



SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

A HATÉKONY SEGÍTŐI KOMMUNIKÁCIÓ

A HATÉKONY SEGÍTŐI KOMMUNIKÁCIÓ

HALLGATÓI TANANYAG

Szerzők

Csákvári Judit
Cs. Ferenczi Szilvia
Horváth Fruzsina

Az idegen nyelvű szakirodalom fordításában és a szöveggondozásban közreműködött

Katona Dóra
Seres Ildikó

**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.**

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A kiadvány a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 számú

**Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt keretében
készült**

Előzmény: TÁMOP-5.4.10-12/1-2012-0001 Szociális képzések rendszerének
modernizációja kiemelt projekt keretében elkészült tananyag;

szerző: Menyes-Koczka Klára,

cím: A segítség hatékony kommunikációjának elmélete és gyakorlata a pszichiátriai
betegek és a szenvedélybetegek ellátása során

Kiadja Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

Telefon: +36 1 769 1704

www.szgyf.gov.hu

Felelős kiadó Bátori Zsolt főigazgató

Budapest, 2017

Tartalom

1 Kommunikáció és segítő kapcsolat.....	7
1.1 A kommunikáció alapjai	7
1.1.1 Modell, folyamat és résztvevők	7
1.1.2 A kommunikáció alapvető jellegzetességei	10
1.1.3 Az információ továbbításának csatornái	12
1.2 A segítő a kommunikációs folyamatban	14
1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban	14
1.2.2 A segítő kommunikációs kompetenciája	16
1.3 Az asszertív kommunikáció modellje	17
1.4 Gordon-féle kommunikációs modell.....	20
1.5 Ivey-féle kommunikációs modell	22
1.5.1 A segítő kommunikáció modellje.....	22
1.5.2 Kulturális tudatosság és multikulturális készségek	24
1.5.3 Az empátia mikrokészségei	24
1.5.4 Mikrokészség hierarchia	26
2 Kommunikációs mikrokészségek	31
2.1 Figyelmi viselkedés	31
2.2 Megfigyelés	33
2.3 Kérdezés	34
2.4 Válasz-viselkedés	37
2.5 Észrevétel és reflektálás	39
2.6 Konfrontálás	41
2.7 Fókuszálás	42
2.8 Befolyásolás, ráhatás	43
3 A kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából	47
3.1 Kommunikáció a különböző életkorú gyermekekkel	48
3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?	49
3.1.2 Egyes életkorok (fejlődési állapotok) kommunikációs specifikumai.....	51
3.2 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel	51
3.2.1 Kommunikáció vak és gyengénlátó emberekkel.....	52
3.2.2 Kommunikáció siket és nagyothalló emberekkel	53
3.2.3 Kommunikáció beszéd- és nyelvi zavarral élő emberekkel	53
3.2.4 Kommunikáció mozgáskorlátozott emberekkel.....	53
3.2.5 Kommunikáció értelmi fogyatékos emberekkel.....	54
3.3 Kommunikáció idős személyekkel	54
3.3.1 Általános javaslatok az időskorúakkal folytatott szemtől szembeni kommunikációhoz.....	55
3.3.2 Javaslatok a demens időskorúakkal folytatott kommunikációhoz.....	56
3.4 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel.....	56
4 Felhasznált irodalom	62
5 Ajánlott irodalom	64

1 Kommunikáció és segítő kapcsolat

Összefoglalás

A konstruktív kommunikáció kialakításához elengedhetetlen a kommunikációs helyzet, a gátló és segítő tényezők, jellemzők, alapelvek és kompetenciáik átfogó ismerete. A kommunikáció az emberi létezés része, folyamatjellegű, minden kommunikációs tevékenység közös elemei: a közlő, a kommunikáció tárgya, a közlemény vagy üzenet, a közlés csatornája, a címzett (befogadó) és a kommunikáció hatásának eredményessége. A segítő kapcsolat a professzionális segítő és a humán szolgáltatást igénybevevő személy között létrejött, szabályozott viszonyrendszer, melyben a speciális, célzott kommunikáció eszközeivel történik beavatkozás a kliens érdekében. A hatékony segítői kommunikáció többszintű viszonyulás, melynek a kommunikáció és az arra való szakmai reflexió meghatározó eleme. A hatékony kommunikáció magyarázatára született modellek és gyakorlatok hozzájárulnak a kommunikációs kompetencia fejlesztéséhez, ezért rövid áttekintésük is a fejezet része.

Cél

A szakmai kommunikációval összefüggő ismeretek átadása, interperszonális készségek fejlesztése, a kommunikációs kompetencia különböző modelljeinek megértése.

Kulcsszavak

kommunikációs folyamat, kommunikációs modell, interakció, közlési aspektusok, segítő kapcsolat

Tanulást segítő kérdések

Elevenítse fel kommunikációs alapismereteit!

Miben különbözik a professzionális segítői kommunikáció a laikus segítői kapcsolattól?

Mik Gordon és Ivey kommunikációs megközelítésének lényegi elemei?

Magyar nyelvű ajánlott irodalom

Aronson, E. (1992): *A társas lény*. Budapest, KJK

Buda B. (több kiadás): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Animula Kiadó

Forgács J. (1996): *A társas érintkezés pszichológiája*. Budapest, Gondolat-Kairosz Kiadó

Gordon, T. – Burch, N. (2016): *Emberi kapcsolatok - Hogyan építhetjük, hogyan ronthatjuk el*. Budapest, Gordon Kiadó Magyarország Kft.

Pease, A. (1990): *Testbeszéd*. Budapest, Park Kiadó

1.1 A kommunikáció alapjai

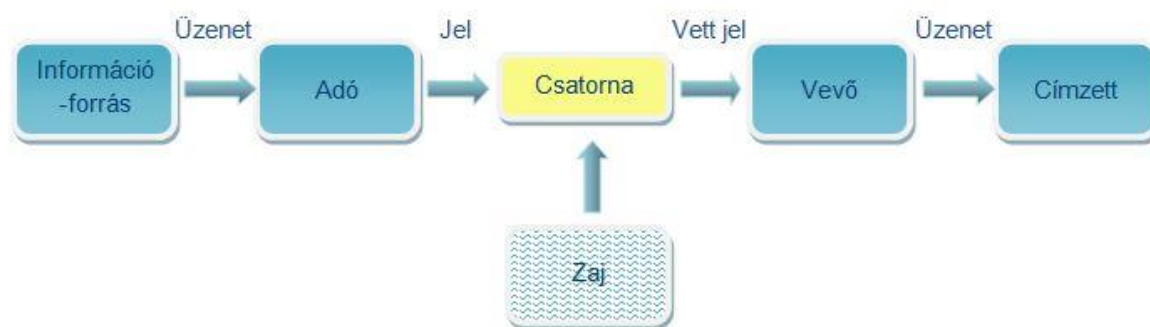
1.1.1 Modell, folyamat és résztvevők

A szociális szakember mint kommunikátor egyaránt képes kell, hogy legyen a kliens, a szakma és saját szakmai személyisége irányában is hatni. A kommunikációs kompetencia kialakítása a hiteles szakmai személyiség előfeltétele mind a kliens-, mind a szakmaközi kommunikáció területén. A professzionális segítő eszköztárát meghatározzák a szakmai kommunikációval összefüggő készségei. Szakmai személyiségünk ismeretéhez és fejlesztéséhez elengedhetetlen a kommunikáció színtereinek és az alkalmazási területek sajátosságainak ismerete.

A kommunikáció a humán létezés velejárója, nem lehet nem kommunikálni. Akaratlanul, folyamatosan kommunikálunk a környezetünkkel, hatunk rá és az visszahat ránk. A kommunikáció alapvető emberi jog, mindenki számára biztosítani kell a megértés, információ-, érzelm- és szándékközlés oda-vissza folyamatát.

A kommunikáció személyközi és társadalmi vonatkozásban számos alapfunkcióval bír: van információs, érzelmi, motivációs és ellenőrzési funkciója, továbbá célja a tájékoztatás, szocializáció, motiváció, vita és eszmecsere is, az oktatási, nevelési, kulturális és szabadidős helyzeteket is átszövi.

Az emberi kommunikáció folyamata egyszerűen elemeire bontható. Eredményessége változó, a folyamatot több irányból, sok különböző tényező befolyásolja. „A forrás (közlő/küldő fél) az átadni kívánt információt felismerhető jelekké kódolja. Amit átad, azt közlésnek/közleménynek nevezzük. Az átadni kívánt információ a csatornán keresztül jut el a befogadó félhez (vevőhöz).” (Menyes-Koczka, 2013, 9. o.)



1. ábra A kommunikáció általános modellje (Shannon - Weaver, 1986)

A kommunikációs folyamat mindig interakcióban értelmezhető, a megvalósulás eredménye szerint többféle kimenetelű. Általában a küldött és a fogadott információ javarészt egyezik, ezáltal a felek, ha változó minőségben is, de megértik egymást. Az üzenetet fogadó fél (vevő) akár a kommunikáció kölcsönösségének fenntartása érdekében rendszerint él azzal a lehetőséggel, hogy visszajelez a küldőnek (visszacsatolás), mely tisztázza, hogy jól értette-e a másik fél közlését. A küldő ebből visszajelzést kap, hogy az üzenete elérte-e a kívánt célt, megegyezik-e az általa várt eredménnyel.

A közlési folyamat

- teljes, ha értékelhető válasz is érkezik a küldő részéről,
- részleges, ha érzékelhető, hogy az üzenet célt ért, de arra a fogadó fél nem válaszol,
- egyoldalú, amikor az üzenet megérkezése nem egyértelmű.

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

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

- tárgyi oldal,
- önmegnyilvánulás,
- kapcsolat,
- felszólítás.

De mi is történik tulajdonképpen intraperszonális szinten, amikor egymással beszélünk?

„Ha egy egyszerű példán keresztül szeretnénk szemléltetni a különböző aspektusok befolyásoló erejét, akkor vegyünk egy hétköznapi esetet a közlekedésből: a nő vezet, és a mellette ülő férfi annyit mond: *Zöld van.* A **közlés tárgyi tartalma** ez esetben a közlekedési lámpa, mely zöldre váltott. Amikor a közlésről beszélünk, akkor a közlés tárgyi oldala kerül előtérbe, vagyis az, hogy a lámpa engedélyezi a

továbbhaladást, ám az átadott információ dekódolását nagyban befolyásolja a közlés önmegnyilvánulási aspektusa. Az **önmegnyilvánulási oldal** a küldő személyéről hordoz többletinformációt, az anyanyelvéről, jellemvonásáról, sietős dolgáról. Az üzenetek ritkán függetleníthetők teljes mértékben a közlőtől, tehát általában minden üzenet rendelkezik önmegnyilvánulási oldallal, melynek van egy szándékos önmegmutatási (*itt vagyok, figyelek*) és egy nem szándékos (*el kellene már indulnod, én már elindultam volna*) oldala is. A kommunikációs zavarok jelentős része ehhez az aspektushoz kapcsolódhat. A példánál maradva, a nő várhatóan nem örül a vezetés közbeni közlésnek, ezért a válaszreakciói a *Most te vezetsz, vagy én?* típusú mondatok lehetnek.

A **kapcsolati oldal** a két fél viszonyáról informál, mely gyakran a metakommunikáció, a nonverbális kommunikáció formáiban nyilvánul meg. A közlés kapcsolati oldala kétfajta üzenet is hordoz: egyrészt információt ad arról, hogy mit gondol a küldő a címzettől, másrészt arról, hogyan értékeli kettőjük kapcsolatát. A fenti példát véve a férfi egyrészt azt látja, hogy a nő segítségre szorul, másrészt úgy érzi, hogy vannak olyan viszonyban, hogy ezt meg is jegyezze számára, méghozzá a példában szereplő módon. A közlés arra is szolgálhat, hogy a **címzettet befolyásoljuk, esetleg rávegyük valamire**, gyakran a befolyás nem elkerülhető. A felszólítás gyakran része a közlésnek, mely megnyilvánulhat egyértelmű módon – *indulj már, adj már gázt* - és burkolt közlésként, befolyásoló formában is (*zöld van*). Tehát a kommunikációs modell a négy aspektus alapján kiegészíthető, részletezhető.” (Menyes-Koczka, 2013, 9-10. o.)

A konkrét közlések elemzésénél a közlés tárgyi tartalma világos és érthető. Az már sok esetben mégsem egyértelmű a befogadó számára, hogy valójában mit akar közölni a küldő. Mire utal a közlő, mit érez vagy fejez ki önmagáról? Mit gondol a küldő a címzettől? Mit akar elérni a közlésével? A négy dimenzió természetesen a címzett oldalán is jelen van, és belehallással – fantáziák, elvárások, félelmek beépítésével - befolyásolja a dekódolást. **A közlés egyidejűleg több üzenetet is hordoz a különböző aspektusain keresztül, melyek téves értelmezése komoly kommunikációs zavarokhoz vezethet.** A 2. ábrán látható, hogy a négy aspektus elvben egyenrangú – a négyzet oldalai egyenlő hosszúságúak –, bár egyes helyzetekben úgy tűnhet, hogy fontosságuk eltérő. Formálisan a munka világában vagy az oktatásban a tárgyi tartalom számít, jellemző a tartalmi aspektus teljes kiemelése. Mivel az ismeretszerzés során a tárgyi tartalomra koncentrálok, egydimenziós kommunikációt szoktuk meg, a közlés másik három aspektusának értelmezése gyakorlást és tudatosságot igényel.

A közlésből kihallott, vélt vagy éppen valós információk gyakran nem esnek egybe a kimondott szavakkal. A közlés aspektusai minden esetben jelen vannak, segítik vagy nehezítik a kódolást és dekódolást a kommunikáció folyamatában, meghatározva ezzel annak minőségét, valamint a helyzet alakulását.

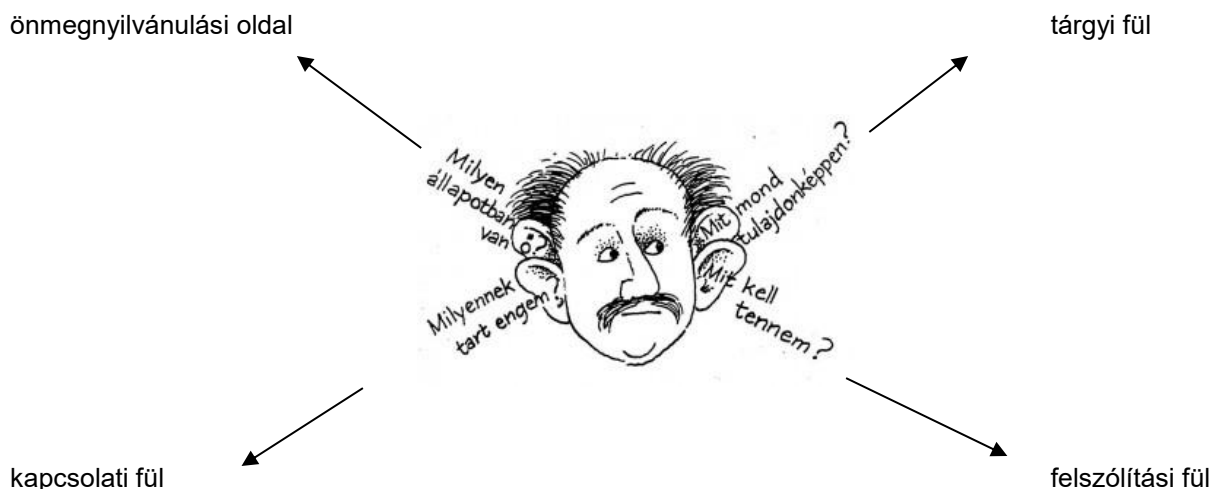
A kommunikáció sokféle információtartalmat jelenthet, a közlésben a teljes, többrejtő kommunikációs eszköztár használatával (verbális és nem verbális kifejezésekkel együtt) számos (explicit vagy implicit) üzenet jelenhet meg. A közlés verbális és nem-verbális részei kölcsönösen hatnak egymásra, kiegészíthetik és támogatják az információ átadását, vagy ellentmondhatnak egymásnak és zavart okozhatnak a kommunikációs folyamatban. **Egy közlés akkor kongruens** (megegyező, összeillő), ha a különböző kommunikációs csatornákon megjelenő közlések harmonikusan illeszkednek, ha minden jelzés ugyanabba az irányba hat, ha a közlés koherens, összefüggő és nem mutat zavarokat. **Inkongruensnek azok a közlések nevezhetők**, melyekben nem áll fenn a jelzések között ez az összhang.

A félreérthető közlés mögött húzódó okok és szándékok sokfélék, jelenthetnek akár udvariassági gesztust vagy menekülni vágyást a kérdés elől.

„A kommunikáció zavarai a fogadó fél oldalán is hasonlóképpen jelentkeznek, az aspektusok befolyását jól szemléltetik F. Schulz von Thun (2012) által bemutatott befogadási fülek. A befogadási oldalra egyszerre hat minden aspektus. Attól függően, hogy a fogadó fél figyelme melyik oldal tekintetében domináns, mást és mást fogad be. Ha információt akar szerezni, akkor a tárgyi tartalomra koncentrálok, ha a küldőről akar informálódni elsődlegesen, akkor az ön-megnyilvánulási szintjén tapogatja le, ha a kapcsolati szint élvez prioritást, akkor személyes érintettség állhat fenn, míg a felszólítási oldalon az érdekli, mit akar elérni vele a küldő.

Attól függően, hogy a címzett melyik fülét állította élesre, a beszélgetés nagyon eltérően alakulhat. Többnyire a címzett nincs tudatában, éppen melyik fülét használja, és a beszélgetés iránya a tudati állapottól is függ, mely egyes speciális szükségleti csoportok - pszichiátriai vagy szenvedélybetegek -

esetében még intenzívebben is jelentkezhethet. A kommunikációt bonyolítja, hogy az a fogadó féltől függ, hogy a közlés melyik aspektusára reagál.



2. ábra Befogadási fülek (Menyes-Koczka, 2013,15. o.)

Ha egy lakó megszólítja az ápolót azzal, hogy *Katika kipakolta a szekrényét*, akkor az ápoló füle mást is meghall az állításból.

Ha a tárgyi fül az éles, akkor érdeklődhet az iránt, hogy *Más is történt?* további tárgyi információt kér. Ha az önmegnyilvánulási oldalra reagál, akkor reagálhat így is: *Zavarja magát, mert nehéz a szoba rendetlenségét elfogadni?* Ha a kapcsolati fül éles, akkor a válasza lehet: *Miért nekem mondja, nem én vagyok a szobanővére.* Ha a felszólítási füle éles, akkor pedig kifejezi, hogy megnézi, mi is folyik ott. Tehát attól függően, hogy az ápoló éppen mit hall ki a közlésből, eltérő reakciók keletkezhetnek, eltérő fókusszal közelíti meg a problémát vagy elbeszélnek egymás mellett a felek.

Az, hogy a fogadó szabadon választ a fülek közül, olykor kommunikációs zavart okoz. Leginkább akkor, ha a fogadó olyan oldalra reagál, amit a küldő egyáltalán nem úgy szánt, vagy egyáltalán nem azt akarja meghallani az üzenetből, amire irányították. Például a tárgyi tartalom helyett a kapcsolati oldalra reagál. Ezért fontos, hogy szem előtt tartsuk, hogy a közlésnek mindig több oldala van, még akkor is, ha egy-egy oldal előtérbe kerül (például egy agresszív kliensnél nehéz az önmegnyilvánulási oldalon túl látni).

A befogadási hibáknak is több háttere lehet, például:

- a fogadó énképe: ha a személy énképe sérült, előfordulhat, hogy a kapcsolati oldal válik hangsúlyossá, az üzenetek dekódolásában ennek lesz nagyobb szerepe
- a fogadó képe a küldőről: például ha valaki a felettesétől kap üzenetet, hajlamosabb azt felszólítási fülel meghallani, ha pedig jól ismerjük, akkor szinte kitaláljuk, hogyan is szánta a mondanivalóját, ha nem ismerjük, akkor pedig a rendelkezésre álló skatulyáink alapján fogjuk hallani a közlését."

(Menyes-Koczka, 2013, 15. o.)

1.1.2 A kommunikáció alapvető jellegzetességei

„A kommunikáció szükségszerű, ez a kommunikációs kényszer elve.

Azzal is jelzést adok, ha nem válaszolok egy feltett kérdésre. Ugyancsak közlésértékű, ha csak egyetlen közlési csatornát torlaszok el. Például teljesen merev arccal, a mimikai csatorna eltorlaszolásával közlünk valamit. A látszólagos kommunikációs hiány, hosszabb szünet is információt jelent a fogadó fél számára. Tehát egyik esetben sem mondható el, hogy nem kommunikáltunk. Társas közegben nem lehet nem kommunikálni.

A kommunikáció többcsatornás jellegű

A közléseink egyszerre több csatornán valósulnak meg. Beszélünk, közben gesztikulálunk vagy a kivetítőre mutatunk. Még az írott szövegről is el lehet mondani, hogy több csatornás, mivel a kifejezni kívánt tartalom mellett a szófűzés, a mondatok szerkezete és a sajátos kifejezések is több jelenéstartalommal bírnak.

A kommunikáció többszintű

A közlés egyszerre hordoz tartalmi- és viszony-mozzanatokat. Nemcsak közlünk valamit, hanem a partnerhez fűződő viszony is megjelenik a közlésünkben. Elősegíthetjük mind a közelítést (mosoly, barátságos tekintet, hangsúly), mind a távolítást kapcsolatainkban, anélkül, hogy a szó szerinti mondandónkat megváltoztatnánk.

A kommunikáció tagolt

A közlés nem végtelen folyam, hanem kisebb-nagyobb egységekre tagolódik. A beszéd tagoltságának igen nagy jelentősége van. A nyelv és a lelki folyamatok zavarainak egyik leggyakoribb jele, amikor az egyén képtelenné válik dialógus folytatására.

Ennek a hétköznapiakban megnyilvánuló része is lehet, például a kedves szomszéd néni, aki csak addig beszélget, amíg ő beszél. De klienseink esetében is megfigyelhetünk ilyen jeleket. Lelki zavarok, pszichiátriai kórképek esetén például előfordulhat, hogy a kliensünk beszélgetés közben egyszerűen lefagy, néhány másodperc erejéig egyszerűen kikapcsol. Vagy olyan szinten beleéli magát a mondandójába, mint egy feltaláló, aki hatalmas áttörését akarja bemutatni. Segítőként fontos ismernünk, hogy melyek azok a tünetek, amelyek a betegséghez kapcsolódhatnak, melyek azok, amelyek gyógyszer(mellék)hatásokhoz, és melyek azok, amelyekkel mint kommunikációs problémával tudunk foglalkozni.

A kommunikáció kölcsönös tevékenység

A közlés megtörténne a partnert, a vevőt is kommunikációra kényszeríti. A kommunikáció szükségszerűségének törvénye alól a vevő oldalán sem lehet kibújni.

A kommunikáció mozgósító jellegű

A kommunikáció promotív (mozgósító) jellege arra utal, hogy a közlés a másik felet valamilyen befolyás alá vonja. A közlési helyzetek alapvetően lehetnek szimmetrikusak és aszimmetrikusak. Az aszimmetrikus helyzetben az egyik félnek nagyobb befolyása van a másikra (utasíthat, közlése nem hagyható olyan könnyen figyelmen kívül), mint fordítva. A segítő kapcsolat aszimmetrikus helyzet, bár igyekszünk mindeközben partnerközpontú elveket szem előtt tartani.

A kommunikáció pszichológiai szükséglet

A közlések mennyisége és milyensége egyénileg nagymértékben eltér egymástól. De fontos látni, hogy az egyensúlyi állapottól való eltérés is jelzéseket ad számunkra, melyek fontosak a segítői munka során (túl sok vagy túl kevés beszéd, szemkontaktus hiánya). A kommunikáció alapja valamilyen viszony a másikkal, a dialogikus viszony lehetővé teszi a személyiség kibontakoztatását, fejlődést, probléma megoldást, stb.” (Menyes-Koczka, 2013, 12-14. o.)

