



Vályi Gábor

## A segítő kapcsolat tartalma, kommunikáció



A követelménymodul megnevezése:  
**A szociális segítség alapfeladatai**

A követelménymodul száma: 1356-06 A tartalomazonosító száma és célcsoportja: SzT-002-50



MUNKKANYAG

## A SEGÍTŐ KAPCSOLAT TARTALMA; KOMMUNIKÁCIÓ

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az ügyfél felkeresi a szociális segítő – aki önállóan vagy szervezetben dolgozik –, s az ügyfél a problémája ismertetése, feltárása közben, a segítő szakember szakértelme következtében klienssé válik.

A szociális segítő szakember szervezetekhez tartozik, kapcsolódik. A szervezetekben és szervezetekkel való együttműködés kapcsolatok, kommunikáció útján valósul meg. A segítői munka szerves része a személyes és lokális társadalmi jólét és fejlődés elősegítése, a kapcsolati-társas mezőben kialakuló problémák megoldása; ezek mind-mind kommunikáció segítségével valósulnak meg.

A segítő foglalkozású szakember munkája során gyakran találkozik előítélettel, előítéletes megnyilvánulásokkal; szerep-összeférhetetlenséggel. Munkamenetében természetes elem az együttműködés más szakemberekkel saját szervezeten belül és más intézményben, szervezetben egyaránt; más szakemberekkel való együttműködés közben felmerülnek a szakmai illetékesség kérdései, az illetékesség határai.

Az előítélet, az összeférhetetlenség, az együttműködés vagy éppen az illetékesség kérdése – hogy csak pár helyzetet említsünk most, a bevezetőben – mind-mind konfliktusokat eredményezhet. A konfliktusokat értelmezni kell tudni (ez egy másik tananyag témája), s a konfliktuskezelés módszereinek alkalmazása közben is a segítő kommunikál. Ehhez a kommunikációhoz ismerni kell és tudni kell alkalmazni a kommunikációs csatornákat.

A segítő kapcsolat tartalma tehát a kommunikáció.

Mi a kommunikáció? Hogyan hat a kommunikáció a segítő kapcsolatokra? Milyen kommunikációs csatornák vannak, és ezek hogyan hatnak egymásra?

A kommunikációs csatornák hogyan hatnak vissza a segítő kapcsolatra?

Hogyan hat és hogyan jelenik meg a kommunikáció a segítő kapcsolatban az egyes fázisokban?

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az előzőekben feltett kérdésekre a választ úgy tudja megszerezni, ha a tananyag logikáját követve halad; előbb a segítség célját, majd a segítség különböző felfogásait vesszük sorra, aztán a segítő kapcsolat lényegét elemezzük. A segítő kapcsolatnak vannak fázisai, ezeket bontjuk ki, majd a kommunikációt fogjuk elemezni.

Akkor tud eredményesen tanulni, ha sorban halad a tananyagban, s a tananyag szerves részének tekinti a feladatokat. Tehát úgy tanulja e tananyagot, hogy sorban halad; a szükséges feladatokat megoldja, majd levonja a tananyaghoz tartozó következtetéseket! Ezt követően olvassa el többször a tananyag elméleti részét!

A tananyag elsajátításához aktivitás szükséges Öntől, ez az aktivitás a következő tevékenységekben ölt testet:

- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása;
  - olvasott szakmai szöveget kell megértenie,
  - rendszerekben kell gondolkodnia,
  - az olvasott szakmai szöveget a benne lévő feladatokhoz vezető útként értelmezve, problémaelemzésre és problémafeltárássra van szükség.
- Önállóan kell információt gyűjtenie, értelmeznie; az önállóság persze relatív, mert a feladatok többségét munkatársként, választott párral oldja majd meg.
- Válaszadás írásban mondatszintű kérdésekre;
  - egyrészt önállóan és egyedül dolgozik a tanulás során,
  - másrészt vannak feladatok, melyek megoldásához munkatársat választ magának, s párban dolgoznak a tanulás során.

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

### Feladat:

*A feladatot párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Hétköznapi értelemben mit takarnak a kapcsolat és a kommunikáció fogalmak?



*A feladatot párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Fejtegesse tovább az előző gondolatot; írjon további rétegeket a segítői munkával kapcsolatban!

---

---

---

---

---

---

## CÉLOK A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN

A szociális segítség szándéka a segítő kapcsolat célja. A cél azt határozza meg, hogy a segítő honnan hová haladjon; hol kezdje a munkát, s merre tartson ez a munka.

***A segítő kapcsolat célja lehet:***

- a problémával jelentkező ügyfél, majd kliens belső, pszichikus működésének hibakorrektója, tehát a személyiségen belüli változás elérése; ide eszközként a terápia tartozhat, itt a szociális probléma oka a kliens képességeinek hiánya;
- a problémával jelentkező kliens jólétéhez szükséges feltételek megteremtése a társadalmi működés megváltoztatásának kikényszerítésével; ide a segítség módjaként az aktuális pszichológiai, társadalom-lélektani és társadalomfilozófiai felfogás alkalmazása illeszthető, itt a szociális probléma oka a kliens társadalmi környezetének hibáiból adódik;
- a problémával jelentkező kliens problémakezelő és -megoldó képességeinek megerősítése, a kliens és az őt erőforrásokkal és szolgáltatásokkal ellátó szervezetek és rendszerek összekapcsolása és a kapcsolat megerősítése; ide a segítség módjaként a tudományterületek fejlődésének eredményeként kialakuló rendszerszemlélet alapján az egyes módszerek összekapcsolódása tartozhat, itt a probléma oka a kliens és társadalmi, illetve társas környezetének kapcsolati hibája.

**Feladat:**

*A feladatot párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Fejtse ki, mit jelentenek a szociális segítői munkában az elmélet és az ideológia fogalmak!

---

---

---

---

---

---

---

---

## FELFOGÁSOK ÉS ELMÉLETEK A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN

A szociális segítség gyakorlatában direkt nem, de áttételesen mindenképpen jelen vannak azok a felfogások, elméletek, melyek mentén a munka tevékenységrepertoárja érvényesül. Hogy egyes irányzatok, felfogások hogyan hasznosulnak és érvényesülnek a gyakorlatban, azt a rendszerszemlélet és az ebből következő hasonló végkifejlet határozza meg. Az egyes irányzatok és felfogások önmagukban nem érvényesülnek. Minden irányzat és elmélet a gyakorlatban való hasznossága és érvényesülése viszonylagos.

