

EFOP-1.5.3-16-2017-00067 kódszámú, „Komplex humán erőforrás fejlesztése a bélapátfalvai járásban”

MUNKASZOCIALIZÁCIÓS TRÉNING

tananyag

ERUDITIO ZRT.
2019.

TARTALOM

1.	Kompetencia, időgazdálkodás, a munkavállaló jogai, kötelezettségei.....	2
1.1	Kompetencia.....	2
1.2	JOHARI-ablak.....	3
1.3	Időgazdálkodás.....	5
1.4	A munkavállaló jogai és kötelezettségei.....	9
1.5	A munkaszerződés tartalmi elemei.....	12
2.	Mentálhigiénés ismeretek, önismeret.....	13
2.1	Mentálhigiénés ismeretek.....	13
2.2	Önismeret.....	16
3.	Személyes kompetenciák fejlesztése, reális pályakép kialakítása.....	18
3.1	A személyes kompetencia meghatározása.....	18
3.2	A személyes kompetencia szerveződése, motívumai.....	18
3.3	A személyes képességrendszer.....	18
3.4	Érdekértékelő rendszer.....	19
3.5	A személyes kompetenciák fejlődése, fejlesztése.....	19
3.6	Pályaválasztás.....	19
4.	Önismeret, empátia, hatékony változáskezelés.....	24
4.1	Az önismeret szintjei.....	24
4.2	Az önismeretszerzés módjai.....	24
4.3	Empátia.....	26
4.4	Hatékony változáskezelés.....	35

1. Kompetencia, időgazdálkodás, a munkavállaló jogai, kötelezettségei

1.1 Kompetencia

A kompetencia szó a latin *competentia* szóból származik, jelentése illetékesség.

A kompetencia fogalom egyes emberre vonatkoztatott minősége, minősítése a *competens*, *incompetens* szavakban nyer értelmet. A **kompetens** szó jelentése:

- 1) illetékes, jogosult, feljogosított;
- 2) szakmailag hozzáértő, alkalmas.

Az **incompetens** szó jelentése:

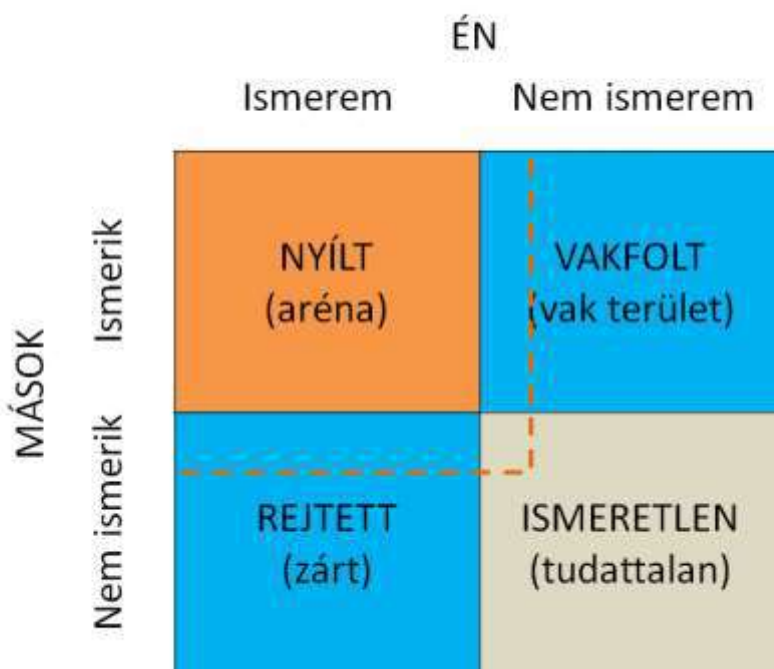
- 1) illetéktelen, jogosulatlan;
- 2) szakmailag nem hozzáértő, járatlan.

Amint arra Nagy József felhívja a figyelmet, a „munkamegosztással sok ezer speciális kompetencia: hivatás, szakma, foglalkozás, tevékenységi kör (sport, hobbi stb.) önállósult. Például az autóvezetés, a főzés a személyes kompetencia része, az önkiszolgálás eszköze. A buszsofőr, a szakács szakképzettsége speciális kompetencia. A szociális kommunikáció, a gyereknevelés az egyén szociális kompetenciájának összetevője, a színész, a pedagógus, hivatásos „szociális kommunikátor”, illetve nevelő. A fogalmazás, a gondolkodás a kognitív kompetencia képessége, az írói, a kutatói hivatás speciális kompetencia. Az általános kompetenciák (a személyes, a szociális és a kognitív) mindazoknak a pszichikus komponenseknek a készletei, amelyek az egyes emberek mindennapi egyéni és szociális létéhez szükségesek.

Ezzel szemben az egyes emberek általában csak néhány speciális kompetenciát sajátítanak el. A speciális kompetenciák sajátos motívumok és tudás (speciális képességek, szokások, készségek és ismeretek) rendszerei. A speciális kompetencia funkciója, hogy az ember saját és mások érdekében valamilyen állapotváltozást, produktumot hozzon létre. Valamennyi speciális kompetencia sajátos produktumainak első példányai tág értelemben vett alkotás eredményei, ennél fogva valamennyi speciális kompetenciának a tág értelmében vett alkotóképesség az általános alapja.

1.2 JOHARI-ablak

Az önismeret fejlesztésben az egyik legelterjedtebben használt modell a Johari-ablak, amelyet **Joseph Luft** és **Harry Ingham** pszichológusok dolgoztak ki 1955-ben. A modell elnevezése kettőjük keresztnévének kezdőbetűiből áll össze: Joe és Harry → Jo-Hari → Johari.



A modell két fő dimenziót ad meg az „én” megértéséhez, egyfelől a viselkedés és stílus azon aspektusait, amelyek az „én” számára ismertek („ÉN”), másfelől pedig azokat, amelyek azoknak ismertek, akikkel kapcsolatban áll („Mások”).

A területek nem egyenlő méretűek, a gyermek születésekor, az „Ismeretlen” szinte majdnem az egész ábrát lefedi. Az élet előrehaladása során, ahogy az ember megismeri önmagát, illetve ahogy megismerik a vele kapcsolatban állók őt, ennek szintjéhez mérten folyamatosan csökken az „Ismeretlen” terület, illetve növekszik a másik három terület mérete.

a) A **nyitott én** területbe tartozik mindazon tulajdonság, viselkedési mód, adottság és képesség, amelyeket az egyén ismer, és azok, akikkel kapcsolatot tart, mindezt tudják is róla. Régi mondás szerint a messziről jött ember azt mond, amit akar.

De ne feledjük, csak addig, amíg meg nem ismerik. Ezért van nagy jelentősége annak, hogy a pályázatoknál, a vezetői kiválasztásnál minél több oldalról ismerjük meg a jelentkezőket. A nyitott terület kitágítása az egyén és környezete számára is fontos, mert nagyobb lehetőséget nyújt a kiteljesedéshez. A probléma akkor merül fel, amikor a nyitott terület annyira megnyílik, hogy már az intim szférák is nyilvánossá válnak. Ez esetben a vezető megjegyzések keresztútjába kerülhet, mi több a tekintélye is meginoghat.

b) **Vak én** a személyiségnek azokat a területeit jelenti, amelyeket ő nem ismer, de mások jól, vagy hiányosan, ismernek. Sokszor előfordul, hogy olyan adottságokkal rendelkezünk, amelyekről fogalmunk sincs, viszont a szülő, edző, vezető esetleg felismeri és elindít bennünket egy-egy pályán képességeink kifejlesztésére. A vezető – akár akarja, akár nem, akkor is – ellát nevelői, pedagógusi funkciókat. Teszi ezt azért, hogy mint modellt akaratlanul is követik a beosztottai. Ha megfelelő légkört tud kialakítani, ha őszinte eszmecsere folyik a közösségben, akkor olyan tulajdonságaira is felhívják a figyelmét, amelyekről nem tud, de nevetségessé tehetik, mi több hátrányosan érinthetik az életben. Ilyen lehet, hogy egy-egy mondatában többször előfordulnak töltelékszavak, mint pl. „izé”, vagy hasonló kifejezés, zavarát a metakommunikációjában fülvakarás, toporgás, zsebkendő szorongatása, nyakkendő igazgatása stb. jelzi.

Az ember önmagát csak akkor tudja fejleszteni és esetleg rossz szokásait elhagyni, ha sok mély és bensőséges kapcsolata van, amelyekben őszinte visszajelzéseket kap önmagáról.

c) **Rejtett én** azt a zárt területet reprezentálja, amelyeket az ember önmagáról ismer, de másokkal nem kíván megosztani, ezért azokat elrejt a többiek elől. Lényegében ezt olyan titoknak tekinti mindenki, amit vagy azért rejt el, mert érzi, hogy szégyellnie kell, vagy boldogságot jelent neki, hogy senki nem tud róla. A rejtett terület nagyságát nagyban befolyásolja a gyermekkori nevelés, az a mikroklíma, amiben felnőttünk. Amire kondicionáltak bennünket, a szerint nyílunk meg vagy zárkózunk el mások elől. A rejtett terület annál jobban csökken a nyitott terület javára, minél több barátunk van, és minél őszintébb munkahelyi kollektívában dolgozunk. A vezetőnek tiszteletben kell tartania a rejtett én-t. Tisztességes magatartás, szavahihetőség, következetesen igazságos értékrend esetén szinte észrevétlenül feltárulhat a vezető előtt munkatársai rejtett énjéből egy-egy terület. Ne feledjük, ezzel visszaélni csak egyszer lehet, és örökre bezárul a kapu, ami a másik ember bizalmába vezetett.

d) **Ismeretlen én** vagy másképpen nevezve a sötét terület. Ez lényegében megközelíthetetlen az egyén és környezete számára. Bizonyos körülmények (baleset) tudat közelbe hozhatják a rejtett énünket.

1.3 Időgazdálkodás

A mai világban az emberek nagy része túlhajszolt, folyamatosan megy valami után és mindig úgy érzi, hogy nem elegendő számára a rendelkezésre álló idő, hogy mindent elintézzon. Hiába minden erőfeszítés, az előtte álló feladatok, tevékenységek elvégzésére nem elég a nap 24 órája. Mivel az embert nyomasztják a határidők, felhalmozódnak a feladatok, így különféle stratégiákat kezd kidolgozni. Ezeket nem tudatosan teszi, ráadásul a leggyakoribb ilyen megoldás a halogatás, amelynek következtében lelkiállapota egyre csak romlik, mivel a „nagy rohanásban” a valóban fontos tevékenységekre nincs ideje.

Hajlamosak vagyunk azt gondolni, hogy valamikor, egyszer, a jövőben több időnk lesz, illetve, hogy időt tudunk megtakarítani. Azonban az idő akkor is eltelik, ha nem teszünk semmit, és akkor is, ha sokat teszünk, tehát megtakarítani, vagy csökkenteni nem lehet. Azt viszont tudjuk befolyásolni, hogyan, milyen tevékenységekkel töltjük el időnket, és azt is, hogy azokat a dolgokat, amelyekre időt fordítunk, hogyan éljük meg. Igazából magunkat menedzseljük, így az időgazdálkodás a személyes hatékonyságunkról szól, arról, hogy mennyire vagyunk képesek irányítani, befolyásolni azt, hogy mivel, hogyan, milyen érzéseket átélve töltjük el az időnket

Ha az idő hatékonyságról beszélünk, gyakran felmerül a kérdés, hogy mi az, ami miatt nem tudja mindenki hatékonyan beosztani az idejét? A hatékony időkezelés sokkal inkább tanult cselekvés, nem velünk született tulajdonság. Nagy egyéni különbségek vannak abban, hogy milyen módon bánunk az idővel. Az időgazdálkodás hatékonyan alkalmazását szituációs és személyiségtényezők is befolyásolják.

Az olyan szituációs helyzetek, mint a tartós munkanélküliség vagy az alkalmi munkák meghatározó befolyásoló erővel bírnak. A tartós munkanélküliségnek köszönhetően az érintett személyek napjai strukturálatlanokká válnak, eltűnik a mindennapos rutin. Mivel a hétköznapi rutinja magában hordoz egy időbeosztást, ami meghatározza az ébredésnek, munkába indulásnak, bürokratikus ügyek intézésének, étkezéseknek állandó időpontját, ezek hiánya a hatékony időkezelés sikerességére negatív hatással van. A tartós munkanélküliséggel ugyanakkor együtt jár a bevétel alacsony szintje vagy teljes hiánya, így problémássá válik a mindennapos megélhetés. A takarékoskodás vagy a hosszú távú tervezés emiatt szinte elképzelhetetlen tevékenységként van jelen a családokban, és a napról-napra történő tervezés komoly kognitív erőforrásokat, ami a tudat jelenbe való beszűkülését eredményezi. A problémákon való folyamatos rágódás nem teszi lehetővé a látótér tágulását és a

jövőben való gondolkodást.

A következőkben sorra vesszük azokat a lehetséges eszközöket, és módszereket, amelyek segíthetik a személyt a hatékony időgazdálkodás kialakításában.

A prioritások felállítása

Azt jelenti, hogy az egyén eldönti, mely feladatai elsőrangúak, melyek másodrangúak, és melyek a nem kifejezetten fontosak. A legmagasabb prioritású feladatok elintézéséhez azonnal hozzáfog, és mindig csak az adott feladattal foglalkozik. Így elkerülhető, hogy amiatt, hogy egyszerre túl sok dologgal foglalkozik valaki, elveszítse a fonalat, és hogy megfélekedjen a valóban fontos feladatokról. A prioritások felállítása segít, és lehetővé teszi, hogy egyszerre csak egy dologra, feladatra koncentráljon valaki, csak az a fontos feladatokkal foglalkozzon, a kitűzött célokat az adott körülményeknek megfelelően alakítsa át, illetve fel tudja ismerni, hogy bizonyos feladatokat akár át is ruházhat másra. Mindezek alkalmazásával rálátása lesz a már elvégzett feladatokra, így kevésbé valószínű, hogy a fontos dolgokról megfélekedjen. A prioritások meghatározásának lépései a következők:

- Célok definiálása.
- Feladatok összegyűjtése.
- Fontosság szerint sorba rendezés.
- Sürgősség szerint sorba rendezés.
- A prioritások meghatározása.
- Időigény meghatározása.
- Időkeret meghatározása.

A határidő napló technika

Az egyik legismertebb, és gyakran evidenciaként kezelt időbeosztási mód a határidő napló technikája. Sok embernek lapul a zsebében, táskájában határidőnapló, azonban csak kevesen használják ki minden előnyét. Előnye, hogy alkalmas rövid és hosszú távú időkezelésre is, így nem vesznek el a lényeges dátumok és időpontok. Mivel a határidő hasábjainak lapozásával tulajdonképpen kézzelfoghatóvá válik egy hét-három héttel későbbi időpont, a tervezés és időbeosztás is hatékonyabb lehet. Felírhatóak fontos telefonszámok, számla befizetési határidők, információk a

jegyzetek közé. Az elkövetkező időpontok átláthatóbbá válnak a rendszerezett információknak köszönhetően, ami megkönnyíti a hatékony tervezést.

Olyan személyre szabott információk is feljegyezhetők, mint a gyakran igénybe vett távolsági járatok indulási és érkezési időpontjai, vagy a fontos üzletek nyitvatartási ideje. A hatékony napi tervezés szempontjából fontossá válik a korábban elkészített menetrend táblázat vagy üzletek nyitvatartási jegyzéke. Gyakran hasznos, ha a tevékenységek elvégzéséhez szükséges útvonalat térkép segítségével tervezzük meg, mivel jelentős időt spórolhatunk a tömegközlekedés idejének lerövidítésével is. A napi rutin és a napi időbeosztás segítségével a rövidtávú célok és tevékenységek könnyen strukturálhatóak.

A rövid távú tervezés, azaz a napi teendők megtervezése mellett, megkerülhetetlen a hatékony időkezelés szempontjából a hosszútávra tervezés, azaz a havi és éves tervek elkészítése is, ezekhez nagy segítséget nyújtanak a határidő naplók, naptárak, mert beosztásuk segítségével könnyebben átláthatóak az egy héten, vagy egy hónap során tervezett tevékenységek.

Az ABC módszer

Ez a módszer abban segít, hogy a feladatok között – fontosságtól függően – hierarchiát állítsunk fel. Rangsoroljuk az adott nap feladatait. A legfontosabb tevékenységeket jelölhetjük A-val, a következőket B-vel, majd a következőket C-vel (esetleg „D”-vel és „E”-vel).

- Az „A”-val jelölt a legfontosabb feladat. Ha több is van, maximum hármat tervezzen be egy napra, reálisan ennyi kivitelezhető. A számuktól függően jelöljük a következőképpen: A-1, A-2, A-3.
- A „B”-vel jelölt feladatok legyenek azok, amelyeket el kellene végeznünk, de nem okoz olyan nagy problémát, ha mégsem sikerül. Amíg vannak „A” feladataink, ne foglalkozzunk „B” feladatokkal.
- A „C”-vel jelölt feladataink egy része rutinfeladat, másik része olyan, amit jó lenne elvégezni, de semmi következménye nincs, ha mégsem tesszük.

Emeljük ki a nap fő prioritásait egy külön rubrikába, válasszuk el őket a napi találkozónak és kötelezettségeknek fenntartott sávoktól. Ha ezt nem teszi lehetővé a segédeszközünk, emeljük ki valamilyen színnel, vagy húzzuk alá. Szokjunk hozzá, hogy először az A-1

feladatra fókuszáljunk. Az „A” feladatokat a teljesítménycsúcs idejére tervezzük (ez a legtöbb embernél a délelőtt). Biológiai mélyponton, például ebéd után rutinjellegű feladatokkal foglalkozunk („C”), vagy ha megtehetjük, kapcsolataink fenntartásával foglalkozunk, beszéljünk munkatársainkkal, barátainkkal, családtagjainkkal. A szellemi teljesítménygörbe délután emelkedni fog, ekkor ismét fontosabb tevékenységekkel foglalkozhatunk.

A halogatás

Napjainkban egyre többször merül fel a halogatás témája. Szinte mindenkinek van legalább egy olyan ismerőse, aki rendszeresen lekési a határidőket, esetleg az utolsó pillanatban adja le munkáját, vagy egyszerűen meg sem csinálja a rá bízott feladatot. Vannak, akik a halogatást az egyik leggyakoribb önhátráltató stratégiaként értelmezik. A halogatásnak számos oka lehet, mely az egyéntől függ, de jellemzően nem racionális döntés eredménye. A halogatás oka lehet a kihívások okozta szorongás, de lehet a következménye is egyaránt. A különböző mérések eredményei alapján a halogatás erősen együtt jár (korrelál) a szorongással és más neurotikus jellemzőkkel. Kutatások során megfigyelték, hogy a halogatók gyakran önállótlank, mivel kialakult bennük a szokás, hogy mások megoldják helyettük a problémákat, így a cselekvés idejét addig halasztják, amíg ez meg nem történik.

De miért halogatjuk a teendőinket? Vajon melyek lehetnek az okai ennek a magatartásnak? Fontos kiemelni, hogy a halogatók nem pusztán lustaságból, vagy nemtörődömségből nem végzik el a rájuk bízott feladatokat. A halogatás megélt oka többféle lehet. A kutatók számos olyan okot felsoroltak, amelyek meghúzódhatnak a halogatás hátterében meg. Ilyen okok többek között:

- a fontosság érzésének hiánya,
- az érdeklődés hiánya,
- a perfekcionizmus (elérhetetlenül magas mércét állítunk magunk elé),
- szorongás az értékelés miatt (aggodalom mások reakciói miatt, amit a munkánkra adnak),
- kétértelműség (nehezen értjük vagy félreértjük a feladatokban megfogalmazódott elvárásokat),
- félelem a hibáktól és a kétségtől magunkban,
- a feladatok kezelésére való képtelenség (úgy érezzük, nem rendelkezünk elég, szükséges képzettséggel és készséggel a feladat megoldásához),
- a szükséges információk hiánya a

feladat megoldásához,

- szorongás mások irántunk megnyilvánuló elvárásai miatt (pl.: erős nyomás a siker elérésére)
- úgy tűnik, a feladat elborít bennünket vagy kezelhetetlen, úgy érezzük, túl sokat vállaltunk.

A legtöbben érezzük hasonlókat időközönként, mindenki halogat néhány feladatot időnként, de nem mindenki krónikus halogató. A krónikus halogatást úgy definiálják a kutatók, mint egy olyan vonás- vagy viselkedésbeli haljam, mely abban nyilvánul meg, hogy az egyén az élet bizonyos döntéseinek, feladatainak elkezdését vagy befejezését későbbre halasztja. A krónikus halogatás egy olyan nem hasznos (diszfunkcionális) szokás, mely a kutatások szerint az egyén szempontjából negatív következményekkel jár, mint például a teljesítmény és pszichés jóllét- érzésének csökkenése.

A krónikus halogatás problémája legnagyobb gondot a munkahelyi környezetben és az iskolában jelenthet. Folyamatos halogatás hatására előfordulhat, hogy a személyt környezete megbízhatatlannak ítéli, és ez büntudathoz vezethet, ami hosszútávon állandó önelégedetlenséggel társul.

Mit tehetünk a halogatással? A szakemberek szerint jó, ha valaki be tudja azonosítani az ún. időrablókat a tevékenységeiben, amik hozzásegítik a halogatáshoz, és ezeket tudatos odafigyeléssel megpróbálja kiiktatni. Ahhoz, hogy a halogatáshoz használt időrablókat a felismerés után, sikerrel ki is tudjuk iktatni az életünkből, vagy legalább a rájuk szánt idő mértékét csökkentjük, nagy önkontrollal kell rendelkezünk. Az önkontroll mértéke fejleszthető tudatos odafigyeléssel és tervezéssel. Ez lehet például feladatlisták felírása, a feladatokra szánt idő meghatározása, a feladatok napokhoz történő rendelése a listán, és a lista kiakasztása egy jól látható helyre, ami a nap folyamán többször a látóterünkbe kerül, így nagyobb eséllyel motivál bennünket az adott feladat elkezdésére.

1.4 A munkavállaló jogai és kötelezettségei

Munkaviszony létesítése és munkaszerződés megkötése előtt minden esetben érdemes megismerkednie az embernek, hogy milyen kötelezettségekkel és jogokkal fog bírni munkavállalóként. A Munka törvénykönyve szerint alapvetően úgy kell eljárnia a munkavégzés során a munkavállalónak, ahogyan az, az adott helyzetben tőle elvárható. Tisztességesen és jóhiszeműen kell munkáját végeznie, és a munkáltató érdekeit szem előtt tartva, vele kölcsönösen

együttműködve kell tevékenykednie munkakörének minél teljesebb ellátásán. Természetesen ez magában foglalja azt is, hogy a munkavállaló nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel a munkáltató gazdasági érdekeit veszélyeztetné. Ugyanakkor tájékoztatási kötelezettség is terheli a munkavállalót, miszerint minden olyan tényt, adatot, vagy körülményt a munkáltató tudomására kell hoznia, amely a munkaviszony, vagy az abból eredő jogok és kötelezettségek kapcsán lényeges lehet.

A munkaviszony során kimondható, hogy a feleket kölcsönösen terhelő illetve illető jogok és kötelezettségek egymás párjai: tehát az egyik felet terhelő kötelezettség a másik fél joga, és megfordítva. Így e jogok és kötelezettségek egymással párba állíthatók, egymásnak megfeleltethetők. A legalapvetőbb jogot és kötelességet az Mt. 42. § (2) bekezdése tartalmazza: egyrészt a munkavállaló köteles a munkáltató irányítása szerint munkát végezni, másrészt a munkáltató köteles a munkavállalót foglalkoztatni, és bért fizetni.

1.4.1 A munkavállaló köteles munkát végezni, és ez azt is jelenti, hogy a munkáltatónak joga van a munkavállaló munkájához.

1.4.2 A munkavállaló köteles munkáját a munkaadó irányítása szerint, annak megfelelően végezni, tehát e szerint a munkaadónak joga van ahhoz, hogy a munkavállalót irányítsa, a munkavégzés körében akár részletekbe menően utasítsa és az utasítások végrehajtását ellenőrizze is.

Azonban kötelezettségei nem csupán a munkavállalónak, hanem a munkaadónak is vannak.

1.4.3 A munkáltató köteles a munkavállalót foglalkoztatni, ebből kifolyólag a munkavállalónak joga van ahhoz, hogy foglalkoztassák.

Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a munkaadó mindig köteles a munkavállalót munkával ellátni. Amennyiben a munkáltató bármilyen ok miatt nem képes (vagy nem akar) e kötelezettségének eleget tenni (mondjuk egy beérkező szállítmány csúszása vagy egyéb ok miatt), akkor erre az időre úgynevezett "állásidőt" kell fizetnie a munkavállaló számára. A munkavállalót abból kifolyólag, hogy a munkaadó munkaszervezési, gazdasági, vagy bármilyen másik okból kifolyólag nem tudja foglalkoztatni, kár nem érheti. A munkaviszonyban tehát ennek kockázatát egyedül a munkaadó viseli, tekintettel arra, hogy egyedül ő van abban a helyzetben, hogy bármilyen ráhatása legyen az eseményekre.

Amennyiben a munkáltató foglalkoztatási kötelezettségét megszegi (jellemző például, hogy egy eltávolítandó munkavállaló alól "kiszervezik" a munkát, és gyakorlatilag házon belüli munkanélküliként várják, hogy a munkavállaló feleslegesnek érezze magát, és felmondjon) a munkavállaló jogosan

élhet a rendkívüli (most már azonnali hatályúnak hívott) felmondás lehetőségével, annak minden, a munkáltató számára hátrányos következményeivel együtt.

1.4.4 A munkáltató köteles bért fizetni, a munkavállaló tehát jogosult arra, hogy munkabért kapjon.

Ezek azok a legalapvetőbb jogok és kötelezettségek, amelyek a munkaadót és a munkavállalót terhelik, illetve illetik, és amelyek megszegése esetén a másik fél jogszerűen mondhatja fel rendkívüli módon (azonnali hatállyal) a munkaviszonyt, annak minden következményével együtt.

Mindezek mellett azonban még egyéb, szintén alapvető jogok és kötelezettségek terhelik a feleket. Ezeket az 51-52. §-ok szabályozzák. Itt szintén elmondható, hogy az egyik fél kötelezettségei automatikusan a másik fél jogát képezik, és az a fél, akinek jogát így megsértik, azonnali hatállyal felmondhatja a munkaviszonyt.

A munkáltató köteles a munkavállalót jogszerűen, a törvények és a munkaszerződés rendelkezéseinek megfelelően foglalkoztatni, és köteles biztosítani a munkavégzéshez szükséges feltételeket.

A munkáltató köteles megtéríteni a munkavállaló olyan költségeit, amelyek a munkaviszony teljesítésével kapcsolatban merültek fel, tehát a munkavállaló ésszerű keretek között köteles e költségeket a munkaadó számára meghitelezni. Itt általában napi szintű apróbb kiadásokról, anyagbeszerzések költségéről beszélünk: a munka nem állhat meg azért, mert éppen nincs jelen a munkaadó, aki pénzt adhatna egy szükséges, alacsony összegű eszköz vagy anyag beszerzéséhez. Hangsúlyozom, hogy itt mindig az ésszerűség és az elvárhatóság keretein belül kell maradni.

A munkavállalót nem lehet olyan munkára igénybe venni, amelyet fizikai korlátai miatt nem képes elvégezni.

A munkaadó köteles a munkát úgy megszervezni, olyan munkafeltételeket biztosítani, hogy az a munkavállaló életét, egészségét és biztonságát ne veszélyeztesse. Ez jelenti mind a fizikai munkakörülményeket, a klasszikus értelemben vett munkavédelmi szabályok betartását, de a munkaadó e kötelezettségét szegi meg akkor is, ha nem tartja be a munkaidőre vagy a pihenőidőre vonatkozó szabályokat.

A munkavállaló ezzel szemben köteles az előírt helyen és időben, munkára képes állapotban megjelenni, munkaidő alatt a munkaadó rendelkezésére állni, munkáját személyesen, gondosan és megfelelő

szakértelemmel, a vonatkozó előírásoknak és a munkaadó utasításainak megfelelően végezni, megfelelően viselkedni és munkatársaival együttműködni.

Fontos, hogy bármely, itt említett kötelezettség a másik fél joga is egyben, amelynek megsértése esetén a sértett fél a munkaviszonyt azonnali hatállyal megszüntetheti, illetve a munkaügyi felügyelethez vagy munkaügyi bírósághoz fordulhat. Ezért tehát nagyon fontos, hogy munkaadóként tisztában legyünk azzal, hogy milyen kötelezettségek terhelnek, és munkavállalóink mire is jogosultak.

1.5 A munkaszerződés tartalmi elemei

A munkaviszony munkaszerződéssel jön létre. A munkaszerződés alapján a munkavállaló köteles a munkáltató irányítása szerint munkát végezni, a munkáltató köteles a munkavállalót foglalkoztatni és munkabért fizetni.

A munkaszerződést írásba kell foglalni és a következő kötelező tartalmi elemeket tartalmaznia kell:

- a munkáltató cégadatait és a munkavállaló személyes adatait,
- a munkavállaló alapbére,
- a munkavállaló munkaköre,
- a munkaviszony tartamát meg kell határozni, ennek hiányában a munkaviszony határozatlan időre jön létre;
- a munkavégzés helye – ennek hiányában munkahelynek azt a helyet kell tekinteni, ahol munkáját szokás szerint végzi;
- a munkaviszony eltérő megállapodás hiányában általános teljes napi munkaidőben történő foglalkoztatásra jön létre;
- próbaidő tartama.

A munkáltatónak munkaviszony megkezdésétől 15 nap áll rendelkezésére, hogy a munkaszerződés mellé írásbeli Tájékoztatót adjon a munkavállalónak az alábbi tartalommal:

- a napi munkaidőről,
- az alapbéren túli munkabérről és egyéb juttatásokról,
- a munkabérről való elszámolás módjáról, a munkabérfizetés gyakoriságáról, a kifizetés napjáról,
- a munkakörbe tartozó

- feladatokról,
- a szabadság mértékéről, számítási módjáról és kiadásának, valamint
 - a munkáltatóra és a munkavállalóra irányadó felmondási idő megállapításának szabályairól, továbbá
 - arról, hogy a munkáltató kollektív szerződés hatálya alá tartozik-e, valamint
 - a munkáltatói jogkör gyakorlójáról.

Nem terheli a munkáltatót a tájékoztatási kötelezettség, ha a munkaszerződés alapján a munkaviszony tartama az egy hónapot, vagy a munkaidő a heti nyolc órát nem haladja meg.

2. Mentálhigiénés ismeretek, önismeret

2.1 Mentálhigiénés ismeretek

A mentálhigiénés ismeretek alapjához először is szükséges meghatározni, mit is jelent a mentálhigiéné. E szakterület fejlődése során sok megközelítés és megfogalmazás alakult, itt Veér András által megfogalmazott, és a szakma által elfogadott fogalom-meghatározást használjuk:

“A **mentálhigiéné** nemcsak a pszichés megbetegedések és magatartászavarok megelőzése, hanem pozitív tartalmú lelki egészségvédelem is. Mindazoknak a folyamatoknak és tevékenységeknek az összessége, amelyek a személyiséget és a közösségi kapcsolatokat erősebbé, fejlettebbé, magasabb szervezetségűvé teszik. A mentálhigiéné fogalmával leírható egy-egy ország, régió, társadalmi réteg illetve közösség lelki egészségének állapota, mint ahogy az intézmény- és programrendszer is, amely egyebek között ennek javítására hivatott. És kifejezhető vele az a társadalmi ellátórendszer, amely a lakosság egészségi és szociális jóléti állapotát biztosítja, vagy biztosítania kellene.”

A kezdetektől a mai napig fontos kérdés a **megelőzés, a prevenció**, amelynek három szintje van:

- elsődleges (primer) prevenció: a megelőzés, a kóros folyamatok elindulását akadályozza vagy szünteti meg
- másodlagos (szekunder) prevenció: a már elindult kórfolyamatot állítja meg (korai probléma – felismerés, kockázati tényezők kezelése)

- harmadlagos (tercier) prevenció: a kórfolyamat megfelelő kezelése, gondozása és rehabilitációja elhárítja a problémát és visszaállítja a funkcióképességet, javítja az életminőséget és megelőzi a visszaesést.

Ez a felosztás az Egészségügyi Világszervezet (WHO) által meghatározott a megelőzésre vonatkozóan, ami végig jelen volt és van a mentálhigiénében csak más – más időszakban máshová tolódott hangsúllyal és szinttel.

Az **intervenció** (beavatkozás) szintén eszköze a mentálhigiénés problémák kezelésének, amely azonban már a kialakult problémára, helyzetre reagál és közvetlenül a probléma megoldási lehetőségeire koncentrálnak.

Természetesen a paradigmaváltás, a részleges elszakadás az egészségügytől a beteget **klienssé**, az orvost **segítővé**, **tanácsadóvá** változtatta, kialakítva a szereplők egyenrangúságát.

A mentálhigiéné fejlődéstörténete során egyre inkább elhagyta az egészségügyi fogalomhasználatot és új terminusokat használt eljárásaira, eszközeire. Az egyik ilyen a terápia szó átváltását jelentette a **counselling** szóra, amely a kliens számára elfogadhatóbb, nem termeli újra az orvos – beteg kapcsolatot, és kevésbé, vagy egyáltalán nem stigmatizál. A counselling pszichológiai, konzultációs tanácsadást jelent, amely erősíti a kliens megküzdési stratégiáit, problémamegoldó mechanizmusait, amelyet együttesen **coping** – nak neveznek.

Az új ellátási forma kiküszöböli azokat a stigmákat, amelyek korábban a pszichiátriai modellt jellemezték. A **stigmatizáció** megbélyegződést jelent. A **stigma** az ókorban a szegény testi jele volt, amelyet beleégettek az ember bőrébe, hogy jelezze, az illető bűnöző, áruló vagy rabszolga. A keresztény időkben a testi rendellenesség külsői jeleit nevezték így, és azokat a vallási eredetű sebeket, amelyeket a kiválasztottak égi kegyelemből kaptak. Mai modern korunkban viszont már egyedül a szegényt, magát jelöli ez a kifejezés, melynek három típusa van:

- testi fogyatékoság jelölése
- az egyéni jellem szegényfoltjainak megnevezése (gyengeség, szegénység, betegség)
- faji, nemzeti, vallási hovatartozás jelölése

A mentálhigiéné esetében a második típus elleni küzdelemre és győzelemre kell gondolnunk, hiszen korábban, aki pszichológushoz, pszichiáterhez fordult segítségért, azt a környezete könnyen gyengének, bolondnak bélyegezte, ami az új paradigmában, elméletben nem fordul elő.



Magyarországon a pszichológia stigmatizáló hatásától való félelem még jellemző a mentálhigiénés szolgáltatásokra is, bár egyre több ember fordul pszichológiai, konzultatív segítségért.

A közösségi mentálhigiéné kialakulása új, segítő formák megjelenését eredményezte. Egyik ilyen forma az **önsegítés**, amely a hatvanas években terjedt el az Egyesült Államokból és hódított az egész világon, elsősorban a fejlettebb országokban. A különböző problémákkal rendelkező páciensek önsegítő csoportokban tömörültek, és minden szinten (gyógyszerek, gyógymódok, segédeszközök, ügyintézés, jogképviselés) segítették egymást. A leghatékonyabb csoportok azok voltak, amelyekben hasonló gondokkal küszködők fogtak össze, mint például az Anonim Alkoholisták. A jövő útja az önsegítő csoportok felé, azokon keresztül vezet.

A mentálhigiéné művelése a társadalom széles rétegeit érinti segítő és kliens szempontból is. A professzionális segítők (orvosok, pszichológusok, pszichiáterek, mentálhigiénikusok, szociális szakemberek) mellett nagy szükség van az **önkéntesek** munkájára is, akik civil szervezetekhez, önsegítő csoportokhoz csatlakozva dolgoznak. Az önkéntes munka leginkább átmeneti jellegű a pályakezdő fiatalok, munkanélküliek, nyugdíjasok számára, de maga az elfoglaltság is pozitív hatású az egyénre, hiszen segít másokon, fejleszti önismeretét, és egy csoporthoz tartozik.

A mentálhigiénének számos társadalmi szinten, szintéren van jelentősége: a családban, a munkahelyen, az iskolában. Az iskolai mentálhigiéné elsősorban az általános és a középiskolákra helyezi a hangsúlyt. Nyugat – Európában évtizedek óta komplex programok szolgálnak a gyermekek egészségmegőrzésének nevelésére. Ezek mintájára hazánkban is elindultak felvilágosító, prevenciós akciók, de több – kevesebb sikerrel nem fedték le a teljes ifjúságot, nem érték el a 18 év feletti, fiatal felnőtt korosztályt, akik ha felsőoktatási intézmény hallgatói, akkor speciális helyzetben vannak. Mivel dolgozatomban a mentálhigiéné felsőoktatási lehetőségeit járom körül, az ebben a korban előforduló problémák alapjait jelentő fogalmakat is szeretném megemlíteni. Erik Erikson szerint a fiatal felnőttkor pszicho-szociális krízise az **intimitás** vagy **izoláció** kérdése, az, hogy az egyén képes szoros és tartós kapcsolatokat létrehozni vagy sem, illetve pályaválasztása, pályaelkötelezettsége mennyire sikeres. Az intimitás előfeltétele az **identitás** megfelelő kialakulása. Erikson úgy vélte, hogy azoknak a fiataloknak nehéz lesz kölcsönösen kielégítő, intim kapcsolatokat létrehozniuk, akiknek serdülőkorukban nem megfelelő identitás fejlődött ki, mert a magukba mélyedés megnehezíti a másik szükségleteire való odafigyelést, ami izolációhoz, elszigetelődéshez vezethet. Az identitás és az intimitás folyamatos

összefüggésben vannak egymással, kölcsönösen hatnak egymásra a serdülőkorban és a fiatal felnőttkorban.

2.2 Önismeret

Az önismeret a pszichológiában gyakran használt kifejezés, amely alatt azt értjük, hogy az egyén ismeri saját személyiségének összetevőit, határait és lehetőségeit, betekintése van viselkedésének, hátterébe, motívumrendszerébe, és helyesen ítéli meg az emberi kapcsolatokban játszott szerepét, hatását.

Az önismeret fejlődő és fejleszthető képesség, mely formálható önmagunk megfigyelésével és elemzésével, illetve a környezetünk felénk irányuló visszacsatolásai által kialakuló énképünk tudatosításával.

Az önismereti fejlődés eredményeként létrejön a koherens énfogalom, és kialakítható a helyes önértékelés.

Az önismeretnek az ókortól kezdve nagy hagyománya van; filozófusok, pszichológusok, szociológusok és elismert gazdasági szakemberek egyaránt felhívják a figyelmet az önismereti munka fontosságára.

Az önismeret fejlesztésével kapcsolatban további részleteket a tananyag 4. fejezetében ismertetünk. Az alapfogalom mellett itt további fontos, az önismerethez és munkavállaláshoz kapcsolódó fogalmakat mutatunk be a Nemzeti Pályaorientációs Portál fogalomtára alapján.

2.2.1 Önmenedzselés

Az önmenedzselés azt jelenti, hogy saját magunkat tudatosan irányítjuk, céljainkat magunk határozzuk meg, életünket és szakmai tevékenységünket célorientáltan, rendszerezetten és ésszerűen tervezzük meg, bevált módszerekkel és eszközökkel oldjuk meg problémáinkat, az energiánkat, a rendelkezésre álló időnket, az eszközeinket hatékonyan és eredményesen osztjuk be és használjuk.

2.2.2 Önmenedzselési technikák

Az önmenedzselés elérését támogató öntájékoztató és kommunikációs (pl. önéletrajz írás) technikák összessége.

2.2.3 Önreflexió

Az egyén saját viselkedésének, cselekvéseinek, gondolatainak és érzelmeinek értelmezése, elemzése. Ennek eredményeképpen felszínre kerülhetnek pl. az énvédő mechanizmusok, a kognitív disszonancia vagy az első benyomás, személyészlelés. Ugyancsak megerősödhet az egyén hite a saját pályaalkalmasságában, elhivatottságában.

2.2.4 Öntájékozódás

Az életpálya-döntés előtt álló egyén önállóan tájékozódik önismereti, pályaismereti és munkaerő-piaci témákban. Támogatott öntájékozódásnak tekinthető, ha pályaorientációs konzulens segítségével informálódik.

3. Személyes kompetenciák fejlesztése, reális pályakép kialakítása

A tananyagegység célja, hogy a résztvevőknek fejlessze azon személyes kompetenciáit, készségeit, amely elősegíti az új munkakörülményekhez való alkalmazkodását. Segít a reális önkép kialakításában és karriercélok kijelölésében. Továbbá a képzés feladata a munkaerő-piaci környezet, elhelyezkedési, továbbképzési lehetőségek megismerése. Továbbá a képzés során fejlődik a résztvevő hivatástudata és pályaképe.

3.1 A személyes kompetencia meghatározása

Azok a komponensek, melyek lehetővé teszik a személyes érdek érvényesítését szociális kölcsönhatások nélkül is. A személyes kompetenciák funkciói:

- önvédelem,
- önellátás,
- individualitás,
- önszabályozás,
- önfejlesztés.

3.2 A személyes kompetencia szerveződése, motívumai

- Önvédelmi motívumok (önállósulási vágy, egészségvédelem stb.).
- Önellátási motívumok (biológiai szükségletek, mozgásszükséglet, élményszükséglet).
- Speciális motívumok (átlagosnál erősebb, öröklött speciális aktivitási hajlamok).
- Önszabályozási motívumok (önbizalom, önbecsülés, ambíció, életcélok)
- Az önfejlesztés motívumai: önértékelési késztetés, önmegismerés, önfejlődés vágya.

3.3 A személyes képességrendszer

- Önvédő képességek (önállóságvédő, egészségvédő stb.).
- Önellátó képességek (testi képességek, önkiszolgálás, stb.).
- Speciális képességek (tehetségek)
- Önszabályozó képesség.
- Önfejlesztő képesség.

3.4 Érdekértékelő rendszer

Az érdekértékelő rendszer valamennyi kompetencia és képesség alapja, döntéseink végső viszonyítási alapja, amely szerint határozzuk meg, hogy az adott döntés előnyös vagy hátrányos számunkra. A rendszer az alábbi négy szinten működik:

- genetikus – affektív apparátus
- tapasztalati – habitus
- értelmező – világtudat
- önértelmező - éntudat

3.5 A személyes kompetenciák fejlődése, fejlesztése

- Genetikus, tapasztalati, értelmező és önértelmező szint
- A nevelés feladata a motívumok és képességek fejlesztése, ezek rendszerré szervezése
- Perszonalizáció = az egyén túlélését, életminőségét, önállóságát szolgáló, személyes kompetenciát létrehozó spontán és szándékos hatásrendszer.

3.6 Pályaválasztás

Az alábbiakban a munkavállalás, munkakeresés, összefoglalóan a pályaválasztás folyamatához kapcsolódó kiemelten fontos fogalmakat mutatjuk be, amelyek segítséget nyújtanak a személyhez legjobban illeszkedő életpálya kiválasztásához. Az alábbi fogalmak a Nemzeti Pályaorientációs Portál (NPP) oldalának fogalomtárából kerültek idézésre (<https://palyaorientacio.munka.hu/szulo/inf/fogalomtar>).

3.6.1 Pálya

"Pályának a társadalmilag elfogadott és az egyén létfenntartásához szükséges tevékenységet tekintjük." (Mérei 1942) A foglalkozások adott csoportját jelenti, de használjuk az életút eseményeinek értelmezéseként is (ilyenkor beszélünk életpályáról).

3.6.2 Pályakezdő

A munkanélküli-ellátások szempontjából az minősül pályakezdőnek, aki nem töltötte be 25. életévét (felsőfokú végzettség esetén a 30. életévét), iskolai tanulmányait befejezte vagy megszakította, és azt követően nem tudott elhelyezkedni, regisztráltatta

magát az illetékes munkaügyi központ kirendeltségén és vállalta az együttműködést.

3.6.3 Pályaismeret

A pályaismeret nem más, mint az adott foglalkozásról alkotott reális tájékozottság. A munkát végezni akaró embernek ismernie kell a pálya követelményeit, az arra alkalmassá válás feltételeit. A pályaismeret része a pályák rendszerezésének ismerete, amely Magyarországon azt jelenti, hogy releváns ismeretekkel rendelkezünk a Foglalkozások Egységes Országos Rendszeréről (FEOR'08), az Országos Képzési Jegyzékről (OKJ) és a felsőoktatási pályakínálatról.

3.6.4 Pályaismeretre épülő pályaorientációs konzultáció

A tanácskérő meglévő végzettségének és kompetenciáinak megfelelő szakma ajánlása céljából fordul a konzulenshez. A tanácskérő nem szeretné elveszíteni a megváltozott kényszerű körülmények vagy megváltozott érdeklődése miatt sem meglévő ismereteit, tudását, szakmai gyakorlatát, sőt, építeni akar ezekre. Jellemző ebben a helyzetben a továbbképzési elképzelések, rokonszakmák felé fordulás igénye.

3.6.5 Pályaorientáció

Hagyományos értelemben az a folyamat, mely során az egyén saját igényeinek és képességeinek figyelembevételével, a lehető legszélesebb körű információk birtokában meg tudja határozni azt a pályát/foglalkozást/szakmát, melyet életútja egészén, vagy egy részén szívesen végezne. A modern szemléletmód szerint a pályaorientációs szolgáltatások célja nemcsak a konkrét iskolaválasztás, pályaválasztás támogatása, hanem a személyiség tartós beillesztése a munka világába.

3.6.6 Pályaorientáció intézményrendszere

A pályaorientációs tevékenységeket összefogó több szektoron (munkaügyi, oktatás, közművelődési, egészségügyi, szociális, civil és for-profit) átívelő intézmények összessége. Szintjei: döntéshozói, koordinációs és végrehajtói.

3.6.7 Orientáló pályaorientációs konzultáció

A tanácskérő egy előtte álló döntési helyzetre tudatosan készül, tájékozódás céljából fordul a tanácsadóhoz/konzulenshez. Itt az önmagára, a pályákra és a



munkahelyekre vonatkozó információk külön-külön, együtt is, illetve azok valamilyen szempontú összerendezése is megjelenhet igényként. A konzultáció végeredménye nem mindig a döntés, mivel a tanácskérőn általában nincs döntési kényszer.

3.6.8 Pályaorientációs tanácsadás

Célorientált, problémamegoldó tevékenység, amely az ügyfél és a tanácsadó közötti személyes kontaktuson keresztül valósul meg. A folyamat alapvető célja a beszélgetések során segíteni az ügyfelet abban, hogy

- 1) az ügyfél saját maga számára tudatosítsa értékeit, eredményeit, pozitív képességeit;
- 2) ehhez kapcsoljon reális képzési vagy elhelyezkedési irányokat;
- 3) képes legyen önállóan mérlegelni, relatíve helyes önálló döntést hozni.

3.6.9 Pályaorientációs tanácsadó

Humán végzettségű, speciálisan képzett szakember, aki tájékoztatást nyújt a pályaválasztásban, pályamódosításban érintetteknek. Egyéni és csoportos tanácsadáson, csoportos fejlesztésen segíti tanácskérőit a számukra megfelelő pályaorientációs / karrierdöntések kialakításában. A személyes találkozásokon felül on-line felületen is nyújthat távtanácsadási szolgáltatást. Támogatja továbbá a pályaválasztás, -korrekció előtt álló egyént a pályaeépítési terv kidolgozásában, a választott pálya jelenlegi és várható jellemzőinek jobb megismerésében, a saját képességei kibontakoztatásában, fejlesztésében. A pályaorientációs tanácsadó munkája révén segíti a gazdaság számára szükséges mennyiségű, és a munkáltatók igényeihez jobban igazodó szakképzett munkaerő biztosítását, a foglalkozási szegregáció csökkentését, a tanulási lehetőségekhez való jobb hozzáférést.

3.6.10 Pálya orientációs tanácsadók szakmai protokollja

A hazai pályaválasztási tanácsadókra vonatkozó etikai normák, elvárt kompetenciák és tevékenységek összefoglaló gyűjteménye. A szakma minőségbiztosítását teszi lehetővé. Tartalmazza még a szakmai elvárásokat, a pályaorientációs tanácsadók szakmai kapcsolati rendszerét, a pályaorientációs tanácsadási szolgáltatás célcsoportjait, a szakmai alapelveket, lényeges definíciókat.

3.6.11 Pályaválasztás

A pályaválasztás során a fennálló lehetőségeket mérlegelve – célunknak megfelelően – kiválasztunk egy olyan

foglalkozást, tevékenységet, amely során a társadalom és magunk számára értékkel bíró munkát végzünk majd. A dinamikus megközelítés szerint a pályaválasztás folyamat, amely soktényezős meghatározottságú, tudatos, racionális problémamegoldási és döntési folyamat. Befolyásoló tényezők lehetnek többek között: a pályát választó egyéni érdeklődése, a környezet, család, barátok véleménye, a szakma presztízse, a leendő munkával járó kereseti lehetőség, szülők, barátok, iskola vagy pályaválasztási tanácsadó véleménye, fizikai, egészségi alkalmasság.

3.6.12 Munka és pályatanácsadás

„A munka- és pályatanácsadás célra orientált, problémamegoldó tevékenység, amely személyes kontaktuson keresztül valósul meg a tanácskérő és tanácsadó között. A folyamat célja, hogy egy meghatározott kérdéskör tisztázódjék a tanácsadó segítségével úgy, hogy interperszonális kapcsolatban információáramlás történik. Az információátadás olyan minőségben, olyan interakciókon keresztül valósul meg, ahogyan ezt a tanácskérő igénye meghatározza.” (Szilágyi Klára, 2000) A munka- és pályatanácsadás során tehát megtörténik az egyén képességeinek, adottságainak és érdeklődésének feltárásán át ezek összeegyeztetése a tanácsot kérő vágyaival, elképzeléseivel és a mindenkor adott külső gazdasági jellemzőkkel. (Sipeki Irén: A pályaválasztási tanácsadók tevékenységének és történetének áttekintése)

3.6.13 Pályakorrekciós pályaorientációs konzultáció

Olyan pályatanácsadás, amikor a tanácskérőnek már van formalizált (papírral igazolható) szakmai végzettsége, de belső igény vagy külső kényszer nyomása miatt új szakmát/pályát kell választania és elsajátítania.

3.6.14 Országos Képzési Jegyzék (OKJ)

Az állam által elismert szakképesítéseket az Országos Képzési Jegyzék (OKJ) tartalmazza, amit a szakképzésért és felnőttképzésért felelős miniszter évente ad ki a szakképzésért felelős miniszter egyetértésével. Az OKJ-ben kell meghatározni a szakképesítés megszerzéséhez szükséges időtartamot, a szakképesítések körét és szakmacsoportját, a jegyzékbe kerülés évét, valamint azt, hogy a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelményeinek meghatározásáért ki a felelős. Az OKJ-s szakképesítések lehetnek iskolarendszerű és iskolarendszeren kívüli képzések is.

3.6.15 FEOR'08

A "Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere 2008" rövidítése. A foglalkozások hazai osztályozási rendszere. A foglalkozásokat alcsoportokba, az alcsoportokat csoportokba, a csoportokat főcsoportokba rendeli. A rendszer alapján minden foglalkozáshoz négyjegyű kód rendelhető, ez szolgál a foglalkozások hivatalos azonosítására (pl. munkaszerződéseknél, statisztikáknál).

Az önismeret, a reális énkép kialakítása elengedhetetlenül fontos a reális pályakép megalkotásához, megfelelő életpálya kiválasztásához.

4. Önismeret, empátia, hatékony változáskezelés

A tananyagegység célja a hiteles önismeret kialakítása, amely a pszichés megnyilvánulások mögött rejlő ismeretlen, vagy részben ismeretlen mozgatórugók tudatosítása útján biztosítja a harmonikus kapcsolatot az énnel és a külvilággal. A résztvevők lehetőséget kapnak személyes megnyilvánulásuk empátiás megértéséhez, önmagukról szerzett tapasztalataik megértéséhez. A hatékony változáskezelés a motivációs technikák megismerése.

4.1 Az önismeret szintjei

Az önismeret felszíne

Az önismeret felszínén az egyén ismeri adottságait, képességeit, tudását, céljait, érdeklődési körét, akaraterejének mértékét, kitartását.

Az önismeret mélyebb szintje

Az önismeret mélyebb szintjén az egyén ismeri indítékait, motívumait, vágyait, viselkedésének okait, előzményeit. Tudja, hogy milyen élmények, történések alakították ki jelenlegi viszonyulásait, érzéseit, és tudatában van annak, hogy viselkedése mennyire áll összhangban szándékaival, céljaival.

Az önismeret társas szintje

Az önismeret társas szintjén az egyén tudatában van annak, hogy hogyan látják őt mások, s hogy ez mennyire egyezik az önmagáról kialakított képpel. Ismeri különböző társadalmi szerepeit, azokhoz kapcsolódó tulajdonságait, szokásait, valamint tudja, hogy hogyan tud megfelelni az iránta támasztott követelményeknek.

4.2 Az önismeretszerzés módjai

Az önismeret fejleszthető egyedül, csoportosan, illetve egyéni terápia keretében is. A sikeres önismereti munkához elengedhetetlen önmagunk szeretetteljes elfogadása; a cselekedeteinkért való felelősségvállalás; az önmagunkhoz való őszinteség és az

empátia, azaz a másik személy irányában kialakított beleérző, megértő viszonyulás.

Egyéni önismereti munka

Az egyéni önmegismerés első lépése a gyermeki önkép kialakulása, mely a környezet hatására történik. Az önkép idővel változik, formálódik, és a különböző életesemények is alakítják. Felőttként az önismeret fejleszthető úgy, hogy megfigyeljük viselkedésünket, testünk jelzéseit, érzéseinket (introspekció), vagy visszajelzést kérünk a hozzánk közel állóktól (szociális tükör)

Csoportos önismereti munka

Az önismeret hatékonyan fejleszthető csoportban is. Az ilyen csoportos alkalmak révén jobban megismerhetjük önmagunkat, viselkedésünket, másokhoz való viszonyunkat, és megtanulhatjuk vállalni önmagunkat. Segítségével elsajátíthatjuk az őszinte, egyértelmű kommunikációt, hogy alakítani, formálni tudjuk kapcsolatainkat. Képesekké válhatunk a kooperációra, önmagunk és mások menedzselésére, az aszertív viselkedésre, valamint arra, hogy problémafeltáró- és kezelő képességeink segítségével veszteség nélkül tudjuk megoldani konfliktusainkat.

Csoportos önismereti módszerek:

- pszichodráma,
- bibliodráma,
- szociodráma,
- biblioterápia,
- táncterápia,
- bodywork,
- művészetterápia,
- meseterápia,
- pszichoanalitikus csoportterápia.

Terápiás önismereti munka

Az önismereti utat kísérheti egy segítő szakember is, aki a pszichoterápia eszközeivel egyengeti a kliens önmegismerésének útját.

4.3 Empátia

Az empátia, más szóval a beleérző képesség, amely segítségével egy másik ember vagy élőlény lelkiállapotába tudjuk helyezni magunkat. Ha valaki egy másik ember bánatát hallgatva, egy másik élőlény szenvedését látva, önmagát az adott helyzetbe beleképzelve saját élményként éli meg, az empátia megnyilvánulása. Az ókori görög világban az empátia, eredetileg a műalkotások megértését jelentette.

Az empátiáról több tucat könyvet olvashatunk, amelyekben részletesen kifejtésre kerül a fogalom magyarázata, kialakulásának folyamata. Jelen tananyagunkban javasoljuk az egyik alapmű, *Buda Béla: Empátia – A beleélés lélektana* című könyvének otthoni feldolgozását, amelyből álljon itt két kiemelt rész a könyv egyik fejezetéből, amely az empátia személyiség-lélektani feltételeit, valamint az azt fejlesztő hatásokat írja le.

Az empátiás képesség problémái – Az empátia személyiség-lélektani feltételei

„Az empátia képessége tehát az idegrendszerileg egészséges ember veleszületett képessége, de működése, kibontakozása általában a személyiségfejlődési folyamat, az átélt élmények, emberi hatások függvénye. Ebből következik, hogy nem állandó tulajdonság, hanem az élet különböző szakaszaiban változhat. Nem olyan tehát, mint a biológiai megalapozottságú képességek, vagy mint az intelligencia, amely a mai felfogások szerint az élet folyamán keveset változik. A változás egy-egy életszakaszban is megnyilvánulhat abban, hogy különböző körülmények elősegíthetik vagy gátolhatják érvényesülését. A körülmények a személyiség aktuális állapotára hatnak, és ezen át könnyítik meg vagy nehezítik az empátiát.

A változás, fejlődés lehetősége ellenére lehet bizonyos szabályszerűséget találni, amelyek az empátiás képesség mértékét befolyásolják. Ezek a szabályszerűségek inkább tapasztalati általánosítások, semmint empirikus tények. Mint majd látni fogjuk, az empátia pontos mérése nem megoldott még, a méréseknek jelentős a hibahatára; ezenkívül egy-egy mérés csak egy szituáción belül, egy vetületben állapít meg valamit, ebből biztos következtetést még nem lehet levonni a vizsgált személy általános empátiás képességéről. Több hasonló mérés, különböző feltételek közötti vizsgálatok összevetése mondhat csak valamit általában e képességről. Az empátia kérdésében nagy felmérések nem történtek, ezért csak óvatosan fogalmazott össze függések, trendek jelenthető ki.

Az empátiás képesség a jelenlegi kérdésfeltevésünk szerint két tényezőre bontható. Az egyik a kommunikációs „nyitottság” a másik ember iránt, a másik

nem verbális kommunikációjának felfogási képessége. Ez a tényező határozza meg, hogy mennyire képes „rezonálni” valaki a másik érzelmi állapotaira, mennyire „szimpatizál” a másikkal, nem a szó hagyományos, hanem az érzelmek „átragadásának” értelmében. A másik tényező a felfogott információk feldolgozásának, tudatosításának képessége. Ez már bizonyos érdeklődés, ismeretanyag, gondolkodási és viszonyulási gyakorlat következménye. Az empátiát a két tényező együttes hatása teszi ki, ám egyik sem teljes a másik nélkül. A nagyfokú nyitottság lehetőséget ad a másokra való ráhangolódásra, de elsősorban az emberi kapcsolat eseményeiben tükröződik azután, vagyis a másik érzelmi állapotait felfogó ember viselkedésében jelenik meg. Ha csak a másokra vonatkozó érzések és észlelések tudatosítása fejlett, vagy ez a nagyon fejlett, akkor a gondolkodásban alakulhat ki árnyalt kép a másiról, de innen még nagy lépés kell addig, amíg a kapcsolaton belüli viselkedést is áthatja az így kialakult ismeret. A gondolati munka mindig működésbe hozza az emberek megismerésének más mechanizmusait is, szerepet kap a következtetésen alapuló hipotézisek sora.

Az igazi empátiás képességben mindkét tényező nagyon intenzív módon részt vesz, vagyis mélyreható az átélés beolvadása a másikba, de nagyon hatékony a gyors élménybeli elkülönülés (vagy ahogyan a pszichológiai szaknyelv nevezi: a „distanciálódás”, az eltávolodás) képessége is, továbbá a személyiség képes a két, lényegében ellentétes irányú lelki folyamat gyors váltására, sőt bizonyos egyidejűségnek a fenntartására is. A nyitottság lényegében az én szerkezeti és működési fejlettségétől, rugalmasságától függ, ez ún. én-funkció, illetve én-teljesítmény. Mint szó volt róla, lehet kóros mértékű nyitottság is, ami nem szabályozható, hanem az én strukturális zavarából ered.

A két tényező az empátia személyiségfejlődési folyamatában sem jár együtt, az empátiás képesség feltételezett egységében a két tényező az élet különböző szakaszaiban is különböző mértékben meghatározó. Ha tehát az empátiás képesség problémáját most úgy szemléljük, hogy előbb mint az egyénre, annak egy-egy korszakára vonatkoztatva viszonylagos állandónak tekintjük, és későbbre halasztjuk az ideiglenes, szituatív változások vizsgálatát, először is az életkor és az empátiás képesség kapcsolatával kell foglalkoznunk. Az általánosítás itt különösen bizonytalan, hiszen az életkorban legfőképp az empátia „természetes” fejlődése fejeződik ki, és ezenkívül a fejlesztő élmények és hatások érvényesülésének valami általános valószínűsége. Mint láttuk, a „természetes” képesség fejlődés szerepénél itt nagyobb a kulturális hatásokat közvetítő, empátiásan fejlesztő interperszonális befolyások szerepe.”

Az empátiát fejlesztő hatások

„A legfőbb meghatározónak az *élettapasztalat, az élethelyzetek, a sajátos élmények* sora látszik. Éppen ezért valószínű, hogy a nők empátiás készségtöbbletét nemcsak nemük biológiája, hanem nemük társadalmi helyzete és az abból következő tapasztalatok és élmények sorozata is alakítja. Általában az empátia növekedését segíti elő *a részvételi intenzitás az intim kapcsolatokban* és az ilyen kapcsolatok nagyobb száma, a konfliktusokkal és feszültségekkel járó élethelyzetek gyakorisága, a társadalmi környezet- és pozícióváltások száma, a kontaktus más kultúrákkal, az a foglalkozás, amelynek emberekkel való érintkezés a kritériuma, az életben átélt krízisek és veszélyek és még sok más tényező. A megfelelő vizsgálatok hiányában e tekintetben sem ismerjük pontosan az empátiára fejlesztően ható tényezőket, ezért ugyanúgy a tapasztalatok általánosítására kell hagyatkoznunk, mint az életkor és az empátia összefüggésének kapcsán.

Valószínű, hogy a *családi nevelés* és a családi légkör bizonyos vonásai fejlesztik az empátiás készséget. Az eddigi vizsgálatokból azt tudjuk, hogy az anya szeretetteljes viselkedése, elfogadása, támogatása különböző bajok esetében korrelál a szociális érzékenység, a szociális szerepek megtanulásának készsége és az empátia mértékével (Eisenberg, Berg & Mussen 1978, Adams és mtsai 1982). Különösen fennáll ez a korreláció fiúk esetében. Vannak adatok arra vonatkozóan, hogy a szülők empátiás viselkedésének *modellje* is előnyösen hat a gyermeki empátia fejlődésére (Barnett és mtsai 1980a, 1980b). Egyes vizsgálatok szerint az empátiás érettség gyermekkorban összefügg a szociális éréssel és a személyiség integráltságával (Rothenberg 1970).

Bizonyos, hogy a szoros, érzelmileg telített emberi kapcsolatok fejlesztik az empátiás képességet, mert ezek keretében állandóan jelentkeznek olyan helyzetek, amelyekben a megszokott sémákkal nem lehet eligazodni, amelyekben a partner egyedi, sajátos élményeinek megértésére van szükség. Mivel a személyiség nagyon érdekelt a kapcsolat fenntartásában, a partner fontos neki, a megértést nagy motivációs erők sarkallják. E motivációs erők hatására az empátiás képesség lassan megerősödik. Az intim kapcsolatban szinte állandóak a visszajelzések is arról, hogy az empátiás megértés helyes volt-e vagy nem (Roe 1980, Feshbach & Roe 1968 stb.). A bekövetkezett reakciókat, eseményeket össze lehet hasonlítani a korábbi észlelésekkel, érzésekkel, feltevésekkel. Több és többféle intim kapcsolat fokozottan fejlesztő hatású. Így különböző formában fejlesztő a szerelmi kapcsolat és a barátság.

A mindennapi életben *az intim kapcsolatok fejlesztő hatásának megvannak a természetes határai*. A természetes határokat kulturális és társadalmi körülmények szabják meg. Az intim kapcsolatok is társadalmi sablonok szerint szerveződnek, és gyakran eleve

meghatározott fázisaik vannak, amelyekben azután konvencionális szabályok válnak érvényessé. Jól ismert, mennyi formalizmus van a barátságokban, és milyen sok esetben nem a valódi személyes igények és kölcsönösségek, hanem a sémák a kapcsolat meghatározói. A szerelmi viszonyok is könnyen merevednek formális viszonyná, különösen akkor, ha beállnak a párkapcsolatok hagyományos folyamatába, a házassághoz és családalapításhoz vezető folyamatba. Ha a kapcsolat kölcsönös és egyedi normái könnyen kialakulnak, az empátia szempontjából a kapcsolat fejlesztő hatása kicsi. Ha viszont ellentétek, konfliktusok, krízisek bonyolítják a kapcsolatokat, akkor nagyobb a valószínűsége, hogy az empátiás képesség fejlődik. A kapcsolatok rutinhelyzeteiben és érzelmi elhidegülési folyamatában az empátia „használata” csökken (pl. a figyelem, a ráhangolódás, a kapcsolattal összefüggő introspekció vagy kognitív feldolgozás) és jelentkezik kommunikációs lezárulás is, amely az empátiát nehezíti a kommunikációs jelzések egy részének visszafogása miatt.

A problematikus jelenségek, a megghiúsulások, a krízisek általában fejlesztően hatnak az empátiára, és kis túlzással lehet azt mondani, hogy a nagyon harmonikus körülmények között élő emberek gyakran elmaradnak a fejlődésben e téren, tehát az élet mintegy az empátiával kárpótolja a gyakran bajba, hátrányos helyzetbe kerülőt. A sikeres, problémamentesen élő ember az empátia hiányában gyakran felkészületlenül kerül szembe egy-egy nagyobb krízissel, míg aki hányódott, szenvedett emberi kapcsolataiban, több erőt, több képességet tud felhasználni újabb krízisei megoldásához. Ez különösen a nők körében megfigyelhető szabályszerűség. A női szépség és szexuális vonzóerő óriási érték a modern társadalmakban, és ez az intim kapcsolatok kialakulásában a személyiséget előnyös pozícióba juttatja. De ez az előny egyoldalú, és a kapcsolatok nehézségeinek megértésére és megoldására kevésbé serkent.

A párkapcsolatban, ha a személyiség többet kap, mint amit adni kényszerül, a kapcsolatnak ő válik szabályozójává. Az ilyen kapcsolatok azután nem fejlesztik az empátiás képességet, és a felnőttkorban is nagyon sok megmarad a gyermeki egocentrizmusból. A saját test, a saját külső nagy értékének tudata és szubjektív értékelése, amely gyermeces önzéssel párosul, a pszichoanalitikus szóhasználat szerint sajátos önszeretetet tart fenn, a *nárcizmust*. Ez az emberi kapcsolatokat nehezítő személyiségállapot, és általában azzal jár, hogy az intim kapcsolatok egyensúlya sérülékenyebb, mert a személyiség nem is járatos az interperszonális problémák cselekvő megoldásában, és indítéka is kevés van erre. A nárcizmust általában a szülők, a család túlzott, elkényeztető szeretete váltja ki, amely önmagáért, személyében rejlő tulajdonságaiért és nem viselkedéséért vagy teljesítményéért értékeli a növekvő gyermeket. Ha a kialakult nárcizmus valódi szociális értékekkel párosul, olyanokkal,

amelyeket megint nem maga szerzett meg a személyiség magának, hanem mintegy magával hozta, mint például a szépség, a szexuális vonzalom kiváltásának képessége, akkor az emberi kapcsolatok mindennapi „alkufolyamataiban” (a szociálpszichológia ún. alku elmélete – *bargaining theory* – az emberi kapcsolatokat az alku modelljében írja le) sokáig fölényben van, viszont „alkukészsége” ezáltal nem fejlődik. A fejlődéslelektanilag természetes és a gyermekkorban változó formákban és mértékben meglévő nárcizmus feldolgozása a szülői empátia révén, illetve a gyermeki empátia gyakorlás nyomán Kohut (Kohut 1971, 1977, Kulcsár 1998) elméleteiben kap fontos szerepet.

Részben Piaget vizsgálatai nyomán az empátiás képesség gyermekkori fejlődését összefüggésbe szokták állítani a gyerekek *morális* fejlődésével. A morál, az erkölcsiség, a kölcsönös és egyenrangú viselkedés ugyanis empátiás teljesítményt igényel, a másakra figyelni kell, a viselkedést nem csupán a szükségletek és a késztetések irányítják (Hoffman 1978, 1984, Gibbs & Schnell 1985 stb.). Az empátia képessége összefügg a személyközi kapcsolatokban az oksági, felelősségi, tulajdonsági attribúciók képességével (Fiske és mtsai 1979). Az empátia kiterjedt kutatása a fejlődépszichológiában és az egészséglelektanban éppen a morális fejlődés és a morális nevelés szempontjából vált élénkké. Különösen az altruizmus és az empátia viszonya vált intenzíven művelt kutatási területté (Kulcsár 1997, 1998.).

Az utóbbi évtizedekben sokat kutatták a gyermekkori agresszió okait illetve a segítő, altruista viselkedés fejlesztését. Mindkét témakörben előtérben állt az empátia tényezője. Sokáig azt hitték, hogy az empátia fejlesztése csökkenti az agressziót és fokozza az altruizmus motivációit. Kiderült, hogy az összefüggések e téren nem közvetlenek, itt kevésbé a személyközi kommunikáció a fontos, inkább a szociális viselkedés kialakult sémái, amelyek viszont a környezet, a nevelés hatásait tükrözik.

A modern társadalmi körülmények között az intim kapcsolatokban a sémák, kulturális minták mindinkább háttérbe szorulnak, és a kapcsolat egyre inkább a két ember különleges, egyedi viszonyává válik. Egy-egy ember több intim kapcsolatot is megél, mind szerelmi, mind baráti vonatkozásban. Általában könnyebb az ismerkedés, és a formális (például a munkahelyi vagy a lakóhelyi) kapcsolatokban is több az intimitás, mint korábban volt. Kialakulóban van az emberi együttléteknél, baráti kapcsolatoknak valami sajátos kultúrája. Ez már a serdülők körében is megmutatkozik, és a fiatal felnőttek életformájára egyenesen jellemzővé válik. A kapcsolatokat általában inkább az egyenrangúság jellemzi, és kisebb a szabadabb kortárskapcsolatok ke retében a nárcizmust fenntartó személyes értékek jelentősége is. A női vagy férfiszépség a kortárs csoportokban ma sokkal kevesebbet jelent, mint régebben. A kapcsolat bomlási

hajlama is nagyobb, több a krízis, a feszültség, néha a párhuzamosság, a „három- vagy sokszög” a baráti és szerelmi viszonyokban, és ezt kevésbé titkolják. Nem a hirtelen fellángoló konfliktusokban, inkább tartós feszültségben élnek meg ezeket az emberek.

Mindez együtt az empátiát fejleszti, és megfigyelhető, hogy az empátiás készség a mai fiatal generáció életében gyakran nagyobb, mint a korábbi nemzedékekben hasonló élethelyzetben volt. Az emberekkel való foglalkozás újra és újra problematikus helyzeteket teremt, amelyeket meg kell érteni és meg kell oldani. Csak akkor hat azonban a munkakör fejlesztően az empátiára, ha a kapcsolatok legalább viszonylagosan *egyenrangúak*. *A társadalmi fölérendeltség általában nem segíti elő az empátia fejlődését, sőt ha a személyiség csak, vagy túlnyomórészt olyan kapcsolatokban él, amelyekben fölérendelt, empátiás képessége inkább sorvad.* A fölérendelt helyzetben a másik ember sokkal kevesebb érzelmi gondot okoz, mert könnyű a viselkedését hatalommal szabályozni. Az interperszonális visszajelzéseket a hatalom könnyen elfojtja. Ha legalább néha és jelképesen mérséklődnek a szociális különbségek, akkor érinthetik meg úgy az események a fölérendelt ember személyiségét, hogy arra fejlesztően hatnak. Részben a társadalmi szervezettől, részben a személyiségtől függ, hogy milyen fokú az egyenlőtlenség az emberi kapcsolatokban, és mennyire képes az időlegesen is csökkenni. Tekintélyelvű társadalmakban, vallási ideológiával áthatott társadalmakban, rendi maradványokat őrző társadalmi szerződésekben vagy közösségekben a hagyományok a nagy távolságokat szinte előírják az emberek között. *A tekintélyelvű nevelés és általában a társadalmi viszonyok tekintélyelvűsége* (ez az autokratizmus ismert problémája, amely például Erich Fromm munkáiból is jól kitűnik) nehezíti az egyenlőtlen kapcsolatok megszüntetését. Nehezíti például a vezetői pozíció vagy a szakma autokratikus hagyománya is. Bizonyos foglalkozási ágakban, amelyek emberekkel állandó kapcsolatot jelentenek, a szakmai hagyomány írja elő a tekintélyelvűséget: így az orvosok, a tanárok, a közigazgatásban működők esetében ez nagyon kifejezett. Az ilyen foglalkozások önmagukban közel sem fejlesztik annyira az empátiát, amennyire az emberi érintkezések sűrűségéből és sokrétűségéből erre lehetőség kínálkozik.

Gyakran azonban a személyiség maga is átalakul, és tekintélyelvűvé válik, és a formális viszonyokon túlmenően is hangsúlyozza a fölérendeltségét. Néha érzelmi védekezésből történik ez, a személyiség nem akar szembesülni kritikákkal, kellemetlen visszajelzésekkel, és ezek előtt a hatalom vagy a státus mögé bújik. Különösen a férfiak számára kínálkozó út ez. A férfiak a hagyományos házasság és a család tekintélyelvű szerkezete segítségével feleségükkel és gyermekeikkel is egyenlőtlen viszonyt tarthatnak fenn, tehát minden vonalon elzárhatják magukat a fejlesztő élményektől.

A tekintélyelvű hagyományokat azonban mindinkább kikezdi a társadalmi fejlődés. A demokratizálódás az emberi kapcsolatokra is kiterjed, és ezért vezetői helyzetekben vagy autokratikus hagyományú foglalkozási szerepekben is mind több ember igyekszik egyenlővé formálni kapcsolatait a vele érintkezésbe kerülővel. Amilyen mértékben ez megtörténik, olyan mértékben kénytelen a személyiség használni empátiás képességét, és ezzel együtt jár a fejlődés is. A tanári és az orvosi pálya, de a papi, sőt a rendőri pálya is fejlesztő kapcsolati élményeket adhat, ha a felmerülő nehézségek *kommunikációs* megoldása kerül előtérbe a szokásos hatalmi megoldások helyett, vagyis ha a személyiség valamilyen mértékig egyáltalán belemegy a kapcsolatokba.

Fejleszti az empátiát az egyéni sors csapásainak, katasztrófáinak sora is. *Minden egyes egzisztenciális krízis az emberi kapcsolatok újraértelmezését teheti szükségessé.* A krízis megrázza a személyiséget, újfajta viszonyulásokra készíteti, újraértékelteti vele eddigi kapcsolatait (Kulcsár 2005). Gyakran a krízis maga olyan élethelyzeteket hoz, amelyek élményszerűen világítják meg, mit érez, hogyan gondolkodik a másik ember, akiről eddig a személyiség keveset tudott. Társadalmi pozíciók elvesztése, társadalmi lecsúszás, betegség hozhat ilyen élethelyzeteket. Máskor az életveszély, a társadalmi katasztrófa vált ki új viselkedésmódokat emberekből, és alakítja át kapcsolataikat velük. A különleges összearzárság, az egymásrautaltság sajátos empátiás „tanfolyam” sok ember számára. Ilyen az üldözöttség közössége, a fogság, a katonaság (különösen háborús körülmények között), a börtönélet stb. A társadalmi kisebbségek tagjaiban is rendszerint fokozza az empátiás képességet a fokozott egymásrautaltság. Bizonyos betegségek vagy családi krízisek is serkentik az empátia kibontakozását. Régi tapasztalat, hogy a gyermekkorban vagy a serdülőkorban bekövetkezett testi fogyatékoság kompenzálására a személyiség több kommunikációs képességet és így több empátiás képességet is mozgósít. A fogyatékosághoz vagy a súlyos betegséghez a felnőtt is úgy alkalmazkodik legjobban, ha az emberekhez újfajta módon, több empátiával közeledik. A fogyatékoság vagy súlyos betegség hátrányos helyzetet teremt, a személyiségnek többet kell adnia a másoknak, hogy egyensúlyt teremtsen; amit adni tud, az figyelmesség, kedvesség, kellemes hangulat, és hogy ezt adhassa, a másik sajátos szükségleteit jobban meg kell értenie, és ehhez csak az empátia segítheti hozzá. Szociológusok, mint például Erving Goffman (1963) ezt úgy általánosították, hogy a fogyatékos (a testi hibás, a kozmetikai hibában szenvedő, az érzékszervi működéseiben károsított ember, a szociálisan kellemetlen tünetekben vagy betegségekben szenvedő, a dadogó stb.) mintegy megkülönböztető jelt visel magán, *stigmát* hordoz. Ezt az emberi viszonyokban alárendelt, hátrányos helyzetet kénytelen kommunikációs viselkedéssel egyensúlyban tartani.

Megfigyelték és vizsgálatokkal is igazolták, hogy a családban lévő értelmi fogyatékos vagy nyomorék gyerek a szülőket empátiás fejlődésre kényszeríti, olyan módon, hogy a gyerek érzelmi terhét, a gyermek okozta családi stigma hordozását fokozott empátiás viszonyulással tudják kezelni. A barátok és ismerősök empátiásan irányított kapcsolatainak segítségével védi ki a szülői személyiség a spontán is oly gyakran felszínre kerülő sajnálkozást, és éri el, hogy az interakciókban a figyelem az ő problémájáról elterelődjön.

Általában – mint ezt a kapcsolatok és az empátia összefüggésének tárgyalása során később kifejtjük – a másokra figyelni tudó, megértő ember kellemesebb kapcsolati partner, az empátia tehát közvetlen tényező a kapcsolatok „alkuiban”, érték, amelyet valamiért cserébe adni lehet.

Az élethelyzetek, élettapasztalatok, kapcsolati élmények általában csak kisebb mértékben fokozzák az érzékenységet a másik ember nemverbális kommunikációi iránt, sokkal inkább az empátiás úton felfogott tartalmak tudatosítását és viselkedésbeli – a kapcsolaton belüli viselkedésben történő – felhasználását segítik elő. Nő a másik emberre való *odafigyelés* képessége, amely központi szerepet játszik az empátiában, hiszen az ember ennek révén beengedi magába a másik felől érkező információkat, és így több jelzést tud feldolgozni. Mint a figyelem felhasználásában általában, itt is érvényesül az a szabályszerűség, hogy a figyelem a már felfogott, megértett jelenségekben mutatkozó tisztázatlan problémák célzott megközelítését is elvégzi. Tehát mindinkább arra irányul, amit a figyelő személyiség még nem ért, vagy amit nagyon fontosnak tart. Sajátos folyamat indul így meg az empátiában is, a megszokott módon áramló jelzésekből kialakul valamilyen megértés: ha ez belső nyomatékot kap, jelentősége tudatossá válik, ez a figyelem irányítójává lesz. A figyelem tevékenysége nyomán a tudatos megértés mind részletgazdagabb, összetettebb struktúrává alakul, a figyelem mind specifikusabb információkat emel ki és különít el a jelzések áramlásából. Az empátia esetében ez azt jelenti, hogy a figyelem fokozottan irányul a nemverbális csatornákra és a viselkedés mögöttes összefüggéseire, és kevésbé foglalkozik azzal, hogy a másik mit mond. A figyelem mozgása, pásztázása valószínűleg tükrözi a ráhangolódás és a belső tudatosítás oszcillációit (ingadozásait).

Az élettapasztalatoknak valószínűleg van olyan úton is empátiafokozó hatásuk, hogy a személyiség sok, eddig csak mások életében látott helyzetet élményszerűen ismer meg. Maga tapasztal nehézségeket, szenvedést, félreértéseket, kellemetlenségeket. Ha később találkozik mások ilyen élményeivel, könnyen felidézi saját emlékeit, és akkor mások képzeletéből, lelkiállapotából összehasonlíthatatlanul többet ért meg. Ez a megértés összefolyik az empátiával, azt erősíti, annak fejlődését könnyíti meg,

hiszen az ilyen megértésben benne van a másik helyzetébe való beleélés modellje.

Az életben szerzett fokozott empátiafejlesztő hatások között kell említeni a *művészetekkel és az audiovizuális tömegkommunikációval való intenzív kapcsolatot*. A művészetek érzéket fejlesztenek a formák és a stílus iránt, kialakítják a készséget arra, hogy valaki a formák és a stílusjegyek mögött jelentést, értelmet keressen. Minden művészet középpontjában az emberábrázolás áll, ez növeli az érzékenységet a mimikai megnyilvánulásokkal, a gesztusokkal vagy a hangokkal kifejezett érzelmek iránt. A művészetek és az empátia kapcsolatáról a későbbiekben bőven lesz szó, így ennek az összefüggésnek részletezését is későbbre kell halasztanunk. Valószínű, hogy a nők fokozott empátiája kapcsolatban van azzal, hogy a művészeti nevelés eddig nagyobb szerepet játszott a lányok nevelésében. Mindegyik művészet egy-egy kommunikációs csatorna szerepét emeli ki, és annak dimenziójában teremt fokozott érzékenységet. Az irodalom a lelkiállapotok ábrázolásával támaszt érdeklődést, és mintákat, koncepciókat ad a másik emberrel kapcsolatos élmények megfogalmazásához.

Az audiovizuális tömegkommunikáció egyik alapvető eszköze, hogy közeli felvételen mutatja a mimikát, a gesztusokat, a testtartást, ha az az ábrázolt interakció megértése szempontjából jelentős. Ezzel lényegében nem tesz mást, mint amit a mindennapi életben figyelő tekintetünk is végez. De ezzel meg is erősíti, mégpedig társadalmi méretekben, hogy ezekre a jelenségekre érdemes figyelni. A film és a televízió rendkívüli elterjedése és igénybevétele ugyancsak az empátiás érzékenységet fejleszti a modern társadalomban. Még a rádióknak is van ilyen hatása, meggyőzően mutatja mindenki számára, hogy a hang és a beszédmód milyen sokféle változata létezik, és milyen sok helyzetet, hangulatot lehet csak ezzel, a verbális tartalomtól függetlenül is kifejezni.

Az empátiás készséget fejleszti még az érintkezés az *idegen kultúrákkal*. A nem verbális kommunikáció fokozott megfigyelésére kényszerít már az egyszerű utazás is érthetetlen, idegen nyelvet beszélő országba. Világunkat ma a tömegturizmus jellemzi, így nagyon sok ember jut ilyen élményekhez. De igazán az szorítja az embert empátia alkalmazására, ha idegen kultúra környezetében huzamosabban él, és a kultúra nyelvén alakít ki új emberi kapcsolatokat. Ezekben a kapcsolatokban az eltérő hagyományok, szokások, konvencionális kommunikációs jelek nagy tömegével szembesül a személyiség, az így támadt nehézségeken leginkább úgy tud úrrá lenni, ha a másik ember érzelmi állapotába igyekszik beleélni magát, és a kapcsolat konkrét, személyes eseményeiből indul ki. Vagyis azt igyekszik megérteni, hogy partnere számára mit jelent valamilyen helyzet. Sok bizonytalanság és keserves tévedés után jut előre e téren a személyiség, és ez legtöbbször érlelő hatású. Néhány éves külföldi tartózkodás

után általában mindenki megváltozva, több empátiával tér haza, természetesen csak akkor, ha átadta magát az idegen kultúrának, és nem honfitársai között, a saját nyelvi közösségében élt. A napjainkban mind gyakoribb hosszabb külföldi tartózkodás is tehát az empátiás képesség általános fejlődésének irányába hat. Az interkulturális nemverbális kommunikáció kérdésköréről kitűnő összefoglalást ad Poyatos (1998).” (Buda Béla: Empátia – A beleélés lélektana. 7. fejezet)

4.4 Hatékony változáskezelés

A változás az emberi fejlődés örök érvényű velejárója, amely folyamatosan zajlik egyéni, csoportos, társadalmi és emberiség szinten. Az egyéneknek van ráhatásuk saját és környezetük változásaira, amelyek által nagyobb, makroszintű változásokhoz is hozzájárulhatnak. Ehhez azonban tudatos változáskezelés, változásmenedzsment szükséges.

A változásmenedzselés olyan tudatosan felépített tevékenységek sorozata, amelyben a változtatást kiváltó okokra (kihívások vagy szükségszerűségek) szervezeti – szakmai - üzleti (stb.) értelemben koherens, működő választ találunk. A változás eredményessége a szakmai, üzleti, társadalmi, közösségi (stb.) megoldás, a tartalom mellett a megvalósításon, a viselkedésváltozáson, az elfogadás tartós megteremtésén múlik.

Zárásként, a változás örök érvényességét alátámasztó idézeteket olvashatunk.

„Az (...), hogy esélytelenül is felvesszük a harcot, olyan mélyreható változásokat idézhet elő bennünk, amelyeket legtöbbször nem méltányolunk kellőképpen: kapukat nyit meg előttünk, kiszélesíti a látókörünket, felnyitja a szemünket, és lehetővé teszi azt, ami addig elképzelhetetlennek tűnt.” Malcolm Gladwell (kanadai újságíró)

„Nehéz a változás, és lassú. (...) Sok napot vesz igénybe, amelyeknek összefüggő füzért kell alkotniuk, egészen addig, hogy feledésbe merüljön, hol kezdődnek.” Veronica Roth (amerikai regényíró)

„A tökéletességen megpihenni örök vágya annak, aki kiválóságra törekszik; és a Semmi vajon nem változata-e a Tökéletesnek?”
(Thomas Mann, német író)