megértették-e a mondandóját
- Óvatosan bánjon a humorral és a közvetlenebb kommunikációs eszközökkel, ha teljesen ismeretlen emberrel vagy más kultúrából származó klienssel kerül kapcsolatba

3.3 KOMMUNIKÁCIÓ IDŐS SZEMÉLYEKKEL

3.3.1 Általános javaslatok az időskorúakkal folytatott szemtől szembeni kommunikációhoz

A **demenciában érintett személyek** esetén:

- A kommunikáció zavara jellemző, mely a folyamat előrehaladtával súlyosbodik, a közlések és válaszreakciók egyre nagyobb mértékben változnak meg
- Általában a beszédbeli zavarok alakulnak ki elsőként – szavakat nem talál, körülír, elhagy -, a beszéd összefüggései elmosódnak, a szókincs rohamosan csökken, majd egyre fokozódnak a memória (családtagjainak nevét sem tudja felidézni, keresi a rég elhunytakat) és az orientáció (idő-, tér-, személyorientáció) zavarai
- Gyakori a szóismétlés, a hangerő kontrollálása nehézkessé válhat, a rövid kérdésekre igen-nem válasszal jelez vissza, illetve kizárólag metakommunikációt használ

3.3 KOMMUNIKÁCIÓ IDŐS SZEMÉLYEKKEL

3.3.1 Általános javaslatok az időskorúakkal folytatott szemtől szembeni kommunikációhoz

A **demenciában érintett személyek** esetén (folyt):

- A verbális közléseket végül gesztusok vagy kifejezéstelen tekintet és az aktív reakciók hiánya váltja fel
- A demens kliensek egyre kevésbé képesek kommunikálni a környezetükkel, kifejezni szükségleteiket, szándékukkal megegyezően közvetíteni érzéseiket
- Az állapot romlásával a kommunikáció agresszívvé válhat, a demens személy nem érti, hogy mit vár el tőle kommunikációs partnere, szükségleteinek kifejezésében kudarcot vall, emiatt feszültté, dühössé válik, nyugtalan, ellenáll
- A demens személyek ellátása különleges türelmet igényel a szakemberek részéről

3.3.2 Javaslatok a demens időskorúakkal folytatott kommunikációhoz

- Pozitív hangnemben beszéljen, amikor demens időskorúval beszélget
- Kerülje a lassú beszédet
- A beszélgetés céljának megfelelően válassza meg a kérdései típusát
- Egyszerűsítse a mondatait egyszerűbben értelmezhető főmondat-mellékmondat sorrend kialakításával
- Ismételje meg mondanivalóját szó szerint vagy írja körül más szavakkal is, hogy segítse a demens időskorút a megértésben

GYAKORLAT

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

- Ötből egy felnőtt él át valamilyen mentális, pszichiátriai problémát élete folyamán.
- Ezek a problémák időnként változást okozhatnak az ember gondolkodásában, észlelésében, érzéseiben és érzelmi állapotában. Ezek a változások olyan viselkedéshez vezethetnek, melyek kommunikációs helyzetben váratlan módon nem illeszkednek az adott helyzethez, szereppartnerhez.
- A pszichiátriai problémákkal élő emberek általában tudják kezelni ezeket a tüneteket gyógyszerekkel, valamint szakmai és közösségi támogatással. Mégis a szociális interakciót gyakran nehézségként élhetik meg.
- Ha valaki túlságosan lassan beszél, vagy szélsőségesen szétszórtnak tűnik, az több mindenre utalhat, aktuális nehézségekre, átmeneti problémákra, gyógyszer mellékhatásra, alvászavarra, de pszichiátriai problémára is.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

- Ha egy kommunikációs helyzet során szakemberként azt tapasztalja, hogy a másik:
  - zavart, és olyan eseményekre, észleletekre reagál, amelyeket ön nem észlel, ez arra utal, hogy elvesztette kapcsolatát a valósággal,
  - olyan mértékben fél és szorong, hogy a veszélybe vetett hite irányítja a viselkedését, az paranoiára utal,
  - szokatlan és nem megfelelő viselkedést vagy érzelmeket mutat.