### A szóba jöhető felfogások, elméletek felsorolásszerűen:

- Kliensközpontú felfogás
- Feladatközpontú felfogás
- Problémamegoldó felfogás
- Kognitív felfogás
- Viselkedés-lélektani felfogás
- Funkcionális felfogás
- Szerepelmélet felfogás
- Családterápiás felfogás
- Kríziselméleti felfogás
- Pszichoszociális felfogás
- Pszichoanalitikus felfogás

### Feladat:

*A feladatot párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját fűzetükben dolgozzanak!)*

A felsorolt felfogások, elméletek tartalmát egy-egy mondatban fogalmazza meg!









A segítő kapcsolat tartalmának tisztázása után vegyük sorra a segítő kapcsolat folyamatát és fázisait!

## A SEGÍTŐ KAPCSOLAT FOLYAMATA ÉS FÁZISAI

### *A folyamat elemei:*

- a kapcsolat célja;
- azok a viszonyulások és érzelmek, melyek a kapcsolatban részt vevők kölcsönhatásaiban (interakciókban) a nyersanyagot adják;
- az interakció dinamikus jellege;
- a kapcsolat tulajdonságai.

### *A folyamat fázisai:*

- Munkaléggör kialakítása, megteremtése
- Önkritika, önismeret, önmegértés
- Új felismerésekhez jutás
- Új felismerések alkalmazása a gyakorlatban; realizálás és integrálás

### *A folyamat fázisainak elemei:*

#### *1. fázis: Munkaléggör kialakítása, megteremtése*

A fázis elemei, összetevői:

- A lelki háttér; a kapcsolatban részt vevők gondolatainak és érzelmeinek minősége, valamint az, hogy ezek miként válhatnak a kapcsolat elején hatékonnyá.
- A látens kapcsolatkézség; nem csak a segítőnek kell a segítségre szorulókat elfogadnia, a segítséget igénybe vevőben keletkező természetes alapú destruktív érzelmek és gondolatok gátolják a kapcsolatkézséget.
- A lelki háttér korrekciója; az emocionális ajánlat: a segítőben élő gondolatok és érzelmek a segítséget igénybe vevőben hasonló gondolatokat és érzelmeket váltsanak ki.

#### *2. fázis: Önkritika, önismeret, önmegértés*

A fázis elemei, összetevői:

- Az önmagunkhoz való viszony; a kliens képessé válik saját érzelmeinek, gondolatainak, cselekedeteinek és viselkedésének kellő távolságból való szemlélésére, a kliens képessé válik „önmagával szemben fellépni”.
- Az önbírálat képességének zavarai; bár kétségtelen, hogy az intelligenciának mint alkati tényezőnek szerepe van ebben, ám a környezeti tapasztalatoknak és ezen belül az élményeknek (tehát az emocionális jellegű tapasztalatoknak) van a legnagyobb befolyása a zavar kiküszöbölésére.

- A segítő sajátos szakmai feladatai; a belső kölcsönhatás figyelemmel kísérése és az egymás iránti kölcsönös reagálásokkal való eredményes és hatékony foglalkozás.

### *3. fázis: Új felismerésekhez jutás*

A fázis elemei, összetevői:

- Pozitív perspektívák mutatása; belátni nem ugyanaz, mint képesnek lenni a javításra.
- A teljesítmény elismerést érdemel; a tárgyilagos érdeklődés és az együttérzés mellett a belátott tévedések felismerésének elismerése, a kliens problémájának a kliens perspektívájából való látása, valamint szívélyes jóindulat, a gondoskodás érzésének elérése.
- Teljesítménykövetelés; a teljesítőképeséggel összhangban meggyőződni az aktuális alkalmasságról.
- Természetes ellenállás az új felismerésekkel szemben; a minden újjal szembeni ellentmondásos érzelmekben döntő szerephez jut a belső biztonság iránti igény, a megszerzett racionális ismeretek érzelmileg történő integrálása.
- Tanulási azonosulási folyamat; a segítő szavainak súlya van, sokat számít a kliensnek, de mindez nem azért történik, mert a kliens kiszolgáltatott helyzetben van.

### *4. fázis: Új felismerések alkalmazása a gyakorlatban; realizálás és integrálás*

A fázis elemei, összetevői:

- Tanulás a tapasztalatból; lélektani értelemben a lelki egészség azt a képességet jelenti, hogy az ember tud tanulni a tapasztalataiból, ez az a képesség, hogy a lelki megterhelések és erkölcsi követelmények konstruktív felhasználása révén történik a fejlődés, mert a tapasztalatból való tanulás örömet szerez, hasznot hoz.
- A segítő tekintély; a segítő érett tekintélyt testesít meg, így a kliens megtapasztalja, hogy a segítéshez és a biztonsághoz pozitív érzések társulnak benne.
- A segítő kapcsolat befejeződése; a segítő kezdettől fogva segíti a klienst a hivatásbeli kapcsolat jellegének és értelmének felismerésében, időbeli korlátozottságának és célhoz kötöttségének megértésében.

## **Összefoglalás**

A segítő munka legalább hatrétegű.

A szociális segítés szándéka a segítő kapcsolat célja.

A szociális segítés gyakorlatában direkt nem, de áttételesen mindenképpen jelen vannak azok a felfogások, elméletek, melyek mentén a munka tevékenységrepertoárja érvényesül.

A segítő kapcsolat tartalma: a segítő munkában a segítő kapcsolat – a résztvevők számától és rendszerétől függetlenül – mindig az egyes személyek megsegítésére irányul.





## A SEGÍTŐ KAPCSOLAT TARTALMA A KOMMUNIKÁCIÓ (IS)

A segítői munka szerves része a személyes és lokális társadalmi jólét és fejlődés elősegítése, a kapcsolati-társas mezőben kialakuló problémák megoldása; ezek mind-mind kommunikáció segítségével is valósulnak meg.

**A segítő kapcsolat tartalma:** a segítő munkában a segítő kapcsolat – a résztvevők számától és rendszerétől függetlenül – **mindig az egyes személyek megsegítésére irányul.** A segítő kapcsolat lényege az emberi kommunikáció.