A kommunikáció több szempontból osztályozható. Lehet közvetett vagy közvetlen. A közvetett kommunikáció iránya szerint egyirányú, mivel a kommunikációs folyamat során nem történik visszacsatolás. Közvetlen kommunikáció esetén a közlő és a befogadó fél egyaránt jelen van (kétirányú kommunikáció). A résztvevők társadalmi státusza szerint lehet egyenrangú, vagy hierarchikus, kiegyenlítettlen. A kommunikáció minden esetben eszköz- és csatornaigényes, továbbá többcsatornás.

1.1.3 Az információ továbbításának csatornái

Az információátadás csatornáinak jellegzetességeit Buda (é.n.) alapján foglaljuk össze.

Verbális csatorna

Szavakkal megfogalmazott és kifejezett közlés, melynek eszköze a nyelv, megnyilvánulása szerint közvetlen (beszéd) vagy közvetett (írás). Az átlagos mindennapi beszéd bizonyos hibaszázalékkal dolgozik. A mondatok néha nem szabályosak, a szavak néha félreérthetőek. A túlzottan hibamentes, szabályos beszéd nem egyszer valamilyen kóros állapotot tükröz. A skizofrén gyermekek családjában megfigyelhető, hogy a kommunikáció stílusa túl szabályos. Kevés a variációs lehetőség s ez a gyermek kognitív fejlődése szempontjából hátrányos. Kényszerbeteg embereknél is gyakran tapasztaljuk, hogy mondataik teljesen lezártak, tökéletesek, szabályosak. A verbális csatornának a felszínen megjelenő zavarai mellett lehetnek mögöttes, a nyelvi közlés felszíne mögött megjelenő mélyebb struktúrazavarok vagy a gondolkodás struktúrájában bekövetkező zavarok is. Ezt is gyakran megfigyelhetjük mentális problémával élő személyeknél.

A verbális csatornának a felszínen megjelenő hibái például szorongó állapotban halmozódhatnak. A leggyakoribb zavarjelek: hibás szó, elvétel, hosszú szünet, ismétlés, dadogás, hibás szórend, befejezetlen mondatok.

Nem verbális csatornák

- Mimikai kommunikáció
- Kommunikáció a tekintettel
- Vokális kommunikáció
- Mozgásos kommunikációs csatornák: gesztusok, testtartás, térköszabályozás, kinezika.

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

Az azonos **mimikai** sémák hétféle alapérzelmet mutatnak: örömet, haragot, meglepetést, félelmet, undort, szomorúságot és érdeklődést. Ezek az érdeklődés kivételével tulajdonképpen minden kultúrában egyértelműen felismerhetőek. A mimikai kommunikációban a jelzéseket a szem és a száj körüli izmok finom és összerendezett mozgásai keltik. Noha ezek a mozgások részben akaratlagos kontroll alatt állnak, emellett akaratlan mozgások is megjelennek. A mimika tudatos visszafogása egyes kultúrákban a mimika interakciós szerepének felismerésére utal. Egyes társadalmi helyzetekben is elfogadott a mimika visszafogása, amikor az áruló jel lehet, ilyenkor a rezzenéstelen arc (pókerarc) rejtőzködést szolgál. A mimika tudatos alkalmazása például a színészeknél jelenik meg, ehhez számukra szükséges érzések, hangulatok, kommunikációs helyzetek átélése, felidézése (Kraut, 1982, id. Buda, é.n.).

Tekintetünkkel többnyire öntudatlanul kommunikálunk, azonban bizonyos helyzetekben a merev, hosszú nézés valamire, egyezményes alapú közlés lehet. A tekintet különböző társadalmi formációkban normatív szabályozás alatt állhat, megszabott lehet iránya és tartalma. Bizonyos kultúrákban, ha nem voltak egy pár, társaságban a nőknek nem volt szabad ránézni a férfiakra. A tekintet kifejezhet szimpátiát, szeretetet. Kísérletek és klinikai megfigyelések szerint a szimpatikus, illetve szeretett személyen - főleg annak arcán - hosszabban áll meg a tekintet, hamarabb és gyakrabban tér rá vissza. Ez nem tudatos megnyilvánulás, ha tudatosan (például nevelési hatásra, mások figyelmeztetése nyomán vagy ritkábban önismereti úton), akkor nő a viselkedés tudatossága. A tekintetünkkel befolyásolhatjuk kommunikációs partnerünket. A tekintet merevsége és üressége közvetíti a meg nem értés tényét, és kiváltja a kommunikáció ismétlését, bővítését. A tekintet mimikai kommunikáció, eleme a pupilla, amely heves emóciók hatására kitágul. A tág pupilla az ijedtség vagy a meglepetés, illetve az izgalom észlelését mutatja. Az egyes emóciók tartalmát és jellegét elsősorban az arc különböző részei tükrözik.

Beszédünk nem verbális kommunikációs csatornája az úgynevezett **vokális kommunikáció** is. Hangunk használatával sok mindent kifejezhetünk, melyekkel a beszéd tartalmát tesszük nyomatékosabbá. A hangunkkal érzelmeket, viszonyulást is kifejezünk. Tükrözi a belső feszültséget, izgalmat. A hanghasználatunkkal sok mindent kifejezhetünk, a magyar nyelvben például mondjuk azt, hogy valaki kemény hangon beszél, felemeli a hangját, hivatalos hangnemben beszél, nem megfelelő hangot üt meg. A vokális csatornán keresztül érzékelhetjük a beszélő belső ellentmondását. Vizsgálatok mutatták ki, hogy a beszédből, a vokális csatorna jeleiből is észlelhetjük (például rádión vagy telefonon keresztül) a kommunikációs partner érzelmi állapotát, feszültségét (Scherer, 1981, id. Buda, é.n.). Így kommunikációnknak ez a csatornája kifejezi a pszichikus működésekben mutatkozó zavarokat. Arra is következtethetünk belőle, hogy a beszélő hol nőtt fel (tájszólás, tájnyelv), milyen társadalmi rétegbe tartozik, mennyire művelt, intelligens.

A kommunikációt kifejező **mozgás** egész testrészekre vagy az egész testre kiterjedhet.

Gesztusok, érintés

A fej és a kezek, karok mozgásainak értelmük, jelentésük van. Egy részük tudatos, más részük kevésbé kontrollált. Vizsgálatok kimutatták, hogy a kommunikációs partner figyel, néz és reagál is rájuk. A gesztusok között találhatjuk a legtöbb egyezményes jelet, emblémát. A fej mozgásai igenlést vagy tagadást, helytelenítést (fejcsóválás), megszegyenülést vagy elszomorodást fejeznek ki. A kezek kifejezhetnek hívást, elutasítást, tiltakozást, könyörgést, köszöntést. Ezek lehetnek ősi kulturális eredetűek (például az igenlés és a tagadás, a fenyegetés vagy a kéznyújtás, mint a barátság és elfogadás jele) vagy újabban keletkezettek (V, mint victory, győzelem). Társadalmi normák szabják meg, hogy milyen viszonylatokban és milyen szituációkban szabad használni ezeket a jeleket, melyeket a nevelés során sajátítunk el. A nem vagy kevésbé tudatos gesztusok egy része paralingvisztikai funkciót tölt be (a nyelv kifejeződése, élénk gesztusok, mozgásos visszafogottság). A gesztusokkal tudatjuk, ha szólni akarunk, fej- és kézmozgásokkal fejezzük ki, ha a kommunikáció folytatását, gyorsítását, megszakítását, a mondott tartalmat nem értjük. Az érintés a gesztusokkal rokon kommunikációs mód. Az érintés általában fontos jelzés a kapcsolatok szorosabbra fűzésében. A nemek közötti érintés különösképpen szabályozott, más a két nem számára kulturálisan megengedett érintés lehetősége is, például Európában a nők gyakrabban érinthették meg egymást, a férfiak között ez kevésbé szokásos (Major, 1981, id. Buda, é.n.).

Testtartás (poszturális kommunikáció)

Viszonyt, álláspontot, szubjektív értékelést fejez ki. Különböző szociális viszonylatokban, szerephelyzetekben meghatározott testtartás kívánatos vagy esetleg kötelező. A testtartásban kifejeződik az érzelmek is: magába roskadhat valaki, vagy kihúzhatja magát (érdeklődés). Megfigyelték csoportos együttlét esetén, aki meg akar szólalni, előtte előre hajol egy kicsit. Az odaforduláshoz testtartás-változtatás kell, az odafordulás a kommunikációs partnerhez pedig minden interakcióban jelen van (ha nem történik meg, ennek külön minősítő jelentőséget szoktak tulajdonítani). A testtartás szabályszerűségeivel kapcsolatban megfigyelték, hogy az egymással szoros kapcsolatban levő emberek (barátok, szerelmesek) akaratlanul átveszik egymás testtartását, ugyanolyan ülő vagy álló testtartást vesznek fel. A testtartásban sok a különbség a két nem között, ezek többsége kulturális szabály, például a nők körében a lábak mozgása korlátozottabb (Davis - Weitz, 1981, id. Buda é.n.).

A térközszabályozás (proxemika)

A kommunikációban jelentőséggel bír az emberek közötti távolság. A távolság befolyásolja a hallást és a látást, a kommunikációban szerepet játszó legfontosabb érzékszerveket. Az interakciós partnerek közötti térközt a szerepviszonylat, vagy a szervezeti, illetve a magánszféra kontextusa határozza meg. Egy kapcsolat különböző fázisaiban más és más az elfogadott vagy a lehetséges térköz. Az emberek között a teljes intimitás a teljes testi kontaktus lehetőségével jár. A személyközi tér nagysága azonban kultúrafüggő.

A kommunikációban a megfelelő távolságot automatikusan állítjuk be. A nem megfelelő térköz esetén a másik fél előre- vagy hátralép. Általában a személyiség problémájának, a helyzet nem megfelelő szintű kognitív értékelésének jele, ha a távolságtartási szabályokat nem tudja tartósan betartani.

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

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

Hall e típusokat amerikai emberek vizsgálata alapján alakította ki, maga is írja, hogy különböző kultúrákban mások a proxemikus normák.” (Buda, é.n., 67. o.)

Kinezika és kinezikus kommunikáció

A kinezika a mimikai- és a gesztusmozgások, valamint a testtartások jelenségein felül más finom megnyilvánulások tudománya, nem foglalkozik a verbális közléssel, a vokális kommunikációval, de vizsgálatainál ezeket figyelemmel kíséri, támpontnak veszi az egyes mozgásformák megítélésében. A kinezikus mozgások értelmezése a mindennapi életben öntudatlan, spontán. Nagyjából olyan mozgások ezek, amelyek a speciális szemléletű és előismeretekkel rendelkező vizsgálónak adnak információt.

1.2 A segítő a kommunikációs folyamatban

1.2.1 Nem specifikus hatótényezők a segítő kapcsolatban

A segítő kapcsolat a professzionális segítő és a humán szolgáltatás igénybevevője között létrejött, szabályozott viszonyrendszer, melyben a speciális, célzott kommunikáció eszközeivel történik beavatkozás a kliens érdekében.

Carl R. Rogers (1995) amerikai pszichológus meghatározásában nem kötötte professzióhoz a segítő kapcsolat fogalmát, értelmezésében a kapcsolat sajátosságát maga a segítségnyújtási szándék adja. **A Rogers-i megközelítés szerint minden olyan kapcsolat segítő kapcsolatként értelmezhető, amelyben legalább az egyik fél szándéka az, hogy elősegítse a másik fél fejlődését, és ez a szándék tudatos.** A széleskörű értelmezésben kiterjeszti a segítő kapcsolat általános sajátosságait nemcsak a laikus segítő tevékenységére, de ide sorolja a szülő-gyermek, a tanár-diák, és a tanácsadó-kliens kapcsolatokat is.

A segítő kapcsolat Rogers-i kritériumai:

- A segített fél (kliens) iránt érzett és kifejezett empátia
- A feltétel nélküli, pozitív elfogadás attitűdje
- Hitelesség, kongruencia

Fontos, hogy a segítő érzelmi reakciói harmonizáljanak a másik fél (kliens) érzelmi megnyilvánulásaival, és legyen átlátható (transzpárens) a segítő viselkedése. A hitelesség kritériumát önmagában nem teljesíti a segítő szakmai felkészültsége. Személyiségjegyei, motivációi és önismerete is meghatározóak.

Amennyiben fennáll a felsorolt tényezők összhangja, a hitelesség megteremtődik, bármely tényező hiányában a hitelesség közvetítése tudatos fejlesztést igényel.

Fontos megválaszolandó kérdések:

- Hivatásként tekintek-e a szakmámra?
- Rendelkezem-e a szükséges képességekkel és készségekkel?
- Mi adja a motivációm?

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

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

A bizalmi kapcsolat kiépítéséhez a segítő viselkedése kongruens (őszinte, hiteles) képet kell, hogy közvetítsen a kliens irányába, tehát - az intellektuális kompetencia, szakmai felkészültség mellett - a kommunikációs kompetencia kialakítása és fejlesztése a humán szolgáltatások szakemberei számára kulcsfontosságú. A professzionális segítőktől elvárható, hogy verbális és nonverbális jelzéseik megegyezzenek - mivel ezektől nagymértékben függ mondanivalójuk hitelessége -, továbbá a segítő kommunikáció hatékonyságához elengedhetetlen a fogadó fél jelzéseinek adekvát értelmezése is. A segítő kapcsolat lényege, hogy a szakember, a képzettségénél, ismereteinél fogva olyan információk dekódolására is képes, amelyek a kommunikációs folyamatok során általában rejtve maradnak.

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

A segítő kommunikációjával szembeni formai követelmények az alábbiak:

- beszédhibák javítása (hadarás, raccsolás, selypítés)
- hiányos, elnagyolt artikuláció javítása
- megfelelő hangerő- beállítás (túl hangos, túl halk beszéd elkerülése)
- megfelelő moduláció és hangsúly.

A segítő kommunikációjával szembeni tartalmi követelmények az alábbiak:

- a mondanivaló lehetőség szerint legyen konkrét
- kerüljük az elvont, homályos megfogalmazásokat
- használjunk egyszerű példákat
- sokszor segíthet a képes kifejezés, a metafora, de pszichiátriai diagnózissal rendelkező kliens ezt nem tudja mindig megfelelően dekódolni, értelmezni
- kerüljük az idegen szavakat

- lehetőség szerint több oldalról is világítsunk meg valamit, több kifejezéssel írjunk le, ha klienseink érzelmi zavarokkal küzdenek
- a segítő nyelvezete idomuljon a kliens nyelvezetéhez, adottságaihoz (ne akadémiai nyelven írjunk le számára valamit, ha ő alacsonyabban iskolázott)
- legyünk figyelemmel a beszélgetőpartner privát beszédére (sajátos fordulatok, kifejezések, esetleg szubkultúra sajátos nyelvezetére).

A segítő szakember képes kell, hogy legyen a kommunikáció során fellépő konfliktusok kezelésére is. A visszajelzések a konfliktusok megelőzését és kezelését segítő kommunikációs eszközök. A szociális tanulás fontos eszközei is, hiszen segítségükkel személyünk és viselkedésünk másokra gyakorolt hatásáról szerzünk tudomást, megtudjuk, hogyan észlelnek bennünket, magatartásunkat, milyen gondolatokat, érzéseket kelt másokban a viselkedésünk.

A visszajelzések célja:

- tudatosítsák magatartásformáikat
- megismerjék, hogyan hat az ő magatartásformájuk másokra
- megismerjék, hogy mit váltanak ki saját magatartásaikkal másokból, ezzel lehetőséget kapjanak arra, hogy változtassanak viselkedésükön.

A visszajelzés hatása azon múlik, hogy miért, mikor, hogyan és milyen módon adjuk. A visszajelzés körülményeinél fontos az időzítés. Lehetőség szerint olyan rövid időn belül jelezzünk vissza, ahogyan csak lehet, ugyanakkor fontos a megfelelő alkalom megválasztása. Visszajelzésünk befogadása akkor kedvezőbb, ha a másik fogadásra kész állapotban van. A visszajelzés adása és kérése az a verbális és/vagy nem verbális folyamat, melynek során észleléseimet és érzéseimet a másik magatartásáról átadom, illetve kérem tőle.

1.2.2 A segítő kommunikációs kompetenciája

A segítő kommunikációs kompetenciája - szerepe és viszonyrendszere szerint - három nagy alappilléren nyugszik, melyek a szociális esetmunka során a hatékony segítői szerepvállalás alkotóelemei. A három nagy csoport:

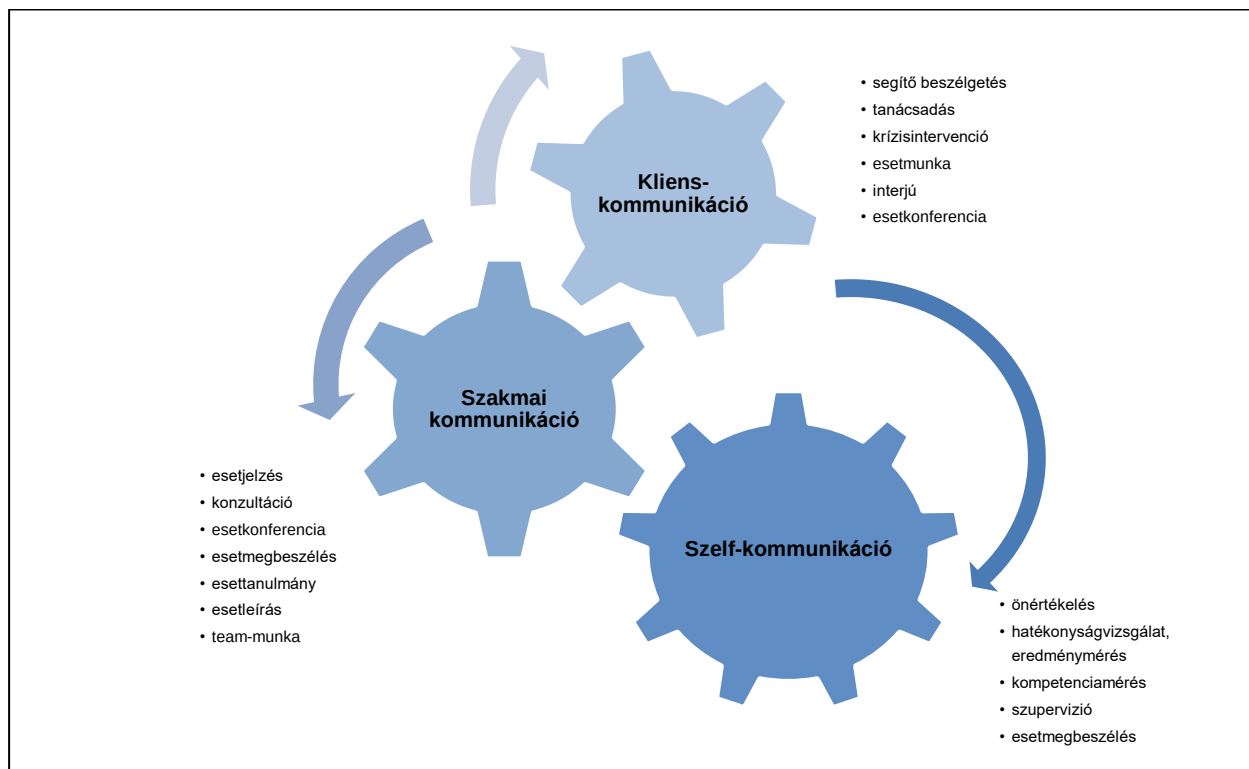
- a személyközi klienskommunikáció,
- a szakmai és szakmaközi kommunikáció, valamint
- a saját szakmai személyiségünkkel kapcsolatos, reflexív, szelf-kommunikáció (Haász-Rostáné, 2012).

A hatékony segítői kommunikáció tehát többszintű. Az adott szakmához tartozó módszertani ismeretek és tudáselemek elsajátítása tanulás eredménye, ezek a speciális ismeretek, képességek - módszerek, technikák, szakmai munkaformák alkalmazása - és a kapcsolódó készségek adják a szakma képviselőinek kompetenciáját. A speciális kompetenciák közé tartozik a klienskommunikáció, szakmai vagy esetkommunikáció és a szelf-kommunikáció képessége.

A **klienskommunikáció** során a bizalmi keret kialakulásának előfeltétele, hogy a kliens észlelje a segítő hitelességét. A szakember akkor lesz kongruens, ha közléseinek tartalma a szándékával megegyező. A kommunikáció akkor hatékony, ha az üzenet hatása is megfelel a közlés szándékának. Ez nagyfokú tudatosságot igényel. A segíteni akarás és a képesség szándékának közvetítéséhez elkerülhetetlen a szaknyelvi kommunikáció, és elengedhetetlen a közlések befogadó igényeihez mért kódolása, a kontaktus szabályozása.

Az esetmunkának gyakran vannak szakmaközi elemei is. A szakmai szocializáció elengedhetetlen része a **szaknyelvi kommunikáció** készségszintű ismerete. A jelenkorban tapasztalható társadalmi nehézségek, és a segítő munka hatékonyságának növelése megkövetelik a szakemberek közötti együttműködést, valamint a szakmapolitikai változások is arra mutatnak, hogy a hatékony segítségnyújtás és problémakezelés kizárólag **multidiszciplináris és interprofesszionális együttműködési környezetben** valósítható meg. A társterületekkel való együttműködés a különböző szakterületeken tevékenykedő

szakemberek számára ugyanakkor nem mentes az akadályoktól, különösen az ágazatközi és speciális szakterületeket érintő együttműködés. A szakmai átfedések és kompetenciahatárok tiszteletben tartása, az adott problémakezelésében hangsúlyos szakma dominanciájának tiszteletben tartása nagyfokú érzékenységet követel az együttműködők részéről. Az esetkommunikációban – esetjelzés, esetmegbeszélés, esetkonferencia vagy egyéb konzultációs formák – a szaknyelvi kommunikáció eltérései zavarokhoz vezethetnek, emiatt az interprofesszionális teamek sajátos módszertani nyelvezetének kialakítása az együttműködőktől nagyfokú tudatosságot igényel. A szolgáltatásintegráció hazánkban még nem jelentős, így egyes esetekben fokozott kihívást jelent, ám az ellátotti oldal haszna mellett a szakma számára is kiemelt jelentőséggel bír. A közös cselekvésben a résztvevők saját szakmai szerepei is erősödnek, a hatékony esetvitel és problémakezelés elősegítik a segítő szakemberek szakmai identitásának erősödését, valamint az egyes területek megbecsülttségét is.



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

Az esetmunka során a releváns szakmai élmények a segítőben a **szelf-kommunikáció** során, annak eredményeként összegződnek. Ez az önreflexió egyfajta belső dialógus, mely lehetővé teszi a megértést és a kontrollt, tudatos gyakorlása megalapozza a segítő szakmai önazonosságát.

1.3 Az asszertív kommunikáció modellje

A segítőnek érdemes megtanulnia, begyakorolnia az asszertív kommunikáció jellemzőit. Az asszertív viselkedés elsajátítása minőségi változást eredményez, a szakmai tevékenység is asszertívvá válik.

Az erőszakmentes kommunikáció tényezői az alábbiak:

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

Az erőszakmentes kommunikáció egy olyan szakmai környezetben, ami érzelmileg megterhelő, feszültségekkel teli élethelyzetek sokaságát jelenti, és gyakoriak benne az ingerült, agresszív helyzetek, új perspektívákat jelent a segítő-kliens és a kliens-kliens interakcióban is. Míg az agresszív, manipulatív kommunikáció dominanciára törekszik, addig konfliktuskerülés esetén kommunikációs stílusunk alárendelt, passzív. **Az aszertivitás jellegzetessége a kölcsönösség, célja a konfliktushelyzet valódi megoldása. A segítő kapcsolat kizárólag csak győztes-győztes helyzet esetén tekinthető hatékonynak.**

Az aszertív viselkedés azt jelenti, hogy magabiztos és egyenes közlésmóddal tudatjuk másokkal, hogy mit szeretnénk és mit nem szeretnénk (Hadfield – Hasson, 2015). Az aszertivitás a másik fél jogait is elfogadó, mindkét fél érdekeit kombináló viselkedésmód, mely során a kommunikáció őszinte, nyílt, közvetlen és hiteles. Az aszertivitás tanulható kommunikációs módszer, amely mások érdekeinek figyelembe vételével ötvözi az önérvényesítést, elősegítve a konfliktushelyzetek megoldását és az erőszakmentes kommunikációt. Az erőszakmentes kommunikáció módszerének lényeges aspektusa, hogy alkalmazásának nem feltétele, hogy a kommunikációs partner is tudjon és/vagy akarjon erőszakmentesen kommunikálni. A másik fél helyzetét értelmeznünk kell a kommunikációs kapcsolatban, hogy az annak megfelelő viselkedést kialakíthassuk.

