



Vargáné Subicz Beáta

## Szociálpszichológiai jelenségek és folyamatok



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

A követelménymodul száma: 1356-06A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-008-50



## SZOCIÁLPSZICHOLÓGIAI JELENSÉGEK ÉS FOLYAMATOK

### ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

"Minden izgalom belső felfogásból fakad. Mindaz, amit látsz, hamarosan megváltozik, sőt megszűnik. Arra gondolj, hány változásnak voltál már magad is tanúja. A világ változás, az élet felfogás dolga." (Marcus Aurelius)

"Egyetlen valódi hibát követhetünk el az életben; ha nem fejlődünk azoktól a dolgoktól, amiken keresztül megyünk." Az élete végéhez közeledő író, G. B. Shaw-t megkérdezték, hogy melyik történelmi személy szeretett volna leginkább lenni. Azt felelte, hogy leginkább az a Shaw szeretett volna lenni, aki lehetett volna, de akivé sohasem vált.

A legtöbb ember számára a harmónia a pozitív értéket, a kívánatos és a fennálló helyzet megegyezését jelenti. A konfliktus a negatív értéket, mindig valamilyen helyzetnek a változását jelenti. A változás önmagában már konfliktus forrása; s konfliktusokra ad okot és módot maga a változás.

Konfliktus nélkül nincs élethelyzet, a konfliktus az emberek életében elkerülhetetlen.

Önmagában sem a harmónia, sem a konfliktus nem minősíthető sem rossznak, sem jónak; mindkét értékítélet és mindkét érzés lehet építő és fejlesztő, illetve pusztító és energiaemésztő.

A konfliktusoknak és a változásoknak számtalan megjelenése, s e megjelenéseknek számtalan érzelmi hatása, viselkedésbeli megnyilvánulása lehetséges.

Személyes és szakmai vonatkozásban is érdemes elgondolkodni ezen:

Mennyi kínos, kellemetlen, feszült helyzet adódik az életben! Vannak nem kevesen, akik egy aluljáróbeli koldus mellett szemlesütve mennek el akkor is, ha az illetőnek (a koldusnak) esze ágában sincs megszólítani őket. Hát még, ha egy tizenhét éves lány, mellén a szoptató csecsemőjével lép oda hozzájuk és pénzt kér ennivalóra. "Adjak, vagy ne adjak?", „Nekem is kevés van, de én legalább megdolgozom érte!” Vajon mit lehet egy ilyen helyzettel kezdeni? Hogyan lehet szégyenkezés, lelkiismeret furdalás és harag, düh nélkül továbbmenni, ha nem akar az ember adni neki? És ha ad, hol a határ? Mindenkinek, aki kér?

S miközben ezen morfondírozik az ember, közben dúl benne az érzelmi konfliktus, s működnek a változást váró kívánságok, miközben nem tekinthető el a vonzalomtól és a taszítástól; a sztereotipizálástól és az előítélettől.

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

## 1. A konfliktus

Előjáróban járjuk körül a konfliktust! A konfliktus mindig, s feltétlenül destruktív (romboló)?

Ha megkérdezzük embereket, többségüknek valamilyen negatív érzelmek tapadnak a konfliktushoz, valamilyen „rossz” érzés jut az eszébe: a harc, a feszültség, a küzdelem, a veszekedés, a veszteség stb. Az emberek a konfliktusnak általában a negatív oldalait hangsúlyozzák, vagyis a destruktivitást, a másik fél kihasználását, a nyomásgyakorlást. Pedig a konfliktushelyzet pozitív értékeket is hordozhat. A konfliktus elősegítheti az emberek közötti kommunikáció kialakulását, javulását, hozzájárulhat a jobb megértéshez, vagyis a felek közti viszony pozitív változásaihoz is.

A konfliktus az emberek vagy csoportok közti rivalizálás, ütközés egyik formája. Akkor jelenik meg, amikor két vagy több személy, illetve csoport igények, szándékok, érdekek, szükségletek, vélemények vagy értékek szembekerülése egymással. Ütközésre akkor kerül(het) sor, amikor az adott helyzetben résztvevők viselkedése akadályozza egyikük vagy másikuk érdekeinek érvényesülését, s a résztvevők értékrendje különböző.

Nem mindegy, hogy azok az emberek, akik konfliktusba keverednek egymással, személyesen pusztán önmagukat képviselik-e, vagy valamilyen csoportot (családot, baráti társaságot, munkahelyi szervezeti egységet, esetleg társadalmi réteget). Vagy éppen egy egész szervezetet (vállalatot, önkormányzatot, iskolát, stb.). Ennek megfelelően beszélhetünk személyek, csoportok, szervezetek, illetve ennél összetettebb társadalmi szerveződések (rétegek, etnikumok, nemzetek, illetve országok) közötti konfliktusról.