Az emberi kommunikáció természetes alaphelyzete, hogy két személy egymással közvetlen kommunikációs kapcsolatban áll. A kommunikáció nem azonos az interakcióval; ez tágabb kategória, bár az interakciók lényege a kommunikáció.

Az interakció fogalmának szükségszerű tartozéka a kölcsönhatás, a megfelelő viszontválasz. Az interakció magában foglal mindenféle cselekvéses megnyilvánulást, nem csak a kommunikációs csatornák működését. A reakció nem feltétlen megfigyelhető, viselkedésválasz jellegű. A kommunikációban a kölcsönhatás mozzanata nem feltétlen szükségszerű. A kommunikáció kapcsán mindig csak a jelközlés vagy jelváltás érdekes, tehát a kommunikáció meghatározott csatornáinak működése.

**Az emberi kommunikáció jellemzője, hogy több csatorna igénybevételével történik.** Az emberi viselkedésnek több olyan eleme van, amely kizárólagosan vagy elsődlegesen a kommunikáció céljait szolgálja.

Az emberi kommunikáció során számos mozgási megnyilvánulás kommunikatív értékkel bír. Az egyes kommunikációs csatornák egymástól csak vizsgálati célból különíthetők el, a valóságos kommunikációkban mindig együttesen vesznek részt. A köznapi kommunikációkban, a közvetlen, kétszemélyes helyzetben minden csatorna részt vesz, ritka helyzet az, amikor egyik vagy másik időlegesen kénytelen felfüggeszteni működését.

**A kommunikációs csatornák rendszertanilag három fő csoportba sorolhatók:**

1. Verbális csatorna
2. Nem verbális csatornák
3. Kulturális szignálok

**1. A verbális csatorna** az ember speciális kommunikációs módja, önmagában szinte teljesen alkalmas arra, hogy mindenféle emberi kommunikációt hordozzon, mindenféle információ továbbításához fel lehessen használni. A kommunikációs csatornák közül a legbonyolultabb kóddal rendelkezik. Írott formájában a legtipikusabb eszköze a közvetett kommunikációnak. A kódrendszer (a nyelv) és maga a verbális kommunikáció (a beszéd) kulturális termék, az ember fejlődéstörténete során alakult ki.

A nyelv és a beszéd sokrétű kapcsolata a társadalmi helyzettel és a társadalmi viszonyokkal régóta nyilvánvaló. Minden olyan társadalmi közösség vagy csoport, amely létrejön, s amelynek valamilyen szociológiai megfontolásból indokolt az elkülönítése, különbözik (lehet, hogy csak kis mértékben) a nyelv és a beszéd sajátosságai tekintetében.

A nyelv nagy tömegű kódjeleiből a társadalom különböző csoportjai különböző mennyiséget ismernek, használnak és preferálnak. Régebbi szociológiai vizsgálatok is kimutatták, hogy a különböző társadalmi rétegek nyelvhasználata más, eltérő egymástól; általában minél magasabb a réteghelyzetük, annál több szót ismernek és használnak az emberek, annál jobban képesek élményeiket és megfigyeléseiket elvont kifejezésekben megfogalmazni, és általában annál nagyobb a nyelvi kulturáltságuk. E különbségek az eltérő szocializációs feltételekből következnek; részben a réteg továbbadja meglévő nyelvi kultúráját a szülők beszédmódján és a családi interakciók nyelvi atmoszféráján át, részben pedig a magasabb iskolázással együtt jár az árnyalt, elvont beszédbeli kifejezés és beszédbeli megértés gyakorlása és fejlesztése is. Az alsó rétegek beszéde általában sok logikai kitérőt tartalmaz, sok sztereotip elemet használ fel. Elvontságot igénylő nyelvi helyzetekben az alsó rétegek tagjai nehezen találják fel magukat.

A társadalmi réteghelyzet és a nyelvhasználat viszonyával foglalkozó publikációk alapján elmondható, hogy az elsődleges szocializáció (a családon belüli szocializáció) során kapott alacsonyabb nyelvi kulturáltság jelentős tényező abban, hogy a személyiség megmarad réteghelyzetében. Általában a nyelvi hiányosságok akadályozzák az iskolai tanulást, a követelmények olyan fokú teljesítését, hogy ezáltal a továbbtanulás, majd a kiemelkedés lehetővé váljon.

A valóságos kommunikációk többszörös jellege miatt a beszéd más, mint a nyelv, mivel a beszéd elkerülhetetlenül a nem verbális kommunikációs csatornák jeleivel együtt hat, a nyelv pedig elvonatkoztatva csak a verbális kommunikáció jelrendszere. Lehetséges, hogy az alsó rétegek beszédbeli és nyelvinek tűnő hiányosságai a beszédet kísérő nem verbális kommunikációs viselkedés hiányosságaival is együtt járnak, és emiatt a szociális kontaktus kialakítása is nehezebb; az ember nehezebben tudja érvényesíteni magát az adott szociális térben.

A nyelvhasználat maga is sokszoros normatív szabályozás alatt áll. Egyrészt megvan a nyelvhasználat sajátos etikettje, ez az egyes társadalmi rétegekhez és csoportokhoz kötött, azoknak a szerepmeghatározásaiba tartozik bele. Ez kiterjed a tiltott szavakra és témákra, amelyek rétegenként, közösségenként mások, és amelyek tekintetében a szituáció elvétele egy sor interperszonális szankciót von maga után (ha például valaki olyan szót használ egy milióban, amely ott tilos), de kiterjed a kötelező vagy elvárt szavakra is. Számos szervezet megkövetel bizonyos kifejezéseket és fogalmakat a verbális kommunikációban, ilyen például a katonaság, ilyenek lehetnek egyes politikai szervezetek, de más munkahelyi szervezetek is. Jellemzően sok a megkívánt és tiltott szava a vallási szervezeteknek. Általában minél inkább betartja az ember a verbális közléssel kapcsolatos tilalmakat vagy kívánalmakat, annál szorosabb és aktívabban vállalt a viszonya a szociális csoporthoz, amelytől az ilyen elvárások származnak.



Hasonló szabályszerűség érvényes a hosszú élettartamú, érzelmileg intenzív emberi kapcsolatokban is, például a szülő-gyermek kapcsolatban vagy a házasságban; a tiltott, megengedett és megkívánt nyelvhasználatnak itt is megvannak a szabályai, ezek azonban mások számára nem könnyen válnak érthetővé.