Az aszertív kommunikáció alkalmazott módszerei:

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

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

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

Az aszertivitás megnyilvánulásai a verbális kommunikációban:

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

Az aszertivitás megnyilvánulásai a nonverbális kommunikációban:

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

Az aszertív kommunikáció során magabiztosan és egyenesen tudatjuk másokkal, hogy mit szeretnénk és mit nem szeretnénk, mindezt ítélettől mentesen. Ez a viselkedés megköveteli az elfogadást, a nyitottságot mások nézeteire, véleményére, még akkor is, ha azok különböznek a sajátunktól. Az aszertivitás alapvetése, hogy a mindkét fél számára megfelelő kompromisszum, a kívánt cél számos úton elérhető. Az aszertív magatartás bizonyos helyzetekben, például nem együttműködő kliensek esetén, különös felkészültséget igényel.

Az aszertív attitűd erősítését támogatják az alábbiak:

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

Az asszertív viselkedés könnyebben gyakorolható, ha az egyén megfelelő önbizalommal és ismeretekkel rendelkezik, tisztában van a saját értékrendjével, támogató a környezet és elvárásai reálisak. Az **asszertív jogok** listájának ismerete is támogathatja az asszertív kommunikáció minél többszöri megvalósulását. Alberti és Emmons (1974) alapján (id. Perczel Forintos, 2010):

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

Az asszertivitás megtervezett és kontrollált viselkedés, ami jól átgondolt módon vezet az általunk kívánt eredményhez. Erősíti a rábeszélő képességet és fokozza a befolyásolást. A személyiség-stílusunk, jellegzetes gondolataink és hiedelmeink időnként úgy irányítanak minket, hogy negatív vagy védekező módon reagálunk bizonyos helyzetekben. Az asszertivitás arról szól, hogy úrrá leszünk ezeken az automatikus válaszokon és a terveinknek megfelelően viselkedünk.

Őszinték és nyíltak vagyunk a mondanivalónkkal kapcsolatban, mindig a lényegre koncentrálunk, és tömören fogalmazunk. Hagyjuk a terjengősséget, és győződjünk meg arról, hogy a mondanivalónk az elérendő cél szempontjából valóban lényeges. Ha a helyzet bonyolultabbá válik, egy olyan technika alkalmazása, mint például a „hibás lemez” (melynek alkalmazása során az álláspontunkat némi változtatással többször megismételjük), lehetővé teszi, hogy koncentráltak és nyugodtak maradjunk. Ez egyben védelmet is jelent az ellen, hogy érzelmi nyomás és manipuláció segítségével kiköcskentessenek minket, méghozzá azért, hogy viszonylag természetes módon vissza tudunk térni az álláspontunkhoz.

Hasonlóképpen segíthet, ha a másik fél aktuális viselkedését (amit valóban látunk és hallunk) tartjuk szem előtt, és nem azon személyiségjegyeit, attitűdjét, feltételezéseit, amivel úgy gondoljuk, hogy rendelkezik (vagy amit gondolunk, hogy ez utóbbiak jelentenek). Az asszertivitás olyan tulajdonságokon alapul – őszinteség és tolerancia –, amiket másokban kedvelni szoktunk, így valószínű, hogy ezeket a másik fél esetünkben is értékelni fogja, és nagyobb bizalommal fog odafigyelni ránk.

1.4 Gordon-féle kommunikációs modell

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

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

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

1. táblázat Tudatosság-kompetencia modell

Gordon konfliktuskezelési modellje mindenki számára elsajátítható készségtárral dolgozik, ezért alkalmazása széles körben elterjedt, többek között a vezetőképzésben és a pedagógiai munkában, de gyakran alkalmazzák a gyermeknevelésben is. A Gordon-féle kommunikációs módszer középpontjában a Rogers-i empátikus, elfogadó és kongruens (hiteles) közlés mód hétköznapiakban is alkalmazható gyakorlata áll. A módszer alapja a valódi érzések felismerése, melyre a vesztes nélküli, megegyezésszerű konfliktus- és problémamegoldás építhető.

Thomas Gordon a következőképpen ír saját módszeréről (Burch - Gordon, 2016): „Te meg én olyan kapcsolatban vagyunk, ami nekem fontos, és szeretném fenntartani. Mégis, mindketten különálló emberként élünk, ki-ki a maga egyéni igényeivel, szemléletével és azzal a jogával, hogy megpróbálja kielégíteni ezeket az igényeit. Igyekeznem fogok őszintén elfogadni magatartásodat, amellyel igényeid kielégítésére törekszel, vagy amikor gondod van igényeid kielégítésével. Amikor megosztod velem a problémádat, törekedni fogok, hogy igazán elfogadóan és megértően hallgassalak úgy, hogy megkönnyítsem számodra, hogy rátalálj a saját megoldásodra, semhogy a magaméira szoktassalak. Ha az én viselkedésemmel van gondod, mert az keresztezi igényeidet, bátorítalak majd, hogy érzéseidet őszintén elmondd. Ilyenkor meghallgatlak majd, és igyekszem változtatni magatartásomon, ha tudok... Szem előtt tartom az igényeidet, de figyelembe kell vennem a sajátjaimat. Ezért hát igyekezzünk elkerülhetetlen konfliktusainkra mindig olyan megoldást találni, mely mindkettőnk számára elfogadható.”

Gordon módszerének lényegét Emberi kapcsolatok című könyve (2001) alapján foglaljuk össze.

Kiindulópont a három kommunikációs alaphelyzet felismerése, tudatosítása:

1. az én problémám
2. a te problémád
3. a mi problémánk.

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

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

Az erőszakmentes kommunikáció alapvető eszközei az én-üzenetek. A te-üzenetekkel a címzettet minősíthetjük, letámadjuk. A „te” alannal megfogalmazott közlés során áthárítjuk a másik félre a felelősséget, ez nem az indulatmentes kommunikációt támogatja, viszonttámadást, védekezést, agresszív magatartást válthat ki. Például: *Megint elkéstél. Felbosszantottál. Nem figyeltél rám. Nem csináltad meg.*

Az én-üzenet a közlés konstruktív fajtája, mely kedvezően befolyásolja az interakciót, a hatékony kommunikációt segíti elő. Az én-üzenet egyes szám első személyben megfogalmazott nyílt üzenet, mely önmagában a közlőről szól, nem kér számon, nem hibáztat vagy utasít. Az én-üzenet nem vár el, lehetőséget ad arra, hogy a címzett maga találja meg a jó megoldást, a közlő nem mondja meg számára, hogy mit kell tennie.

A hatékony én-üzenet tartalmi elemei:

- 1) érzelmi vonatkozás megfogalmazása (minősítés, vádaskodás nélkül)
- 2) a közlés tárgya, a szóvá tett viselkedés tényszerűen megfogalmazva
- 3) indoklás, a kiváltott, közvetlen hatás, következmény.

Én-üzenetek példái:

Aggódom (1), amikor nem reagálsz a hívásomra (2), mert azt hiszem, hogy valami bajod történt (3).

Rosszul esett (1), hogy nem jöttél el a programra (2), mert nagyon vártam a közös foglalkozást (3).

Az **én-üzeneteknek öt típusát** különböztetjük meg, négy konfliktusmegelőző és egy konfrontáló típust:

- Elismerő én-üzenet. Például: *Nagyon jól esett, hogy a tegnapi megbeszélésen támogattad az ötletemet.*
- Probléma megelőző én-üzenet. Például: *Legkésőbb 9 órakor szeretnék elindulni a vonathoz, hogy biztosan elérjem.*
- Önfeltáró (igény és érzésközlő) én-üzenet. Például: *Nincs kedvem tovább ehhez a beszélgetéshez, ha párhuzamosan beszélnek mellettem.*
- Elutasító én-üzenet. Például: *Nem, nem akarok átmenni a szomszédba, mert már mást terveztem.*
- Konfrontáló én-üzenet. Például: *Amikor nem tudlak elérni telefonon, aggódom, hogy bajod esett.*

Az én-üzenetek előnyei lehetnek: jobb önértékelés, tudatosság fokozódása, megértenek engem élmény, kevesebb bosszankodás, kevesebb konfliktus, kielégült szükségletek.

Az értő figyelem olyan, a Rogers-i terápiás beszélgetés eszköztárát alkalmazó módszer, mely az elfogadásra épít. Az értő figyelem aktív hallgatás, melyet alapvetően meghatároz a hozzáállásunk, attitűdünk. Sok esetben sablonokkal közelítjük meg a problémákat, ezeket a sablonokat Gordon a kommunikáció sorompóinak nevezte. A közléssorompók akadályozzák a nyílt kommunikációt, egyenlőtlen helyzetet teremtenek. Gordon a **közléssorompók 12 különböző csoportját** különítette el:

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

A kommunikáció korlátainak fő kategóriái:

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

Passzív figyelem esetén a közlendőt felületesen, a másik fél értelmezése nélkül elemezzük. A sablonok veszélye, hogy mint a sorompó, elterelik a problémával küzdőt arról az útról, hogy eljusson a valódi megoldáshoz. Az **értő figyelem** a tartalmakat kísérő érzelmekre fókuszál, alapvetése a reflexió és a tükrözés. A hallgató fél támogatja a másik fél által nehezen megfogható érzelmek kimondását, végigkíséri a problémával küszködőt a probléma megfogalmazásának, tisztázásának útján, támogatva őt abban, hogy önmaga juthasson el a megoldásig. A legtöbb esetben a sablonok által meghatározott megnyilvánulások adekvátak, odaillőnek tűnhetnek, felismerésük emiatt nehezített lehet és tudatosságot igényel. Egy megoldási javaslatot közlő tanács például nem értelmezhető egyértelműen kommunikációs hibaként, mégis

lezárhatja a problémahelyzet és a kapcsolódó érzelmek tisztázását, ezáltal megakadályozza a probléma valódi megoldását.

A sablonos reagálás hétköznapi példái hosszan sorolhatóak például a gyermeknevelés területéről: *Mit tegyen, ne tegyen a gyerek* (utasítás, parancsolás, irányítás), *ha nem, akkor...* (fenyegetés), *ezt illik, azt nem illik* (prédikálás, moralizálás), *jaj, ezért nem érdemes...* (bagatellizálás). Gyakorlással a megszokott válaszreakciók módosíthatóak, a kommunikáció hatékonyabbá válhat.

Az értő figyelem elfogadást közvetít a közlő felé, és a megértés által a befogadó is elfogadóbbá válik. A nézetkülönbség is elfogadhatóbbá válik, az érzelmi felhangoltság mérséklődik, lehetővé válik a mindkét fél számára elfogadható megoldások kialakítása.

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

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

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

1.5 Ivey-féle kommunikációs modell

1.5.1 A segítő kommunikáció modellje

Allen E. Ivey és munkatársa (2003) segítés fogalma alapján a segítői kapcsolat tágran értelmezhető, a kifejezés tartalma a baráti meghallgatástól egészen a klinikai segítségnyújtásig terjed, személyes és szakmai környezetben egyaránt használható. A speciális támogatást igénylő vagy nehezen megközelíthető csoportok (például serdülők, hajléktalanok) számára szűkebb értelemben a professzionális segítő kapcsolatok keretében a tanácsadás eszközeivel nyújtható hatékony támogatás.

A tanácsadási modell a segítségnyújtás három fő szakaszát különbözteti meg:

1. A probléma megfogalmazása - a kliens átgondolja a helyzetét, megfogalmazza a hozott problémát, kitűzi a tanácsadás irányait.
2. Munkafázis - a megoldási alternatívák kialakítása.
3. A cselekvésre vonatkozó döntés kialakítása - a tanácskérő kiválasztja az alternatívát és kidolgozzák a cselekvési tervet

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

A hatékony kommunikáció őszinte, nyílt és hiteles, bátorító, visszaigazoló, ellenőrző, tisztázó, megerősítő, empatikus, kérdező, reflektív, összegző és egyensúlyt tartó. Ezeket a követelményeket segítik megvalósítani az esetmunkában a kommunikációs mikrokészségek. Ivey és Ivey (2003) mikrokészség-kon koncepciója több mint négy évtizede vezető paradigmája a tanácsadás és tréning területnek, meghatározó eleme a szakmai kommunikáció fejlesztésének.

A tudatosság és kompetenciaszint – mint két meghatározó dimenzió – fejlesztése a kommunikációban is alapvető. Minél inkább tudatos és kompetens a szakember kommunikációja, annál hatékonyabb a beavatkozás. A tudatosság fokozható a kommunikációs szándék és cél megértésével és megtervezésével,

a kompetencia pedig a kommunikáció során alkalmazott mikrokészség-repertoár gazdagságának és begyakoroltságának függvénye. Ezek a készségek teszik lehetővé, hogy a közös munka során a segítő szakember hatékonyan építse ki az együttműködést a klienssel.

Mikrokészség tréning, mint a készségek és stratégiák tanításának eszköze

Az alapvető befolyásolási készségek tréningyszerű gyakorlása növeli a segítő lehetőségeit. Ennek során elemekre bontjuk a segítő beszélgetést, melyeket így módon egyenként lehet tanulmányozni, elsajátítani. A mikrokészség tréning egymásra épülő, konkrét rendszert jelent, és a segítő beszélgetés egyes készségeit az alábbiak szerint mutatja be:

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

Személyes stílus kialakítása

A mikrotréning a kompetenciák, a készségek és a világ befolyásolásának képességét hangsúlyozza. A sikeres segítői kommunikáció és kommunikációs tréning legfontosabb eredménye az a szakember, aki egyaránt kompetens és tudatos, közvetlenül képes az értékekkel foglalkozni, továbbá el tudja dönteni, hogy saját egyéni elméleti keretrendszerében milyen készségek használata a megfelelő.

A tudatos szakember feladata a különböző készségekkel való kísérletezés, és annak eldöntése, hogy melyeket tudja leginkább használni. A tréning során ki kell értékelni az összes készséget, és el kell dönteni, hogy az adott készség milyen kontextusban használható leginkább, mennyire illeszkedik a segítő szakember személyes stílusához, mivel tud a legkényelmesebben és leghatékonyabban dolgozni. Bár nagyon fontos, hogy megtalálja helyét a segítő szakember, a kényelem és a saját stílus kiválasztása nem mindig elegendő. Csak azért, mert jobban kedvel bizonyos készségeket, stratégiákat, ez nem jelenti azt, hogy a kliens is ugyanígy érez. Ezért időnként szükség van arra, hogy a szakember feszegetse saját határait, és a klienskapcsolat olyan új lehetőségeit is elsajátítsa, ami eleinte számára nem tűnik komfortosnak.

Fejlődési célok

A készségeket különböző kompetenciaszintekig lehet elsajátítani. A tanulás első **szintjét** az jelzi, hogy képessé válik osztályozni és felismerni a segítő kommunikáció különböző segítő elemeit. A második **szintre** akkor jut, amikor már képes bizonyos készségeket a segítő beszélgetés gyakorlatában alkalmazni. Ezt a két szintet **felismerési-, illetve alapszintnek** nevezzük.

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

Ha az aktív szintet tűzte ki célul, akkor kérdezze meg magától a következőket:

- Valóban használom ezt a készséget, stratégiát a segítő beszélgetések során?
- A klienseim gondolatai, érzelmei vagy tettei megváltoznak közös munkánk eredményeképpen?

Az aktív szint eléréséhez figyelni kell a szakember által elért hatásra a segítő beszélgetés során. Sikerül-e valódi változást elérni?

Mindazonáltal az aktív szint nem jelenti azt, hogy a segítő kontrollálja vagy irányítja a kliens gondolatait, érzéseit vagy tetteit. Az aktív szint célja az, hogy segítsen a kliensnek saját céljait, lehetőségeit, vágyait felismerni. A segítői aktív szint tulajdonképpen a kliens-központú munkát támogató eszköz.

1.5.2 Kulturális tudatosság és multikulturális készségek

Minden interjú, beszélgetés, segítő kapcsolati helyzet rendelkezik multikulturális vonatkozásokkal. Adott készségek másként hatnak különböző egyéni és kulturális háttérű személyeknél, ezeket nevezzük multikulturális különbségeknek, de természetesen személyes szinten az egyéni különbségeket is figyelembe kell venni. Az is előfordulhat, hogy bizonyos készségek egyszer működnek, máskor kevésbé működnek ugyanazon személlyel. A tudatosan kompetens szakember rugalmas, képes a folyamatosan változó kliensigényeknek és körülményeknek megfelelően cselekedni, változtatni.

A kliensek kulturális, etnikai, vallási háttérükben nagy változatosságot mutathatnak. Érzelmi irányultság, fizikai kapacitás, trauma átélése (például baleset, természeti katasztrófa, családon belüli erőszak elszívódása) szempontjából nagyon különbözőek lehetnek. A mikrokészség tréninget számos etnikai csoport tagjainak tartották már, a módszert legalább tizennégy különböző nyelvre lefordították. A mikrokészségek fejlesztését például feminista segítőképzésénél, hallássérült csoportoknál, különböző politikai beállítottságú csoportok esetén is alkalmazták.

Az általános következtetés az, hogy a mikrokészség megközelítést számos különböző ember fogadta örömmel. Ugyanakkor fontos kiemelni, hogy **a készségeket az egyéni és kulturális eltérésekhez kell igazítani**. Általában elmondható, hogy számos kultúrában a nők inkább hajlanak a meghallgatási készségek használatára, mint a férfiak. A férfiak inkább többet kérdeznak. A kérdéseket bizonyos emberek illetve embercsoportok durvának és tolatkodónak élik meg. Az önfeltárás eszközét nagyon ritkán javasolt használni, mindig óvatosan osszon meg magával kapcsolatos információkat, de ha a kliens más háttérrel rendelkezik, a saját élettapasztalatok megosztása segíthet a bizalom kiépítésében, főleg a kezdeti szakaszban.

Röviden: nincsenek kőbe vésett szabályok. Ha a segítő nyitott, kiegyensúlyozott és kompetens, akkor sikeresen fog a klienssel kölcsönös együttműködésen alapuló bizalmi kapcsolatot kialakítani. Az egyénről, csoportról és kulturális különbségekről való ismeretek megszerzése életre szóló tapasztalatokat ad.

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

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

1.5.3 Az empátia mikrokészségei

A hatékony szakember számára követelmény, hogy képes legyen gyakorolni és közvetíteni az empátia készségét a kliens-szakember kapcsolatban. Fentebb láttuk, hogy az empátiát Rogers és Gordon is megkerülhetetlen tényezőnek tartja a segítő kapcsolatban. Az empátia biztosítja az ügyfelet arról, hogy a szakember meghallgatja a kliens problémáit és foglalkozik azokkal, méghozzá úgy, ahogyan ő bemutatja azokat. Mindezt ítélezés nélkül teszi. Egyes esetekben az empátia megvalósítása nem könnyű, gyakorolni kell az emocionális és tartalmi összehangolódást.

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

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

Az empátia hatékony megvalósulása:

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

A megértés olyan légkört teremt, melyben lehetséges az őszinte, nyílt kommunikáció, közvetíti a figyelmet és a szakember érzékenységet. Az erős negatív érzelmek a kommunikáció gátjai lehetnek, az empátiás megértés csökkentheti ezeket az érzelmeket, ráhangolódva arra, amit a másik ember az adott pillanatban érez. A szavak mögé nézésre utal, az érzelmekben, élményekben való osztozásról szól. A másik érzéseire fókuszálással elismerjük őt értékes személyként. Ez a mikrokészség, ha professzionálisan alkalmazzák, a legtöbb embernél csökkenti az ellenséges érzéseket. Szintén használható akkor, amikor a klienst elárasztják az érzelmek, sír, fél. Segít neki, hogy kezelni tudja ezeket az érzelmeket vagy reakciókat (Messina, é.n.). Az empátiás reakció megnyugtató, csökkenti a szorongást, a diffúz intenzív érzéseket, és bizalmat fejez ki. Azt közvetíti, hogy bizonyos érzések és gondolatok normálisak és általánosak, és el lehet őket fogadni. A rosszul alkalmazott megnyugtató azonban nem erősíti a kapcsolatot, mivel úgy tűnhet, hogy a segítő leértékeli a másik problémáját, vagy nem veszi komolyan. A klisék, hétköznapi bátorítások, rosszul értelmezett lelki vállveregetések akkor kerülhetnek bele a segítő kommunikációba, ha a segítő saját tapasztalatain, életén kívül eső, számára félelmet vagy szorongást keltő élményekkel és történetekkel találkozott, nem tudja, mit mondjon vagy tegyen, és zavarban van. Hibás gyakorlat, ha a segítő nem engedi a megjelenő érzelmeket átélni, vagy erőltetett optimizmussal igyekszik bagatellizálni a jelen történéseit, például *Ne aggódjon! Másoknak is sikerült, önnek is fog. A dolgok most rosszul állnak, de holnap minden jobb lesz. Ön valójában nem kövér. Kitartás!* Ezeket az alapvetően hibás válaszokat kell átfordítani megértő, empátiás reakcióvá, amely valóban a kliens élményeiről szól, és hatékonyabbá teszi a kommunikációt. Például: *Ez aggodalommal tölti el. Egyelőre nem látja, hogyan fogja megoldani. Borúlatoan látja a helyzetet. Kövérnek tartja magát. Ez most nagyon nehéz.*

1.5.4 Mikrokészség hierarchia

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

Az alábbi mikrokészségek tehát (és néhány másik, amiket fentebb nem részleteztünk) jól megkülönböztethetők aszerint, hogy a verbális megnyilvánulás során milyen mértékben befolyásolják a kliens gondolkodását, tetteit.

A **figyelési fogások** alapesete a figyelmi viselkedés és a megfigyelés, de több formája a kliens aktivitását támogató, a szakember figyelmét kifejező verbális eszköz is.

