

Írta: Bízikné Plagányi Erzsébet

## Az empátiáról és a kommunikációról

### A nevelőszülői tanácsadó szerepe

Az állami gondoskodásban élőkkel való foglalkozás nagyfokú empátiás és szociális érzékenységet, problémamegoldási készséget, nyitottságot és szeretetteljes odafordulást feltételez. Bár az imént felsoroltak mindegyike igaz minden olyan tevékenységre, mely a társadalom hátrányosan megkülönböztetett, periférikus csoportjára irányul, mégis az állami gondozott gyermekek érdekében történő valamennyi munkát az teszi specifikussá, hogy:

- főleg a gyermekkorra terjedő tevékenység, így a személyiség fejlődését is nagyban befolyásolja
- Minden beavatkozás társadalmi hatású
- Azonos időben több típusú feladat, hiszen egyszerre szükséges foglalkozni a nevelőszülővel és a vér szerinti szülővel, az adott gyermekkel, valamint minden érintőleges közeggel.

Az állami gondozottakkal való intézményes foglalkozás a gyermekkor azon időpontjától kezdődik, amikor az érintett gyermek gyámhatósági határozattal a gondozó rendszerbe bekerül. Elhelyezése történjék csecsemőotthonban, befogadó családban, nevelőszülőnél, gyermekotthonban, lakásotthonban vagy bármilyen más elhelyezési helyen, az új közeg és az ahhoz társuló személyek direkt és indirekt módon befolyásolják a gyermek személyiségének alakulását.

A gyermek saját vér szerinti családjából való kiemelése minden alkalommal lelki sérüléseket okoz.

Igaz ez a csecsemőkorban, amikor a kiemelés hatására a fizikai testközelség, anya-gyermek kapcsolat beprogramozott rendszerében támad zavar, kisgyermek- és iskoláskorban, amikor az új közeg, új környezet gyors elfogadása csak felszínes megnyugvás – és így sok esetben félrevezető – képet jelez, valamint kamaszkorban, amikor a stabilitás szükségessége helyett egyértelmű talajvesztettség regisztrálható.

Ha tehát félreérthetetlenül megállapítható, hogy a gyermekek életének azon változása, mely időlegesen vagy véglegesen a biológiai szülők mellől elkényszeríti őket krízis-szituáció, krízishelyzet, szükségyszerűnek tűnik, hogy a fenti speciális viszonyok kezelését, segítését, az adott szakfeladatra felkészült szakemberek végezzék.

Induljunk ki abból a ma már magyarázatot, bizonygatást nem kívánó tényből, hogy egy gyermek optimális nevelkedési színtere a vér szerinti családi nevelkedés hiányában a helyettesítő, nevelőszülői család. Ahhoz, hogy egy helyettesítő, ill. nevelőszülői család a körülmények alakította speciális helyzetben a feladattal képes legyen megbirkózni, szükséges a nevelőcsalád felkészültsége és a nevelőszülői tanácsadó együttes jelenléte. (A nevelőszülőség igen fontos alkalmassági kritériumaira itt nem térek ki.) A mai család-, gyermek- és ifjúságvédelem rendszerében a nevelőszülőknél nevelkedők kíséretét, a család gondozását, felügyeletét végző munkatársaknak azonos feladat ellátása mellett más és más az elnevezésük. Így találkozhatunk nevelőszülői felügyelővel, családgondozóval, nevelőszülői tanácsadóval, segítővel, szociális munkással stb.

A feladatot magában foglaló tevékenységet tágabb megfogalmazásban a családgondozó, szűkebb, konkrétabb viszonylatban a nevelőszülői tanácsadó kifejezés fedi leginkább. Mivel a jelen tanulmány a nevelőszülői hálózatban nevelkedőkkel, és ennek a közegnek a támogató szaksegítségével foglalkozik, így a továbbiakban is a tevékenységet ellátókat nevelőszülői tanácsadó néven említem.