A nyelvi jelek jelentéstartalma is okozhat problémát. A nyelvi kód elvont fogalmakat kifejező jelei a kommunikációban és általában a viselkedésben nagy szerepet játszanak. Ezek a jelek az interakciókban gyakran félreértés forrásai, mert a közlő és közlést befogadó a szót nem ugyanabban a jelentéstartalmi változatban használja. Ilyenkor többféle helyzet alakulhat ki, s lehet, hogy csak később kerül felszínre a félreértés, amikor már az interakció előrehaladt egy olyan pontig, ahol a korábbi helyzet értelmezése már nyilvánvalóan nem érvényes. Ez esetben ritkán tisztázódik, hogy a félreértést a fogalom okozta; vagy rögtön disszonancia támad a két személy között, ekkor a szó értelmét visszakérdezik, vagy a szóval kapcsolatos tárgyban nézeteltérés, vita bontakozik ki. Ez utóbbi esetben is ritkán fedezik fel az elvont fogalom értelmezésében mutatkozó eltérést.

A különböző szociális egységek, közösségek, csoportok megkülönböztethetők az elvont fogalmak használata alapján is. Más jelentéstartalmi árnyalatban használják a szavakat a különböző társadalmi rétegek és csoportok. Az eltérő szemantika érthető, hiszen minden közösség lényegében együttélési rendszert jelent, amelyben a sűrű és rendszeres interakciók a szóhasználatot is uniformizálhatják.

A jelentéstartalmi eltérések azokban a fogalmakban a legnagyobbak, amelyek a megfelelő szociális struktúra életmódjával, érték szemléletével, „ideológiájával” állnak összefüggésben. Nagyon jellegzetes a mikromiliók sajátos szemantikája; az érzelmi szálakkal összekötött kiscsoportokban egészen sajátos konszenzuális fogalomhasználat alakul ki.

Az egyén élményvilágát, kognitív folyamatait nem lehet megérteni, ha nem figyelünk tudatosan arra, hogy mi a másik ember fogalomanyagának sajátos jelentéstartalma. Az egyéni szemantikába való behatolás az empátiának lényeges része. Az egyéni szemantika megértése bonyolult folyamat. Ezt mutatja a segítség folyamatának, különösen annak kezdeti szakaszának a gyakorlata. Tapasztalati tény, hogy a segítséget igénylőkkel, a kliensekkel saját lelki világukról, élményeikről, pszichés tulajdonságaikról nem lehet értelemteljes beszélgetést folytatni, és különösen nem lehet rájuk e témával kapcsolatban hatni a köznapi kommunikáció kategóriáiban.

A célzások és utalások rendszere a verbális kommunikációs csatornában alkalmas arra, hogy sokféle rejtett jelentést hordozzon. A rejtett jelentések mögöttes értelemmel rendelkeznek, és a kommunikációs nyelv verbális tartalmát minősítik.

#### **Feladat:**

*A feladatot párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)*





## 2. A nem verbális kommunikáció csatornái

**2.1. A mimikai kommunikációban** a jelzéseket a szem és a száj körüli izmok finom és összerendezett mozgásai keltik. E mozgások részben akaratlagos kontroll alatt is állnak, valamennyi izom akaratlagosan mozgatható, de emellett akaratlan impulzusok is befolyásolják ezeket.

A szemmozgató izmok után ezek az izmok az emberi szervezet legjobban beidegzett izmai. Az arcizmok finom beidegzettsége azt mutatja, hogy a mimika kommunikációs szerepe az emberben nem biológiai maradvány, hanem emberi sajátosság. Erre mutat az extrapyramidális idegpályák és központok rendkívüli fejlettsége az emberben, amely messze meghaladja a fejlett állatok fejlettségét ebben a tekintetben. Ez az extrapyramidális rendszer hordozza az akarat által nem befolyásolható mozgási impulzusokat. E rendszer nagy fejlettsége az ember kommunikatív nyíltságának, sokcsatornás jellegének egyik feltétele.

A különböző kultúrákban más és különböző számú nem verbális jel szerepel a kommunikációban. **A nem verbális kommunikáció ötféle lehet:**

- érzelemnyilvánítások;
- illusztratív gesztusok, aláfestő és kiemelő nem verbális megnyilvánulások;
- a kommunikációs folyamatot szabályozó, annak tartalmától független megnyilvánulások, például felszólítás a közlés folytatására, megszakító jelzések, felszólítás a megismétlésre vagy kibővítésre, tagoló és nyomatékosító jelzések stb.; ezek egy része tudatos, más része spontán, öntudatlan, de tudatosítható;
- egyértelmű híreket szállító konvencionális jelek, amelyek akkor kerülnek alkalmazásra, ha a verbális közlést valami nehezíti vagy akadályozza;
- adaptáló jelzések, melyek a személyiség viszonyulását fejezik ki az adott kommunikációs helyzethez; lehetnek minősítő jellegűek, de lehetnek csupán a személyiségből következő, reakcióminták is, például regresszív viselkedésművek vagy kommunikációs formák.

Több kultúrában van hagyománya annak, hogy a mimikát tudatosan visszafogják. Ebben a mimika interakciós szerepének felismerése tükröződik. Olyan társadalmi helyzetekben is szokásos a mimika visszafogása, amikor az áruló jel lehet, hogy a kommunikáció, illetve az esemény a személyiséget nagyon érinti. Ilyenkor a „rezenéstelen arc” rejtőzködést szolgál. Ennek képessége általában tréning kérdése.

A mimika tudatos manipulációja is lehetséges, ez például a színészi munkában általános, azonban mindig csak bizonyos hangulatok, képzeletbeli kommunikációs helyzetek belső felidézése, tehát megfelelő interakciós helyzetbe való fantáziabeli „áthelyeződés” révén lehetséges, és ez is gyakorlás kérdése.

A mimikai kommunikáció megértése (tudatos megértése, illetve öntudatlan dekódolása) sokban függ attól, milyen más kommunikációs csatorna működik még. Különösen szoros a kapcsolat a verbális csatornával. A mindennapi interakciókban a mimikai kommunikáció fontos visszajelentést ad a másik kommunikációs félnek.