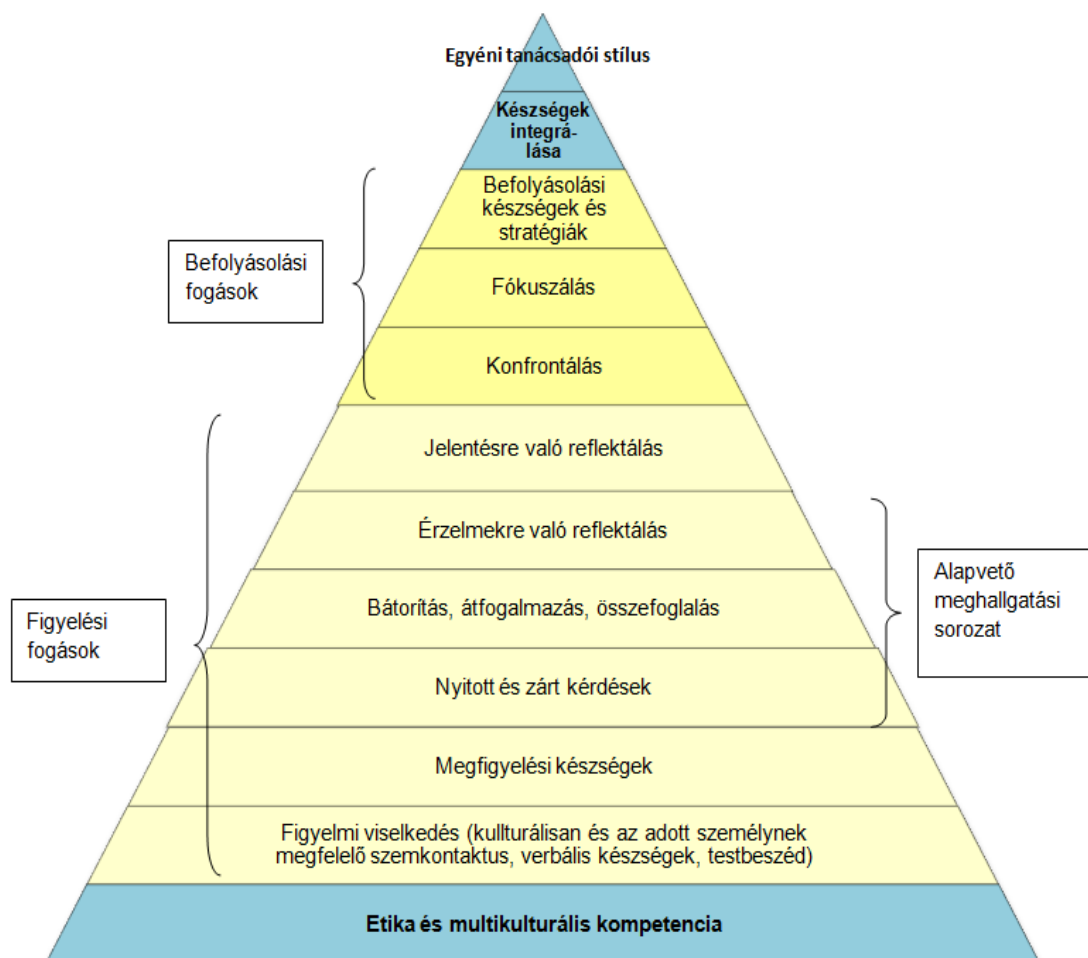
- A **kérdések** különböző típusai:
 - Zárt kérdések: céljuk az információszerzés, a körülmények tisztázása, hangsúlyteremtés, a témataratás támogatása. Eldöntendő kérdések, melyek igen-nem válasszal, vagy tömönndattal megválaszolhatók.
 - Nyitott kérdések: kérdőszóval induló kérdések. A legcélravezetőbb a hogyan, mi, mit, mikor, hol, képes lenne, tudna kérdőszavak használata (a miért racionalizáló és ideológiagyártó hatása miatt gyakran nem szolgálja a problémamegoldást). Ez a kérdéstípus a kliens figyelmét önmagára irányítja, elgondolkodtat, előmozdítja a beszélgetést.
- A **válasz-viselkedés** különböző szintjei:
 - Minimális ösztönzés: a konzultáció zökkenőmentességét, továbbhaladását támogató visszajelző közlések. Olyan válasz-viselkedések, melyek nem mondanak semmi különösöt, ezek a szavak pusztán arra szolgálnak, hogy a kliens folytassa a mondandóját, és biztosítsák a beszélgetés folytonosságát. Például: *Mondja csak. Értem.* A minimális ösztönzés megerősítés a kliens számára, hogy részletesebben is kifejtse mondandóját.
 - Parafrázis: a kliens gondolatainak értelmezés nélküli, tömörített megismétlése, mely visszajelzést ad a kliensnek, hogy a segítő, szándéka szerint, értette a hallottakat. Ez a válasz-viselkedés lehetőséget teremt a kliens számára új összefüggések megfogalmazására, ily módon elősegítve a döntéseket.
 - Összegzés: Az összegzés a kliens magatartásjegyeinek, érzéseinek, verbalizációjának rövid, lényegkiemelő összefoglalása és ismertetése, mely lehetőséget ad a kliensnek a reflexióra, továbbgondolásra.
- **Reflektálás az érzésekre/érzelmekre:** a szelektív figyelem az interjú érzelmi tartalmára irányul. A reflexió a kliens érzelmeit emeli ki.
- **Reflektálás a jelentésre:** a történések, események, élmények kliens számára fontos jelentése kerül visszajelzésre.

2. táblázat A segítői készségek összegzése (AIPC'S, é.n.)

Mikrokészség	Célja	Mikor használjuk	Példa
Figyelmi viselkedés	A figyelem arra bátorítja a klienst, hogy beszéljen, és azt mutatja, hogy a szakembert érdekli, mi hangzik el.	A beszélgetés teljes ideje alatt. Különösen fontos a kapcsolat kialakításának kezdeti fázisában.	Figyelmet sugárzó testbeszéd (szemkontaktus, kicsit előredőlő test, bátorító kézmozdulatok).
Kérdezés	A hatékony kérdés (nyitott és zárt kérdések) vezeti a beszélgetést és segít gazdagítani a kliens történetét.	A kérdés hasznos a megbeszélés információgyűjtési szakaszában. Mindemellett egy fontos készség a teljes folyamat alatt.	<i>Miről szeretne ma beszélni? Mikor merült fel ez a probléma?</i>
Megfigyelés	A gyakorlott kliens-megfigyelési készség segítheti, hogy a szakember azonosítsa az ellentmondásokat és össze nem illéseket a kliens kommunikációjában.	A megfigyelés olyan készség, mely az egész beszélgetés során hasznos.	Testbeszéd, hangszín és arckifejezések megfigyelése.
Válasz-viselkedés	A megfelelő, világos válaszadás lehetővé teszi a szakember számára, hogy arról biztosítsa a klienst, jól értette, amit mond.	A válasz-viselkedés hasznos a megbeszélés összes szakaszában, tisztázza és bátorítja a kliens elbeszélését.	<i>Lássuk, hogy megértettem-e. Szeretne újra nappali tagozaton tanulni, de aggódik a pénzügyi helyzete miatt?</i>
Észrevétel és reflektálás	Az észrevétel és a reflektálás készsége az érzések, érzelmek kiemelésére használható.	Az észrevétel és reflektálás segít a kliens történetének érzelmi vetületeit megérteni, ezért gyakran használják az információgyűjtés szakaszában, illetve a lehetőségek feltérképezésekor.	<i>Csalódottnak érzi magát, mert az édesanyja nem hívta fel a születésnapján.</i>
Konfrontálás	A konfrontálás a tudatosság növelésének eszköze, kiemeli azokat az ellentmondásokat, melyeknek a kliens korábban nem volt tudatában.	A konfrontálást gyakran akkor használják, amikor a szakember zavaros, ellentmondó üzenetet vél felfedezni a kliens szavaiban, viselkedésében, érzelmeiben vagy gondolataiban. Csak akkor szabad konfrontálást használni, ha már kialakult az összhang szakember és kliens között.	<i>Azt mondja, hogy szeretne tovább tanulni, de nem vette még fel a kapcsolatot a képző intézménnyel.</i>
Fókuszálás	A fókuszálás segít irányítani a kliens kommunikációját adott területek felé.	A fókuszálás olyan készség, ami a megbeszélés minden szakaszában fontos. Mindemellett ezt a készséget ritkán érdemes használni, erős befolyásolási hatással bír.	Miután feltűnt, hogy a kliens keveset beszél a családjáról, a szakember (abban a hitben, hogy a család fontos) a család témájára irányítja a beszélgetést.
Befolyásolás/ráhatás	A ráhatás többféle lehet, megkönnyítheti a változást, a kliens választásait lehetséges gondolatok és tettek felé.	A befolyásolást jellemzően akkor használják, amikor a kliens alternatív gondolati vagy viselkedési módokat keres.	Egy fiatal éppen most kezdett drogokat használni. A szakember megvitatja a kliens cselekedeteinek lehetséges rövid- és hosszú távú következményeit.

A **befolyásolási fogások** a szakember aktív részvételéhez kapcsolódó technikák, melyekkel a segítő a változási folyamatra direkt módon hat. A figyelmet szelektíven irányító fókuszálás és az önmegfigyelést és problémamegoldást aktívan facilitáló konfrontálás mellett a befolyásolás/ráhatás többféle formája valósulhat meg:

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



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

A mikrokészség tréning a segítő szakember készségeit egy piramisba rendezi. Ez a hierarchia azt a gondolatot követi, hogy a tanulás és a szakértelem stabil alapjára építve fokozatosan kell a segítő beszélgetés teljes kompetenciarepertoárjának irányába haladni. A segítő szakember gondolhat úgy saját magára, mint a készségek tanulója és lehetséges tanítója.

Szamurájja válni



A japán kardmesterek készségeiket egy komplex, rendkívül sok részfeladatból álló tréning során sajátítják el. A karddal való mesteri munka folyamatát speciális részelemekre tagolják, melyeket egyesével alaposan tanulmányoznak. A mesterré válás folyamatában a természetes tehetséggel rendelkező tanuló gyakran szenvedésnek érzi a kard használatát. A gyakorlott tanuló akár úgy is érezheti, hogy az egyes készségek gyakorlása során romlik a teljesítménye. Az, hogy tudatosan hajtja végre az adott mozdulatot, zavarhatja a koordinált és egyenletes végrehajtást.

Ha az egyes készségeket a tökéletességig begyakorolta és megtanulta, a szamuráj visszavonul egy hónapra egy hegytetőre meditálni. Szándékosan elfelejti, amit tanult. Visszatéréskor kiderül, hogy a különálló készségek természetes módon épültek be stílusába és egész létébe. A szamurájnak ilyenkor már szinte egyáltalán nem is kell a készségekre gondolnia: szamuráj mesterré vált. (Ivey – Ivey, 2003) A szamurájok tanulási folyamata nagyon hasonló ahhoz a szakemberi fejlődéshez, mely során a segítő szakember a kommunikáció készségeit és művészetét a mikrokészség megközelítésben tanulja.

5. ábra (Kép forrása: pixabay.com)

2 Kommunikációs mikrokészségek

Összefoglalás

A kommunikációs mikrokészségek befolyásolják az esetmunka hatékonyságát. A kommunikációs kompetenciákhoz kapcsolódó mikrokészségek tanulhatóak, alkalmazásuk hozzájárul a szakmai hatékonysághoz és támogatják a segítő önazonosságát. A figyelmi viselkedés, kérdezés, válasz-viselkedés, észrevétel és reflektálás, megfigyelés, konfrontálás, fókuszálás, befolyásolás/ráhatás készségei különböző módokon ösztönzik a klienst a segítői folyamat során, alkalmazásuk a szakember belátásától, döntésétől függ.

Cél

A kommunikációs mikrokészségek tudatosítása és használati hatékonyságuk növelése az esetvezetés napi gyakorlatában.

Kulcsszavak

értő figyelem, kérdezéstechnika, válasz-viselkedés, reflektálás, megfigyelés, konfrontálás, fókuszálás, befolyásolás

Tanulást segítő kérdések

Mely eszközök segítik a szükségletek felismerését az esetmunka során?

Mivel támogatható a szakember reflexiója a segítő kapcsolatban?

Mely mikrokészségeket és kompetenciákat tartja elsődlegesnek a mindennapi gyakorlatában?

Magyar nyelvű ajánlott irodalom

Haász S. (2011): *Reflektív intencionalitás az élményközpontú segítségben - Tudás-intenzív működés családsegítő szolgálatok segítő kapcsolataiban*. Doktori disszertáció, Pécsi Tudományegyetem

2.1 Figyelmi viselkedés

A figyelmi viselkedés a kapcsolat építésének viselkedéses aspektusa, kiindulópontja. Amikor a szakember először találkozik egy klienssel, jeleznie kell, hogy meg akarja hallgatni, és segíteni akar neki. A figyelem segítségével a szakember arra bátorítja a klienst, hogy beszéljen, és nyíljon meg a problémáival kapcsolatban.

A beszélgetés közbeni szemkontaktus fontos és udvarias (a nyugati társadalmakban). Ez nem azt jelenti, hogy a szakembernek bámulnia kell a klienst, de fenn kell tartania a normális szemkontaktust ahhoz, hogy hiteles érdeklődést mutasson azzal kapcsolatban, amit a kliens mond.

Geldard és Geldard (2001, id. AIPC, 2009) véleménye szerint nyugtató hatással van a kliensre, ha a szakember összehangolja vele nonverbális viselkedését, ezért ezt az eszközt érdemes felvenniük eszköztárukba. Beletelik kis időbe ennek a készségnek a hatékony elsajátítása, és azzal kezdődik, hogy a szakember a természetes viselkedés keretein belül felveszi a kliens testtartását. Például, ha a kliens kezdetben a szék szélén ül, karjait a térdén nyugtatva, akkor a szakember lemásolhatja, visszatükrözheti testtartását. Amikor a kliens már többet beszél, a szakember előrehajolhat, amivel empátiát és megértést üzen, vagy lassan hátradőlhet székében, hogy lazább ülőhelyzetet vegyen fel. Amikor a kapcsolat elkezd épülni szakember és kliens között, a kliens hajlamos az utánzásra. Ez csökkenteni fogja a kliens szorongási szintjét.

A segítő beszélgetés jellemzően hallgatásból és beszédből áll, de néha a csöndnek komoly hatása van a kliensre a beszélgetés folyamán. A kezdő szakemberek hajlamosak a csöndet félelmetesnek találni, és

igyekeznek kitölteni azt, de ahogy nő a tapasztalatuk, egyre jobban megbarátkoznak azzal, hogy csak egyszerűen a klienssel együtt „létezzenek”.

A kommunikációs kompetencia talán egyik legmeghatározóbb része, mondhatni alapja, a figyelési kompetencia. A figyelem olyan összetett aktivitás, amelynek alapja az érzékelés és észlelés, része a környezet ingereinek befogadása, reflexes reagálás, feltérképezés és mérlegelés. A figyelmi viselkedés tehát nem passzív magatartás, hanem figyelmi aktivitásként értelmezhetjük. A figyelmi kompetencia többdimenziós, kognitív, affektív és viselkedéses összetevőkre bontható.

A különböző kognitív folyamatok az üzenet fogadását és értelmezését szolgálják. A figyelmünk másik félre irányításának motivációi az affektív folyamatok. Mindezt a kommunikációs partner felé verbális és nem verbális (például bólogatás) visszajelzésekkel közvetítjük, melyek már következő mikrokészségeket vetítenek előre.

A figyelem arra bátorítja a klienst, hogy beszéljen, és azt mutatja, hogy a szakembert érdekli, amit mond. A figyelem nem lehet pusztán szakmai kötelesség, a kliens számára is világossá kell tenni, az ő percepciójában is meg kell jelennie a ráfigyelés élményének.

A figyelem egyszerre intraperszonális – értelmezzük és jelentést adunk a fogadott üzenetnek –, és interperszonális, vesszük és feldolgozzuk a kapott üzenetet. A figyelmi viselkedésben a közlés és fogadás nem választható szét, a közlő/beszélő és a figyelő/hallgató elválaszthatatlanul összekapcsolódik. A szakmai kommunikáció során az aktív figyelmi viselkedéshez kapcsolódik verbális eszközként a kérdezés és válasz-viselkedés.

A figyelmi viselkedést zavaró tényezők sokfélék lehetnek. Egy részük személyen belüli, a sztereotípiák, előítéletek, tapasztalatok, melyek már a szocializáció során kialakulnak, társadalmilag, kulturálisan meghatározottak, más részük az adott interakcióhoz kötődik, külső tényezőkből, a közlőből vagy a környezeti zajokból ered. A hátráltató tényezők csökkenthetik a figyelmi kapacitást, a figyelmet elterelhetik, illetve gátolhatják a megértést:

- szemantikus jellegű zajok (a beszélő szóhasználata elbizonytalanítja a címzettet, rejtett jelentés belehallása, ismeretlen szavak értelmezésének nehézsége)
- információs túlterheltség
- belső folyamatok (a túlzott én-tudatosság és önmagunkra koncentráció, elkalandozás)
- a kommunikátor nem megfelelő attitűdje (elfogultság, dogmatizmus, mindent tudás, pótcselekvés).

Az értő figyelem előfeltétele, hogy a fogadó kirekessze saját gondolatait, érzéseit és ítéletét és kizárólag az üzenetre fókuszálja a figyelmét. Az üzenetküldő közlésének értelmezéséhez átmenetileg a partner álláspontjára kell helyezkedni. Az aktív hallgatás a szakember olyan alapvető készsége, mely segíti a klienssel való pozitív és egészséges kommunikáció kialakítását. „Az aktív hallgatás szándékos fókuszálás arra, akit meghallgatunk, akár csoport-, akár egyéni megbeszélésről van szó, mégpedig azért, hogy megértsük, amit mond. Hallgatóként vissza kell tudnunk adni saját szavainkkal, amit a kliens mondott, még hozzá úgy, hogy ő ezzel elégedett legyen. Ez nem azt jelenti, hogy egyetértünk vele, hanem inkább azt, hogy megértjük, amit mond.” (Study Guides and Strategies Website)

Számos helyzet van, melyben a **szakember az aktív hallgatást a klienssel való jó együttműködés, illetve általában véve a kommunikáció fejlesztésére használhatja.** Ezek közül bemutatunk most néhányat.

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

A beszélő célja: elmondani, amit akar.

A hallgató célja: meg tudni és megerősíteni, amit a kliens mond.

Megerősítés – meghatározza, nyugtázza, felderíti a problémát: aktívan hallgatni valakit, aki hasznát látja annak, hogy a szakember megismeri a problémáját. A probléma érintheti, vagy nem érinti közvetlenül a szakembert. A szakember egy további mikrokészség használatával visszatükrözheti a kliens érzéseit,

esetleg a probléma tartalmát egy egyszerű nyugtázó állítással a párbeszéd során, így a nehézséget mélyebben felderítve.

A beszélő célja: elmesélni valakinek (a szakembernek) a problémát.

A hallgató célja: segíteni meghallani a kliensnek, amit ő maga mond. A hallgató segít a beszélőnek a probléma mélyebb feltárásában, hogy a beszélő tisztábban lásson önmagával kapcsolatban, és jobban megértse saját magát.

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

A beszélő célja: elmondani a szakembernek, hogy miatta van gondja.

A hallgató célja: jelezni, hogy érti, amit a beszélő mondott, és teret adni, egyben kezelhetővé tenni az erős érzelmeket.

Konfliktus esetén gyakori valaki másnak a hibáztatása. Nagy kihívást jelent objektívnek maradni, ha erőteljesek az érzelmek. Az aktív hallgatás hatékony eszköz arra, hogy egy helyzetben csökkentsük az érzelmi szintet. A beszélő érzi, hogy meghallgatják és értik. Amikor az érzelmek csillapodnak, a racionális következtetés képességei hatékonyabban tudnak működni. Ha az érzelmek erősek, a szakembernek először az érzelmekkel kell foglalkoznia, az aktív hallgatás készségének használatával. Az aktív hallgatás készségének hatékony használata a kihívást jelentő helyzetet együttműködő helyzetté tudja változtatni. Fontos, hogy a megbeszélés során a szakember pontosan lássa a klienst, a kliens érezze: megértik, és foglalkoznak vele (Peters - Djurdjinovic, 2004). Ez odafigyelést igényel, olyan pszichológiai és fizikai figyelmi készségeket, amik a szakember figyelmét érthetően fejezik ki.

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

Nyugalmat sugározni

Irány a kliens – arccal a kliens fele fordulva

Törzs a kliens fele döntve

Odanézz – szemkontaktust felvenni, megtartani

Test **T**artás nyíltságot fejezzen ki.

2.2 Megfigyelés

A megfigyelési készség azt jelenti, amikor a szakember saját és a kliens viselkedését figyeli meg, a verbális és nonverbális viselkedés egyéni és multikulturális különbségeit is számításba véve (Ivey et al., 2010). Beszélgetés közben érdemes megfigyelni a kliens figyelmi mintáit, verbális és nonverbális viselkedését, konfliktust, inkongruenciát, eltérést, egyéni és multikulturális viselkedési tényezőket. Miközben a szakember más mikrokészségeket (például válasz-viselkedéseket) használ – bátorít, átfogalmaz és összegzi kliens mondanivalóját – intenzíven és folyamatosan alkalmazza a megfigyelés mikrokészségét is. A segítő a saját és a kliens figyelmi mintáinak megfigyelésével saját megfigyelési készségét fejleszti. A kliens a beszélgetés során például megszakítja a szemkontaktust, megváltoztatja testbeszédét és beszédstílusát. A megfigyeléssel a szakember hozzájut ezekhez az információkhoz, és a segítő kapcsolati helyzet adott pontján, más kommunikációs mikrokészségek alkalmazásával beemelheti ezeket a folyamatba. Az alapos megfigyelés segít az eltérések és össze nem illések azonosításában akár a kliens, akár a szakember kommunikációjában.

A nonverbális viselkedés pontos megfigyelésével a szakember fel tudja becsülni szavai és tettei kliensre gyakorolt hatását. Amikor a kliens belép a szakember szobájába, a szakember felmérheti, hogy a kliensnek milyen érzései vannak a megbeszéléssel kapcsolatban (hallgatag, nyugodt, kellemetlen) abból, ahogy a kliens bejön, leül, vagy üdvözlí a szakembert. A megfigyelésnek tárgyilagosnak kell lennie, és minden

feltételezéstől, sugalmazástól, sztereotípiától mentesnek. Ha a kliens bosszús a megbeszélés miatt, akkor például lesüti a szemét, elutasítónak tűnik a szakemberrel szemben, zárt testtartásban ül, nem bátorítja a kommunikációt. A szakember a szavainak hatásfokát is lemérheti, ha alaposan megfigyeli a kliens arckifejezését és tekintetét. Ha a szakember olyan kérdést tesz fel, amely a klienst zavarba hozza, akkor a kliens lesüti a szemét, lehajtja a fejét, vagy más irányba néz. Ez elárulja a szakembernek, hogy kellemetlenül érzi magát az állítással vagy kérdéssel kapcsolatban. De ezek a jelek nem csak a bosszúság, zavar, hanem szorongás, visszafogottság, félelem jelei is lehetnek. Egy-egy jelenséget észre kell venni, de szakmai hiba azonnal címkézni és a szakember által feltételezett érzésekre reagálni. A szakember szavainak hatásfokát is lemérheti, ha alaposan megfigyeli a kliens arckifejezését és tekintetét. (AIPC's, é.n.)

Arckifejezések

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

Szemmozgás

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

Testtartás és gesztusok

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

Viselkedés- és szóbeli megnyilvánulások

Az emberek gyakran használják a szavakat arra, hogy elrejtsek érzéseiket, érzelmeiket és gondolataikat. Például valaki el akarja kerülni az összetűzést egy barátjával, akinek a véleményével nem ért egyet. A szándékaik ellenére az emberek többsége számára nehéz az érzéseik elrejtése – és ez még inkább feltűnő, ha ellentmondásosan viselkednek.

A viselkedésbeli ellentmondások alapvetően valakinek a szavai és tettei, illetve testbeszéde között feszülő össze nem illéseket jelentik. A verbális viselkedés megfigyelése azért fontos, mert a nyelv a segítő kapcsolat alapja. A kliens kulcsszavait is érdemes megjegyezni, a szakembert ezek a kulcsszavak segítik a teljes kép kialakításában. A hangsúlyok, a szóbeli aláhúzások is fontosak a kliens számára lényegesebb tényezők meghatározásában. Hasonlóképpen fontos az össze nem illést, ellentmondást, eltérést megfigyelni.

A szakembernek észre kell vennie a kliens érzelmi válaszait is. Számtalan kimondatlan érzést fejezhetnek ki kliensünk kijelentései, nem csak szavakkal, hanem testbeszéddel is. Végezetül fontos az ügyfél viselkedési mintáinak megfigyelése, mivel néhány találkozás után már segít a viselkedésének felismerésében. A nonverbális viselkedés megfigyelése azért lényeges, mert informál arról, vajon a kliens megértette-e a segítő. Az alapos megfigyelés segít az eltérések és össze nem illések azonosításában akár a kliens, akár a szakember kommunikációjában. A nonverbális viselkedés megfigyelésével a szakember saját szavainak és cselekedeteinek kliensre gyakorolt hatását is mérheti. A megfigyelés az esetmunkában céltudatos, tervszerű és objektív tényeken alapuló észlelés. A klienskommunikáció során a megfigyelés elengedhetetlen ahhoz, hogy az ügyfélben zajló belső folyamatokról teljes, torzítatlan információt kaphassunk. (Ivey et al., 2010).