Konfliktushelyzetben gyakran az a cél lebeg az emberek szeme előtt, hogy fizikai vagy lélektani „csapást” mérjenek a másik félre.

A konfliktusnak meglehetősen gyakran vannak olyan kimondott, nyilvánvaló, vagy akár rejtett, nehezen felfedezhető funkcióik is, amelyek túlmutatnak azon a pusztán tényen, hogy a felek rivalizálnak egymással. Ez fordul elő, amikor valamelyik, vagy mindegyik fél a konfliktust saját helyzetének definiálására használja fel (helyzetdefiniáló funkció), avagy önmaga identitását erősíti vele. Ilyen funkciók a felek viszonyait alakító konfliktusok: a kapcsolatteremtő, illetve a kapcsolatfenntartó funkció, illetve a kapcsolat megszüntetését célzó konfliktus, s természetesen a problémamegoldásra irányuló konfliktus.

A konfliktus megoldásával csak akkor érdemes kísérletezni, ha a feleknek legalább valamilyen minimális érdeke fűződik a megoldás tényéhez, s nem olyan funkciót lát el a konfliktus, amelynek megfelelően a feleknek a konfliktus fennmaradásához fűződik érdeke.

Egy gondolat erejéig megengedve a filozofálgatást, az emberiség történelme jószérivel felfogható úgy is, mint sorozatos egymás után következő és egymásba fűződő konfliktusok és konfliktusmegoldások szövevénye. Végigtekintve a történelmen és áttekintve a jelenkori konfliktusokat és megoldási alternatíváit, azt tapasztalhatjuk, hogy alapvetően kéttípusú konfliktus-megoldási móddal találkozunk.

### **Erőszakos konfliktusmegoldások**

Az ilyen megoldások lényege, hogy az egyik, vagy mindegyik fél arra törekszik, hogy legyőzze a másikat; a saját törekvései a másik, illetve a többiek rovására érvényesüljenek, s ehhez valamilyen erőtenyezőt használ fel. Ezeknek a megoldási módoknak a jellegzetessége, hogy a felek között mindig lesznek győztesek és vesztesek.

### **Erőszakmentes konfliktusmegoldások**

Az erőszakmentes konfliktusmegoldás lényege, hogy a felek egymással együttműködve, közösen keresnek megoldásokat a közös problémáikra, azaz integratív, kooperatív módon kezelik a konfliktusokat. Ennek alapvető eszközei a másik féllel történő szóba állás: a megbeszélés, az alkudozás, a tárgyalás, az értekezlet, stb. Az ilyen típusú megoldásoknál esélye van annak, hogy mindegyik fél kielégítse érdekeit, azaz mindegyik „győztesként” kerüljön ki a konfliktusokból.

A konfliktusok megoldása összefügghet egyrészt a hatalom, az autoritás, másrészt a sztereotípiák, s azon belül az előítéletek felismerésével és kezelésével.

## **2. Autoritás**

Max Weber azt mondja, hogy nem elég megérteni, mit cselekszenek az emberek, azt is tudni kell miért? Ez a társadalmi dinamikát fejezi ki.

---

### **Feladat**

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

Írjon le egy valós történetet, mely konfliktusról szól! Az említett konfliktusmegoldási módok és a weberi gondolat jegyében írjon a történetnek két megoldást, s írja le azt, hogy mi miért történt!





Az autoritás olyan központi fogalom, amely az egyén a család és a társadalom teljes életét átszövi. Definiálni azonban nem könnyű. Az autoritás ugyanis összetett fogalom. Nem csak alá-fölrendeltséget jelent, hanem e hierarchikus viszony okát, magyarázatát, sőt következményét is magában hordozza. Fejlődéslélektani, és személyiségpszichológiai vonatkozásai éppúgy vannak, mint szociálpszichológiai vagy valláslélektani összefüggései.

Nincs helyzet autoritás nélkül; a vezetés szerepét mindenképpen be kell töltenie valakinek. Ezt a segítő foglalkozások körében fontos hangsúlyozni.

**Az autoritás** tekintély, befolyás; elvontabban: meghatározott tehatalommal felruházott személy.

Az autoritás lehet

- személy(ek)re vonatkozó: olyan személy vagy csoport státusának leírása, akinek lehetősége van emberek befolyásolására, vagy irányítására,
- intézményre, szervezetre vonatkozó: személy vagy intézmény olyan általános teljesítményekből, hagyományokból összeálló helyzetének leírása, amely befolyást, pressziót kölcsönöz neki,
- formális: a hatalom hozza létre, és lehet informális: amikor valamely szükségünket elégíti ki,
- természetes, tárgyi, hivatali, és személyes (a személyiség kisugárzása).

Az autoritás presztízst, legitimitást ad, az autoritással rendelkező személy befolyása nő. Az autoritás magabiztosságot, erőt ad, de félelmet is kelthet.