  akkor kommunikációját (ahogy mindig) a másik fél – jelen esetben igen speciális – szükségleteihez kell igazítania.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

- Ezekben az esetekben:
  - Maradjon nyugodt
  - Figyelje a testbeszédet, hogy értékelni tudja a helyzetet
    - A nonverbális kommunikáció komoly támasz zavaros helyzetekben
    - Hagyjon neki elég teret, és kezdetben kerülje a szemkontaktust
  - Mutasson megértést és együttérzést
    - Legyen együttérző az érzelmeivel kapcsolatban, de nem feltétlenül egyetértve az elhangzottakkal, például: *Megértem, hogy a tapasztalatai alapján nagyon fél*
  - Kérdezze meg, hogyan segíthet
    - Lehet, hogy arra kéri, csak üljön ott vele, vagy hoz egy vészhelyzet esetén felhívandó telefonszámot (szakember, család), amelyet ön felhívhat, vagy azt akarhatja, hogy hagyja őt egyedül

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

- Ezekben az esetekben:
  - Semmit ne vegyen személyeskedésnek. Gondoljon arra, hogy a kliens aktuálisan nem feltétlenül tudja megítélni saját viselkedését vagy annak hatását másokra
  - Használjon rövid, tömör mondatokat, hogy minél inkább elkerülje a félreértéseket
  - Hangszíne legyen nyugodt, beszéljen normál tempóban
  - Máskor is beszélgessen vele
    - A komoly pszichiátriai problémák bizonyos időszakokban jelentkeznek (nem folyamatosak), és jól kezelhetőek gyógyszerekkel és támogatással
    - Az embert lássa, és ne a betegség tüneteit

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

- A problémahelyzetek gyakran keltenek szorongást a kliensekben
- **A szorongó és/vagy módosult tudatállapotban lévő személy a kommunikációból a legkedvezőtlenebb értelmezéseket vonhatja le önmagára vonatkozóan**
- A szorongás a beszédben vokális zavarjeleket okoz – *verbális elvétések, túl hosszú szünet, szóismétlések, befejezetlen mondatok* –, de a segítői kapcsolatban a vegetatív kommunikáció csatornáit, a különböző testi válaszreakciókat is értelmeznünk kell
- A zavarjelek az emocionális, konfliktusos tartalmak szóba kerülésekor ismétlődhetnek, erősödhetnek
- A szorongásos viselkedési megnyilvánulásokra jellemzőek a sajátos szorongáscsökkentő manőverek (például a feszültség levezetését szolgáló túlmozgások vagy a szorongáselhárító stressz-dohányzás)

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

- A szorongó kliens esetében az alábbi vegetatív tünetek észlelhetőek tipikus esetben is, de pszichiátriai problémákkal is együtt járhatnak:
  - bőrreakciók (aktuális szorongás esetén arcpír, viszketés érzete, alkati szorongást jelezhet a végtagok hűvössége)
  - nyálkahártya reakciók (szájszárazság hangtani megnyilvánulásokkal, nyelési kényszer)
  - izzadás (arc és kéz izzadása az aktuális stressz-helyzetben)
  - szemtünetek (szempillacsapkodás, fokozott könnyelválasztás, dörzsölés, fej elfordítása)
  - légzés (beszéd-levegő gazdálkodás zavarai, szaggatott légvétel)
  - szívritmus zavarai (pulzusszám)

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

- A mentális problémával élő személyek tünetei és jellegzetességei sajátos problémakezelést igényelnek, melyben kiemelt szerepe van a megfelelő kommunikációs stratégia alkalmazásának.
- A mentális problémával élő személy állapotromlása esetén a tünetei súlyosbodnak, gondolkodásmódja a hagyományostól eltér, a problémamegoldást meghatározott problémakezelési stratégiák segíthetik.
- A mentális zavarokkal élőkkel folytatott segítő munka során sok esetben eredményes a **pozitív kérés-technika** alkalmazása.
- A következő témákban különösen jól alkalmazható a pozitív kéréstechnika: gyógyszerbevétel, programon való részvétel, beszélgetés folytatása, probléma vagy feladat megoldásában közreműködés.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

- A kérés során:
  1. Nézzünk a kliensre és forduljunk felé.
  2. A beszéd elkezdésekor az arckifejezés legyen kellemes.
  3. A hanglejtés melegséget sugározzon, hangsúlyozzuk a pozitív hozzáállásunkat.
  4. Határozzuk meg, pontosan mit szeretnénk, hogy a kliens mondjon vagy tegyen.
  5. Kifejezhető, hogy hogyan éreznénk, miért előnyös, ha a kérést teljesíti.

