

# I. ELEMZÉS, TÁRGYALÁS, KONFLIKTUSRENDEZÉS ÉS PROBLÉMAMEGOLDÁS

## IC - PROBLÉMAMEGOLDÁS

*A COMPETENCE projektet Izland, Liechtenstein és Norvégia finanszírozza az EGT és Norvég Alap a Regionális Együttműködésért keretében.*

## Dokumentum-összefoglaló

Ez a képzési segédanyag a színvonalasabb közszolgáltatások nyújtása érdekében az önkormányzati alkalmazottak kapacitásépítését célzó COMPETENCE (Capacity building of eMployees of municIPalities for betTER provisioN of public sErVICES) projekt keretében készült.

<b>A képzési segédanyag célja</b>	<p><b>Különböző kommunikációs helyzetek megértéshez és hatékony kezeléséhez készült referenciaanyag.</b></p> <p>Ez az anyag speciális élethelyzetekből fakadó, sérülékeny társadalmi csoportoknál jelentkező és különböző ügyféltípusokra jellemző kommunikációs helyzeteket, valamint a hatékony problémamegoldás elősegítése érdekében kommunikációs ajánlásokat ismertet.</p>
<b>Célközönség</b>	<p><b>Elsődleges közönség:</b> ügyfélkapcsolati feladatköröket ellátó és vezetői pozíciókat betöltő köztisztviselők, akik ügyfelekkel foglalkoznak vagy az alkalmazottak körében felmerülő problémahelyzetek rendezéséért felelősek.</p> <p><b>Másodlagos közönség:</b> önkormányzati alkalmazottak kommunikációs készségeinek fejlesztésére irányuló tréningeket lebonyolító belső vagy külső szakoktatók.</p>
<b>Tervezett felhasználás</b>	<p><b>Elsődleges felhasználás: önálló tanulás.</b></p> <p>Az önkormányzati alkalmazottak mindennapi munkájuk során önállóan elolvashatják és alkalmazhatják a tartalmát.</p> <p><b>Másodlagos felhasználás: szakoktatóknak szánt forrásanyag.</b></p> <p>Különböző önkormányzati szervezeti egységek vezetői számára információs anyagként is szolgálhat munkatársaik képzési igényeinek meghatározásához és nekik szánt képzési programok kialakításához.</p>

## Probléma és problémamegoldás

A problémák a mindennapi élet szerves részét képezik, hiszen minden ember napi szinten szembesül problémákkal. Problémának nevezzük azt a helyzetet, amikor az embernek van egy célja, de nem tudja, hogyan érje el azt (Novick, L, R., & Bassok, M. (2005).

A problémák és különösen a régóta fennálló megoldatlan problémák gyakran a konfrontáció és a konfliktus középpontjában állnak, mivel súlyosbítják a már meglévő konfliktusos helyzeteket, vagy újakat idézhetnek elő. Például egy olyan probléma, mint a létszámhiány, növelheti az alkalmazottak közötti személyes ellentétet, vagy elégedetlenséget és viszályt szít a korábbi harmonikus kapcsolatokban. Hasonló helyzet állhat elő egy családi egységben pl. munkanélküliség fennállására vagy súlyos mentális / fizikai egészségügyi problémák fellépése esetén.

A problémák és a konfliktus közötti ok-okozati vagy súlyosbító kapcsolat megállapítása után nem meglepő, hogy a problémamegoldás, vagyis a megfelelő megoldás megtalálásának folyamata központi szerepet játszik a konfliktusrendezésben és a tárgyalási technikákban.

Amint azt a szakértők megjegyzik, a problémamegoldás megfigyelést és kritikus gondolkodási készségeket igényel. A megfigyelési készség az adatgyűjtést és a helyzet megértését jelenti, amely minden érzéket mozgósít. Például az egyénekkal vagy családokkal dolgozó szakembereknek figyelniük kell a testjelzéseket, a nem verbális jelzéseket és a kommunikációs stílust, amikor azonosítják a problémákat, és elősegítik az egyén vagy a család dinamikájának változását. A kritikai gondolkodás ezzel szemben magában foglalja a probléma felépítésének magyarázatát és a lehetséges megoldások felvázolását, beleértve a megvalósítás nehézségeit (Baggasi, M. (2020).

Általánosságban elmondható, hogy a probléma megoldási folyamatnak 5 szakasza van:

- probléma-meghatározás
- megoldási lehetőségek kidolgozása
- a megoldási lehetőségek értékelése
- a megoldás kiválasztása
- tervkészítés

A fenti szakaszok meghatározott típusai alkalmazhatók a különböző problémahelyzetekben és környezetben. Alkalmazhatóak a személyes, a személyek közötti, a csoporton belüli és a csoportok közötti problémamegoldó folyamatokra, amelyeket egyének, csoportok, szakemberek vagy szakmai csapatok végeznek.

A szakemberek (tanácsadók, szociális munkások, üzleti coachok stb.) által végzett probléma megoldási folyamatban különösen fontos a megértő, bátorító, biztonságos és támogató környezet megőrzése, továbbá a nyitottságot és kifejezőkészséget motiváló kommunikációs technikák átvétele, valamint a problémamegoldás társkonstruktív jellegének elősegítése.

Az alábbi táblázatban felsoroljuk a szervezeti és terápiás kontextusban felmerülő különböző problémahelyzeteket, valamint azokat a kommunikációs módokat, amelyek elősegítik a problémahelyzetek dinamikájának azonosítását és a megoldásukra az ügyfél melletti munkát.

Ha bármilyen élethelyzetben lévő klienssel találkozik a segítő szakember, a kommunikációs helyzet elején célszerű a következőket felmérni:

- A kliensnek milyen tudása van arról, hogy mi a találkozás (kommunikáció) célja?
- A kliens milyen tudással, információkkal rendelkezik a tárgyalni kívánt témakörben?
- A kliensnek van-e valamilyen kommunikációs akadályozottsága?
  - o beszédértés, beszédészlelés
  - o halláskárosodás
  - o olyan pszichés, organikus állapot, ami befolyásolhatja a kommunikációt
- A kliensek számára egyszerűen és tisztán érdemes fogalmazni, kerülve az idegen szavakat és a bonyolult mondatokat. Amennyiben a kliens a szakember mondandóját nem, vagy nem pontosan érti, azt a szakembernek célszerű átfogalmaznia, esetleg több nyelvi üzenetbe tagolnia.

Fontos, hogy a kliensek első alkalommal nem mindig tudják, vagy nem mindig szeretnék megfogalmazni a valós problémáikat, ezért sok esetben kisebb volumenű problémát nevesítenek. A szakember és kliense megszilárduló bizalmi viszonyában kibontakozhatnak a mélyebb nehézségek.

HELYZETEK	A KOMMUNIKÁCIÓS HELYZET JELLEMZŐI	KOMMUNIKÁCIÓ
<b>SPECIÁLIS ÉLETHELYZETEK</b>		
<p><b>1. Házasságon belüli konfliktusok</b></p>	<p>Jellemző a konfliktushelyzetben az önvédelemből fakadó hibáztatás, az empátia hiánya, a támadás és ellentámadás körei.</p> <p>A konfliktus fokozódásával a probléma eszkalálódik:</p> <p>a) egy, jól körülhatárolt kérdés helyett a felek parttalanul csaponganak a témák között; b) többé már nem a téma, hanem a partner van a fókuszban; c) a konfliktus kiterjedhet más személyekre is; d) a jelenről a múltra kerül a hangsúly.</p> <p>A leggyakrabban megnevezett családi konfliktustémák</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– anyagi problémákból fakadó konfliktusok;</li> <li>– valamelyik családtag alkoholfogyasztása körüli viták;</li> <li>– agresszív magatartás, családon belüli erőszak;</li> <li>– különböző érték- és érdekellentétek;</li> <li>– generációs ellentétek;</li> <li>– válás/különválás során felmerülő konfliktushelyzetek;</li> <li>– gyermekkel való kapcsolattartás kérdése;</li> <li>– gyermekneveléssel kapcsolatos viták;</li> <li>– családi és munkahelyi szerepek, feladatok összehangolása;</li> <li>– hűtlenség-megcsalás-féltékenység;</li> </ul>	<p>Házassági, párkapcsolati konfliktusok esetén kifejezetten fontos a nyitott és biztonságos légkör megteremtése. A szakembernek kommunikációjával arra kell törekednie, hogy mindkét érintett fél meghallgassa a másikat. Ki kell alakítani azt a kommunikációs teret, ahol kifejezhetik az érzelmeiket és kifejtetik a gondolataikat.</p> <p>Mindenképpen kerülni kell a kritikák megfogalmazását, a vádaskodást, helyette a kölcsönös megértésre és egymás érzelmeinek és gondolatainak tiszteletben tartására kell fókuszálni.</p> <p>A szakembernek a házassági, párkapcsolati konfliktussal küzdőket empátiára és megértésre kell ösztönöznie, amelyet ő is gyakorol. Az empátia és a megértés segíthet abban, hogy a felek közelebb kerülhessenek egymáshoz és megértőbbé váljanak.</p> <p>A szakember aktív, értő hallgatásával is segít. A kommunikáció során a megfelelő helyzetben a visszatükrözés eszközét alkalmazza.</p> <p>A kommunikáció során a konstruktív megoldások megkeresését célszerű célként kitűzni, amelyek együttműködésen alapulnak.</p> <p>Fontos a tájékoztatás a cselekvési lehetőségekről (párterápia, családterápia, kapcsolati coach stb.).</p>