### **Az autoritás és a konfliktuskezelés összefüggése?**

Ahhoz hogy az autoritás személyesebb szintjéhez eljussunk, azaz megnézzük, hogy alakul ki az autoritás bennünk, illetve, ha kialakult, milyenné alakul és mit tesz velünk, vizsgáljuk meg a személyiség szerkezetét. Freud óta tudjuk, a személyiségünk szerkezete hármassal: ösztön én, én, felettes én. Ennek az utóbbinak az ismerete fontos az autoritás megértéséhez. A felettes én kialakulásában döntő szerepe van az Ödipusz komplexusnak. A Szophoklész által feldolgozott görög monda szerint Oidiposz apja azt a jóslatot kapja, hogy fia meggyilkolja őt és feleségét (saját anyját) veszi nőül. E szimbolikus történet fejlődéslélektani aspektusa: a gyerek féltékeny az azonos nemű szülőre, és a helyébe akar lépni. Három éves kor után az ellentétes nemű szülők kisajátítására irányuló törekvés büntudatot szül. Ahhoz, hogy ezen az érzelmi konfliktuson – a lelkiismeret-furdaláson – túljusson a gyerek, „le kell mondania” az ellenkező nemű szülőről, azonosulnia kell vele. Így teszi belsővé, sajátjává azt a szabályrendszert, amelyet a szülő képvisel.

A felettes én tehát olyan lelki tartomány, amely a morális funkciókat foglalja magába. Két összetevőből áll, az én-ideálból és a lelkiismeretből. Az egészséges emberre jellemző érett személyiség kialakulásáért a legtöbbet a szülők tehetnek. Rajtuk és más ún. felettes én analógokon, „jelentős másokon” múlik, hogy a gyerekek milyen képe lesz az autoritásról, illetve hogyan viszonyul hozzá.

Felettes én analógnak nevezünk minden olyan személyt, aki az egyén életében szabályokat határoz meg, értékrendet közvetít. Így a segítő szakember – autoritásából fakadóan – felettes én analóg.

Ezzel a ténnyel azért kell tisztába lennie a segítő foglalkozású szakembereknek, mert felettes én analógnak lenni felelősség. Azt a szabályrendszert, viselkedéskultúrát, értékrendet, amelyet képvisel, csak autoritással (legális és akceptált hatalma segítségével) tudja közvetíteni.

A személyes autoritás kialakulásának bölcsője maga a család. A család szerkezete, belső „erőviszonyai”, kapcsolatrendszere meghatározza az autoritáshoz való kapcsolatot. Ebben az érzékeny időszakban, az első öt évben alakul ki a szeretet elfogadásának és adásának képessége és az autoritáshoz való viszony. Az ericsoni elmélet leírja, hogyan alakul ki az anyával való bensőséges vagy sérült kapcsolat eredményeképp az ősbizalom, illetve az ősbizalmatlanság. A fejlődéslélektannak ez a törvényszerűsége és a felettes én kialakulása összefügg. Az ősbizalom fejlődése mentén felépülő személyiség lesz képes az érett autoritásra. Ha gyermekkorban sérül az anya-gyermek kapcsolat, illetve a domináns szülőhöz való viszony, akkor az autoritáshoz való viszony sem lesz egészséges, nehezebben tehető azzá.

Két feladat az eddigiek értelmezéséhez és összefoglalásához!

#### Feladat

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

Az említett személyes autoritás kialakulásának bölcsőjéről, a családról, s annak lehetséges erőviszonyairól írjon egy konkrét esetet, melyben kimutatható az erőviszony, a szeretet és az autoritás viszonya!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







**Az autoritáshoz szorosan kapcsolódik a függőség.** Nincs autoritás, függőség nélkül, hiszen vagy önként vállalt, vagy a hatalom által presszionált függőség alakul ki az autoritás következtében. Az autoritás tehát nem egységes fogalom. Működési mechanizmusa és az aszimmetrikus kapcsolatokra kifejtett hatása alapján **megkülönböztetünk érett (partneri) és éretlen (autoriter) autoritást.**

Az érett (partneri) autoritás konstruktív, szigorú, de nem megalázó. A szigor biztonságára szüksége van a fejlődő gyermeknek. Jellemzői a jóakarát, az odafigyelés, a felelősségvállalás. Ez elősegíti a személyiség fejlődését.

Az éretlen (autoriter) autoritás többet követel, mint amennyit ad, dresszírozás segítségével ér el általában rövid távú eredményeket, agressziót, félelmet okoz, büntudatot kelt.

Az érett és éretlen autoritás fogalomkörének megértéséhez hozzásegít, ha megismerjük a tekintély különböző formáit (ugye az autoritás tekintély is).

A tekintély alapja

- a szakértelem; kiérdemelt tekintély, az illető tudásából, hozzáértéséből, képzettségéből, bölcsességéből fakad,
- a rang, a cím; feladatköri tekintély, az illető munkaköri leírásából, kölcsönösen elfogadott hivatali rangjából következik,
- a köznapi megállapodás; a mindennapi együttélés során kötött egyezségek,
- a bizalom; a vezetett rá meri bízni magát arra, aki őt vezeti,
- a hatalom; ez az ember mások fölötti hatalmából következik. Az ilyen tekintély képes irányítani, uralkodni, a hatalom gyakorlójának akaratát érvényesíteni, másokat akaratuk ellenére cselekvésre készíteni.
- a hatalom szélsőséges formája, a félelem, a megfélemlítés.

És most vissza a konfliktushoz!

A konfliktusok kezelésében a szereplők azonosítása egy szempontból különösen érdekes. Ez pedig az, hogy a majd létrejövő megoldási folyamatot, megegyezéseket kik tudják befolyásolni; kik azok, akik valamilyen módon veszélyeztethetik a megállapodások tartósságát. Ennek megfelelően teljes mértékben érdektelen, hogy korábban kik „keveredtek bele” a konfliktusba. A szereplők azonosítása ennek megfelelően az alábbi kérdésre adott válasz alapján három szempont szerint érdemes:

Kik azok, akik a megegyezés tartósságát befolyásolni tudják, azért mert

- hatalmuk van hozzá, vagy
- érdekük fűződik hozzá, vagy
- joguk van hozzá?

Mindenki más, akár belekeveredett korábban a konfliktusba, akár nem, a konfliktus megoldása szempontjából tökéletesen érdektelen.

Tehát itt kapcsolódik össze az autoritás (hatalom) és a konfliktusmegoldás; a konfliktus megoldásában a résztvevők közötti megegyezést, annak tartósságát azok a személyek tudják érdemben befolyásolni, a kik hatalommal, autoritással rendelkeznek.

És most nézzük a konfliktushelyzetek és az autoritás közös eredőjének is tekinthető érzelmeket!

Azt ugye magyarázni, bizonygatni nem kell, hogy az embert élete eseményeihez, történéseihez, illetve az ezekben szereplő más emberekhez és szervezetekhez, intézményekhez érzelmi kapcsolódások is kialakulnak. Valamilyen elfogadó, vonzó, vagy éppen taszító, elutasító indulatok alakulnak ki az emberben. A mindennapi életben ezért az egyik legnehezebb feladat épp az érzelmeik leválasztása a szituációk, helyzetek tényeiről, illetve a konfliktusban szereplő résztvevőkről. Az ember hajlamos arra, hogy a saját érzelmeit rajta kívülálló tényként definiálja.

A konfliktusok tartós megoldása szempontjából nem az a baj, hogy vannak érzelmei az embernek, a résztvevőnek, szereplőnek, hanem az, hogy ezeket az érzelmeket nem tudják leválasztani a konfliktusok tartalmáról. S a másik erős gátló tényező az, hogy a szereplők nem veszik tudomásul az érzelmeiket, nem számolnak az érzelmeik megjelenésével és hatásaival. pedig azok az érzelmeik ott vannak, s hatnak is az adott helyzetben, szituációban.

Az érzelmeik jelenlétével és hatásával kapcsolatban két gondolat érdemelhet figyelmet:

- Az érzelmi hatásokkal, sőt magával az érzellemmel nem lehet vitába szállni, nem lehet vitatkozni.
- Az érzelmeikkel számolni kell. Az érzelmeik jelenlétével és hatásával számolni kell; tudatosítani kell, hogy az érzelmeik ott vannak a helyzetben, s hatásukkal befolyásolhatják a helyzet megoldását, kezelését, hatással lehet a résztvevők egymásra hatásában. Így a segítő foglalkozású szakember le tudja választani a tartalmi, érdemi helyzetről az érzelmeiket.

Mind a konfliktusban keletkező érzelem, mind az autoritás és a hozzá kapcsolódó érzelem ún. szerepfüggetlen. vagyis szinte teljesen mindegy, hogy ki milyen szerepet tölt be az adott szituációban; **az ember az érzelmeit nem tudja szabályozni. Az ember a viselkedését tudja szabályozni.**

### 3. Előítélet

"Minden általánosítás veszélyes." – állítólag ez Alexander Dumas véleménye.

Az általánosítás sztereotípiából ered. Olyan séma, melyet ember(ek) alkot(nak) más emberek csoportjairól; azt feltételezve, s hirdetve, hogy annak a csoportnak minden tagja valamilyen szempontból hasonló, ugyanolyan. A sztereotípiát az ember fejében lévő kép, s ez a kép természetesen nem a semmiből keletkezik. De ez a kép lehet, hogy túlzó, a kép eredete feltehetően a előzőekben megszerzett egyéni és egyedi tapasztalat.

A sztereotípa alapja az, hogy az ember saját világvképének kialakításához már kész gondolati elemeket használ fel; a családjában és a környezetében a felnövekvő gyerek megtapasztalja saját maga és környezete résztvevőinek gondolatairól és értékítéleteiről kialakuló felfogások hatását. Miközben az ember környezetében nem kis sebességgel változik a világ, a társadalom, az információk bősége ömlik az emberre, eközben az ember fejében egy stabil társadalom képe él. Ez teremti meg az emberben a biztonságot és a nyugalmat.

A sztereotípa kategorizálás, túlzásokon alapuló nézet, mely arra ad magyarázatot, hogy a kategorizálás milyen viselkedést próbál igazolni. A sztereotípiák ezeknek a kategóriáknak a képszerű alkotóelemei, melyek fontos szerepet játszanak, de nem adnak magyarázatot az előítéletek valóságos természetére.

Mielőtt innen rákanyarodnánk az előítéletre, érdemes egy gondolat erejéig előbb az attitűdről szót ejteni.

Az attitűdök és a sztereotípiák közel állnak egymáshoz. **Az attitűd olyan lelkiállapot vagy beállítódás,** mely a különböző ismert szituációkhoz való érzelmi viszonyulást, és ezzel a rájuk történő reagálást és cselekvést határozza meg; azt a pszichés működést fejezi ki, amikor az ember felismeri a sztereotip szituációt, mely érzelmet vált ki benne, s ezt cselekvés is követi. Az ember cselekvéseinek nagy része ezen alapul. Az attitűdök egy válfajának is tekinthetők az előítéletek.

A hétköznapi tapasztalat és a hétköznapi tudás az előítéletet a sztereotípiával szinonimként használja. A szociálpszichológiai szakirodalom különbséget tesz a sztereotípa és az előítélet között. A tudomány az előítélet alatt negatív attitűdöt ért.

**Az előítélet** negatív tartalom és negatív forma, a „rossz” feltételezése más emberekről, emberek csoportjáról, a "mátság", a különbözőség képviselőiről, miközben nem vesz tekintetbe és figyelembe szinte semmilyen tényszerű bizonyítékot.

Itt két tartalmi összetevőt figyelhetünk meg.

Az érzelmi színezetre érdemes először felfigyelni. Azokra az érzelmekre, melyek csak a negatív tartalmat enged érvényesülni. Pedig ez így nem igaz! Ugyanis az előítélet lehet pozitív tartalmú is; a más ember(ek) javára történő előítéletesség azt fejezi ki, hogy az ember érzelmileg más ember(ek) javára feltételez tulajdonságokat.

Aztán érdemes figyelni arra is, hogy az előítélet nem veszi figyelembe a tényeket, hanem megalapozatlan ítéleteket, mondhatnánk feltételezéseket tartalmaz. Azért "mondhatnánk", mert az előítélet – ahogy említettük fentebb – egyéni tapasztalatokra és egyéni tudásra épül.

**Egy gondolatnyi összefoglalás ide:** az előítélet akár pozitív, akár negatív érzelmi alapú is, mindenképpen nélkülözi a tényeket és a bizonyítékokat.

A negatív előítéletnek az alapja az, hogy a "rossz" ember egy adott csoporthoz tartozik, és ennek következtében feltételezik róla, hogy a csoportnak tulajdonított negatív tulajdonságokkal ő is rendelkezik. A csoportot azonos tulajdonságú emberekből álló egésznek tekinti. Mindenkit "egy kalap alá vesznek". Az előítélet nem más, mint túláltalánosítás.

A negatív előítélet több helyzetben, és többféle mértékben ölthet testet:

- Az ember lehet úgy előítéletes, hogy ítéleteit minden tény nélkül hangoztatja.
- Az előítéletesség úgy is megnyilvánulhat, hogy az ember elkerüli a negatívnak ítélt emberek csoportját, illetve e csoport egyes tagjait.
- Tévőlegesen is megnyilvánulhat az előítéletesség pl. hátrányos megkülönböztetéssel (nem alkalmazza a negatívan megítélt embert munkatársnak a munkahelyen, nem akar vele együtt dolgozni stb.), vagy tettelegességgel, vallási, temetési szimbólumok rombolásával.

### Összefoglalás

A szociálpszichológiai jelenségek sokszínűek, szinte végtelenek, akár az ember élethelyzetei, szituációi. E élethelyzetek sorozatából kiemeltük az egyik legfontosabbat, a konfliktust.

A konfliktust definiáltuk mint rivalizálást és ütközést, majd megnéztük a konfliktusok megoldásának két módját, az erőszakost és az erőszakmentest.

A konfliktus mentén haladva megvizsgáltuk az autoritást, a tekintély és a befolyásolás legitím eszközét, s ennek lélektani aspektusait.

S ha autoritás, akkor szükséges volt szót szólni a sztereotípiára, s az ebből levezethető előítéletre.

### Feladat

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

Írjon sztereotíp megállapításokat a hétköznapi, nem szakmai életből merítve!





## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A szociálpszichológia a pszichológia egyik tudományos területe; azt vizsgálja és tárja az emberek elé, hogy az egyes emberek viselkedését hogyan befolyásolja más emberek valódi, elképzelt vagy mögöttes cselekvése, jelenléte; az ember és a társas környezet kölcsönhatásával foglalkozik. Vizsgálja és értelmezi azt is, hogy a társadalom hogyan hat az egyes emberre, a személyiségre. Ezekről az összefüggésekről, illetve e összefüggésekből kiemelt részletekről és jelenségekről szól ez a tananyag.

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

- olvasott szakmai szöveget kell megértenie,
- olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása;
- az olvasott szakmai szöveget a benne lévő feladatokhoz vezető útként értelmezve, problémaelemzésre, és problémafeltárássra van szükség,
- rendszerben kell gondolkodnia.

Önállóan kell információt gyűjtenie, értelmeznie; az önállóság persze relatív, mert a feladatok többségét munkatársként választott párban oldja majd meg.

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 az elméleti részét a tananyagnak!

A tanulás középpontjában a tananyag értő olvasása és a tananyagban szereplő feladatok megoldása szerepel. A tananyag értő olvasásakor mind a köznapi, mind a szaknyelvi szövegrészek alapos megértésére kell törekedni; úgy kell az olvasott szöveget értelmeznie a tanulónak, hogy a tartalmát mind a köznapi, mind a szakmai környezetben, szakmai beszélgetés keretében ne csupán reprodukálni tudja.

A tananyag tanulásának szerves része a tananyagba illesztett feladatok megoldása, a feladatok mind párban végzett szakmai megbeszéléseket és a megbeszélésekre támaszkodva a tanuló saját értelmezését, értékelését kívánják meg. Ezzel egyik oldalról fejlődik a tanuló olvasott szakmai szövegek beszélgetésbe való áttételének készsége, másik oldalról elérhető, hogy a valós élethelyzet modellezésével, a szakmai megbeszéléssel gyakorolja a tanuló a segítő helyzetek, illetve a szakmai partnerek páros interakcióinak lehetőségeit.

Az önellenőrző feladatok megoldása lehetőséget biztosít a tanulónak arra, hogy a tananyag tartalmát aktív módon átgondolja, a segítői munka folyamatait rendszerben lássa és láttassa.

**ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK****1. feladat**

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

A segítő kapcsolat célja lehet a problémával jelentkező ember belső, pszichikus működésének hibakorrekciója, tehát a személyiségen belüli változás elérése. Ennek a változásnak az elérése hogyan kapcsolódik a konfliktusok kezeléséhez? Írjon konkrét élethelyzeteket, melyekben a konfliktusba került ember(ek) személyiségbeli tulajdonságai(k) megjelennek!


MUNKANYELVI



**2. feladat**

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

Írjon olyan valós konfliktushelyzetről egy esetleírást, melyben megjelölhetők azok a személyek, akik érdekeltek a konfliktus megoldásában, s megjelölhetők azok az emberek is, akik "csak" résztvevők, belekeveredők a helyzetbe!

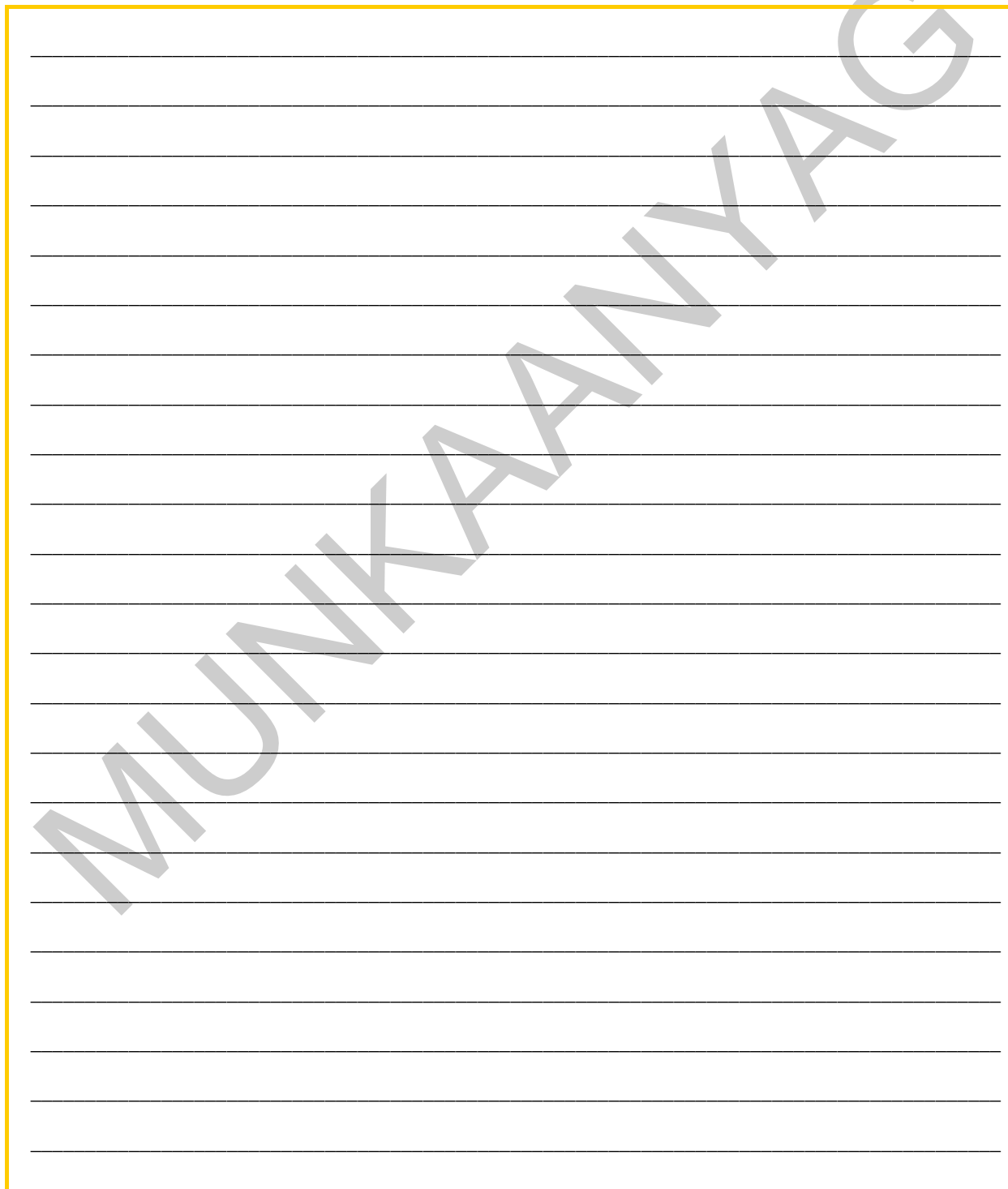




**3. feladat**

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

A segítői munkában támaszkodik a tapasztalataira és a tanult elméletekre is. Beszélje meg tanulótársával a tapasztalat és az elmélet összefüggéseit az autoritás és az autoriter viselkedés szempontjából, majd írja le erről saját véleményét!



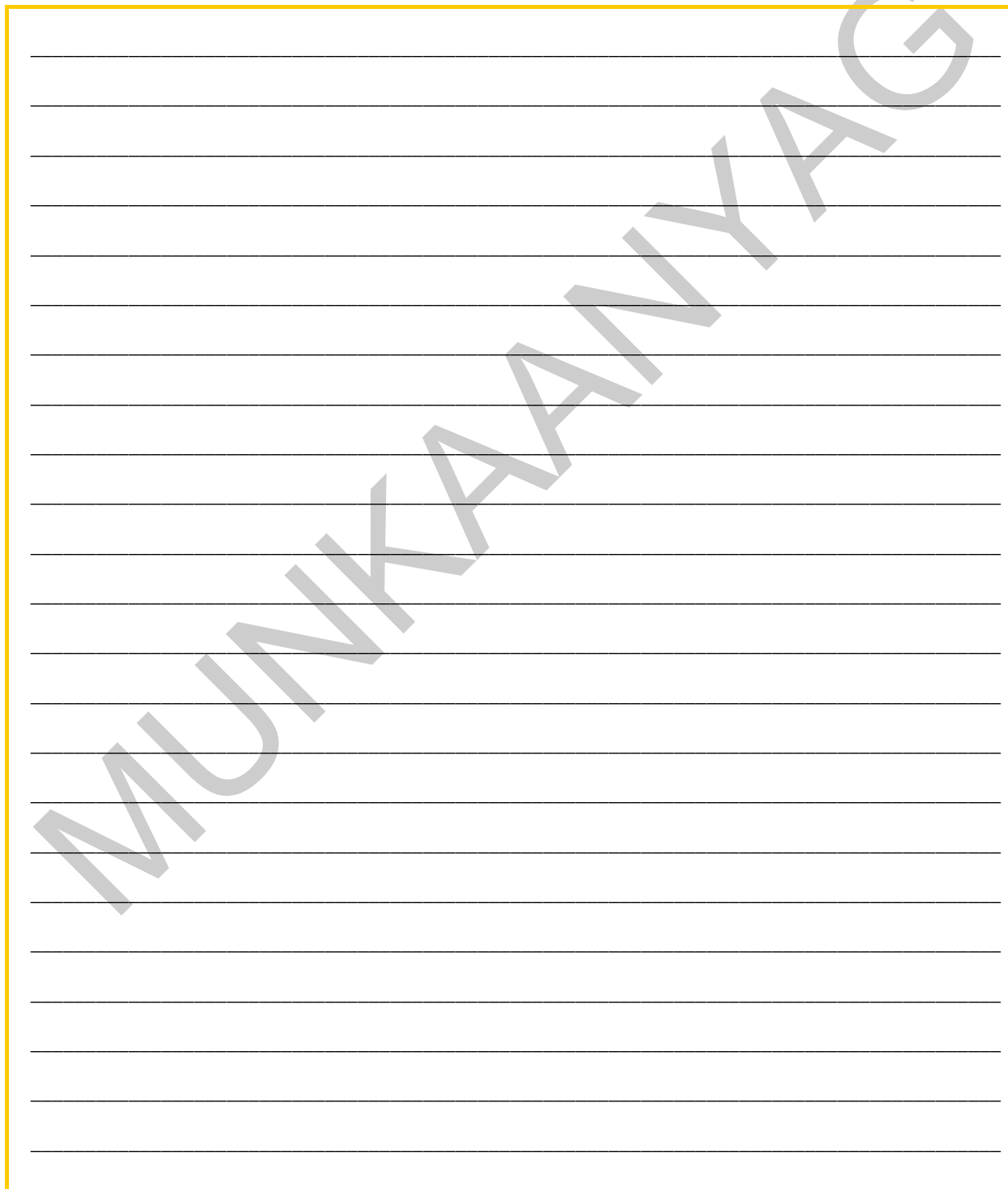




**4. feladat**

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

A másik ember megismerése ingerek útján történik. Beszélje ezt meg tanulótársával az előítéletek szempontjából! Vegyen konkrét esetet, s abban vizsgálja a negatív és a pozitív előítéletet; s tegyen különbséget az érzelmek és a tények között!





## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

A feladatmegoldás lehetséges tartalma:

A klienssel való közös problémafeltáráshoz alkalmazott tisztázó, segítő beszélgetés során kiderül, hogy a kliensnek mi a valós problémája; e probléma besorolható a szükségletek rendszerébe. E szükségletek a hétköznapi életben, meg tudományos alapon is konfliktusok forrásai. Ennek alapján a kliens problémamegoldáshoz szükséges személyiségen belüli változása megítélhető, a szükséges segítői beavatkozás megtervezhető.

A konkrét példa, eset, alkalmat ad arra, hogy a tanuló a tényleges problémát, a ténylegesen szóba jöhető szükségletet és a szükséglet-kielégítéshez elengedhetetlen személyiségen belüli változást összefüggésben vizsgálja.

### 2. feladat

A feladatmegoldás lehetséges tartalma:

Az eseteírásban a tanuló egyrészt magát a konfliktushelyzetet exponálja, ezzel megmutatja, hogy ő hogyan értelmezi a konfliktust, rálátást enged saját értékítéletére, másrészt a szereplőket tudja kategorizálni, vagyis indirekt módon, ahogy használja a jelzős szerkezeteket, úgy megmutatja saját viszonyát a szereplőkhöz; rálátást biztosít az előítéleteire.

### 3. feladat

A feladatmegoldás lehetséges tartalma:

A tanuló vagy az elmélet mentén közelíti meg a tapasztalatot, vagy ennek a fordítottját követi; saját tapasztalataiból kiindulva keresi meg egy esetre vonatkozatható elméleti összefüggéseket. Mindenképpen megítélhető lesz a tanuló viszonya az autoritáshoz és az autoriter viselkedéshez.

### 4. feladat

A feladatmegoldás lehetséges tartalma:

Az inger a szervezetet érő külső vagy belső hatás. E hatás következtében alakul ki az ingerület. Ez az ingerület tudatosul vagy sem, de mindenképpen hatással van a szervezetre. Ezekből az ingerületekből áll össze az érzelem, melynek tartalma és megjelenése megmutatja az ember érzelmi töltöttségének irányát, előjelét.

Amikor ezt megfogalmazza az esetével kapcsolatban a tanuló, akkor rálátást biztosít, enged a saját érzelmeire is. S megfigyelhetővé teszi, hogy segítőként az érzelmek és a tények hogyan viszonyulnak egymáshoz.

MUNKANYELV

## IRODALOMJEGYZÉK

### AJÁNLOTT IRODALOM

Csepeli György: Szociálpszichológia. Osiris Kiadó, Budapest, 1997.

Keresztes György: Szociális munka. NSZFI Budapest, 2008.

Soós Zsolt: A szociális munka alapjai. Comenius Bt., Pécs, 2005.

MUNKANYAG



A(z) 1356–06 modul 008–as 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:  
25 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

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