Például: *Az intézményben, a konyhaépület előtt a virágok megöntözése nagy segítséget jelentene, kérem, legyen szíves megöntözni.*

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

Tünet	Problémakezelés
a valóságérzékelés zavara	Legyen egyszerű és célratörő.
a koncentrálóképesség nehézsége	Legyen rövid, ismételje meg magát.
felfokozott állapot	Ne erőltesse a beszélgetést, korlátozza az információt.
gyenge ítélőképesség	Ne számítson racionális beszélgetésre.
belső világ dominanciája	Először nyerje meg a kliens figyelmét.
nyugtalanság	Ismerje fel a nyugtalanságot, az okát és keressen kiutat.
hangulatkilengések	Ne vegye a szívére a szavakat és a tetteket.
tervek ingadozása	Tartson ki az eredeti terv indokoltsága mellett, az okok még egyszer felülvizsgálhatók.
csekély empátia mások iránt	Tünetként értelmezendő, ne a személyt minősítse.
visszahúzódás	Kezdeményezzen beszélgetést.
téveszmékbe vetett hit	Ne szálljon vitába.
félelem	Maradjon higgadt.
biztonságérzet hiánya	Érezze a kliens az elfogadást.
alacsony önbecsülés	Magatartása maradjon pozitív és tiszteletteljes.

A mentális problémák tünetei és jellegzetességei a problémakezelésben
(Forrás: Woolis, 2003, 85. o.)

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- A hatékony kommunikáció a pszichiátriai zavarral élő kliensek esetében azért is különösen fontos, mert őket a külső környezet nagyon könnyen elnyomja. A jó kommunikációs képességek sokat segíthetnek a kliens és a család mindennapi problémáinak megoldásában.
- A jó kommunikációhoz hozzátartozik, hogy tudjuk:
  - mikor van rá szükség,
  - mit kell kommunikálni (miről beszéljünk),
  - hogyan kommunikáljunk.

Mikor?

- Soha ne beszéljen meg semmi fontosat akkor, amikor dühös vagy ideges. Ilyenkor nehéz tisztán gondolkozni, jól figyelni és az építő jellegű megoldásokra koncentrálni. Mielőtt beszélne a klienssel, szánja rá a szükséges időt, hogy megnyugodjon.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

Miről?

- Mivel a skizofrénia komoly betegség, amely nem csak a klienst, hanem a környezetében élőket is érinti, ezért több olyan problémás terület van, amivel a szakember és a családtagok foglalkozni akarnak.
- Több probléma egyidejű felvetése viszont túl sok a kliensnek, tehát a legjobb megoldás egyszerre csak egyet választani.
- Válasszon egy problémás területet, ami valóban fontos, és fókuszáljon egy konkrét viselkedésre, amiben szeretne a kliensnél változást elérni. Például:
  - *János, kérem, hagyja abba a hangos rádióhallgatást este 10 óra után,* ahelyett, hogy: *János, túl nagy zajt csap éjszakánként.*

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

Hogyan?

- A verbális kommunikációja legyen egyszerű, tömör és konkrét
- A nonverbális kommunikáció arra vonatkozik, ahogyan mondja – a hangszín, testtartás, szemkontaktus, arckifejezés, fizikai távolság a beszélgetők között
- A nonverbális üzenet gyakran fontosabb, mint a verbális

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- **A nonverbális kommunikáció irányelvei**
  - Álljon a klienshez közel, de ne lépjen a személyes terébe.
  - Érdeklődést, törődést és éberséget sugározzon a testtartásával és arckifejezésével.
  - Tartsa fenn a szemkontaktust a klienssel.
  - Nyugodtan, tisztán beszéljen.
- **Pozitív érzések kifejezése**
  - Nézzen a kliensre.
  - Mondja el pontosan, hogy a kliens melyik tettével elégedett.
  - Mondja el neki, hogy a viselkedése kapcsán ön mit érez.
    - Ahelyett, hogy *Jó, hogy itt vagy velünk,* mondja azt, hogy: *Szeretem, ha alapos munkával kitakarítod a konyhát.*

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- **Kérés megfogalmazása**
  - Nézzen a kliensre.
  - Pontosan fogalmazza meg, hogy mit szeretne, mit csináljon a kliens.
  - Mondja el, hogy érezné ön ettől magát.
  - Használjon olyan kifejezéseket, mint *Szeretném, ha…* vagy *Nagyon örülnék, ha…*
- **Negatív érzések kifejezése**
  - Nézzen a kliensre.
  - Mondja el pontosan, hogy a kliens milyen tettével zaklatta fel önt.
  - Mondja el neki, hogy hogyan érez.
  - Mondja el javaslatait, hogy hogyan tudná ezt a kliens a jövőben elkerülni.
    - Ahelyett, hogy *Rémisztő ember vagy,* mondja azt, hogy *Nagyon zavar, ha körbe-körbe mész a szobában.*

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- **Értő figyelem**
  - Nézzen a beszélőre.
  - Figyeljen arra, ami elhangzik.
  - Bólintson, mondja: *aha*.
  - Tegyen fel tisztázó kérdéseket.
  - Ellenőrizze, amit hallott.

- **Kifejezések, melyek bizalmat, bátorítást fejeznek ki:**
  - Tudom, hogy ügyes lesz.
  - Tudja kezelni a helyzetet.
  - Hiszem, hogy meg fogja oldani.
  - Sikerülni fog!

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- **Kifejezések, melyek elismerik az igyekezetet és a fejlődést:**
  - Nézze, mennyit haladt már!
  - Látszik, hogy sok munkát fektetett ebbe.
  - Látszik, hogy nagyon igyekezett.
  - Sok időt töltött azzal, hogy ezt végiggondolja.
  - Többet haladt, mint gondolná.
  - Ha megvizsgálja a fejlődést, látható, hogy … (itt legyen pontos)
  - Nagyon bátor dolog, hogy végigcsinálta.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- **Kifejezések, melyek elfogadást fejeznek ki:**
  - Tetszik a megközelítése.
  - Örülök, hogy élvezi a tanulást.
  - Örülök, hogy jól érzi magát attól, hogy ez sikerült.
  - Boldognak tűnik. Ennek nagyon örülök.
  - Látom, elégedetlen. Mit gondol, mit kéne tenni ahhoz, hogy elégedett legyen?
  - Tudom, hogy ezzel tényleg elégedett.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- **Kifejezések, melyek megbecsülést fejeznek ki, és elismerik a kliens erőfeszítését, részvételét, hozzájárulását:**
  - Nagyon értékelem a segítségét, megkönnyítette a munkámat, és így sikerült mindennel végeznem.
  - Az ötlete tényleg sokat segített abban, hogy ezt végig tudjuk gondolni.
  - Köszönöm, sokat segített.
  - Segítségre lenne szükségünk, és ön kiválóan alkalmas lenne erre. Segít nekünk?
  - Örömmel hallottam, amit mondott. Sokat segített.
  - Szükségem lenne most minden segítségre, amit csak fel tud ajánlani.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- **Elvárások közlése**
  - A segítő feladata a kliens felé az elfogadhatatlan viselkedés és az elvárások érthető közvetítése is. Ezekben az esetekben a közvetlen és konkrét kifejezéseknek és az itt és most helyzetben való reagálásnak van helye
  - Az erőszakmentes és asszertív kommunikáció módszere jól alkalmazható ezekben az esetekben.
  - Állapottól függően a kliens bevonható, bíztassuk megoldási javaslatok közlésére
- **A visszajelzésben három elemre fordítsunk kiemelt figyelmet**:
  - pontosan mit tett, nem tett a kliens
  - milyen érzés, megállapodás, szabály vonatkozik a helyzetre
  - a jövőben milyen viselkedést várunk, milyen alternatívában egyeztünk meg

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- **A pszichiátriai betegségek sajátos bizarr tünetei a hallucinációk.** A téveszmék a kliens számára egyes esetekben valóságosabbak, mint a mellette álló segítő
- A helyzetet ne bagatellizáljuk és ne utasítsuk el, próbáljunk a kiváltott érzelmi állapotra reagálni és ne magára a hallucinációra!
  - Ezeknek a szabályoknak a betartásával hitelességünket megőrizhetjük
- A meggyőzési stratégia bizalmatlanságot és ellenállást válthat ki, a cél a segítő szándék kifejezése
- Nevezzük számára is elfogadható módon a téveszmét (ezzel elkerülve a bagatellizációt), de ne kommentáljuk, minősítsük azt

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- Kérdezzük meg, hogy mit látott vagy hallott, mit tapasztal, hogyan érzi magát a helyzetben, mitől érezné magát biztonságban, jobban.
- A túlzott reakciók (például sikítozás) mellőzésére mindig asszertív módon fogalmazzuk meg kéréseinket.
- Ne engedjük, hogy az élmény elhatalmasodjon: ne folytassunk hosszas beszélgetést a hallucinációról és ne elemezzük azt, ne mutassunk riadalmat vagy megdöbbenést.
- Ha van rá mód, tereljük a beszélgetést a téveszmén kívüli témák felé, de témaváltásunkban ügyelve az erőszakmentes kommunikációra.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

Dühkitörések kezelése

- A pszichiátriai és szenvedélybetegek ellátásában további nagy kihívást jelentő feladat a dühkitörések kezelése.
- A dühkitörések kezelésében az alábbi támpontok betartása vezethet eredményre:
  - A segítő maradjon nyugodt, beszéljen kimérten és tisztán.
  - Uralja a helyzetet (a félelem eltitkolható, vagy kifejezése legyen nyílt és határozott arra vonatkozóan, hogy mit vált ki belőle az indulatosság).
  - Kerüljük a testi érintkezést, kivéve, ha erre engedély vagy kérés érkezik.
  - Biztosítsunk a kliens számára menekülési utat.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- **Dühkitörések kezelése (folytatás)**
  - Ne teljesítsünk követeléseket, tartsuk meg a szabott határokat.
  - Térképezzük fel az esetleges valós okokat.
  - Ne szálljunk vitába az irracionális képzetekkel, ne győzködjünk.
  - Adjunk visszajelzést az érzések megértéséről, elfogadásáról.
  - Támogassuk az alternatívák, következő lépés kitalálását.
  - Ügyeljünk önmagunk és a környezet védelmére, a sérülések elkerülésére.

3.4 KOMMUNIKÁCIÓ PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEG SZEMÉLYEKKEL

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

- A dühkitörések esélye csökkenthető a **korai figyelmeztető jelek** felismerésével. Ilyen figyelmeztető jelek lehetnek:
  - a viselkedési szokások jelentős változásai
  - szokatlan viselkedés
  - a szokásos tevékenységek kivitelezésének nehézsége
  - a kommunikációs képesség megromlása
  - hiányzó vagy túlzott érzelmek vagy energiaállapot
  - korábbról ismert gyanújelek
- Az állapotváltozás észlelésekor vonjuk be a kezelőorvost, más segítő szakembert, ügyeljünk a környezet és napi rutin változásainak minimalizálására
- Ezekben az esetekben különösen fontos, hogy a segítő nyugodt és ítéletmentes maradjon, közlései tömörek és közvetlenek legyenek

HANDOUT 30 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel

GYAKORLAT

A KÉPZÉS LEZÁRÁSA, ÉRTÉKELÉSE 1.

Záróteszt kitöltése, értékelése



A KÉPZÉS LEZÁRÁSA, ÉRTÉKELÉSE 2.

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



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

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