



Vályi Gábor

A segítség folyamata – kommunikáció



A követelménymodul megnevezése:
Gyermekellátási alapfeladatok

A követelménymodul száma: 1868-06A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: Szt-006-50



A SEGÍTÉS FOLYAMATA – KOMMUNIKÁCIÓ

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

– Jó napot kívánok! Azzal a problémával jöttem... – kezdi az ügyfél a segítőnek mondani a saját gondját–baját, s máris benne vannak mindketten – az ügyfél és a segítő is – egy valóságos, konkrét kommunikációs helyzetben. S ez a kommunikációs helyzet része a segítő folyamatnak. Ugyanis az ügyfél hamarosan a problémája ismertetése, feltárása közben, a segítő szakember szakértelme következtében kliensé válik.

– Jó napot kívánok! – köszön rá az ügyfelére a segítő, amikor felkeresi saját környezetében, s máris mindketten egy valóságos, konkrét kommunikációs helyzetben vannak. S ez a kommunikációs helyzet része a segítő folyamatnak. Ugyanis az ügyfél hamarosan a problémája ismertetése, feltárása közben, a segítő szakember szakértelme következtében kliensé válik.

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 szervezetben belül, s 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, bevezetőben – mind–mind konfliktusokat eredményezhet. A konfliktusokat értelmezni kell tudni, s a konfliktuskezelés módszereinek alkalmazása közben is a segítő kommunikál. Ehhez a kommunikációhoz ismerni és alkalmazni kell tudni a kommunikációs csatornákat.

A segítő kapcsolat tartalma magában foglalja a kommunikációt.

- Mi a kommunikáció?
- Hogyan hat a segítő kapcsolatokra a kommunikáció?
- A kommunikációs csatornák hogyan hatnak egymásra?
- A kommunikációs csatornák hogyan hatnak vissza a segítő kapcsolatra?

A SEGÍTÉS FOLYAMATA – KOMMUNIKÁCIÓ

- A segítő kapcsolatban az egyes fázisokban hogyan hat és hogyan jelenik meg a kommunikáció?
- A kommunikációs csatornákat lehet-e szakszerűen és tudatosan alkalmazni a segítő munkában, a segítség folyamatában?

Ezeket az összefüggéseket vizsgáljuk meg e tananyagban.

A tananyag tehát két nagyobb részből áll; a kommunikációs csatornák elemzéséből és a segítség folyamatának elemzéséből.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A SEGÍTŐ KAPCSOLAT TARTALMA A KOMMUNIKÁCIÓ

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, nemcsak 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.

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.

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.

3. A kommunikációs csatornák három fő csoportba sorolhatók:

- Verbális csatorna.
- Nem verbális csatornák.
- Kulturális szignálok.

1. 1. A verbális csatorna

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 meggondolásból indokolt az elkülönítése, különbözik (lehet, hogy csak kis mértékben) a nyelv és a beszéd sajátosságai tekintetében.

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 szerep-meghatározásaiba 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 vállalja 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 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.

MUNKANYAG

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

- érzelemnyilvánítás,
- 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.,
- 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 viselkedésminták 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 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.

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 érzékelés, illetve észlelési terében vagyunk-e. A tekintet visszajelzés a visszajelzésről; arról ad képet, hogy a másik ember mit észlel, mit vesz észre, ezzel megkönnyíti 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 tekintet-kommunikáció 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 párbajokhoz is vezethetett. A hosszas rátekintés kapcsolatminősítő kezdeményezés, ajánlkozás 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 gátlás alá 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.

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!

MUNKANYAG

2.3. Vokális kommunikáció

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 közösségnek a hatása, amely a beszélőt a nyelvhasználatra szocializálta (gondoljon itt dialektusokra!).

Van a hangnak és a beszéd formai sajátosságainak érzelmet, 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 nyomtatékosítás 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 mutató zavarok legérzékenyebb kifejezője is.

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 fenti tananyagról, a tananyag tartalmáról, s közben figyelje meg beszélgetőtársa vokális kommunikációját! Megfigyeléseit, megállapításait írja le!

MUNKANYAG

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 résztvevők 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 párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten 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!

MUNKANYELV

3. 3. Kulturális szignálok

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 díszjele, a díszítettsége, 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. **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 vehetőek. Szignál jellege van a státuszszimbólumnak, az autómárkának, a fajtutyának, 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! (Mindhárman azonos feladatot oldjanak meg, de mindhárman a saját füzetükben dolgozzanak!)

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

Összefoglalás

A segítő kapcsolat tartalma a kommunikáció!