	<p>– a gyermek iskolai problémái.</p> <p>Jótevény hatásúak lehetnek azok a konfliktusok, melyek során megjelennek a pozitív érzelmek, az intimitás és a másik fél meghallgatása (Gottman, 1991; rands és mtsai, 1981). Gottman (1991) kiemeli a konfliktuskezelés fontosságát: az, ahogyan a párok a mindenképpen megjelenő nézeteltéréseket kezelik, meghatározza a kapcsolat minőségét és stabilitását is. Kurdek (1995) mérőeszközében négy konfliktuskezelési stílust különböztet meg: 1) pozitív problémamegoldás; 2) konfliktusos ütközet; 3) visszavonulás és 4) engedékenység.</p> <p>(Pilinszki, Szabó, 2015.)</p>	
<p><b>2. Abúzus/Lelkileg és/vagy szexuálisan bántalmazottak</b></p>	<p>Az abúzus olyan helyzet, amikor egy személy vagy csoport erőszakkal vagy hatalmi visszaéléssel egy másik személy vagy csoport felett hatalmat gyakorol, így bántalmazóvá válik. A bántalmazó fél kontrollt szerez az áldozat felett, elszigeteli és elhallgattatja. Az elszennvedő hiába érzi, hogy sérül a kapcsolatban, nem képes megszakítani a viszonyt. A bántalmazott leggyakrabban vonakodik az incidensek bejelentésétől, jellemző a stigmatizáció miatti aggodalom. A bántalmazást elszennvedő megalázottságot és büntudatot egyaránt érezhet.</p> <p>A kommunikáció abúzus esetén általában sérül és torzul. Az abúzust elszennvedő nehézségekkel küzd a határai megtartásában és a szükségletei kifejezésében. A kommunikáció sajátossága, hogy a felek semmit sem neveznek a nevének. Rejtett érzelmek, rejtett</p>	<p>A bántalmazott személyek gyakran zárkóztak és érzékenyek a határaikra, ezért fontos tiszteletben tartani ezeket. A kommunikációs helyzetben célszerű hagyni, hogy ők döntsék el mikor, mit szeretnének megosztani.</p> <p>Sok esetben nehézséget okoz az érzelmek kifejezése, ezért a bántalmazottakkal való kommunikációs helyzetben nagy jelentősége van annak, hogy ne siettesse őket a szakember, türelmet tanúsítson, ugyanakkor bátorítsa arra, hogy megfogalmazzák a bántalmazáshoz kapcsolódó érzéseiket. A szakember kifejtendő kérdéseket alkalmazhat, amelyek teret engednek a történetek elbeszélésére és a meghúzódo érzelmek megfogalmazására. A szakembernek a kommunikáció során empátiát és megértést kell tanúsítania, valamint a bántalmazottak érzéseinek elfogadását kell tükröznie. A bántalmazottak gyakran büntudattól, vagy szégyentől szenvednek, ezt a kommunikációs helyzetben célszerű</p>

	<p>szándékok és rejtett gondolatok jellemzik. Az abúzus áldozatai kerülnek a konfliktusokba és a további sérelmeket, ezért passzívvá válnak és visszahúzódnak a kommunikációs helyzetekből.</p> <p>A bántalmazók általában manipulatív kommunikációs stratégiákat alkalmaznak, hogy ellenőrzés alatt tartsák és gyengítsék az áldozatukat. Ide tartozhatnak az áldozat megalázása, leértékelése, fenyegetése és megszegyenyítése.</p> <p>Bántalmazás esetén a szakember intézkedésére és jogi segítségnyújtásra is szükség van.</p>	<p>feloldani, vagy legalább megkísérelni azt. A segítő kommunikációjában tükröződnie kell annak, hogy elhiszi azt, amit a másik mond, nem kételkedik, nem kérdőjelez meg semmit, kommunikációs álláspontja ítéletmentes. A segítő szakembernek a kommunikációjában ki kell emelnie a bántalmazás felfedésének, napvilágra kerülésének fontosságát, illetve azt, hogy a bántalmazottnak ehhez sok bátorságra és belső erőforrások mozgósítására van szüksége. Fontos, hogy a szakember kommunikálja, hogy a bántalmazottat nem hagyja magára, a segítő támogatásra számíthat.</p> <p>A kommunikációs térnek (helyszín, időpont) olyannak kell lennie, amiben az érintett személy biztonságban érzi magát. Kommunikációt a szakember ne kezdeményezzen a bántalmazásról a bántalmazó jelenlétében.</p> <p>Fontos a tájékoztatás a cselekvési lehetőségekről (hatóság, szakemberek, önszegítő szervezetek stb.).</p>
<p><b>3. Nevelési problémák</b></p>	<p>A nevelési problémákkal rendelkező szülők gyakran feszültek és tartós stresszhelyzetben vannak, folyamatos kudarcélmények érik őket. A feszültség és stressz irritáltságot, indulatokat vált ki, ami konfliktusokhoz vezet.</p> <p>Nevelési problémák esetén gyakran hiányzik a hatékony kommunikáció. Sok esetben a kommunikációs helyzet résztvevői nem tudják megfelelően kifejezni igényeiket, érzéseiket, szándékaikat, ami miatt félreértések, és meg nem értések következhetnek be.</p>	<p>A nevelési problémákkal küzdő szülőkkel való kommunikációban fontos szerepet kap az empátia és a megértés, illetve az együttérző hozzáállás, mivel komoly stresszhelyzettel küzdenek a nevelési kihívások miatt.</p> <p>A kommunikáció során kerülni kell az agresszív, vagy vádló nyelvezetet, a tiszteletteljes kommunikáció célravezetőbb, mivel építő jellegű és a megoldás irányát támogatja.</p> <p>Fontos a szülők kommunikációs határainak tiszteletben tartása. Ha a szülő nem nyitott a kommunikációra, nem érdemes erőltetni, időt és teret kell hagyni számukra. Nem érdemes időnyomás alá helyezni a szülőket a gyorsabb</p>

	<p>A szülők közti konfliktus gyakran jellemző a nevelési stratégiáik közötti különbség miatt.</p> <p>A szülőket gyermeknevelési problémáik miatt büntudat és önvád jellemezheti, ami a nyílt és konstruktív kommunikáció akadályá lehet.</p> <p>A nevelési problémákkal küzdő családok izolálódhatnak, ezért kommunikációs terük is beszűkül.</p>	<p>eredmény elérése érdekében. A témához akkor célszerű visszatérni, ha a szülők nyitottabbá válnak.</p> <p>A kommunikációnak problémafókusszal kell rendelkeznie, nem a személy áll a középpontban. A kommunikáció célja a megoldások megtalálása és a segítségnyújtás a gyermeknevelés területén. Kulcstényező a kommunikáció tekintetében a közös nevező megtalálása és a kooperáció elérése.</p> <p>Tájékoztatás a további lehetőségekről (pszichológus, családterápia, önszervező szervezetek stb.).</p> <p>A kommunikáció során a szakembernek végig szem előtt kell tartania, hogy neki első sorban a gyermek érdekeit kell képviselnie.</p>
<p><b>4. Egyedülálló szülők</b></p>	<p>Az egyedülálló szülők gyakran időhiányban szenvednek és túlterheltek, ezért kommunikációjuk hatékony és lényegre törő. Az üzeneteket röviden és egyértelműen fogalmazzák meg.</p> <p>Sok esetben gyorsan alkalmazkodnak a változó körülményekhez annak érdekében, hogy hogyan megfelelően tudjanak reagálni gyermekük, vagy a környezetük igényeire, emellett egyensúlyt kell teremteniük a gyermeknevelés, a munka és más kötelezettségeik között. Ennek érdekében kommunikációjukban fontossági sorrendet határoznak meg és azokról a dolgokról kommunikálnak, amelyek azonnali megoldást igényelnek.</p> <p>Az egyedülálló szülők gyakran magukra hagyottak a döntéshozatalban, a gyermeknevelési kérdésekben és</p>	<p>Az egyedülálló szülőkkel folytatott kommunikáció során fontos az empátia és az értő hozzáállás a helyzetükkel kapcsolatosan. A segítő szakembernek tudatosítania kell azt, hogy többnyire egyedül vannak a gyermekük nevelésében, ahol számos kihívással és problémával szembesülnek. A szakembernek türelmesnek kell lennie, fontos az értő hallgatás és az azonosulás az érzéseikkel, nehézségeikkel.</p> <p>A szakembereknek rugalmasaknak kell lenniük a találkozók időpontjának és megszervezésének tekintetében, mivel az egyedül álló szülőknek még inkább alkalmazkodniuk kell gyermekük időbeosztásához és a környezetük egyéb elvárásaihoz. A szakembereknek ki kell fejezniük támogató attitűdjüket és hogy kifejezzék: az egyedül álló szülő mindig számíthat a rájuk, segítséget és támogatást kap, ha szükség van rá.</p>



	<p>a problémamegoldásban. Saját traumáikat, azok feldolgozását, korábbi negatív élményeiket kevésbé fogalmazzák meg, minden más mögé sorolják azokat, ezért zártabban kezelik, kommunikációs helyzetben a megfogalmazásuk nehezebb lehet. Kommunikációjukban megjelenhetnek lelkiismereti kérdések, vagy önvád gyermekük nevelésével és fejlődésével kapcsolatosan.</p>	<p>Mivel az egyedülálló szülőknek gyakran korlátozott idejük van, ezért a kommunikáció során a mondandót érdemes röviden és egyértelműen megfogalmazni és a kommunikációs helyzet megkezdésekor tisztázni az időkereteket (Mennyi időt tud a szülő a beszélgetésre szánni?). Fontos, hogy a szakember a lényegre koncentráljon és világosan fogalmazzon az üzeneteiben. Célszerű közérthetően fogalmazni és kerülni a félreérthető kifejezéseket.</p> <p>A kommunikáció során fontos az egyedülálló szülő önbizalmának erősítése, biztonságérzetének megerősítése abban, hogy problémáival nincs magára hagyva.</p> <p>A segítő szakember kommunikációjában ismerje el az egyedülálló szülő erőfeszítéseit.</p>
<p><b>5. Természetes támasz nélkül élők/izolált élethelyzetben lévők</b></p>	<p>Természetes támasz nélkül maradhatnak gyermekek, fiatalok, középkorúak és idősek egyaránt – függetlenül a koruktól. Az életszakasztól függően más-más szükségleteik maradhatnak kielégítetlenül, ugyanakkor ezek artikulálásában, kommunikálásában hasonlóságokat fedezhetünk fel.</p> <p>A természetes támasz nélkül maradt emberek gyakran izoláltakká válhatnak, ezért verbális kommunikációjuk is beszűkülhet. A ritkább szociális interakció negatívan befolyásolhatja a verbális és/vagy írásbeli kifejezőkészséget. Kommunikációjukban gyakran visszahúzódnak, nehezebben kezdeményeznek beszélgetéseket, csoportos helyzetekben is inkább háttérbe vonulnak.</p>	<p>A természetes támasz nélkül élők esetében fontos, hogy a szakember őszinte érdeklődést mutasson ügyfele iránt, hallgassa meg, amit mond, figyeljen a verbális és nonverbális szignálokra, amelyek segíthetnek megalapozni, később megerősíteni a bizalmi viszonyt, aminek eredményeként egyre nyitottabbá váló kommunikációt tapasztalhatunk.</p> <p>Mivel az izolált helyzetben élők gyakran visszahúzózóbbak és óvatosabbak kommunikációjukban, ezért a szakembernek időt kell adnia arra, hogy megnyíljanak. A szakember ne helyezze időnyomás alá ügyfelét és ne próbálja meg saját kommunikációs tempóját ráerőltetni.</p> <p>Érdemes nyitott kérdéseket alkalmazni a kommunikáció során, amelyek lehetőséget biztosítanak a gondolatok részletesebb kifejtésére. A szakember egyik központi</p>

	<p>Az izolált élethelyzetben élők gyakrabban nagyobb hangsúlyt helyeznek a nonverbális kommunikációra. Az arckifejezés, testbeszéd, testtartás és gesztusok fontos eszközeik lehetnek az önkifejezésre és az érzelmeik közvetítésére.</p> <p>Annak ellenére, hogy az izolált emberek beszéd- és íráskészsége sérülést szenvedhet, a tapasztalatok szerint mégis inkább írásos formában nyilvánulnak meg szívesebben. Az írás több gondolkozási lehetőséget biztosít számukra, amely a pontosabb önkifejezést támogatja. Az online kommunikációhoz is gyakrabban vonzódnak, mivel az online tér lehetőséget biztosít számukra a távolságtartásra és az anonimitásra. Az online felületek lehetőséget teremtenek számukra a közösségi részvétel élményére úgy, hogy eközben nem kell személyesen jelen lenniük. Ez a jelenség pozitív hatásai mellett jelentős veszélyeket is rejthet.</p> <p>A természetes támasz nélküli, izolált személyek túlzott kötődése, a szakember privát szférájába való behatolásának igénye gyakran megfigyelhető, amely a szakember-ügyfél viszonyt negatív irányba befolyásolhatja.</p>	<p>kommunikációs célja, a beszélgetés ösztönzése és elmélyítése.</p> <p>Az izolált személyekkel több esetben célra vezető az érzelmek területének érintése, amelyen keresztül a szakember és az ügyfele kapcsolódhat, amelyen keresztül az ügyfél megnyílhat, és a segítő kapcsolat tovább mélyülhet. Az empátia kifejezése az érzelmek területén nem elhagyható.</p> <p>Amennyiben a verbalitás területén nehézségeket tapasztal a szakember, úgy kínáljon fel alternatív kommunikációt, például az írást, vagy más segédeszközöket.</p> <p>A szakember legyen a kommunikáció aktív kezdeményezője. Fontos, hogy az izolált élethelyzetben lévőkkel a szakember folyamatos kapcsolatot tartson, folyamatosan kommunikáljon – kezdeményező szerepét fenntartva.</p> <p>A szakembernek a segítő-ügyfél kapcsolatot megfelelően kell kereteznie és folyamatosan megerősítenie annak érdekében, hogy az ügyfelek személyes igényei (személyes szférába való belépés) mederben tarthatók legyenek és a segítő folyamatot ne befolyásolják.</p>
<p><b>6. Elégtelen jövedelemmel rendelkezők/ Pénzügyi támogatást igénylők</b></p>	<p>Az anyagi nehézségekkel küzdőket gyakran jellemzi a stressz és egzisztenciális aggodalom. Kommunikációjukban gyakran kifejezik frusztrációjukat, szorongásaikat a pénzügyi helyzetük miatt. Jellemzi őket továbbá a szégyen, harag, mások, vagy önmaguk hibáztatása, a tehetetlenség- és a</p>	<p>A szakember figyeljen az ügyfélre, engedje, hogy kifejezze az érzéseit, gondolatait, aggodalmait a pénzügyi helyzetével kapcsolatosan. Fontos, hogy megértse az ügyfél perspektíváját.</p> <p>Tanúsítson nyitottságot és együttérzést a pénzügyi nehézséggel küzdő ügyfelekkel szemben.</p>

	<p>szégyenérzet. Ellenállást vagy ingerültséget mutathatnak a szakemberekkel vagy a hivatali eljárásokkal szemben. Mindezek kommunikációs kihívásokat jelenthetnek.</p> <p>Az anyagi nehézségekkel küzdők keresik a segítséget, amely lehet hivatásos segítség vagy családi és baráti segítség.</p>	<p>Az ügyfelek lehetnek hibáztatók, haragosak vagy akár támadó fellépésűek is, ugyanakkor ezt a szakembernek megértéssel és udvariassággal szükséges kezelnie.</p> <p>Türelmet kell tanúsítani és elfogadni azt, hogy az ügyfelek nehezebben értik meg és fogadják el a hivatali ügymenetet.</p> <p>Az empátia gyakorlásával célszerű reagálni az anyagi problémákkal küzdő személyre. A szakembernek tudatosítania kell azt, hogy az anyagi nehézségek stresszt, szorongást, frusztrációt okozhatnak. Ezt a kommunikációs helyzetben érdemes lehet visszajelezni.</p> <p>A szakember nem engedhet teret a vádaskodó, ítélkező stb. megjegyzéseknek. A kommunikáció folyamán önmagától és ügyfelétől is tiszteletteljes és elfogadó hozzáállást kell megkövetelnie. A szakembernek úgy kell kommunikálnia, hogy az támogató és építő jellegű legyen.</p> <p>Fontos a praktikus, ügyintézésre, jogosultságra stb. irányuló információk átadása, tájékoztatás, a jövőre vonatkozó terv közös elkészítése.</p> <p>Az anyagi problémák megoldása sok esetben hosszabb ideig tartó folyamat, ezért a kommunikáció során a szakembernek érdemes ügyfelét biztosítani arról, hogy a segítő kapcsolat a problémák megoldásáig fenntartható. A szakember sem várhat gyors és egyszerű megoldást és tudatosítania kell, hogy az ő segítségével fokozatosan, lépésről lépésre lehet a helyzet megoldása felé haladni.</p>
<p><b>7. Menekültek</b></p>	<p>A menekült ügyfelek és családjaik legtöbb esetben akut traumával, veszteségélménnyel, mentális problémákkal és egzisztenciális kilátástalansággal érkeznek. Ez befolyásolhatja a kommunikációjukat és</p>	<p>A segítő szakember mutasson empátiát és tiszteletet a menekült ügyféllel szemben. Értse meg az átélt traumákat és tartsa tiszteletben a kulturális sajátosságait, identitását. Soha</p>

	<p>a reakciójukat. A menekülteket nagy fokú kezdeti bizalmatlanság és félelem jellemzi, amely kommunikációjukban is tükröződhet.</p> <p>Gyakran jellemzők a nyelvi kihívások, amelyek akadályát képezik a hatékony és pontos kommunikációnak és az információk átadásának.</p> <p>A nyelvi kihívások mellett a kulturális különbségekre is fel kell készülni, mivel azok jelentős hatással van a menekültek kommunikációjára. Kulturális különbségek lehetnek a testbeszédben, a kommunikáció stílusában, a társadalmi normákban, vagy a z értékek területén.</p> <p>Mivel a menekültek nyelvi kompetenciái korlátozottak lehetnek, ezért gyakran nagyobb hangsúlyt helyeznek a nonverbális kommunikációra, mint például a testbeszédre, az arckifejezésekre, vagy a kézmozdulatokra. Ez segítheti őket abban, hogy kifejezzék magukat.</p> <p>A menekültek segítségével kulcsszerepet játszanak a tolmácsok, akik a hatékony és pontos kommunikációt elősegítik.</p> <p>A menekülteknek támogatást kell kapniuk abban, hogy beilleszkedésük érdekében megtanulják a befogadó ország nyelvét, kommunikációs és kulturális sajátosságait.</p> <p>A menekültek problémái sokrétűek, ezek prioritizálása a kommunikáció során az egyik fontos feladat.</p>	<p>ne legyen előítéletes, ne tegyen negatív kicsengésű megjegyzéseket, képviseljen semleges álláspontot.</p> <p>A mennyiben a segítő törekszik arra, hogy a menekültek nyelvén elsajátítson néhány kifejezést, azzal megkönnyíti a kommunikációt, továbbá a bizalmi viszony kialakulását is megalapozza.</p> <p>Amennyiben a menekült közösen használta a nyelvi szintje alacsonyabb, a segítő használjon egyszerű szavakat és mondatokat ügyelve arra, hogy lassan és világosan beszéljen. A megértést segítheti testbeszédével, képek, illusztrációk használatával.</p> <p>A segítő a kommunikáció során tartsa szem előtt a kulturális különbségeket és mutasson érzékenységet ezek iránt.</p> <p>A segítő fordítson figyelmet a nonverbális kommunikációjára során a testbeszédre, az arckifejezésekre és a kézmozdulatokra. A nonverbális jelek, mint pl. a mosoly, testtartás, szemkontaktus keresése segítenek az érzelmi kommunikációban, így a kapcsolatteremtésben.</p> <p>A segítő legyen türelmes és szánjon elég időt és figyelmet a menekültek megértésére és az információk átadására. Adjon időt az információk feldolgozására.</p> <p>Ha lehetséges, használjanak tolmácsot a kommunikáció során. Ügyelni kell arra, hogy a tolmács megbízható és szakmailag korrekt legyen.</p> <p>A menekültekkel folytatott ügyfélmunka során nagy hangsúlyt kell fektetni a számukra összeállított információk, dokumentumok, lehetőségek, elérhetőségek és jogaik minél szélesebb körű megismertetésére, átadására. A</p>
--	---	---

		<p>kommunikáció során célszerű lehet igénybe venni kulturális közvetítő, vagy közösségi vezető segítségét.</p> <p><b>Az ENSZ Menekültügyi Ügynöksége</b> (<a href="https://www.refworld.org/pdfid/573d5cef4.pdf">https://www.refworld.org/pdfid/573d5cef4.pdf</a>) <b>a következő ajánlásokat fogalmazza meg a menekültekkel való hatékony kommunikáció érdekében.</b></p> <p><i>„A menekülttel folytatott kommunikáció során szem előtt kell tartani a menekült prioritásait. Ezért minél inkább szükséges megérteni, miért akar az ügyfél találkozni a segítő szakemberrel, és felmérni, hogy milyen típusú információt, tanácsot vagy segítséget kér. Nem szabad elfelejteni, hogy előfordulhat, hogy kevésbé lényeges vagy szimbolikus témával kezdi a beszélgetést, mielőtt felfedné valódi aggodalmait.</i></p> <p><i>A menekültek gyakran nagy reményeket fűznek a szakemberekkel történő találkozáshoz és csalódottak lehetnek, ha konkrét problémáikra nem találnak azonnal megoldást. Ezért már a kezdetektől fogva célszerű kerülni az irreális elvárások erősítését, ami megelőzi a félreértéseket, valamint a későbbi haragot és frusztrációt.</i></p> <p><i>A sok formális és informális interakció érzékeny és privát jellege miatt a menekültek nem szívesen beszélnek összetett kérdésekről (például szexuális kizsákmányolásról és egyéb visszaélésekről). A mi felelősségünk, hogy a bizalom és a titoktartás légkörének megteremtésével biztonságban érezzék magukat, és tisztázzuk az elvárásokat a csalódások elkerülése érdekében.</i></p>
--	--	---

		<p><i>Az interjúk során a család meghallgatása kritikus fontosságú. Nem szabad elfelejteni, hogy a család az egyetlen támasz, amely a menekült számára marad. Még a bántalmazás gyanúja esetén is, vagy ha egy családtagnak olyasmit kell felfednie, amiről nem lehet nyíltan beszélni, a szakembereknek először együtt kell meghallgatnia a családot, majd fel kell mutatnia egy semleges okot arra, hogy egy vagy több személlyel miért akar egyénileg beszélni.</i></p> <p><i>A tolmácsok nem helyettesítik a kérdezőt, hanem létfontosságú szerepet játszanak a menekültekkel való kommunikáció megkönnyítésében. Jelenlétük segítheti vagy károsíthatja a kommunikációt. A hatékony tolmácsolás jobban megértheti a beszélgetéseket, és megkönnyítheti az információcserét. A menekült azonban vonakodhat az értelmes kommunikációban való részvételtől is, ha a jelenlévő tolmácsban nem bíznak. Tekintettel az etnikai vagy társadalmi osztálybeli különbségekre, a tolmácsnak lehetnek (vagy észlelhetőek) elfogultságai, amelyek befolyásolhatják a fordítását és az ennek következtében hozott döntéseket.”</i></p>
<b>SÉRÜLÉKENY TÁRSADALMI CSOPORTOK</b>		
<b>8. Idősek</b>	<p>Az idős emberek nem képeznek homogén csoportot. Ezért első lépésben nagyon fontos néhány bevezető mondattal felmérni az általános, vagy a témához kapcsolódó tájékozottságát, - ami az életkortól függetlenül a lehető legváltozatosabb lehet, - és ahhoz szabni a kommunikációt.</p>	<p>Az idősekkel való kommunikáció tekintetében a türelemnek kulcsszerepe van. Több időt kell hagyni arra, hogy kifejezhessék magukat.</p> <p>A segítő szakembernek figyelnie kell az idősek történeteire, a megosztott gondolataira, ugyanakkor ezzel egyidőben ügyelnie kell arra is, hogy a kommunikációt mederben tartsa.</p> <p>Az idős emberek számára megkönnyíti a beszédértést, ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a szakember megfelelően artikulál,</li> </ul>

	<p>Az idősek gyakran lassabb tempóban beszélnek, több időre van szükségük a gondolataik összerendezéséhez, a válaszok megfogalmazásához.</p> <p>Az idősek sok tapasztalattal rendelkeznek és gyakran szeretik ezeket megosztani is. Kommunikációjuk során mondandójuk illusztrálásaként történeteket mesélnek. A történetek mentén „elkalandozhatnak” a gondolataik.</p> <p>Az időseknek gyakran nehézségeik vannak a hallással, ami befolyásolja a beszédértésüket.</p> <p>Az idősek belső igénye, hogy ne megkülönböztetve, hanem egyenrangú partnerként kommunikáljanak velük az emberek úgy, hogy esetleges érzékszervi hiányosságait, lassúbb tempójukat tiszteletben tartják. Az idős emberek tudatában vannak esetleges kommunikációs hátrányaiknak, amelyek csökkentértékűséget vagy szorongást okozhatnak.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beszédtempója lelassul,</li> <li>- hangerejét kissé megemeli,</li> <li>- a beszédét gesztusokkal kíséri,</li> <li>- az idős emberrel szembe fordulva beszél,</li> <li>- szemkontaktust tart és</li> <li>- lehetőség szerint kizárja a háttérzajt.</li> </ul> <p>A kommunikáció során fontos, hogy a segítő empátiával kísért tisztelete kifejezésre jusson. Fontos az egyenrangú kommunikációs helyzet kialakítása annak érdekében, hogy a csökkentértékűség érzése, vagy a szorongás fel se merülhessen az idős ügyfélben. A kommunikáció folyamán olyan bizalmi légkör kialakítása szükséges, ahol az idős embereket értékalkotás nélkül fogadják el, és ebben a légkörben bizalommal jelezhetik, ha nem látnak, nem hallanak, vagy nem értenek valamit megfelelően.</p>
<p><b>9. Fogyatékkal élők</b></p>	<p>A fogyatékossgal élő kliensek egy része inkább önállóan kíván részt venni a kommunikációban, és erre képes is, mások inkább segítő szakember vagy hozzátartozó közreműködését preferálják.</p> <p>A preferencia függ a fogyatékossg típusától és mértékétől, a kliens autonómia igényétől és kommunikációs tapasztalataitól, rutinjától. Függ azonban a megszokástól is, a kliens és családja viszonyától is. A hozzátartozó jelenlétében a kliens megváltoztathatja, akár el is torzíthatja vagy elhagyhatja eredeti mondanivalóját.</p>	<p>A fogyatékos emberrel folytatott kommunikáció különböző mértékben nehezített lehet a fogyatékossg fajtájától és súlyosságától függően.</p> <p>Amennyiben kísérő vagy más segítő személy segíti a kommunikációt, a szakembernek akkor is a klienssel kell tartania szemkontaktust, neki kell feltenni a kérdéseket, mivel az ő ügyéről van szó. Ne róla, hanem vele folyjon a beszélgetés.</p> <p>Amennyiben a szakember nem kompetens a kliens beszédének megértésében, mérlegelni szükséges, hogy a kísérő hozzátartozót vonják-e be a tolmácsolásba, vagy képzett szakembert kell igénybe venni. Gyakran az</p>

	<p>Mozgássérült személyek esetében a kerekesszékekhez való kötöttség kívánhat speciális kommunikációs teret.</p> <p>a mozgás akadályozottsága kiterjedhet a hangképző szervekre is, és torzíthatja az artikulációt.</p> <p>Hallássérült személyek esetében a nagyothalló kliens proxemikailag személyre szabott szituációt igényel. Általában széles és lendületes taglejtésekkel kísérik a beszédjüket, és a beszélgetőpartner minden rezdülését figyelemmel kísérik.</p> <p>siket személyekkel való kommunikáció során leggyakrabban a hozzátartozó vagy más kísérő, illetve szakképzett jeltolmács jeltolmács igénybevétele indokolt.</p> <p>Látássérült személyek számára általában nem okoz komolyabb problémát a beszéd, sem a beszéd megértése. Ugyanakkor arckifejezésük gyakran nem adekvát, nem harmonizál a mondanivalóval, vagy szegényes mimika jellemzi, Beszédértésüket nem támogatja a metakommunikáció vagy testbeszéd nem tudatos megfigyelése.</p> <p>Az értelmileg sérült emberek szükségleteit szem előtt tartva alakították ki az úgynevezett „Könnyen Érthető Kommunikációt.” Ennek keretében egyrészt olyan szövegek készülnek hivatalos és közérdekű információk alapján, amelyek az intellektus sérülése esetén is érthetőek. Másrészt</p>	<p>autonómiát erősíti, ha kliens semleges szakember, semleges közvetítő közreműködésével kommunikálhat.</p> <p><b>Mozgássérült emberekkel való kommunikáció.</b></p> <p>Lehetővé kell tenni, hogy a kerekesszéket használó emberrel is a szokásos ügyféltérben kommunikálhasson a szakember. Amennyiben az nem kellően akadálymentes, akkor az intézményen belül egy diszkrét helyet kell keresni, ahol mindketten kényelmesen ülhetnek. Aulák, főbejárati helyiségek nem alkalmasak bizalomra épülő partneri kommunikációra.</p> <p>Fizikailag a kommunikációs teret úgy kell kialakítani, hogy a szakember és a kliens feje közel egy magasságban legyen. Üljön le a szakember egy székre, ne álló helyzetben, vagy lehajolva beszéljen.</p> <p>Amennyiben a mozgáskorlátozottság a kliens artikulációjára is kiterjed, a szakembernek fel kell mérnie, képes-e önállóan megoldani a kommunikációt. A túl gyakori visszakérdezés (Nem értem, mit mondott? Megismételné? ) megtöri a gondolatmenetet, a beszélgetés ívét, rontja a beszélgetés minőségét. .</p> <p>A beszédszervek súlyos sérülése esetén alternatív és augmentatív kommunikáció (AAC) válhat szükségessé. Az AAC módszerek olyan eszközöket és technikákat jelentenek, amelyek segítségével fogyatékos emberek kommunikálhatnak, akik nem képesek vagy nehézségeik vannak a hagyományos verbális kommunikációval. Ilyen eszközök például a kommunikációs táblák, elektronikus kommunikációs eszközök vagy számítógépes programok.</p>
--	--	---



	<p>egy ennél komplexebb átfogó szemléletmódot és gyakorlatot jelent, amelyet megismerve és elsajátítva kölcsönösen tiszteletteljes és akadálymentes kommunikáció valósítható meg a szakember és az értelmileg sérült kliens között.</p> <p>Ezeket a ma még újszerűnek számító elvek és gyakorlati szempontok többféle forrásból megismerhetők. Magyar nyelven Gruiz Katalin foglalta össze Mentális Akadálymentesítés című kötetében. ( Down Alapítvány Kiadó kiadás Budapest, 2006.)</p> <p>A kötetből kiemelt, kifejezetten a különféle hivatalok és szolgáltatók számára összeállított ismeretek az alábbi linken érhetőek el.  <a href="https://www.downalapitvany.hu/node/828">https://www.downalapitvany.hu/node/828</a></p> <p>Az összeállítás kiemeli, hogy az értelmileg sérült kliens vagy ügyfél alapvető bizalommal fordul a hivatalos személyekhez, segítőkhez, mivel élettapasztalatait elsősorban védett környezetben szerezte. Ebből következően a vele való kommunikációban segítő attitűdre számít, azonban, ha lekezelő, megalázó magatartást, vagy ellenállást tapasztal, reakciói kiszámíthatatlanná válnak, mivel nincs erre az eshetőségre felkészülve.</p>	<p><b>A hallássérült emberekkel</b> való kommunikáció akkor lehet zavarmentes, ha a szakember fokozottan figyel a térkialakításra. Teljes mértékben szemben célszerű elhelyezkedni a kommunikációban résztvevő feleknek, ne túl közel, hogy a beszélgető partnerek teljes egészében lássák egymást. A pult, ügyfélablak megnehezíti vagy akadályozza a látásra is alapozott kommunikációt. Külön figyelmet igényel a kliens hangzó beszédet kíséző metakommunikációja és gesztikulációja, amely nagyban segíti a kölcsönös megértést. A szakember is érthetőbbé válik a szájról olvasni tudó kliens számára, ha beszéd közben ügyel a jó artikulációra és egyértelmű jelekkel és mimikával kíséri beszédét.</p> <p>Siket ügyfél esetén a kommunikációt jeltolmács közreműködésével lehet megoldani. Ebben az esetben figyelni kell arra, hogy a szemkontaktust a klienssel tartsa a szakember.</p> <p><b>Látássérült klienssel</b> való kommunikáció nem kíván speciális felkészültséget, ugyanakkor fokozott figyelmet és türelmet igényel.</p> <p>A kliens mozdulatlan arckifejezése. a kommunikációs partnert esetenként szükségtelen magyarázatokra, mondandójának megismétlésére ösztönzi Különösen kerülendő a felemelt hangú leegyszerűsített beszéd, amelyet a látássérült kliens megalázónak érezhet, és ellene hat a bizalmi légkör kialakulásának.</p> <p><b>Az értelmileg sérült emberrel</b> és emberről való kommunikáció során az alábbi szempontokat kell szem előtt tartani:</p>
--	--	---

		<p>(Forrás: Gruiz Katalin: <i>Mentális Akadálymentesítés (Down Alapítvány Kiadó kiadás Budapest, 2006.</i> <a href="https://www.downalapitvany.hu/node/828">https://www.downalapitvany.hu/node/828</a>)</p> <p>Az értelmileg sérült embert életkorának megfelelően szólítsuk, általában magázzuk.</p> <p>Ha ő letegez, annak oka, hogy nehézsége van a beszéddel, tegezéshez van szokva, csak úgy tud beszélni. Ebben az esetben szituációtól függően dönthetünk tegezés vagy magázás között. A manapság fiatalok között elterjedt tegezés is lehet az alap.</p> <p>Ne beszéljünk az értelmi fogyatékos ügyfél előtt harmadik személyben, róla. Tőle kérdezzünk, neki mondjuk.</p> <p>Kérdéseinket akkor is hozzá intézzük, ha segítő van vele, a segítő csak szócső, interpretátor, a kommunikációs problémák áthidalója.</p> <p>Úgy beszéljünk, hogy megértse! Tagoltan, lassan. Egyszerű szavakkal, egyszerű fogalmazással. Ha értetlenségét jelzi, akkor ne hangosabban mondjuk, hanem más, egyszerűbb szavakkal, ugyanazt.</p> <p>Várjuk ki, amíg elmondja, amit szeretne, ha lassú is!</p> <p>Ne válaszoljunk helyette egy harmadik személy által feltett kérdésre! Ez főként a segítőkre vonatkozik.</p> <p>Ne nevéssük ki, ha butaságot, nem helyénvaló dolgot mond, vagy csinál.</p> <p>Kerüljük a következő kifejezéseket: szellemi fogyatékos, mongol idióta, „gyerek”, „az ilyen emberek”. Általános értelemben használhatjuk az értelmi fogyatékos vagy az értelmi sérült, intellektuálisan sérült, értelmileg</p>
--	--	---

		<p>akadályozott, tanulásban akadályozott, tanulási nehézséggel, problémával küzdő, értelmi fogyatékossgal élő jelzőket, állapottól függően. Ha lehet, pozitívan fogalmazzunk: lassabban tanul, segítséggel olvas, segítséggel intézi ügyeit.</p> <p>Szolgáltatásainkkal kapcsolatban használhatjuk, az ügyfél, utas, a bankszámla tulajdonos, a vevő, a kliens, bármilyen funkcionális szerepkört hangsúlyozó kifejezéseket.</p> <p>Ha nem általában beszélünk, akkor mindenkit a saját nevéen szólítsunk és említsünk.</p> <p>Ha nem sikerül az ügyet sikerrel lezárni, mert iratot kell pótolni és/vagy újra kell jönni, akkor írjunk fel mindent pontosan: mikor és hova kell jönni, mit kell hozni, milyen kiegészítésekre, módosításokra van szükség.</p> <p>Ha mód van rá, készítsünk egyszerűsített leíratot a nálunk folyó ügyintézéséről, ami segíti a felkészülést.</p>
<p><b>10. Egészségügyi problémákkal küzdő munkavállalók</b></p>	<p>A betegség típusától, súlyosságától, a munkafeladat tartalmától és a munkakörnyezet sajátosságaitól függően változhat és ennek megfelelően mutathat különféle kommunikációs mintázatot az egészségügyi problémákkal küzdő munkavállalók kommunikációja. Általánosságban jellemző, hogy az egészségügyi problémákkal küzdők igyekeznek nyíltan és őszintén kommunikálni munkáltatójukkal és kollégáikkal a betegségükkel kapcsolatos kérdésekről, ugyanakkor azokban az esetekben, amikor munkahelyi „fenyegetettség” is megjelenik, inkább a tagadás vagy a betegség bagatellizálása tapasztalható. Vannak olyan helyzetek, amikor a</p>	<p>A szakember kérdezze meg, vagy nézzen utána annak, hogy az ügyfele egészségügyi problémájának mik a legfőbb jellemzői. Ismerje és értse meg a betegség hatását a munkavégzésre, ami segíthet a határok és korlátok feltárásában.</p> <p>Fontos, hogy a szakember kettesben és ne mások előtt beszélgesse az egészségügyi problémákkal küzdő személlyel. Olyan környezetet kell biztosítani, ahol az ügyfél biztonságban érzi magát és szabadon megoszthatja gondolatait az egészségügyi állapotáról, továbbá megfogalmazhatja speciális igényeit és szükségleteit. Az ügyfelet célszerű a segítségkérésre ösztönözni. A szakember és az egészségügyi problémákkal küzdő munkavállaló</p>

	<p>munkavállalónak (még) nincs betegségbelátása, vagy ellenállást mutat a diagnózissal és a terápiával szemben.</p> <p>A betegséggel küzdő munkavállalók igényelhetik a tájékoztatást a munkahelyi policy-ról, a jogaikról, lehetőségeikről. Fontosak számukra az általuk igénybe vehető támogatásokra vonatkozó információk.</p> <p>A betegséggel küzdőkkel kommunikálni kell azokról az igényeikről, amelyek a munkahelyük rugalmasságát igényli, mint például az időbeosztás kérdése és a kezelések időpontjának összeegyeztetése, vagy a gyakoribb, esetleg hosszabb pihenőidő munkavégzés közben, vagy a rövidebb munkaidő. Hasonló módon beszélni kell a munkavállaló egészségével összefüggő speciális szükségleteikről, mint például az akadálymentesítés, speciális munkahelyi berendezések, vagy az alternatív munkakörök. Az igényekről, szükségletekről folyó diskurzus fontos ahhoz, hogy a munkáltató megfelelően tudja támogatni a munkavállalóját.</p> <p>Előfordulhat, hogy az egészségügyi problémákkal küzdő és munkatársai között kommunikációs problémák, viták keletkeznek, esetleg a munkatársak empátiája nem megfelelő. Mindezek fontos tényezője lehet, hogy az egészségi problémák a munkafeladat ellátásának nehézségeit okozhatják. Ezekkel a</p>	<p>összegezze a munkahely irányába továbbítható kéréseket, javaslatokat (akadálymentesítés, speciális eszközök, rugalmas, vagy rövidebb munkaidő, munkakör módosítás stb.), amelyek betegségéből fakadó igényein és szükségletein alapulnak.</p> <p>Fontos, hogy a szakember az ügyfele egészségügyi problémáival kapcsolatosan empátiát mutasson és így a beszélgetés bizalmasságát fenntartsa. A szakember fejezze ki megértését és támogatását.</p> <p>Amennyiben az ügyfél tagadja, vagy bagatellizálja betegségét, illetve nincs betegségbelátása, akkor:</p> <p>Hallgasson, szánjon időt és figyelmet az ügyfél betegséghez való viszonyának megértésére, illetve annak feltérképezésére, hogy vajon mi áll a bagatellizálás, vagy a betegségtudat hiányának hátterében.</p> <p>Ne ítélkezzen, ne tegyen megjegyzéseket, képviseljen semleges álláspontot.</p> <p>Segítsen az ügyfélnek megérteni a betegége súlyosságát, vagy a munkatevékenységre gyakorolt hatását.</p> <p>Osszon meg a szakember hiteles és releváns információkat (betegség lefolyása, terápia, statisztikák stb.) az ügyféllel a betegségről annak érdekében, hogy segítsen megérteni a betegséget és annak lehetséges következményeit.</p> <p>Mutasson empátiát és biztosítsa a támogatásáról.</p> <p>A mennyiben az egészségügyi problémával küzdő munkavállalónak kollégáival szemben problémái támadnak, azt nyílt kommunikációval, közös megbeszéléssel és</p>
--	--	---

	<p>kérdésekkel célszerű a kollektíván belül nyíltan foglalkozni.</p>	<p>megoldáskereséssel érdemes idejekorán (minél előbb) orvosolni.</p> <p>A szakember nyújtson tájékoztatást az elérhető támogatási lehetőségekről (fizikai, anyagi, mentális).</p> <p>A szakember kommunikációjában törekedjen a rugalmasságra és a megoldáskeresésre annak érdekében, hogy az ügyfél problémái minél hatékonyabban legyenek kezelhetőek. A megoldások keresése az együttműködésen és a kompromisszumokon alapul.</p>
<p><b>11. Pszichiátriai problémákkal küzdők</b></p>	<p>A pszichiátriai betegséggel küzdők kommunikációjában sok esetben tükröződik a betegségük, azok tünete, illetve kommunikációjukat befolyásolhatja a rendszeresen szedett gyógyszerek hatása vagy mellékhatása is. Előfordulhat a beszéd és a gondolatok összerendezésének nehézsége.</p> <p>A pszichiátriai betegek beszéde lehet zavart, kusza, így nehezen követhető. Ezek a kommunikációs nehézségek jellemzők lehetnek pl. a skizofrénia, vagy bipoláris zavar mániás epizódjai esetében.</p> <p>A hangulatzavarokkal küzdők kommunikációja gyakran tükrözi a hangulatváltozásokat. Depresszív epizód során a kommunikáció mutathat szomorúságot, lehangoltságot. A beszédtempó lelassulhat és alacsony energiaszintet mutathat.</p> <p>Azok a betegek, akik szorongással vagy pánikzavarral küzdenek, megélhetik a saját kompetenciájuknak az elvesztését a kommunikációjuk tekintetében. Megjelenhet pl. a szavak „elvesztésének” érzése és gondot okozhat a beszédre való koncentráció. A</p>	<p>A pszichiátriai betegséggel küzdők kommunikációjában sok esetben tükröződik a betegségük, azok tünete, illetve kommunikációjukat befolyásolhatja a rendszeresen szedett gyógyszerek hatása vagy mellékhatása is. Előfordulhat a beszéd és a gondolatok összerendezésének nehézsége.</p> <p>A pszichiátriai betegek beszéde lehet zavart, kusza, így nehezen követhető. Ezek a kommunikációs nehézségek jellemzők lehetnek pl. a skizofrénia, vagy bipoláris zavar mániás epizódjai esetében.</p> <p>A hangulatzavarokkal küzdők kommunikációja gyakran tükrözi a hangulatváltozásokat. Depresszív epizód során a kommunikáció mutathat szomorúságot, lehangoltságot. A beszédtempó lelassulhat és alacsony energiaszintet mutathat.</p> <p>Azok a betegek, akik szorongással vagy pánikzavarral küzdenek, megélhetik a saját kompetenciájuknak az elvesztését a kommunikációjuk tekintetében. Megjelenhet pl. a szavak „elvesztésének” érzése és gondot okozhat a beszédre való koncentráció. A kommunikációs helyzetben túlzott nyugtalanságot, agitáltságot mutathatnak.</p>

	<p>kommunikációs helyzetben túlzott nyugtalanságot, agitáltságot mutathatnak.</p> <p>Jellemző a társas elszigeteltség. Sok esetben nehezített a szociális kapcsolatok kialakítása és azok fenntartása. Az érzések és gondolatok kifejezésének nehézségei is jellemezhetik a pszichiátriai betegeket.</p> <p>Az önértékelési problémákkal megjelenhet a pszichiátriai betegeknél is az önmaguk jelentős leértékelése és az önbizalomvesztés, amely kihathat a kommunikációjukra is.</p>	<p>Jellemző a társas elszigeteltség. Sok esetben nehezített a szociális kapcsolatok kialakítása és azok fenntartása. Az érzések és gondolatok kifejezésének nehézségei is jellemezhetik a pszichiátriai betegeket.</p> <p>Az önértékelési problémákkal megjelenhet a pszichiátriai betegeknél is az önmaguk jelentős leértékelése és az önbizalomvesztés, amely kihathat a kommunikációjukra is.</p>
<b>ÜGYFÉLTÍPUSOK</b>		
<p><b>12. Az ellenállók</b></p>	<p>Az „ellenálló ügyfél” olyan embereket jelöl, akiknek nehézségeik vannak a változás elfogadásával, kezelésével és a segítség elfogadásával, így a segítő kapcsolat kialakítása nehezített.</p> <p>Gyakran tagadják, vagy minimalizálják a problémáikat. A nehézségeiket nem fogadják el és nem ismerik el.</p> <p>Előfordulhat, hogy az ellenálló ügyfelek bizalmatlanok és kétségbe vonják a segítő szakember javaslatait, módszereit, motivációit vagy szándékait. Hasonló módon kétségbe vonhatják a változás, változtatás szükségességét, vagy azt, hogy segítségre van szükségük.</p> <p>Az ellenálló ügyfelek gyakran ragaszkodnak a megszokott rutinokhoz, viselkedési sémákhoz, így nehézséget okoz számukra az új dolgok kipróbálása</p>	<p>Az ellenálló ügyfelek esetében elsődleges cél a bizalom elnyerése. Fontos, hogy a szakember tiszteletteljes, elfogadó kommunikációt mutasson, továbbá empátiával kezelje az ügyfél helyzetét és érzéseit. Fontos, hogy valódi érdeklődéssel forduljon a szakember az ellenálló ügyfél élethelyzete felé.</p> <p>A szakember legyen türelmes és figyelmes. Hallgassa meg az ügyfele gondolatait, érzéseit és aggodalmait anélkül, hogy megpróbálná azonnal meggyőzni, vagy megoldást kínálni. Fontos, hogy a szakember ténylegesen megértse ügyfele helyzetét és csak ezt követően reagáljon.</p> <p>Célszerű, ha a szakember érdeklődik az ellenálló ügyfél motivációi, céljai felől. Érdemes segítséget nyújtani annak feltárásában, hogy miért áll az ügyfél érdekében a változás.</p> <p>Kerülni kell a hatalmi harcot vagy a hatalomgyakorlást, inkább az együttműködésre és partnerségre kell törekedni,</p>

	<p>vagy a megszokottól való eltérés. Hajlamosak ragaszkodni a kontrollhoz.</p> <p>Az ellenálló ügyfelek gyakran küzdenek motiváció hiánnyal.</p>	<p>illetve arra, hogy megfelelően érzékeltesse a szakember a közös munka fontosságát.</p> <p>Az ellenálló ügyfelekkel szemben inkább a kérésfeltevés hatékony. Célravezető lehet, ha a szakember nyitott kérdéseket tesz fel, amelyek segíthetnek az ügyfélnek a gondolatai megfogalmazásában.</p> <p>Fontos, hogy a szakember támogassa az ügyfeleket abban, hogy az erőforrásaikra és pozitív oldalukra koncentráljanak. Segítsen felfedezni az erősségeket, amelyek segíthetnek a változásban.</p> <p>A kommunikáció során érdemes rugalmasnak és alkalmazkodónak maradni. Minden ügyfél egyedi és másképpen közelíthető meg.</p> <p>Az ellenálló ügyfelekkel való munka hosszú és kitartást igénylő folyamat lehet. Fontos a kommunikációban is a következetesség és a folyamatosság akkor is, ha ismét az ügyfél ellenállásába ütközik a szakember.</p>
<p><b>13. Útkereső fiatalok</b></p>	<p>Leggyakrabban megjelenő nehézségeik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pályaválasztás bármely életszakaszban</li> <li>– iskolai nehézségek</li> <li>– munkakeresés nehézségek</li> <li>– lakhatási nehézségek</li> <li>– szülőkkal, családtagokkal való konfliktusok</li> <li>– szülőkről, családról leválás nehézségei</li> <li>– kortársakhoz, barátokhoz való kapcsolódás és konfliktushelyzetek</li> <li>– párkapcsolati bizonytalanságok</li> </ul>	<p>A kommunikációs térnek (helyszín, időpont) olyannak kell lennie, amiben az érintett személy biztonságban érzi magát.</p> <p>Fontos a nyitott és biztonságos légkör megteremtése is. Ezért a szakembernek ki kell alakítani azt a kommunikációs teret, ahol a hozzá forduló kifejezheti az érzelmeit és kifejezheti a gondolatait.</p> <p>Elengedhetetlen, hogy a szakember őszinte érdeklődést mutasson ügyfele iránt, hallgassa meg, amit mond, figyeljen a verbális és nonverbális szignálokra, amelyek segíthetnek megalapozni, később megerősíteni a bizalmi viszonyt,</p>

		<p>aminek eredményeként egyre nyitottabbá váló kommunikációt tapasztalhatunk.</p> <p>A szakembernek türelmesnek kell lennie, fontos az értő hallgatás és az azonosulás az érzéseikkel, nehézségeikkel.</p> <p>A szakember legyen a kommunikáció aktív kezdeményezője, de a aktív, értő hallgatásával is segít. A kommunikáció során a megfelelő helyzetben a visszatükrözés eszközét alkalmazza.</p> <p>A szülői-családi, a pár-, és a kortárs kapcsolati konfliktussal küzdőket empátiára és megértésre kell ösztönöznie, amelyet ő is gyakorol.</p> <p>Súlyos esetekben a családi támogatás mozgósítsa (ha van ilyen)</p> <p>A kommunikáció során a konstruktív megoldások megkeresését célszerű célként kitűzni, amelyek együttműködésen alapulnak.</p> <p>Fontos a tájékoztatás a cselekvési lehetőségekről (pályaválasztási tanácsadás, job club, családterápia, kapcsolati coach, pszichológus, önszervező szervezetek, önkormányzat stb.).</p>
<p><b>14. Az örök elégedetlen/panaszos</b></p>	<p>Problémákat sorol, az összes igénye teljesítését követeli, nem elégedett.</p> <p>Az örök elégedetlen ügyfelek zömében panaszaik kifejezését helyezik a kommunikáció középpontjába, hangsúlyozva a negatív tapasztalataikat és a hiányosságokat. Általában erőteljes érzelmi reakciókat mutatnak, kommunikációjuk során dühöt,</p>	<p>Az örök elégedetlen ügyféllel folytatott kommunikáció során fontos a proaktivitás, a megoldásorientáció és a tiszteletteljes viselkedés.</p> <p>A szakember engedje az ügyfelet, hogy elmondja a problémáit és kifejezze az érzelmeit. Fontos, hogy türelmet tanúsítson és adjon az ügyfélnek elegendő időt az elégedetlensége kifejezésére. A szakember hallgassa meg az</p>



	<p>frusztrációt, csalódottságot mutatnak. Hangnemük heves és éles.</p> <p>Az örök elégedetlen ügyfelek a kommunikációjuk során folyamatosan ismételték elégedetlenségüket vagy sérelmüket és követelhetik a probléma megoldását. Az örök elégedetlen ügyfelek általában bizalmatlanok.</p> <p>Gyakori jelenség, hogy a panaszait és a hozzájuk kapcsolódó érzelmeiket megosztják az online térben negatív értékelés vagy kritika formájában, amellyel arra törekcszenek, hogy más potenciális ügyfelek figyelmét is felhívják valós vagy vélt sérelmeikre. Az elégedetlenségük kommunikációja negatív hatással lehet a szolgáltatásra, hiszen másokban is aggodalmat kelthet.</p>	<p>ügyfél észrevételeit, panaszait, aggályait anélkül, hogy megszakitáná, vagy vitatkozna vele.</p> <p>A szakember kommunikálja az ügyfél számára, hogy foglalkozik a problémájával és komolyan veszi az elégedetlenségét és megérti az érzéseit.</p> <p>Fontos, hogy a szakember nyugodt maradjon és professzionálisan/szakértőként kommunikáljon az ügyféllel. Kerülje az érzelmi reakciókat vagy a személyeskedő megjegyzéseket. A kommunikáció folyamatában maradjon objektív és pozitív még akkor is, ha az ügyfele hangos és agresszív viselkedést mutat.</p> <p>A kommunikáció fókusza a probléma megoldása legyen. Kérdezze meg az ügyfelet, hogy ő milyen megoldást javasolna a probléma megoldására. A szakember próbáljon meg közös nevezőre jutni és megtalálni a legjobb megoldást a problémára, amely az ügyfélnek és a szakembernek is elfogadható és megvalósítható.</p> <p>Ha az ügyfél elégedetlensége jogos, kínáljon megfelelő választ, reális megoldást.</p> <p>Amennyiben a panasz jogos, de nem megoldható, vagy nem jogos, a szakember megértésének kifejezése mellett, udvariasan és higgadtan, röviden és érthetően foglalja össze az indokokat.</p> <p>A szakember ellenőrizze a kommunikáció során, hogy az elégedetlen ügyfél elégedett a megoldással, illetve, hogy elfogadta a választ.</p> <p>A kommunikációt pozitív és barátságos hangnemben célszerű lezárni. A szakember biztosítsa az ügyfelet, hogy a</p>
--	---	---

		visszajelzéseit értékeli és hogy a továbbiakban is számíthat rá.
<p><b>15. Az áldozat</b></p>	<p>Valamilyen szerencsétlenségre, veszteségre hivatkozva követel azonnali munkavégzést.</p> <p>Az áldozat típusú ügyfelek gyakran hajlamosak a panaszkodásra és kifejezik elégedetlenségüket is. Kommunikációjukban hangsúlyozzák áldozati szerepüket, kifejezik, hogy mások, vagy a körülmények, rajtuk kívülálló okok játszottak szerepet a problémájuk kialakulásában, jellemzi őket a hibáztatás. Az áldozat típusú ügyfelek mások viselkedését gyakran a személyük elleni támadásnak vélik.</p> <p>A kommunikációban erős érzelmeket fejeznek ki, gyakran vádlók. Érvrendszert építenek fel annak érdekében, hogy bizonyítsák, mások, rajtuk kívülálló okok vagy körülmények okozták a problémáikat.</p> <p>Az áldozat típusú ügyfelek gyakran követelik az igazságuk, szenvedésük elismerését és valamilyen formában kompenzációt kérnek sérelmeikért.</p> <p>Gyakran hangsúlyozzák a negatív tapasztalataikat és korábbi sérelmeiket. Kommunikációjuk során gyakran ismétlik és részletesen elmondják a velük történt negatív eseményeket annak érdekében, hogy áldozati szerepüket megerősítsék.</p> <p>Általában alacsony önbizalom és a másokkal szemben támasztott bizalmatlanság jellemzi az áldozat típusú ügyfeleket. Kommunikációjuk során</p>	<p>Fontos, hogy a kommunikáció során tisztelettel és empátiával forduljunk az áldozat típusú ügyfelek irányába.</p> <p>A szakember engedje, hogy az ügyfél elmondhassa sérelmeit és kifejezhesse az érzelmeit. Hallgassa meg figyelmesen és mutasson empátiát a tapasztalt problémái, nehézségei iránt. Fontos, hogy az ügyfél érezze, hogy a szakember törődik vele és komolyan veszi a problémáját.</p> <p>A szakember kommunikálja az ügyfél irányába, hogy fontos számára az ügyfél elégedettsége és elkötelezett az igazságos és kielégítő megoldás megtalálásában. Fontos biztosítani arról az ügyfelet, hogy partnerként kezelik a probléma megoldásában.</p> <p>A szakember maradjon nyugodt és mutasson tisztelettudó viselkedést még akkor is, ha az ügyfél elöntik az érzelmei, vagy támadó hangvételt alkalmaz. Ne reagáljon hasonló hangnemmel, hanem maradjon higgadt és professzionális.</p> <p>A kommunikáció fókuszába a megoldást kell helyezni, illetve a továbblépés lehetőségének. Kérdezze meg, hogy az ügyfélnek milyen megoldási javaslata van és próbáljon meg közös nevezőre jutni a probléma rendezése érdekében. A szakember kínálja konkrét és ésszerű megoldási lehetőségeket. Kommunikáljon világosan és egyértelműen. Az ügyfelet tájékoztassa a későbbiekben az ügy előrehaladásáról. Az ügymenet átláthatósága segíthet az ügyfélnek megértenie, hogy milyen lépéseket tesznek a megoldás érdekében, így csökkenthető az áldozat típusú ügyfél bizalmatlansága.</p>

	<p>gyakran kifejezik szkepticizmusukat és fenntartásaikat.</p>	<p>A szakember ellenőrizzé a kommunikáció során, hogy az áldozat típusú ügyfél elégedett a megoldással, illetve, hogy elfogadta a választ.</p> <p>A kommunikációt pozitív és barátságos hangnemben célszerű lezárni. A szakember biztosítsa az ügyfelet, hogy a visszajelzéseit és türelmét értékeli.</p>
<p><b>16. Katasztrófizáló/ rettegő/támadó</b></p>	<p>Probléma eltúlzása, az Önkormányzat hibáztatása jellemzi.</p> <p>A katasztrófizáló ügyfelek hajlamosak a problémák túlzó dramatizálására és a túlzó negatív következmények vizionálására.</p> <p>Kommunikációjukban gyakran a legrosszabb forgatókönyveket és kimeneteket fogalmazzák meg. Nyelvezetüket is a túlzások jellemzik, túlzó állításokat tesznek, a problémák beállítása is túlzó, a helyzetet rosszabbnak mutatják be, mint amilyen valójában.</p> <p>A kommunikációjukban a túlzott aggodalom és szorongás is megjelenhet. Gyakran kifejezik félelmeiket és csak a rosszra és a negatív mozzanatokra koncentrálnak.</p> <p>A kommunikációs helyzetekben gyakran nehezen megnyugtathatók. Újabb és újabb kérdéseket tehetnek fel, amelyekkel első sorban az aggodalmaikat táplálják.</p> <p>A katasztrófizáló ügyfelek gyakran nagy mértékben tartanak igényt a folyamatos tájékoztatásra és arra, hogy bizonyítékokat kapjanak az ügyük</p>	<p>Fontos, hogy a szakember a kommunikáció során türelmesen, empátiával és bizalomépítő módon forduljon a katasztrófizáló ügyfelekhez. Vegye figyelembe az aggodalmaikat, de próbálja meg a pozitív és konstruktív gondolkodás irányába terelni.</p> <p>A szakember maradjon türelmes és nyugodt a kommunikációs helyzetben még akkor is, ha az ügyfél túlzottan negatív és pesszimista. Ne veszítse el a higgadságát és ne reagáljon az ügyfél heves viselkedésére vagy túlzó állításaira.</p> <p>A szakember engedje, hogy az ügyfél elmondhassa sérelmeit és kifejezhesse az érzelmeit. Hallgassa meg figyelmesen és mutasson empátiát a tapasztalt problémái, nehézségei iránt. Tegyen fel kérdéseket annak érdekében, hogy mélyebben megismerje a problémát és biztosítsa arról az ügyfelet, hogy odafigyel rá és komolyan veszi a helyzetet.</p> <p>A szakember nyújtson pontos és szakszerű tájékoztatást a valóságos helyzetről és a probléma kezelésének lehetőségeiről. Legyen határozott és hiteles a kommunikáció során és erősítse meg az ügyfelet abban, hogy aktívan foglalkozik a problémával és megteszi a szükséges lépéseket.</p> <p>A kommunikáció során a szakember próbálja meg kiemelni a pozitívumokat és a lehetséges kedvezőbb kimeneteket.</p>

	<p>előrehaladására, a kedvezőbb kimenetekre vagy a probléma valóságos mértékére vonatkozóan.</p> <p>A katasztrófizáló ügyfelek általában alacsony önbizalommal rendelkeznek és bizalmatlanok. Kommunikációjuk során kifejezik fenntartásaikat.</p>	<p>Mutasson be konkrét példákat, vagy bizonyítékokat, amelyek alátámaszthatják az optimistább perspektívát., amely segíthet az ügyfél aggodalmának, szorongásának csökkentésében és a probléma reális mértékének megértésében.</p> <p>A szakember kínáljon fel konkrét megoldásokat, készítsen tervet az ügyfél számára, amely tartalmazza a következő lépéseket és az elvárt eredményeket. Fontos, hogy az ügyfél biztonságérzete és bizalma megerősödjön.</p> <p>A szakember ellenőrizze a kommunikáció során, hogy az katasztrófizáló ügyfél elégedett a megoldással, illetve, hogy elfogadta a választát.</p> <p>A kommunikációt pozitív és barátságos hangnemben célszerű lezárni. A szakember biztosítsa az ügyfelet, hogy a visszajelzéseit és türelmét értékeli.</p>
<p><b>17. Kötelkedő/ energiavámpír</b></p>	<p>Parttalan viták kezdeményezője, nem látja az együttműködést.</p> <p>A kötelkedő ügyfelek kommunikációjuk során gyakran éles és kritikus megjegyzéseket tesznek, bírálatokat fogalmaznak meg, kifogásokat emelnek, hibáztatnak. Sokszor vitatkoznak, minden szófordulatot megkérdőjeleznek és/vagy megcáfolnak. „Szakdereznek” a kommunikációs folyamatban, igyekeznek a szakemberek állításának az ellenkezőjét bebizonyítani.</p> <p>A kötelkedő ügyfelek folyamatos elégedetlenségüket számos aspektusból kifejezhetik és többnyire a negatív tapasztalataikra összpontosítanak. Sok esetben kétségbe vonják mások szaktudását,</p>	<p>A kötelkedő ügyfelekkel való kommunikációban kulcsszerepe van a higgadt hozzáállásnak, a határozott, de tisztelettudó viselkedésnek és szakszerű válaszoknak.</p> <p>Fontos, hogy a szakember képes legyen önuralmat gyakorolni a kötelkedő ügyféllel kapcsolatban. Ne veszítse el a higgadtságát és ne reagáljon hasonló, agresszív hangnemben. Legyen tisztelettudó, udvarias és hallgassa meg a másik álláspontját. Engedje, hogy az ügyfél kifejezhesse aggodalmait és kifogásait, mutasson empátiát és ne zavarja meg, ne szakítsa félbe a mondandóját.</p> <p>A szakember biztosítsa az ügyfelét arról, hogy komolyan veszi a problémáját és törekszik a megoldás megkeresésére. Legyen határozott, tárgyilagos és szakszerű amellet, hogy</p>

	<p>kompetenciáját vagy hozzáállását. Kommunikációjuk során „mindent jobban tudnak” attitűdöt képviselnek.</p> <p>A kötekedő ügyfelek követeléseket fogalmazhatnak meg és sok esetben extra előnyöket várnak el. Nyomást gyakorolnak, a kompromisszumokra nem hajlanak. A kommunikációjuk gyakran ellenséges vagy támadó hangnemet mutat. Hajlamosak személyeskedni, vagy sértegetni a kommunikációs helyzet szereplőit.</p>	<p>megértő attitűdöt sugall. Ne hagyja, hogy az ügyfél negatív hozzáállása befolyásolja a saját kommunikációját.</p> <p>A kommunikáció fókuszába a probléma megoldását helyezze. Próbáljon meg együttműködni az ügyféllel és találjon olyan konkrét megoldásokat, amelyek reálisak, illetve kínáljon alternatívákat annak érdekében, hogy előre léphessenek.</p> <p>Ne hagyja a szakember, hogy a kötekedő ügyfél esetleg szabálytalan vagy nem megfelelő megoldások irányába terelje őt. Legyen határozott a határok meghúzásában és abban, hogy milyen kompromisszumok megkötése lehetséges.</p> <p>A szakember jobb, ha nem reagál egyáltalán a kötekedő ügyfél támadó vagy agresszív megjegyzéseire. Amennyiben reagál, úgy az további feszültséget, konfliktusokat szülhet., ugyanakkor, ha az ügyfél viselkedése vagy beszéde elfogadhatatlan, ezt jelezze vissza és húzza meg a határokat. A szakember nem köteles elfogadni a minősíthetetlen hangnemet. Hívja fel a kötekedő ügyfél figyelmét a megfelelő viselkedésre.</p> <p>A szakember ellenőrizze a kommunikáció során, hogy a kötekedő ügyfél elégedett a megoldással, illetve, hogy elfogadta a választát.</p> <p>A kommunikációt pozitív és barátságos hangnemben célszerű lezárni az ügyfél türelmét és együttműködését megköszönve.</p>
<p><b>18. Értetlen ügyfél</b></p>	<p>Az értetlen ügyfelek a gyakori és ismétlődő kérdésfeltevésükkel bizonytalanságukat fejezik ki. Sok esetben valamilyen oknál fogva nem értik a</p>	<p>Az értetlen ügyféllel folytatott kommunikáció során kifejezetten fontos az empátia, a türelem és a megértés. A</p>

	<p>folyamatokat, ezért további, a megértést támogató információt, magyarázatokat igényelnek.</p> <p>Előfordulhat, hogy az ügyfél félreérti az információkat, vagy összezavarodnak az információk megismerése során.</p> <p>Az értetlen ügyfelek igénylik az egyszerű, egyértelmű és tömör információátadást a félreértések elkerülése érdekében. Az értetlenség gyakran az előzetes általános (megalapozó) ismeretek hiányából fakad, ezért az összefüggéseket kevésbé látják meg. A szakkifejezéseket, bonyolultabb fogalmakat nehezebben értik meg, vagy nem ismerik.</p> <p>Az értetlen ügyfelek gyakran igénylik az információk konkretizálását, akár vizualizációját is. Sok esetben kifejezik igényüket a további szakmai kísérésre, támogatásra. Az folyamatok pontosabb megismerése érdekében kérhetnek írásos útmutatót vagy más segédanyagokat.</p> <p>Az értetlen ügyfelek általában nyitottak az új információk befogadására, megértésre.</p>	<p>világos és egyszerű információnyújtás és a célzott kérdésfeltevés segítheti az ügyfelet a megértésében.</p> <p>A szakember legyen türelmes és törekedjen figyelme fenntartására. Hallgassa meg az ügyfelet és engedje, hogy elmondja kérdéseit és megfogalmazza félreértéseit. Próbálja meg leegyszerűsíteni az információkat annak érdekében, hogy az ügyfél számára érthetőbbé váljon. Kerülje a szakkifejezéseket és a túlságosan bonyolult magyarázatokat. Használjon egyszerű és közérthető nyelvezetet.</p> <p>Ha az ügyfél nem érti a szakember közléseit, segíthet az érthetőbbé tételében azzal, ha a szakember megpróbál kilépni a saját szerepéből és az ügyfél helyébe képzeletben magát. Próbáljon meg az ügyfél szempontjából kérdéseket feltenni annak érdekében, hogy megérthesse az ügyfél nézőpontját, értetlenségének okát.</p> <p>A megértésben segíthet a vizualizáció és az információk konkretizálása. Használjon példákat, vagy analógiákat, amelyek segíthetik a megértést.</p> <p>A szakember tegyen fel ellenőrző kérdéseket, annak érdekében, hogy megbizonyosodjon az átadott információkat az ügyfele valóban megértette. Vizsgálja meg, hogy vannak-e még kérdései, ellenőrizze, hogy vannak-e még félreértései.</p> <p>A szakember ajánlja fel további támogatását az ügyintézés folyamán és amennyiben lehetséges biztosítson számára írásos vagy elektronikus tájékoztatót, útmutatót.</p> <p>Adjon pozitív visszajelzést az ügyfél érdeklődésére és nyitottságára.</p>
--	---	--

		<p>A szakember ellenőrizze a kommunikáció során, hogy az értetlen ügyfél elégedett a megoldással, illetve, hogy elfogadta a választát.</p> <p>A kommunikációt pozitív és barátságos hangnemben célszerű lezárni az ügyfél türelmét és együttműködését megköszönve.</p>
--	--	--

A fent említett tényezők nem vonatkoztathatóak kizárólag az egyes csoportokra, csupán kissé más hangsúlyt kapnak az egyes esetekben, hiszen az együttérzés, tükrözés, vagy a gyermekkori mintázatok felszínre hozása sok esetben hatótényező, ezek aránya a klienscsoporton kívül az egyes kliensek motiváltságától, lelkiállapotától, belátásra való képességétől is függ. Az egyes csoportok fedhetik is egymást, hiszen ha valakinek házastársi konfliktusa van, küzdhet nevelési gondokkal is, stb.

#### **Hivatkozások:**

Novick, L, R., & Bassok, M. (2005), Baggasi, M,. (2020)

Katalin Gruiz: Mentális Akadálymentesítés - Down Alapítvány Publishing House, Budapest, 2006. <https://www.downalapitvany.hu/node/828>

### **Szerzők:**

Mátics Katalin, Újbudai Szociális Szolgálat  
Szabó Judit Ágnes, Újbudai Szociális Szolgálat  
Juhászné Csuka Csilla Edit, Újbudai Humán Szolgáltató Központ  
Csabai-Ruzicska Rita, Újbudai Humán Szolgáltató Központ  
Bene-Magyar Bernadett, Újbudai Humán Szolgáltató Központ  
Marosfalvi Fanni, Újbudai Humán Szolgáltató Központ  
Tuba Krisztina, Újbuda Önkormányzata  
Tasioula Chrysoula, Kallithea Önkormányzata

### **Szakmai támogatást nyújtottak:**

Thibault Rabussier, Åpenhet AS  
Arouche Ádám, Újbuda Önkormányzata

### **A szerkesztés lezárva:**

2023. július

*A képzési anyag tartalmáért a szerzők, valamint a szakmai támogatást nyújtó és a lektorálást végző szakemberek a felelősek.*

A képzési anyag a COMPETENCE című projekt keretében, nemzetközi partnerségi együttműködés keretében készült.



åpenhet



*A COMPETENCE projekt Izland, Liechtenstein és Norvégia támogatásával valósult meg az Európai Gazdasági Térség és a Norvégia Regionális Együttműködési Alapon (EEA and Norway Grants Fund for Regional Cooperation) keresztül.*

Iceland  
Liechtenstein  
Norway grants

Norway  
grants