Az úgynevezett piktografikus eljárással végzett mimikaikód-vizsgálatok során nem törekszenek az arc hű ábrázolására, egyszerűen az arc mimikai szempontból legfontosabb fő vonalait és pontjait használják fel az érzelemkifejezésére; ezek a szemek pontja, a szemöldök és a száj vonalai. Az orr vonalának az érzelemkifejezés, illetve érzelmi kommunikáció szempontjából nincs jelentősége, vagyis ez a mimikai kódnak nem eleme.

Az elvégzett interkulturális vizsgálatok eredménye azt mutatja, hogy **valamennyi kultúra tagjai hasonló érzelemkifejező mimikát mutatnak, és ezt a többi kultúra tagjai fel tudják ismerni**. A vizsgálatok legfőbb módszertani problémája volt a standardizálás, hiszen minden kultúrában más az érzelmekre vonatkozó fogalmak jelentése és mások a szokások, reakciók, viselkedésminták is.

Az azonos mimikai sémák hétféle érzelmet mutatnak: örömet, haragot, meglepetést, félelmet, undort, szomorúságot és érdeklődést. Ezek az érzelmek, az érdeklődés kivételével, minden kultúrában egyértelműen felismerhetők, függetlenül attól, hogy a másik ember más kultúrkörhöz tartozik. De a biológiailag meghatározott mimika a különböző kulturális hatások nyomán lényegesen változik, ezért eltérő kultúrák esetében a felismerés nem könnyű. **Kultúrától függően más lehet:**

- a mimikai érzelemkifejeződés tartalma és mértéke;
- a mimikai érzelemkifejeződés szabályozottsága, tehát hogy mikor, milyen interaktív helyzetben, mennyire lehet, szabad vagy éppen kell kimutatni az érzelmet (adott helyzetekben a mimikai megnyilvánulást teljesen vissza kell fogni, mintegy maszk alá kell rejteni);
- a mimikai érzelemkifejezés kommunikatív szerepe, hatása, különösen a befolyása a másik emberben.

Az érzelemnyilvánítások lényegében viszonyulást, érzelmi állásfoglalást jelző kommunikációk, ezeknek a mindennapi érintkezésekben nagy szerepük van, bár használatuk és észlelésük nagyrészt nem tudatos. Bizonyos mértékig normatív kontroll alatt állnak; a normák nagy része nem tudatos. Ilyen öntudatlan norma például az érzelemkifejező mimika, amikor a verbális közlés aláfestésére, nyomatékosítására szolgál. A mimikai kommunikáció jelentéstartalma ilyenkor egybeolvad a verbális jelentéstartalommal, attól nem tér el, azzal kapcsolatban más funkciója nincs.

Az írásbeliség és az írásos kommunikáció elterjedtsége „segít” hozzá bennünket ahhoz, hogy erről gyakran elfelejtkezzünk, és csak a nyelvi momentumokra figyeljünk, ha verbális kommunikációról van szó.

#### **Feladat:**

*A feladatot párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Beszélgessen munkatársával a tananyagról, s közben figyelje meg munkatársa mimikáját! Tapasztalatairól készítsen feljegyzést!





## **2.2. Kommunikáció tekintettel**

A tekintet rendkívül finom mozgásokra képes, ezt a külső szemizmok, az úgynevezett szemmozgató izmok finom beidegzése teszi lehetővé.

Az emberek közötti kommunikációban külön csatornaként értelmezhető a tekintet; a tekintet az, amelyből észlelni lehet, hogy a másik ember érzékelési, illetve észlelési terében vagyunk-e. A tekintet visszajelzés a visszajelzésről; arról ad képet, hogy a másik ember mit észlel, mit vesz észre, ezzel könnyíti a kontrollteremtést a helyzet fölött.

Az emberi interakciókban a tekintet irányának és tartalmának mindig jelentősége, értelme van, amelyre az interakciós partner szükségszerűen odafigyel. A tekinteten át történő kommunikáció többnyire öntudatlan; de van embléma jellegű tekintetkommunikáció is, például bizonyos helyzetekben a merev, hosszadalmas nézés valamire vagy valakire egyezményes alapú közlés lehet.

**A tekintet normatív szabályozás alatt áll.** Különböző társadalmi viszonyokban megszabott lehet a tekintet iránya és tartalma. Egyes kultúrákban a nőknek nem volt szabad (pl. az európai katolikus országok falvaiban, kisvárosaiban ma sem szabad) rátekinteni társas helyzetben a férfiakra, hacsak azok nem társadalmilag elfogadott és szentesített kapcsolatformában társak. Szemérmesnek kell lenni, ahogy ezt a magyar szóhasználat kifejezi, utalva a tekintet jelentőségére. Tilos más férfi partnernőjét hosszasan nézni, „fixírozni”, e tilalom megszegése szankciókat, nemritkán durva következményeket válthat ki, még ma is lehet ebből verekedés, régebben pedig párbajok oka volt ez. A hosszas rátekintés kapcsolatminősítő kezdeményezés, ajánkozás lehet, erre példa a „szemezés”.

A tekintet kifejezhet szimpátiát, szeretetet is. Ez nem tudatos megnyilvánulás, ha tudatosan (például nevelési hatásra, mások figyelmeztetése nyomán vagy ritkábban önismereti úton), akkor általában elfojtásra vagy gátlásra kerül. A mindennapi viselkedésben a tekintet e megnyilvánulása a metakommunikáció része.

**A tekintetnek szabályozó szerepe is van;** a kommunikációs folyamat különböző helyzeteinek egy-egy részében a mimika mellett a tekintet hordozza leginkább a befolyásoló jelzést. A tekintet merevsége és „üressége” közvetíti a meg nem értés tényét, és váltja ki a kommunikáció megismétlését vagy kibővítését. A tekintet fontos eleme a mimikai kommunikáció különféle konstellációinak, és tartozéka minden emóciókifejező mimikai formának is.

A tekintet visszajelentést kereső funkciójából következik, hogy amire az interakciók során szabályszerűen nézünk, annak szerepe van a kommunikációban.