A segítő kapcsolat tartalma mindig az egyes személyek megsegítésére irányul.

Az emberi kommunikáció jellemzője, hogy több csatorna igénybevételével történik.

A kommunikációs csatornák csoportokba sorolhatók:

Verbális csatorna.

Nem verbális csatornák: mimikai kommunikáció, kommunikáció tekintettel, vokális kommunikáció, mozgásos, illetve akciók kommunikációs csatornák (kommunikációs gesztusok, – kommunikáció testtartással, kommunikáció térközszabályozással).

Kulturális szignálok**CÉLOK A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN**

Érdeemes a segítő kapcsolat tartalmának és a kommunikációnak az összefüggéseit a szociális segítői munka szándéka felől közelíteni. Mindenfajta segítői munka legalább hatrétegű.

- A segítséget igénybe vevő köre, személye.
- A segítséget igénybe vevő környezete.
- A segítséget nyújtó szakember személye.
- A segítséget nyújtó szakember szervezete.
- A segítséget nyújtó szakember szakmai kultúrája, felfogása.
- A segítői tevékenység, a segítő kapcsolat lokális társadalmi környezete.

Persze lehetne a rétegeket tovább fejtegetni, pl. a jogszabályok rendszere, egymásra hatása; a szociális, a szociológiai, a pszichológiai rétegek stb.

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!)

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

A SEGÍTŐ KAPCSOLAT FOLYAMATA ÉS FÁZISAI

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

A folyamat elemei:

- a kapcsolat célja,
- azok a viszonyulások és érzelmek, melyek a kapcsolatban résztvevők 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:

4. 1. Fázis: Munkaléggör kialakítása, megteremtése.

A fázis elemei, összetevői:

- A lelki háttér; a kapcsolatban résztvevők gondolatainak és érzelmeinek minősége, s az hogy ezek miként válhatnak a kapcsolat elején hatékonnyá.
- A látens kapcsolatkézség; nemcsak 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.

5. 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, s 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.

6. 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, s szívélyes jóindulat, a gondoskodás érzésének elérése.
- Teljesítmény követelés; a teljesítőképességgel 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 jelent a kliensnek, de mindez nem azért történik, mert a kliens kiszolgáltatott helyzetben van.

7. 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 fölhasználása 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.
-

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 fenti folyamat tartalma alapján, elemezve az egyes helyzeteket, írjon le egy konkrét segítési szituációt!

Összefoglalás

A segítő munka legalább hatrétegű. A szociális segítés szándéka a segítő kapcsolat célja.

A szociális segítés gyakorlatában jelen vannak azok a felfogások, elméletek, melyek mentén a munka tevékenység-repertoárja érvényesül.

A segítő kapcsolat tartalma: a segítő munkában a segítő kapcsolat mindig az egyes személyek megsegítésére irányul.

A segítő kapcsolat tartalmát az érzelmi és a gondolati háttéren kívül meghatározza a feladatmegfogalmazás; a segítő tevékenysége, szakmai szerepfelfogása. A segítő kapcsolat tehát a kliens önmagán segítésre való rávezetése.

A segítő kapcsolatnak van folyamata, s a folyamatnak vannak elemei.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A bevezetőben, az Esetfelvetésben feltett kérdésekre a választ úgy tudja Ön megszerezni, ha a tananyag logikáját követve halad; előbb a segítség tartalmát meghatározó kommunikációs elemeket, csatornákat, majd a segítség célját 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 az elméleti részét a tananyagnak!

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 párban oldja majd meg.
- Mondatszintű kérdésekre írásban kell válaszolnia.
- Egyrészt önállóan és egyedül dolgozik a tanulás során, másrészt vannak feladatok, melyek megoldásához munkatársat választ magának, s párban dolgoznak a tanulás során.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. 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 verbális kommunikációhoz tartozóan írjon olyan nyelvezettel, stílussal egy gondolatsort, mely szaknyelvből teszi át a mondanivalót köznyelvileg érthetőbbé! Pl. az alábbi szöveget írja át köznyelvileg érthetőbbé!

"Születéskor a baba szeme még nem érte el végleges fejlettségi szintjét. A következő hetekben gyorsan behozza a lemaradást. Csodálatos, felejthetetlen és elragadó érzés, amikor először nézünk a baba szemébe. Saját tekintetünket látjuk viszont benne, vagy a párunkét, érezzük kisbabánk mélységes bizalmát. Mintha a világ minden bölcsessége benne lenne ebben a pillantásban. És mit lát közben ő? Keveset. Mindene megvan, tíz pici ujj a kezén, még apróbbak a lábán, finom hallás, tökéletes szaglás és ízlelés – ám a látása még kialakulófélben van.

A szemétől 20–25 centiméter távolságban lévő dolgokat, tehát az őt tápláló szülő arcvonásait látja a legelősebben. Jól meg tudja különböztetni, mikor van világos vagy sötét. Az arc körvonalain is ezek alapján tájékozódik: a szem, az orr, a száj világos háttér előtt kiemelkedő szigetekként jelenik meg a szeme előtt. Ennek ellenére a világrajövetel után néhány órával már felismeri anyját.

Az élénk színeket, a pirosat, kéket, sárgát is jól érzékeli, szemben az elmosódó pasztellszínekkel. Tér látása kezdetben attól függ, mozog-e a tárgy. Ez a képesség majd csak öt-hét hónapos korára fejlődik ki teljesen. Ha ekkor két egyforma narancssárga plüssállatot állítunk elé egy sakktáblaszerű alátéten, különböző távolságban, egyértelműen a közelebb lévő felé nyúl.

Keveset tudunk még arról, hogyan függ össze az agy, a mozgás és a látás fejlődése. Bizonyos párhuzamok azért nyilvánvalóak, például ha a látás már olyan éles, hogy apró morzsákat is észrevesz a baba, akkor ezeket fel is tudja csippenteni két ujjával, a finommozgás fejlődése tehát az éleslátás fejlődésével párhuzamosan halad.

Felnőttkorban látásunk révén szerezzük a környezetünkről kapott információink nyolcvan százalékát. Ezzel szemben a csecsemők inkább szájuk segítségével ismerkednek a világgal: amit megkaparintanak, letapogatják szájukkal, nyelvükkel.

Kisgyerekkorban a kezükkel teszik ugyanezt. Egyéves koruk közeledtével azonban egyre jobban bíznak a szemükben. Ha nyolc–tizenkét hónapos kor közötti babákat leteszünk a földre, majd egy üveglappal fedett „szakadék” felé csalogatjuk őket, kétféle információ közül kell választaniuk. Szemük azt mondja: vigyázz, beleesel, míg kezük arról győzi meg őket: nyugi, biztosan rátámaszkodhatsz. A kicsik bátran átmásznak, míg az idősebbek nem merészkednek az árok fölé." (Szemünk fényében – Érzékeink fejlődése. http://www.beszed.hu/szemunk_fenyeben).

Amit és ahogy megfogalmaz írásban, azt az írás befejezése után először magában olvassa el, majd olvassa fel hangosan munkatársának!



MUNKANYAG

2. 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!)

Az előző feladat felolvasási részét ismételje meg, de közben munkatársa rögzítse mobiltelefonja videorögzítőjén keresztül, vagy képsorozattal a felolvasását! A felolvasás után nézzék meg közösen a felvételt, s elemezzék a látottakat a nem verbális csatornák alkalmazásának szempontjából! Írja le tapasztalatait és érzéseit!

MUNKANYAG

3. 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!)

Írjon le egy konkrét segítségi szituációt! A leírást úgy készítse el, mint egy forgatókönyvet: a lap bal oldalára írja a folyamatot, a jobb oldalára pedig a folyamat közbeni kommunikációs csatornák megjelenését írja!

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

A feladatok megoldását a tanuló és a tanulócsoport, illetve az oktató közösen dolgozzák ki!

A megoldás értékelését is a tanuló és a tanulócsoport, illetve az oktató közösen dolgozzák ki!

MUNKANYAG

IRODALOMJEGYZÉK

AJÁNLOTT IRODALOM

Dr Ónody Sarolta-Bálintné dr Dancsó Mária: Segítő kapcsolat, segítő beszélgetés. "Egy kapcsolat, mely érthetővé tehető" S.O.S. Telefon Lelkiségegy Alapítvány Szeged, 2001.

Somlai Péter: Szocializáció. A kulturális átörökítés és a társadalmi beilleszkedés folyamata. Corvina Kiadó, Budapest, 1997.

MUNKANYAG

A(z) 1868-06 modul 006-os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 761 01 0000 00 00	Csecsemő- és gyermeknevelő- gondozó
54 761 02 0010 54 01	Gyermekotthoni asszisztens
54 761 02 0010 54 02	Kisgyermekgondozó, -nevelő
54 761 02 0100 33 01	Gyermek- és ifjúsági felügyelő
54 761 02 0100 31 01	Házi időszakos gyermekgondozó
33 761 01 0000 00 00	Nevelőszülő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

25 óra

MUNKKANYAG

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