A nevelőszülői tanácsadó akkor tudja a feladatát jó hatásfokkal ellátni, ha képzettségével és személyiségével a fent említett specifikus elemek kezelésére képes. Az alapképzettség tekintetében megoszlik a vélemény. Két évtizedes szakmai tapasztalat mondatja velem, hogy rendelkezzen bár valaki pedagógusi, pszichológusi, pszichopedagógusi, vagy szociális munkási stb. alapdiplomával, szükséges lenne a specifikumokra összpontosító, kötelező szakirányú ráképzés.

A személyiség tekintetében kívánatos az értelem, az érzelem és az akarat harmóniája. Igen fontos, hogy az érett értelem pozitív érzelmekkel gazdagon átszőtt törekvései megegyezzenek az akarat által kitűzött céllal. Tömörebben mondhatnám úgy is, hogy az adott személy lelkileg egészséges legyen.

A nevelőszülői tanácsadó szerepe – ha a feladatát tágan értelmezzük – igen nagy és szerteágazó.

### **A nevelőszülői tanácsadó feladatköre**

A nevelőszülői tanácsadó látja el:

- a nevelőszülői jelentkezések fogadását
- a nevelésre jelentkező családok környezettanulmányának elkészítését
- a nevelőszülői családba való gyermekelhelyezés előkészítését
- az új közegbe való beilleszkedés segítségét
- a vér szerinti családgondozást, illetve annak figyelemmel kísérését
- a nevelőszülői családtámogató segítségét, szükség szerint ellenőrzését
- a gyermek egészséges személyiségfejlesztésének elősegítését
- nevelési tervek készítését
- oktatási intézményekkel való kapcsolattartást
- szakszolgáltatások igénybe vételének elősegítését.
- a gyámi teendők érvényesülésének figyelemmel kísérését
- a gyermeki jogok érvényesülésének megvalósulását
- a vér szerinti családba való visszahelyezés segítségét
- az örökbeadások előkészítését
- a folyamatos kapcsolattartást a gyermekkel és a családdal stb.

### **Az empátia**

Ahhoz, hogy az emberek megnyíljanak, hogy igazi kontaktus, kapcsolat jöhessen létre, nem csupán kívánatos, de elengedhetetlenül fontos, hogy empátiával rendelkezünk. Amikor empátiával reagálunk valamire, megpróbáljuk beleélni magunkat egy másik személy helyzetébe.

Ha a nevelőszülői tanácsadó a feladatát úgy végzi, hogy fotó látogatóként illemszabályszerűen keresi fel a nevelőszülőket, érdeklődéssel a vér szerinti családokat, és a „minden rendben” látszatának elfogadni akarásával az intézményekben élő gyermekeket, akkor munkáját csak „letudta”, de nem végezte él. Bármelyik csoportot figyeljük, amelyre a tanácsadói munka irányul (a gondozásban lévő gyermekeket, a nevelőszülőket vagy a vér

szerinti családokat), bőven találunk olyan elemeket, melyek feltételezik, hogy probléma jelentkezhet. Nézzünk néhány területet, mely a gyakorlati munka során rendszeresen visszatérhet:

- A gondozott gyerekeknél: a beilleszkedési nehézségek (mind a családban, mind az iskolában) magatartási problémák, tanulási zavarok stb.
- A nevelőszülői családoknál: a gyermek személyiségének az elfogadása, a nevelőszülői vállalás tényleges motivációja, a család empátiás készségének hiánya, a túlzott teljesítmény-központúság stb.
- A vér szerinti családoknál: a kilátástalan életlehetőségek, a társadalmi ellehetetlenülés, az akaratgyengeség, az alkoholizmus stb.

Az ezekben való eligazodások, eligazítások receptszerűen nem sorakoztathatók fel, de megtanulhatók azok az ismeretek és technikák, amelyeknek tudatos előtérbe helyezése és használata, szakszerűbb és eredményesebb munkát hozhat. Ilyen az empátiára való törekvés is.

A gyógyító, segítő foglalkozásokban a diszharmonikus és krízisállapotok jelenlétét, célzott intenzív kommunikációval, pszichoterápiás eszközökkel próbálják befolyásolni.

A pszichoterápiában nagy szerepe van a hagyományos értelemben vett empátiának. A terápiás folyamat egyes fázisaiban a legfontosabb történés a páciens beleélő megértése, a hangsúly a kezelt személy és a terápiát végző közötti kommunikáción van, ezen belül az empátiás úton kialakult megismerésen.

A nevelőszülői tanácsadó szerepe nem azonos a klasszikus pszichoterapeutáéval, de a problémák felszínre segítéséhez, szóban való megjelenítéséhez, megoldási sémák kereséséhez első lépés a gyermek illetve a nevelőszülő, külön-külön történő, belülről való megértése.

Általános szabályként fogalmazható meg, hogy a nevelőszülői tanácsadónak olyan látásmódra van szüksége, mely globális gondolkodáson alapszik és lokális cselekvés felé mutat.

Az állami gondozásban élő gyermeknek tudnia, éreznie és értenie kell, hogy minden tevékenység ő érte van (kezdve a jelenlétünkötől a tevőleges cselekvésünkig). Ezt csak akkor fogja megérezni, és elfogadni:

- ha tapasztalja, hogy meghallgatják őt
- ha fölfedezi annak jegyeit, hogy elfogadják egyéniségét, személyét
- ha megérzi, hogy sorsát, vívódásait, szárnyaló elképzeléseit, vagy fantázia nélküli világát megértik.

A nevelőszülő akkor fogadja el a tanácsadót, a felügyelőt, a családgondozót:

- ha megérzi, hogy a vállalt új szerepét, feladatát (a nevelőszülőiséget) személyiségével együtt tudjuk elfogadni
- ha a vállalás motivációjának pozitív töltését erősítjük
- ha siker-orientáltsága kap támogató segítséget.

Az empátiás viszonyulás, közeledés, attitűd, nem azonos a behódolással. Olyan személyes reakció, mely információt, belső rezonanciát, adó-vevő állapotot feltételez.

### **A kommunikáció mint eszköz**

A nevelőszülői tanácsadónak egyik legfőbb eszköze a beszélt nyelv. A nevelőszülői tanácsadónak tudnia kell beszélni, beszélgetni és hallgatni, meghallgatni másokat.

A szakirodalom szerint – a gyakorlat is ezt igazolja – általában az a közlés hatékonyabb, amelyik elsősorban érzelmi és nem logikai hangvételt. Természetesen ez nem jelenti azt, hogy az érzelmi töltésű közlés nélkülözi a logikát.

Ahhoz, hogy a kommunikációt mint a szakértelmünk egyik eszközét hatékonyan használhassuk, szükséges a kliensek, vagy „adók” és „vevők” pozitív kapcsolatrendszere. Ezen a munkaterületen igen gyakran kerülünk szembe félelemmel, bizalmatlansággal, rejtettséggel. Világosan és tisztán kell tudni a munkakör megkívánta feladatot, ugyanakkor azt is, hogy ha bármilyen helyzetben és szituációban a másik fél bizalmát élvezve jutunk információhoz, nem illő azzal visszaélni.

Az emberek közötti kommunikációban, ahogy sok minden rendeződhet, úgy nagyon sok minden el is romolhat. A nehézségeket általában az okozza, hogy:

- egymással szemben helytelenül viselkedünk (pl. előítélet, vagy türelmetlenség, esetleg befolyásoltság van jelen stb.)
- rossz kiindulási alapról indulunk (a helyzet alapos ismerete hiányában, vagy egyszerű félreértések miatt.).

Tudni kell, hogy akár állami gondoskodásba került gyermekről van szó, akár vér szerinti szülőről, akitől akarata ellenére vették el gyermekét, akár olyan szülőről, aki szerencsétlensége és megnyomorodottsága miatt maga adta gyermekét gondozásba, vagy nevelőszülőről, aki családjába fogadott egy jövevényt, jelen lehet a tudatos rejtegetni akarás. Ez egy olyan „blokk”, amit az érintett fél mindenki előtt működésbe hoz, aminek más és más lehet a kiváltó oka. Akár az, hogy gyermekként, vagy felnőttként gyakran becsapták, akár az, hogy önmaga is tisztában van saját hibáival, vétkeivel, de már nem tudja elviselni annak visszahallását, akár a változtatni akarás praktikumának a nélkülözése, de lehet még számtalan példa is.

Így alapvető kommunikációs szituációban el kell fogadnunk axiómaként, hogy ha valaki valamit mond, azt saját érdekei is meghatározzák. Viszont ha valaki valamit hall, akkor működik a szelektivitás, tudniillik a számára kedvező információt gyorsan befogadja, a kedvezőtlen elutasítja.

A nevelőszülői tanácsadói feladatban igen fontos az irányított beszélgetés. A beszélgetési technikák váltakozva történő alkalmazása. A szakember legnagyobb hibája, ha ő az, aki sokat beszél. Arra kell ráéreznie, hogy mikor kell átvenni a beszélgetés fonalát, mikor kell korrigálni, összegezni, nyitva hagyni a kérdést, időt engedni a továbbiak átgondolására, átértékelésére. Az egyik legfontosabb feladat, jó megoldás felé segíteni a beszélgető partnert úgy, hogy azt gondolja, önmagától jutott el a megoldáshoz.

A váltakozó beszélgetési technikákat tudatos gyakorlással lehet elsajátítani, melyre akkor is buzdítok mindenkit, ha a gyakorlás hibák sorozatát hozza a felszínre, hiszen ez a kezdete annak, hogy jó úton haladunk.

#### Beszélgetési technikák

- Információt feltáró, az ún. kiürítéses módszer. Lényege a szabad kommunikációs lehetőség. Itt nem szükséges a keretek között tartás. Minden felgyülemlett esemény, érzelmi, indulati elem része lehet a beszélgetésnek. Ezt nem szerencsés vissza-visszatérő módszernek alkalmazni.
- Rávezető módszer: mely irányított beszélgetésen alapszik. Időben behatárolt, átgondolt, látszólag mellék-kérdésekkel előre mozdított kommunikációs folyamat.

- Helyzetelemző: kis egységekre bontott és megállapításokat, összegzéseket tevő eljárás.
- Megerősíthető: akár negativisztikus, akár pozitív töltésű a beszélgetés tárgya, témája, cselekménye, impulzusként megerősítést adunk a beszélgető partnereknek, elfogadva értékelését, megállapítását, érvelését. Ennek a technikának a hatásos használatakor a kliens maga fogja korábbi esetleges negatív megállapításait korrigálni. Hanem, akkor el kell dönteni, hogy szerencsés-e a kérdéskör nyitva hagyása, vagy szükséges az elkötés.
- Feldolgozó módszer: itt a beszélgetési technikák váltakozhatnak, de alapszabály, hogy keretek közé épített és perspektívát, előre-mutatást feltételező szituációban kell a beszélgetésnek befejeződnie.
- Csoportos beszélgetés: jó alkalom lehet egy-egy kérdéskör sokoldalú átgondolására. Feltétele, hogy a csoport tagjai által is ismert, vagy megtapasztalt szituáció kerüljön megbeszélésre. Az egyéni aktualizálást ki-ki csak önmaga teheti meg.

Amennyiben a nevelőszülői tanácsadó pozitív gondolkodásával, empátiás készségével, osztott figyelem nélküli teljes odafordulással részese az adott kommunikációnak, helyzet- és problémakezelése értékelhető eredményt hozhat.