2.3 Kérdezés

A hatékony kérdezés vezeti a beszélgetést és segít gazdagítani a kliens történetét. A kérdezés segít új szempontokat behozni a beszélgetésbe, rávilágít egy témára, információkat tisztázhat és hozzásegítheti a kliens önmaga felfedezéséhez.

A segítői kommunikációban alkalmazható kérdéstípusok egyik lehetséges felosztása:

- Lineáris kérdések (oksági összefüggéseket tárnak fel)
- Stratégiai kérdések (irányítók, konfrontálók, befolyásolók)
- Reflektív kérdések (indirekt módon befolyásolók, önreflektív jártasságot fejlesztők)
- Cirkuláris kérdések (holisztikus, perspektívaváltást elősegítők).

Az egyes kérdéstípusok a kérdésfeltevés céljától függően az információtartalmak begyűjtését vagy a kliens belső megértését, érzelmeinek tisztázását segítik elő.

A **lineáris kérdések** a helyzet feltárását segítik, céljuk a hozott probléma tisztázása, pontosabb megértése. A lineáris kérdések túlzott alkalmazása információs túlterheltséghez vezethet, a sürgetett tájékozódást a kliens vallatásként értelmezheti. A jól alkalmazott kérdések fontos alappillérei a segítő kommunikációnak. A kérdéstípus példái: *Milyen problémában kéri a segítségem? Mióta tart ez a helyzet? Előfordult már korábban is?*

A **stratégiai kérdések** használata ellenállást válthat ki a segített félben, alkalmazása fokozott figyelmet igényel. A stratégiai kérdés te alanyú közlés, a címzettet túlzottan befolyásolhatja, jellege számon kérővé válhat, emiatt a segítő kapcsolatban létjogosultsága ritka. Például: *Máskor is így reagált? Miért vár? Miért nem hagyja abba?*

A kliens belső megértését leginkább a **reflektív kérdések** támogatják. Az érzelmek tisztázását támogató kérdések empátikusak, a saját szükségletek megfogalmazására készítetnek. A reflektív kérdések tisztázzák a problémához kapcsolódó érzéseket, rejtett összefüggéseket, és irányulhatnak a jövőre is. Ilyen kérdések lehetnek: *Hogyan élte meg ezt a változást? Miért lenne elégedett, ha....? Ha..., akkor...?*

A **cirkuláris kérdések** a probléma jelentőségének megértését szolgálják. Ezek a kérdések az itt és most helyzetet igyekeznek tisztázni, mentesek az értékítéllettől. Segítenek a problémát annak kontextusában értelmezni, irányulhatnak a kapcsolatokra és elősegítik a perspektívaváltást. Például: *Mi lehet még e mögött a viselkedés mögött? Ki, miért teszi azt, amit, az adott helyzetben?*

A beszélgetés során a kérdések segítenek új témákat találni. Kijelölhetnek problémákat, és segíthetnek tisztázni olyan információkat, melyek a szakember számára először nem tűnnek egyértelműnek. A kérdések gondolkodásra, információ előhívásra ösztönözhetik a kliens, és segítik önfelfedezését. A szakembereknek alaposan ismerniük kell a különböző kérdezési technikákat, beleértve a helyes használatukat és a várható eredményeket is.

Emellett fontos ismerniük a **túlkérdezés jelenségét**, és figyelniük rá. A túl sok kérdés azt az üzenet hordozza a kliens számára, hogy a szakember irányít, és még az is előfordulhat, hogy a kliens úgy érzi, a szakember az összes válasz ismerője. A hatékony kérdezési technika meghatározásánál figyelembe kell venni a kliens természetét, a szakemberrel kialakuló kapcsolatát és az éppen tárgyalt problémá(ka)t.

A segítő beszélgetésben használhatunk nyitott és zárt kérdéseket is.

Nyitott kérdések azok a kérdések, melyeket nem lehet egy-két szóval megválaszolni, melyek beszédre ösztönzik a kliens, és így lehetőséget biztosítanak a szakembernek arra, hogy információt gyűjtsön a kliensről és gondjairól.

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

- Mi járatban van ma érrefelé?
- Miért gondolja így?

- Hogyan jutott erre a következtetésre?
- Elmondaná nekem, hogy miért jött ma ide?

A hogyan kérdések jellemzően azt váltják ki, hogy a kliens az események folyamatáról, az ehhez kapcsolódó érzéseiről, gondolatairól, véleményéről vagy cselekvésekről beszél. A *mi/t* kérdések gyakran tényekre vonatkoznak. A *mikor* kérdések a problémák időzítéséről szólnak, beleértve az adott esemény(ek) előtti vagy utáni információkat és eseményeket is. A *hol* kérdések a környezetet, helyzetet vagy helyszínt fedik fel, ahol az esemény történt, míg a *miért* kérdések általában az eseményről, vagy az oda vezető okokról tájékoztatják a szakembert.

- *hogyan*: legtöbbször érzésekről és/vagy a folyamatról beszélget
- *mi(t)*: legtöbbször tényekhez és információhoz vezet
- *mikor*: legtöbbször a probléma időzítéséről tájékoztat, beleértve, hogy mi történt előtte és utána
- *hol*: legtöbbször a környezetről és a helyzetről kezd beszélgetést
- *miért*: legtöbbször az okokat tárja fel

Itt megjegyzendő, hogy a miért kérdésekkel a szakembernek nagyon kell vigyáznia, mivel sokszor védekezéskényszer váltanak ki a kliensből, gyakran azt az érzetet keltik a kliensben, mintha valahogyan meg kellene védenie az igazát.

Zárt kérdések: Olyan kérdéstípus, melyre röviden, egy szóval, általában igennel vagy nemmel felelhetünk. Segítenek a szakembernek egy konkrét információra fókuszálni. Például:

- Ez az Ön kabátja?
- Egyedül él?
- Élvezi a munkáját?

Miközben a kérdezési technikákat nagyon jól lehet használni a kommunikáció során fontos problémák előhívására és tisztázására, nagyon is valós veszélye van a kérdések túlzott használatának, illetve olyan kérdezési technikák használatának, melyek negatívan hatnak a beszélgetésre. Ha gyakorlatlan kérdező rosszul megválasztott kérdezési technikát használ rosszul időzítve, az szükségtelen diszkomfortérzetet okozhat, és összezavarhatja a klienst (AIPC's, é.n.).

A kérdezés célzatossága alapvetően fontos a mikrokészségek hierarchiájában, a kérdésnek kell, hogy legyen célja, a beszélgetés céljához illeszkedően. Gyakran tapasztalható, hogy a segítő tudja, hogyan kell kérdeznie, de abban már nem biztos, hogy hogyan reagáljon a kliens válaszára. A kérdés célja segíthet ebben. Az alábbiakban **a különböző kérdésekhez illeszkedő válasz-viselkedéseket** gyűjtöttük össze (Reiser, 2011, 8-9.o. alapján), amelyek a következő fejezetre is utalnak.

- 1. Ha tényszerű információkat szeretne megtudni, nyugtázza, hogy hallotta a választ** (biccentsen, mondja azt, hogy rendben, reflektáljon a tartalomra az utolsó szó megismétlésével).
 - a. Térjen át egy másik kérdésre vagy a következő témára.
 - b. Tegye fel a következő kérdést a témához kapcsolódó további részletekért.
 - c. Ha már feltett egy sor tényszerű kérdést, hogy feltárja a kliens háttérét, történetét, akkor foglalja össze (válasz-viselkedés), és kérjen megerősítést, hogy jól értette-e.
- 2. Ha azt szeretné megtudni, hogy egy tapasztalat mit jelentett a kliensnek/családnak, nyugtázza, hogy hallotta a válaszukat.**
 - a. csenddel (figyelmi viselkedés), mely időt ad a részletezésre
 - b. minimális bízattal (válasz-viselkedés), mely szintén bátorítja őket a részletezésre
 - c. az érzések visszatükrözésével (észrevétel és reflektálás), mellyel érvényesíti az érzéseiket
 - d. egy következő kérdéssel (kérdés) a további részletekért
 - e. ha már feltett egy sor tényszerű kérdést, hogy feltárja a kliens háttérét, történetét, akkor foglalja össze (válasz-viselkedés), és kérjen megerősítést, hogy jól értette-e.

3. Ha a válasz intenzív érzelmet tükröz, a lehetőségek:

- a. a helyzet normalizálása olyan mondatokkal, mint például *Az emberek többsége, akinek meghalt a babája, szomorú lesz, ha lát egy várandós nőt.*
- b. keretezze át erősséggé, pozitívummá a hallottakat, például *Nagyon bátor dolog, hogy ezt megosztotta velem.*
- c. vagy válaszoljon a 2a-tól 2e-ig.

4. Ha azt szeretné megtudni, hogy mit jelent nekik az az információ, amit megosztott velük

- a. válaszoljon a 2a-tól 2e-ig.
- b. válaszoljon a 3a-tól 3c-ig.

5. Ha azért tette fel a kérdést, hogy megtudja, megértették-e az információt, például: Össze tudná foglalni, mit beszéltünk a férjéről, a partneréről, a gyerekéről...?

- a. ha megfelelő a kliens elmondása, nyújtson megerősítést
- b. ha félreértett valamit, azt mondhatja: *Ez általában így van. Csak néhány dolgot kell tisztáznunk...*
- c. ha a válasz nem teljes, azt mondhatja: *Nagyon jó. Emellett az is fontos lenne, hogy azt is tudassa velük, hogy...*
- d. **ha nem tudja, miért tette fel a kérdést, akkor nem fontos, hogy tudja a választ.**

2.4 Válasz-viselkedés

A megfelelő, világos válaszadás lehetővé teszi, hogy a szakember biztosítsa a klienst, hogy jól értette, amit mond. A válaszadás bátoríthatja a klienst a beszélgetés folytatására, az értő ismétlés (átfogalmazás) és összefoglalás egy aktív válaszviselkedés, mely azt kommunikálja a kliensnek, hogy amit mondott, megértésre került.

Az interperszonális kommunikációban **pozitív válasz-viselkedést** kap a közlő, ha a reagálás jelzi, hogy a fogadó fél a szándékkal egyezően megértette az üzenetet. **Negatív a válasz-viselkedés** a reagálás teljes hiánya esetén, vagy az olyan visszajelzésnél, amely arra utal, hogy a fogadó az üzenetet nem észlelte, vagy nem a szándékkal egyezően értelmezte. A **kétértelmű válaszreakciók** esetén – például a fogadó fél a semmibe réved - a közlés megerősítésre szorul (tisztázó kérdések, ismétlés, összefoglalás). Ha a közlő a kétértelmű visszajelzésben negatív hangsúlyt feltételez, indokolt az üzenet átfogalmazása. **A segítő kapcsolatban a szakember a kliens részére a visszajelzést aktívan nyújtja, jórészt verbális közlések útján**, a kliens reakciója viszont gyakran nonverbális hangszínnel, metakommunikatív, többnyire nem szándékolt, indirekt módon nyújt visszajelzést.

A megértés érdekében bátorítanunk, átfogalmaznunk és összegeznünk kell. A bátorításra a beszélgetés folytatása érdekében van szükség. Az elhangzottak másként megfogalmazása visszajelzésként is szolgál. Ha nem értjük pontosan kliensünk mondanivalóját, meg kell fogalmaznunk saját szavainkkal. Az összegzés segít nekünk és a kliensnek is a szünet áthidalásában. Használhatjuk a beszélgetés elindítására vagy lezárására, új téma bevezetésére, az egész téma tisztázására.

A bátorítás egyik eszköze a minimális ösztönzés, melynek során nonverbális és verbális jellegű eszközökkel igyekszünk fokozni a kliens megnyilvánulását. Alapvetően nem direktív technika, fontos dialógusépítő elem.

Az ösztönzés eszközei közül néhány (**ÖSZTÖNZÉSEK**):

Összeegyeztetett nyelvi szint (a kliens nyelvi szintjével)

Szemkontaktus

Testtartás nyitott

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

Nyugodt és hiteles tanácsadói viselkedés

Zavaró viselkedések elkerülése

Éber figyelem

Személyes tér megfelelő használata

Egyértelmű biccentés

Kulturális tudatosság

Bátorítás, átfogalmazás és összefoglalás

A szakember megfelelő reakcióval – bátorítás, átfogalmazás és összefoglalás – bátoríthatja a klienst, hogy beszéljen, szabadabban nyíljon meg vagy mélyebben tárja fel problémáit. Ez a fajta reagálás arról biztosítja a klienst, hogy a szakember pontosan hallotta azt, amit a kliens mondott. A bátorítás, az átfogalmazás és az összefoglalás alapvetőek abban, hogy a kliens érezze, hogy megértették.

A bátorítás teljes figyelemmel fordulás a kliens felé, ami lehetővé teszi számára érzelmei és gondolatai teljesebb feltárását. Az átfogalmazás és összefoglalás aktívabb kifejezése annak, hogy a szakember figyel a kliensre. **Az összefoglalás nagy haszna, hogy segít a kliensnek rendeznie gondolatait.**

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



6. ábra Válasz-viselkedés

Bátorítás

Verbális és nonverbális módjai annak, hogy beszédre ösztönözzük a klienst. Típusai:

- minimális nonverbális reagálások, például: biccentés, pozitív arc kifejezés
- minimális verbális reagálások, például: *Húha! Értem, amit mond.*
- rövid kérdés, hogy folytassa, például: *Meséljen erről többet!*

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

Átfogalmazás (parafrázis)

Ebben az esetben a szakember kiválasztja a kliens által elmondottak közül a legfontosabb részleteket, és visszatükrözi azt. Ez lehet csak néhány szó, vagy egy-két tömör mondat. Az átfogalmazás nem csak

papagájszerű ismétlése annak, amit a kliens mondott. Sokkal inkább az általa elmondottak lényegének rögzítése, átfogalmazva a kliens szavait. Ha a szakember megértette, hogy a kliens mit szándékozott közölni, és jól alkalmazta az átfogalmazást, akkor a kliens ad valamilyen megerősítést, például azt mondja, *Igen, így van*.

Például: *Épp most szakítottam Jánossal. Ahogy bánt velem, az egyszerűen elviselhetetlen volt. Akárhányszor megpróbáltam a témát előhozni, egyszerűen hallgatott. Annyival jobban érzem most magam.*
Átfogalmazás: *Jobban érzi magát most, hogy szakított Jánossal.*

Összefoglalás

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

A hatékony segítő-kliens kommunikáció empátikus, gondoskodó, meleg és jelentőségteljes. A válaszviselkedés nagyon sokféle lehet egy segítő helyzetben. A válasz közvetíthet megértést, információt, tanácsot; lehet a célja megnyugtató, tisztázás, elemzés; kérdéssel, önfeltárással segítheti a klienst a mélyebb megértés felé. Mindegyik válaszviselkedés hatékony lehet, attól a függően, hol és hogyan használják (Messina, é.n.). A válaszviselkedés tisztázó funkcióval is bír, azt a szándékot mutatja, hogy a szakember igyekszik megérteni, amit a másik mond vagy érez. Azt mutatja, hogy amit a másik mond, az fontos, és a segítő ellenőrzi, hogy jól értette-e. Ez az ellenőrzés, ahogy az előző bekezdésekben olvasható, sokféle módon történhet: az utolsó néhány elhangzott szó ismétlésével, a legrelevánsabbnak tűnő pontok összefoglalásával, vagy más szavakkal elmondással. Az ilyen válaszviselkedést előnyös, ha csend követi, ez a másiknak lehetőséget ad arra, hogy összevesse a gondolatokat, vagy kijavítsa a benyomásokat. A tisztázó válaszviselkedés kifejezi azt a törekvést, hogy a másik nézőpontja érvényesüljön. A válaszviselkedés hasznos az ellenségesség csökkentésében is. Arra biztatja a másikat, hogy fejtse ki bővebben a mondanivalóját. A kliensnek lehetőséget ad arra, hogy összeszedje a gondolatait, és ráruházza annak a felelősségét, hogy elmondja saját elképzeléseit. A tisztázó válaszviselkedés hozzájárul ahhoz is, hogy a segítő tudjon gondolkodni egy megfelelőbb válaszviselkedésen, ha aktuálisan időre van szüksége a hatékonyabb kommunikációs készség megtalálásához.

2.5 Észrevétel és reflektálás

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

A jelentésekre való reflektálás az élettapasztalatok mélyén nyugvó gondolatokra, jelentésekre vonatkozik. Azok a szakemberek, akik használják munkájuk során a jelentéstükrözés eszközét, azt fogják tapasztalni, hogy hatására a kliensek mélyebben vizsgálják meg saját élettapasztalataik különböző aspektusait.

Képzeld el, hogy két ember egyszerre megy nyaralni egy szigetre: ugyanaz a sziget, ugyanaz a nyaralóhely, az év ugyanazon szaka. Egyikük szenvedélyesen beszél a naplemente csodáiról, sétál a tengerparton, és élvez a nyugalmat. A másik viszont panaszkodik a hőségre, a leégésre és az unalomra. Ez a példa mutatja, hogy ugyanaz az esemény két különböző személy számára teljesen eltérő jelentést hordozhat. Vagyis a jelentésre való reflektálás készsége segít a kliensnek felismerni saját értékeit, életcéljait a tapasztalatok mélyebb aspektusainak megértésén keresztül.

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

Kliens: *Ma nagyon nem megy ez nekem. Ezek az orvosi kifejezések, amiket használ, csak blabla, nem jelentenek nekem semmit. Tudom, hogy eltoltam, és a gyerekemnek problémái vannak.*

Szakember: *Új szavakat tanulni igazán frusztráló és az ember idegeire tud menni, főleg, ha nem is kérte őket.*

Kliens: *Igen, szóval kérem, segítsen nekem, mit kell tennem, hogy segíteni tudjak neki.*

Nagyon fontos, hogy a reflektív válaszok nem ítélezőek. Az ítélező válasz új következtetést ad hozzá, a másik viselkedését jónak vagy rossznak tartja, vagy kiforgatja a másik szavait.

Kliens: *Nem tudom... a baba egyáltalán nem olyan, mint vártam. Azt gondoltam, hogy igazán izgalmas lesz, hogy fel fog villanyozni. De úgy tűnik, a családi életem haldoklik. A férjem és én ott kötöttünk ki, hogy csak ülünk, és nem csinálunk semmit. A házasságunk annyira más, amióta gyerekünk van.*

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

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

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

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

Érzések visszatükrözése

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

Ellentmondások felfedése

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

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

Figyelmeztető ellentmondás

Amennyiben a kliens elutasítja vagy ellenzi a választ, lehetséges, hogy a szakember nem jókor alkalmazta, vagy nem teljesen értette meg kliense helyzetét. Mindkét esetben fontos visszavonni az eszköz használatát, megvizsgálni, vajon elég támogató-e a kapcsolata a klienssel, hogy az meghallja a választ vagy egyszerűen csak nem talált célba. Olyan esetekben is elutasíthatja a kliens a választ, ha a szakember meggyőződött a válasz helyességéről. Ilyenkor nem szabad vitába bocsátkozni az eszköz helyességéről, egyszerűen tovább kell lépnie. Gyakran a visszavonulás és a kapcsolat elemi empátikus válaszokkal történt újraépítése után tér vissza a kliens a témához és érti meg a szakember által visszajelzetteket. (Neukrug et al., 2013)

2.6 Konfrontálás

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

A konfrontálás segíti a kliens számára a probléma új látásmódjának kialakulását, rávilágít az ún. vakfoltokra a problémahelyzet értelmezésében. Jól alkalmazható a kliens inkongruens kommunikációja esetén a szándékok és érzelmek tisztázására, a kliens viselkedésében mutatkozó ellentmondások, vagy felesleges védekező stratégiák feloldása érdekében. A nem kívánt viselkedés, segítői elégedetlenség is jól közvetíthető a konfrontálás eszközével, büntető jelleg nélkül. A kommunikációs folyamat során a konfrontálás három lépésből áll:

- Az első lépés a zavaros vagy nem összefüggő üzenetek felismerése (akár szavakkal, akár non-verbális eszközökkel fejezi is ki a kliens).
- A második lépésben a szakember rávezeti a klienst az ellentmondásokra, és segít neki az ezekkel való munkában.
- Végül a harmadik lépés az intervenció hatékonyságának ellenőrzése, melyet a kliens változása, fejlődése bizonyít.

A kliensek elakadásai származhatnak belső, illetve külső konfliktusokból, vagy mind a kettőből. Belső konfliktusról akkor beszélünk, ha nehézségeik vannak egy fontos döntés meghozatalával, össze vannak zavarodva, szomorúak vagy vegyesek az érzelmeik és gondolataik saját magukkal, vagy személyes, kulturális háttérükkel kapcsolatban. Külső konfliktusaik lehetnek másokkal (barátokkal, családtagokkal, kollégákkal, munkáltatóval), vagy egy nehéz helyzet miatt: meg kell küzdeniük egy hibájukkal, nehézségeik vannak fontos anyagi vagy társas céljaik elérésben, vagy szenvednek kulturális, etnikai identitásuktól. A külső konfliktusok ellentmondásos belső érzésekhez vezethetnek, a belső konfliktusok pedig másokkal való külső konfliktusokat okozhatnak. Például egy döntés meghozatalának képtelensége konfliktust eredményezhet azokkal, akiknek szükségük van arra, hogy tudják, mi fog történni. A beszélgetés folyamatában négy fajta ellentmondást jelezhet a kliens. Ezek az ellentmondások feszülhetnek

- a gondolatok és érzelmek
- gondolatok és tettek
- érzések és tettek vagy
- gondolatok, érzések és tettek kombinációi között.

Belső konfliktusok esetén a kliens nonverbális viselkedésében kevert üzeneteket küld, állításai ellentmondanak egymásnak, és eltérés tapasztalható aközött, amit mond, és aközött, amit tesz. A

tanácsadás fontos része segíteni a kliensnek abban, hogy szétválogassa vegyes és zavarodott érzéseit, gondolatait, és viselkedéseit.

Ha a szakembernek sikerült felismernie az ellentmondást, akkor konfrontáló állítással világíthatja meg a kliens számára. Például *Egyrésről, ... de másrésről...* Ez egy jellemző és jól használható formája a konfrontálásnak. Természetesen használhat különféle változatokat, mint: *Azt mondja, hogy..., de azt csinálja, hogy...* vagy: *A szavai alapján..., a tettei viszont...* (AIPC'S, é.n.)

A konfrontálás eredményeképpen azt várhatjuk, hogy a kliens új ötletekkel, gondolatokkal, érzésekkel és viselkedéssel reagál. Amennyiben nincs változás, érdemes meghallgatni a klienst, majd egy másfajta konfrontálási technikával megpróbálkozni (Ivey – Ivey - Zalaquett, 2008).

A konfrontálás nem közvetlen, durva kihívás, hanem szelíd, de határozott készség, mely magában foglalja a kliens figyelmes és tiszteletteljes meghallgatását és segítségét abban, hogy önmagát vagy helyzetét teljesebben lássa. A konfrontálás nem a klienssel szemben, hanem a klienssel együtt értendő, tisztábban látást, és a nehézségek új megoldási lehetőségeit keresve. A konfrontálás egy támogató kihívás. A konfrontálás mikrokészséget nem használjuk gyakran, de amikor szükség van rá, akkor hatékony eszköz. A klienseknek sok esetben lehet szükségük kihívásra a változtatási motivációjuk növeléséhez, és a támogató konfrontálás segít nekik, hogy gyorsabban és pontosabban találják meg problémájuk központi kérdéseit.

A szakember számára kihívást jelent, amikor az ellentmondás, eltérés közte és a kliens között áll fenn. Minden segítő kapcsolatban vannak nézetkülönbségek, szétcsúszások, amikor a segítő nem ért egyet a kliens döntésével, vagy különbözik értékrendjük, élettapasztalatuk. A professzionális segítségnyújtás a kliensért történik, nem a segítőért. A segítőnek fenn kell tartania ezt a hozzáállást, el kell fogadnia és meg kell értenie, hogy a kliens honnan jött. Az empátiás készség használata alapfeltétel: mi a kliens élmény- és tapasztalati bázisa, mik a céljai, lehetőségei, mire képes. Ha a segítő különbséget érzékel saját maga és a kliens között, a klienst meghallgatással kell támogatni. Ha figyelmesen hallgatja a klienst, a legtöbb össze nem illés eltűnik, és a segítő megérti, hogyan jutott el a kliens az adott gondolataihoz és viselkedéséhez. A segítőnek észre kell vennie a kliens vagy a saját (ellentmondás miatti) diszkomfort érzetét, és a konfrontálás mikrokészség megfelelő alkalmazásával az ellentmondásban rejlő fejlődési energiát be kell forgatni a kommunikációs helyzetbe. A szakembernek rá kell látnia a helyzetre, felvázolnia a kliens percepcióját, és dolgozni a megértésükön. Saját érzéseinket és gondolatainkat megtartani magunknak a nem-ítélkezés része. Egyes esetekben azonban érdemes elindulni az értő figyelem után a reflektáláson keresztül a konfrontálás kommunikációs helyzetet befolyásoló irányába. Ez új perspektívát mutathat, ami hasznos lehet.

2.7 Fókuszálás

Általános tapasztalat, hogy a kliensek gyakran megkésetten kerülnek az ellátórendszer látóterébe. A segítségkérés és -nyújtás pillanatában problémáik már halmozottak. Sokszor túl sok területen akarunk eredményeket elérni, azonban ha túl sok mindenben akarunk változást előidézni, akkor a fókuszunk szétoszlik a területek között, mely a haladást hátráltatja, és az ezek miatt kialakult kudarcok aláássák a kezdeti motivációt.

A fókuszálás segít a kliens kommunikációs folyamát adott területek felé irányítani. A fókuszálás olyan készség, ami a megbeszélés minden szakaszában fontos. Mindemellett ezt a készséget nem érdemes túlságosan gyakran használni.

Ivey és Ivey (2003) hét olyan területet azonosított, amelyre a szakember fókuszálhat a megbeszélés során, hogy szélesebb perspektívában lásson és megtalálja a lehetséges megoldásokat.

- A **személyes fókusz** esetén a szakember a megbeszélést úgy kezdi, hogy teljesen a kliens személyes jellemzőire fókuszál: demográfia, történet, a megbeszélésen való részvétel okai, elvárások, szerepek. A szakember gyakran használja a kliens nevét, hogy ezzel is segítse kliensre

való teljes fókuszálást. Például: *Johanna, meséljen magáról egy keveset! Johanna, ön a legidősebb gyerek a családban? Mit vár attól, hogy megkeresett engem?*

- **A fő téma vagy probléma fókusz:** Arra koncentrálni, hogy a kliens miért kért segítséget, mit érzékel problémának, ehhez hogyan viszonyul. Például: *Ön szerint mi segítené a legjobban a problémája megértésében?*
- **A társas környezetre fókuszálás** is hasonló, tekintve, hogy ha még nincs igazán körülhatárolt probléma, akkor a kliens sokat fog beszélni barátok, kollégák, családtagok és egyéb személyekről, akik valahogy kapcsolatban állnak azzal az okkal, amiért segítséget kért.
- **A családi fókusz** a testvéreket, szülőket, gyerekeket érinti. Itt rugalmasan kell értelmezni a család fogalmát, mert minden ember számára mást jelenthet, például egyedülálló szülő, nukleáris és/vagy tágan értelmezett család tagjai, vagy akár nagyon közeli barátok és a tágabb rokonság.
- **A kölcsönösségre fókuszálás** a segítő helyzetben arra vonatkozik, hogy hogyan reagál a kliens a szakemberre, hogyan viszonyul a kapcsolathoz - mert ez megmutathatja, hogy hogyan alakítja ki a kliens a kapcsolatait az emberekkel. Ez azt feltételezi, hogy azonos szintre helyezzük a szakembert és a klienst. A szakember megkérdezheti, hogy: *Hogyan dolgozzunk együtt? Mit gondol, hogyan tudok segíteni ebben a helyzetben? Ön szerint jó irányba halad az együttműködésünk?*
- **A segítőre fókuszálás** esetén a szakember feltárhat önmagára vonatkozó információkat. Ezzel a fókusszal csak nagyon indokolt esetben érdemes élni, jól átgondoltan, tervezetten.
- **A kulturális-környezeti-kontextuális fókusz** esetén a szakember látni fogja, hogy hogyan befolyásolta(k) a klienst az(ok) a közösség(ek), mely(ek)ben felnőtt, de ezt ki lehet terjeszteni más témakörökre is (nemi, faji, etnikai, vallási, szocio-ökonomiai státusz) azért, hogy a szakember jobban megértse, hogy ki is valójában a kliens (AIPC'S, é.n.).

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

- **A változásra fókuszálás** - viszonyulás a változáshoz, a felek változásba vetett hite. Például: *Mitől várja a változást?*
- **Az elégedettség fókuszálás** - egymás elégedettségi szintjének ismerete, összevetése, az ehhez való viszony és a továbblépés lehetőségei. Például: *Elégedett az eddig elért eredményeivel?*

A szakmai kommunikációhoz tartozik a reflexió és a belső dialógus kérdésköre. A valódi empátiás megértés a gyakorlatban a mélyebb összefüggések értelmezése, a zavaró tényezőktől mentes interakciók feltétele. A szakmai kommunikáció színtere lehet explicit, kliens és szakember között konkrétan elhangzó, és lehet reflexív/implicit, ami a szakember belső dialógusa. Az explicit dialógusok a kliens és segítője közötti világos, egyértelmű, közvetlen diskurzust jelenítik meg tárgyilagos módon a problémafeltárás folyamatában. Az ezek hatására keletkezett releváns szakmai élmények a segítőben egy önreflektív belső dialógus hatására összegződnek, tehát **az önreflexió a megértés kontrollját és a szakmai önazonosságot szolgálja**. A fókuszálásnak mindez előfeltétele, majd a különböző fókuszú kommunikációs helyzetek vizsgálatával feltérképezhetők a szakember és a kliens érzelmi és gondolatvilágában megjelenő mentális tartalmak és attitűdrendszerek, a továbbhaladás szempontjából fontosnak tartott témák.

2.8 Befolyásolás, ráhatás

A segítő kapcsolat egyfajta konstruktív befolyásolásnak is tekinthető. A szakembernek nem feladata egyoldalúan eldönteni, hogy mi jó a kliensnek (kivételt képeznek ez alól a speciális védelemre szorulókkal való munka egyes esetei), hanem a kliens saját döntési kompetenciájának megtartása mellett, az igényeire, érzéseire reagálva **élhet a befolyásolás módszerével, mely nem egyenlő az irányítással vagy meggyőzéssel**.

A ráhatás segítheti a változást. Alternatívák nyújtásával, illetve azok mérlegelése során a segítő szakember olyan szakmai álláspontokat képviselhet, melyek befolyásolhatják a kliens választásait. Ezt a mikrokészséget direkt megközelítés jellemzi. A befolyásolás, ráhatás mikrokészségének hatékony

alkalmazása azonban nagymértékben függ a személyes stílustól. A kliens szükségleteire való nagymértékű fogékonyságot igényel, különösen a probléma-meghatározás és a megoldási lehetőségek feltérképezése, kiválasztása során.

Amikor meggyőzünk valakit valamiről – legyen az például valamilyen erőfeszítés bizonyos erőforrások megszerzésére, támogatás szerzése egy eljáráshoz, egy pozitív munkakapcsolat kialakítása, vagy a kliensek és kollégák tiszteletének elnyerése – a befolyásolási készségeinket használjuk. A mindennapi munkánk során, különösen a mátrix-szervezetek és lapos szervezeti struktúrák, projektmunkák és a szakmaközi multidiszciplináris szolgáltatások világában, a mindennapokban is gyakran találjuk magunkat olyan helyzetekben, amikor olyasvalakiktől van szükségünk valamire, aki nem állnak az irányításunk alatt, és akik nem biztos, hogy úgy gondolkoznak, mint mi. Az értelmező szótár szerint **a befolyásolás az, amikor változtatunk valaki nézetein, döntésein, felfogásán vagy meggyőződésén, úgy, hogy pozitív módon hatást gyakoroljunk rá.** Ilyenkor a szavainkat és a viselkedésünket a tudatos hatásgyakorlás szándéka szerint igazítjuk. Ez tehát arról is szól, hogy figyeljük és megértjük önmagunkat és a másik felet. Ezen készségek segítségével előremozdíthatjuk a dolgokat, megegyezést érhetünk el, megváltoztathatjuk a másik véleményét úgy, – és ez különösen fontos – hogy ezt rámenősség, kényszerítés nélkül érjük el, vagy anélkül, hogy megmondanánk a másiknak, mit tegyen. Ez a segítő szakemberek nélkülözhetetlen eszköze. Röviden: a józan ész alkalmazása keverve magas szintű kommunikációs készségek használatával és az óvatos stratégiai tervezéssel (Norry, 2009).

Irányítás

Útmutatások, amelyek orientálják a klienst, közlik, mit milyen módon cselekedjen. Például: írjon egy kérvényt és adja le. Az irányítás a leginkább demokratikus és részvételen alapuló módja a befolyásolásnak. Egyik lehetséges megvalósulása a tanácsadás, amivel nagyon óvatosan kell bánni, mert direkt használata általában nem hatékony. Azt közvetíti, hogy abban a pozícióban van a szakember, hogy tudja a kliens problémájának okait, és hogy mit kellene, kell vagy szabad csinálnia ezekkel. Ez mindenképpen elkerülendő. Azzal, hogy megmondjuk valakinek, mit tegyen, levesszük róla a problémamegoldás és döntés felelősségét. A tanács gyakran vált ki ellenállást és haragot, ha a felszínen engedelmesség is látszik. A tanácsadás, akkor is ha kéri, növelheti a függést. **Jobb, ha az irányítást, tanácsadást a szakember át tudja fogalmazni információadássá vagy kérdéssé.** Az irányítás használata során is éreztetni kell a klienssel, hogy a szakember hallgatja és követi, amit mond. Megértést és őszinteséget kell közvetíteni az útmutatás, tanácsadás során is, hogy a másik kényelmesen érezze magát az információk megbeszélésekor.

Információközlés

Az információközlés, bátorítás, javaslat célja a visszacsatolás vagy instrukciók adása, megerősítés, ösztönzés, instruálás. **Az információadás kapcsolódó tények objektív módon való megosztását jelenti, ítéletkezés vagy értékelés nélkül.** A másik fél szabadon elfogadhatja vagy elutasíthatja az információt, övé a felelősség a felhasználásával kapcsolatban. Ez a válasz-viselkedés hasznos pozitív és negatív visszajelzés adásakor is. A másik személy csak ahhoz kapcsolódik, ami éppen történt, és ami ennek a hatása. Az olyan szavakat, mint mindig, soha, kellene, csak a határok megszabásához használjuk (mit szabad és mit nem szabad tenni, időkeretek, korlátok). Példák az információátadó válasz-viselkedésre: *A gyerekeknek minden életkorban szükségük van gondoskodásra és ölelésre az önértékelésük fejlődéséhez. Az önsegítő csoportok használhatóak arra, hogy olyanokkal találkozzunk, akik hozzánk hasonló problémával küzdenek.*

A másik érzéseire információk adásával történő válaszolás növeli az elfogadás és az ajánlott határok betartásának esélyét.

Befolyásoló összegzés

A segítő az elhangzottakat összegzi bizonyos hangsúlyokkal, nyomatékosítási céllal. Rendszerezi az elhangzottakat, lehetőséget ad a részinformációk tisztázására, reflektálásra. **Kiemeli és hangsúlyozza, ami fontos a másik fél számára,** és a beszélgetést azokhoz a dolgokhoz igazítja, amiket vonzónak talál a kliens, és az igényét szolgálja. Jó példa lehet egy olyan helyzet, amikor arra törekszünk, hogy meggyőzzük a szülőket, hogy vessenek véget annak, hogy gyermekük rendszeresen kimarad az iskolából.

Számunkra nyilvánvaló lehet annak a haszna, hogy milyen előnyökkel jár a gyermek és család számára, ha rendszeresen jár iskolába, és milyen stratégiai célkitűzések elérését segítené ez elő, de nem biztos, hogy a szülők is így gondolják. Az a tényező, hogy ha a gyerek rendszeren elvégzi az általános iskolát, lehetősége lesz a későbbiekben továbbtanulni vagy szakmát szerezni, nem fogja feltétlenül felkelteni a szülők érdeklődését. Ebben az esetben a fókusz a szülők adott problémáinak megoldásához szükséges tényezőkre kell irányítani. Ha odafigyelünk rájuk és kérdezzük őket, akkor tudhatjuk, hogy nyomás alá helyezték őket azzal, hogy megvonják az iskoláztatási támogatást. Esetleg megtudhatjuk, hogy anyagi problémákkal küzdenek, ezért hangsúlyozhatjuk, hogy az iskolában a gyermek többször is ételhez jut, ami anyagi terheket vehet le a család válláról.

Interpretáció, értelmezés, újrakeretezés

A kliens gondolatainak, érzéseinek, magatartásformáinak pozitív kiemelése adott elméleti keretben.

Az interpretáció elősegíti a változtatást a kliens gondolkozásmódjában és segíti a belátást. Az elemző válasz szándéka a másik ember viselkedésének, érzéseinek elemzése, magyarázata vagy értelmezése. Túlmegy azon, amit a másik mondott magyarázatul, vagy gondolatokat, eseményeket köt össze. Az elemzés, értelmezés csak a kommunikáció folyamatában, működő segítő kapcsolatban használható, és alkalmazása alapos megfontolást és felkészültséget igényel. Az értelmezés kereteit az az elméleti irányultság szabja meg, amit a szakember a segítő kapcsolati helyzetben egyébként is használ. Ha a szakember nem járatos elméleti irányzatban (például személyközpontú megközelítés), az értelmezést kerülni kell, az egyéb befolyásolási készségek használata kerüljön előtérbe.

Önfeltárás

A segítő saját élményeit, érzéseit, gondolatait osztja meg, a kapcsolat kölcsönösebbé válásában, a kliens önfeltárásának elősegítésében van szerepe. Az önfeltárás azt az igyekezetet mutatja, hogy a segítő bepillantást engedjen abba, ki is ő. Valami olyan megosztása önmagáról, ami kapcsolódik a beszélgetéshez: személyes vélekedések, attitűdök, értékek, vagy egy múltbeli esemény. Az önfeltárás csökkentheti a szorongást a másik megnyugtatóásával, hogy nincs egyedül érzéseivel, félelmeivel. Példák az önfeltáró válasz-viselkedésre: *Amikor a fiunk született, az orvos pont ugyanígy kezelte minket. Tudom, milyen nehéz megőriznie egy ilyen helyzetben a szülőnek a nyugalmát, az én kisfiam is nagyon síró baba volt.*

Az önfeltárás hasznos lehet olyan emberhez való kapcsolódásban, akinek hasonló problémája van, vagy hasonló élethelyzetben van. A segítő kapcsolatban ez a kliensnek arra enged következtetni, hogy jó helyre érkezett, ahol olyan emberek vannak, akiknek hasonlóak a problémáik. **Az önfeltárás haszna és előnye az, hogy segít a kliensnek, hogy ne érezze magát egyedül, csökkenti a kliens szorongását, érzékenyíti a klienst új nézőpontok figyelembevételére, és növeli a szakember hitelességét.** Az önfeltáró válasz-viselkedés túlzott használata nem ajánlott, mivel a figyelmet nem a megfelelő személyre helyezi. Úgy érdemes rá tekinteni, mint figyelemfelkeltő eszközre. A legjobb hatás elérése érdekében csak ritkán szabad használni. Az önfeltárás hátránya, hogy elmozdul a fókusz a kliensről, túl sok időt vesz el a segítő beszélgetésből (így csökkentve a kliens önfeltárását), szerepzavart okoz (ki segít kinek?), a kliens problémáját elbagatellizálhatja, mert azt sugallja, hogy hasonlóan mindenki átmegy.

Az önfeltárás használatának irányelveit Gladding (2006) foglalta össze. Ezek az irányelvek jellemzően olyan kommunikációs készségek, melyek segítenek elkerülni a folyamatra jellemző csapdákat, mint az összhang vagy a fókusz elvesztése. A szakember önfeltáró kommunikációja legyen közvetlen, tömör, koncentrált és releváns. Ez biztosítja, hogy az önfeltáró folyamat ne csak az idő vesztegetése legyen, és ne vesszen el a kliens-fókusz az adott helyzetben. Az önfeltárás eszközét nem szabad túl gyakran használni (l. fentebb, a több önfeltárás nem feltétlenül jobb), és nem szabad, hogy növelje a kliens problémáját, illetve negatív kimeneteket az adott helyzetben. A lényeg, hogy az önfeltárás célja legyen egyértelmű mind a szakember, mind a kliens számára, és a folyamatot csak más lehetőségek megvizsgálása után szabad használni, számolva a félrekommunikálás, illetve az erőegyensúly változásának kockázataival.

Az alábbi rövid esetrészlet az **önfeltárás egy lehetséges módját** szemlélteti. Egy fiatalember szeretne elköltözni a családjától, és szakember segítségét kéri. A fiatalembert nagyon nyomasztja a változás,

valamint a hatás, ami a saját, illetve a szülei életében bekövetkezhet. A segítő megbeszélés során tömören leírja az elköltözésének motivációit, de jelzi, hogy nem szeretne a szüleinek érzelmi problémákat okozni. Ebben az összefüggésben arra kéri a szakembert, hogy segítsen neki kitalálni, hogy milyen módon mondhatná ezt meg a szüleinek anélkül, hogy megbántaná őket. Ennek a helyzetnek a megoldása megszabadítaná a fiatalembert a szorongásától. A szakember és a kliens feltérképezték az összes lehetséges opciót, a megbeszélés végén a fiatalember érzelmileg még mindig nagyon feldúlt a döntése és annak lehetséges következményei miatt. Ezen a ponton az önfeltárás jó stratégia arra, hogy a klienst pozitív vonatkoztatási rendszerbe helyezze. A tanácsadó felfedte, hogy fia előző évben hagyta el a családi otthont, és ez az egész családot megviselte érzelmileg, mégis megértették a döntését, és továbbléptek. Azóta is rendszeresen találkoznak, és nagyon jó a kapcsolatuk. A megbeszélés végén a kliens megnyugtatónak érezte, hogy egy az övéhez hasonló helyzet jó véget ért. Ez segítette őt abban, hogy stressz nélkül tudjon döntésének megfelelően lépni. Ez a példa rámutat, hogy hogyan lehet az önfeltárást hatékonyan használni, és hogy ez a technika hogyan válhat a kliens hasznára. Az adott helyzetben a következő eredményeket érte el a szakember: a kliens nem érzi magát egyedül, csökken a szorongása, és a szakember hitelesebbé válik.

A befolyásolás fontos szempontjai

A közvetlen és kölcsönös kommunikáció során a segítő és a kliens kettőjük interakciójával kapcsolatos tapasztalatait osztja meg, mely elősegíti a kapcsolat mélyülését. A valóban hatékony kommunikáció a fentebb felsorolt készségek szakértői szintű alkalmazásával valósítható meg. A mikrokészségek lehetővé teszik, hogy ellenőrizzük, partnerünk mennyire értett meg minket és ugyanakkor megerősítjük a közös nevezőt és azokat a területeket, amikben egyetértünk. A megfelelő nyelvezet megválasztása különösen fontos. A negatív vagy túlságosan hivatalos nyelvezet befolyásolja a beszélgetés hangnemet és megzavarja az összhangot, amire törekszünk. Mindig lehet és-t mondani *de* helyett, hogy ne tereljük negatív irányba a beszélgetést, és elkerüljük, hogy teljesen megrekedjen. Az olyan atyáskodó szavak, mint *a kellene, jó lett volna*, bosszantják az embereket, mivel senki nem szereti, ha megmondják neki, hogy mit kellene gondolnia vagy tudnia, mit csinált rosszul, amin már nem lehet változtatni (Norry, 2009). Általában hiába próbálunk valakit a saját mentális ütemünknek megfelelően továbblépésre készíteni. Lehet, hogy mi már értjük, hogy mi az a probléma, amin át kell verekedni magunkat, viszont ha másik fél még nem, akkor egyszerűen csak ottfelejtjük őt, összezavarodva. Ha túlságosan lelkesek vagyunk, vagy túl nagy rajtunk a nyomás, hogy tető alá hozzuk a saját tervünket, könnyen előreszaladunk, holott nincs értelme sűrgetni a klienst. Ha túlságosan erőszakosnak tűnünk, a két fél közötti egyetértés könnyen sérülhet. A meggyőzés, befolyásolás sikere azon múlik, hogy megfelelően támogatjuk-e a klienst az érveink alapos végiggondolásában: Mit szeretnénk elérni? Hogyan alakulhat jobban a beszélgetésünk? Milyen lépéseket kell tenni, hogy kialakuljon az egyezség kliens és szakember között? Ezek nem olyan dolgok, amiket egyszerűen csak elmagyarázunk a másik félnek. Ne felejtsük el ellenőrizni, hogyan haladnak a kliensek a megértésben és tartózkodjunk az összhang megtörésétől. A sűrgetés vagy a másik fél sarokba szorítása tönkre teheti a kommunikációt és a kapcsolatot is.

3 A kommunikációs hatékonyság életkor és speciális szükséglet szempontjából

Összefoglalás

Napjaink szolgáltatásintegrációs gyakorlatában a humán szolgáltatásokban dolgozó szakembereknek széleskörű ismeretekkel kell rendelkezniük az egyes szükségleti csoportok tekintetében. A segítői kommunikáció irányelvei javarészt általános érvényűek, ám a speciális szükségletű csoportok ellátása során a megfelelő kapcsolat kialakítása megköveteli az egyes célcsoportok sajátosságainak ismeretét. A konstruktív és kompetens segítői kommunikáció eredményeket hozhat a hiányosan vagy nem kooperáló és a visszaeső ügyfelek támogatásában is. A szükségletek szerint kontrollált segítői kommunikáció által az esetmunkát akadályozó konfliktusok száma és mértéke csökkenthető.

Cél

A résztvevő adott területekre vonatkozó ismereteinek, nézeteinek és gyakorlati készségeinek bővítése. A képzés elemeinek – a gyakorlati példák és sajátélmény feldolgozásán keresztül – a résztvevők segítői eszköztárába való beépülése.

Kulcsszavak

célcsoport, speciális szükséglet, együttműködés, konfliktuskezelés, asszertivitás, mentális állapot, gyermekvédelmi ellátás, fogyatékoság, időskor

Tanulást segítő kérdések

Melyek a speciális szükségletű csoportok?

Milyen konfliktusokat, típusproblémákat tud felsorolni az egyes célcsoportok esetében?

Idézzon fel szükségletalapú konfliktusban érintett sajátélményeket!

Magyar nyelvű ajánlott irodalom

Berne, E. (1984): *Emberi játszmák*. Budapest, Gondolat

Dávid M. (2012): *A tanácsadás és konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata*. Bp., Szent István Társulat

Garz, H-G. (1999): Mi teszi a tanácsadást hatékonná? Adalékok a tanácsadási szituáció hatótényezőihez és a tanácsadó beszélgetés ismérveihez. In: Zászkaliczky P. – Lechta V. – Matuska O. (szerk.): *A gyógypedagógia új útjai. Rendszerfejlesztés, tanácsadás, integráció*. Budapest, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola

Kelemen G. (2006): Reflektív gondolkodás a szociális munkában. *Esély* (2006/1), 89. o.

A kommunikáció életkor és fejlődési állapot függő jelenség, mind a résztvevő szereppartnerek, mind a kommunikációs csatorna, mind a kommunikációs tartalom szempontjából. **A közlést, üzenetátadást, fogadást mindig kíséri zaj, mely zaj jellege és hatása függ az életkortól és a kommunikációs partnerek fejlődési állapotától, speciális szükségleteitől, aktuális nehézségeitől.** Ezek alapos áttekintése olyan peremfeltételekre világít rá, melyek nélkülözhetetlenek a hatékony szakmai kommunikáció megvalósulása szempontjából. A speciális célcsoportokba tartozó személyekkel való kommunikáció fokozott kihívást jelent a szakember számára. A speciális szükségletű kliensekkel való hatékony kommunikáció során a segítő olyan ismeretekkel kell, hogy rendelkezzen, melyek támogatják és lehetővé teszik a fogadó fél valós szükségleteinek és potenciális reakcióinak megértését. Alapszabály, hogy **a segítő kezelje az embereket emberként.** Mindenekelőtt legyen tiszteltteljes, udvarias és tapintatos, ajánlja fel segítségét, kommunikáljon hatékonyan, és bátran tegyen fel kérdéseket. **Bánjon mindenkivel úgy, ahogy azt szeretné, ha vele bánnának** (Maroondah City Council, 2006).

A hatékony kommunikáció öt alapvető kérdése minden esetben, minden klienssel az alábbi (Menyes-Koczka, 2013, 35. o.):

- Mit szeretnénk kommunikálni? (tartalom)
- Mi a kommunikáció legjobb módja az adott helyzetben? (csatorna)
- Mi lehet a jelentés a fogadó fél számára? (fogadó)
- Pusztán közölni kívánunk valamit, vagy az üzenetet a válasz lehetőségével adjuk? (kölcsonösség)
- A visszacsatolás alapján kell-e módosítanunk a kommunikációt? (hatás elérése).

3.1 Kommunikáció a különböző életkorú gyermekekkel

A személyes gondoskodást végző szakemberek számos helyzetben találkoznak és foglalkoznak gyermekekkel. Ezen gyermekek többsége nehéz helyzetben van, sokuk különböző traumákat él vagy élt át, családjuk nem megfelelően gondoskodik róluk, vagy nevelőcsaládnál, gyermekotthonban, javítóintézetben élnek.

A fiatal gyermekek életében a család és a róluk gondoskodó emberek állnak központi helyen. Optimális fejlődésükhöz elengedhetetlen a nekik szentelt figyelem és gondoskodás. Növekedésükkel párhuzamosan kommunikációjuk, beszédértésük és kifejezőképességük is fejlődik. A legtöbb társadalomban korán kapcsolatba kerülnek különböző életkorú emberekkel, felnőttekkel és gyerekekkel. A szűkebb családjukon kívül a tágabb családdal, barátokkal és szomszédokkal is megtanulnak kommunikálni.

A gyermekekkel kapcsolatos gyakori tévhit, hogy

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

A tévhitekből adódóan a felnőttek (esetenként a szakemberek is) gyakran nem megfelelően kommunikálnak a gyermekekkel, főleg az iskoláskor előtti időszakban. Például magyarázat nélkül, egyedül hagyják a gyermeket olyan jelenségekkel, mint az erőszak, egy családtag hirtelen eltűnése (például halál, börtön miatt), vagy a gyermek családból való kiemelése.

A gyermekekkel való kommunikációban alapvető, hogy az őket érintő történésekről, illetve azokról az eseményekről, melyek velük történnek, történni fognak, minden esetben, életkortól függetlenül (azaz születéstől fogva), az életkorának és fejlődési állapotának megfelelő módon tájékoztassuk a gyermeket.

A gyermekek születésüktől kezdve kisebb-nagyobb közösségekben élnek, és rendkívül érzékenyek az őket körülvevő érzelmi viszonyokra, valamint mások viselkedésére. Iskoláskor előtt érzéseiket, gondolataikat sokszor nem, vagy nem megfelelően tudják szavakba foglalni, így indirekt módon fejezik ki: viselkedésükön, játékaikon, rajzaikon, álmaikon keresztül, illetve különböző, helyzetükre és a többiek helyzetére vonatkozó kérdések formájában. Negatív érzéseiket (aggodalmukat, szomorúságukat, félelmüket) gyakran inkább viselkedéssel, mint szavakkal fejezik ki, például könnyen elvesztik a türelmüket, nem tudnak aludni, sírások lesznek. **A gyermek segítése, támogatása érdekében, a felnőtteknek érzékenynek kell lennünk ezekre az indirekt kommunikációs formákra, a viselkedés mögöttes jelentésére, és annak megfelelően kell reagálniuk a viselkedésre, kommunikálniuk a gyermekkel** (Richman, 2000).

A szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi szakembereknek gyakran kell olyan kérdéseket feltenniük a gyermekeknek, melyek nehezek vagy distresszt okoznak. A gyerekek érzékenyek a szakemberek kommunikációs készségeire, és gyakran okoz nekik nehézséget, hogy gondjaikról és aggodalmaikról beszéljenek. Nem szeretik, ha kérdésekkel bombázzák őket, és ha úgy érzik, hogy kiforgatják a szavaikat (Research in Practice, 2014). **A szakembereknek a gyermek tempójához kell alkalmazkodniuk, és kommunikációs stílusukat az adott gyerekhez szabniuk.** A szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi

szakemberek és a gyerekek közötti kommunikációhoz szükséges **alapkészségeket** négy területre oszthatjuk (Lefevre, 2015):

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

3.1.1 Hogyan könnyíthető meg a gyermekekkel való kommunikáció?

A gyerekekkel való kommunikáció témát Richman (2000) alapján foglaljuk össze.

Nonverbális kommunikáció

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

Hangszín

Anélkül, hogy tudatában lennének, időnként hangosan, harsányan beszélnek az emberek. A gyerekek ilyenkor azt hiszik, hogy haragszik rájuk a felnőtt vagy nem tetszik neki valami. Bizonyos kultúrákban speciális hangszínnel beszélnek a gyerekekhez, ez lehet magasabb hang vagy halkabb, esetleg éneklősebb. Ez mutatja, hogy a felnőtt kedves, és szeretné, ha a gyermek biztonságban érezné magát. A csecsemőkkel, totyogókkal való kommunikációban az egészséges felnőttek kultúrájától függetlenül a dajkanyelvet használják, mely elősegíti a gyermek nyelvfejlődését. A dajkanyelvet magasabb hangfekvés, éneklő hanghordozás, egyszerű szóhasználat és nyelvtan, valamint lassabb tempó jellemzi (Papoušek, 1996).

Arckifejezés

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

Tréfa és nevetés

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

Szemkontaktus

A különböző társadalmak eltérő mennyiségű szemkontaktust használnak a felnőtt-gyermek párbeszéd alatt. Bizonyos kultúrákban a gyerekeknek nem szabad a beszélő felnőttre nézniük. Más társadalmakban udvariatlannak tartják, ha a gyerekek a felnőtt helyett a földet bámulják.

Egymást bámulni kellemetlen, de ha rendszeresen egymásra nézünk, az támogatólag hat. Ha a felnőtt egyáltalán nem néz a gyerekekre, nem fogja észrevenni, mikor lesz zavart, mikor érzi magát

kényelmetlenül. Másrészt, ha végig rámered a gyermekre, attól ugyanúgy zavarba jön. Nagyon félénk gyermekeknél az a legjobb, ha időt adunk nekik a bizalom kialakulására, és az első alkalommal nem megyünk hozzájuk túl közel, nem nézünk rájuk túl sokszor.

Testhelyzet, elhelyezkedés

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

Beszélgetés-vezetés

A gyermek ellazulását és szabad kommunikációját a megfelelő kérdezés is elősegíti. Ugyanakkor a gyermekek sajátosságaiból adódóan bizonyos kérdezéstípussal nem azt az eredményt éri el a felnőtt, amit szeretne. **Egyszerre csak egy kérdést érdemes feltenni a gyermeknek, különben összezavarodik.**

- **Zárt kérdések.** Zárt kérdés az, amire igennel, nemmel vagy hasonlóan egyszerűen lehet válaszolni. Ilyen kérdések lehetnek: *Hány éves vagy? Hány testvéred van? Hol laksz? Hányadikos vagy?* Egyes esetekben ezek a kérdések nem hatnak bátorítóan a gyermekre, és miután megmondta, hogy *nyolc éves vagyok*, a beszélgetés megáll, újabb kérdéssel kell újraindítani a felnőttnek.
- **Rávezető kérdések.** A rávezető kérdések sugalmazzák a választ. Ilyen kérdések: *Minden rendben? Egyetértesz? Itt laksz, ugye?* A legtöbb gyermek nehéznek találja, hogy nemmel feleljen az ily módon feltett kérdésekre, ezért **igent mond, akkor is, ha másként gondolja.** Azért nevezik rávezető kérdésnek ezt a kérdéstípust, mert a gyermeket rávezeti egy bizonyos válaszra.
- **Nyitott kérdések és megjegyzések.** A nyitott kérdések és a megjegyzések bátorítják a gyerekeket ötleteik, érzelmeik megosztására. Nem sugallnak sem jó, sem rossz választ. Ilyen kérdések például: *Mi történt azután? Akarsz róla beszélni? Mesélj a családról! Milyen itt élni? És mit csináltál azután?*

A beszélgetés közben elhangzó különböző megjegyzések szintén a figyelmet, a megértési szándékot mutatják. Például: *Nagyon félelmetes lehetett. Nagyon szomorú, ami veled történt.*

Ezek a kérdések és megjegyzések a beszélgetés folytatására bátorítják a gyermeket, a felnőtt érdeklődéséről, aktív figyelméről tanúskodnak. Nyitott kérdésekkel többet lehet megtudni a gyermek életéről, érzéseiről, a számára fontos dolgokról. Általában vegyesen érdemes használni a zárt és a nyitott kérdéseket, a zárt kérdéseket tényfeltárára, a nyitott kérdéseket a szabad önkifejezés bátorítására.

Egyszerű kifejezések és nyelvezet használata, a megértés ellenőrzése

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

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

A gyerekek, főleg a félénkebbek, sokszor beszélnek nagyon halkán. Ha nem hallja, mit mond a gyermek, kedvesen kérje meg, hogy ismétlje meg, Például: *Nagyon szép, lágy hangod van, de egy kicsit süket vagyok, nem hallom jól, amit mondasz. Kérlek, ismételd el kicsit hangosabban.* Egyes esetekben nehéz a

gyereknek hangosabban beszélni, meg kell várni, amíg elég bátorságot gyűjt hozzá. Ha túl zavaros, amit a gyermek mond, és a beszélgetésben nem sikerül tisztázni, később újra meg lehet próbálni.

3.1.2 Egyes életkorok (fejlődési állapotok) kommunikációs specifikumai

A hat év alattiak esetében a gyermek megfigyelése alapvető jelentőségű, különösen három éves kor alatt, mivel ekkor vagy nincs, vagy jóval kevésbé hatékony a verbális kommunikáció. **Három éves kor alatt gyakran szükséges a kontextus a kisgyermek kommunikációjának megértéséhez**, így sokszor szükséges egy, a gyermeket és az életét jól ismerő idősebb gyermek, vagy felnőtt ahhoz, hogy egy idegen is megértse a kisgyermek mondanivalóját. A **hat év alatti gyermekeknél** segíthetik a kommunikációt a következő technikák (Norburn, 2013):

- figurák, plüssök, játékok használata
- figurák, tárgyak használata ön maga és mások reprezentálására, például a gyermek akarata szerint egymáshoz képest közel vagy távol lehet őket elhelyezni
- kreatív játékok, rajz- és festőeszközök, gyurma
- maszkok vagy rajzolt arcok, melyek különböző érzéseket fejeznek ki
- a kommunikáció, a mondanivaló saját életükhöz, megfogható dolgokhoz kötése
- absztrakt fogalmak használata nem ajánlott, csak serdülőkortól

A kisgyermekkel folytatott kommunikációban fontos tudni, hogy a hat év alatti gyermekek emlékezete könnyen befolyásolható, a rávezető kérdések ezért is kerülendők. Rávezető kérdésekkel és ügyes meggyőzéssel sok esetben elérhető, hogy a gyermek azt mondja el nekünk, amit hallani szeretnénk. Ennek emlékezetfejlődési, illetve társas okai is vannak, és a kisgyermekkel való beszélgetés, a tőlük való kérdés mikéntjének jelentőségére hívja fel a figyelmet. Emellett ebben az életszakaszban még sok esetben keveredik a fantázia és a valóság, a gyermekek sokszor mondják el valós eseményként azt, ami a valóságban nem (vagy nem úgy) történt meg, hanem például szerették volna, ha így történik, vagy féltek tőle, hogy bekövetkezik, stb.. Például a nagyon félős, hallgató, társaival nehezen beszélő gyermek elmondja, hogy amikor a társa megütötte, ő rákiabált, hogy azonnal hagyja abba, és ne merje őt még egyszer bántani. Nagyon fontos tudni, hogy **ezek nem szándékos hazugságok, és nem is szabad úgy kezelni őket**. Ha nagy a valószínűsége annak, hogy nem így történt, kifejezhetjük kételkedésünket, mondhatjuk, hogy *nem ezt szoktad csinálni*, de ha a gyermek ragaszkodik hozzá, akkor fogadjuk el, amit mond, és ne gyanúsítgassuk, ne szidjuk meg, ne vádoljuk hazugsággal.

Az idősebb gyerekek ellenállhatnak annak, hogy megosszák gondolataikat, érzéseiket, mivel félhetnek attól, hogy ezek bekerülnek az aktájukba, és idegenek is láthatják. Számos módszer segítheti a kommunikációt az idősebb gyerekekkel, például kamera, napló, fényképalbum. Egyes fiatalok könnyebben kommunikálnak mozgás közben, együtt sétáláskor, vagy az autóban. Mások fényképeket, videókat használnak az életükbe való bepillantáshoz (Research in Practice, 2014).

3.2 Kommunikáció speciális szükségletű személyekkel

Nem ritka, hogy valaki kényelmetlenül érzi magát fogyatékossgal élő emberek társaságában. Nem igazán tudjuk, mit tegyünk, hogy viselkedjünk, mi helyes, és mi az, ami inkább támadó jellegű vagy tapintatlan. **A leghatékonyabb stratégia, ha érzékenyen, rugalmasan és őszintén viselkedünk**. Az érzékenység és rugalmasság hiánya kifejezetten nehezíti a helyzetet, ami a segítő minden szándéka ellenére diszkriminációvá változhat.

A kellemetlen érzések felismerése és elismerése segít a tanulásban. A fogyatékossgáról gyakran nehéz beszélni, részben mert nem ismerjük a megfelelő kifejezéseket, ráadásul ezek gyakran negatív jelentéssel társulnak. A legmegfelelőbb kifejezés – fogyatékossgal élő személy – a személyre helyezi a hangsúlyt, és nem a korlátokra, illetve a fogyatékossgára. A fogyatékossgal élő személyeket csak akkor szólítsa keresztnévükön, és csak akkor tegezze, ha ennek megfelelő kapcsolatban állnak, és ha ez kölcsönös.

Ne gondolja, hogy tudja valakiről, milyen fogyatékossgal él. Sok különböző állapotnak van hasonló megjelenési formája. Néhány fogyatékossg láthatatlan – nem azonnal szembetűnő, de ha beszél valakivel, előfordulhat, hogy neki a látszat ellenére kihívás önnel beszélgetni.

Az adott személyhez beszéljen, és az ő személyes igényeire, szükségleteire reagáljon. A különböző kultúrák különbözőképpen tekintenek a fogyatékossgra, mely hozzáállás szintén befolyásolhatja a kommunikáció módját. A következőkben a Maroondah City Council útmutatója (2006) alapján tekintjük át a fogyatékos személyekkel való kommunikáció néhány aspektusát.

Amire figyeljen a kommunikációban:

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

3.2.1 Kommunikáció vak és gyengénlátó emberekkel

- Ne kiabáljon. A látással és hallással kapcsolatos problémák nem feltétlenül járnak együtt.
- Találkozáskor mutatkozzon be, és mutassa be azokat, akikkel érkezett.
- Ha csoportban beszélgetnek, nevezze nevükön az embereket.
- Ha tudja a látássérült személy nevét, szólítsa őt nevén, hogy tudja, mikor beszél hozzá.
- Ajánlja fel segítségét, ha szükségesnek tűnik, de figyeljen a válasza – vegye észre a jelzéseket.
- Legyen pontos a szóbeli irányadásnál, és kerülje azokat a kifejezéseket, melyeknek értelmezéséhez látás szükséges, mint például az *ott*. Vak vagy gyengénlátó ember tájékoztatása esetén a hozzá képest bal és jobb irányok szerint adjon tájékoztatást.
- Ne feltételezze, hogy a látássérült ember nem lát semmit. Ha úgy adódik, teljesen rendben van, ha megkérdezi, mennyire lát.
- Ha nyomtatott anyagot készít gyengénlátó személyek részére, akkor érdemes kikérni a véleményüket, hogy milyen formátumban kéri. Általában gyengénlátók számára az **Arial 18, félkövér** betűtípus ajánlott.
- A gyengénlátó emberek világítással kapcsolatos szükségletei eltérőek. A világításnak komoly jelentősége lehet. Sokan lényegesen többet látnak erős fénynél, mások nem. A legáltalánosabb probléma a fényvisszaverődés, például a fényes papír, rosszul elhelyezett világítótest.
- Menjen a látássérült személy mellett, kicsit előtte, ne karoljon bele, hagyja, hogy ő karoljon önbe, amikor szüksége van segítségre.
- Kerülje a forgóajtókat. Lépcsőn vagy mozgólépcsőn azzal segítsen a látássérült embernek, hogy számára érthető módon megmutatja a korlátot, hogy használni tudja, ha szeretné. Fontos tudatni vele, hogy a lépcső, mozgólépcső felfele vagy lefele indul-e. Mindig kérdezze meg, merre akar menni, ha lépcsőhöz, mozgólépcsőhöz vagy lifthez érkeznek.
- Ha ülőhelyet keres egy látássérült embernek, tegye az ő kezét a szék háttámlájára vagy mondja el neki világosan, hol találja meg a széket, az milyen állásban van, és akkor le tud ülni saját maga.
- Ne hagyjon magára nyílt terepen látássérült embert, vagy ne tegye ezt úgy, hogy nem figyelmezteti őt előre. Mielőtt elindulna, vezesse őt valamilyen tájékozási ponthoz, például recepciós pulthoz, akkor nagyobb biztonságban fogja érezni magát, és könnyebben fog tájékozódni.
- A látássérült embereket mindig tájékoztassa arról, ha elmozdít tárgyakat vagy bútorokat.
- Soha ne simogasson hámba befogott vakvezető kutyát, mert elvonja a figyelmét a munkájától.

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

3.2.2 Kommunikáció siket és nagyothalló emberekkel

- Ha fel akarja hívni magára a hallássérült ember figyelmét, álljon oda, ahol láthatja önt.
- Bizonyosodjon meg róla, hogy a hallássérült személy magára néz, miközben ön beszél hozzá.
- Figyeljen a terem megvilágítására, és úgy helyezkedjen, hogy minél több fényt kapjon az arca.
- Egyenesen rá nézzen és beszéljen tisztán, főleg, ha a hallássérült ember az ön szájáról olvas.
- Ne túlozza el az ajakmozgásokat, vagy tegye a kezét a szája elé beszéd közben. Azt se feledje, hogy az arcszörzet megnehezítheti a szájról olvasást.
- Legyen rugalmas. Ha nem érti, amit mond, inkább fogalmazza át ismétlés helyett. Kommunikáljon írásban vagy használjon vizuális kifejezéseket, jelzéseket a mondanivalója illusztrálására.
- Ha szükséges, használjon füzetet és ceruzát.
- Csökkentse a felesleges háttérzajt – ez interferálhat a hallást segítő jelekkel, és megnehezítheti a kommunikációt.
- Kérdezze meg tőle, hogy hall-e. Nem feltétlenül szükséges vagy helyénvaló kiabálni.
- Rövid, tömör kérdéseket tegyen fel, amelyeket röviden, tömören meg lehet válaszolni.
- Siket vagy nagyothalló embert soha ne nevezzen süketnémának. Sok siket vagy nagyothalló ember tud beszélni, mások jelnyelvet használnak.
- Nyugodtan használja a hallotta már kifejezést.
- Bizonyosodjon meg róla, hogy a hallássérült személy megértette magát. Ha kell, írja le közlendőjét.
- Ha jelnyelvi tolmács is jelen van, a hallássérült emberhez intézze szavait, ne a tolmácshoz.
- Úgy helyezkedjen, hogy a jelnyelvi tolmács közel álljon magához, jól látható helyen.

3.2.3 Kommunikáció beszéd- és nyelvi zavarral élő emberekkel

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

- Sok beszéd- és nyelvi zavarral élő embernek nehézséget okoz a beszéd megértése is, de sokuknak nem, ne legyenek előfeltevései!
- Ne emelje fel a hangját, nem hallássérült emberekről van szó.
- Lehetőleg csendes környezetben beszéljen.
- Legyen türelmes, és ne vegye át teljesen a beszédet attól való félelmében, hogy nem fogja megérteni, amit a másik mond.
- Ha nem érti, amit mond, kérje meg, hogy más szavakkal mondja el ugyanazt.
- Kérdezze meg, hogy tud-e valamilyen segítő jelzést adni a nehezen érthető témához vagy betűzni egy szót (lehet, hogy van is nála valamilyen kommunikációt segítő eszköz).
- Ha van nála kommunikációt segítő eszköz, akkor inkább álljon vele szemben, minthogy a válla fölött olvassa, amit gépel.
- Ne tettesse, hogy megértett valamit, ha nem.
- Kérdezze meg, hogy van-e itt valaki a közelben, aki segíthet az értelmezésben.
- Fogadja el, ha minden erőfeszítése ellenére sem érti meg, amit mondani akar. Kérdezze meg, hogy sürgős-e a mondanivalója.
- Soha ne feltételezze, hogy aki beszédben való akadályozottsággal él, az nem érti, amit ön mond, bár lehet, hogy szüksége van valamilyen kommunikációt segítő eszközre (kommunikációs képtábla, beszédkészülék).

3.2.4 Kommunikáció mozgáskorlátozott emberekkel

- Ha kerekesszéket használó emberrel beszél, lehetőleg úgy üljön le, hogy neki ne kelljen önre felnéznie. Kommunikáljon vele szemmagasságban.
- Beszéljen egyenesen hozzá, ne az esetleg jelenlévő kísérőjéhez.
- Ne kiabáljon. A mozgáskorlátozottság nem függ össze hallássérüléssel.
- Soha ne atyáskodjon kerekesszékkal közlekedő emberek fölött azzal, hogy megpaskolja a fejüket vagy vállukat.
- Ne egyszerűsítse a mondanivalóját, fogalmazzon úgy, ahogy bármikor máskor tenné. A mozgássérülés nem függ össze az értelmi sérüléssel.
- Bizonyosodjon meg róla, hogy közlekedésnél a célhoz üres útvonal vezet, értekezleten és étteremben pedig legyen szék nélküli üres hely az asztalnál annak, aki kerekesszéket használ.
- Csak akkor tolja a kerekesszéket, ha megkéri rá. Ne vegye át az irányítást kérdés nélkül.
- Ha segít az útpadkánál, kérdezze meg, hogy szembe vagy háttal szeretné-e inkább (fel- vagy le) menni.
- Legyen felkészült – ismerje meg előre a rámpák és akadálymentes létesítmények pontos helyét.
- Soha ne támaszkodjon valakinek a kerekesszékeire – a szék az ember személyes teréhez tartozik, rettentően zavaró és durva, ha valaki rátámaszkodik, vagy rajta lóg.

3.2.5 Kommunikáció értelmi fogyatékos emberekkel

- Az értelmi fogyatékoság érinti az ember információfeldolgozó képességét. Ez lehet valamilyen veleszületett állapot következménye (például Down szindróma), vagy okozhatta valamilyen későbbi életszakaszban, de még a fejlődési periódusban bekövetkezett agyi sérülés (koponya trauma). Az értelmi fogyatékos emberek képességei nagyon különbözőek, tehát inkább mindig az adott személy szükségleteire reagáljon ahelyett, hogy feltételezéseket állít fel a képességeiről.
- Közvetlenül a fogyatékos személyhez intézze szavait, ne a kísérőjéhez.
- Legyen türelmes.
- Az instrukciókat mindig egyértelműen és tömören fogalmazza meg, de ne legyen leereszkedő – minden ember tiszteletet érdemel. Ne legyen frusztrált, ha ismételnie kell önmagát.
- Ne féljen megkérni őt, hogy ismétlje meg mondandóját, ha ön nem ért valamit.
- Figyeljen, főleg, ha beszédben való akadályozottsággal élő emberrel beszélget. Ne fejezze be helyette a szavait, mondatait.
- Néha segít, ha leírja az információt, vagy képeket használ olyan emberekkel való beszélgetés során, akiknek memóriaproblémája van. Kérdezze meg, hogy szeretné-e, ha ön leírná az információt, például iránymutatást vagy megbeszélte időpontot.
- Az értelmi fogyatékosággal élő emberek gyakran és szívesen használnak ún. könnyen érthető kommunikációt. Legyen felkészült a könnyen érthető verbális és írásos kommunikáció jellegzetességeiről, a könnyen érthető információátadás elektronikus vagy vizuális formáiról (Információ mindenkinek, é.n.).

3.3 Kommunikáció idős személyekkel

Az időskor határa objektív szempontok alapján nehezen jelölhető ki, az egyéni életutakat a testi és érzelmi funkciók és a szociális kapcsolatok, a társadalmi aktivitás változásai határozzák meg.

Az öregedés folyamata jellegzetes változásokkal jár együtt az egészségi és mentális állapot, továbbá az önellátás területein. A fizikai változások nem minden esetben arányosak a mentális állapottal. A kor előrehaladtával a látás és a hallás élessége romlik, mely befolyásolja az információk befogadásának képességét, a háttérzajok fokozottan akadályozhatják a tisztán értést.

Előfordul az a hibás gyakorlat, hogy az időseket gyermekként kezelik, és egy idő elteltével válaszütemük megfelelnek ezeknek az elvárásoknak. Az információs társadalomban szembetűnőek a generációs különbségek, az idős ember szocializációja jelentősen különbözik a fiatalabb korúakétól, az időskorúak

nyelvhasználata, értékeik, véleményük eltérhet. **Az idősbárát kommunikáció sok jellemzője megegyezik a bárki mással folytatott, hatékony segítői kommunikáció szempontjaival, ha az megfelel a könnyű érthetőség követelményének.**

Az időskorúak és a szakemberek közötti kommunikációt tovább nehezítik a normál öregedési folyamathoz köthető, specifikus, életkorral kapcsolatos problémák (érzékszervi- és memóriazavarok, lassabb információfeldolgozás) vagy az öregedéssel járó pszichoszociális változások (az identitás megingása, a saját élet feletti kontroll- és befolyásérzet csökkenése, nyugdíjba vonulás, elszigetelődés a családtagoktól és a barátoktól).

Ahogy az időskorú népesség folyamatosan nő, a szakemberek egyre nagyobb valószínűséggel tapasztalják meg azt, hogy milyen kihívással jár hatékony kommunikációt folytatni az időskorúakkal.

3.3.1 Általános javaslatok az időskorúakkal folytatott szemtől szembeni kommunikációhoz

Fontos információval ellátni egy klienst, de az, hogy a segítő hogyan nyújtja ezt az információt, talán még fontosabb (Harwood et al., 2012).

- Kerülje az olyan hangnemet, mely atyáskodónak tűnhet az idős ember szemében. Kezelje felnőttként az idős embert.
- Normál tempóban vagy esetenként annál kicsit lassabban beszéljen, ha szükséges, de ne lassítsa automatikusan a közlés tempóját, ez sok idős ember számára inkább nehezíti, semmint könnyíti a megértést
- Minimalizálja a háttérzajt.
- Beszéljen tisztán és érthetően, csak akkor segítse a megértést a hangerő megemelésével, ha azt hallásvesztés indokolja.
- Forduljon szembe az idős emberrel, amikor beszél vele, ügyelve arra, hogy az ajkai egy szintben legyenek.
- Amikor fontos információt közöl, különösen figyeljen oda az egyszerű, érthető mondatszerkesztésre.
- A legfontosabb kérdések tisztázásának és megértésének elősegítéséhez alkalmazzon szemléltető eszközöket, például képeket vagy ábrákat.
- Nyitott kérdéseket használjon, és őszintén figyeljen. Egyszerre csak egy kérdést tegyen fel.
- Mutasson megértést és együttérzést, ezzel segít kezelni az időskorú kliensek öregedéssel és krónikus betegségekkel kapcsolatos félelmeit és bizonytalanságát.
- Vonja be az időskorúakat a társalgásba akkor is, ha kísérővel érkeztek.
- Beszéljen direkt, konkrét, praktikus nyelven az idősekkel, fogalmazzon világosan.
- Ellenőrizze, hogy megértették-e a mondandóját.
- Óvatosan bánjon a humorral és a közvetlenebb kommunikációs eszközökkel, ha teljesen ismeretlen emberrel vagy más kultúrából származó klienssel kerül kapcsolatba.

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

A demens kliensek egyre kevésbé képesek kommunikálni a környezetükkel, kifejezni szükségleteiket, szándékuikkal megegyezően közvetíteni érzéseiket. Az állapot romlásával a kommunikáció agresszívvá válhat, a demens személy nem érti, hogy mit vár el tőle kommunikációs partnere, szükségleteinek kifejezésében kudarcot vall, emiatt feszültté, dühössé válik, nyugtalan, ellenáll. A demens személyek ellátása különleges türelmet igényel a szakemberek részéről.

3.3.2 Javaslatok a demens időskorúakkal folytatott kommunikációhoz

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

3.4 Kommunikáció pszichiátriai- és szenvedélybeteg személyekkel

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

- zavart, és olyan eseményekre, észleletekre reagál, amelyeket ön nem észlel, ez arra utal, hogy elvesztette kapcsolatát a valósággal,
- olyan mértékben fél és szorong, hogy a veszélybe vetett hite irányítja a viselkedését, az paranoiára utal,
- szokatlan és nem megfelelő viselkedést vagy érzelmeket mutat, akkor kommunikációját (ahogy mindig) a másik fél – jelen esetben igen speciális – szükségleteihez kell igazítania:
- Maradjon nyugodt.
- Figyelje a testbeszédet, hogy értékelni tudja a helyzetet. A nonverbális kommunikáció komoly támasz zavaros helyzetekben. Hagyjon neki elég teret, és kezdetben kerülje a szemkontaktust.
- Mutasson megértést és együttérzést. Legyen együttérző az érzelmeivel kapcsolatban, de nem feltétlenül egyetértve az elhangzottakkal, például: *Megértem, hogy a tapasztalatai alapján nagyon fél.*
- Kérdezze meg, hogyan segíthet. Lehet, hogy arra kéri, csak üljön ott vele, vagy hoz egy vészhelyzet esetén felhívandó telefonszámot (szakember, család), amelyet ön felhívhat, vagy azt akarhatja, hogy hagyja őt egyedül.
- Semmit ne vegyen személyeskedésnek. Gondoljon arra, hogy a kliens aktuálisan nem feltétlenül tudja megítélni saját viselkedését vagy annak hatását másokra.
- Használjon rövid, tömör mondatokat, hogy minél inkább elkerülje a félreértéseket. Hangszíne legyen nyugodt, beszéljen normál tempóban.
- Máskor is beszélgessen vele. A komoly pszichiátriai problémák bizonyos időszakokban jelentkeznek (nem folyamatosak), és jól kezelhetők gyógyszerekkel és támogatással. Az embert lássa, és ne a betegség tüneteit (Maroondah City Council, 2006).

A problémahelyzetek gyakran keltenek szorongást a kliensekben. **A szorongó és/vagy módosult tudatállapotban lévő személy a kommunikációból a legkedvezőtlenebb értelmezéseket vonhatja le önmagára vonatkozóan.** A szorongás a beszédben vokális zavarjeleket okoz – verbális elvétések, túl hosszú szünet, szóismétlések, befejezetlen mondatok –, de a segítői kapcsolatban a vegetatív kommunikáció csatornáit, a különböző testi válaszreakciókat is értelmeznünk kell. A zavarjelek az emocionális, konfliktusos tartalmak szóba kerülésekor ismétlődhetnek, erősödhetnek. A szorongásos

viselkedési megnyilvánulásokra jellemzőek a sajátos szorongáscsökkentő manőverek (például a feszültség levezetését szolgáló túlmozgások vagy a szorongáselhárító stressz-dohányzás).

A szorongó kliens esetében az alábbi vegetatív tünetek észlelhetők tipikus esetben is, de pszichiátriai problémákkal is együtt járhatnak:

- bőrreakciók (aktuális szorongás esetén arcpiír, viszketés érzete, alkati szorongást jelezhet a végtagok hűvössége)
- nyálkahártya reakciók (szájszárazság hangtani megnyilvánulásokkal, nyelési kényszer)
- izzadás (arc és kéz izzadása az aktuális stressz-helyzetben)
- szemtünetek (szempillacsapkodás, fokozott könnyelválasztás, dörzsölés, fej elfordítása)
- légzés (beszéd-levegő gazdálkodás zavarai, szaggatott légvétel)
- szívritmus zavarai (pulzusszám).

A mentális problémával élő személyek tünetei és jellegzetességei sajátos problémakezelést igényelnek, melyben kiemelt szerepe van a megfelelő kommunikációs stratégia alkalmazásának. A mentális problémával élő személy állapotromlása esetén a tünetei súlyosbodnak, gondolkodásmódja a hagyományostól eltér, a problémamegoldást meghatározott problémakezelési stratégiák segíthetik.

A mentális zavarokkal élőkkel folytatott segítő munka során sok esetben eredményes a **pozitív kérés-technika** alkalmazása. A következő témákban különösen jól alkalmazható a pozitív kérés-technika: gyógyszerbevétel, programon való részvétel, beszélgetés folytatása, probléma vagy feladat megoldásában közreműködés.

A kérés során

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

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

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

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

3.4.1 Néhány kommunikációs alapvetés

A hatékony kommunikáció pszichiátriai zavarral élő kliensek esetében (<http://www.schizophrenia.com> alapján) azért is különösen fontos, mert őket a külső környezet nagyon könnyen elnyomja. A jó kommunikációs képességek sokat segíthetnek a kliens és a család mindennapi problémáinak megoldásában. A jó kommunikációhoz hozzátartozik, hogy tudjuk:

- mikor van rá szükség,
- mit kell kommunikálni (miről beszéljünk),
- hogyan kommunikáljunk.

Mikor?

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

Miről?

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

Hogyan?

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

A nonverbális kommunikáció irányelvei

- Álljon a klienshez közel, de ne lépjen a személyes terébe.
- Érdeklődést, törődést és éberséget sugározzon a testtartásával és arckifejezésével.
- Tartsa fenn a szemkontaktust a klienssel.
- Nyugodtan, tisztán beszéljen.

Pozitív érzések kifejezése

- Nézzon a kliensre.
- Mondja el pontosan, hogy a kliens melyik tétével elégedett.
- Mondja el neki, hogy a viselkedése kapcsán ön mit érez. (Ahelyett, hogy *Jó, hogy itt vagy velünk*, mondja azt, hogy: *Szeretem, ha alapos munkával kitakarítod a konyhát.*)

Kérés megfogalmazása

- Nézzon a kliensre.
- Pontosán fogalmazza meg, hogy mit szeretne, mit csináljon a kliens.
- Mondja el, hogy érezné ön ettől magát.
- Használjon olyan kifejezéseket, mint *Szeretném, ha... vagy Nagyon örülnék, ha...*

Negatív érzések kifejezése

- Nézzon a kliensre.
- Mondja el pontosan, hogy a kliens milyen tétével zaklatta fel önt.
- Mondja el neki, hogy hogyan érez.
- Mondja el javaslatait, hogy hogyan tudná ezt a kliens a jövőben elkerülni. (Ahelyett, hogy *Rémisztő ember vagy*, mondja azt, hogy *Nagyon zavar, ha körbe-körbe mész a szobában.*)

Értő figyelem

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

Kifejezések, melyek bizalmat, bátorítást fejeznek ki:

- Tudom, hogy ügyes lesz.
- Tudja kezelni a helyzetet.
- Hiszem, hogy meg fogja oldani.
- Sikeredni fog!

Kifejezések, melyek elismerik az igyekezetet és a fejlődést:

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

Kifejezések, melyek elfogadást fejeznek ki:

- Tetszik a megközelítése.
- Örülök, hogy élvezzi a tanulást.
- Örülök, hogy jól érzi magát attól, hogy ez sikerült.
- Boldognak tűnik. Ennek nagyon örülök.
- Látom, elégedetlen. Mit gondol, mit kéne tenni ahhoz, hogy elégedett legyen?
- Tudom, hogy ezzel tényleg elégedett.

Kifejezések, melyek megbecsülést fejeznek ki, és elismerik a kliens erőfeszítését, részvételét, hozzájárulását:

- Nagyon értékelem a segítségét, megkönnyítette a munkámat, és így sikerült mindennel végezniem.
- Az ötlete tényleg sokat segített abban, hogy ezt végig tudjuk gondolni.
- Köszönöm, sokat segített.
- Segítségre lenne szükségünk, és ön kiválóan alkalmas lenne erre. Segít nekünk?
- Örömmel hallottam, amit mondott. Sokat segített.
- Szükségem lenne most minden segítségre, amit csak fel tud ajánlani.

Elvárások közlése

A segítő feladata a kliens felé az elfogadhatatlan viselkedés és az elvárások érthető közvetítése is. Ezekben az esetekben a közvetlen és konkrét kifejezéseknek és az itt és most helyzetben való reagálásnak van helye. Az erőszakmentes és asszertív kommunikáció módszere jól alkalmazható ezekben az esetekben. Állapottól függően a kliens bevonható, bíztassuk megoldási javaslatok közlésére.

A visszajelzésben három elemre fordítsunk kiemelt figyelmet:

- pontosan mit tett, nem tett a kliens
- milyen érzés, megállapodás, szabály vonatkozik a helyzetre
- a jövőben milyen viselkedést várunk, milyen alternatívában egyeztünk meg.

A pszichiátriai betegségek sajátos bizarr tünetei a hallucinációk. A téveszmék a kliens számára egyes esetekben valóságosabbak, mint a mellette álló segítő. A helyzetet ne bagatellizáljuk és ne utasítsuk el, próbáljunk a kiváltott érzelmi állapotra reagálni és ne magára a hallucinációra! Ezeknek a szabályoknak a betartásával hitelességünket megőrizhetjük. A meggyőzőési stratégia bizalmatlanságot és ellenállást válthat ki, a cél a segítő szándék kifejezése. Nevezzük számára is elfogadható módon a téveszmét (ezzel elkerülve a bagatellizációt), de ne kommentáljuk, minősítsük azt. Kérdezzük meg, hogy mit látott vagy hallott, mit tapasztal, hogyan érzi magát a helyzetben, mitől érezné magát biztonságban, jobban. A túlzott reakciók (például sikítózás) mellőzésére mindig asszertív módon fogalmazzuk meg kéréseinket. Ne engedjük, hogy az élmény elhatalmasodjon: ne folytassunk hosszas beszélgetést a hallucinációról és ne elemezzük azt, ne mutassunk riadalmat vagy megdöbbenést. Ha van rá mód, tereljük a beszélgetést a téveszmén kívüli témák felé, de témaváltásunkban ügyelve az erőszakmentes kommunikációra. (Menyes-Koczka, 2013)

Dühkitörések kezelése

A pszichiátriai és szenvedélybetegek ellátásában további nagy kihívást jelentő feladat a dühkitörések kezelése. A dühkitörések kezelésében az alábbi támpontok betartása vezethet eredményre (Menyes-Koczka, 2013):

- A segítő maradjon nyugodt, beszéljen kimérten és tisztán.
- Uralja a helyzetet (a félelem eltitkolható, vagy kifejezése legyen nyílt és határozott arra vonatkozóan, hogy mit vált ki belőle az indulatosság).
- Kerüljük a testi érintkezést, kivéve, ha erre engedély vagy kérés érkezik.
- Biztosítsunk a kliens számára menekülési utat.

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

A dühkitörések esélye csökkenthető a **korai figyelmeztető jelek** felismerésével. Ilyen figyelmeztető jelek lehetnek:

- a viselkedési szokások jelentős változásai
- szokatlan viselkedés
- a szokásos tevékenységek kivitelezésének nehézsége
- a kommunikációs képesség megromlása
- hiányzó vagy túlzott érzelmek vagy energiaállapot
- korábban ismert gyanújelek

Az állapotváltozás észlelésekor vonjuk be a kezelőorvost, más segítő szakembert, ügyeljünk a környezet és napi rutin változásainak minimalizálására. Ezekben az esetekben különösen fontos, hogy a segítő nyugodt és ítéletmentes maradjon, közlései tömörek és közvetlenek legyenek.

4 Felhasznált irodalom

- AIPC (2009): *Five Counselling Microskills*. [online] <http://www.Aipc.net.Au/articles/five-counselling-microskills> (2017.02.19.)
- AIPC's Counsellor Skills Series Report 1 (é.n.): *Verbal & Non-Verbal Communication Skills*. [online] <http://www.counsellingconnection.com/wp-content/uploads/2009/10/report-1-verbal-and-non-verbal-communication-skills.pdf>. (2017.02.19.)
- Buda B. (é.n.): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Elektronikus Könyvtár [online] <http://vmek.oszk.hu/02000/02009/02009.htm> (2017.02.19.)
- Burch, N. – Gordon, T. (2016): *Emberi kapcsolatok - Hogyan építhetjük, hogyan ronthatjuk el*. Budapest, Gordon Kiadó
- Gladding, S.T. (2006): *Counseling: A Comprehensive Profession*. Upper Saddle, River, NJ, Prentice Hall
- Gordon, T. (2001): *Emberi kapcsolatok*. Budapest, Gordon Kiadó
- Haász S. – Rostáné Riez A. (2012): *Az esetkommunikáció módszertana*. Sopron, Nyugat-magyarországi Egyetem Kiadó
- Hadfield, S. – Hasson, G. (2015): *Asszertivitás - Hogyan érvényesítsük az érdekeinket?* Budapest, Scolar Könyvkiadó
- Hanna, F.J. (2001): *Therapy with challenging clients using the precursor's model to awaken change*. Washington, APA [online] <http://www.counsellingconnection.com/index.php/2010/04/27/the-value-of-empathy/> (2017.02.19.)
- Harwood, J. et al. (2012): *Communicating With Older Adults: An Evidence-Based Review of What Really Works*. Washington, D. C., The Gerontological Society of America [online] https://changeagents365.org/resources/ways-to-stay-engaged/the-gerontological-society-of-america/Communicating%20with%20Older%20Adults%20Low_GSA.pdf (2017.02.19.)
- Ivey, A. E. – Ivey, M. B. – Simek-Downing, L. (1990): *Tanácsadás és pszichoterápia*. Budapest, Orvostovábbképző Egyetem Pszichiátriai és Klinikai Pszichológiai Tanszék kiadványa
- Ivey, A. E. – Ivey, M. B. (2003): *Intentional interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society*. California, USA, Brooks/Cole – Thomson Learning
- Ivey, A. E. – Ivey, M. B. - Packard, N. G. (2006): *Basic attending skills* (4th ed.). North Amherst, MA: Microtraining Associates
- Ivey, A. E. – Ivey, M. B. – Zalaquett, P. C. (2008): *Essentials of Intentional Interviewing: Counseling in a Multicultural World*. Belmont: Thompson Brooks/Cole
- Ivey, A. E. – Ivey, M. B. - Zalaquett, P. C. (2010): *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating client development in a multicultural society*. BelmontCa, Brooks/Cole
- Lefevre, M. (2015): *Becoming effective communicators with children: developing practitioner capability through social work education*. British Journal of SocialWork, 45 (1). 204-224. o.
- Maroondah City Council (2006): *Communicating with people with disabilities*. [online] www.maroondah.vic.gov.au/common/files/CommunityHealthServices/Communicating_with_People_with_Disabilities_Booklet.pdf (2017.02.19.)
- Menyes-Koczka K. (2013): *A segítség hatékony kommunikációjának elmélete és gyakorlata a pszichiátriai betegek és a szenvedélybetegek ellátása során*. Budapest, Nemzeti Család- és Szociálpolitika Intézet és az Apor Vilmos Katolikus Főiskola konzorciuma, TÁMOP-5.4.10-12/1-2012-0001
- Messina (é.n.): *Improving Responding Communications Skills* [online] <http://www.coping.us/toolsforcommunications/improverespondingskills.html> (2017.02.27.)
- Neukrug, N. et al. (2013): *Creative and novel approaches to empathy: A neo-Rogerian perspective*. Journal of Mental Health Counseling, 35 (1), 29-42. o.
- Norburn, A. (2013): *Communicating Effectively with Children Under Five*. Front line briefing. Dartington, Research in Practice

- Norry, J. (2009): *Influencing skills: a how-to guide or How to get what you want without making enemies*. SCONUL Focus 48, 32-35. o.
- Papoušek, M. (1996): Intuitive parenting: a hidden source of musical stimulation in infancy. In: Deliège, I. – Sloboda, J. (szerk.): *Musical Beginnings. Origins and Development of Musical Competence*. Oxford, Oxford University Press, 88-112. o.
- Perczel Forintos D. (2010): Asszertivitás – viselkedésterápiás módszerek SE ÁOK Klinikai Pszichológiai Tanszék [online] semmelweis.hu/klinikai-pszichologia/files/2012/.../perczelfd-asszertivtrning2010.pdf (2017.02.19.)
- Peters, J. – Djurdjinovic, L. (2004): *Genetic counseling, psycho social assessment and empathy*. Proceedings of the 23rd Annual Education Conference (AEC) produced by the National Society of Genetic Counselors. Washington D.C. 257-258. o.
- Reiser, C. A. (2011): *Master Genetic Counselor Series: Genetic Counseling Instructor Guide*. National Society of Genetic Counselors [online] <http://nsgc.org/d/do/3833> (2017.02.19.)
- Research in Practice (2014): *Communicating effectively with children and young people*. [online] <http://fosteringandadoption.rip.org.uk/topics/communicating-effectively> (2017.02.19.)
- Richman, N. (2000): *Communicating with children. Helping children in distress*. London, Save the Children Development Manual No. 2.
- Rogers, C. R. (1995): *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. London, Constable & Robinson Ltd.
- Schulz von Thun, F. (2012): *A kommunikáció zavarai és feloldásuk*. Budapest, Háttér Kiadó
- Shannon, C. E. – Weaver, W. (1986): *A kommunikáció matematikai elmélete*. Budapest, OMIKK
- Study Guides and Strategies Website (é.n.) *Active listening*. [online] www.studygs.net/listening.htm (2017.01.11.)
- Woolis, R. (2003): *Hozzá tartozók könyve*. Budapest, Korlátozottan Cselekvőképes Személyek Hozzá tartozóinak Érdekvédelmi Szövetsége

5 Ajánlott irodalom

- Aronson, E. (2008): *A társas lény*. Budapest, Akadémiai Kiadó
- Berne, E. (1984): *Emberi játszmák*. Budapest, Gondolat
- Buda B. (több kiadás): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Animula Kiadó
- Dávid M. (2012): *A tanácsadás és konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata*. Bp., Szent István Társulat
- Forgács J. (1996): *A társas érintkezés pszichológiája*. Budapest, Gondolat-Kairosz Kiadó
- Garz, H-G. (1999): Mi teszi a tanácsadást hatékonná? Adalékok a tanácsadási szituáció hatótényezőihez és a tanácsadó beszélgetés ismérveihez. In: Zászkaliczky P. – Lechta V. – Matuska O. (szerk.): *A gyógypedagógia új útjai. Rendszerfejlesztés, tanácsadás, integráció*. Budapest, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola
- Gordon, T. – Burch, N. (2016): *Emberi kapcsolatok - Hogyan építhetjük, hogyan ronthatjuk el*. Budapest, Gordon Kiadó Magyarország Kft.
- Haász S. (2011): *Reflektív intencionalitás az élményközpontú segítségben - Tudás-intenzív működés családsegítő szolgálatok segítő kapcsolataiban*. Doktori disszertáció, Pécsi Tudományegyetem
- Kelemen G. (2006): Reflektív gondolkodás a szociális munkában. *Esély* (2006/1), 89. o.
- Pease, A. (1990): *Testbeszéd*. Budapest, Park Kiadó

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE