

SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

A CSALÁDOKKAL VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA SORÁN A KONFLIKTUSKEZELÉS LEHETŐSÉGEI

GYAKORLATORIENTÁLT KONFLIKTUSKEZELÉS LEHETŐSÉGEI A CSALÁDOKKAL VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA

HALLGATÓI TANANYAG

Szerzők

Dr. Billédi Katalin

Átdolgozta, kiegészítette:

Demcsik Mónika

Sztojanov Nóra

Párkányi András

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 Szociális humán erőforrás fejlesztése kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 kiemelt projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.



A kiadvány a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 számú

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt keretében

készült

Kiadja Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

Telefon: +36 1 769 1704

www.szgyf.gov.hu

Felelős kiadó Benedek István Zsolt főigazgató

Budapest, 2018

Tartalom

1 Konfliktusok a családban ... 7
1.1 A család funkciói, a család mint nyílt rendszer ... 7
1.1.1 A család fogalma, funkciói ... 7
1.1.2 A család, mint rendszer ... 9
1.1.3 Határok, alrendszerek a családban ... 10
1.1.4 Családi interakciók ... 11
1.2 Családi életciklusok ... 13
1.2.1 Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai ... 13
1.2.2 A családi életciklus modell és a családi életciklus szakaszai ... 15
1.2.3 Családi krízisek ... 16
1.2.4 A családi életciklusok eltérései ... 17
1.3 Családszerkezet ... 19
1.3.1 Nukleáris és többgenerációs családok ... 19
1.3.2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok ... 19
1.4 Gyakori paranormatív krízisek ... 23
1.4.1 Válás ... 23
1.4.2 Munkanélküliség ... 25
1.4.3 Mentális betegség, mentális sérülékenység ... 26
1.4.4 Halál, gyász ... 28
1.5 A diszfunkcionálisan működő család (Busi Etelka) ... 29
1.5.1 Mit jelent a veszélyeztetettség? (Vizelyi Ágnes – Hegedűs Judit) ... 32
1.5.2 A deviancia (Vizelyi Ágnes) ... 32
1.5.3 Erőszak a családban (Hegedűs Judit – Vizelyi Ágnes) ... 33
1.6 Konfliktuskezelési stratégiákkal, mediációval nem megoldhatók helyzetek ... 35
1.6.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban ... 35
1.6.2 Játszmák a családban ... 36
2 Konfliktuskezelés ... 38
2.1 Konfliktusok, konfliktushelyzetek ... 38
2.1.1 A konfliktus fogalma és típusai ... 38
2.1.2 Az interperszonális konfliktusok okai ... 39
2.2 Családi konfliktusok ... 40
2.2.1 A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői ... 40
2.2.2 A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén ... 42
2.3 A konfliktushelyzetek lehetséges kimenetei ... 43
2.3.1 A konfliktusok természete, destruktív és konstruktív konfliktusok ... 43
2.3.2 Az interperszonális konfliktusok súlyosbodása ... 44
2.4 Hatékony konfliktusmegoldás ... 45
2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása ... 45
3 Hatékony kommunikáció és konfliktuskezelési technikák az esetkezelés gyakorlatában ... 48
3.1 Önérvényesítési stílusok ... 48
3.1.1 Konfliktuskezelés és asszertív viselkedés ... 48
3.1.2 Az asszertív, szubmisszív és agresszív kommunikáció verbális és nonverbális jellemzői ... 49
3.2 A hatékony konfliktusmegoldást segítő és gátló tényezők ... 50
3.2.1 A verbális és nonverbális kommunikáció ... 50
3.2.2 A verbális és nonverbális közlések kongruenciája ... 54
3.2.3 A kommunikációt akadályozó tényezők ... 55
3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők ... 57
3.2.5 Konfliktusok konstruktív kezdeményezése: MONDD ... 59

3.3 Empátia és feltétel nélküli elfogadás 59
3.3.1 Feltétel nélküli elfogadás 59
3.3.2 Empátia fogalma és szintjei 60
3.3.3 Empátia és kommunikáció 60
3.4 A mediáció és a Vereségmentes Módszer 61
3.4.1 Mediáció 61
3.4.2 Vereségmentes Módszer 63
3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy 64
4 Felhasznált irodalom 67

1 Konfliktusok a családban

Összefoglalás
A konfliktus a családban c. fejezet a család fogalmának, funkcióinak meghatározásából indul ki. A család rendszerszemléletű megközelítése nyújt elméleti hátteret a témához. A család megismerését segíti a családi interakciók, határok, alrendszerek elemzése. Az egyéni, párkapcsolati és családi életciklusok keretét nyújtja a családi változások megértéséhez. Áttekintést nyújt a különböző családi szerkezetekről, a családi működést érintő normatív és paranormatív krízisekről.

Cél
A fejezetben leírtak támogatják a segítő szakembereket abban, hogy értő szemmel közelítsenek a családok szerkezetéhez és működéséhez, és magabiztosan el tudják választani a különböző helyzeteket és a hozzájuk kapcsolódó lehetőségeket.

Kulcsszavak
családi funkciók, a családi rendszer, határok, alrendszerek, az egyéni és a párfejlődés fázisai, családi életciklusok, családi szerkezetek, normatív krízisek, paranormatív krízisek

Tanulást segítő kérdések
Milyen funkciókat tölt be a család?
Melyek a család optimális működésének jellemzői?
Mi a különbség az elsőrendű és a másodrendű változás között adott rendszeren belül?
Jellemezze a családi életciklus modellt!

Magyar nyelvű ajánlott irodalom
Bodonyi E. - Busi E. - Hegedűs J. - Magyar E. - Vizely Á. (2006): *Család, gyerek, társadalom. A gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése.* Bp., Bölcsész Konzorcium
Dallos, R. - Procter, H. (1984): A családi folyamatok interakcionális szemlélete. In: Bíró S. - Komlósi P. (2001): *Családterápiás olvasókönyv. 1. kötet*. Bp., Mérei F. Mentálhigiénés Szolgálat
Goldenberg, H. - Goldenberg, I. (2008): *Áttekintés a családról. 1. kötet*. Bp., Animula Kiadó
Minuchin, - Colapinto, J. - Minuchin, S. (2002): *Krízisről krízisre: A szegény családok segítése.* Bp., Animula Kiadó

1.1 A család funkciói, a család mint nyílt rendszer

1.1.1 A család fogalma, funkciói

Az ember több családhoz is tartozónak érzi magát. Az emberek családjuknak tekintik azt, amelyikből származnak, és később azt, amelyikben élnek. Az örökbefogadott személyek kötődhetnek mind az örökbefogadó, mind a vér szerinti családjukhoz. Összességében az egyén különböző családi kötődései határozzák meg családi identitását.
A **család** azon együtt élő emberek csoportja, akik önmagukat családként határozzák meg.
A család olyan speciális humán rendszer, amely „sajátos struktúrával, mintázattal és olyan egyedi tulajdonságokkal rendelkezik, amelyek lehetővé teszik stabilitását és változását. A család egyben egy kis

emberi társadalom, amelynek tagjai szemtől szembe emberi kapcsolatokban, egymással érzelmi kötelékben élnek, és közös múlttal rendelkeznek." (Minuchin et al., 2002, 15. o.)

A **család rendszerként** működik, tagjai interakcióban vannak, hatnak egymásra.
A családtagok a rájuk jellemző vonásokkal, érzelmekkel és tapasztalatokkal lépnek egymással kapcsolatba. A családi kapcsolatok alakulását sokféle tényező befolyásolja. A kapcsolatoknak vannak aktuális és időtől független, tartós jellemzői. Például a feleség haragudhat a férje, mert nem segít a bevásárlásban, a férj pedig haragudhat a feleségére, mert nem elég gondos a család autójával. Vagy a szülők nehezen viselhetik gyermekeik vendégségben mutatott viselkedését. Ezek az érzelmek rövidtávon hatnak a viselkedésre, csak abban a helyzetben fejeződnek ki, de nem feltétlenül van hatásuk a kapcsolat alapvető jellegére. Ugyanakkor a keletkezett érzelmek kihathatnak a családi interakciók más területeire is. Ha a családban problémák vannak, akkor ez a kiterjedés gyakoribb előfordulást mutat. Ehhez hozzájárulhat az is, hogy az interakcióban résztvevő családtagok észlelését már a korábbi tapasztalatok és elfogult értelmezések, emlékek módosítják, reakcióikat ezek is befolyásolják. Ez oda vezethet, hogy a családi konfliktusok megoldása a rugalmatlanság, az új információknak való ellenállás okán sikertelen lesz (Barnes, 2004).

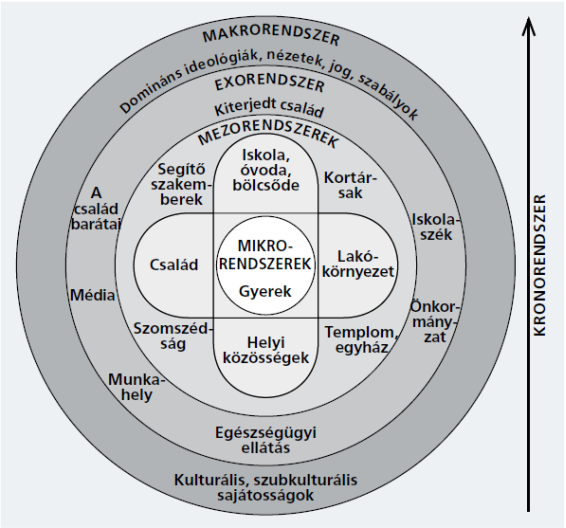
A család sokféle funkciót lát el, csoportosításuk a hangsúlyozott funkcióktól, tudományterületi megközelítéstől függ. A család funkciói nem állandóak, koronként, társadalmanként változnak, a hangsúlyok eltérőek (Busi, 2004; Komlósi, 1998; Bagdy, 1977; 1995, Komlósi, 1997; Caplan, 1976 in Bodonyi et al., 2006).
Biológiai funkció: A család biológiai funkciója a reprodukció, a gyermekvállalás a családalapítás fontos motivációja. A társadalom értékrendje, gazdasági helyzete hatást gyakorol a gyermekvállalási kedvre.
Gazdasági funkció: A család gazdasági közösség, részben jelenthet termelő közösséget, még inkább jövedelmi közösséget. A közös jövedelemből való gazdálkodás könnyebb boldogulást jelent, amit természetesen befolyásol a kereső és a nem kereső családtagok száma, illetve az összjövedelemből való részesedési igénye. Továbbá gazdasági előnnyel jár a családi tevékenységek elvégzése, a munkamegosztás. Az otthon végzett tevékenységek (háztartási munkák, karbantartás, családtagok segítése, gondozása, ápolása) hozzájárulnak a család gazdasági egyensúlyához.
Érzelmi szükségletek kielégítése: A család minden tagjának jóllétét biztosítja az érzelmi szükségletek kielégítése, a szeretet, elfogadás. A gyermekek kiegyensúlyozott fejlődésének kulcsa az érzelmi támogatás, feltétel nélküli elfogadás. A felnőttek lelki állapota is nagyban függ a család érzelmi szintjétől. A család érzelmi biztonsága protektív tényező nehézségek esetén.
Társadalmi státusz meghatározása: A család a társadalmi státuszokat is újra termeli, a családi értékek generációról generációra hagyományozódnak. Mindez kihatással van a családtagok érvényesülésére.
A gyermekek, valamint a beteg és az idős családtagok ellátása: A gyermekek és idős családtagok ellátása a család jelentős funkciója. Ugyanakkor ennek módjára is kihat a társadalmi, kulturális környezet (gyed, gyes ideje, gyermeknevelési szokások, egészségügyi, idősek ellátását biztosító szolgáltatások).
A kulturális igények felkeltése, a szabadidő irányítása: A családtagok gyakran szerveznek közös programot, közösen strukturálják szabadidejüket. A családi értékrendtől függően változik ennek tartalma és ideje. A gyermekek pszichológiai fejlődésére pozitív hatású az aktívan eltöltött közös idő (beszélgetés, mese, társasjáték, kirándulás).
A családtagok életének irányítása és ellenőrzése: A jól működő családokra jellemző a közös élet, a gyermekek fejlődésének irányítása, szervezése, ellenőrzése, melyhez odafigyelés, idő és energia szükséges. Ez ellen hathat a túl sok munka, az emberekre zúduló és nehezen kezelhető információk sokasága.
Szocializáció, nevelés: A család az elsődleges szocializációs színtér. A család biztosítja a gyermek testi-lelki fejlődését szolgáló feltételeket, magatartás- és szerepmintákat közvetít a nevelés különböző

eszközeivel, amelyek a családokban hagyományozódnak, illetve, amelyek a kultúra és társadalom normarendszerében jelen vannak.
Támogató funkció: A család többféle módon jelent támogatást a családtagok számára. A család tájékozódási keretet nyújt a világra vonatkozó információk rendezéséhez, értékeléséhez. Visszajelzéseket ad a családtag viselkedésével, tulajdonságaival, képességeivel kapcsolatosan, ami hatással lesz az önértékelés, az érzelmi teherbírás alakulására, az interperszonális helyzetek kezelésére. A család egyben viszonyítási pont is. A család szükség esetén támogatja, segíti tagjait nehéz helyzetekben.

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

1.1.2 A család, mint rendszer

A család humánökológiai megközelítésben
A család élő rendszer, a családtagok között az interakció folyamatos, hatnak egymás viselkedésére, személyiségére. A család egyben egy tágabb rendszer (intézmények, közösségek, társadalom, kultúra) része, mely együttesen egy ökológiai rendszernek tekinthető, és a rendszer különböző elemei, szintjei között sokféle kölcsönhatás áll. A humánökológiai megközelítés a gyermek helyzetéből indul ki, és számba veszi az összes kontextust, amellyel közvetlen vagy közvetett módon kapcsolatban áll (Bronfenbrenner, 1979, in Cole - Cole, 2003).



1. ábra. Bronfenbrenner humánökológiai modellje
(forrás: Bronfenbrenner munkái alapján Danis - Kalmár, 2011, 94. o.)

Az emberi ökológiai rendszer szintjeit a gyermek körül egyre tágabb körben elhelyezkedő személyek és intézmények rendszereként lehet elképzelni. A **mikrorendszerek**hez azok a helyzetek tartoznak, amelyekben a gyermek naponta megfordul (lakás, iskola, lakóközösség). E mikrorendszerek tagjai (szülők, testvérek, tanárok, barátok) szoros interakcióban állnak, aminek minősége hatással van együttműködésükre. Az értékek, normák, nevelési stílus különbözősége konfliktusok forrása lehet.
A mikrorendszerek számos módon kapcsolódnak egymáshoz, együttesen alkotva a **mezorendszerek**et.
A mezorendszerek társadalmi intézményekhez (önkormányzat, szülők munkahelye) (**exorendszerek**) kapcsolódnak, amelyekben a gyermek már nincs jelen, de hatást gyakorolnak a gyermeket gondozó

személyekre, ezáltal fejlődésére. Például a szülők munkahelye befolyásolja a szülők anyagi helyzetét, ezáltal az egész család biztonságérzetét, közösen töltött idejük mennyiségét és minőségét.
Ezek a rendszerek együttesen a kultúra hiedelmei és nézetei köré, a **makrorendszer** köré szerveződnek. E rendszerben jelenik meg a társadalom politikai és gazdasági helyzete, mely hatást gyakorol a rendszer minden elemére. Legtágabban pedig a korszak jellemzői is érvényesülnek, mint például az információs társadalom, a globalizáció vagy az infokommunikációs eszközök terjedése. E változások egyértelmű hasznosságuk mellett konfliktusforrásként is beszűrődhetnek a családi életbe. Például a mobiltelefonok világában elvárás lett az azonnali elérhetőség, ami feszültséget okozhat. Az e-mailek, a közösségi oldalak nem csak információt szolgáltatnak, hanem túl is terhelhetnek vagy a személyes kapcsolatoktól vonhatják el a család tagjait.

A család pszichológiai megközelítése a családot pszichológiai egységnek, rendszernek tekinti, amelyben a családtagok hatást gyakorolnak egymásra, és amely rendszer a szociokulturális környezet felé nyitott, azaz élő rendszer (Miller, 1965, in Székely I., 2003).

Van néhány szempont, ami alapján a pszichológia tudománya a család optimális, egészséges működését azonosítja (Székely I., 2003):

- A család **dinamikus egyensúlyban** van. A családra közös értékek, célok, identitástudat, érzelmi összhang és egymásra hangolt kommunikációs stílus jellemző. Mindemellett elfogadják a családtagok egyéni különbségeit. A bekövetkező változásokra anélkül tudnak reagálni, hogy az a családi működést megzavarná. Ez a működés biztosítja azt is, hogy a dinamikus egyensúlyban lévő család valószínűbben tud megküzdeni a krízishelyzetekkel.
- A család **nyitott a környezete felé**. A család kapcsolatot tart rokonokkal és barátokkal, a szűkebb közösség tagjaival, részt vesz a közösség programjaiban, a szervezetek tevékenységeiben. Egyben a család képviseli saját céljait, érdekeit, megőrzi identitását.
- A család **külső és belső határai világosak és átjárhatók**. A családtagok életkoruknak és pozíciójuknak megfelelő szerepet töltenek be és ezt tiszteletben is tartják, külső határaik rugalmasak. Például a nagyszülők elismerik a szülők vezető szerepét, a gyermek nem tölt be felnőtt szerepet.
- A családban **az információcsere gazdag, egyértelmű és nyitott**. A nyílt és egyértelmű kommunikáció biztonságot és nagyobb döntési szabadságot teremt, elősegíti az összetartozás érzését, ezért a velük történtek irányítására képesek.
- A családi **struktúra felismerhető, folyamatai nyomon követhetők**.

1.1.3 Határok, alrendszerek a családban

„A családszerkezet azoknak a funkcionális követelményeknek a láthatatlan halmaza, amely szervezi a családtagok interakciójának módját, miképtjét. A család olyan rendszer, amely kapcsolati mintákon keresztül működik.” (Minuchin, 2006, 53. o.)
A családi rendszert az jellemzi, hogy ki, mikor, kihez és hogyan kapcsolódik, viszonyul. Például amikor az egyik családtag megkéri valamilyen tevékenységre a másikat. Az ismétlődések az ún. tranzakciós mintát alkotják. A család működését jellemzően két szabályrendszer tartja fenn. Az univerzális szabályok a család szerveződését irányítják. Például szülők és gyerekek szerepe az irányításban, vagy a férj és a feleség egymás elismerésének és kölcsönös együttműködésének szabályai. A másik csak az adott családra vonatkozó elvárások halmaza, melyek a családtagok közötti rejtett vagy nyílt megállapodásokon nyugszanak. A családi rendszer így marad egyensúlyban. Amikor a családi rendszer egyensúlya felborul, a családtagok azt érzik, hogy a többiek nem teljesítik kötelezettségeiket, melyek konfliktusokhoz vezetnek. Ugyanakkor a családi struktúra képes a változásokhoz alkalmazkodni, oly módon, hogy megfeleljen az új körülményeknek, de megtartsa belső hivatkozási rendszerét.

A család differenciált rendszer, funkciói az alrendszereken keresztül valósulnak meg. Az alrendszerek alapja lehet a nem, a generáció, az érdeklődés, a funkció. A család tagjai több alrendszerhez is tartozhatnak, a különböző alrendszerekben más-más komplementer (kiegészítő) kapcsolatba lépve. Például egy férfi lehet az édesanyja fia, a testvére bátyja, a felesége férje, a gyermeke apja. A családi alrendszerekben való részvétel hozzájárul a differenciált én-élmény fenntartásához és az interperszonális készségek gyakorlásához.
Az alrendszerek aszerint a szabály szerint alakulnak, amely meghatározza, hogy ki és hogyan vehet benne részt, ami által az alrendszer határai kijelölődnek. Az alrendszerek világos határai a családi rendszer differenciáltságát és megfelelő működését biztosítják. A határok egyértelmű kijelölése biztosítja, hogy az alrendszer tagjai mások beavatkozása és befolyása nélkül cselekedhessenek, ugyanakkor mindezek ne gátolják az alrendszerek közötti mozgást.
A diffúz határokkal jellemezhető, differenciálatlan családi szerkezet könnyen túlterhelődik, stresszhelyzetekben nehezen alkalmazkodik, hiányoznak a változáshoz szükséges erőforrások. Habár az összetartozás érzése erősebb, a differenciálatlan alrendszerek közt nehezebb az autonómia elérése, a problémák önálló megoldása. Például a szülők a gyermekkel kapcsolatos legkisebb esemény kapcsán is „agyonaggódják" magukat.
A határok túlzott merevsége szintén gátolja a rugalmas alkalmazkodást, az alrendszerek közötti kommunikáció hiánya csökkenti a család protektív, védő szerepét. Itt a családtagok autonóm módon működnek, de hiányzik az összetartozás, a lojalitás érzése, a segítségadás. Az egyén életében jelentkező stressz nem jut át a merev határokon. Például a szülők nem veszik észre, hogy gyermeküknek gondjai vannak az iskolában, s utál oda járni. (Minuchin, 2006)

A **házastársi alrendszer**t a két, családot alapító felnőtt hozza létre, melynek működését az egymás kiegészítése, támogatása és a kölcsönös függés jellemzi. Ha ez jól működik, akkor a házastársak képesek lemondás vagy sértődés nélkül kölcsönösen alkalmazkodni egymáshoz. A jól működő házastársi alrendszer véd a stressztől, inspirációt ad a tapasztalásnak, kreativitásnak, a pár egymásnak érzelmi támaszt nyújt, elfogadják egymást, támogatják egymás erősségeit.
Az első gyermek megszületésével a házastársi alrendszer differenciálódik, kialakul a **szülői alrendszer**, melynek feladata a gyermekek szocializációja. Lehetővé kell tenni, hogy a gyermek mindkét szülőjéhez fordulhasson, miközben a házastársi alrendszer megtartja a rá jellemző kölcsönös támogatást, és a gyermeket nem vonják be a házastársi alrendszer problémáiba. A szülői alrendszernek rugalmasan igazodnia kell a felnövekvő gyermek függetlenségi törekvéseihez, illetve megfelelően kell reagálnia a külső környezet szocializációs hatásaira is. Konfliktus abból adódhat, hogy a szülői gondoskodás, irányítás és kontroll összeütközésbe kerül a felnövekvő gyermek függetlenedési igényeivel.
A **gyermeki alrendszer** a második gyermek születésével a kortárs kapcsolatok működtetésének egyik terepe. A gyermekek megtanulnak tárgyalni, versengeni és együttműködni, barátokat és szövetségeseket szereznek, kivívják képességeik elismerését (Minuchin, 2006).

1.1.4 Családi interakciók

A család optimális, egészséges működésének fenntartása állandóan zajló, természetes folyamat, a családi rendszer normál működésének jellemzője. A rendszerszerű működés sajátossága, hogy az alkotórészek (családtagok) olyan kapcsolatban állnak, hogy ha az egyikben változás jön létre, akkor az a többi alkotórészre (családtagra) is hatással van. A családi rendszer is **homeosztázis**, azaz egy dinamikus egyensúlyi állapot fenntartására törekszik, az ettől való minden eltérés beindít egy kiigazító folyamatot.
E működés fontos eleme a **feedback (visszacsatolás)**. Jól működő rendszerekben a hiba vezérli a rendszer szabályozását, ez az ún. negatív feedback. Például a gyermek viselkedésének hirtelen megváltozása a szülők viselkedésének változását (odafigyelés, a probléma megértése) eredményezi. Vagy például két családtag közötti hangos veszekedést egy harmadik közbelépése lecsillapít.

A rendszerekben előfordulhat olyan visszacsatolás is, ami nem csökkenti, hanem felerősíti a hibát, ez az ún. pozitív feedback. Például a gyermek viselkedésének megváltozása a szülők büntető magatartását erősíti, ami tovább növeli a családi feszültséget, konfliktusokat. Vagy például két családtag közötti hangos veszekedést egy harmadik közbelépésével még tovább fokoz.
A családi rendszer optimumának fenntartása folyamatos változás révén valósítható meg, ez a normál működés része. Ez az **elsőrendű változás**. Az elsőrendű változás a családi rendszeren belüli történés, maga a rendszer ilyenkor nem változik. Ebben az esetben a család a maga keretein belül, a rendelkezésre álló, saját megoldási eszközeivel kezeli és oldja meg a felmerülő nehézségeket, konfliktusokat, kríziseket. Az elsőrendű változás a család alapvető struktúráját és egyensúlyát nem változtatja meg. Ha a rendszer változik, és azt követően egy másik egyensúlyi állapoton kezd működni, ez a **másodrendű változás**. A másodrendű változás esetén a családi rendszer megy keresztül változáson. A család struktúrája átalakul, a felborult egyensúlyi helyzetet egy új struktúra követi. Ilyen átalakulás kíséri az életciklus változásait, például amikor a családi fészekből kirepül az utolsó gyermek is. A másodrendű változást olyan helyzetek váltják ki, amelyekkel a család a meglévő problémamegoldó eszközeivel nem tud megbirkózni. A családok gyakran könnyedén véghezviszik a másodrendű változásokat. Beavatkozásra, külső segítségre akkor van szükség, ha a család nem talál rá a hatékony megoldásra (Dallos - Procter, 1984).

A családi interakciók bonyolult folyamatok, melyeknek bonyolultságát az érintettek száma is befolyásolja. Ezért az interakciók áttekintése, jellemzőik leírása a kapcsolatban részvevők száma alapján történik.

A **diád** két személyt jelöl. A párkapcsolat egyik jellemzője, hogy szimmetrikus vagy komplementer (egymást kiegészítő). A **szimmetrikus** kapcsolatban az egyenlőség létrehozása és fenntartása a döntő, a felek ugyanazt a viselkedést mutatják egymás felé. Szimmetrikus viszonyban például, ha az egyik fél adni akar, akkor a másik fél is adni akar a kapcsolatban, vagy mindkét fél verseng. A **komplementer** kapcsolatban a meglévő különbségeket a felek elfogadják és kielégítőnek tartják, viselkedésük kiegészíti egymást. Komplementer viszonyban az egyik fél viselkedése feltételez egyfajta viselkedést a másik fél részéről, és fordítva. Például az egyik fél ad, a másik kap, elfogad, vagy az egyik tanít, a másik hallgat, vagy az egyik vádaskodik, a másik mentegetőzik (Bateson, 1972, in Dallos - Procter, 1984).
A párkapcsolatok más jellemzőkkel is leírhatók: hierarchia, intimitás foka, határok.
A kapcsolati **hierarchia** felül helyzete arra utal, hogy az egyik fél hajlamos kezdeményezni és irányítani, a másik fél (alul helyzet) követi őt, engedi az irányítást. Komplementer kapcsolatnál az egyik fél az, aki meghatározza a kapcsolatot, a másik fél pedig elfogadja azt. Hierarchia akár szimmetrikus kapcsolatban is lehet, például amikor mindkét fél vállalja a felelősséget, vagy amikor mindkét gyermek verseng a csokiért. A felül vagy alul helyzet időről időre változhat akár úgy, hogy a komplementer kapcsolatban váltanak, akár úgy, hogy a szimmetrikus kapcsolat vált komplementerre (Watzlawick, 1964, in Dallos - Procter, 1984).
Az intimitás a pszichológiai közelség-távolság fogalmával fejezhető ki. Adott intimitásszinten egy kapcsolat stabil lehet, a felek ennek megtartására törekednek.
A pszichológiai közelség tovább jellemezhető a határ minősége szerint. A határ lehet merev, a felek között nincs kapcsolat. Diffúz határ esetén a pár szinte egybe olvad. Tiszta a határ, ha a kapcsolat intim, de a pszichológiai funkciók nem olvadnak össze (Minuchin, 1974, in Dallos - Procter, 1984).
A családi rendszerek elemzésénél nem ésszerű a diádok elemzése, mert például instabilitás, konfliktus esetén a párt a család egy másik tagja stabilizálja.

A háromszemélyes helyzetek a **triád**ok. Három személy között többféle interakció lehetséges. Stabil helyzetek:
a) mindhárom személy egyetért egymással
b) egy pár egyetért egymással is, és abban is, hogy a harmadikkal nem értenek egyet.

Instabil helyzetek:

c) a triád mindhárom tagja konfliktusban áll egymással. Ahhoz, hogy ez a triád fennmaradjon, bizonyos mértékű egyetértésre kell jutni.
d) végül még egyfajta instabil elrendezés, amikor a pár konfliktusban áll, miközben egy harmadikkal mindkettő egyetért.

Itt tehát az egyik stabil kapcsolat a másikat fenyegeti (Dallos - Procter, 1984, 24. o.).
Az interakciók leírását segíti a szövetség és a koalíció fogalma. **Szövetség** esetén a két személy egyetért, vagy közös érdeket képvisel, egymással szemben támogatóak. **Koalíció** esetén a két személyt a harmadikkal szembeni kritikája köti össze. A koalíció lehet nyílt vagy rejtett is.
A triádokban is azonosítható a hierarchia, ami sokféle lehet, és különböző alapokon nyugszik. Például testvéreknél lehet a születési sorrend a hierarchia meghatározója.

1.2 Családi életciklusok

1.2.1 Az egyéni és párkapcsolati fejlődés szakaszai

Az egyéni élet szakaszai: Erikson pszichoszociális elmélete
Erik H. Erikson (1968, in Carver - Scheier, 2006) pszichoszociális elmélete jó keretet nyújt az egyéni személyiségfejlődés fő állomásainak, feladatainak megértéséhez. Erikson hangsúlyozza, hogy a személyiség fejlődése az egész életút során, a születéstől a halálig tartó folyamat. Kiemelten kezeli a társas jelenségek személyiségfejlődésre gyakorolt hatását, és döntőnek az erős énidentitás kialakulását és megőrzését tartja. A fejlődés minden szakasza fontos, minden szakasz kihívás a személy számára, aminek sikeres teljesítése a kompetencia érzését, sikertelenség esetén pedig az alkalmatlanság érzését váltja ki. Erikson szerint az ember minden fejlődési szakaszban ún. pszichoszociális krízist él meg. A krízis kifejezés ebben az esetben fordulópontot jelent, és a megoldandó feladat jelentőségére hívja fel a figyelmet. Erikson nyolc pszichoszociális szakaszt ír le, mindegyikben egy sajátos krízis lép fel, aminek két, egymással ellentétes kimenete lehetséges, amelyek egyike az adaptívabb megoldás. A szakasz elnevezése a krízis természetére utal. A cél nem csak az, hogy a fejlődő személyiség elérje a jó minőséget, hanem az is fontos, hogy egyensúlyt hozzon létre a két pólus között, és ha csak kismértékben is, de megtapasztalja mindkettőt, ami a világgal való hatékonyabb megküzdést eredményezi. Erikson hangsúlyozta, hogy a szakaszokhoz rendelt életkori határok csak becslések.
1. szakasz a **csecsemőkor** (0-1 év) krízise az alapvető bizalom és az alapvető bizalmatlanság között feszül. Ha a csecsemő alapvető szükségleteit környezete kielégíti, akkor a biztonság és bizalom érzése erősödik.
2. szakasz a **kisgyermekkor** (2-3 év) krízisében az autonómia és a szégyen és kétség áll szemben. A kisgyermek erőfeszítésének fő célja, hogy uralja saját cselekedeteit. A szakasz fontos eseménye a szobatisztaság. A testi impulzusok irányítása a kontroll érzését adja. Az önálló cselekedetek hasonló célt szolgálnak.
3. szakasz az **óvodáskor** (3-5 év) krízise a kezdeményezés a bűntudattal szemben. A gyermek igyekszik akaratának érvényesítésére, kíváncsian fedezi fel világát. Ha a környezet ezt támogatja, akkor a világ felfedezése zavartalan.
4. szakasz az **iskoláskor** (6-11 év) krízise a teljesítmény és a kisebbrendűségi érzés között van. A gyermek célja továbbra is a környezetre való hatásgyakorlás, ami kiegészül azzal, hogy a gyermek rájön, mások által értékesnek tartott dolgokat kell tennie, általuk helyesnek tartott módon.
5. szakasz a **serdülőkor** (12-20 év) krízise az identitás alakuló érzése és a szerepkonfúzió között feszül. A testi és lelki változások eltávolítják a gyermeket a múlttól, ami felveti a kérdést, ki is ő.

6. szakasz a **fiatal felnőttkor** (20-25 év) krízise az intimitás iránti igény és az izoláció között feszül. Az intimitás, a meghitt kapcsolat elkötelezettséget is jelent. Fontos, hogy a fiatal képes legyen szeretetteljes kapcsolatok létrehozására.
7. szakasz a **felnőttkor** (25-65 év) krízise az alkotóképesség (generativitás) és a stagnálás. A felnőttkori krízis lényege, hogy képesek vagyunk-e létrehozni valamit, és felnevelni valakit. Az alkotóképesség az elköteleződéssel társul.
8. szakasz az **időskor** alapvető krízise az énintegritás és kétségbeesés kimenetéhez kapcsolódik. E szakasz krízisének pozitív kimenete az integritás megélése, a korábbi életszakaszokkal való elégedettség, elfogadás. Ha az idős ember azt éli meg, hogy élete során elvesztegette a lehetőségeit, nem valósította meg céljait, a kétségbeesés és elégedetlenség lesz úrrá rajta. A múltra tekintve nem a pozitív egyenleg a lényeg, hanem az integrált egész élménye.
9. szakasz az **időskor transzcendálása**. Joan Erikson – Erik H. Erikson felesége – (1998, in Kerekes, 2013) egy kilencedik szakasszal egészítette ki férje modelljét. E szakasznak fő feladata az időskor ún. transzcendálása, miközben az idős ember szembenéz a test gyengeségével, az autonómia csökkenésével és az életminőség sérülékenységével. E szakasz krízisei a biztonságérzetet, a kontroll lehetőségét, a reális célkitűzéseket, a teljesítőképesség változásának elfogadását, a szerepek átértelmeződését, a kapcsolattartás lehetőségeinek megváltozását, az alkotóképesség, az időélmény és az érdeklődés átalakulását érintik.

A párkapcsolati fejlődés szakaszai

A párkapcsolat alakulásában is azonosíthatók tipikus szakaszok. A kapcsolat létrejöttétől kezdve jellegzetes időszakok különíthetők el, amelyek különböző feladatokkal és lehetséges problémákkal jellemezhetők. Ellyn Bader és Peter Pearson (1988, in Kovács, 2012) négy szakaszban írta le a párkapcsolati fejődést. A szakaszokat az autonómia és a kötődésigény mentén jellemezték.
1. szakasz a **szimbiózis**, ahol a MI, a mi-tudat, a mi érzés áll a középpontban. Ez a szerelem állapota, amit a kötődés, a kölcsönösség, az egység, az egybeolvadás jellemez. A figyelem a felek hasonlóságára irányul. A pár megismeri egymást és közös értékrendet alakít ki.
2. szakasz a **leválás, differenciálódás**, ahol az ÉN kerül a középpontba. Az egyéni különbségek, az egyéni igények, szükségletek kerülnek a központba. Fontos a határok újrarendezése, a saját vélemény kialakítása, megfogalmazása, ellentétes vélemények ütköztetése. Egymás hibái is láthatóvá válnak. A pár feladata, hogy megtanulja a keletkező konfliktusokat kezelni.
3. szakasz az **önmeghatározás**, ahol az ŐK a hangsúlyos. A kapcsolatban megjelennek a másiktól független aktivitások és kapcsolatok. A hangsúly a személyes autonómiára, identitásra helyeződik. A személyes életcélok (munka, karrier, kapcsolatok) válnak fontossá.
4. szakasz az **újraközeledés**, az **érett párkapcsolat**, ahol a TE kerül a középpontba. A kapcsolat kiegyensúlyozott, az egyéni autonómia és az intimitás mindkét fél számára elfogadható egyensúlyba kerül. A határok rugalmasak, egyben biztonságosak, a közelség-távolság kielégítő. Harmónia (összhangban vagyunk) és bizalom (számíthatunk egymásra) jellemzi a kapcsolatot.
Egészséges kapcsolat esetén a pár mindkét tagja végigjárja saját individualizációs útját, vállalja a felelősséget, aktív a megoldások kialakításában, fejlődik és lehetőséget nyújt társa fejlődéséhez is.

Virginia Scott és munkatársai (2001) a párkapcsolati fejlődés szintén négy fázisát különítik el.
A **mézeshetek stádiumát** a teljes odaadás jellemzi. Teljes az idill, minden szép és jó, erős a vonzalom és az azonosulás, szenvedélyes a szerelem.
A **felfedezés stádiumára** az alkalmazkodás-önkorlátozás megjelenése jellemző. A felek szeme kinyílik, észreveszik a különbségeket. A véleménykülönbségeket megfogalmazzák, ügyelve arra, hogy ne bántsák meg egymást.
Az **Én-stádium** fő jellemzője az átértékelés. A pár tagjai külön utakon is járnak, megjelenik az igény a külön töltött időre, saját programokra, saját barátokra.

A **Mi-stádium** jellemzője a visszatalálás. Kialakul az önállóság, függetlenség és együttesség egyensúlya, az egyenrangú párkapcsolat mellett döntenek.

1.2.2 A családi életciklus modell és a családi életciklus szakaszai

Jay Haley (1973, in Dallos - Procter, 1984) szerint a családok változásai egyrészt külső tényezőkből (változások az iskolában, munkahelyen, kapcsolatokban), másrészt belső változásokból (új készségek, változó igények) erednek.
A családi életciklus markáns pontjaiként a következőket azonosította:

1) udvarlás
2) házasság korai időszaka
3) első gyermek születése
4) házasság középső időszaka, iskolás gyermek
5) gyermekek kirepülése a fészekből
6) öregkor
7) veszteségek korszaka.

A családok folyamatosan változnak, fejlődnek. A családi életciklus modell a főbb szakaszokat, átmeneteket, feladatokat, szükséges változtatásokat rendszerezi. Az újabb szakasz újabb feladatot jelent, ami szükségessé teszi a családi rendszer változását (Barnes, 2004).

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

1. táblázat. A családi életciklus modell
(forrás: Dare, 1979; McGoldrick, 1981, in Barnes, 2004, 23. o.)

Salvador Minuchin (1974, in Barnes, 2004) hangsúlyozza, hogy a családi életciklusokkal együtt járó feszültség normatív jelenség, az átmeneti krízisek minden családra jellemzőek. A házasság, gyermekszületés, családtagok elköltözése vagy beköltözése elkerülhetetlenül hatást gyakorol a család addigi működésére, új mintázatnak, új egyensúlynak kell kialakulnia, miközben a folytonosságot megőrzik.

Sok esetben a családnak éppen ez (átalakulni és egyben a folytonosságot megőrizni) jelent kihívást. Amikor a családi működés teherbírását az események keltette feszültségek meghaladják, akkor átmeneti nehézségek lépnek fel az új megoldás megtalálásáig.
Carter és McGoldrick (1981, in Barnes, 2004) a családi feszültségek kapcsán elkülönítették azokat a stresszorokat, amelyekkel a család saját élete során találkozik (horizontális tengely), és azokat a stresszorokat, amelyek az előző generáció, a szülők tapasztalataiból származnak (vertikális tengely). A családi élet stresszorai például az előre látható fejlődéssel járó stresszorok, a betegségek, a balesetek, a halálesetek, a befolyásolhatatlan környezeti feszültségek, katasztrófák. Az előző generációtól származó stresszorok például a családi mítoszok, családi titkok, előítéletek, kapcsolati minták. A család az olyan helyzetekben a legsérülékenyebb, amikor az aktuális krízis felszínre hoz olyan, a szülőktől átvett szorongásokat, amivel annak idején ők sem voltak képesek megbirkózni.

Reuben Hill és Roy H. Rodgers (1964, in Komlósi, 1997) szerint a családi életciklusnak nyolc fő állomása van.

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

1.2.3 Családi krízisek

A családi krízisek hátterében többféle ok állhat, amelyek között a családi rendszeren belüli és kívüli tényezők is megtalálható. Ezek a tényezők felborítják a család addigi egyensúlyát és változást, változtatást követelnek.
A család élő rendszer, ami más élő rendszerekhez hasonlóan homeosztázisra törekszik, ami egy belső, dinamikus egyensúlyi állapot (Dallos és Procter, 1984).
A családi krízisek kialakulásának esélyét többféle tényező növelheti. Nincs megfelelő érzelmi támasz azokban a családokban, ahol az érzelmi kötelékek gyengék vagy torzultak, ahol a rivalizáció, ellenségesség, bántalmazás a jellemző. A szülők közötti súlyos kapcsolati konfliktusok lehetetlenné teszik, hogy biztonságot nyújtsanak a gyermekek számára, hogy biztonságossá tegyék a családi életteret. Merev szabályok és szerepek szerint működő családok képtelenek a nehéz helyzetekkel való megküzdésre. A merev, zárt rendszerű családok nem képesek a változó körülményekhez való alkalmazkodásra. A család negatív önképe és jövőképe, a reménytelenség érzése, a fenyegető külvilág képe cselekvésképtelenné teszi a családot. Különösen nagy a krízisek kialakulásának veszélye, ahol egyik vagy másik családtagot személyiségzavar vagy függőség jellemez (Harkány - Koltai, 2014).
A sok problémával egyidejűleg küzdő, ún. sokproblémás családok élete olyan sok, súlyos és egyszerre fellépő (hosszú ideig jellemző munkanélküliség, krónikus testi és pszichés betegség, iskolai nehézségek, generációk közötti konfliktusok, drog- és alkoholfogyasztás) nehézséggel terhelt, hogy életüket krízisek sora jellemzi (Berg, 1995).
Az egyéni és a családi krízisek kölcsönhatásban alakulnak, az egyéni életciklusok a családi életcikluson belül zajlanak, egymásra hatásuk alakítja a történéseket. Egyéni krízisek idején meghatározó, hogy a család el tudja-e látni a támaszt, védelmet nyújtó funkcióját. Ezt a funkciót csak jól működő családok tudják megvalósítani. Például az egyéni krízis diszfunkcionális családokban egészen az öngyilkosságig vezethet. Vagy például a serdülőkori identitáskrízis észrevétlen maradhat egymásra nem figyelő családokban. A

szülők közötti krónikus párkapcsolati konfliktus a gyermek sokféle tünetét (pszichoszomatikus betegség, deviáns viselkedés) eredményezheti (Koltai, 2003, in Harkányi - Koltai, 2014).
Mind az egyéni életben, mind a családi életben a fejlődési krízisek az élet velejárói, ún. normatív krízisek. A kihívásokkal való megküzdés növekedést, érettebb működést, jobb alkalmazkodást eredményeznek. Az egyéni és családi életciklus szemlélet segít megérteni azokat a fordulópontokat, amelyek kihívást jelentenek az egyénnek és a családnak, s amelyek sok konfliktus keletkezésére magyarázatul szolgálnak. A családi fejlődésben elkülöníthetők azok a fordulópontok, amelyek kapcsán a családok segítségre szorulhatnak (Barnhill - Longo, 1978, in Goldenberg - Goldenberg, 2008).

Duvall-féle szakaszok	**A legfontosabb fordulópontok**
1. házaspár	egymás iránti elkötelezettség
2. gyermeket váró család	szülői szerepek kialakítása
3. óvodáskorú gyermekek	a gyermek személyiségének elfogadása
4. iskoláskorú gyermekek	a gyermek bevezetése a közösségi életbe (iskola, egyház, sportegyesület)
5. tizenévesek	a pubertás (társas és szexuális szerepek változásai) elfogadása függetlenségi törekvések
6. fiatalok útra bocsátása	a gyermek független felnőtt szerepének elfogadása
7. középkorú szülők	elengedés – újra egymásra találás,
8. idősödő családtagok	az idős kor elfogadása

2. táblázat. Gyakori fordulópontok az életciklus során
(forrás: Duvall alapján Barnhill - Longo, 1978, in Goldenberg - Goldenberg, 2008, 44. o.)

1.2.4 A családi életciklusok eltérései

A családi életciklus megközelítés jó keretként szolgál, de a szakaszok és azok időpontjai, a családi fejlődés és a jellemző konfliktusok számtalan oknál fogva eltérhetnek a tipikus életciklus mintától.
Richard Fulmer (1989, in Balázs, 2004) alacsonyjövedelmű és középosztálybeli, értelmiségi családok életciklusait összehasonlítva arra a következtetésre jutott, hogy a szegénységben élő családok esetében általában rövidebb idő alatt zajlanak le a családi életre jellemző fejlődési ciklusok.
A tapasztalt eltérés hátterében állhat, hogy a középosztálybeli, értelmiségi családok fiataljainál a tanulás időszaka elhúzódik, és bár többségük párkapcsolatban él, de az első gyermek vállalásának időpontja szintén kitolódik. Hasonló tendencia figyelhető meg hazai környezetben is.
Ezzel szemben az alacsony jövedelmű családokban korai munkába állás, illetve korai (akár már kamaszkorban) gyermekvállalás jellemző, ami szintén megszakítja a tanulás szakaszát, ellehetetleníti valamilyen szakma megszerzését. A fiatal anyák gyakran saját családjukkal élnek tovább, s gyermeküket az édesanyjuk neveli. A fiatal anya csak jóval később költözik külön és teremt stabil párkapcsolatot, amelynek alakulását bonyolítja az akkorra már akár mindkét fél oldalán lévő több gyermek.
Az alacsony jövedelmű családoknál tehát sokkal rövidebbi idő áll az egyén rendelkezésére a fejlődéssel kapcsolatos egyes feladatok végrehajtására.

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

3. táblázat. A középosztálybeli, értelmiségi, valamint az alacsony jövedelmű családok életciklusainak eltolódása (forrás: Fulmer, 1989, in Balázs, 2004, 46. o.)

Paulette Hines színes bőrű, szegény családok életét vizsgálva megállapította, hogy „e családok életében olyan gyakran előforduló események és jelenségek, mint a munkanélküliség, az alultápláltság, a házasságon kívüli születések, a család instabilitása és a benne előforduló erőszak, a korai halálesetek és krónikus betegségek, a rossz lakáskörülmények és a szinte állandó pénztelenség jelentik azt a realitást, amelyben életciklusaik végigfutnak.” (Hines, 1989, in Balázs, 2004, 46. o.) Ez az állapot rendkívül megterhelő, a családok a sorozatos krízissel, az állandósult stresszel szemben gyakran érzelmi kiüresedéssel védekeznek. Hines hangsúlyozza, hogy a folytonos krízis tehát nem kizárólag a szegénység következménye, abban többféle ok játszik szerepet.

1.3 Családszerkezet

1.3.1 Nukleáris és többgenerációs családok

Nukleáris család
A család szociológiai megközelítése kitér arra, hogy a családban hány generáció él együtt.
A nukleáris vagy magcsaládban két generáció (szülők és gyermekek) él együtt. A nukleáris család kialakulásának hátterében társadalmi változások állnak. A család termelői funkciójának csökkenésével, a munkahely és a lakóhely szétválásával, az iskoláztatás elterjedésével egyre kevésbé volt szükség több generáció együttélésére. A folyamat alakulására hatással volt az építkezési szokások átalakulása is. E folyamat során az oldalági rokonok is „letöredeztek" a családról, és végül csak a család magja (nucleus) marad együtt (Bodonyi et al., 2006).

Többgenerációs család
A többgenerációs családban kettőnél több generáció él együtt. A többgenerációs család szerkezete és kialakulása koronként eltérő. A korábbi évszázadok ún. patriarchális nagycsaládjaiban a közös őstől származó férfiak éltek együtt feleségükkel, gyermekeikkel, unokáikkal. A család feje a legidősebb férfi volt, és korlátlan hatalommal rendelkezett.
Manapság a többgenerációs család egyik típusa, ahol a szülőkkel együtt élnek a fiatal házasok, illetve valamivel ritkább az a típusa, ahol idős szülő költözik felnőtt gyermekének családjához. A fiatal házasok szülőkhöz költözésének hátterében anyagi okok állnak, nincs lehetőségük lakást venni vagy bérelni. Az idős szülő gyermekéhez költözésének gyakori oka pedig az, hogy az idős ember ápolása, gondozása másképpen nem oldható meg, illetve, hogy házastársa halálát követően egyedül marad. Fontos megjegyezni, hogy a manapság használatos nagycsalád kifejezés nem több generáció együttélésére, hanem kettőnél több gyermeket nevelő családi szerkezetre utal.

A nukleáris családok és a többgenerációs családok különböznek az interakciók számában, ami mind pozitív mind negatív hatások megjelenését is erősítheti. Nagyobb létszámú családban több lehetőség adódhat a tolerancia, az együttműködés, az alkalmazkodás gyakorlására, illetve a családtagok több személytől kaphatnak támogatást és megerősítést, a család változatos interakciók gyakorló terepe. Ugyanakkor a nehézségek is felerősödhetnek. Például nagycsaládoknál nehezebb az anyagi biztonság, a megfelelő lakáskörülmények megteremtése, ami több feszültséghez és konfliktushoz vezethet. A többgenerációs családoknál a konfliktusok gyakran a generációk közötti felfogásbeli, értékrendbeli, életviteli különbségből adódnak, illetve abból, ha az együttélés kényszerből történik (Bodonyi et al., 2006).

1.3.2 Örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős és újraházasodott családok

Manapság sokféle, egyre több családi szerkezet figyelhető meg. Sok gyermeket már nem a vér szerinti szülő nevel. Az okok között szerepel a válás, esetleg a szülők halála, vagy azok a helyzetek, ahol a szülő nem tud, vagy nem akar gyermekéről gondoskodni. A gyermekek új vagy új szerkezetű családba (örökbefogadó, nevelőszülős, egyszülős, újraházasodott családba) kerülnek.

Örökbefogadó családok
Mia Kellmer Pringle (1967, in Smith, 1995) gondolata, hogy az örökbefogadott gyermekek helyzete sok, kisebb és nagyobb vonatkozásban különbözik a saját gyermek helyzetétől.
Az örökbefogadó szülőknek számos dilemmával kell megküzdeniük (Kirk, 1984, in Smith, 1995):

1. Szülői szerepükkel kapcsolatban tegyenek-e úgy, mintha ugyanolyan szülők lennének, mint más szülők, vagy vállalják fel, hogy helyzetük nem átlagos, sok tekintetben rendhagyó.

2. Beszéljenek-e nyíltan az örökbefogadásról, vagy sem. Elmondják-e a gyermeknek, hogy örökbe fogadták, vagy ne mondják meg, hogy ezzel segítsék, hogy ne lógjon ki a sorból, hogy könnyebben beilleszkedjen.
3. Ismerjék-e meg a gyermek biológiai családjának hátterét, vagy sem. Mit kezdenek a megszerzett információval, letagadják vagy képesek lesznek beépíteni a családi beszélgetésbe.
4. Beszéljenek-e, illetve tudnak-e beszélni a gyermek születéséről, illetve arról, hogy miért került sor az örökbefogadásra, anélkül, hogy a biológiai szülőről negatív ítéletet mondanának, vagy sem.

Ezeknek a dilemmáknak a megoldására a szocializáció nem nyújt mintát. Az örökbefogadó szülői szerep betöltése így sokkal nehezebb. A dilemmák kezelésére alapvetően kétféle válasz lehetséges: a másság beismerése vagy elutasítása. A családi működés stabilitásához a másság beismerése és elfogadása szükséges.

Nevelőszülős családok

Klasszikus értelemben a nevelőszülőség azt takarta, hogy távolabbi rokonok szükség esetén magukhoz vették a gyermeket. Manapság az esetek nagy részében a nevelőszülőséget hivatásos alkalmazottként gyakorolják az emberek, felkészítésük képzés keretében történik. A nevelőszülő a családból ideiglenesen vagy tartósan kikerült gyermek gondozását látja el. A szülő helyettesítő szerepet tölt be, a gyermek jogilag nem válik a család tagjává. A nevelőszülői munka szakmává válásának vannak előnyei és hátrányai is. A kevésbé jól definiált szerepek nagyobb eséllyel vezetnek konfliktusokhoz. A nevelőszülők igyekeznek az elfogadott normák szerint nevelni és szeretni a gyermekeket. Ha a nevelőszülők el tudják fogadni helyettesítő szerepüket, és azt, hogy nincs kizárólagosságuk, egyben tudatában vannak fontosságuknak, akkor a gyermekhez fűződő viszony könnyebben tisztázható, és kevésbé jelent konfliktusforrást. Sok nevelőszülő a környezetből érkező vádak (csak az anyagiak miatt vállalta) miatt, és érzelmi motivációból is saját gyermekként akarja kezelni nevelt gyermekét (apu, anyu megszólítás preferálása). Pedig a gyermek szeretetének megszerzésére irányuló próbálkozások, a biológiai szülő lejáratása nem hálát és odaadást, hanem inkább konfliktust szül (Herczog, 1995).

Egyszülős családok

Az egyszülős családok eltérnek egymástól méretükben (gyermekek száma alapján), külső családi és baráti kapcsolataik számában, anyagi lehetőségeiket tekintve, és aszerint, hogy mennyire vonódik be életükbe a volt házastárs (Goldenberg - Goldenberg, 2008).

A válások számának növekedésével megnőtt az egyszülős családok aránya, de természetesen egyszülős család nem csak válás következtében alakulhat ki. Az egyszülős családokhoz sorolhatók:

- kiskorú gyermekét nevelő elvált férfi vagy nő
- egyedülálló fiatal anya (tervezett vagy nem tervezett gyermekkel, gyermekekkel)
- idősebb, egyedülálló anya (tervezett vagy nem tervezett gyermekkel, gyermekekkel)
- egyedülálló (homo- vagy heteroszexuális) férfi vagy nő örökbefogadott gyermekkel, gyermekekkel
- egyedülálló (homo- vagy heteroszexuális) nő mesterséges megtermékenyítésből származó gyermekkel, gyermekekkel
- özvegy férfi vagy nő gyermekkel, gyermekekkel

A válásokat követően egyre gyakoribb a közös törvényes gyermekfelügyelet, ahol mindkét fél megtartja hivatalos szülői státusát, közös a felelősség, közös a döntések sora. A válást követően az egyszülős család fontos támogatói maradnak a tágabb család tagjai. E társas támasz különösen nagy jelentőségű nehezebb helyzetben lévő egyszülős családok esetében.

A kétszülős és az elvált szülős, vagy hajadon anyák egyszülős családjai között a legjelentősebb különbség általában az anyagi helyzet, aminek következtében a családi életre a magas stressz lehet jellemző. Ezeknek a családoknak sok esetben számtalan további nehézséggel (gyerekfelügyelet, láthatás) kell megküzdeniük.

Újraházasodott családok, mozaikcsaládok

Egyre gyakoribb, hogy a válást követően újabb házasság, újabb életközösség jön létre. „A mozaikcsalád két partner házassága (vagy együttélése) révén jön létre, akik közül az egyik vagy mindkettő volt már házas, majd elvált vagy megözvegyült." (Sager et al., 1983, in Krähenbühl et al., 2009). A mozaikcsaládok sajátos jellemzőkkel bírnak.

A mozaikcsaládok jellemzői

A mozaikcsaládok szerkezetileg hasonlítanak a nukleáris családokhoz, azaz két felnőttből és egy vagy több gyermekből állnak. Ám a mozaikcsalád a nukleáris családtól különbözik, sajátos jellemzőkkel bír.

Nukleáris család	**Mozaikcsalád**
A nukleáris család két felnőttből és egy vagy több vér szerinti gyerekből áll.	Az egyik vér szerinti szülő máshol él. A gyerekek az idő nagy részében csak az egyik szülővel élnek együtt és bizonyos meghatározott időkben a másik szülővel. Kivételek ez alól az új pár közös gyerekei.
A szülői funkciókat kizárólag a házaspár gyakorolja.	A különélő szülő felelős marad a gyerekekért, akkor is, ha bizonyos ráhatási lehetőséget át kell engednie a másik szülőnek, aki nagyobb részt együtt él a gyerekekkel.
A felnőttek szülővé válásuk előtt rendszerint párként éltek.	A szülő-gyerek egység már az új partnerkapcsolat előtt létrejött. Az eredeti, szülő és a gyerekek közötti kötődések a rész-család szakaszban kialakult erős összetartás miatt rendszerint nagyon szorosak.
A családtagok egyazon családrendszerhez tartoznak. A nukleáris család viszonylag zárt rendszer; a családtagok odatartozása világosan definiált és kifelé egyértelműen lehatárolt. A családhoz tartozás biológiai, jogi és térbeli értelemben stabil.	A mozaikcsaládokban a gyerekek nem csak egy családközösség részei. Amennyiben kettőnél több házasság volt, a gyerekek mindegyik házasságból akár több mozaikcsalád-rendszerben is részt vehetnek. A mozaikcsalád viszonylag nyitott családi kötelék, nincs kifelé egyértelműen lehatárolva. Az odatartozás sincs egyértelműen definiálva, mivel a mozaikcsalád tagjai között nem feltétlenül van konszenzus azzal kapcsolatban, ki tartozik a családhoz. A családhoz tartozás sem biológiai, sem jogi, sem térbeli értelemben nincs világosan definiálva.
Mindkét szülő jogi viszonya a gyerekekhez világosan és szimmetrikusan definiált. A gyerekek valamennyien összetartoznak.	A jogi viszony aszimmetrikus. A pótszülőnek nincsenek szülői jogai új partnere gyerekeivel szemben. A két szülő előző kapcsolatából származó gyerekei nem feltétlenül rokonai egymásnak jogi értelemben.
A nukleáris családban a szerepek biológiailag és generációsan adottak. A család felépítése társadalmilag erősen szabályozott és rögzített.	A mozaikcsaládban a biológiailag adott szerepek mellett vannak ún. szerzett szerepek, amikre – például a pótszülőségre – ezidáig alig vannak modelljeink.
A rendszer lényegi célja az utódokra irányul.	Az utódok dolga gyakran nem központi cél, mivel már van egy családi rendszer, amelynek intenzíven más célokra kell koncentrálnia (a különböző alrendszerek integrálása, második partnerkapcsolat).
A gyerekeknek két pár nagyszülőjük van.	A mozaikcsaládban a gyerekeknek legalább három pár nagyszülőjük van.
A nukleáris család tagjai közös életük során közös nézeteket, értékeket és	A mozaikcsalád tagjainak nincs közös történetük, ezt először együtt kell felépíteniük. Így kisebb lehet az összetartó erő.

hagyományokat alakítottak ki. Így a család, mint vonatkoztatási csoport erős érvényű az egyes családtagok számára.	
A nukleáris családot általában mindkét származási család támogatja. Ez erősíti az összetartozás érzést.	A mozaikcsaládot a származási családok nem magától értetődően támogatják, mivel a válás vagy akár az új partnerkapcsolat alakulását gyakran kritikával vagy szkeptikusan figyelik. Ez negatívan hathat az összetartozás érzésre.

4. táblázat. A nukleáris és a mozaikcsaládok különbségei
(forrás: Visher - Visher, 1995 in Krähenbühl et al., 2009. 22-23. o., a szerző módosításaival)

A mozaikcsaládok típusai

A mozaikcsaládok tipizálása az új családi szerkezet és annak jellemzői alapján történik. Sager és munkatársai (1983, in Krähenbühl et al., 2009) állították össze a mozaikcsaládok egyik legátfogóbb tipológiáját. Huszonnégy mozaikcsalád típust különböztettek meg. Tipológiájuk alapja mindkét partnerre vonatkoztatva: a szülői felügyelet, a nemi hovatartozás és a korábbi házasság. Papernow (1980, in Krähenbühl et al., 2009) csak két típust, ún. egyszerű és az ún. összetett mozaikcsalád-rendszert írt le. Az egyszerű mozaikcsalád egy szülő-gyerek rendszerből és a szülő új párjából áll, az összetett mozaikcsaládot két szülő-gyerek alrendszer alkotja. Az előbbi felosztás túl bonyolult, az utóbbi túl egyszerű, ezért Krähenbühl és munkatársai (2009) létrehoztak egy öt típusból álló tipológiát.

1) apa-gyerek rendszer és az apa új párja
2) anya-gyerek rendszer és az anya új párja
3) összetett mozaikcsalád
4) mozaikcsalád közös gyermekkel vagy gyermekekkel
5) részidős mozaikcsalád (ahol a gyermek, gyermekek a különélő szülővel és új párjával csak bizonyos időben vannak együtt).

A mozaikcsalád kialakulásának állomásai

1. szakasz **Búcsú az addigi családformától**			
esemény	**struktúra**	**környezet**	**feladatok**
Döntés a párkapcsolat felbontásáról; elköltözés, különválás, válás.	Megváltozik a struktúra és az összetétel: felbomlik a házastársi, de továbbra is fennmarad a szülői alrendszer, ugyanakkor újrarendeződik (a válás után). A rendszerhatárok felpuhulnak.	Hatnak a családra a rokonok, barátok és ismerősök. Fontos szerepet kaphatnak szociális munkások, ügyvédek, bíróság.	A döntéseket egyedül meghozni; a pár szintjét elválasztani a szülői szinttől. A gyerekeket kihagyni a pár konfliktusából; a szülői kapcsolatot újradefiniálni és újraszervezni; egyértelműen tájékoztatni a gyerekeket. A különválással kapcsolatos érzéseknek hangot adni; búcsút venni ettől a családtól.

2. szakasz **Különélő család**			
esemény	**struktúra**	**környezet**	**feladatok**
Kialakul a rész-család. A különélő szülő elkezdi újraszervezni az életét.	Két alrendszer jön létre: az egyik felnőtt nagyrészt a gyerekekkel együtt él; a másik szülő máshol él, a gyerekekkel bizonyos meghatározott időpontokban találkozik, vagy a továbbiakban nem vesz részt a gyermekek életében.	Fontos személyek elvesztése, esetleg lakó-, munkahelyváltás. Barátok, rokonok fontos pótló funkciói a gyerekeknél.	Szerepek és feladatok újraelosztása; határok újraszabása kifelé és befelé. Válás esetén mindkét szülőnek külön saját célokat kell kitűznie és megtalálni új szülői szerepét. Annak a szülőnek, aki nagyobbrészt a gyerekekkel él, nem szabad saját személyes fejlődését szem elől tévesztenie.
3. szakasz **Új párkapcsolat és mozaikcsalád**			
esemény	**struktúra**	**környezet**	**feladatok**
Új, távlatos párkapcsolat kezdődik. Közös háztartás alapítása.	A rendszer most újra két felnőttből és a gyerekből, illetve gyerekekből áll. Új struktúrák, hierarchiák, határok, alrendszerek alakulnak ki és erősödnek meg.	Új vonatkoztatási személyek, esetleg veszteségek lakó- és/vagy munkahelyváltás miatt.	Párkapcsolat építése, szerepek egyeztetése; a különböző alrendszerek integrálása, a különélő szülővel való kapcsolat fenntartása és újradefiniálása. A különélő szülőnek saját szülői szerepét az új mozaikcsaládot figyelembe véve kell meghatároznia, melyben a gyerek nagyobbrészt él, különélő szülőként tudatosan és öntudatosan kell felvállalnia a részidős szülői funkciókat. A mozaikcsaládnak ki kell alakítania saját azonosságát, kihasználni a családi felállás adta sajátos lehetőségeket.

5. táblázat. A mozaikcsalád kialakulási szakaszainak áttekintése
(forrás: Krähenbühl et al., 2009. 65-66. o., a szerző módosításaival)

1.4 Gyakori paranormatív krízisek

1.4.1 Válás

A **válás** összetett, időben elhúzódó folyamat. A folyamat első, ún. döntéshozó szakasza a válás gondolatának felmerülésétől a különválásig tart. A különválás után megkezdődik az új körülményekhez

való alkalmazkodás, az ún. alkalmazkodási szakasz. Az első szakasz körülbelül egy év, míg a második szakasz ennél hosszabb, másfél-két év, vagy akár három-négy év is, amit az új helyzethez való alkalmazkodás igényel. Az alkalmazkodási szakaszban több, párhuzamos esemény, alfolyamat (jogi válás, gazdasági válás, érzelmi leválás, szülő-gyerek kapcsolatok újrarendeződése, társas kapcsolatok átrendeződése) zajlik. Az alkalmazkodási szakasz alfolyamatai közül az érzelmi leválás a legfontosabb, ami kihat a többi terület problémamegoldására. A válás folyamata akkor zárul le, ha kialakult egy új, stabil életvitel, és a személyekre új, stabil identitás jellemző.

A házasság minősége

A válás és a házasság minősége nincs szoros kapcsolatban. A rossz házasságban élők nem mindig válnak el, illetve, ha valaki nem válik el, az még nem jelenti, hogy a házasság jó. A házasság minőségét nehéz meghatározni. A kutatók különböző megközelítése közül talán legjobban a házasság szubjektív pozitív értékelésével azonosítható, ami magában foglalja az alkalmazkodásról, a kommunikáció milyenségéről, a kapcsolat szorosságáról alkotott véleményt, az elégedettség és a boldogság érzését.

A házasság minőségéről alkotott véleményben a két fél eltérhet egymástól, illetve a házassággal kapcsolatos élmények időben is változhatnak, változnak. Például az első gyermek születése erősen megterheli a házasságokat, és a kutatások adatai szerint elsősorban a feleségek elégedettsége csökken. A további gyermek születése már nem ilyen megterhelő, ami arra utal, hogy kialakultak az új családi szerepek, megtörtént az alkalmazkodás. A házassággal való elégedettség a házasság elején magas, majd az alkalmazkodást igénylő új helyzetek megjelenésével ez csökken, majd fokozatosan emelkedik (Bognár - Telkes, 1994).

Az alkalmazkodási folyamatot többféle tényező befolyásolja (Sanier - Cole, 1976, in Bognár - Telkes, 1994):

1) a házastársak közötti származásbeli különbség
2) a házastársak közötti feszültségek, illetve személyes szorongásuk
3) a társsal, illetve a kapcsolattal való elégedettség
4) a kapcsolat kohéziója
5) összhang a házasság működésével, működtetésével kapcsolatban.

A válás melletti vagy elleni döntés

A kutatók a válás melletti döntést gyakran a csereelmélet alapján magyarázzák. E szerint a nyereség és a veszteség méltányos arányának felborulása vezetne váláshoz. Ez azonban nem így működik, mert a válás melletti döntést ezen felül számos más tényező is befolyásolja. Visszatartó erő lehet például az anyagi megfontolás, a házasság intézményének tisztelete, a társas elvárásoknak való megfelelés, a válási procedúra kellemetlen volta, a félelem, hogy megromlik a gyermekekkel a kapcsolat. Ezek a tényezők a házasság stabilitására gyakorolnak hatást, ami tehát nem azonos a házassággal való elégedettséggel. „G. Levinger (1979) ezeket a visszatartó erőket összefoglalóan a kapcsolat felbontásával szemben álló *gátaknak* (barriereknek) nevezte, és felhívta a figyelmet e tényezők legfontosabb tulajdonságára: *csak akkor lépnek működésbe, ha valamelyik fél el akarja hagyni a kapcsolatot*." (Bognár - Telkes, 1994, 26. o.).

Az együtt maradás mellett szólnak tehát az elérhető nyereségek és közvetett módon a kapcsolat felbomlásával szemben álló gátak. A válás mellett jönnek számításba a házassággal nyerhető haszon csökkenése, a válással nyerhető előnyök növekedése, a gátak hatásának csökkenése.

A házastársi kapcsolattal szemben reális és irreális elvárások is megfogalmazódnak, amik hatással vannak a kapcsolat fenntartására. Például az a feltételezés, hogy egy jó házasságban nincsenek konfliktusok, vagy válásról csak végső esetben lehet szó, sokat árthat. A döntő az, hogy a házaspár hogyan tudja megoldani a válás gondolatát felvető konfliktust. Azt a kapcsolati válságot, aminek központi eleme a válási döntés, **válási krízis**nek nevezik. A válási krízis megoldása vagy a válás, vagy az együtt maradás, melynek legfőbb nehézsége, hogy a végkifejlet megjósolhatatlan.

Az együtt maradás lehetőség, de nem automatikus következmény a házasság megújítására. A kritikus helyzet, a válság eredményes, kreatív megoldása erőforrást képez, amely a későbbiekben is mozgósítható,

védőfaktorrá válik a házaspár számára. A megújulás nélküli együtt maradás két lehetőséghez vezet: állóháborúhoz (a konfliktus újra és újra ismétlődik) vagy üres kagyló állapothoz, ahol a felek érdemben nincsenek kapcsolatban, a házasság csak külső látszat (Bognár - Telkes, 1994).

A család felbomlásának hatása a gyermekre

A szülők válása mindenképpen megterhelő a gyermekekre. De még inkább megterhelő a válást megelőző feszült időszak, a szülők közötti kapcsolat megváltozása, amit a gyermek akkor is észlel, ha azt a szülők szeretnék eltitkolni előle. A gyermek már egészen kis korban megérzi a feszültséget, akkor is, ha ezt nem tudja megfogalmazni, kifejezésre juttatni.

Negatív a hatása a gyermekre, ha a szülők a gyermek kedvéért maradnak együtt, vagy a válást halasztani akarják addig, amíg a gyermek nagyobb nem lesz. Az első esetben a gyermek a feszültség mögött ott érzi a kimondatlan szemrehányást: miattad maradtunk együtt. A második esetben a kapcsolati feszültséget tetézi a várakozási idő jelentette feszültség, annál is inkább, mert nincs ideális életkor a váláshoz, még akkor sem, ha a nagyobbak könnyebben átvészelik azt, mint a fiatalabbak. Az időpont tekintetében, amit érdemes megfontolni, hogy ha más stresszel teli élethelyzet (betegség, iskolaváltás, költözés, haláleset) is jelen van a gyermek életében, akkor átmenetileg a válás megrázkódtatásától megkímélendő.

A gyermekre az is rossz hatással van, ha az egyik fél a gyermekkel érvel, a gyermeket használja a házasság egyben tartására (Loerzer, 1996).

A gyermeknek szüksége van a szülői támogatásra, hogy a válást, az azzal járó megrázkódtatást átvészelje. A szülők saját érzelmi terheik miatt sokszor erre kevéssé képesek, ebben az esetben érdemes a szülőnek szakember segítségét kérni a helyzet eredményes kezeléséhez.

A szülői érzelmek (fájdalom, szomorúság, lehangoltság) eltitkolása is ellentétes hatású, a gyermek bűntudatot sejt mögötte. A gyermek képes arra, hogy megértse szülei érzelmeit, ami megterheli, ha úgy kell csinálnia, mintha nem lenne probléma, mintha nem látná szülei érzelmeit, sőt, még neki kell a lelket tartani bennük. A gyermek ebben az esetben éppen azokhoz nem tud problémáival fordulni, akikhez kellene, saját szüleihez.

Nem szabad azonban elfelejteni, hogy a gyermek személyiségének fejlődésére sokféle tényező van hatással, pusztán a válást használni magyarázatul, túlzott leegyszerűsítés.

A válásnak lehetnek negatív hatásai, de ez nem törvényszerű. A gyermek tapasztalatai alapján úgy érezheti, hogy a kapcsolatokban nem érdemes bízni, s a későbbiekben maga is gyanakvóvá válik kapcsolataiban, ami nagyobb valószínűséggel vezet a kapcsolat kudarcához. A válás gyermekre gyakorolt negatív következménye lehet a változástól való félelem, a rendezett viszonyok mindenek feletti előnyben részesítése. Konfliktushelyzetekben viselkedését az a félelem vezérli, hogy nehogy elveszítse a másik szeretetét, nehogy elhagyja őt. Továbbá a válás késői hatása lehet a döntések elodázása, vagy az anyagi biztonságra való túlzott törekvés.

A gyermeknek sokat segít a válás feldolgozásában, ha szülei a válás után tiszteletet mutatnak egymás iránt. Ha a szülők képesek kulturáltan, békésen elválni, akkor a gyermek tanulhat olyasmit is, amit a későbbi életében hasznosíthat. Megtanulhatja, hogy a változásokhoz alkalmazkodni lehet, az új helyzetek jók is lehetnek, és lehet új életet kezdeni. Rájön, hogy a kapcsolatokat ápolni kell. Tudja, hogy nem lehet az embert olyan helyzetbe kényszeríteni, amiben boldogtalan. Hamarabb észleli a válság előjeleit. Bízik abban, hogy az ember rendelkezik a problémák megoldásához szükséges erőforrásokkal, és hogy az ember képes segítséget kérni és kapni (Loerzer, 1996).

1.4.2 Munkanélküliség

A munka elvesztése és a tartós munkanélküliség hatással van mind az érzelmi állapotra, a gondolkodásmódra és a magatartásra, sőt, a munkanélküliség okozta stressz a testi és lelki egészség romlásához vezet. Székely Vince (2003) a munkanélküliség hatásait feltérképező kutatások alapján összegezte a munkanélküliség következményeit:

- Gazdasági, materiális hatások: a munkanélküliség legáltalánosabb kísérőjelensége a rossz anyagi helyzet, amely sok esetben a szegénységet jelenti.
- Életmódbeli hatások: a napi aktivitás megváltozik, a munkanélküliek gyakran nem találják fel magukat, nem tudják, hogy mit kezdjenek a felszabaduló idővel, csökken az aktivitás, nő a passzivitás.
- Érzelmi hatások: a munkanélküli személy reményvesztettnek érzi helyzetét, szomorú, levert, apatikus. Összességében az élettel való elégedettség érzése is csökken.
- Az énre gyakorolt hatás: az eredendően pozitív önértékelésű munkanélkülivé vált személyeknél az önbecsülés csökken, önmagukat negatívabban ítélik meg, énképük negatív irányban tolódik el, identitástudatuk megrendül.
- Stresszreakciók súlyosbodása, lelki egészség hanyatlása, öngyilkossági kísérletek, függőségi állapot: a kutatások eredményei szerint a munkanélküli személyek körében magasabb a stressz okozta testi és lelki tünetek aránya. A munkanélküliség összefüggése az öngyilkossággal, az alkohol- és drogfogyasztással nem, vagy nem egyértelműen bizonyított.
- A bűnözésre, erőszakos cselekedetekre való hajlam erősödése: egyes kutatások szerint a munkanélküli személyek hajlamosabbak erőszakos cselekedetekre, más kutatások inkább azt erősítik, hogy a munkanélküli személyek bűnesetek áldozatai.
- Csökkenő társas aktivitás, szociális izoláció: a munkanélküli személyek társas kapcsolatai és a szociális aktivitásuk csökken, barátaikkal kölcsönösen nem keresik egymást. A társas kapcsolatok jelentős szűkülése magából a munka, és ezáltal a munkatársak elvesztéséből áll.
- A családi kapcsolatok romlása: a munkanélküli férfiak feleségét vizsgálva az tapasztalták, hogy negatív emócióik (szorongás, érzékenység, ellenségesség, depresszió) gyakoribbak voltak, mint a munkaviszonnyal rendelkező férfiak feleségeinél, de ritkábbak a munkanélküli férjek tüneteinél. A válások száma is gyakoribb a munkanélküli családoknál.

Ezek a hatások mind közvetlenül, mind közvetve hatással vannak a családi konfliktusok keletkezésére, intenzitására, gyakoriságára és lefolyására.

Pilinszki és munkatársai (2005) kutatásában a munkanélküliség jelentős családi konfliktusforrásként tűnt fel. Feszültséget okoz a családban a munkanélküliség okozta anyagi nehézség, ugyanakkor más konfliktusok forrása is, ha az egyik családtag munka hiányában otthon marad. Kimondott vagy kimondatlan elvárások fogalmazódnak meg az otthon levő családtaggal szemben, mit kellene csinálnia, mivel kellene töltenie az időt, hogyan kellene hazavárnia a munkából fáradtan hazatérő családtagot. Például, ha már otthon van, jól esne, ha bevásárolna, megfőzné a vacsorát. Az otthon lévő családtag számtalan okból kifolyólag feszült, stresszt él át. Például helyzeténél fogva értéktelennek érzi magát, a dolgozó családtag elvárásai inkább konfrontációra késztetik. A gyakori veszekedések kikezdik a kapcsolat stabilitását. A munka nélkül otthon lévő családtag a fiatal családtagok szocializációja szempontjából is negatív hatású, mert mintaként jelenik meg.

A konfliktusok keletkezése szempontjából egy lakókörnyezetre jellemző magas munkanélküliség oly módon is hat, hogy a munkahellyel rendelkező családtagok helyzete rendkívül kiszolgáltatott, aminek következtében gyakran többet dolgoznak, ez fáradságot, feszültséget keltve több szinten is ráterhelődik a családra. Konfliktus generálódik az egymással szemben megfogalmazott elvárásokból (például dolgozz kevesebbet, töltsük együtt a szabadidőt, keress munkát, nem jut idő a barátaimra).

1.4.3 Mentális betegség, mentális sérülékenység

A mentális betegségek kifejezés sokféle mentális sérülékenységgel járó állapotot (depresszió, bipoláris zavar, skizofrénia, szorongásos zavarok, személyiségzavarok, alkohol- és kábítószerfüggés, táplálkozási zavarok) felölel. A mentális betegség érzelmi, kognitív, szociális és viselkedési zavarokat ölel fel, enyhe zavaroktól a súlyosakig.

Gyakran ezek a betegségek közönyt vagy elutasítást váltanak ki a szűkebb és tágabb környezetből. A megbélyegzettség mind a beteget, mind családtagjait érinti. A mentális betegségben szenvedő szülők gyermeke gyakran vagy nem tud betegségükről, mert titkolják előle, vagy szégyelli azt. Sok család a stigmatizáció kivédése érdekében gyakran mindent megtesz, hogy eltitkolja a családtag mentális betegségét. Már maga a kifejezés is erősítheti a megbélyegzést, ezért talán kedvezőbb a mentális sérülékenység kifejezés használata. Kedvezőbb, mert kevésbé megbélyegző, könnyebben elfogadható az érintett személyek számára, és jobban illeszkedik e betegségeket megközelítő modern, ún. stressz–sérülékenység–védő tényezők modellhez is. Ugyanakkor a betegség szó és a testi betegségek leírására használatos egyéb kifejezések jól használhatók arra, hogy a gyermek megértse a szülő állapotát (F. Lassú, 2011).

A stressz–sérülékenység–védő tényezők modell azt hangsúlyozza, hogy az egyén annak ellenére is egészséges maradhat, hogy a stressz és sérülékenység fenn áll, de jelen vannak olyan tényezők (koherencia-érzet, megküzdő képesség, önértékelés, társas támasz), amelyek segítik a megküzdést. „Ez a megközelítés azt hangsúlyozza, hogy még ha a szülők és a gyermekek a mentális betegség érintettségében élnek is, amennyiben az érintettek életüket koherensnek, irányíthatónak érzik, optimisták a kimenetelek tekintetében, akkor egészségesek maradhatnak, vagy ismét azzá válhatnak.” (F. Lassú, 2011, 14. o.)

A szülők mentális zavarai esetén többféle tényező befolyásolja a distresszt a gyermekben, növelve a gyermek sérülékenységének esélyét.

- A tünetek fennállásának ideje. A tünetek intenzitása idővel erősödik, a gyermekek már három hónap elteltével szorongásos tünetet mutatnak. Ugyanakkor nagyon hosszú idő (évek), míg az érintett szülő belátja és elfogadja mentális betegségét, így a gyermek évekig él feszültségben, szégyenérzetben, különösen, ha ő maga nem mutat tüneteket, s így nem kerül egy segítő szolgálat látóterébe sem.
- A tünetek diszkrét vagy rejtett volta. Fokozott kockázatot jelent, ha a szülő tünetei nem súlyosak, elfedhetők, a körülményekkel magyarázhatók (például az anya évekig szomorú válása után).
- A realitás kontroll hiánya – a kisgyermekek normál társas izolációja. Egy kisgyermek számára (életkorából adódóan) a szülői viselkedés nyújtja a normalitást, környezetéből kevés korrektív visszacsatolás éri (például normálisnak tekinti, hogy anyja vagy apja sohasem tart velük közterületre).
- A hétköznapi élet hirtelen változásai, a kapcsolatok bizonytalansága. A bizonytalan, bejósolhatatlan események jelentős stressztényezők. A szülők viselkedése gyakran kiszámíthatatlan, bejósolhatatlan, nem lehet rá felkészülni.
- A mentális betegség, mint családi titok. A család és sokszor a gyermek is hajlamos eltitkolni a mentális betegséget, aminek következménye a megfelelő információ hiánya, ami pedig könnyen eredményezi, hogy a gyermek magának tulajdonítja a szülei viselkedését, tüneteit, ami pedig bűntudathoz, depresszióhoz, szorongáshoz vezethet. A titok azt is eredményezi, hogy a gyermeknek nincs lehetősége segítséget kérni és kapni a környezettől.
- A mentális betegség tüneteinek intenzitása. Minél súlyosabbak a tünetek (skizofrénia, bipoláris zavar vagy borderline személyiségzavar esetén), annál negatívabb a hatásuk a gyermekekre.
- A gyermek életkora. Minél fiatalabb a gyermek, annál kedvezőtlenebb a helyzet, mert a magas stressz szint veszélyezteti az egészséges idegrendszeri fejlődést.
- Mindkét szülő mentálisan sérülékeny. Két mentálisan sérülékeny szülő természetesen komolyabb kockázatot jelent, de már az egyik szülő mentális sérülékenysége veszélyeztetheti a családi rendszert.

A szülők (mind az egészséges, mind a mentálisan sérülékeny szülő) rendszerint nem ismerik fel, hogy gyermekeik veszélynek vannak kitéve. Azt hiszik, hogy gyermekeik nem fogják fel, hogy mi történik. A szülők nem érzékelik a családi rendszer változásait, különösen azért sem, mert azt hiszik, hogy el tudják

játszani a normális családi működést. Pedig a gyermekek érzékelik a családi változásokat, felfogják a szülők érzelmeinek és viselkedésének hirtelen megváltozását. Ez alapján fontos a szülőkben tudatosítani és a belátást kialakítani, hogy tudatában legyenek ennek (F. Lassú, 2011).

A beteg családtag az egész családi működésre hatással van, a családi rendszerben kölcsönösen hatnak egymásra.
Salvador Minuchin (1974, in Onnis, 1993) a **pszichoszomatikus zavarral küzdő családok**at vizsgálva megállapította, hogy a családi rendszerben tipikus mintázatok fedezhetők fel. Négy problémás jellemzőt azonosított.

1. Összeolvadás: a családtagok túlságosan bevonódnak egymás életébe. A határok gyengék, a szerepek és feladatok nem világosak.
2. Túloltalmazás: a családtagokban túlzott az egymás iránti érdeklődés, gondoskodás vágya. A védelmező viselkedést és kommunikációt erősítik. A védelmező magatartást arra is használja a család, hogy ebbe fojtsák a családi konfliktusokat.
3. Merevség: a családi rendszer merev, ellenáll a változásoknak. Igyekeznek a harmónia látszatát mutatni, ahol egyedüli nehézség a betegség, ezért úgy érzik, hogy változtatásra sincs szükség. A családi rendszer egyben zárt is, a külvilággal nem tart fenn kapcsolatot.
4. Konfliktuskerülés: a család nehezen viseli a konfliktusokat, a feszültségtűrési küszöb alacsony. Az ellentéteket, konfliktusokat elkerülik, amiben a beteg központi szereplő, tüneteivel magára vonja a figyelmet, megakadályozva a konfliktus kibontakozását.

Mara Selvini-Palazzoni (1981, in Onnis, 1993) anorexiás betegek családjának kommunikációját vizsgálva a következő jellemzőket találta:

1) a családtagok gyakran visszautasítják a másikat
2) a családtagoknak nehezére esik a vezető szerep vállalása
3) tilos a szövetség
4) senki sem vállal magára semmilyen hibát.

1.4.4 Halál, gyász

A család szerepe nagy jelentőségű a gyászban. Egy családtag elvesztését fontos elgyászolni, és a gyászt követően az új családi szerkezetnek ki kell alakulni. Fontos, hogy a gyász folyamán a családtagok vigasztalást nyújtsanak egymásnak. Kutatás számol be arról, hogy gyászukat lezárni tudó szülők jelentős támogatást kaptak családjuktól a gyászukat be nem fejező szülőkkel összehasonlítva. Beszámolójuk szerint a családi támasz lehetővé tette az érzelmek kifejezését, a fájdalom megosztását, illetve segítséget kaptak azáltal, hogy a támogatást nyújtó családtagok átvállalták a más családtagokról való gondoskodást. A gyermekkori gyász, a veszteség feldolgozása hatással van a kötődésre. Vizsgálatok mutatták ki, hogy a gyermekkori veszteségek feldolgozása hozzájárul a biztonságos kötődéshez. Lezáratlan veszteség, befejezetlen gyász arra utal, hogy a gyászoló nem tud elszakadni az elhunyt személytől, a múlt felé fordul. A gyermek számára, aki elveszti egyik szülőjét, védőfaktorként működik a másik szülő vagy egy fontos felnőtt családtag iránti biztonságos kötődés (Ainsworth - Eichberg, 1991, in Byng-Hall, 2003).
Gyász esetén a család segítése során is az a cél, hogy a család biztos alap legyen ahhoz, hogy a családtagok kifejezhessék érzéseiket, hogy a családban lehetővé váljon a fájdalom átélése, a kölcsönös gyámolítás, egymás kölcsönös támogatása.
A gyászolás természetes folyamat, ami nem zárja ki, hogy a család igénybe veszi a társas támaszt, támogatást kér és kap. Ugyanakkor a gyász folyamatában elakadások is lehetnek (a valóság tagadása, vagy a gyásszal kapcsolatos érzelmek tagadása), aminek megoldásához terápiás segítség is szükséges lehet. Súlyos, traumás veszteségek (az elhunyt családtag öngyilkos lett vagy bűncselekmény áldozatává vált) feldolgozásához szintén fontos lehet a terápiás segítség (Byng-Hall, 2003).

1.5 A diszfunkcionálisan működő család (Busi Etelka)

A családi rendszer diszfunkcionálisan is működhet. Ez azt jelenti, hogy a gyermeknek megmerevedett és célszerűtlen viselkedési mintákat közvetít, megpróbálja lezárni határait a külső környezet hatásai elől, belső egyensúlya pedig nagyon instabil. Több szempontból, többféle megközelítésből is beszélhetünk a család diszfunkcionalitásáról.

Az egyik ilyen eset, amikor egy-egy új családfejlődési szakaszban felmerülő új feladattal, szerepváltozással nem tud megbirkózni a család. Ez történik például akkor, ha az előző időszak számos értékének elvesztése miatti frusztráció nagy, vagy ha az új helyzethez való alkalmazkodás a merev szabályok és struktúra miatt nehezített (Komlósi, 2000). A család alkalmazkodásában ekkor valószínűsíthetően probléma lép fel.

A családban úgynevezett *homeosztatikus mechanizmusok* tartják fenn az érzelmi és viselkedési egyensúlyt. Az egészséges családoknál a családtagok nagy mozgásszabadsággal rendelkeznek, de úgy, hogy nem veszélyeztetik a család mint egész egyensúlyát. Az ilyen család nem zárkózik el a külvilágból érkező hatások elől, azokat könnyebben befogadja, és rugalmasan reagál is azokra. Így képes problémáival kapcsolatban is új megoldások találására.

A súlyosan diszfunkcionális, rosszul működő, vagy ahogy ezt Forward írja: *„mérgező" családok* (Forward, 2000) sokkal szűkebb válaszkészlettel rendelkeznek. Kevés figyelmet fordítanak az egyes családtagok egyéni érzékenységére, véleményére. Zűrzavaros módon vagy nagyon mereven ragaszkodnak olyan hiedelmekhez, szabályokhoz, melyek meggátolják a család fejlődését, változását például „a felnőttnek mindig igaza van", „csak úgy lehet csinálni a dolgokat, ahogy én mondom". A szülők ilyen és hasonló kimondott vagy rejtett hiedelmeket kommunikálnak a gyermekek felé ezekben a családokban, ezáltal torzítva a realitást.

Rejtett vagy nyílt zavarok azonban a *családi légkörben* is megmutatkozhatnak. Ezek a személyiségfejlődésben okozhatnak nehézségeket, problémákat. Ha egyenlőtlen szülői viszonyok állnak fenn és a társas kapcsolatok disszonánsan alakulnak a családban, akkor a szülők védelmi-ellenőrzési funkciója csorbát szenved. Az érzelmi bizonytalanság miatt a családi kontaktusminták torzulnak, kedvezőtlen viselkedési formák rögzülnek.

A „mérgezően" működő családokban az érzelmi kötelékek hiányoznak vagy erősen torzulnak, és a család nem tekinthető biztonságos érzelmi bázisnak. A szülők közötti interakciók hiányoznak vagy nem adekvátak, és az egész családra (családon belüli, valamint a család és a külvilág közötti) eltorzult kommunikációs háló jellemző. A feszültségek leküzdésében nem biztosít társas támaszt a család ezekben az esetekben és a nevelési eljárások is vagy hiányoznak vagy szélsőséges formákat öltenek (Barnes, 1991).

Érdemes ezzel kapcsolatban átgondolni Ranschburg elemzéseit a *szülői attitűd* gyermekekre gyakorolt hatását illetően (Ranschburg, 1993), aki a meleg-hideg és az engedékeny-korlátozó dimenziók mentén elemzi a szülői nevelési stílust.

A meleg az elfogadó, szeretetteljes magatartást takarja, míg a hideg az elutasító, távolságtartó attitűdöt. Az engedékeny stílusban rugalmas szabályok vannak, a korlátozóban mereven és kötelezően betartott szabályok, melyek megszegéséért erős szankciók járnak (Ranschburg, 1993). A *meleg-engedékeny nevelői stílus*ban a szülők szeretetet, elfogadást kommunikálnak a gyermek felé. A gyermekeknek szabad tévedniük, s emellett pozitívan fordulnak a világ felé, kreatívak, aktívak, barátságosak, sikerkeresők, nyitottak.

A *meleg-korlátozó* szülők túlgondozóak, túlvédőek, és ezáltal a gyermekek nagy valószínűséggel konformisták lesznek. Az agresszió befelé fordul, és szorongásban nyilvánul meg. Megfelelő szabályzórendszerrel (lelkiismereti funkciókkal, moralitással jellemezhetőek), dependensebbek, de kevésbé kreatívak és kevésbé szociábilisak.

A *hideg-engedékeny* attitűd mellett a gyermek belső konfliktusaiból származó antiszociális agresszió kibontakozhat. Az ilyen stílusban nevelők nem nyújtanak modellt a gyermekek számára, mivel a szeretetlenség nem vonzó. A legtöbb fiatalkorú bűnelkövető közülük kerül ki (Ranschburg, 1993).

A *hideg-korlátozó* miliőben a szülő érzelmi elutasítása a gyermek felé a fizikai büntetésben, a minimális számú szülő-gyermek interakcióban nyilvánul meg, miközben odaadó gondoskodását, önfeláldozását hangoztatja. Ez az ambivalencia, ellentmondás bűntudatot kelt a gyermekben, és megnövekedett agresszióját maga ellen fordítja. Súlyos következménye lehet ennek a nevelési környezetnek, hogy a bizalmatlanság nemcsak a szülőkkel kapcsolatban alakul ki, hanem a felnőtt világ egészével szemben generalizálódik, általános lesz. Ezek a gyerekek kudarckerülők, szoronganak a feladatoktól. Látható tehát, hogy a nevelési stílus, légkör is számos alkalmazkodási nehézséget, sérülékenységet rejthet magában.

A szülők gyermekek felé irányuló attitűdjein kívül az egymás iránti érzelmeik is nagyban befolyásolják a család működését, érzelmi viszonyait. Egy családon belüli kapcsolatokat kutató vizsgálat azt találta, hogy ott jelentkezik több gyermeknevelési probléma, ahol a házastársak egymás iránti kapcsolata nem megfelelő (Hansen, 1981). Ha egymás iránt túlzottan motiváltan, szimbiotikusan viselkednek a házaspárok, akkor a gyermekek hozzáférhetősége a szülőhöz elégtelen lesz, ez azt jelenti, hogy a gyermekek hiányt szenvednek szülői szeretetben, gondoskodásban vagy akár az egyik szülő figyelmét kell nélkülözniük, mert a másik féltékeny a gyermekekkel töltött időre. Ha konfliktus adódik ilyen esetekben a szülők között, akkor a gyermek figyelme túlzottan a szülők felé fordul (hiszen egyikőjük szeretetét sem akarja elveszíteni) és elvonódik saját fejlődéséről.

Előfordulhat az is, hogy a szülők alulmotiváltak egymással kapcsolatban. Ekkor a gyermekek számára túlságosan hozzáférhetővé válnak, ami azt jelenti, hogy a társtól hiányolt szeretetet is a gyermekektől kívánják megkapni.

A fentieken kívül számos probléma adódhat *a családi kommunikáció* zavaraiból is, melyeket teljesen nem lehet elválasztani az érzelmi biztonság-bizonytalanság tengelytől sem. Ilyen kérdés a *rejtett érzelmi elhanyagolás* jelensége is, amely Bowlby nevéhez fűződik (Mérei, 1984; György, 1965). Ekkor a gyermek és környezete között emocionális félreértés tapasztalható. Az anyának van bizonyos elvárása a gyerek reakcióival szemben, a gyermek azonban ritkán felel meg egészen ennek a ki nem mondott, meg nem fogalmazott képnek, amit az anya magában hordoz. (pl. hogy mindig mosolyogjon vissza rá a gyermek, érezze meg, mikor kell az anyának több közelség és mikor egy kis távolságtartás és viselkedjen eszerint stb.) Az anya türelmetlen lesz, elégedetlen, a gyerek pedig daccal reagál, hiszen neki is vannak elvárásai. Egyikük sem kap megerősítést, mindketten csalódnak a másikban, ez a csalódás azonban nem tudatos, így alakulhat ki az a félreértés, ami serdülőkorban akár nagyfokú felnőtt- ellenességben jelentkezik. Az anya szereti a gyermekét, de valamiképpen rosszul. Rejtett vágyai megvalósulását várja tőle, vagy pl. kárpótlást sikertelen életéért. Ezek a szakadékok eltorzíthatják a kapcsolatokat, a gyermekben érzelmi elhagyatottság érzését keltik. Megzavarja közeledését a valósághoz, és érzelmi kapcsolódó képességét a külvilághoz, ami pedig nevelhetőségének legfőbb alapja.

A családi kommunikáció másik nagy zavara lehet a *kettős kötés* jelensége. A metakommunikáció szerepe csakúgy, mint életünk minden területén, így a családban is kiemelt jelentőségű a kommunikációban. Már a beszéd kialakulása előtt is kommunikálunk, és mivel akkor ezeket a nem nyelvi kifejezőeszközöket használjuk fel, alkalmazzuk és értelmezzük a környezettel való kapcsolattartásban és alakításban, mélyen rögzülnek és automatikusan előhívódnak. Ezért később az esetlegesen bizonytalan helyzetekben, amikor nem tudjuk, hogy a szemünknek vagy a fülünknek higgyünk, ezekre a nonverbális jelekre támaszkodunk. Ezek a nem nyelvi kifejezőeszközök érzelmi, hangulati tartalmat adnak mondandónknak, módosíthatják a közléseink jelentését, sőt, meg is cáfolhatják azt. Előfordulhat, hogy szándékaink ellenére mást közlünk a nemverbális csatornán, és a gyermek aszerint cselekszik, azt a közlést tartja igaznak. A kettősség tehát a szóbeli és a nemverbális kommunikáció kettősségét jelenti. A családban a gyermek súlyos konfliktushelyzetbe keveredik, ha folyamatosan egymásnak ellentmondó üzeneteket kap a nonverbális és a verbális csatornán. Kettős kötéssel kommunikáló családban a gyermek felnőve gyanakvó, mindenkit fürkésző ember lehet, aki vagy csak a verbális jelekre figyel, vagy azt

negligálja teljesen. Például ha szóban azt mondják neki, hogy nagyon kíváncsiak, mi történt vele aznap, viszont a testnyelv egészen mást közvetít, távolságot tartanak, nem vesznek fel vele szemkontaktust, elfordulnak tőle stb. Ebben az esetben a gyermek inkább ez utóbbi reakcióknak hisz. Ha folyamatosan azt tapasztalja, hogy a két csatornán érkező üzenet eltér egymástól, akkor egy idő után kialakulhat az, hogy minden üzenet mindent jelenthet és éppen ezért semmi nem jelent semmit a gyermek számára.

A kommunikáció és a családi interakciók elemzése kapcsán elkerülhetetlen beszélnünk a társas kapcsolatokban tetten érhető *játszmákról*, Berne fontos tranzakcióanalitikus fogalmáról (Berne, 2000). A másik ember jelentőségét életünkben szociális érintések által tanuljuk meg, melyekben az elismerések és a gyengédség szükséglete irányít. Berne azt mondja, hogy ott jelentkeznek lelki rendellenességek, ahol az embernek nincs spontán és természetes lehetősége elismerés és gyengédség szerzésére. Ahol nem kölcsönösség és egyenrangúság van, ott az egyén a kontaktusok örömét manőverekkel, játszmákkal rontja el. Berne szerint legnagyobb szükségletünk a társ szükséglete, és a társak elismeréséért alakítjuk kapcsolatainkat. A kapcsolatok elemi egységét *tranzakció*nak nevezi, mely során a nyereség a partnertől kapott elismerés, öröm. A legnagyobb jelentősége az intimitás helyzeteknek van, mert ezek a szokásosnál nagyobb érzelmi összetartozáson alapuló kapcsolati formák. Ezért fontos, hogy a családban milyen viselkedési mintákkal, kapcsolati módokkal találkozik a gyermek, mennyire kapja meg a kellő elismerést, gyengédséget és mennyire kapja meg ezeket spontán módon, vagy mennyire kell ezek eléréséhez játszmákat indítania. Ha az ember nem tud kellő „simogatáshoz" jutni, akkor *játszmák*hoz, ún. Game- ekhez folyamodik. Ezek pótlék jellegű, egyéni haszonért játszott, manőverjellegű viselkedések, ezért rosszul alkalmazkodó viselkedést produkálnak és nemcsak a családon belül, hanem azon kívül is.

Összefoglalva, a diszfunkcionális családok jellemzői:

- A családtagok általában koherens módon határozzák meg magukat a családi viszonyokban.
- A családtagok rendszerint visszautasítják vagy érvénytelenítik egymás üzeneteit.
- A szülők vonakodnak a személyes vezető szerep nyílt vállalásától.
- A két tag közötti nyílt koalíció egy harmadik személlyel szemben tiltott, bár a titkos koalíciók gyakoriak.
- A családtagok nem tudnak személyes felelősséget vállalni hibáikért
- A házastársak között a rejtett feszültségek ellenére a házasság stabil, de krízishelyzetben ez a látszólagos egyensúly megbomlik.
- Az áldozatvállalás fontos érték; az lesz az erősebb, aki nagyobb áldozatot hoz.
- A gyermek a gyengébbnek vélt fél mellé áll, s ez lehetetlenné teszi az autonómiát.
- Parentifikáció
- A határok rigidek
- Nagy érzelmi távolságok a családtagok között
- Késleltetett válaszok
- Szűkös kontaktusok
- A szülők irányító funkciójának hiánya
- Rigiditás : A családban erős az ellenállás a változással szemben. A merev szabályokat mindenáron be kell tartani. A külvilággal való kapcsolat ritkább, a család begubózik saját homeosztázisának fenntartásába.
- A konfliktusmegoldás hiánya: A családok konfliktustűrő képessége igen alacsony. Tagadják az egyet nem értést.
- Az önállóság nagyon ritka.
- A generációk és az egyének közötti határok gyengék, a szerepek, feladatok összekeverednek. Túloltalmazás (hiperprotektivitás): A család minden tagja nagy gondoskodást és kölcsönös érdeklődést tanúsít. Az autonómiatörekvéseket letörik (pl. serdül)

A diszfunkcionális családokban a fenti jellemzőkből adódik, hogy a gyermek veszélyeztetettsége magasabb kockázatot hordoz.

1.5.1 Mit jelent a veszélyeztetettség? (Vizelyi Ágnes – Hegedűs Judit)

A mindennapi szóhasználatban a hátrányos helyzet és a veszélyeztetettség különbsége gyakran egybe mosódik. Ha a két oldal elválasztásának van létjogosultsága, a veszélyeztetett helyzetben nem a szociális ártalom hangsúlyos, hanem inkább a pszichikus. A hátrányos helyzet és a veszélyeztetettség kölcsönhatásban állnak egymással. A hátrányos helyzet gyakran magába foglalja a veszélyeztetettséget is. (A témáról lásd még az Esélyegyenlőtlenség és méltányos pedagógia című kötetet.) A negatív családi háttér, mint a tanulók iskolai eredményeinek, vagy eredménytelenségének egyik oka szempontjából igen fontos kiemelni, hogy a veszélyeztetettség gyökerét a család társadalmi és érzelmi korlátozottságában szükséges keresni. Meg kell azonban jegyeznünk, hogy fentiekből úgy tűnhet, mintha a veszélyeztetettség együtt járna a rossz szociális körülményekkel, bár ez utóbbi megállapítás már tovább tekint. A veszélyeztetettség és az ezzel együtt gyakran együtt jelentkező hátrányos helyzet nem csak a szociálisan hátrányos helyzetű családokban fordulhat elő, veszélyeztetett lehet az a gyermek is, aki szociálisan bármilyen jómódban élhet, de családja nem funkcionál kellőképpen, mint támogató rendszer nem áll folyamatosan a gyermek mögött, tehát érzelmileg korlátozott a működése. A gyermek fejlődését, nevelését veszélyeztető tényezők közül külön csoportba kell sorolni a gyermek testi fejlődését és egészségét veszélyeztető okokat, ilyen például a méhen belüli életben bekövetkezett károsodások, szülés közben keletkezett sérülés, a gyermek, illetve a családtagok hosszú vagy súlyos betegsége, egészségtelen életmód, lakókörülmények, étkezés vagy családjának tartósan rossz anyagi, szociális helyzete. A veszélyeztető okok második nagy csoportját a pszichés károsodások alkotják, például az elárvulás, a hospitalizálódás, vagy a családi struktúrából adódó tényezők, illetve a családi légkörből adódó veszélyeztető okok. Ezek lehetnek az érzelmi kötődések zavarai, a családtagok egymással szembeni felelőtlensége, a rideg, merev, érzelemszegény, megfélemlítettségtől terhes családi légkör. A pszichés károsodások okai között a családi nevelés legjellemzőbb hibáit, túlzásait is meg kell említenünk. Például a szülők pedagógiai kultúrálatlanságból adódó hozzáértés hiánya; következetlenség; alkalmakra időzített „vasárnapi nevelés”; a szülők közötti vélemény különbségek a nevelési kérdésekben; a szigor és kényeztetés túlhajtása; a gyerektől követelések hiánya; korához és képességeihez képest magas mérce, az ellenőrzés és felügyelet hiánya, a szülők szembeállítása az iskolai neveléssel nyílt vagy leplezett formában. A családi élet súlyosabb ártalmait jelentik és a testi és szellemi fejlődését egyaránt gátolják a következők: az alkoholizmus, a brutalitások, az erkölcstelen, bűnöző családi környezet, azaz a deviáns viselkedési formák jelenléte a családon belül.

1.5.2 A deviancia (Vizelyi Ágnes)

A deviancia eltérést, átlagtól való eltérést jelent. Az 1970-es években, kiemelt kutatási irányként foglalkoztak a kutatók a társadalmi beilleszkedés zavaraival. Eredményeik gyakran azt mutatták, hogy a társadalomba való beilleszkedési zavarokkal küzdők leggyakrabban az átlagtól eltérő jellegzetességekkel jellemezhető családokból kerülnek ki. E vizsgálatok miatt, a köznyelvben, a deviancia fogalmához hozzárendelődött egy látens negatív ítélet. A gyermek és felnőttkori deviáns megnyilvánulások szorosan összefüggenek a hátrányos helyzet és a veszélyeztetettség fogalmával. A deviáns viselkedést a kutatók több okra vezetik vissza, abban azonban összecsengenek a vélemények, hogy a deviáns megnyilvánulások létrejötte az előzmények sajnálatos kombinációja nyomán, a külső feltételek és az egyén pszichikus jellemzői közötti bonyolult kölcsönhatás következménye (Kósáné, 1989). Kozma Tamás deviánsként azt a magatartást jellemzi (Kozma, 1975), amely bizonyos normákat, előírásokat megszeg, az elismert társadalmi kultúrába beilleszkedni nem tud. A kutató e deviáns magatartásforma négy fő típusát különbözteti meg: az öngyilkosságot, az alkoholizmust (drog), a bűnözést és a mentális zavarokat. A kutatók nagy része a deviáns viselkedési formák újratermelődésének bázisát a marginális, a többszörösen

hátrányos helyzetű, a változásra nem képes emberek sokaságában látja. Pataki Ferenc álláspontja szerint a deviancia nélküli társadalom látomása csak naiv illúziónak minősíthető, kivált ha a modern tömegtársadalmak civilizációs és kulturális viszonyait tartjuk szem előtt. Szerinte a deviáns viselkedés napjainkban minden ízében egyetemes és internacionális, globális jelenség. Összefoglalva tehát elmondhatjuk, hogy deviáns viselkedésű az a gyermek, fiatal, aki a társadalmi együttélés szabályaitól eltér, tehát egy szabály nélküli viselkedés, amely antiszociális magatartásformákban jelenhet meg. A kialakulásához vezető tényezők közül kiemelten veszélyeztető a negatív családi környezet, a családban élő deviáns szülő vagy más felnőtt, a család súlyos működési zavara, a szocializációs folyamatban gyermek és ifjúkorban jellemző mintakövetés, amelyek összefügghetnek a bűnelkövetővé, pszichotróp-anyag fogyasztóvá, neurotikussá válással.

1.5.3 Erőszak a családban (Hegedűs Judit – Vizelyi Ágnes)

Napjainkban egyik leggyakoribb téma a családon belüli erőszak problémája. A családon belüli agresszió irányulhat egyrészt a házastárs, másrészt a gyermek, harmadrészt pedig az idős rokon ellen. Ebben a fejezetben kiemelten a családon belüli gyermekbántalmazásról szólunk. A mai napig is komoly problémát okoz a gyermekbántalmazás fogalmának meghatározása. Hazánkban a legelfogadottabb definíciót a WHO meghatározása adja. Eszerint „a gyermek bántalmazása és elhanyagolása (rossz bánásmód) magában foglalja a fizikai, és/vagy érzelmi rossz bánásmódot, a szexuális visszaélés, az elhanyagolás vagy hanyag bánásmód, a kereskedelmi vagy egyéni kizsákmányolás minden formáját, mely a gyermek egészségének, túlélésének, fejlődésének vagy méltóságának tényleges vagy potenciális sérelmét eredményezi egy olyan kapcsolat keretében, amely a felelősségen, bizalmon vagy hatalmon alapul.” (Herczog-Kovács 2006) E meghatározás is arra utal, hogy külön kell választani az elhanyagolást, valamint a bántalmazás fogalmát. Fizikai elhanyagolásról beszélünk akkor, amikor a gyermek fiziológiai szükségleteit nem elégítik ki, például éhezik, vagy a higiénés viszonyok nem megfelelőek, nem biztosítottak az orvosi ellátás feltételei. Érzelmi elhanyagolás történik akkor, amikor az érzelmi biztonság, az állandóság, a szeretetkapcsolat hiányzik, a gyermek érzelmi kötődését durva elutasítják, vagy a gyermek jelenlétében erőszakos, durva magatartást tanúsítanak más családtaggal szemben. A tankötelezettség nem teljesítése esetén nevelési-oktatási elhanyagolásról beszélünk. Az elhanyagolás mellett a bántalmazás típusait is fontos áttekinteni. A fizikai bántalmazásnak számos típusa van, szinte azt mondhatjuk, hogy az elkövetők fantáziája határtalan az elkövetési módok megválasztásában. Fizikai erőszak például a csípés, megszorítás, lökdösés, rázás, forró vízzel leforrázás, leöntés, megégetés, sarokba szorítás, korlátozás, tárggyal megdobálás, ütés, rúgás, csonttörés, az orvosi kezelés megakadályozása. Pszichés bántalmazás esetén egy gyermek érzelmeivel való tartós visszaélésről beszélhetünk, amely a gyermek érzelmi fejlődésére súlyos és tartósan káros hatást gyakorol. Ide tartozik a gyermekekben az értéktelenség, a szeretetlenség, az ignorálás, a lealacsonyítás, a kigúnyolás, a hasznavehetetlenség érzésének keltése, amely alacsony önértékeléshez, az önelfogadás képtelenségéhez, kötődési nehézségekhez vezethet. Gyakori elkövetési mód a megalázás, az érzelmi zsarolás, valamint a gyermek kedvenc tárgyainak tönkretétele, állatainak megölése. A gyermekek elleni szexuális bántalmazás leginkább a családon belül jelenik meg. Különbséget kell tenni a szexuális erőszak fajtái között aszerint, hogy a kapcsolat létrejött- e vagy sem. Ez utóbbi csoportba tartoznak az exhibicionistákkal való találkozások, a szexuális kapcsolatban való kontaktus nélküli részvétel, mint például pornográf filmek vetítése. A létrejött kapcsolatok csoportjába tartoznak, például a nemi szervek simogatása, a szexuális kapcsolat, valamint az orális vagy anális közösülés. Az elhanyagolás és bántalmazás tüneteinek minél korábbi felismerése nagymértékben segíthet abban, hogy a gyermek szakszerű segítséget kapjon. A családon belüli gyermekbántalmazással kapcsolatban általános tapasztalatunk, hogy ez gyakran éveken át tartó folyamat, amelyben általában a gyermek arra szocializálódik, hogy a bántalmazás egy természetes dolog, vagy pedig a bűntudat kialakulásával rosszaságának büntetéseként értékeli. Érdemes néhány, a gyermek viselkedésében mutatkozó, bántalmazásra utaló jellegzetességet kiemelni:

- levertség, szomorúság, csökkent örömkészség

• bizonytalanság, önértékelési zavarok, csökkentértékűség érzése
• túlbuzgóság, teljesítési kényszeresség
• figyelmetlenség, tompaság
• agresszivitás, nehezen kezelhetőség
• mozgásos fejlődési zavarok: túlmozgásosság /hiperaktivitás/, vagy mozgás-gátoltság
• az autonómiára való törekvés teljes hiánya
• szorongás, depresszió
• fáradtságérzet, sírás
• fejlődési visszaesések (pl. beszéd, mimika, érdeklődés)
• tanulási és szociális zavarok

A bántalmazás sok esetben generációról-generációra „hagyományozódik" (Révész, 1999). Modellje rámutat, hogy arra, hogyan válik a bántalmazott gyermek bántalmazó szülővé. A bántalmazás legfőbb rizikófaktorai a következők:
• a család szociális izolációja
• a szülők munkanélkülisége és devianciája
• a szülők bántalmazó gyermekkora
• a szülők mentális betegsége
• kapcsolati, kommunikációs zavarok a családban
• eltérő nevelési értékek a családban
• a szociális és támogató rendszerek hiánya
• a gyermekek fejlődési zavarai

Joggal merülhet fel a kérdés, hogy vannak- e különösen kiszolgáltatott életszakaszok? A válasz határozott igen. Vannak a gyermek fejlődésének olyan életszakaszai, amikor még aránylag jól működő családokban is megnövekedhet a késztetés a gyermek bántalmazására, ezáltal súlyos károk okozására a gyermek fejlődésében. A gyermekbántalmazás okai, mint láttuk, sokfélék és nehezen tipizálhatóak. Ezekben a kritikus életszakaszokban a gyermek különösen veszélyeztetettnek tekinthető, mert személyiségfejlődésében az adott szakasz fejlődési jellemzői különösen kiszolgáltatottá teszik. Az első ilyen kiszolgáltatott életszakasz a csecsemőkor. Ebben az első kb.18 hónapban alapvető az anya (a szülő, vagy állandó gondozó felnőtt személy) jelenléte. A szülő-csecsemő kapcsolatban rendkívül fontos a visszajelzés, mert ez tanítja meg a gyermeket arra, hogy jelzéseket adjon. Lényeges a testközelség, amely a táplálás mellett a csecsemő biztonságigényét elégíti ki. Az érzelmi élet fejlődése szempontjából, pedig egyenesen kritikus időszakról van szó. Sajnos nem eléggé köztudott, hogy az érzelmi élet jórészt tanult. Ha életének első időszakában a kisgyermek nem részesül anyai gondoskodásban, ha keveset foglalkoznak vele, ha nincs állandó kapcsolata egy felnőtt személlyel, akinek beleegyező mosolyát, bátorító bíztatását megkapja, hogy például valamit odaadjon, másszon, elvegyen, megszólaljon, akkor a külvilág számára érdektelenné válik. A legszembetűnőbb elmaradás az ilyen jogfosztott és fejlődésében megakadályozott gyermeknél a beszédfejlődésben mutatkozik. Az egyedfejlődésnek ez a stádiuma valóban a személyiségfejlődés legnagyobb lehetőségeinek korszaka, de éppen ezért a nagy veszteségeké is. A manuális, a mentális, a kapcsolatteremtő képességek, az érzelmi élet egész életre szóló megalapozásának az időszaka ez. Megfelelő környezeti feltételek híján soha nem pótolható veszteség éri a szervezetet.
A 3-4 évesek autonómia igénye sokszor készteti a gyermek bántalmazására a szülőket, nevelőket, felnőtteket. A szókincs ezt megelőzően pár hónap alatt ötszörösére-tízszeresére nő. Ezzel szoros összefüggésben kb. 3 éves korban jelentkezik az első miért-korszak. A 3 éves kor az önállósodás első radikális törekvéseinek és az én érvényesítése törekvéseinek a korszaka is. Az én elkülönül a környezetétől, most már első szám első személyben kezd el önmagáról beszélni, környezetével egyezkedik, próbálkozik, utánoz, önálló akarata van. Rendkívül erős az igény arra, hogy törődjenek vele, de önálló is akar lenni. E korszakban a túlzott gondoskodás, ingerszegény környezet és a túlzott

önállóság/túlingereltség egyaránt a személyiség visszafordíthatatlan és később nem pótolható károsodásához vezet. Az ingerszegény környezetben a felnőttkori önállótlanság, visszahúzódás, félénkség a következmény. Az ilyen körülmények között nevelt gyerekből lesz a szolgalelkű, csak függőségben élni képes felnőttek egy része. Túlingereltség esetén a gyerek mindenkinél mindent jobban tud, fegyelmezetlen, nincs tekintettel senkire, öntelt, alkalmatlanná válik normális társadalmi érintkezésre. Ugyancsak önértékelési zavarhoz vezet a megszégyenítés mint nevelési módszer. Serdülőkori következményei a visszahúzódás és a bátortalanság, felnőttkorban pedig beilleszkedési problémákhoz vezethet. A serdülő, mint lázadó kerül gyakran összeütközésbe szüleivel, nevelőivel és a felnőttekkel. Az érés-tanulás ezen periódusára esik a szexuális jellegek érése. Ez a 11-15 éves kor közötti idegi-, hormonális-, testi-, mentális változásokkal függ össze. Ezek az igen gyors változások labilissá teszik az érzelmi életet, ezért nő a környezeti hatásokra való ingerlékenység, túlzott érzékenység. E hatások alapvetően befolyásolják a személyiség további formálódását A serdülőkor a második önállósodás kora, a maga konfliktusaival, amelyeket a környezet sokszor nehezen visel el és nem ért meg. Az abúzus tényleges következményeit számos körülmény befolyásolja, alakítja. A gyermek kora, az abúzus ideje, tartóssága, a visszaélés súlyossága, a gyermek értelmi és érzelmi állapota, fejlettsége, az áldozat neme, a család, a környezet reakciói, a gyermek és az elkövető közötti kapcsolat stb. Azt azonban ki kell emelnünk, hogy a felnőttkori pszichiátriai betegségek kialakulásában és kezelésének nehézségeiben, valamint a kriminalizálódás folyamatában jelentős szerepe van a gyermekkorban átélt bántalmazásoknak.
A diszfunkcionális családok kezelési lehetőségei , a velük való bánásmód eszközei:

- A szülő alrendszer erősítése
- Tiszta, rugalmas határok kialakítása
- Alternatív minták mobilizálása
- Krízis indukálása a változás érdekében

1.6 Konfliktuskezelési stratégiákkal, mediációval nem megoldhatók helyzetek

1.6.1 Erőszak, alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

Erőszak a családban
Sajnos a családon belüli erőszak gyakori probléma. Az erőszak előfordulhat a házastárssal, a gyermekkel, az idős családtaggal szemben (Bodonyi et al., 2006).
Az elhanyagolás és bántalmazás nem azonos jelenségek.
A **fizikai elhanyagolás** esetén a fiziológiai, testi szükségletek (éhség, szomjúság, tisztaságigény, gyógykezelés szükségessége) nincsenek kielégítve. Az **érzelmi elhanyagolás** az érzelmi biztonság, a szeretetkapcsolat hiányát, a gyermek érzelmi kötődésigényének durva elutasítását vagy jelenlétében tanúsított erőszakos magatartást jelenti. **Nevelési-oktatásielhanyagolás**, ha a család a gyermekkel kapcsolatos ilyen jellegű kötelezettségeit (tankötelezettség) nem látja el.
A **fizikai bántalmazás** a másik személyt fizikailag sérti meg, melynek számtalan elkövetési módja (csípés, ütés, rúgás, leforrázás, megégetés) van, ami az erőszaktevő fantáziájától függ. **Pszichés bántalmazás**a gyermek érzelmeivel való tartós visszaélés (kigúnyolás, megalázás, érzelmi zsarolás, a kedvenc állat megölése), ami a gyermek érzelmi fejlődésére ártalmas, az egészséges érzelmi fejlődést tartósan megakadályozza, a gyermekben az értéktelenség érzését kelti, kötődési képtelenséghez vezet, alacsony önértékelést eredményez. A gyermekek elleni **szexuális bántalmazás** (pornográf film vetítése, nemi szervek simogatása, orális vagy anális közösülés) gyakran a családon belül jelenik meg.
Fontos, hogy a családon belüli elhanyagolás és bántalmazás minél hamarabb megszűnjön, és a bántalmazott személy és a család szakszerű segítséget kapjon. A segítségnyújtásban döntő tényező a

tünetek minél korábbi felismerése, ami azért is nehéz, mert a bántalmazott személy, különösen, ha gyermek, akkor nem kér segítséget, részben természetesnek tartja, vagy bűntudata miatt úgy érzi, hogy megérdemli a bántalmazást. A családtagok is igyekeznek a jelenséget a környezet elől eltitkolni, a család belügyeként kezelni, amit a környezet is megerősít azzal, hogy a be nem avatkozás normáját követi (Bodonyi et al., 2006).

Alkoholizmus és drogfogyasztás a családban

Az alkoholista vagy drogfogyasztó életmód az egyén testi-lelki életére drámai hatású, veszélyes. Ugyanakkor – mint minden más egyéni történés – ez a családi rendszer működésére is jelentős hatást gyakorol, a családra is veszélyes. Az alkoholizmus vagy drogfogyasztás számtalan negatív hatást gyakorol a családi interakciókra. A családtagok gyanakvóan szemlélik az alkoholista családtag minden megnyilvánulását, gyakori a felelősségre vonás, a konfliktus. Az alkoholizmus veszélyezteti a család anyagi biztonságát, ami nagyfokú bizonytalanságot kelt. A családtagok gyakran hibáztatják önmagukat függő családtagjuk miatt, állapotát saját sikertelenségükként élik meg. A családtagokban erős a félelem a kiszámíthatatlan következmények (hangulatváltozások, ingerlékenység, tettlegesség) miatt. A családtagokban gyakori a csalódás érzése a be nem tartott ígéretek miatt. Erős az az íratlan szabály, hogy nem szabad a problémákról beszélni, a normális kommunikáció felborul, a családtagok elszigetelődnek, egyedül küzdenek. A családtagok mások elől gyakran titkolják a problémát, így a családon kívülről sem tudnak segítséget kérni. A folyamat, a függőség előrehaladtával, az egyre több megterhelő helyzet megjelenésével a családtagok ingerültté válnak, a feszültség nő, a konfliktusok gyakoribbak. A családi egység felbomlásának esélye nagy.

Amikor az alkoholizmus jelen van a családi életben, a családtagok beletörődnek a helyzetbe, és saját viselkedésüket igazítják a helyzethez. A családtagok többféle oknál fogva (szeretetből vagy akár a saját rossz érzésük megszüntetése céljából) sajátos szerepeket vesznek fel (Forrás Egyesület, é. n., in Feuer 2008):

A megmentő igyekszik megmenteni az alkoholista családtagot, kezességet vállal érte, mentséget keres viselkedésére, elvégzi helyette a feladatokat.

A gondoskodó azon igyekszik, hogy csökkentse az alkoholista családtag felelősségét, kompenzálja a megbízhatatlanságát, csökkentse a károkat, gondozza őt.

A lázadó valamilyen deviáns viselkedéssel (bűnözés, rossz tanulás, ellenséges viselkedés) eltereli a figyelmet az alkohol jelentette problémáról.

A hős úgy tereli el a figyelmet, hogy folyamatosan kiemelkedően teljesít (iskolában, munkahelyen), s egyben reméli, hogy ezzel tud segíteni az alkoholista családtagnak, hogy abbahagyja az ivást.

A vádoló a család minden problémájáért az alkoholista családtagot hibáztatja, az alkoholista családtag a család bűnbakja. Ez ördögi kört tart fenn, mert a hibáztatás indulatossá teszi az alkoholista családtagot, ami további ivásra készteti.

A szabályozó visszahúzódással, apatikus viselkedéssel tartja távol magát a problémától, a negatív érzésektől. Ez azonban nem jelent közömbösséget: belül szenved, de nem néz szembe a helyzettel.

1.6.2 Játszmák a családban

A családi működésben gyakran megfigyelhetők játszmák. Lényegében a játszma a valódi, intim kapcsolat és kommunikáció helyett rejtett, valamiféle nyereségért zajló interakciót jelent, aminek a kimenetele mindig negatív. A játszmákat a rejtett szükségletek és azok játszma általi kielégülései tartják fenn.

Házassági játszmák

Berne (1995) többféle házassági játszmát is leír. Kiemeli, hogy „úgyszólván minden játszmából megépülhet a házasság és a családi élet állványzata.” (Berne, 1995, 116. o.) A házassági játszmáknak már az elnevezése is beszédes, kifejezi azok lényegét: sarokba szorítás, bíróság, frigid nő, frigid férfi, űzött vad,

ha te nem lennél, láthatod, hogy mindent megpróbáltam és drágám. A házassági játszmákhoz kapcsolódnak az ún. szexuális játszmák.
Egy tipikus, gyakori házassági játszma a *Ha te nem lennél* elnevezésű játszma. Ennek lényege, hogy a nő olyan férjet választ, aki domináns, uralkodó típus, aki sok mindenben korlátozza őt. A nyereség a nő számára, hogy így nem kerül számára nyugtalanító helyzetekbe. A játszma jelleg ott mutatkozik meg, hogy a feleség nem hálóját fejezi ki ezért, hanem panaszkodik, hogy korlátozzák őt, ami a férjben rossz érzést vált ki, és aminek következtében kedvezményeket nyújt a feleségnek. A feleségnek további előnyt jelent ez a játszma, amikor a barátnőinek panaszkodik, és sajnálatukat elnyeri.

Válási játszma
A válás melletti döntés többféle viselkedést eredményezhet. Az egyik stratégia az, amikor az egyik fél a házasság csődbe jutására készül, és igyekszik a maga számára a hasznot növelni arra az esetre, ha a házasság tönkre megy, így ebben lesz érdekelt. A provokáció hatására a másik fél egy darabig alkalmazkodik, majd feladja, és bejelenti válási szándékát. A házasság felszámolásának másik stratégiája a szabotázs, ahol a szabotőr rombolja a kapcsolatot, nem együttműködő. A másik fél egy darabig aktívan igyekszik helyreállítani a kapcsolatot, de kudarcot vall, mire a szabotőr bejelenti válási szándékát. Mindkét stratégia gyakran tudattalan.
Valódi, komoly, átgondolt válási szándék esetén nincs szükség arra, hogy az ember a másik félre hárítsa a felelősséget, hogy a másikat hibáztassa, hanem megtörténik a döntés felelősségének vállalása (Bognár - Telkes, 1994).

Alkoholista játszma
Eric Berne (1995) az alkoholista játszmát életjátszmának nevezi, mert ennek a játszmának (más ebbe a csoportba sorolható játszmákkal együtt) nagy az esélye arra, hogy egy életen át játsszák azt.
Az alkoholista játszma kétszemélyes játszmaként kezdődhet és fejeződhet be, de több szereplőt is aktivizál. A központi szerep az **alkoholista**, a fő mellékszereplő az **üldöző** (rendszerint a házastárs). A harmadik szereplő a **megmentő** (a házi orvos), aki sikeresen megmenti az alkoholistát, aki ennek megállapítása után azonnal visszaesik. A negyedik szerep a **balek** (boltos, haver, de gyakran az alkoholista anyja), aki hajlandó hitelezni, ételt vagy pénzt adni az alkoholistának. A játszma része, hogy a pénz kölcsönzésére egy elfogadható magyarázatot adnak. A balek szereplő néha átcsúszik az agitátor szerepbe, aki kérés nélkül ellátja az alkoholistát alkohollal. Az ötödik szerep az **összekötő** (csapos, eladó az italboltban), aki az utánpótlás közvetlen forrása.

Segítő-kliens játszmák
Vannak olyan játszmák, amelyek segítő, terápiás helyzetekben zajlanak. Berne (1995) csoportosítása szerint a terapeuták vagy gondozók játszmái: én csak segíteni próbálok rajtad és a pszichiátria. Terápiás csoportok tagjainak játszmája a melegház, a laikus betegek és kliensek játszmái a nyomorgó, a paraszt, az ostoba és a faláb.

2 Konfliktuskezelés

Összefoglalás
A Konfliktuskezelés című fejezet tisztázza a konfliktus fogalmát, típusait, okait. Elemzi a családi konfliktusok jellemzőit és a szakmai beavatkozás lehetőségeit. Megvizsgálja a konfliktusok lefolyását, konstruktív és destruktív útját. Feltérképezi a hatékony konfliktuskezelési stratégiákat és azok használatának lehetőségeit.

Cél
A fejezetben leírtak támogatják a segítő szakembereket a konfliktushelyzetek és jellemzőik felismerésében és a hatékony konfliktuskezelési módok elsajátításában.

Kulcsszavak
destruktív konfliktus, konstruktív konfliktus, intraperszonális konfliktus, interperszonális konfliktus, csoportközi konfliktus, krízis, agresszió, játszma, konfliktuskezelési stratégiák

Tanulást segítő kérdések
Elemezze az interperszonális konfliktus súlyosbodásának hét lépését!
Milyen okai vannak a konfliktusoknak?
Jellemezze a konfliktuskezelési stratégiákat!

Ajánlott magyar nyelvű irodalom
Barcy M. - Szamos E. (2002): *Mediare necesse est*. Budapest, Animula Kiadó
Pilinszki A. - Szabó É. - Héra G. (2015): Családi konfliktusok és konfliktuskezelési stratégiák. In Pilinszki A. - Szabó É. (szerk.): *Családi és közösségi konfliktusok*. Budapest, Semmelweis Egyetem Egészségügyi Közszolgálati Kar Mentálhigiéné Intézet

2.1 Konfliktusok, konfliktushelyzetek

2.1.1 A konfliktus fogalma és típusai

A konfliktus latin eredetű kifejezés, jelentése összeütközés, nézeteltérés, harc, küzdelem (Bakos, 1989, 448. o). A konfliktus egy szociálpszichológiai meghatározás szerint „a célok észlelt összeférhetetlensége: amit az egyik fél akar, azt a másik saját érdekeit sértőnek látja” (Smith - Mackie, 2002). A különböző meghatározások abban megegyeznek, hogy valamiféle ellentétet feltételeznek a felek között, amelyet ütköztetnek, s amely feszültséget kelt, feszültséggel jár együtt.
Ez a fajta ütközés, konfliktus kialakulhat egyénen belül, egyének és csoportok között is. Ez alapján megkülönböztethető intraperszonális, interperszonális és csoportközi konfliktus.
Az **intraperszonális konfliktus** esetén az egyén belső céljai, motivációi ütköznek. E belső konfliktusok iránya és formája alapján többféle konfliktusfajta különböztethető meg.

1) A **közelítés-közelítési konfliktus** során a személyre két pozitív, egymást kizáró késztetés, cél hat. Ha az egyik célhoz közelít az egyén, akkor annak felszólító jellege, ereje növekszik, a választás afelé billen. Például választani kell a társasjáték vagy filmnézés között.
2) A **kerülés-kerülési konfliktus** esetén két egyidejűleg ható negatív cél okoz nehézséget, mindkettő taszítja a személyt, bármelyiket is választja, annak negatív hatása erősödik, a közelítés-kerülési tendenciát váltja ki. Például vagy a takarítást vagy a bevásárlást kell megcsinálni.

3) A **közelítés-kerülési konfliktus** olyan esetben keletkezik, amikor ugyanaz a cél vonzó és egyben taszító is. A pozitív célhoz való közelítés egyben ugyanannak a célnak a negatív oldalát is közelíti, így ebben az esetben valami pozitív dolog bekövetkeztéhez valami kellemetlent is el kell viselni. Például szívesen szerepel egy fellépésen, de fél is a kudarctól (Bernáth - Révész, 1994; Pléh, 1992).

Az **interperszonális konfliktus** a személyek között keletkező konfliktus, amely mögött az érdekek, vágyak, szükségletek, érzelmek összeütközése húzódik meg, s kelt feszültséget.
Csoportközi konfliktus esetén a csoportok céljaikat összeférhetetlennek, érdekeiket ellentétesnek észlelik.

2.1.2 Az interperszonális konfliktusok okai

Mind a személyek, mind a csoportok között a konfliktus különféle okokból jöhet létre. Az élet különböző területein a konfliktusok hátterében meghúzódó okok, illetve előfordulásuk gyakorisága eltérő lehet. Christopher W. Moore (1986, in Klein, 2005) a konfliktusokat a kiváltó okok típusa alapján ötféle kategóriába sorolja:

1) **Kapcsolati konfliktusok:** amelyeket erős érzelmek (ellenszenv, irigység, féltékenység), sztereotip vagy előítéletes viszonyulás, félreértések, a másik viselkedésének hibás észlelése, hibás attribúciók okoznak. Az érzelmek szerepét növeli, hogy gyakran tudattalan érzelmek is befolyásolják a helyzetet, a konfliktust. Például az étel elkészítésének módjára tett megjegyzést félreértve a feleség megharagszik anyósára.
2) **Értékkonfliktusok:** amelyeket az értékekben, életfelfogásban, világnézetben, vallásban megmutatkozó különbségek okoznak. A szokások, hagyományok, kulturális jellemzők eltérése mind oka lehet a konfliktusnak. Például a házaspár és családjaik között vita kerekedik vallási vagy politikai értékek alapján.
3) **Strukturális konfliktusok:** amelyeket egyenlőtlenségek (erőforrások egyenlőtlen elosztása, a helyzet, az események feletti egyenlőtlen kontroll; eltérő hatalom vagy státusz) okoznak. Ide tartozik a versengés, a nem tisztázott felelősség és a tisztázatlan szerep a döntéshozatalban. Például a testvérek azon veszekednek, hogy ki döntse el, melyik rajzfilmet nézzék meg.
4) **Információs eredetű konfliktusok:** amelyeket hiányos vagy téves információk okoznak, illetve az, hogy a konfliktusos felek az információ fontosságát eltérően ítélik meg, az információt másként értelmezik. Például a házaspár nem hívja meg egy rokonát, mert úgy tudják, hogy nem szívesen utazik.
5) **Érdekkonfliktusok:** amelyeket az egymással ütköző érdekek okoznak. Az ütközés lehet valós, de lehet, hogy csak a konfliktusban álló felek értékelik így a helyzetet. Például amikor a felnőttek csendet szeretnének, de a gyerekek zajonganak.

Egy felmérés szerint (idézi Barcy - Szamos, 2002, 14. o.) a konfliktusok kialakulásának többek között oka a változás (a közösség, család életében), az életstílus és értékek összeütközése, az együttélés körülményei, a személyes tér megsértése és annak védelme, sztereotípiák és előítéletek, hibás kommunikáció.
A konfliktus gyakori kiváltó oka a versengés, ahol az érdekek ütköznek. A versengés különösen erős abban az esetben, ahol a megszerezhető nyereség anyagi jellegű és korlátozott mennyiségű, csak a győztes juthat hozzá. A versengés megnöveli a negatív érzelmeket a felek között. De a versengés nem csak anyagi javakért folyhat. A szociális javakért (tiszteletért, elismerésért, presztízsért) folytatott versengés ugyanolyan erős konfliktushoz vezethet. Konfliktus támad akkor is, ha a szociális elismerés mindenki számára elérhető, és nincs mennyiségi korlát. Ilyenkor az elégedetlenség és a konfliktus az összehasonlításból ered. Az összehasonlítás során az egyénben az az érzés támad, hogy a másiknak jobb, mint neki. Az

összehasonlításban keletkezett érzés szubjektív, nincs köze az objektív valósághoz, sikerekhez. Például az egyik testvér anyagi helyzete jobb, mint a másiké (Smith - Mackie, 2002).

Mi konfliktus, és mi nem az?
Sokféle nehéz élethelyzet létezik, de nem mindegyik azonosítható konfliktushelyzetként. Annak pontos azonosítása, hogy milyen helyzetben is van az egyén, azért is fontos, mert az befolyásolja a helyzet hatékony kezelésének módját.
A konfliktushelyzet megértése, elemzése szempontjából érdemes áttekinteni néhány kapcsolódó fogalmat.
„A **stressz** általában véve olyan eseményekre utal, amelyek megítélésünk szerint veszélyeztetik fizikai és pszichikai jóllétünket." (Atkinson et al., 2005, 524. o.)
„A **krízishelyzet** a definíció szerint: egy olyan lélektanilag kritikus szituáció, amely a személy számára érzelmileg hangsúlyos, kiemelten fontos az adott időszakban, semmiképpen nem elkerülhető, az egyén kénytelen szembenézni vele, minden figyelme és erőfeszítése a megoldásra irányul, de a szokásos problémamegoldó eszközökkel az illető számára nem leküzdhető." (G. Caplan, 1964 in Hajduska, 2008, 11. o.)
„**Agresszióról** beszélünk támadó jellegű magatartás, ellenséges, legtöbbször feszültséggel járó – belső rezdületek, élmények jelentkezésekor, amelyek irányulhatnak a külvilágra, személyre vagy befelé az átélőre magára; lehetnek tudatosak vagy tudattalanok, megmutatkozhatnak közvetlenül vagy közvetve (például bosszúságot okozó ajándék küldése), akár átalakult formában is (például elfojtott agresszióból származó szorongásban, testi tünetekben)." (Hárdi, 2010, 29. o.)
„A **játszma** kiegészítő, rejtett tranzakciók folyamatos sorozata, amely pontosan meghatározott, előre látható kimenetel felé halad. Leíró módon: nemegyszer ismétlődésekbe bocsátkozó, a felszínen hitelt érdemlő, rejtett indítékú tranzakciók ismétlődő készlete. Köznapibb nyelven: csapdás vagy „trükkös" lépések sorozata." (Berne, 1995, 61. o.)
Az interperszonális konfliktushelyzet tehát személyek érdekeinek, szükségleteinek, vágyainak ütközése, amely feszültséget kelt, de az egyének rendelkeznek a helyzet megfelelő kezeléséhez szükséges készségekkel, illetve az ehhez szükséges készségeket fejleszteni tudják. A konfliktushelyzetben keletkezett feszültség stressznek tekinthető, ugyanakkor stresszt nem csak konfliktushelyzet generál, ez csak egyike a stressz forrásainak. Súlyos konfliktushelyzet krízishelyzetet eredményezhet. Konfliktushelyzetekben találkozhatunk ellenséges, agresszív viselkedésű partnerrel, de a konfliktusos élethelyzetek többsége kívül esik az agresszió jelenségén. Ismétlődő, súlyosbodó, destruktív konfliktus gyakran a felek között zajló játszma része, eleme.

2.2 Családi konfliktusok

2.2.1 A családi konfliktusok jellegzetes kiváltó tényezői

Ahogyan az élet más területein, úgy a családi életben is elkerülhetetlen a konfliktusok jelenléte. Minden kapcsolatban, ahol ellentétes érdekek találkozhatnak, ott konfliktus keletkezik. A konfliktus természetes és elkerülhetetlen jelenség (Deutsch, 1969; Somlai, 1986 in Pilinszki - Szabó - Héra, 2015). Nem a családi konfliktusok megszüntetése, hanem a konstruktív megoldása a cél. A konfliktus fogalmát sokféle és különböző erősségű ütközés (nézeteltéréstől az ellenségességig) leírására használják (Cseh-Szombathy, 1985 in Pilinszki - Szabó - Héra, 2015).
A családban előforduló konfliktusok ritka esetben uralják az egész családi rendszert, vannak konfliktusmentes területek, ami egyben családi erőforrásként is kezelhető.

A családi konfliktusok több dimenzió mentén írhatók le. Jellemző a nézeteltérés, vita

- intenzitása és gyakorisága

- tartalma
- megoldási módja és sikeressége (Anderson et al., 2010, in Pilinszki, Szabó és Héra, 2015).

A családi konfliktusok intenzitása és gyakorisága

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

Anderson és munkatársai (2010, in Pilinszki - Szabó - Héra, 2015) különbséget tesznek a mindennapi, kevésbé jelentős, valamint a súlyos konfliktus között, illetve a súlyos konfliktust elkülönítik a családon belüli erőszaktól. Anderson és munkatársai a konfliktus intenzitásával kapcsolatban megállapították, hogy alacsony intenzitású konfliktusnál nagyobb az esély, hogy a téma marad a középpontban, a felek képesek elismerni felelősségüket, bíznak egymásban, aktív szerepet vállalnak a megoldásban. A konfliktus magas intenzitásánál a felek frusztráltak, nem bíznak egymásban, a megoldás keresése helyett beindul a felelősség áthárítása, egymás hibáztatása.

A családi konfliktusok tartalma

Pilinszki és munkatársai (2015) a családi konfliktusok tartalmát összegzik a konfliktusokat vizsgáló mérőeszközök és a családi konfliktusokat vizsgáló kutatások eredményei alapján. Hat olyan témát találtak, ami az áttekintett kutatások közül legalább háromban szerepelt: pénzügyek kezelése, szexuális kapcsolat, szabadidő eltöltése, baráti kapcsolatok, szülőkkel való kapcsolat, vallási kérdések. A kutatások eredményei alapján a konfliktusok a kommunikáció, az anyagiak, a gyermekek, gyermeknevelés, a szexualitás, a házimunka megosztása, a féltékenység, a rokonsággal való kapcsolat és a szabadidő eltöltése köré rendeződnek. Gyakori vitatéma az alkoholfogyasztás.

Párkapcsolatukkal elégedett és elégedetlen párok között a vita témáját tekintve a legnagyobb különbség az anyagiak, a kommunikáció, a szexualitás és a féltékenység témákban mutatkozott (Levenson et al., 1993, in Pilinszki - Szabó - Héra, 2015).

Pilinszki és munkatársai (2015) tanulmányukban a segítő szakemberek (szociális munkások, pedagógusok, védőnők, orvosok) szemszögéből vizsgálták a családi konfliktusokat. A megkérdezett szakemberek a szülők, a szülő(k) és gyermek(ek), illetve a testvérek közötti konfliktusokat emelték ki. A konfliktusok, amelyekkel a szakemberek a legtöbbször találkoztak: anyagiak, hűtlenség, féltékenység, válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás, gyermeknevelés, iskolai problémák, családi és munkahelyi szerepek, feladatok összehangolása, érték- és érdekellentétek, generációs ellentétek, szenvedélybetegségek, agresszív magatartás, munkanélküliség és rossz szociális helyzet.

A családi konfliktusok megoldási módja és sikeressége

A családi konfliktusok megoldási módja és sikeressége is függ attól, hogy a konfliktus okát tekintve milyen típusú (kapcsolati, érték-, strukturális, információs eredetű, érdek-) konfliktusról van szó, hiszen ez befolyásolja a konfliktusmegoldási stratégia megválasztását.

A kapcsolatra pozitív hatást gyakorolnak azok a konfliktuskezelési megnyilvánulások, amelynek során a másik félre való odafigyelés, a másik fél meghallgatása, pozitív érzelmek megjelenése jellemző. A konfliktus megoldásának sikerességére hatással van a kapcsolat minősége és stabilitása. A feszültség csökkenésének érdekében alkalmazott elkerülés stratégia a későbbi sikeres megoldáshoz vezethet (Pilinszki - Szabó - Héra, 2015).

A családi élet során a házastársak között fellépő érdekellentétek nem eredményeznek azonnal konfliktust. Az ellentétek ismétlődése eredményezi azt, hogy a felek felismerik, nincs egyetértés közöttük, például céljaikban, érdeklődésükben. Az ellentétet a környezet gyakran hamarabb látja, mint a házaspár. Annak, hogy az ellentéteket viszonylag nehezen ismerik fel, tudatosítják az emberek, az is az oka, hogy él egyfajta mítosz a normális házasságról, amiben teljes az egyetértés. A házaspárok igyekeznek is ezt bizonyítani,

visszariadnak a felmerült ellentétek megbeszélésétől. A konfliktusok felismerését az is akadályozhatja, hogy az emberek törekszenek a disszonanciák csökkentésére. Az ellentétek reális felismerése pozitív lehetőség a megoldásra, ami a szeretet és tapintat alapján logikus érveléssel közelít a témához. Ugyanakkor az ellentétek felnagyítása vagy téves (más személy befolyásának megjelenéseként) értelmezése csak veszekedéshez vezet (Cseh-Szombathy, 1985).

2.2.2 A szakmai beavatkozás lehetőségei családi konfliktusok esetén

„Ha a szociális munkások szeretnék a családokat segítő beavatkozások terén mesterségbeli tudásukat fejleszteni, el kell sajátítaniuk a rendszerszemléletű, családorientált gondolkodásmódot, valamint emellett sok olyan technikát, melyekkel elősegíthetik új elképzelések bevezetését a rendszerbe." (Minuchin et al., 2002, 39. o.)
A családközpontú megközelítés elősegíti a család szerveződési módjának felismerését, a segítő szakember az egészre fókuszál, odafigyel a családtagok közötti kapcsolatokra és kommunikációra, a családi működés rejtett szabályaira, a külső és belső határok jellemzőire. A szakembernek észre kell vennie, hogy milyen változás zajlik, és a család hogyan éli meg ezeket. A segítő szakember feladata, hogy segítsen feltárni a lehetséges megoldásokat, hogy segítse mobilizálni a család erőforrásait.
A családi rendszer, határok, átmenetek megfigyelése és megértése még nem azonos a segítséggel. Cél a család megerősítése, működőképessége javulásának támogatása. Sok család kész megoldásokat (valaki oldja meg, hogy ne csavarogjon a gyerek) vár, és a család számára szokatlan az a megközelítés, ami az ő aktivitásukra, problémamegoldó képességükre, megküzdésükre, konfliktuskezelési készségükre épít, illetve azt erősíti. Ezt a segítő szakember paradox viselkedéssel, azzal érheti el igazán, ha háttérben marad (Minuchin et al., 2002).
A családok erősítéséhez, a velük való interaktív munkához a segítő szakember különösen négy területre, az ezekhez kapcsolódó készségekre építhet:

1) információgyűjtés
2) a családi előfeltevések átfogalmazása
3) az alternatív interakciós minták feltárása
4) konfliktuskezelés (Minuchin et al., 2002).

Információgyűjtés
Az információgyűjtési feladat, folyamat lényeges része a megismerkedés, az érdeklődés és elfogadás kifejezése, a megértés megfogalmazása, annak visszajelzése, hogy megértettük, ők hogyan látják a dolgokat. Ez fontos lépés a családdal való együttműködés kialakításához. Az információszerzés során különösen fontos odafigyelni azokra az információkra, amelyek a család eredményeire utalnak, amelyek a család erejét tükrözik. Így az is megtörténik, hogy ezekre nyílt figyelem irányul. Ez ellentétes azzal, ahogyan sok problémával küzdő család megéli, illetve láttatja magát.

A családi előfeltevések átfogalmazása
A segítő szakember egyik fontos feladata a családdal való munka során, hogy a családtagok saját magukra vonatkozó előfeltételeinek átfogalmazását támogassa. A család történetének bemutatása gyakran túl negatív. Az átfogalmazás egyfajta mintázat megfordítás, ami segíti az összetartozás érzését, az egymás iránti pozitív érzésekre és a megküzdési képességre helyezi a fókuszt. A segítőnek meg kell hallani és ki kell hangosítani, amikor a család az erősségeiről beszél. Természetesen a negatívumokat is kezelni kell. A problémákkal küzdő családoknál gyakran tapasztalhatók elfogadhatatlan viselkedésformák (a szülők rosszul bánnak gyermekeikkel). A negatív cselekvések elítélése mégsem a fő feladat. Sokkal többet segít, ha a pozitív jellemzők kiemelése történik meg. Az átfogalmazás, átkeretezés a folyamat része, de nem végső célja, még nem elég a változáshoz.

Az alternatív interakciós minták feltárása
A diszfunkcionális családok megtapadnak bizonyos nem működő megoldásoknál, az új megoldásoktól gyakran tartanak. A segítő szakember feladata az új utak, új megoldások keresésének támogatása és az új minták (újfajta kommunikáció, hatékonyabb készségek, funkcionálisabb viselkedés) megerősítése. Végső cél, hogy ezeket az új mintákat maguk találják meg.

Konfliktuskezelés
Ha a családok nem tanulták meg kezelni konfliktusaikat és indulataikat, önmagában a pozitívumokra való koncentrálás nem elegendő. A család tagjainak el kell sajátítaniuk olyan módszereket, amelyekkel képesek indulataikat, a kapcsolati feszültségeket kezelni, máskülönben az addigi, eredménytelen mintát ismételgetik. Túl kell jutni az ismétlődő veszekedéseken, kezdetben minimálisan, de el kell kezdeni meghallgatni egymást, csökkenteni a hibáztatást. A segítő szakember többféle módon képviselheti az újfajta mintázatot, kommunikációt, viselkedést:

- Megkéri a családtagokat, hogy beszéljenek konfliktusukról.
- Megakadályozza, hogy a családtagok elsimítsák az ügyet, vagy pártjára álljanak valamelyik családtagnak.
- Szükség esetén közvetít a kommunikációban, illetve gyorsítja vagy lassítja a folyamatot.
- Metaforákat, humort vet be a konstruktívabb minták létrejöttének érdekében.

2.3 A konfliktushelyzetek lehetséges kimenetei

2.3.1 A konfliktusok természete, destruktív és konstruktív konfliktusok

Sokakban a konfliktus szóhoz negatív tartalmak társulnak, rossznak, kerülendőnek tartják. Pedig amíg vannak az emberek között különbözőségek, amíg eltérő vágyaik, szükségleteik vannak, addig konfliktusok is lesznek. A konfliktus létrejötte természetes folyamat, hiszen az emberek eltérő igényeket, célokat fogalmaznak meg, s ezek adott esetben ütközhetnek. Ilyen értelemben **a konfliktus** – a hétköznapi megközelítéssel szemben – **semleges jelenségnek tekinthető**.
A döntő az, ami a konfliktus létrejöttét követi, azaz, hogy milyen módon kezelik a felek a helyzetet.
A konfliktusok hatása lehet negatív, ha az egyén nem tudja kezelni a helyzetet, ha a konfliktus elvonja a figyelmet és leköti az energiát. Negatív következményekkel nem kell számolnunk, ha az egyén az ütközést az élet velejárójaként tekintve, a megfelelő stratégia megválasztásával kezeli a helyzetet és csökkenti a feszültséget.
A hatékony, a helyzethez megfelelően kiválasztott és alkalmazott konfliktuskezelési stratégia a stressz megoldásközpontú megküzdési módjának tekinthető. A konfliktusokat kísérő feszültség különböző érzelemközpontú megküzdési módokkal csökkenthető. A stressz, feszültség csökkentése annál is inkább fontos, mivel a konfliktushelyzet hatékony kezelése az érzelmek kontrollálása mellett lehetséges. Nyugodt állapotban képes az ember megfelelően gondolkodni, a másik félre, az ő mondanivalójára, szempontjaira odafigyelni, önmagát kifejezni, megoldási lehetőségeket mérlegelni.
Valójában a cél nem az, hogy konfliktusmentessé alakítsuk életünket, hiszen ez nem is lehetséges, hanem hogy a helyzetet mindenki számára megfelelő módon megoldjuk, ezáltal a feszültséget megszüntessük. A konfliktushelyzetet követő lépések a döntőek. Nem mindegy, hogy a konfliktus feldolgozása milyen irányba halad.
Fine és Macbeth (1992, in Barcy - Szamos, 2002) modellje szerint a konfliktusok alakulásában szerepet játszanak az összetevők, a kombinációk és körülmények, a szikra és a szikrát követő események:

Az *összetevők* az érintett személyek a maguk személyiségével, értékeivel, vágyaival. A *kombinációk és körülmények*hez a konfliktus járulékos elemei tartoznak: a fizikai környezet, az érzelmi tényező és a

pszichológiai elemek. Példa a fizikai környezetre, amikor többen egy kis szobában, meglehetősen zsúfoltan laknak. A konfliktusban szerepet játszó érzelmek azok, amiket a résztvevő felek éreznek egymás iránt. Pszichológiai tényező például, hogy mit gondolnak egymásról, vagy hogyan észlelik egymást a személyek, akik a konfliktushelyzetben vannak.
A *szikra*, az a közvetlen esemény, ami aktivizálja, elindítja a konfliktust, ami megemeli a feszültséget. Ettől kezdve haladhat különböző úton a folyamat.

Destruktív konfliktus esetén a füstölgést a lángok felszítása követi, majd a lángok fellobbannak, a tűz lobog, majd bekövetkezik a robbanás, ami után már csak a károk felmérése és helyreállítása következhet. A destruktív konfliktus magába foglalja a kapcsolat megromlását, az erősödő ellenségeskedést.
Konstruktív konfliktus esetén a gőz kiengedését lehűlés, majd hídverés és összejövetel követ, végül bekövetkezik a probléma megoldása, és lehetőség nyílik felkészülni a jövőre. A konstruktív konfliktusban is jelen van az izzás, de a szemben álló felek az ebből nyert energiát a jobb kommunikációra, és a megértés fokozására fordítják.
Tehát a konfliktusok kimenetét tekintve döntő, hogy melyik utat választjuk.

2.3.2 Az interperszonális konfliktusok súlyosbodása

A destruktív konfliktus magában rejti a konfliktus súlyosbodását.
A konfliktusok keletkezésének és súlyosbodásának folyamata, fő lépései a következőképpen foglalhatók össze (Barcy - Szamos, 2002):

1. **Speciális probléma vagy kérdés**: az eltérő igények, szükségletek konfliktust idéznek elő. A szükségletek, igények, érdekek ütközése természetes. A döntő a második lépés. Amennyiben elindul a vádaskodás, elindul az a folyamat, ami már a helyzet súlyosbodásának tekinthető.
2. **Személyi ellentét:** beindul a vádaskodás. A helyzet elemzése, megbeszélése helyett az egyik fél a másik személyt hibáztatja, őt tekinti a probléma okozójának.
3. **Védekezés:** a támadás védekezést vált ki. Gyakran viszont-támadás és viszont-védekezés következik.
4. **A kérdés kiterjesztése:** a vita túllép az eredeti okon, ami a konfliktust kiváltotta. Az eredetihez újabb problémák kapcsolódnak, a vita szétfolyik. A vitázó felek a korábban nem megoldott konfliktusaikat, sérelmeiket is felemlegetik.
5. **A kommunikáció megromlik:** a már indulásnál sem megfelelő kommunikáció még rosszabbá válik, mert csökken a közvetlen kommunikáció, a felek már nem a konfliktusról beszélnek, egymás megértése csökken, az érzelmi reakciók száma megnő.
6. **Fokozódó bizalmatlanság:** az előző lépések következtében a meg nem értettség kiterjed, sértésre sértés a válasz, nyílt küzdelem alakul ki.
7. **Polarizálódás:** a felek szövetségeseket keresnek, hogy igazukat alátámasszák. Két tábor alakul ki, a felek elszántak, hogy a végsőkig harcolnak.

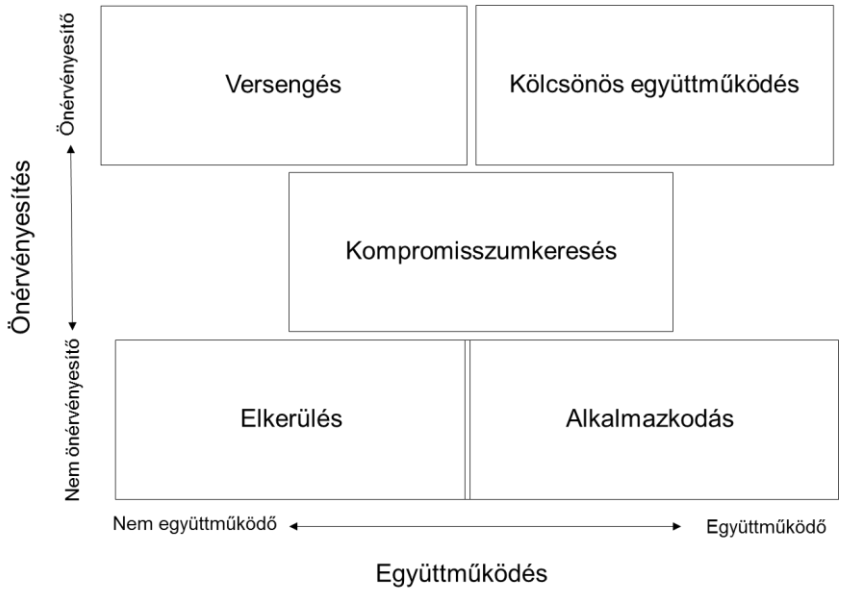
A konfliktushelyzet súlyosbodása során tehát fokozódik a saját álláspont melletti elköteleződés. A romló kommunikációt fokozatosan a fenyegetés uralja, az együttműködésre vonatkozó utalások megszűnnek. A konfliktus súlyosbodásakor egyre gyakoribbak az egymásnak tett szemrehányások, a negatív érzelmek, az elmérgesedő viták. A folyamatot a konstruktív reakciók (megbeszélés, viselkedésváltoztatás, türelem) helyett a destruktív reakciók (kiabálás, elzárkózás) jellemzik.
Rontja a helyzetet, hogy a folyamat során torzul, ahogy a személy önmagát, illetve a másikat észleli, viselkedését megítéli. A veszekedések gyakoribbá válnak, a társ érzéseit és céljait félreértelmezi a másik. Önmaga tisztességes, jó szándékú, a másik fél éppen ellenkezőleg, hátsó szándék, rosszindulat vezérli. A saját viselkedés a helyzetre adott ésszerű reakció, a másik viselkedése támadó, intoleráns, irracionális. Minél több a probléma, az ütközés, annál több a félreértés, a negatív elfogultság tovább élezi a konfliktust.

A konfliktus során keletkezett negatív érzelmek, a fokozott érzelmi arousal (izgatottság) nem csak az észlelést és a kommunikációt befolyásolja hátrányosan, hanem a gondolkodást is. A gondolkodás leegyszerűsödik, a viselkedést sztereotípiák, automatikus reakciók vezérlik.
A felek külső személyekhez fordulhatnak segítségért, ami a konfliktus kiterjedését eredményezi. A koalíciók, szövetségek megalakítása fenyegető lépésnek tűnik, s ezáltal mélyíti a konfliktust.
Végső megoldás a kapcsolat megszakítása.

2.4 Hatékony konfliktusmegoldás

2.4.1 Konfliktuskezelési stratégiák és azok alkalmazása

Kenneth W. Thomas és Ralph H. Kilmann 1974-ben mindennapi interperszonális helyzetek elemzésének segítségével kereste a konfliktushelyzetek alakulását befolyásoló legfontosabb szempontokat, tényezőket. Az elemzés eredményeként megállapították, hogy az önérvényesítés és az együttműködés dimenziója a legfontosabb a kimenet szempontjából. Ez alapján megfogalmaztak egy modellt, amiben öt konfliktuskezelési stratégiát írtak le, jellemeztek (Thomas - Kilmann, 2007; Billédi, 2007c; Gazdag, 1994).
Az együttműködés és az önérvényesítés dimenzióját összefüggésében elemezve a következő konfliktuskezelési módokat azonosították: versengés, kölcsönös együttműködés (problémamegoldás), kompromisszumkeresés, elkerülés, alkalmazkodás, melyek az önérvényesítés és az együttműködés alacsony, illetve magas mértékéhez társíthatók.



5. ábra. Konfliktuskezelési stratégiák
(forrás: Thomas - Kilmann, 2007, 7. o.)

Milyen viselkedés jellemzi a fentebb felsorolt konfliktuskezelési módokat? Milyen helyzetben ésszerű a használatuk? A megfelelő konfliktuskezelési stratégia megválasztását meghatározza a felek hozzáállása, szándékaik, az érdekek, szükségletek fontossága, a helyzet ismétlődő jellege, az idő szorítása.
Versengés: A versengő magatartás esetén az egyén a saját érdekeit akarja érvényesíteni. Viselkedése domináns, nem együttműködő, a cél érdekében határozottan, akár lehengerlően képviseli érdekeit.
A versengő magatartás hasznos vészhelyzetekben, amikor gyors, határozott, hozzáértő intézkedésekre van szükség. Versengő magatartás szükséges akkor, amikor a másik fél önző, agresszív, aki a másik

együttműködési késztetését ki akarja használni, ez által akarja személyes érdekeit megvalósítani. Például, ha a gyermek veszélyes dolgot szeretne tenni, akkor a szülőnek szükséges a biztonságot határozottan képviselni.

Kölcsönös együttműködés (problémamegoldás): Kölcsönös együttműködés (problémamegoldás) esetén a személyek együttműködnek, a helyzet megoldása érdekében a konfliktust elemzik. Saját álláspontjukat kifejtik, a másik fél álláspontját meghallgatják, figyelembe veszik. Mindkét félnek fontos, hogy a megoldás mindkét félnek megfelelő, mindkét fél nyertes legyen, hogy konszenzusra jussanak.

A kölcsönös együttműködésre, problémamegoldásra olyan helyzetekben érdemes törekedni, ahol a felek partnerként tekintenek egymásra, együttműködőek, motiváltak a megoldás létrehozásában és mindkét fél érdeke, célja fontos, ugyanakkor a kompromisszumos megállapodás nem elég jó, és kellő idő áll a felek rendelkezésére a megoldás kidolgozásához. Például annak kialakítása, hogy a család melyik tagja milyen házimunkát végezzen a rend fenntartása érdekében. Vagy például, hogy mi legyen a családi szabadidős program.

Kompromisszumkeresés: A kompromisszumkereső magatartásra jellemző, hogy részben domináns, részben együttműködő.

Mindkét fél számára fontos a közös cél, de egyéni elképzeléseik eltérőek, egyben nem áll rendelkezésre elegendő idő a teljes megoldás kidolgozására. A helyzet kezelése érdekében minkét fél kölcsönös engedményeket tesz. Kompromisszumra való törekvés kevésbé fontos célok esetén is hasznos. Kompromisszumot érdemes kötni olyankor, ha egy bonyolult probléma ideiglenes megoldásaként jön létre. Például kompromisszum köthető annak eldöntése során, hogy milyen filmet nézzen meg a házaspár szabad estéjén. Vagy például átmenetileg kompromisszumot érdemes kötni abban, hogy hol éljen a család.

Elkerülés: Az elkerülő magatartás során az egyén nem érvényesíti akaratát, és nem is együttműködő, elkerüli az ütközést, a konfliktust. Az elkerülés hátterében állhat az, hogy a személy fontolóra veszi az eseményeket, vagy még inkább csak abban reménykedik, hogy idővel majd elmúlik, megszűnik a konfliktus.

Az elkerülő magatartást érdemes alkalmazni jelentéktelen, ritkán előforduló problémák esetén. Hasznos, ha a konfliktushelyzetben maradás nagyobb kárt okoz. Olyan esetekben is megfelelő stratégia, amikor az információgyűjtés fontosabb, mint a gyors cselekvés, döntés. Amikor az egyik családtag ingerülten, rossz hangulatban ér haza, és mindenért veszekszik, ezért a probléma megvitatását a másik fél elkerüli, elhalasztja.

Alkalmazkodás: Az alkalmazkodó magatartásra jellemző, hogy az egyén saját érdekeit háttérbe szorítja, alkalmazkodik a másik fél igényeihez, szükségleteihez, engedékeny.

Alkalmazkodni érdemes, ha a vitatott kérdés a partnernek fontosabb, illetve ha maga az együttműködés a fontos. Olyankor is szükséges alkalmazkodni, engedni, ha az egyén belátja, hogy tévedett, s ezt elismeri. Például a család közös programja aszerint alakul, amit az egyik családtag nagyon szeretne.

Mindenki használja ezeket a konfliktus megoldási módokat. Sokakra jellemző, hogy melyik az a két-három mód, amit leggyakrabban használnak, ami jellemző rájuk konfliktushelyzetekben. A preferált stratégiák alapján a konfliktuskezelésnek leírhatók bizonyos tipikus mintázatai.

Versengő – kompromisszumkereső – kölcsönösen együttműködő (problémamegoldó): A személynek nagyon fontos az önérvényesítés, a saját célok megvalósítása. A saját érdekek érvényesítéséből nem enged, de képes az együttműködésre.

Alkalmazkodó – kompromisszumkereső – elkerülő: Az egyén önfeláldozó, együttműködésre minden szinten képes.

Elkerülő – kompromisszumkereső – versengő: A személyben alacsony szintű az együttműködés képessége. Fontos, hogy a dolgok úgy alakuljanak, ahogy szeretné, de ha ez nem megy, akkor inkább elkerül, bele sem megy a helyzetbe.

Kölcsönösen együttműködő (problémamegoldó) – kompromisszumkereső – alkalmazkodó: Az egyénben erős az együttműködési készség, felértékeli az együttműködést, amelynek érdekében akár a saját érdekeinek érvényesítését is feladja. (Thomas - Kilmann, 2007; Billédi, 2007c; Gazdag, 1994)

3 Hatékony kommunikáció és konfliktuskezelési technikák az esetkezelés gyakorlatában

Összefoglalás
A hatékony kommunikáció és konfliktuskezelési technikák az esetkezelés gyakorlatában című fejezet bemutatja az asszertív, agresszív és passzív/szubmisszív viselkedést és kommunikációt. Tárgyalja a verbális és nonverbális kommunikáció jellemzőit, a kapcsolat alakítását támogató és gátló kommunikációs fordulatokat. Bemutatja a mediáció és a Vereségmentes Módszer folyamatát, lépéseit, jellemzőit.

Cél
A fejezetben leírtak támogatják a segítő szakembereket, hogy fejleszthessék kommunikációs és konfliktuskezelési készségeiket.

Kulcsszavak
asszertív, agresszív és passzív, szubmisszív viselkedés és kommunikáció, kommunikációs csatornák, metakommunikáció, kommunikációs minták, én-üzenet, te-üzenet, MONDD modell, mediáció, mediáció használatának feltételei, mediáció folyamata, mediáció szakaszai, Vereségmentes Módszer

Tanulást segítő kérdések
Melyek az asszertív viselkedés és kommunikáció fő jellemzői?
Mit jelent a kongruens viselkedés?
Hogyan jellemezné a kettős üzenetet?
Milyen lépésekből áll a konfliktusok megoldásának Vereségmentes Módszere?
Soroljon fel olyan helyzeteket, amikor a mediáció nem alkalmas a konfliktus megoldására!

Ajánlott magyar nyelvű irodalom
Buda B. (2006): *Empátia. A beleélés lélektana.* Budapest, Urbis Könyvkiadó
Gordon, T. (1993): *P.E.T. A szülői eredményesség tanulása.* Balatonfenyves, Stúdium Effektíve
Gordon, T. (2001): *Emberi kapcsolatok.* Budapest, Assertiv Kiadó
Tringer L. (2007): *A gyógyító beszélgetés.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

3.1 Önérvényesítési stílusok

3.1.1 Konfliktuskezelés és asszertív viselkedés

Konfliktushelyzetekben szükséges, hogy az emberek asszertív viselkedést tanúsítsanak.
Azokban a helyzetekben, ahol jogtalan kritika, támadás vagy indokolatlan hibáztatás éri az egyént, asszertív módon kell védeni érdekeit, ki kell állnia jogaiért. Ugyancsak asszertív versengő stratégiára van szükség, amikor kihasználják az egyént, vagy a másik fél visszaél a helyzettel. Az asszertív viselkedés különösen fontos olyan helyzetekben, ahol szükség van a jogos érzelmek (sértettség, düh) kifejezésére. A kölcsönös együttműködés mindkét fél részéről igényli az asszertív magatartást, mely biztosítéka lehet a mindkét fél szempontjából kielégítő, konszenzusos megoldás kidolgozásának. A kompromisszumok megkötéséhez is asszertív viselkedés szükséges.
Az **asszertív** viselkedés tehát alkalmas a saját érdekek képviseletére, egyben a másik szempontjainak figyelembe vételére is. Az egyén magabiztos, határozott, öntudatos. Személyét érő támadással,

visszaéléssel szemben túlzott aggodalom nélkül kiáll jogaiért, egyben nem sérti meg jogaiban a másik felet. Az egyén céljait eléri, de nem mások rovására. Egyrészt véleményét, nézőpontját, igényeit nyíltan, becsületesen, közvetlenül és őszintén fejezi ki, másrészt odafigyel a másik félre, törekszik arra, hogy megértse szempontjait, helyzetét.

Ezzel ellentétben a **passzív, szubmisszív** viselkedésű személy számára fontos helyzetekben, szükség esetén sem képviseli saját érdekeit. Viselkedése alárendelődő, védekező, engedékeny. Mások kihasználják őt, jogait megsértik. Az egyén nem ér el célokat, sértett, elzárkózó, bizonytalan.

Az **agresszív**, érdekeit erőszakosan képviselő egyén viselkedésére jellemző, hogy rámenős, támadó, a másik érdekeit, jogait nem veszi figyelembe. Saját érdekében kihasznál, manipulál másokat. Céljait mások kárára éri el. Másokat lebecsül, viselkedése kiszámíthatatlan, ellenséges (Liberman et al., 1994).

Az **asszertív, öntudatos emberek** sikeresek az emberi kapcsolatok alakításában, mivel tudják, hogy mit akarnak, őszintén képviselik saját érdekeiket, nem hagyják legyőzni magukat, odafigyelnek mások igényeire, tekintettel vannak jogaikra. Az asszertív magatartás bizalomteljes emberi kapcsolatokhoz vezet, ami alapja a kölcsönös meggyőzésnek, együttműködésnek, eredményes konfliktusmegoldásnak.
Az asszertív magatartás akkor valósulhat meg, ha az egyén tudja, hogy mit akar, mi a szükséglete, mi a célja, tisztában van érzelmeivel, ismeri jogait, és rendelkezik hatékony kommunikációs eszközökkel mindezek kifejezésére.

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

Ha a konfliktusban álló felek tisztelettel viszonyulnak egymáshoz, motiváltak a kölcsönös együttműködésben, akkor sem biztos, hogy a megbeszélések sikeresek lesznek. A hatékony konfliktuskezeléshez hatékony kommunikációra van szükség. Az egymásra való odafigyelést és egymás megértését, a hatékony problémakezelést a kommunikáció módja jelentősen befolyásolja.

Az asszertív kommunikáció verbális jellemzői
Az asszertív személy egyes szám első személyben fogalmazza meg szempontjait (úgy gondolom). Kijelentései tömörek, lényegre törőek. Saját véleményét és a problémára vonatkozó tényeket nem keveri össze, képes azokat elkülönülten kezelni (azt tapasztaltam). A megoldásra javaslatot tesz (azt javaslom). A megvitatás során nem parancsol, és nem fenyeget. Nyitott kérdéseket tesz fel, hogy megtudja a másik fél véleményét (te mit gondolsz erről?). A konfliktus megbeszélése során a megoldásra fókuszál (találjunk megoldást).

Az asszertív kommunikáció nonverbális jellemzői
Az asszertív személy magabiztosságot és odafigyelést sugároz. Hangja nyugodt, határozott, jól szabályozott. Tekintete nyílt, őszinte, szembenéző. Gesztusai nyugodtak, nyitottak, alátámasztják mondandóját. Testhelyzete egyenes, tartása laza, kiegyensúlyozott.

A passzív, szubmisszív kommunikáció verbális jellemzői
A szubmisszív személy ritkán fogalmazza meg szempontjait első személyben, inkább általánosságban beszél (az ember úgy érzi). Mondataiban sok a töltelék kifejezés, a körülményes körülírás (hát, nem is tudom). A megbeszélés során folyamatos megerősítést vár (igazán nem akarok tolakodni, de…). Mondandójához engedélyt kér (elnézés kérek, hogy…). Gyakran magyarázkodik (azt hittem, hogy…, de ha…). Megnyilatkozásait önsajnálat és védekezés itatja át (igazán nem fontos, nem az én hibám volt).

A passzív kommunikáció nonverbális jellemzői
A szubmisszív személy gyengeséget, határozatlanságot, alárendelődést sugároz. Hangja gyenge, habozó, ingadozó, halk. Tekintete kétségbeesett, esdeklő, szemkontaktus nem tart, inkább félre néz. Gesztusai bizonytalanok, határozatlanságot tükröznek. Testhelyzete merev, görnyedt, támogatás igényét sugallja.

Az agresszív kommunikáció verbális jellemzői
Az agresszív személy saját szempontjait, én-jét kiemelten, túlzott módon kihangsúlyozza (ÉN úgy gondolom…, az ÉN munkám...). Beszédét átszövik a vádló, hibáztató – Thomas Gordon (1993; 1997) szóhasználatával élve – te-közlések (rémes vagy, felbosszantottál, minek képzeli magát, hogy megmondja nekem, hogy mit tegyek). Véleményét tényként kezeli. Saját véleményét és a problémára vonatkozó tényeket azonosnak tekinti, amit ő gondol, az a tény (ez pedig csak így lehet). Gyakran utasít, parancsolgat, fenyegetőzik (tedd ezt, különben). Feltett kérdései a megfélemlítést szolgálják, nem a valódi érdeklődést (csak nem gondoltad, hogy). Megjegyzései általánosításokkal, minősítésekkel van teli (te mindig elszúrod, marhaság).

Az agresszív kommunikáció nonverbális jellemzői
Az agresszív személy erőfölényét fitogtatja, gúnyos, felsőbbséget sugároz. Hangja metsző, remegő, feszült, túl hangos. Tekintete szigorú, hűvös, bámuló, szemei összeszűkültek. Gesztusai túlzóak, hevesek, támadóak. Testhelyzete fölényt kifejező, előredőlő, rátelepedő, merev (Liberman et al., 1994; Billédi, 2007c).

3.2 A hatékony konfliktusmegoldást segítő és gátló tényezők

3.2.1 A verbális és nonverbális kommunikáció

Az interperszonális kapcsolatokban az üzenetek a kommunikáció révén jutnak el egymáshoz. A kommunikáció folyamatát, tartalmát és stílusát meghatározza, hogy ki, kivel, mikor, hol és miről beszélget. A személyközi kommunikáció a felek közös társas, társadalmi ismeretein nyugszik, közös tudást feltételez (Forgács, 1994).

A verbális kommunikáció jellemzői
A nyelv alaptulajdonságai: leválasztottság, nyitottság, hagyományozás, kettős mintázottság (Hockett, 1963, in Forgács, 1994).
A **leválasztottság** arra a nyelv által megvalósítható lehetőségre utal, hogy közvetlenül jelen nem lévő dolgokra is lehet utalni általa.
A **nyitottság** a nyelv azon tulajdonságára utal, hogy lehetővé teszi új jelentések megalkotását és a kommunikációban való felhasználását.
A **hagyományozás** jelzi azt, hogy a nyelv által lehetővé válik új szimbólumok és üzenetek megtanulása és kommunikálása.
A **kettős mintázottság** a nyelv által biztosított azon lehetőség, hogy véges számú jelekből, szavakból, szimbólumokból végtelen számú kombinációt és üzenetet lehet létrehozni.
Az állatvilágban megfigyelhető kommunikációs rendszerekkel összehasonlítva az emberi nyelvre jellemző egyszerre mind a négy tulajdonság.
A nyelv több szempontból elemezhető, vizsgálható. A **fonológia** a beszédhangok mintázatait, a nyelv rendszerében elfoglalt helyét, szerepét vizsgálja. A **szintaxis** (mondattan) a szavak egymáshoz illesztését, mondatokká alakulását, az összeillesztés szabályait elemzi. A **szemantika** (jelentéstan) egy nyelv, a szavak és mondatok jelentését tanulmányozza. A **pragmatika** a nyelv használatával foglalkozik, vizsgálja, hogy mi jellemző a nyelvre attól függően, hogy mit, hol, mikor, kinek és hogyan mondunk.

A nyelv és annak használata egyetemes. Ugyanakkor a nyelv használatában kulturális különbségek is megfigyelhetők. A nyelv és a világ észlelése között szoros összefüggés figyelhető meg. Egyrészt a dolgok elnevezésében és osztályozásában megnyilvánul és tetten érhető, hogy az emberek hogyan látják a világot. Másrészt az egyén rendelkezésére álló nyelvi kategóriák hatással vannak arra, hogy hogyan észleli környezetét és gondolkodik arról.
A **nyelvi relativitás elmélete** éppen azt hangsúlyozza, hogy a különböző nyelveken beszélő emberek a világot is különbözőképpen látják. Például az angol nyelv különbséget tesz az élő és nem élő repülő tárgyak között, a hopi indián nyelv azonos szót használ mindkettőre. Egy másik példa, hogy az eszkimók a hó különböző fajtáira különböző szavakat használnak (Sapir, 1929; Whorf, 1956, in Forgács, 1994). Ez az összefüggés tetten érhető abban az esetben is, amikor az észlelést, a figyelmet, az emlékezést vagy a gondolkodást a nyelv segítségével manipulálják. Például egy baleset felidézését befolyásolja, hogy a koccanás vagy a csattanás szót használjuk az emlék felidézésének kérésekor. Az sem mindegy, hogy például egy anyuka a gyermek csínytevéséről vagy rosszaságáról beszél.
A nyelvi relativitás elmélete arra is felhívja a figyelmet, hogy egy kultúrán belüli csoportok nyelvhasználata is eltérő, s ez hatással van a kommunikáció csoporton belüli, illetve a csoportok közötti alakulására. Basil Bernstein (1970, in Forgács, 1994) a társadalmi helyzet és a nyelv összefüggését vizsgálva állapította meg, hogy a különböző társadalmi osztályokba tartozó emberek különböző nyelvi kódot használnak, s ez kihat a kapcsolatok alakulására, az oktatásra. Az ún. **korlátozott nyelvi kódra** a konkrét fogalmak használata, az ún. **kidolgozott nyelvi kódra** a kidolgozott, absztrakt fogalmak használata a jellemző.
A nyelvek közötti különbségek nem leküzdhetetlenek, a jelentések lefordíthatók, a világok különböző felfogásai megérthetők. A segítő hivatást gyakorló szakemberek kommunikációjukban tudatosan felhasználják azokat az információkat, összefüggéseket, amelyeket a nyelvi relativitás elmélete feltárt. Például a segítő szakember szóhasználatát a családi kommunikációra jellemző szóhasználathoz igazítja.

Az interperszonális kapcsolatot a kapcsolat felvételétől kezdődően kulturális szabályok határozzák meg. Már a megszólítás lehetővé teszi a két ember közötti kapcsolat megjelenítését. Például formális vagy informális-e a kapcsolat, vagy van-e státuszbeli különbség a két fél között (Brown, 1960, in Forgács, 1994). A segítő szakember már a megszólítás módját felhasználhatja tisztelete és odafigyelése kifejezésére.

Egymást ismerő emberek, csoporttagok, családtagok között a kommunikáció gyakran csak jelzésszerű. Nem mindent kell kimondani, elég bizonyos tartalmakra csak utalni, hiszen a közös tudásra lehet építeni. A kommunikáció ebben az esetben egyszerűbb és gazdaságos. Minél jobban ismerik egymást a tagok, minél összeszokottabb a kapcsolatuk, minél zártabb az életvitelük, annál speciálisabb lehet kommunikációjuk. Mindez a csoporthoz, családhoz való tartozás kifejezésére is alkalmas.
A nyelv, mint kommunikációs rendszer lehetőséget nyújt arra, hogy az emberek mondanivalójukat, gondolataikat változatos módon kifejezzék. Jelentősége van annak, hogy ki, mit, hol, mikor és hogyan mond, tekintettel arra, hogy mindez befolyásolja azt, hogy hogyan kell azt értelmezni. Például a helyzet és a kapcsolat jellege meghatározza akár egy egyszerű kérés megfogalmazását is.
Az emberek verbális kommunikációjára azonban nem csak az jellemző, hogy kifejezik gondolataikat. Éppen ellenkezőleg, gyakran rákényszerülnek arra, hogy mondjanak valamit, de az nem azonos azzal, amit valójában gondolnak. Például a gyermek nem akar szüleinek hazudni, de az igazságot sem szeretné előhozni. Vagy az egyik családtag mondandójával nem szeretné megsérteni, megbántani a másikat. Ilyen esetben ún. diszkvalifikált (nem minősíthető, semmitmondó) üzenetek hangzanak el (Bavelas, 1985, in Forgács, 1994).

A nonverbális jelzések funkciói
Az interperszonális kommunikáció során a szóbeli közléseket nonverbális jelek kísérik. A nonverbális jelek helyes használata és észlelése fontos elemek a hatékony kommunikációban, a kapcsolatok alakulásában.

Az emberek kijelentéseiket nagyrészt automatikusan kísérik nonverbális jelekkel, s a rájuk adott reakciók többsége is tudatos kontroll nélkül zajlik. Az egyének tudatos figyelemmel inkább a verbális közléseket követik.

A nonverbális jelzések olyan üzenetek közlésére használhatók, amelyek a nyelv segítségével nem fejezhetők ki könnyen. A nonverbális jelzések öt fő funkciója (Argyle, 1969, 1972, in Forgács, 1994):

1. társas helyzet kezelése
2. énmegjelenítés
3. érzelmi állapotok közlése
4. attitűdök kommunikációja
5. csatorna-ellenőrzés.

1) **Társas helyzet kezelése.** A beszélgetés zökkenőmentes alakítása zömében a nonverbális jelzések segítségével történik. Nonverbális módon szabályozzuk, hogy kié a szó, hogy elkezdeni vagy befejezni szeretnénk mondandónkat, hogy szeretnénk bekapcsolódni a beszélgetésbe, vagy odafigyelünk egymásra. A segítő szakember a családtagokkal való kapcsolat során figyeli azokat a jeleket, amelyek arra utalnak, hogy például ki fáradt el, kinek az érdeklődése csökkent.
2) **Énmegjelenítés**. A saját magunkról alkotott képet nonverbálisan jelenítjük meg. Sok kultúra nem támogatja az énre vonatkozó verbális megjegyzéseket. Például nem szokás azt mondani, hogy jó megjelenésű vagyok, vagy például intelligens és megbízható ember vagyok. A nonverbális jelzések a külső megjelenéssel (ruházat, hajviselet) és a különböző jelvényekkel (kitűzők, ékszerek) együtt alkalmasak az én bemutatására. A segítő szakember információt nyerhet a család tagjairól az alapján, hogy ki hogyan és mit hangsúlyoz önmagával kapcsolatban, hogyan történik az én bemutatása.
3) **Érzelmi állapotok közlése.** A nonverbális jelzések az érzelmek kifejezésének fő eszközei. Az alapvető érzelmek (öröm, bánat, harag, félelem, meglepetés, undor, megvetés) arckifejezése kulturálisan egyetemes. Az érzelmek nonverbális kifejezésének evolúciós alapja is van, ez a jelzőrendszer jobban megfelelt az érzelmek kifejezésére. Az érzelmek szóbeli közlését is kulturális normák szabályozzák, azaz meghatározott, hogy ki, kinek, mikor, hol és milyen érzelmekről beszélhet. A segítő szakembernek az érzelmek kifejezésének családi szokásaira érdemes tekintettel lennie (Ekman - Friesen, 1974, in Forgács, 1994; Ekman, 1982, in Atkinson et al., 2005).
4) **Attitűdök kommunikációja.** Az emberek attitűdjeiket mind verbálisan, mind nonverbálisan is kifejezhetik. A nonverbális jelzések mélyítik a verbálisan is megjelenő információt, illetve ott is előfordulnak, ahol az attitűd szóban nincs megjelenítve, összességében pedig a verbális jelzéseket meghaladó súlyuk van.
5) **Csatorna-ellenőrzés**. A csatornavezérlés annak szabályozását jelenti, hogy ki, mikor, mennyit beszéljen, ki mikor, hogyan szólalhat meg, hogyan jelezheti, hogy befejezte mondandóját, vagy átengedi a szót másnak.

A nonverbális kommunikáció csatornái

A nonverbális üzenetek sokféle formában fejezhetők ki. A nonverbális kommunikációban szerepet játszik a tekintet, az arckifejezés, a testtarás, a gesztus, a térközszabályozó viselkedés és a hangminőség.

1) **Paralingvisztikai jelzések.** A szóbeli közléseket az ún. paralingvisztikai jelzések kísérik, azaz ahogyan a szavakat mondjuk. Minden vokális jelzés paralingvisztikai jelzésnek tekinthető. A kimondott szavakhoz kapcsolódik a beszédtempó, hangmagasság, hangerő, ritmus, illetve ezek megváltozása. Továbbá van olyan hangadás, ami önmagában fejez ki valamit (sírás, fütty, sóhaj).
2) **Szemkontaktus.** A szemkontaktus gyakori és erőteljes nonverbális jelzés. Már a csecsemők is kiemelten figyelnek a szemre. A felnőttek figyelmi fókuszának is központi eleme a szem.

A kommunikáció során kulturálisan erőteljesen szabályozott a szemkontaktus lehetősége. A szemkontaktus felvételét és annak idejét – vagyis, hogy ki, kire, mikor és mennyit nézhet –, befolyásolja többek között az interakcióban résztvevő egyének neme, státusza, kapcsolati jellemzőik.

3) **Mimika.** Az arckifejezés alapvető nonverbális kifejezési eszköz.
4) **Testtartás és testhelyzet.** A kommunikációban az egész test részt vesz. A testtartás, a testhelyzet (az ún. poszturális közlések) és a mozgás stílusa (kinezika) számtalan információt hordoz. A **gesztusok** a testmozgások különleges osztálya. A gesztusok egy része a verbális kommunikációt kíséri. Például a mondandó hangsúlyozására, illusztrálására használt kézmozdulatok. A gesztusok másik része önálló jelentéssel rendelkezik. Például ujjakkal formázott V a győzelem jele. Ezek a gesztusok kulturálisan, földrajzilag és etnikailag meghatározottak (Ekman és Friesen, 1975, in Forgács, 1994).
5) **Térbeli távolság.** Az ún. proxemikai jelek fontos részei a társas érintkezésnek. Hall (1987) szerint a társas környezet a térbeli távolságot tekintve zónákra osztható. A bizalmas távolság (15-45 cm) az intim kapcsolat, a vigasztalás, gyámolítás zónája. A személyes távolság közeli szakasza (45-75 cm) lehetővé teszi egymás megérintését. A személyes távolság távoli szakaszában (75-120 cm) már nem érik el egymást a felek, de olyan témákat tárgyalunk meg, amelyben érdekeltek vagyunk. A társasági távolság közeli szakasza (120-210 cm) a személytelen ügyek megtárgyalása esetén alkalmazott. A társasági távolság távoli szakaszában (210-360 cm) a megbeszélés hivatalos jellegű. A nyilvános távolság közeli szakasza (360-750 cm) csak formális lehetőségeket biztosít. A nyilvános távolság távoli szakasza (750 cm-től) közéleti személyektől való távolságra jellemző. Ezekben a zónákban eltérő normák, elvárások és viselkedés jellemzők.
6) **Érintés.** Az érintés az élet első percétől kezdve nagyon fontos tényező. A szülő-csecsemő kapcsolat egyik meghatározó eleme, természetes velejárója. Felnőttkorra az érintés lehetőségét szigorú kulturális szabályok irányítják, gyakran valamilyen rituálé formájában jelenik meg. Korlátozott, hogy ki, kit, mikor, hol és hogyan érinthet meg.

Az egyes nonverbális csatornák nem egyformán hatékonyak a nonverbális kommunikáció funkciói (társas helyzet kezelése, énmegjelenítés, érzelmi állapotok közlése, attitűdök kommunikációja, csatorna-ellenőrzés) tekintetében.
A paralingvisztikai elemek döntően az érzelmek és attitűdök kommunikációjában vesznek részt. A hang tükrözi az erős érzelmeket, az izgalmat, szorongást. A személyes hangszín, a hangerő az egyén személyiségvonásaira is utal. Az akcentus, tájszólás a társadalmi csoporthoz való tartozásról is árulkodik. A hanglejtés jó eszköz a társalgás folyamatának szabályozására.
A tekintet alkalmas az érdeklődés, a bevonódás, a vonzalom vagy akár a dominancia és az agresszió kifejezésére. A pupilla megnagyobbodása izgalmat, erős érzelmet (szeretetet, gyűlöletet) jelez. A tekintet a társalgás folyamatának is jó szabályozója.
A mimika az érzelmek és az attitűdök kifejezésében játszik jelentős szerepet.
A testtartás és testhelyzet sokat elárul az egymás iránti érdeklődésről, a felek közötti összhangról, viszonyról, de akár a lelki állapotról is.
Az interakcióban kialakított távolság függ a kapcsolat intimitásától, az egymáshoz viszonyított státusztól, a téma személyes jellegétől. A térközszabályozás kulturális eltéréseket is mutat. Például a keleti kultúrában a személyközi távolságok kisebbek.
Az érintés is leginkább a kapcsolat milyenségéről, az intimitás fokáról, vagy éppen a dominanciáról árulkodik.

Az ún. **intimitás-egyensúly elmélet** hangsúlyozza, hogy a nonverbális jelzések egymással összhangban működnek. Ha a kommunikációban megnyilvánuló intimitás az egyik nonverbális csatornán megnő, akkor

egy másik csatornán csökkenni fog. Például ha két ember közelebb kerül egymáshoz, akkor a közöttük lévő szemkontaktus csökken (Argyle - Dean, 1965, in Forgács, 1994).

3.2.2 A verbális és nonverbális közlések kongruenciája

A nonverbális csatornákon érkező információ egymással és a szóbeli közléssel többnyire összhangban állnak, kongruensek, a kijelentéseket a nonverbális jelek alátámasztják.
Más esetben a nonverbális jelek módosítják a verbális tartalmat, inkongruencia áll elő.
A nonverbális jelzések olyasmiről is tájékoztatják az embert, amit a másik fél nem feltétlenül szeretne tudatni. Például a nonverbális információk árulkodhatnak a személy ki nem mondott érzelmeiről, attitűdjeiről, arról, hogy igazat mond-e. Például a hang alkalmas a hazugság leleplezésére is.
Amennyiben a nonverbális és a verbális közlések ellentmondóak, akkor a nonverbális információk tartalma a döntő. Például a gyermek is tudja, hogy hiába mondja anyja vagy apja, hogy figyel rá, ha közben mással is foglalkozik, vagy hiába mondják, hogy: jaj de szépet rajzoltál, ha tekintetük elkalandozik, a hang monoton.
A nonverbális jelzések tudatos kontrollja nem egyforma. A központi nonverbális jelzések (fej, arc, tekintet) inkább, míg a periférikus nonverbális jelzések (test, kar, láb) kevésbé kontrolláltak, így ezekre a jelzésekre még inkább hagyatkozunk (Ekman - Friesen, 1974, in Forgács, 1994).

Az emberek folyamatosan kommunikálnak magáról a kommunikációról is. Az emberek jelzik, hogy hogyan viszonyulnak a másik félhez (elfogadó vagy elutasító), mit gondolnak közlésük tartalmáról (igaz vagy nem, fontos vagy nem), milyen a viszonyuk a szituációhoz, amiben a közlés történik (domináns vagy alárendelt).
Gregory Bateson (1956, in Buda - László 1981) szerint a **metakommunikáció** kommunikáció a kommunikációról. A metakommunikáció tehát minősíti a szándékolt kommunikációt. Ezeket a metaüzeneteket a partner veszi is.
A metakommunikáció hordozója általában a nonverbális kommunikáció, de nem azonosítható azzal. Részben azért, mert a nonverbális kommunikáció lehet direkt üzenet is (például emblémák), másrészt nem minden nem szándékos nonverbális üzenet közvetít metakommunikatív tartalmat, továbbá a nonverbális elemeken kívül más elemek (a szituáció, az interakció, a verbális utalások és stílus) is közvetíthetnek metakommunikációs üzeneteket.

Kommunikációs minták
Virginia Satir (1993) az emberek közötti interakciókat tanulmányozva néhány általános kommunikációs mintát írt le az alapján, hogy hogyan kezelik az emberek a stressz okozta negatív hatásokat. E kommunikációs minták általa használt elnevezése: engesztelő, vádló, okoskodó, zavarodott. Ezek a kommunikációs minták olyan személyeknél figyelhetők meg, akik önértékelése alacsony, akik önértékelésük meghatározásában mások visszajelzéseire támaszkodnak. Stresszhelyzetben náluk nem a stresszel való megküzdés a hangsúlyos, a stressz hatására önértékelésük kérdőjeleződik meg. Ha az egyénnek nincs meg a kellő önbizalma, akkor viselkedését is ez határozza meg nehéz helyzetekben is. Lemond saját érzéseinek, gondolatainak képviseletéről, az irányítás lehetőségét átadja.
Satir hangsúlyozza, hogy a verbális és nonverbális kommunikáció közötti ellentmondás, inkongruencia kettős üzeneteket eredményez.
Gyakori, hogy a nehézségekkel, konfliktusokkal küzdő családok kommunikációjában kettős üzenet fedezhető fel, melyeknek nincsenek tudatában.
Virginia Satir a kettős üzenetek hátterében többféle ki nem mondott érzést azonosított.

1. Alacsony az önértékelés (rossz vagyok, semmirekellő vagyok).
2. Aggodalom mások megsértésének következményei miatt.
3. Félelem mások bosszújától.
4. Aggodalom a kapcsolat megszakadása miatt.
5. Aggodalom, hogy mások terhére van.

6. Csak önmagával törődik, a többiekkel való kapcsolatnak nem tulajdonít jelentőséget.

Kettős üzenetek esetén többféle válasz lehetséges:
1) csak a szavakra figyelni és reagálni
2) csak a nonverbális üzenetekre reagálni
3) nem reagálni, kilépni a témából vagy a helyzetből
4) az üzenet kettős jellegére reagálni.

A családi kapcsolatok bizalommal és szeretettel teli voltát a nyílt, egyenes, egyértelmű kommunikáció biztosítja. Ilyen esetben lehet valódi reakciót, megértést, törődést, elfogadást kapni és adni.
A segítő szakember saját egyértelmű kommunikációjával követendő mintát jelenthet a családtagok számára. Továbbá odafigyelése, a családtagoktól érkező kettős üzenetekre adott megfelelő válasza, az üzenet kettős jellegére reagálva lehetővé válik a valódi érzések, aggodalmak kifejezése.

Az az ember, aki fél a visszautasítástól, fél a valódi érzelmek megmutatásától, nem szeretné, ha a másik meglátná gyengeségét, ezért az engesztelő, vádló, okoskodó vagy zavarodott viselkedés mögé rejtőzik.

1. **Engesztelő viselkedés** hatására a másik fél nem haragszik, nem dühöng. Az engesztelő személy egyetértését kommunikálja, nem mond ellent, igyekszik a másik kedvében járni, behízelgő, alázatos, jóváhagyásra vár, hálás a figyelemért, útmutatásért.
2. **Vádló viselkedés** esetén a támadás erőt sugároz, támad, hogy a másik fél erősnek lássa. A vádló személy fölényes, hangos, zsarnoki, megoldást nem keres, a lényeg, hogy a nehézségekért mások a hibásak, attól érzi hatékonynak magát, ha mások engedelmeskednek neki.
3. **Okoskodó viselkedés**sel intellektuális koncepciók mögé rejtőzik, a másik féllel szemben így védi az önértékelését. Az okoskodó ember hűvösnek, összeszedettnek, érzelemmentesnek mutatja magát, igyekszik intelligensnek látszani, idegen szavakat használ, lexikai tudását fitogtatja.
4. **Zavarodott viselkedés**sel nem vesz tudomást a visszautasítás lehetőségéről, a fenyegetettségről, úgy tesz, mintha nem lenne ilyen kockázat. A zavarodott személy beszéde értelmetlen, követhetetlen, mondandója nem kapcsolódik másokhoz, nem a lényegre reagál, viselkedése esetlen.

A családi szocializáció megerősítheti ezeket a mintázatokat azáltal, amilyen attitűdöket sugall. (A ne légy tolakodó nevelési elv az engesztelő, a ne hagyd magad a vádló, a ne légy ostoba az okoskodó, a ne légy olyan komoly a zavarodott viselkedést erősíti.)
Természetesen létezik olyan viselkedés és kommunikáció is, ami a valódi gondolatok és érzések kifejezését jelenti. Satir elnevezése erre az **egységes** vagy **áramló**. Itt a verbális és a nonverbális kommunikáció összhangban van, kongruens, a viselkedés szabad, őszinte, a kapcsolatok alakítása könnyű, az egyén nem érzi önértékelését veszélyeztetve. Az ember csak az egységes, áramló viselkedés segítségével képes a konfliktusok megfelelő kezelésére, a családi viták elsimítására. Az egységes működés során az egyén odafigyel másokra, képes bocsánatot kérni, ha tette nem megfelelő, képes visszajelzést adni mások tettével kapcsolatban a személy minősítése nélkül, képes megoldási javaslatok megfogalmazására, pontosan fogalmaz, hozzáértő, kreatív, kimutatja érzelmeit, képes változtatni, ha szükséges. Végeredményben az egységesen viselkedő ember hitelessé válik, harmonikus és teljes.

3.2.3 A kommunikációt akadályozó tényezők

Kommunikációs gátak
Thomas Gordon (1993; 1997) összegyűjtötte az interperszonális kommunikációt nehezítő, gátló tényezőket.

1) **Utasítás.** Az utasítás azt az érzést kelti, hogy a probléma nem fontos. Ellenállást, sértődést, dühöt vált ki. Például: Szedje össze magát. Hagyja abba a sírást.

2) **Fenyegetés.** A fenyegetés már az ellenszegülést is elővételezi, és azt a célt szolgálja, hogy elejét vegye annak. Az erre adott érzelmi válasz (düh) még erősebb. Jobb, ha igazat mondasz, mert különben… Figyelmeztetem, ha nem működik együtt, akkor… Jobban tenné, ha nem viccelődne, mert különben…
3) **Prédikálás.** A prédikálás azt sugallja, hogy az egyén nem bízik a másik ítélőképességében, véleményalkotásában. Ha nem képes a gyerekeit megfelelően fegyelmezni, akkor… Időben el kellene kezdeni az öltözést, hogy kész legyen, amikorra kell. Önnek kellene belátóbbnak lennie. Az lenne a helyes, ha…
4) **Konkrét megoldások javaslata.** A konkrét megoldási javaslatok, tanácsok adása azt sugallják az egyén számára, hogy a másik azt feltételezi, hogy nem képes problémáit megoldani. A tanács egyben felsőbbrendű magatartást sejtet, és a meg nem értettség érzését is kelti. A konkrét megoldási javaslat nem azonos az információadással, nem szabad a kettőt összetéveszteni! Szerintem be kellene mennie az iskolába. Ilyen esetben panaszt kellene tennie. Szerintem az lenne a legjobb, ha elválnának. Én az Ön helyében külföldön vállalnék munkát. Azt tanácsolom, hogy nevelje másként a gyerekeit.
5) **Kioktatás.** A kioktatás azt sejteti, hogy a másik fél nem gondolkodik megfelelően, logikával és a tényekkel bizonyítható, hogy téved, azt sugallja, hogy az egyén logikátlan, tudatlan. Logikusan ez így nem történhetett. Tudatában van annak, hogy felelősséggel tartozik a gyerekei iránt? A tény az, hogy hetek óta kibújik a döntés alól.
6) **Kritizálás, helytelenítés.** A kritizálás azt sugallja, hogy az egyén, akinek mondják, személyében negatívan minősíthető, alkalmatlan, rossz, ügyetlen, lusta. Ezek a negatív értékelések ellenállást és haragot szítanak, különösen, ha a hibáztatások gyakoriak, rendszeresek. Butaság azt mondani, hogy képes a családját eltartani. Maga rossz szülő. Ön mérhetetlenül felelőtlen. Lusta vagy, gyerekem.
7) **Megbélyegzés, megszégyenítés.** A megbélyegzés, megszégyenítés a negatív értékelésnek, kritizálásnak az egyik formája. Úgy beszél, mintha Ön lenne a gyerek a családban. Mindent elügyetlenkedik, ügyifogyi.
8) **Hízelgés, dicséret.** A dicséret nem mindig pozitív. Túlzó és általánosító formája mögött nincs valódi odafigyelés. Akkor is negatív hatású, ha az állítás nem illeszkedik a személy önképébe. A nyilvánosság előtt kapott dicséret is lehet kellemetlen. Dicséret elhangozhat manipulatív céllal is. Ön nagyon intelligens. Te könnyedén megcsinálod. Látszik, hogy Ön egy áldozatkész szülő.
9) **Értelmezés, elemzés, diagnosztizálás.** Az értelmezés a viselkedés mögöttes okait állapítja meg, mintegy jobban tudva magánál a személynél is. Ha az értelmezés helyes és rátapint egy gyenge pontra, akkor az egyén védtelennek érezheti magát. Ha az elemzés téves, akkor alaptalan vádaskodás. Most csak azért viselkedik így, mert ideges. Te csak azért vállaltad ezt a munkát, mert nem akarsz a családoddal lenni. Csak azért hangoskodsz, hogy veled foglalkozzunk.
10) **Biztatás, vigasztalás, bagatellizálás.** A biztatás, vigasztalás akkor negatív hatású, ha nem személyre szóló, és a célja nem a másik ember megértése, hanem a vigasztaló személy saját kellemetlen érzésének megszüntetése. Az ilyen jellegű megnyilvánulások azt is sugallják, hogy az egyén eltúlozva látja a dolgokat. Meglátja, a dolgok hamarosan jobbra fordulnak. Felesleges aggódnia, vannak, akik rosszabb helyzetben vannak.
11) **Kikérdezés, faggatózás.** A kérdések akkor válnak kikérdezéssé, faggatózássá, ha nem érdeklődést és megértést, hanem bizalmatlanságot, az elhangzottak kétségbe vonását tükrözik. És tegnap volt vásárolni? És főzött is tegnap? Hány órakor ment a gyerekért? Miért nem tudta a leckét ellenőrizni?
12) **Figyelemelterelés, kizökkentés.** A kizökkentés erőteljesen jelzi, hogy az egyén nem tartja fontosnak a másik személy problémáját, nem akar azzal foglalkozni, unja vagy kellemetlen a számára. Beszéljünk inkább… Próbáljon nem gondolni rá! Erről az jut eszembe, amikor…

13) **Gúnyolódás, humorizálás.** A humor feszültségoldó, felszabadító hatása helyett a gúnyolódás, viccelődés bántó, sértő. Nem véletlen hívott anyukád kis pisisnek.

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

3.2.4 A kommunikációt elősegítő tényezők

Támogató verbális kommunikáció

A személyt nevén vagy önnek szólítja. Az interperszonális kapcsolat felvételének első lépése a megszólítás. A megszólítást kulturális szabályok határozzák meg. A megszólítás formája sok minden kifejezésére alkalmas. Egyes nyelvekben, így a magyarban is létezik egy formális (ön) és egy informális lehetőség (te), amely alkalmas a két ember közötti viszony jelzésére. A megszólítást két norma szabályozza. A státusz (hatalom) normája értelmében az alacsonyabb státuszú személyek megszólítása informális, magasabb státuszú személyeké formális. A szolidaritási norma a megszólítás alapjának a kapcsolat intimitását veszi, intim kapcsolat esetén a megszólítás informális (Brown, 1960, in Forgács, 1994). A megszólítás formáját a kapcsolat felvételénél tisztázni szükséges. A segítő szakember a család minden tagjával tisztelettel beszél, amely már a megszólításban kifejeződik, s amely mintául is szolgál a családtagoknak (Fonyó - Pajor, 2000).

Érthető szavakat használ. A nyelvi relativitás elmélet felhívja a figyelmet arra, hogy eltérő nyelvi kódok léteznek, és a hatékony kommunikáció, megértés érdekében ezekre tekintettel kell lenni. A családdal kialakított kapcsolat a kölcsönös megértésen kell, hogy alapuljon. A jobb megértés érdekében figyelembe kell venni a család tagjainak iskolázottságából, kulturális jellemzőiből, életkorából adódó jellemzőket. A kapcsolat alakulását segíti, ha a segítő szakember olyan kifejezéseket használ, amelyek illeszkednek a családtagok, szülők, nagyszülők, gyerekek gondolatmenetéhez, képi világához, amivel a figyelmük jobban megragadható (Forgács, 1994).

A klienshez intézi szavait, megfelelő módon ad információt. Az információ adása sokféle tartalmat foglal magába (tájékoztatás segélyekről, táplálkozási tanácsok, neveléssel vagy a gyermeki fejlődéssel kapcsolatos ismeretek, biztatás a megkezdett változtatások folytatására). Az információ adásának fontos szabálya, hogy elsődleges a kliens igénye. Az információadás helyét, idejét, formáját, mennyiségét és minőségét a család igénye, a téma intimitása, a résztvevők érzelmi állapota, figyelmi- és felfogóképessége határozza meg. Nagyon fontos, hogy az információnyújtást a segítő szakember ne keverje össze azzal, hogy megmondja, mit csináljon, hogyan döntsön a kliense (Fonyó és Pajor, 2000).

A beszélgetést az empátia, a megértés jellemzi. „Az empátia *folyamat*, amely azzal jár, hogy az ember belehelyezkedik a másik személyes, perceptuális világába és abban teljesen otthonossá válik. Ez olyan szenzitivitást feltételez, amely […] észleli a másik személyben zajló jelentésváltozásokat, … átmenetileg benne él az életében, abban mozog, anélkül, hogy bármiben is ítélkeznék, *ráérez olyan jelentésekre, amelyeknek a másik maga is alig van tudatában*. … Azt jelenti, hogy kommunikálja, visszajelzi világának általa friss szemmel érzékelt jegyeit, *miközben nem fél e világnak azoktól az elemeitől, amelyek a személyben félelmet keltenek*. Azt jelenti, hogy újra és újra egyezteti vele, pontosak-e észleletei, és a kapott válaszok vezetik tovább. … Együtt lenni valakivel ezen a módon azt jelenti, hogy az adott pillanatban félretesszük saját nézeteinket és értékeinket annak érdekében, hogy előítélet nélkül léphessünk egy másik világba.” (Rogers, 1975, in Kulcsár, 1998, 161-162. o.)

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

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

Támogató nonverbális kommunikáció

Paralingvisztikai jelzések. A segítő kapcsolat alakításában támogatóan hat, ha a beszéd tempója nyugodt, mérsékelt, a hangerő, a beszéd ritmusa a másik ember szükségletéhez igazított.

Szemkontaktus. A tekintettel kifejezhető koncentrált érdeklődés, figyelem. Pozitív, ha a segítő szakember jó szemkontaktust tart fenn, azaz a kliens érzi, hogy igénye szerint létesíthet szemkontaktust vele. A kommunikáció során az is szabályozott, hogy ki, kire, mikor és mennyit nézhet. Ezt a kommunikációs partnerek neme, státusza, kapcsolata, az interakció jellege, az interakcióban elfoglalt helyzete határozza meg. E szabályok felborítása az interakció kudarcához vezet.

Mimika. A segítő kapcsolatban az arcjáték lehetőséget nyújt a figyelem, bátorítás, az együttérzés, a kliensben lejátszódó érzelmek követésének (nem túlzó) kifejezésére. (Negatív hatású, ha a mimika nincs összhangban a helyzettel, a témával, ha sematikus vagy nem oda illő (differenciálatlan mosoly vagy merev, sajnálkozó mimika, mogorva arckifejezés, szemöldökráncolás)

Testtartás és testhelyzet. A testtartással kifejezhető az egymás iránti érdeklődés, a partnerek közötti összhang, de akár a lelki állapot is. A gesztusok a testmozgások különleges osztálya, melyek használata szintén erősen kultúrához kötött. Az interakció során az egész test kommunikál. A kapcsolatot, kommunikációt támogató jelzések a bólintás, a nyugodt gesztikuláció (a mondandó hangsúlyozására, nyomatékosítására), a test kliens felé hajlása. (A túlzott gesztikuláció figyelemelterelő, a mozdulatlan merevség elutasító hatású.)

Térbeli távolság. A térközszabályozásnak kulturális különbségei is vannak. A segítő kapcsolatban lehetővé kell tenni, hogy a térbeli távolság kényelmes legyen, a családtagok igényeihez igazodjon. (A túlzott közelség vagy távolság zavart kelt.)
Érintés. A felnőttek közötti érintés lehetőségét nagyon szigorú kulturális szabályok irányítják, és határozott korlátai vannak annak, hogy ki, kit, mikor, hol és hogyan érinthet meg. Az érintés leggyakrabban valamilyen rituálé formájában jelenik meg. Az érintés jelezheti a kapcsolat milyenségét, az intimitás fokát, elkötelezettséget, de alkalmas a felsőbbségesség, dominancia vagy éppenséggel a tulajdonosi jogok kifejezésére is. A segítő beszélgetés során is eleget kell tenni e kulturális szabályoknak. Mind a térbeli távolságot, mind az érintés szabályait speciális helyzetek, mint az egészségügyi ellátás, gondozás helyzetei felülírják, illetve külön szabályozás jön létre e helyzetekre vonatkozóan, melyben a résztvevők szerepe meghatározó. A nem megfelelő érintés könnyen sugallhat intimitást vagy lekezelő viszonyulást.

A támogató verbális és nonverbális kommunikáció eredményeképpen a figyelem, a megértés, az elfogadás, a nyitottság fogalmazódik meg, érződik. Hatására a beszélőben fokozatosan kialakul a bizalom, nyílt kommunikációs légkör jön létre, a kapcsolat pozitív irányban változik, előmozdítható a nehézségek,

konfliktusok megbeszélése, megoldása, a feszültség csökkentése (Forgács, 1994; Fonyó - Pajor, 2000; Hall, 1987; Gordon, 1993; 1997).

3.2.5 Konfliktusok konstruktív kezdeményezése: MONDD

Thomas Gordon (1993; 1997) hangsúlyozza, hogy a konfliktusok alakulásában befolyásoló elem, hogy tisztázódjon, kié a probléma. A problémák megfogalmazásánál pedig döntő, hogy az interakcióban résztvevő felek az ún. én-közlésekkel vagy te-közlésekkel kommunikálnak. A te-közlés nem alkalmas a saját gondolatok és érzések kifejezésére, csak a másikra irányul, kommunikációs gátat képezve. Az én-közlés alkalmas a saját érzések és gondolatok megfogalmazására, lehetővé téve a probléma feltárását, a másik fél hibáztatása nélküli megvitatását.
Thomas Schmidt (2014, 154.o.) is az én-üzenetek hatékonyságát hangsúlyozza a konfliktusok konstruktív kezelésében. A konfliktusok konstruktív kezdeményezéséhez a MONDD sémával nyújt segítséget. A betűk jelentése a következő:

„**M**utasd meg saját látásmódod! (például: nekem feltűnt, hogy...)

Oszd meg vele, hogyan hat rád! (például: számomra ez azt jelenti...)

Nevezd meg érzéseidet! (például: Úgy érzem magam...)

Derítsd ki a másik látásmódját! (például: Hogy látja ezt Ön?)

Definiáld a végső következtetéseket! (például: Hogyan nézne ki a végső megoldás?; Azt kívánom, hogy…)”

Ezek a lépések egybecsengenek a 3M kérdéssel is:
1) Mi történt?
2) Mi a hatása?
3) Mit szeretnénk?
Az első kérdés segíti az észlelést, az észlelt tények megfogalmazását. A második kérdés segít megfogalmazni, hogy az egyénre a helyzet és annak jellemzői hogyan hatnak, hogyan érinti őt, hogy érez. A harmadik kérdés hatására könnyebb megfogalmazni, hogy mi is az egyén kívánsága, szükséglete, hogy mit szeretne elérni.

A konfliktushelyzetekben nagyon fontos, hogy mind a kritika megfogalmazása, mind a kritika fogadása megfelelő, a másik számára is elfogadható módon valósuljon meg. A kritika megfogalmazásának leglényegesebb elemei, hogy a cselekvésre vonatkozzon, konkrét és minősítés nélküli legyen. Az én-közlés lehetővé teszi, hogy az egyik fél ne érezze úgy, hogy a másik fél személyében támadja, s így nem vált ki védekezést. A kritika fogadásánál pedig fontos, hogy se ne blokkoljuk mindet, se ne vegyük mindet magunkra, hanem értsük meg és mérlegeljük a hallottakat, és ha jónak látjuk, változtassunk a hatására.

A MONDD séma mind a segítő szakembernek, mind a családtagoknak használható keretet nyújt a konfliktusos helyzetek rendezéséhez.

3.3 Empátia és feltétel nélküli elfogadás

3.3.1 Feltétel nélküli elfogadás

Rogers (2006) szerint a segítő kapcsolat szükséges és elégséges alapfeltételei, amelyek a változás létrejöttében döntő fontosságúak:

1) a klienssel szemben kifejezett empátia
2) a kliens személyének feltétel nélküli pozitív elfogadása
3) a segítő kommunikációjának őszintesége, kongruenciája.

A segítő kapcsolat létrejöttét és alakulását pozitív irányba befolyásolja az a feltételezés, hogy a másik ember lehetőségek összessége. Minden ember értékes, a feltétel nélküli elfogadás a személynek szól. A feltétel nélküli elfogadás azt jelenti, hogy a segítő szakember elfogadja a klienst (a család tagjait) mint embert, és ezt az elfogadást nem köti feltételhez. A feltétel nélküli elfogadás nem jelenti azt, hogy a segítő szakember a kliens (a családtagok) minden cselekvését helyesli. (Például semmilyen módon nem helyeselhető, ha egy szülő büntetésként a gyermek megverését alkalmazza. Azonban elutasítani ezt a szülői magatartást, nevelési módszert kell, és nem a szülő személyét egészében.) Lényeges, hogy a feltétel nélküli elfogadás csak akkor gyakorol pozitív hatást, ha kifejezése őszinte, nem kritizálja, nem nézi le a klienst. A feltétel nélküli elfogadás lehetővé teszi, hogy a család, a családtagok őszintén szembenézzenek nehézségeikkel, kapcsolataikkal (Rogers, 2006).

3.3.2 Empátia fogalma és szintjei

Carl Rogers (1975, in Kulcsár, 1998) szerint az empátia lényege, hogy az empátia egy folyamat, melynek során a segítő személy belehelyezkedik a másik ember belső világába, így megragadva és megértve gondolatait, érzéseit, vágyait. A kommunikáció segítségével visszajelzi és ellenőrzi a megragadtak helyességét.
Az empatikus meghallgatás során a segítő szakember a beszélőre, annak érzéseire és gondolataira fókuszál, nem más személyre, problémára, nem szakít félbe és nem változtat témát. Elfogadásával megkönnyíti a másik önkifejezését. A családdal való foglalkozás az egyes családtagokra való figyelmen és megértésen kívül a családi rendszer megértését és a családi kommunikáció koordinálását is igényli.

Az empátia szintjei
Az empátiás beleérzés, megértés mértéke, mélysége eltérő lehet. Az empátia mélységét objektíven nehéz meghatározni, de néhány szintje tapasztalatilag elkülöníthető. Buda Béla (2006) a következő szinteket azonosította:

1. **Megértés logikai behelyettesítéssel**. Az egyén képes a másik szemszögéből szemlélni a dolgokat, képes viselkedését, szavait megérteni, illetve hogy mit jelent ez a másik személy számára.
2. **A másik ember érzelmeinek megértése**. Az egyén felismeri a másik személyben azokat az érzelmeket, amelyeket vele szemben vagy mások iránt táplál.
3. **A burkolt üzenetek, rejtett vágyak megértése**. Az egyén képes felfedezni a mögöttes tartalmakat, képes elemezni az inkongruens üzeneteket, érzékeny a másik személy metakommunikációjára.
4. **Ellentmondásos érzelmek megragadása**. Az egyén képes azonosítani a másik fél számára nem, vagy csak részben tudatos, illetve ambivalens érzelmeket.
5. **Mögöttes indítékok megértése**. Az egyén képes a másik fél élményei és viselkedése mögött meghúzódó magyarázatok, indítékok, összefüggések megragadására, összekapcsolására.
6. **A megértés felöleli a személyiségfejlődési aspektusokat**. Az egyén képes a másik ember élményeinek történeti, személyiségfejlődési gyökereit megragadni.

3.3.3 Empátia és kommunikáció

Kommunikációs szempontból a segítő kapcsolat, az empatikus megértés lényege, hogy a segítő szakember jóval nagyobb információ mennyiség dekódolására képes, és az átlagoshoz képest a küldött üzenetek is nagyobb arányban tudatosak. Az empatikus, segítő beszélgetésben a fókusz a kliensen van.

A segítő szakember viszont-közlése, a kliens reakcióinak visszatükrözése a kliens számára önmaga megértését segíti elő (Tringer, 2007).
A segítő szakember empátiáját, megértését többféle kommunikációs eszközzel fejezheti ki. Néhány szó megismétlésével, rövidke reagálásokkal (hmm, értem, igen) kifejezi odafigyelését, illetve ösztönzi az érzések, gondolatok kifejtését. Ezek a rövid reagálások aktívabbá teszik a meghallgatást, többet jelent, mint hogy a segítő szakember hallgat, nem vág közbe.
A segítő szakember feltehet kérdéseket, amelyek alkalmasak az érdeklődés kifejezésére, a beszélgetés elindítására, illetve továbblendítésére. A kérdések, nyitott mondatok használata biztosítja a gondolatok kifejtését, ezáltal a megértést.
A segítő szakember fokozott megértéssel van a kliens kijelentései iránt, újrafogalmazva visszatükrözi azt. A lényeg megismétlésével ellenőrizhető a megértés, tisztázhatók az elhangzottak, kifejezhető az odafigyelés.
A segítő szakember fokozottan figyel az érzelmek verbális és főleg a nonverbális csatornák által közvetített jelzéseire. Az érzelem visszatükrözés eszközével segíti az érzelmek pontos megfogalmazását, tisztázását, az ambivalens érzelmek azonosítását.
A segítő szakember összegzéseket alkalmaz, egybefoglalja a tartalmakat és érzéseket, ezáltal tovább fokozva a kliens önmagával kapcsolatos megértését.
A segítő szakember saját érzelmeinek, attitűdjeinek időnkénti, rövid megosztásával segíti az önfeltárást. Ebben az esetben lényeges, hogy a segítő szakember önfeltárása oly módon történjen, hogy a fókusz ne kerüljön át rá, és hozzászólása ne sugalljon megoldást (Ivey - Lynn, 1990; Ivey - Pedersen - Ivey, 2007a; Ivey - Pedersen - Ivey, 2007b; Gordon, 1993; 1997).
Összességében elmondható, hogy a segítő szakember által alkalmazott empatikus kommunikáció az odafigyelést, megértést, elfogadást közvetíti. A segítő szakember érzékelteti a gondolatok és érzések tiszteletben tartását, a személy elfogadását. Az empatikus kommunikáció hatására kialakul a bizalom és a nyílt kommunikációs légkör, kiépül a pozitív interperszonális kapcsolat, amely lehetővé teszi a problémák feltárását, megbeszélését, a konstruktív megoldások keresését, a kliens feszültségének feloldását. Az empatikus megértés kommunikációja közben a segítő szakember nem ítélkezik és saját problémáit félre teszi.

3.4 A mediáció és a Vereségmentes Módszer

3.4.1 Mediáció

„A **mediáció** egy speciális *konfliktuskezelési módszer*, amelynek lényege, hogy két fél vitájában, mindkét fél közös beleegyezésével, egy semleges harmadik fél (a mediátor) jár közben.” (Barcy - Szamos, 2002, 5. o.)

A mediáció feltételei
A mediáció sikerességéhez bizonyos feltételek szükségesek.
1) A felek között nyílt konfliktus van, amit önmaguk nem tudnak konstruktívan megoldani.
2) A további együttműködés fenntartása szükséges.
3) A múltbeli tapasztalatok kellemetlenek, a felek bizalmatlanok egymással szemben, egymásnak negatív szándékokat feltételeznek, nyerő-vesztő helyzetben vannak.

Fontos, hogy a felek érdekeltek legyenek a probléma megoldásában, a rendezetlen konfliktus elfogadhatatlan a számukra. A mediáció akkor működőképes, ha a felek között bizonyos egyensúly van. A felek közötti egyensúly megvalósítható, ha a felek között nincs túl nagy hatalmi különbség, ha biztosított a semleges helyszín, és ha a hozzászólások ideje egyenlő mértékű.

A mediációs eljárás szakaszai

A mediációs eljárás több lépésből, szakaszból áll (Barcy - Szamos, 2002).

A szemtől szembeni mediáció előzményei

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

Szemtől szembeni mediáció

4. A negyedik szakasz az előkészítő beszélgetés, a probléma meghallgatása. A beszélgetést az üdvözlés és bemutatkozást követően az alapszabályok tisztázásával, illetve az eljárás bemutatásával és elfogadtatásával kell kezdeni. Ezt követően mindkét fél elmondhatja a konfliktussal kapcsolatos gondolatait. Fontos eleme ennek a szakasznak, hogy a felek előre meghatározott időkeretben félbeszakítás nélkül beszélhetnek. A felek egymás után elmondják álláspontjukat. A mediátorok összefoglalást nyújtanak, s felek egyetértésével közösen kialakítják a további teendőket.
5. Az ötödik szakasz a probléma feltárásáról szól. Tisztázni kell, hogy mik jelentenek problémát a felek számára, megtörténik a problémák összegyűjtése. A mediátor segítségével összegyűjtik és csoportosítják a megtárgyalandó kérdéseket. Felállítják a témák preferencia sorrendjét. A mediátorok segítik a kommunikációt, elősegítik egymás megértését, támogatják a feltételezések és aggodalmak megfogalmazását. A mediátorok előmozdítják a biztonságos légkör fenntartását és a múltról a jövőre irányuló nézőpontváltást. A szakasz az egyetértés és egyet nem értés területeinek meghatározásával, összefoglalásával zárul.
6. A hatodik szakaszban történik a megegyezés kialakítása. A mediátorok koordinálása mellett a felek összegyűjtik a lehető legtöbb megoldási javaslatot (ötletroham), majd a lehetőségeket kiértékelik a megvalósíthatóság szempontjából, kiválasztják a számukra elfogadható megoldást, végül kialakítják a megegyezést, konkretizálják a teendőket, a feladatokat és a felelősségeket. Pótmegoldás megtervezésére is sor kerül. Lényeges, hogy a megállapodás mindkét fél számára előnyös legyen. A szakasz a megegyezés feljegyzésével zárul.
7. A hetedik szakasz a lezárás és az utókövetés. Itt történik meg az ülés berekesztése és döntést hoznak az utókövetés módjára vonatkozóan.

Összességében elmondható, hogy a mediációban a mediátor segíti a konfliktus valódi okai, a mögöttes igények megfogalmazását. A mediátor biztosítja az egymásnak szóló üzenetek pontos megértését, a valódi üzenet tudatosítását. A mediátorok segítségével a felek mindkét fél számára kielégítő megoldást dolgoznak ki.

A mediáció előnyei

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

A mediáció korlátai

Mediációra nincs minden esetben lehetőség, és nem ad választ minden problémára. Mediációval nem oldhatók meg olyan helyzetek, ahol erőszak vagy zaklatás jellemzi a kapcsolatot, vagy ha az egyik fél elzárkózik az eljárástól.
A mediáció nem működik, ha a felek között nagy a hatalmi különbség, felsőbb hatóságra van szükség a döntéshez, alapvető jogokról van szó, az egyik fél nem érzi magát biztonságban, a két fél állásfoglalása szélsőségesen nagy távolságban van egymástól és mereven ragaszkodnak hozzá (Barcy - Szamos, 2002).

3.4.2 Vereségmentes Módszer

Thomas Gordon (2001) az interperszonális konfliktusok megoldására a Vereségmentes Módszert ajánlja. Azokban a konfliktushelyzetekben használható, ahol a felek úgy szeretnék megoldani konfliktusukat, hogy a nyertes-vesztes kimenet helyett mindketten jól járjanak. A Vereségmentes Módszer lépései a következők:

1. **lépés: Szükségletek meghatározása**. A konfliktus maga az ütközés, ami könnyen vitát és nyertes-vesztes helyzetet hoz létre. Az első lépés lényege, hogy az ütközés mögé kell nézni, meg kell határozni a problémát a kielégítetlen szükségletek szempontjából. A felszínen ütköző kívánságok, óhajok mögött meg kell találni a felek valódi szükségleteit. Ezek a felderített szükségletek már többféle módon összeegyeztethetők, kielégíthetők. Tehát a konfliktusok megoldásának meghatározó pontja, hogy az ütközés, a konfliktus mögött meghúzódó szükségletek feltárása megtörténik-e.
2. **lépés: Ötletroham**. A feltárt szükségletek összeegyeztetését az ötletroham segíti elő. A szükségletek meghatározása után a felek közösen, az ötletroham technikájával a lehető legtöbb megoldási lehetőséget gondolják ki. Az ötletroham akkor sikeres, ha kritika, minősítés, mérlegelés nélkül történik a minél több javaslat összegyűjtése. Az ötletek összegyűjtéséhez kreativitásra, rugalmas gondolkodásra van szükség, ki kell lépni a megszokott gondolatmederből.
3. **lépés: Értékelés**. Az összegyűjtött ötleteket, megoldási javaslatokat az ötletgyűjtés után egyesével mérlegelni és értékelni kell. A mérlegelés alapja, hogy kivitelezhető-e, a feleknek vállalható-e. Ha bármelyik javaslattal kapcsolatban felmerül valamiféle kifogás, ha bárki ellenzi, akkor azt ki kell húzni.
4. **lépés: Döntés**. Az értékelő mérlegelést, szűrést követően születik meg a döntés, hogy melyik ötlet megvalósításának látnak neki. Olyan megoldást kell választani, ami leginkább elfogadható mindenkinek, amit hajlandók kipróbálni. Elképzelhető, hogy az értékelés és a döntés szakasza során az derül ki, hogy nincs választható megoldás, akkor a folyamatot újra kell kezdeni, vissza kell térni a megoldáskeresés valamelyik megelőző szakaszához.
5. **Ötödik lépés: Tervezés, végrehajtás és megállapodás**. A megfelelő ötlet kiválasztása után fontos lépés a kivitelezés pontosítása. Meg kell határozni, hogy ki, mikor és mit csinál, ki mit vállal, hogyan vesz részt a konfliktus csillapításában. A megállapodásra úgy kell tekinteni, mint egy szóbeli szerződésre, amit nagyon komolyan kell venni.
6. **Hatodik lépés: Újraértékelés, ellenőrzés**. Bonyolultabb, hosszabb idő alatt rendeződő problémák esetén érdemes visszatérni a problémához, és ellenőrizni, hogy a választott megoldás minden részvevő számára megfelelő-e, szükségleteik, igényeik teljesültek-e. Ha nem, vagy nem teljes mértékben, akkor érdemes visszatérni a kiindulóponthoz, s újabb erőfeszítést tenni a megoldás érdekében.

Gordon kiemeli, hogy a Vereségmentes Módszer sikere nem csak a folyamat pontos végrehajtásán, a lépések kimunkálásán múlik, hanem a megbeszélésen alkalmazott kommunikációs stíluson is. A nem megfelelő (például az agresszív) kommunikációs stílus lehetetlenné teszi ennek az eljárásnak az alkalmazását.

A segítő szakember a Vereségmentes Módszerről szerzett tudását felhasználhatja a családi konfliktusok rendezésében, közvetítheti ennek szemléletét, megtaníthatja a családtagoknak az egyes lépéseket. A konfliktushelyzetek új szemléletű megközelítése lehetővé teszi, hogy a családtagok a konfliktust

megoldandó és megoldható problémaként definiálják, ami az élet velejárója, a fókusz egymás megértésére helyeződik, és nem a feszültségre, sérelmekre.

3.4.3 A segítő kapcsolat és a segítő személy

A segítő kapcsolat meghatározó a segítő folyamatban. A folyamat a kapcsolat kialakításától kezdve a kapcsolat lezárásáig a segítő szemléletén, elméleti és gyakorlati ismeretein és nem utolsó sorban a hatékony kommunikáción múlik. A közvetlen interperszonális kommunikáció dinamikus, kétirányú folyamat. A segítő szakember egyrészt fogja és érti a kliens kommunikációs jelzéseit, másrészt a kliens számára érthető és elfogadható módon kifejezni képes mind verbális, mind nonverbális módon. Az elfogadás közlése döntő a kapcsolatok kialakítása és fenntartása tekintetében. A hatékony kommunikáció a feladó és a vevő közös társas, társadalmi ismeretein nyugszik, a kommunikációs partnerek között nagyon sok közös tudást feltételez (Forgács, 1994).
Az emberek gyakran félreértik egymás üzeneteit, mert a szavakban rejlő jelentéseken túl nem veszik figyelembe az érzésekről szóló üzeneteket. A segítő kapcsolatban rendkívül fontos, hogy mind a tartalmak, mind az érzések a lehető legpontosabban kifejezésre jussanak, illetve a kölcsönös megértés is megtörténjen (Wismer, 1978; Gordon, 1993, 1997).
A családdal, a családtagokkal való munka, kommunikáció különös figyelmet igényel. Ki kell fejezni a tiszteletet, a partneri viszonyt, a megértést és elfogadást.

Carl Rogers (2006) úgy tekint mindenféle segítő kapcsolatra (konzultáció, terápiás kapcsolat), mint ami az általános interperszonális kapcsolatoknak csak egy speciális esete, amire ugyanazok a törvényszerűségek érvényesek. Ez a megállapítás alapvető jelentőségű a segítő kapcsolat természetével kapcsolatban. Segítő kapcsolatban az egyik fél szándéka az, hogy elősegítse a másik személy változását, a nehézségekkel való sikeres megküzdését, egészségesebb és hatékonyabb működését.
Rogers (2006) összefoglalása szerint a **segítő személy az alábbi alapvető jellemzőkkel** kell, hogy rendelkezzen.

1. A segítő személy attitűdjét az elfogadás jellemzi. A segítő szakember elfogadó, toleráns, tiszteletteljes, elősegíti a másik ember önmegvalósítását. A segítő szakember az elfogadó attitűdöt képviseli a családdal való munka során, és az egymással szembeni kommunikációban is ezt segíti elő.
2. A segítő személyben erős a szándék az odafigyelésre, a megértésre, a beszélgetést aktív jelenéttel kíséri. A családdal való foglakozás esetén az odafigyelés és megértés minden családtagnak jár, és mindezt úgy kell megvalósítani, hogy a segítő szakember megtartsa pártatlanságát, semlegességét.
3. A segítő szakember bízik a kliensben, a családtagokban és együttműködésükben, támogatja és segíti választásaikat, döntéseiket.
4. A segítő szakember fogékony a beszélő (a család minden tagjának) gondolataira, érzéseire, mindeközben megtartja higgadtságát és a megértésre, támogatásra koncentrál.
5. A segítő személy hatását fokozza, ha nem csak megértését, de megértésre vonatkozó vágyát is kifejezi.
6. A segítő kapcsolatban meghatározó a kialakuló és megerősödő kölcsönös megbecsülés.

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

Az empátiát, az empátiás megértést csökkentő illetve növelő tényezők
Az empátia képessége a fejlődéslélektani vizsgálatok alapján veleszületett képességnek tekinthető. Kibontakozása a szocializáció, az egyedfejlődés folyamatába ágyazott, ahogy az empátiához kapcsolódó

képességek is fejlődnek (például a gyermek megtanulja saját érzelmeit szabályozni, a társas szabályoknak megfelelően kimutatni, a másik ember nonverbális jelzéseit értelmezni).
Kathleen Cotton (1992) az empátiát fejlesztő hatásokat és az empátia kialakulását hátráltató tényezőket vizsgálva a szülői magatartás, nevelés hatását elemezte.

- Az anya szeretetteljes, elfogadó, támogató viselkedése az érzelmi és kognitív empátia valamint a proszociális viselkedés magas szintjét eredményezte gyermekeiknél.
- Azok a gyerek, akik akár már egész kis korban magyarázatot kaptak viselkedésük másokra gyakorolt következményeiről és hangsúlyozták nekik, hogy kedvesek és jószívűek legyenek, hatékonyabb empátiával és proszociális viselkedéssel rendelkeztek.
- A szülők nyújtotta empatikus, gondoskodó viselkedés modellje, amit a gyermek, illetve a gyermek jelenlétében mások iránt tanúsítanak, hatással van a gyermek proszociális attitűdjei és viselkedése alakulására.
- Abban az esetben, amikor a gyermek bánt másokat, vagy más módon okoz feszültséget nekik, jótékony hatású az a gyakorlat, hogy a szülő magyarázatot ad arra, hogy miért ártalmas a viselkedése, s hogy hogyan lehet jóvátenni.
- Azok a szülők, akik bátorítják iskoláskorú gyermekeiket, hogy megosszák érzéseiket és problémáikat, pozitív hatással voltak az empátia fejlődésére.
- A gyermek viselkedésének fenyegetéssel vagy fizikai büntetéssel való megváltoztatása nem vezet eredményre.
- Külső jutalom vagy megvesztegetés alkalmazása is eredménytelen, s a viselkedés megszűnik, amint a jutalmazás elmarad.
- Az ellentmondásos viselkedés (például a gyerek érzelmeivel szemben mutatott következetlen szülői magatartás) és a gyermek érzelmi szükségleteivel szembeni szülői elutasítás esetén a gyermeknél alacsony empátia-szint figyelhető meg.

Buda Béla (2006) azokat az empátiára ható tényezőket foglalta össze, amelyek az interperszonális kapcsolatokban és a személyiség jellemzőiben gyökereznek.

- A szerelmi kapcsolatokban, barátságokban két momentum is fejlesztő hatású. Egyrészt a felek elkötelezettsége, motiváltsága erősíti az odafigyelést, a megértésre törekvést. Másrészt ezekben a kapcsolatokban nagyobb lehetőség van arra, hogy az egyén visszajelzést kapjon.
- Az emberek empátiáját jelentősen befolyásolja, hogy milyen erősek benne a helyzettel, problémával, a személlyel szembeni ellenérzések, előítéletek.
- Az egyenrangú munkahelyi kapcsolatok, a nehézségek együttműködéssel való megoldása is lehetővé teszik az empátia fejlődését, míg a tekintélyelvű viszony és nevelés nem kedvez az empátia kibontakozásának.
- Mindazok az élet során megélt tapasztalatok, amelyek igénylik a másik emberre való odafigyelést, amelyek együtt járnak a konfliktushelyzetek konstruktív megoldásával, a személyiség alakulására gyakorolt hatásán keresztül az empátiás készség fejlődésére is hatással vannak.
- Változást eredményezhetnek az egyéni krízisek, az egymásrautaltság extrém helyzetei, amelyek kapcsolatok újraértékelésével, pozitív megküzdéssel, növekedéssel zárulnak.
- Az egyén vélt vagy valós kisebbrendűségi érzése is vezethet ahhoz, hogy ezt az érzést az egyén odafigyeléssel, megértéssel, az empátiás képesség mozgósításával kompenzálja.
- Az empátia jótékony hatású az emberi kapcsolatokra, ami visszahatásként megerősíti ezt a viszonyulást, viselkedést.
- Azok az emberek, akik stigmatizált személyekkel állnak kapcsolatban, nagyobb empátiáról tesznek tanúbizonyságot, jobban megértik helyzetüket, átérzik érzéseiket.
- Az idegen kultúrákkal történő tartós érintkezés, a sikeres kapcsolatteremtés is fejleszti az empátiás készséget. Az egyén megtanulja mások szokásait, hitét, nézeteit tiszteletben tartani, megérteni.

- A művészetekkel való kapcsolat, a mögöttes tartalom és ábrázolásmód megértése is empátiafejlesztő hatású.
- Empátia tekintetében a nemek között veleszületetten nincs, a szocializáció eredményeként adódhat különbség, amit a társadalmi szerepek különbözőségéhez kapcsolódó elvárások irányítanak.

4 Felhasznált irodalom

Atkinson, R. C. et al. (2005): *Pszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó

Bakos F. (szerk.) (1989): *Idegen szavak és kifejezések szótára.* Budapest, Akadémiai Kiadó

Balázs I. (szerk.) (2009): *Szülők. Módszertani ajánlások a szülőkkel való együttműködéshez a Biztos Kezdet program munkatársai számára. II. Kötet.* Budapest, Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet.

Barcy M. – Szamos E. (2002): *Mediare necesse est.* Budapest, Animula Kiadó

Barnes, G. G. (1991) Család, terápia, gondozás. Budapest, Animula

Barnes, G. G. (2004): *Család, terápia és gondozás.* Budapest, Animula Kiadó

Berg I. K. (1995): *Konzultáció sokproblémás családokkal.* Budapest, Animula Kiadó

Bernát L. – Révész Gy. (szerk.) (1994): A pszichológia alapjai. Budapest, Tertia Kiadó

Berne, E. (1995): *Emberi játszmák.* Budapest, Háttér Kiadó

Billédi K. (2007a): Empátiatréning – Elméleti ismeretek. In Billédi K. – Csákvári J. (szerk.): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja. 1. Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre.* Budapest, Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, 105-120. o.

Billédi K. (2007b): Készségfejlesztő tréning – Elméleti ismeretek. In Billédi K. – Csákvári J. (szerk.): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja. 1., Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre.* Budapest, Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, 79-104. o.

Billédi K. (2007c): Konfliktuskezelés – Elméleti ismeretek. In Billédi K. – Csákvári J. (szerk.): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja. 1., Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre.* Budapest, Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, 121-138. o.

Bodonyi E. – Busi E. – Hegedűs J. – Magyar E. – Vizely Á. (2006): *Család, gyerek, társadalom. A gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése.* Budapest, Bölcsész Konzorcium

Bognár G. – Telkes J. (1994): *A válás lélektana.* Budapest, Haas és Singer Alapítvány

Buda B. (2006): *Empátia. A beleélés lélektana.* Budapest, Urbis Könyvkiadó

Buda B. – László J. (1981): *Beszéd a szavak mögött.* Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont

Byng-Hall, J. (2003): *Munkám családi szkriptekkel.* Budapest, Animula Kiadó

Carver, C. S. – Scheier, M. F. (2006): *Személyiségpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó

Cole, M. – Cole, S. R. (2003): *Fejlődéslélektan.* Budapest, Osiris Kiadó

Cotton, K. (1992): Developing Empathy in Children and Youth. *School Improvement Research Series* [online] www.nwrel.org/ (2017.04.15.)

Cseh-Szombathy L. (1985): A házastársi konfliktusok szociológiája. Budapest, Gondolat Kiadó

Dallos, R. – Procter, H. (1984): A családi folyamatok interakcionális szemlélete. In Bíró S. – Komlósi P. (2001): *Családterápiás olvasókönyv 1. kötet.* Budapest, Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat.

Danis I. – Kalmár M. (2011): A fejlődés természete és modelljei. In Danis et al. (szerk.): *A génektől a társadalomig: a koragyermekkori fejlődés színterei. Biztos Kezdet Kötetek I.* Budapest, NCSSZI

F. Lassú Zs. (szerk.) (2011): *Gyermekek mentálisan sérülékeny családokban. Kézikönyv pedagógusoknak.* Budapest, Eötvös Kiadó

Forrás Egyesület (é. n.): Alkoholizmus a családban. In Feuer M. (2008): *A családsegítés elmélete és gyakorlata. Szöveggyűjtemény.* Budapest, Akadémia Kiadó

Fonyó I. – Pajor A. (szerk.) (2000). *Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből.* Budapest, Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskolai Kar

Forgács J. (1994): *A társas érintkezés pszichológiája.* Budapest, Gondolat Könyvkiadó

Forward, S. (2000) Mérgező szülők. Budapest, Háttér Kiadó

Gazdag M. (1994): *Vezetéslélektan.* Budapest, Tankönyvkiadó

Goldenberg, H. – Goldenberg, I. (2008): *Áttekintés a családról 1. kötet.* Budapest, Animula Kiadó

Gordon, T. (1993): *P.E.T. A szülői eredményesség tanulása.* Balatonfenyves, Stúdium Effektíve.

Gordon, T. (1997): *A tanári hatékonyság fejlesztése.* Budapest, Assertiv Kiadó

Gordon, T. (2001): *Emberi kapcsolatok.* Budapest, Assertiv Kiadó

György J (1965): A nehezen nevelhető gyermek. Budapest, Medicina

Hajduska M. (2008): *Krízislélektan.* Budapest, ELTE Eötvös Kiadó

Hall, E. T. (1987): *Rejtett dimenziók.* Budapest, Háttér Kiadó

Hansen, C. (1981) Livin gin with Normal Families. Family Process

Harkányi É. – Koltai M. (2014): Krízisek a családban – családi krízisek. In Csürke J. – Vörös V. – Osváth P. – Árkovits A. (szerk.) (2014): *Mindennapi kríziseink. A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve.* Budapest, Oriold és Társai Kiadó

Hárdi I. (2001): *Az agresszió világa.* Budapest, Medicina Kiadó

Szerk: Hegedűs Judit (2006) A gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése. Család, gyermek, társadalom, Bölcsész Konzorcium

Herczog M.: A nevelőszülő helye és szerepe a gyermekvédelemben. *Esély,* 1995, 6. évf. 2. sz. 82-100.

Herczog M- Kovács Zs: A gyermekbántalmazás és elhanyagolás megelőzése, felismerése és kezelése. Módszertani ajánlás tervezet IV. háziorvosok, házi-gyermekorvosok, védőnők, gyermekegészségügyi szakemberek részére. http://irm.gov.hu/csaladonbelul/?ri=505&ei=3 Letöltés ideje: 2006. július 2.

Ivey, A. E. – Lynn, S. D. (1990): *Tanácsadás és pszichoterápia.* A szerzők Counseling and Psychotherapy c. könyvének egyes fejezetei. Kézirat. Budapest, Orvostovábbképző Egyetem

Ivey, A. E., – Pedersen, B. – Ivey, M. B. (2007a): Odafigyelő magatartás. A meghallgatás készségének alapja. In Billédi K., Csákvári J. (szerk.): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja 1. Felkészülés a rehabilitációs tevékenységre.* Budapest, ELTE BGGYFK

Ivey, A. E. – Pedersen, B. – Ivey, M. B. (2007b): A személyközi ráhatás készségei és stratégiái 1. rész. Odafigyelés, értelmezés–átkeretezés, az énfeltárás alkalmazása és visszajelzések adása. In Billédi K. – Csákvári J. (szerk.): *Látássérült személyek elemi rehabilitációja VI. Rehabilitáció és pszichológia, készségfejlesztés.* Budapest, ELTE BGGYFK

Kerekes Zs. (2013): Idősödő személyiség és fejlődés. In Kállai J. – Kaszás B. – Tiringer I. (szerk.): *Az időskorúak egészségpszichológiája.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

Klein S (2005): *Vezetés– és szervezetpszichológia.* Budapest, Edge 2000 Kiadó

Koltai M. (szerk.) (2003): *Család – pszichiátria – terápia.* Budapest, Medicina Kiadó

Komlósi P. (1997): A család támogató és károsító hatásai a családtagok lelki egészségére. In Gerevich J. (szerk.): *Közösségi mentálhigiéné.* Budapest, Animula Kiadó

Komlósi, P (2000) Családterápiák. in.: Szőnyi Gábor - Füredi János (szerk.): A pszichoterápia tankönyve, Budapest, Medicina Könyvkiadó Rt.

Kovács R. R. (2012): *A házastársi kapcsolat, a párkapcsolati elégedettség narratív pszichológiai tartalomelemzéssel és pszichometriai eszközökkel történő vizsgálata, tekintettel a családi életciklusokra.* Pécs, Doktori (PhD) értekezés. [online] http://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/15218/kovacs–reka–rozalia–phd–2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y (2017. 03. 15.)

Krähenbühl, V. – Jellouschek, H. – Kohaus-Jellouschek, M. – Weber, R. (2009): *Mozaikcsaládok.* Budapest, Animula Kiadó

Kulcsár Zs. (1998): *Egészségpszichológia.* Budapest, ELTE Eötvös Kiadó

Liberman, R. P. – King, L. W. – DeRisi, W. J. – McCann, M. (1994): *Személyes hatékonyság.* Budapest, Animula Kiadó

Loerzen, S. (1996): *Ha a szülők válnak… Tanácsok felbomló családoknak*. Budapest, Park Kiadó

Mérei F - V. Binét Á (1993): Gyermeklélektan. Budapest, Gondolat

Minuchin, S. (2006): *Családok és családterápia.* Budapest, Animula Kiadó

Minuchin, P. – Colapinto, J. – Minuchin, S. (2002): *Krízisről krízisre: A szegény családok segítése.* Budapest, Animula Kiadó

Onnis, L. (1993): A pszichoszomatikus zavarok rendszerszemlélete. In Bíró S. – Komlósi P. (2001): *Családterápiás olvasókönyv 3. kötet.* Budapest, Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat

Pilinszki A. – Szabó É. – Héra G. (2015): Családi konfliktusok és konfliktuskezelési stratégiák. In Pilinszki A. – Szabó É. (szerk.) (2015): *Családi és közösségi konfliktusok*. Budapest, Semmelweis Egyetem Egészségügyi Közszolgálati Kar Mentálhigiéné Intézet

Pléh Cs. (1992): *Pszichológiatörténet.* Budapest, Gondolat Kiadó

Ranschburg Jenő (1993): Szeretet, erkölcs, autonómia. Integra-Projekt Kft

Réthy E, Vámos Á (2006) : gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése, Esélyegyenlőség és méltányos pedagógia, Bölcsész Konzorcium

Rogers, C. R. (2006): *Valakivé válni: a személyiség születése.* Budapest, Edge 2000 Kiadó

Satir, V. (1993): *A család együttélésének művészete. Az új családműhely.* Budapest, BFI–Budapest

Schmidt T. (2014): *Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok.* Miskolc: Z–Press Kiadó

Scott, V. – Runnels, P. – Doub, G. (2001): *A sikeres család.* Pécs, Alexandra Kiadó

Smith, C. R. (1995): *Örökbefogadók és nevelőszülők: miért és hogyan.* Budapest, Pont Kiadó

Smith, E. R. – Mackie, D. M. (2002): *Szociálpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó

Székely I. (2003): *Tárgykapcsolat–elmélet családterápiában.* Budapest, Animula Kiadó

Székely V. (2003): A munkanélküliség lélektana. In Hunyadi Gy. – Székely M. (szerk.): *Gazdaságpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó

Thomas, K. W. – Kilmann, R. H. (2007): Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument. Mountain View, CA, CPP Inc. [online] http://upszi.hu/hr/cikk/thomas___kilmann_teszt

Tringer L. (2007): *A gyógyító beszélgetés.* Budapest, Medicina Könyvkiadó

Wismer, J. N. (1978): A kommunikáció hatékonysága: aktív hallgatás és az érzésekről szóló üzenetek közlése. In Barlai R. – Szatmáriné Balogh M. (szerk.) (1997): *Önismeret, kommunikáció, csoportjelenségek dióhéjban.* Budapest, Külkereskedelmi Főiskola


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