A mindennapi kommunikációs történetekben, helyzetekben, szituációkban nem könnyű elkülöníteni a tekintet és a mimika kommunikációs tényezőit. A tekintet a mimika szerves része. A mimikai kommunikáció eleme például a pupilla, amely heves emóciók hatására kitér; a tág pupilla az ijedtség vagy a meglepetés, illetve az izgalom észlelésének támpontja. Az egyes emóciók tartalmát és jellegét elsősorban az arc különböző részei tükrözik. Vannak emóciók, amelyek a száj tartásából is valószínűsíthetők, a legtöbb azonban a felső archamból ismerhető fel, amely a szemet is tartalmazza. A kommunikációs folyamatban természetesen a mimikai és a tekintetkommunikáció metakommunikatív szerepe az érdekes. Az arc a tekintettel együtt adja ki azokat a sémás alakzatokat, amelyek az emocionális felismerést, illetve a mimikai kommunikációt közvetítik.

**Feladat:**

*A feladatot párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Keressen az internet segítségével a tekintetre vonatkozó leírásokat, megfigyeléseket, megállapításokat!



### 2.3. Vokális kommunikáció

Az emberi kommunikáció szempontjából lényeges a nyelv és a beszéd megkülönböztetése egymástól; a beszédben egy jellegzetesen nem verbális kommunikációs csatorna, a vokális kommunikáció is jelen van.

**Régóta ismert, hogy mennyire fontos a mindennapi érintkezésekben a hangnem, a hanghordozás.** Például mondjuk is gyakran, hogy valaki kemény hangon beszél, felemeli a hangját, hivatalos hangnemben beszél, nem megfelelő hangot üt meg stb.

**A vokális kommunikáció szorosan összefonódik a beszéd tartalmával.** A hanghordozásban, a hang formális jellemzőiben megmutatkozik annak a közönségnek a hatása, amely a beszélőt a nyelvhasználatra szocializálta (gondoljon itt dialektusokra!).

Van a hangnak és a beszéd formai sajátosságainak érzelmét, viszonyulást kifejező funkciója is. **A hang elég jól tükrözi a belső feszültséget, izgalmat, több érzelmi megnyilvánulást tartalmaz, mint a mimika.**

Általában a hang sem önálló kommunikációs csatorna, bár a telefon, majd a rádió tulajdonképpen önállóvá tette. Míg a természetes interakciókban a vokális színezet a nem verbális csatornáknak csak egyike, és a benne futó jelzés több más csatorna jelzésével összeolvadva tud hatni, a telefonban és a rádióban csak a nyelv van mellette, mint támpont, s esetleg a nyelvben magában található néhány formai sajátosság, amelynek hírértéke van. Ilyen pl. a nyomatékosítás a szórend változtatása révén.

**A hang érzelemkifejező, tehát viszonyulást jelző funkciójánál több és lényegesebb jelet hordoz a beszéd folyamatának néhány formalitása, amely teljesen független attól, amit a beszélő mond.** Ilyen a hangsúly elhelyezése és tartása a szavak egyes szótagjain vagy a mondat egyes szavain, a mondat dallamváltozása, a szavak közötti szünet stb. Ennek nagy kommunikációs jelentősége van. A vokális kommunikáció egy része normatíve szabályozott, például egyes szituációkban megfelelő hanghordozás kívánatos, ez hozzásegíthet a beszéd típusának felismeréséhez akkor is, ha magát a szöveget nem is halljuk tisztán ahhoz, hogy megértsük.

Különösen a beszélő szorongását, belső feszültségét jelzi a hangszínezet és a beszéd formai jegyeinek megváltozása. A feszültség fokának megállapítására alkalmas lehet az ún. zavarjel felismerése. Ilyen zavarjel például a szó hibás kimondása, a verbális elvétel (az úgynevezett „freudi” elszólás), a túl hosszú szünet, a hibás szórend, egyes szavak kihagyása vagy ismétlése, a dadogás, a befejezetlenül hagyott mondat.

A vokális csatorna különösen érzékenyen jelzi a belső ellentmondást, a beszélő kizökkenését a tervezett kommunikációs mederből, a belső feszültség hirtelen emelkedését. Így az is mondható, hogy **a vokális csatorna a pszichikus működésekben mutatkozó zavarok legérzékenyebb kifejezője is.**

**Feladat:**

*A feladatot hármásban oldják meg; válasszon magának munkatársakat, s velük együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindannyian azonos feladatot oldjanak meg, de mind a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Beszélgessen munkatársaival a fenti tananyagról, ennek tartalmáról, s közben figyelje meg beszélgetőtársai vokális kommunikációját! Megfigyeléseit, megállapításait írja le!

MUNKATÁRSANYAG



#### 2.4. Mozgásos, illetve akciós kommunikációs csatornák

A kommunikáció mindig mozgás eredménye. Minden kommunikáció meghatározott izmok mozgása révén létrehozott jelekkel történik, ezek az izmok elsődleges vagy részleges funkciója a kommunikációban való részvétel. A megfelelő izmok működését együttesen nevezzük a kommunikáció szempontjából közlési csatornának.

A mozgásos izomműködések általános jelenléte ellenére meg kell különböztetni azokat a mozgásos kommunikációs csatornákat, melyekben a cselekvést és helyváltoztatást szolgáló izmok működése nyomán keletkeznek a jelzések. Ezek a jelzések feltűnőbbek, mint a mimikaiak, mert a mozgás egész testrészekre vagy általában az egész testre kiterjed. E mozgásos kommunikációk egy része olyan, mintha a kommunikáló ember valamilyen akcióban lenne, valamit csinálna vagy készülné csinálni. Ezért ezeket együttesen mozgásos vagy akciós kommunikációnak nevezzük. Négyféle ilyen csatornát különböztetünk meg:

- kommunikációs gesztusok,
- kommunikáció testtartással,
- kommunikáció térközsabályozással.

**Gesztusokat** fejjel, kézzel és a karokkal lehet kifejezni; ezek a testrészek a kommunikációban folyamatosan mozgásban vannak. A gesztusok egy része tudatos jelzés, melynek természetéről és jelentéstartalmáról a kommunikációs folyamatban részt vevőknek tudatos képzele van. Más részük öntudatlan, de kimutatható, megfigyelhető, hogy a kommunikációs partner figyel, néz és reagál is rájuk. Valamennyi nem verbális kommunikációs csatorna közül a gesztusokban van a legtöbb egyezményes jel.

#### Feladat:

*A feladatot hármásban oldják meg; válasszon magának munkatársakat, s velük együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindannyian azonos feladatot oldjanak meg, de mind a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Beszélgetésük közben figyelje meg munkatársai gesztusait! Írja le a fejmozgással, kéztartással és karmozdulatokkal kapcsolatos tapasztalatait, észrevételeit, külön térjen ki az egyezményes jelekre!

---



---



---



---



---



A **testtartás** kapcsolati viszonyt, álláspontot, szubjektív értékelést fejez ki; a testtartás normatív módon meghatározott, de sok tudattalan indíték befolyása alatt is áll. Különböző szociális viszonylatokban, szerephelyzetekben meghatározott testtartás kívánatos, esetleg kötelező is. Ülő helyzetben a lábak mozgása, a súlypont valamelyik oldalra való helyezése, az előre- vagy hátrahajlás lehet kommunikációs értékű. A testtartásban kifejeződik érzés, érzelem is, így adaptáló kommunikációs funkciót is betölthet a testhelyzet. Regulációs funkciót is betölt a testtartás a kommunikációs folyamatban, érdeklődést, figyelmet fejezhet ki.

**Feladat:**

*A feladatot hármasban oldják meg; válasszon magának munkatársakat, s velük együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindannyian azonos feladatot oldjanak meg, de mind a saját füzetükben dolgozzanak!)*







Kommunikációs jelentősége van annak a távolságnak, melyet az emberek az interakciók során egymástól felvesznek. Ez szinte természetesen következik abból, hogy a távolság befolyásolja a hallást és a látást, a kommunikációban fontos szerepet játszó érzékszerveket. **Az interakcióban részt vevők közötti térköz** az egymás közötti viszonyokat, viszonyformákat kommunikálja. Ezt a viszonyrendszert szerepviszony, a szervezeti kontextus határozza meg. A térköz a kapcsolat minősége szempontjából jelentős. A kapcsolat különböző fázisaiban más és más a (lokális vagy globális) társadalmilag elfogadott vagy a lehetséges térköz. Minél lazább, minél formálisabb a viszony, a kontaktus annál nagyobb térközzel engedhető csak meg.

**Feladat:**

*A feladatot hármásban oldják meg; válasszon magának munkatársakat, s velük együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindannyian azonos feladatot oldjanak meg, de mind a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Beszélgetésük közben figyelje meg a helyzetekben a térköztartásokat! Írja le ezzel kapcsolatos tapasztalatait, észrevételeit, térjen ki arra is, hogy mikor ki szabályozza a térköztartást!



A large rectangular area with a yellow border, containing horizontal lines for writing. A large, light gray watermark reading 'MUNKANYELV' is diagonally overlaid across the entire page, including this section.

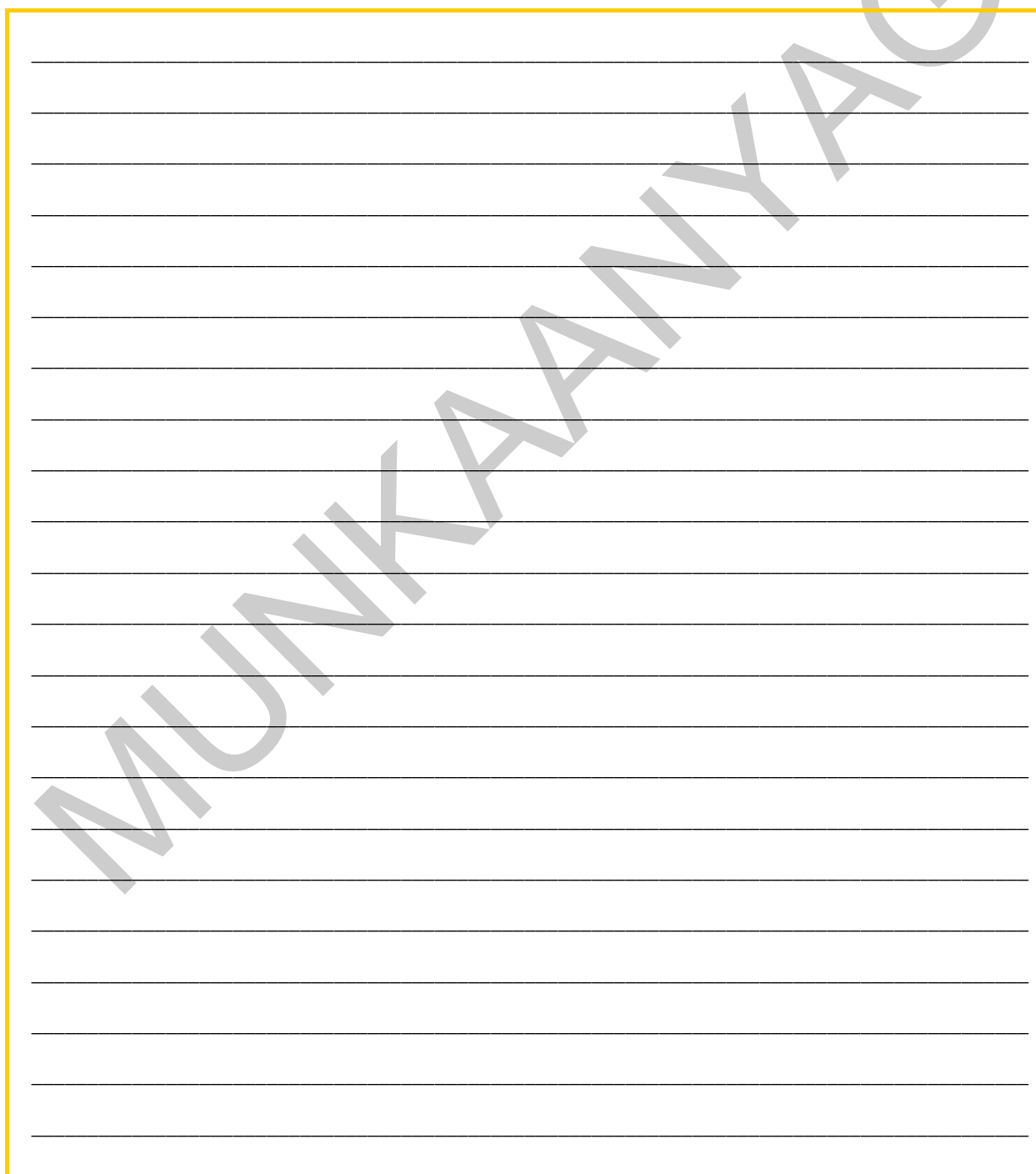


**Feladat:**

*A feladatot párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)*

A térközszabályozó viselkedés vizsgálata egyetlen ember nevéhez fűződik, Hall amerikai kutatóéhoz, aki évtizedeken át tanulmányozta ezt a jelenségekört. Hall nyolcféle távolságtípust különböztet meg.

Nézzen utána és írja le a nyolcféle távolságtípust!



**3. A kulturális szignálok** kommunikatív jelentősége abban áll, hogy a nem verbális kommunikáció során szerepet kapnak az ember személyes környezetének jellegzetes tárgyai vagy a külsőségek is. Ezek a résztvevőkre nézve valamilyen lényeges információt hordoznak. A nem verbális kommunikáció eszköze a ruha, a hajviselet, a test különböző díszítése, a jelvények, kitűzők, sőt az üzletek cégerei is. Ezek a jelek fontos információkat hordoznak és továbbítanak az emberről, személyiségéről. Ezekre az információkra az interakciók során nagy szükség van. Egyedül az szólhatna a kommunikáció tartalma és formája ellen ezek esetében, hogy ezek statikus jelzések; a személyiséget az egész interakció során, az interakciók egész sorozatában jellemzik.

A különböző tárgyak és testi állapotok vagy díszítések kulturális jelentőséget kapnak, a kulturális konszenzus elfogadja, hogy ezeket ki lehet nyilvánítani, meg lehet mutatni, és valamilyen kifejező értékük van. Ezek a szignálok azokat a közösségeket reprezentálják a személyiségben és a személy interakcióiban, amelyekben az illető személy él, vagy amelyekben felnőtt, szocializálódott. E szignálok nagyobb része tudatosan vállalt, gondozott jelzés, csak kisebb része spontán, öntudatlan. Az ember például ruhájára, hajviseletére, testének díszítő tárgyaira nagy gondot fordít. Különösen a női szerep tartozéka a gondos törődés ilyen szignálokkal. A tudatos szignálhasználatban benne van az interaktív viszony valamilyen átgondolása; a személyiség számításba veszi, hogy ez a szignál hogyan fog hatni interakciós partnereire, esetleg igyekszik a szignálokot úgy változtatni, hogy azok jobban elérjék a kívánt hatást. Minden olyan tárgy, amely ilyen hatás céljait is szolgálja, szignálszerű lehet. Így például a lakás bútorzatának azok a jegyei, amelyek a belépő vendégek számára tervezettek, és a lakás tulajdonosairól hivatottak valamilyen képet adni, szignáloknak vehetők. Szignál jellege van a státuszszimbólumnak, az autómárkának, a fajkutyának, amely együtt sétál valakivel az utcán, és még sok más egyéb tényezőnek. E jelzéseknek konszenzuális értéke van, az interakcióban ezeket a partner megfelelően értelmezi.

**Feladat:**

*A feladatot hármasban oldják meg; válasszon magának munkatársakat, s velük együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindannyian azonos feladatot oldjanak meg, de mind a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Írjon kulturális szignálokat; írja le az interakciós szereplőket és a helyzeteket is!

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-------------------------------------

MUNKANYAG

## Összefoglalás

A segítő kapcsolat tartalma a kommunikáció (is)!

A segítő kapcsolat tartalma mindig az egyes személyek megsegítésére irányul.

Az emberi kommunikáció jellemzője, hogy több csatorna igénybevételével történik.

A kommunikációs csatornák rendszertanilag három fő csoportba sorolhatók:

1. Verbális csatorna
2. Nem verbális csatornák
  - 2.1. Mimikai kommunikáció
  - 2.2. Kommunikáció tekintettel
  - 2.3. Vokális kommunikáció
  - 2.4. Mozgásos, illetve akciós kommunikációs csatornák
    - kommunikációs gesztusok,
    - kommunikáció testtartással,
    - kommunikáció térközszabályozással.
3. Kulturális szignálok

**Végül:**

A tananyag zárásaként, csupán felsorolásszerűen még három, a kommunikációval kapcsolatos gondolatkör felvillantása:

Az emberi kommunikációnak vannak funkciói és vannak aktusai.

### 1. A kommunikáció funkciói:

- informatív funkció,
- kontroll funkció,
- társas funkció,
- expresszív funkció.

**2. A kommunikáció aktusai** tulajdonképpen a funkciókhoz kapcsolódnak; beszédaktusokról van itt szó. A beszédaktusok lehetnek

- - kijelentések és kérdések,
- - parancsok és deklarációk,
- - felkiáltások.

**A kommunikációban jelen lévő beszédaktusok értékelése szerint**

- a beszédaktusnak igaznak kell lennie,
- a beszélő, illetve közlő szempontjából őszintének kell lennie,
- a társadalmi (lokális vagy globális) normák szempontjából helyesnek kell lennie.

**3. Az emberi kommunikáció különböző méretű és komplexitású egységek között vagy ezeken belül valósulhat meg. Vannak formális és informális egységek; ezek meghatározzák a kommunikáció szintjeit:**

- egyének és csoportok,
- lokális és regionális közösségek, s ezek hálózatai (pl. önkormányzatok, intézmények, szervezetek fenntartói) között.

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

A tananyag sajátossága szerint a feladatok a tananyagban vannak elhelyezve, mert a szerző álláspontja szerint a kompetenciafejlődést ez segíti elő.

MUNKKANYAG

## IRODALOMJEGYZÉK

### AJÁNLOTT IRODALOM

Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin (szerkesztők): Problémamegoldás: a szociális munka folyamata, In: A szociális munka elmélete és gyakorlata, I. kötet, Semmelweis Kiadó, Budapest, 1994.

Rogers, Carl: Valakivé válni, Edge Kiadó, Budapest, 2004.

Redlich, Alexander: Konfliktusmoderálás, Műszaki Kiadó, Budapest, 2000.

MUNKANYAG



A(z) 1356–06 modul 002–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 762 01 0000 00 00	Ifjúságsegítő
54 762 01 0010 54 01	Rehabilitációs nevelő, segítő
54 762 01 0010 54 02	Szociális asszisztens
54 762 01 0010 54 03	Szociális, gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:  
50 óra

MUNKANYAG

MUNKKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.  
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató