

Hídépítés a generációk között

Transzgenerációs tudásmenedzsment lehetőségei
az idősgondozó intézményekben

2017. ÁPRILIS

Hídépítés a generációk között

Transzgenerációs tudásmenedzsment lehetőségei az idősgondozó intézményekben

Készült a Norvég Alap társfinanszírozásával megvalósuló
„Mintaprogram a minőségi időskorért” c. HU11-0005-A1-2013 azonosító számú projekt keretében

Készítette:

LENERG Nonprofit Kft.



4032 Debrecen, Egyetem tér 1.
Telefon: +36 52 512 900*74715
E-mail: info@lenergia.hu
Web: www.lenergia.hu

ÖSSZEÁLLÍTOTTA: RÁDY ESZTER, VÁMOSI GÁBOR

A készítő hozzájárult az általa közreadott anyag felhasználásához.

2017. ÁPRILIS

„...Időzavarban nem lehet erős kapcsolatokat építeni. Egy kapcsolat értéke is lemérhető azon, hogy a partnerek mennyi időt szánnak egymásra az életükből, mennyit törődnek egymással. Néha az is elég, ha csak együtt vannak csöndben. Kosztolányi írja egyik versében egy vonaton utazó nemzetközi társaságról: "Csöndjeink nem érnek össze végül, mivelhogy én magyarul hallgatok, ők svédül." Nagyon okos. Ugyanis olyan hallgatás is van férfi és nő között, ami nem ér össze. Az nem számít időnek. Alapvetően lényeges, hogy együtt hallgatnak-e, vagy külön-külön...”

(Popper Péter¹)

¹ Popper Péter (1933-2010): pszichológus, klinikai szakpszichológus, Évtizedekig hazánk egyik legnépszerűbb pszichológusa, könyveivel, előadásaival, tanácsaival az újságokban, a rádióadásokban, a televízióban segített az embereknek a mindennapok lelki gondjainak megoldásában, eligazodni a gyermeknevelésben.

Tartalom

Kivonat.....	7
Abstract	11
Bevezetés.....	15
1. A tudástranszfer és a tudásmenedzsment jelentősége a generációk között	16
1.1. A tudásmenedzsment és tudástranszfer fogalma a családban, mint intézményes rendszerben.....	16
1.2. A tudásátadás a generációk között.....	17
1.2.1. A generációk egymás közötti kapcsolata és motivációi a tudásmegszerzésével összefüggésben.....	17
1.3. A generációk közötti eltérések összegzése.....	22
2. Bevezetés családi kapcsolatok a transzgenerációs szemléletű működésébe	23
2.1. Gondolatok a családi rendszerben működő transzgenerációs szemléletről.....	23
2.1.1. A családi forgatókönyvek, mint a transzgenerációs tudásátadás transzferei.....	24
2.2. A genogram, vagyis a családfa	25
2.2.1. A családfa és a családi ismeretek	26
2.2.2. A genogram készítésének szabályai	26
2.2.3. Szempontok a genogram elemzéséhez.....	27
2.2.4. A genogram jelentősége a generációk tudásmenedzsmentjében.....	28
3. A kommunikáció jelentősége és fejlesztésének lehetőségei a generációk között	30
3.1. A családi kommunikáció jellegzetességei	30
3.2. A kommunikáció fejlesztése a családi kapcsolatokban	33
3.2.1. A jól funkcionáló családok jellemzői.....	34
3.2.2. A kommunikációs képesség fejlesztésének lehetséges irányai a családban	35
4. A generációk szerepe a családi kommunikáció fejlesztésében	39
4.1. A családban elsajátított kommunikációs eljárások és konfliktus megoldás.....	39
4.2. A generációk személyes közelítése és hozzájárulása a sikeres kommunikációhoz.....	40
4.2.1. A személyes képzés lehetőségei a generációkban	41
4.3. A jó kommunikáció jelentősége a családi generációk között.....	43
5. Gyakorlatok a családi kommunikáció fejlesztéséhez az Őszi Fény Idősek Otthonában	45
5.1. Családfakészítés	45
5.1.1. A feladat eszköz –és időigénye.....	45
5.1.2. A családfa bemutatása	45
5.2. Családi mítoszok, legendák rögzítése az életinterjú készítésének segítségével	45

5.2.1. Az interjú elemzése	46
5.2.2. Az életinterjú eszköz-és időigénye.....	46
5.3. Kommunikációs tréning idősek számára	46
5.3.1. A tréning eszközigénye és időtartama	47
5.4. A virtuális kapcsolattartás eszközeit bemutató foglalkozás.....	47
5.5. Kommunikációs tréning demenciával élő betegek hozzátartozóinak számára	48
5.5.1. A tréning leírása és javasolt irányai	48
6. Az Őszi Fény Idősek Otthona komplex, kommunikációs hídépítés a generációk közötti programjának kísérése	49
6.1. A használt fogalmak értelmezése	49
6.2. A monitoring menete: a programok kommunikációs hatékonyságának mérése.....	50
7. A program kommunikációs tevékenysége.....	52
7.1. Az intézményi kommunikáció	52
7. 2. Kommunikációs eszközök beazonosítása.....	53
Összefoglalás	55
Irodalomjegyzék	56
Melléletek	58

Kivonat

Hídépítés a generációk között

Transzgenerációs tudásmenedzsment lehetőségei az idősgondozó intézményekben

1. Bevezetés

Az időseket gondozó intézmények egyik gyakori kihívása a generációk közötti kapcsolattartás támogatása, elősegítése és az idősek családi kapcsolatainak ápolása, gondozása. Többször az okozza az intézménybe való költözés halogatását, vagy kerülését, hogy az idősek félnek a családtól való elszigetelődéstől, a családi kapcsolatok megszakadásától. Éppen ezért az időseket ellátó intézményekben érdemes nagyobb hangsúlyt fektetni a generációk közötti kommunikáció biztosítására, jellemzően olyan foglalkozások keretében, ahol a különböző kommunikációs csatornák működésének módjait, rendszerét tanulhatják meg.

A másik, szintén a generációk közötti kommunikációhoz kapcsolódó feladat a családon belüli tudásátadás, tudásmenedzsment. A nagyszülők tudásának, az életről szerzett ismereteinek, a családi minták átadásának kiemelt forrásai, intézményes keretei lehetnek az időseket gondozó intézmények. A családi tudást, a családi gyökerek erejét a generációk közötti kapcsolatok erősítik.

A tudástranszfer fogalma, mely szerint a szervezetekben, a társadalomban az eltárolt tudást úgy lehet hasznosítani, ha a szervezet vagy a társadalom bizonyos, lényeges és fontos területein alkalmazni lehet, ill. a tudás alkalmazása sikerülhet. A tudás átadása kommunikáció segítségével történik, amely során az információ hordozó közege, valamint a médium terjedési útja sajátos tulajdonságok alapján működik. A közvetítő közegekhez kapcsolódóan, bizonyos információtovábbító útvonalak, csatornák kevésbé kézben tarthatóak, melynek következtében az információ torzulhat.

A családban, mint intézményben a tudásmenedzsment és a tudástranszfer ugyanazokat a szerepeket tölti be, mint a munkaszervezetekben. A generációk egymás számára biztosítják az ismereteket és az élethez szükséges tudást. Minden egyes generáció másképpen adja át a tudást, másféle ismeretekkel rendelkezik és eltérő módon képes tanulni. Emiatt jellemzően szükséges lehet hozzásegíteni a családtagokat egymás megértéséhez, az egymás közötti tudás megszerzéséhez.

2. A jó kommunikáció, mint a családi tudástranszfer lehetősége és a család erőforrása

Generációs különbségek minden családban, intézményben, szervezetben előfordultak a tagok között. Ma azonban mélyebbnek érezhető a szakadék az generációk között. A változás okának tekinthető, hogy az ipari társadalmat fokozatosan felváltotta az információs társadalom, majd egy tudásalapú társadalmat hozott létre. Ez a folyamat megváltoztatta az emberek közötti kommunikáció

rendjét. Az információs társadalommal együtt egy virtuális társadalom is létrejött. A fiatalabb generációk otthonosan mozognak a virtuális társadalomban, szocializálódási szintér számukra, és ez a hely, ahol magabiztosak. Az idősebb generációk számára a virtuális tér más aspektusai jelennek meg: élesebben érzik a valóság és a virtualitás közötti különbséget.

A generációk közötti kapcsolatokat erősíteni és fejleszteni szükséges. Az eltérések megnyilvánulhatnak például a változásokhoz való viszonyulásokban, a folyamatos tanuláshoz való viszonyulásban, a karrierépítésben, a vezetőkkel szembeni elvárásokban, a munkakörnyezettel szembeni elvárásokban. Erős eltérések tapasztalhatóak a virtuális világgal való kapcsolatban, az elsődleges és másodlagos szocializációs közegben. Az idősebb generáció tiszteletében és társadalmi hasznosságának megítélésében is jelentős különbségek tapasztalhatóak: míg a baby boom generáció az időseket tiszteli, tanítójának, mentorának ismeri el, addig már Y korosztály megkérdőjelezi tudásukat, vagy előítéletekkel kezeli azt.

A generációk közötti eltérések ismerete növeli a toleranciát, fejleszti az alkalmazkodóképességet. A nagycsaládokban ezeket a képességeket a mindennapokban ellehetett sajátítani, illetve a különbségekből fakadó előnyöket.

2.1. A transzgenerációs szemlélet és a tudásátadás kapcsolata

Egy-egy családi hiedelem, például az arra vonatkozó elképzelések, hogy milyen egy jó párkapcsolat, milyen egy jó férfi, milyen egy jó asszony, hogyan kell bánni a gyerekekkel, mi a boldogság, mi az érvényesülés, generációról generációra átadódnak: szüleink mintái adott esetben a nagyszüleinktől, dédszüleinktől származnak. Azok a minták tudnak leginkább belénk égni, amikkel életünk érzékeny szakaszában, a gyerekkorunkban találkozunk, amikor az agyunk könnyedén megtanulta mindazt, amit magunk körül látunk. Ezeknek a mintáknak egy része tudatos, aktív tudás, mások nem, passzív tudásként van jelen, mégis befolyásolják életünket.

A rendszert alkotó tagok közötti cselekvések sajátos, egymás utáni lefutást mutatnak, amelyek megfigyelése, leírása alapján előre prognosztizálhatjuk az egymásra következő megnyilvánulásokat. A rögzült, ismételten visszatérő együttes működések konfliktusos helyzetekben gyakoribbak, és hozzájárulhatnak ezek fennmaradásához. Ezek olyan gyors lefolyású, és szinte előre prognosztizálható interakciós minták, amelyeket működtet a család időről-időre, hogy tűnhetnek, mint egy színdarab szerepei. Egymásnak adják a végszavakat a szereplők, és a kimenetel is mindig ugyanolyan, vagy hasonló. A család egyik alapvető törekvése a stabilitás biztosítása tagjai számára, ezek a kötött szerepek lehetnek. Egyfajta olvasatok, amelyek hajlamosak a generalizálódásra. Ezzel a generációról generációra való örökítéssel, a személyeket adott viselkedésmintákba, amik szinte

viselkedés előírásokként is működhetnek, zárja be a minta. A családokra jellemző az együttélés során kialakított, többnyire a tudattalan szintjén működő szabályrendszer meghatározó szerepe.

A jó kommunikáció elősegíti a családok ismereteinek a megosztását, elősegíti a házaspárok megfontoltságát. A problémákat és a konfliktusokat megoldani, feldolgozni könnyebb egy olyan családi közegben, ahol a családtagok segítik egymást a konstruktív megoldások megtalálásában és biztatják az érzelmek kifejezésére a másik felet.

Jó eljárás, ha üzeneteket fogalmaznak meg a házaspárok, a családtagok az egymást foglalkoztató kérdésekről, és a jó kommunikációs kapcsolatoknak fontos szerepük van abban, hogy a családtagok megtanulják, honnan kaphatnak segítséget későbbi problémáik esetén. A kommunikáció jó minősége segíti a családokat abban, hogy együtt tudjanak maradni, tartalmassá teszi az egyes családtagok és a családi életet, és végül csökkentik a konfliktusok és a válások, a családi szövetségek felbomlásának kockázatát.

A szülők és nagyszülők közötti kapcsolatot erősíti a közösen eltöltött idő, a tapasztalatok cseréje és a gyerekek illetve unokák közös gondozása. A nagyszülők gyakran vállalják át, amíg egészségük engedi az unokák gondozásának egy részét, besegítenek a háztartásba, a családi főzésbe. Az ilyen jellegű kapcsolatban számos konfliktus adódhat, melynek kezelése fontos, hogy konstruktívan történjék. Azokban a családokban, ahol a nagyszülők intézményi gondozásra szorulnak, vagyis már aktívan nem tudnak a mindennapokban részt venni, az aktív generációnak és az időseknek is lehetővé kell tenni, hogy kapcsolatban tudjanak egymással maradni és erőforrásként részt venni a közös családi életben.

A jó családi kapcsolatokhoz meg kell tanulni kommunikálni, verbálisan és nem verbálisan is. Az időseket gondozó intézményekben lehetőséget kell teremteni az nagyszülők, dédszülők számára, hogy aktívak tudjanak maradni a gyermekeik, unokáik, dédunokák mindennapjaiban. Az időseknek szóló kommunikációs tréningek keretében lehetőség nyílik arra, hogy olyan módszereket és eszközöket kapjanak, amikkel aktívabban tudják szervezni családi kapcsolataikat, konfliktusaikat konstruktívan képesek kezelni és kérdésekkel irányítani a párbeszédet. Azokat a közös tevékenységeket, melyek során ismereteket és mintákat tudnak átadni a közös foglalkozásokon lehetővé kell tenni, így a családfa készítését, a családi történetek leírását, vagy hangrögzítését.

A külső kapcsolatok erősítése segítheti az idősek egészségi állapotának stabilitását, az intézményen belüli életének konstruktívabb eltöltését.

3. Összegzés

A kommunikációs hídépítés, mely a generációk közötti tudásátadást és kapcsolattartást biztosítja nem egyszerű feladat és nem épül fel gyorsan. A generációk között könnyen elmélyülhet a

kommunikációs szakadék, megindulhat az eltávolodás. A családok kevesebb időt töltenek egymással, ritkábbak a családi rendezvények, családi összejövetelek és közös programok, ahol lehetőség nyílt arra, hogy megismerjék egymást és tudást szerezzenek önmagukról.

A család, a családi gyökerek és a családi kapcsolatok az önismeret fontos forrásai. A generációk ismerete az életről, a mindennapokról, az emberi kapcsolatokról erőforrás lehet minden családtag számára.

Az ismeretek azonban nem elég tudni, átadásuk és hasznosítható tudássá való formálásukban nagy szerepe van a kommunikációnak, annak eszközeinek, csatornáinak és jó működésének. Ebben a kézikönyvben azoknak az idősekkel dolgozó szakembereknek, családtagoknak vagy éppen az időseknek gyűjtöttük össze azokat a lehetőségeket, melyek segítségükre lehetnek kapcsolataik ápolásában, a családi élet megélésében és a tudásátadásban a következő generációk számára.

A családfa készítés, az életinterjú, a közösségi oldalak használata vagy éppen az okostelefonokon működő applikációk használatának megismerése, rendszeres használata csökkentheti az idős emberek intézményi elszigetelődését vagy annak hatásait a családban.

Abstract

Building Bridges Between Generations

The Opportunities of Transgenerational Knowledge Management at Nursing Homes for the Elderly

1. Introduction

One of the usual challenges faced by institutions providing care for the elderly is how to support and promote contacts between generations and how to help the elderly maintain family relationships. Moving into the institution is often postponed or avoided because the elderly are afraid of becoming isolated from the family and ending contacts with them. Therefore at such institutions more emphasis should be put on ensuring communication between the generations, typically as part of sessions where they can learn about the different forms and systems of communication.

The other tasks related to communication between generations is related to knowledge transfer and knowledge management within the family. The institutions providing care for the elderly could be the institutional manifestations and key sources of the knowledge of grandparents, their knowledge gained about life, and the transfer of family patterns. Inter-generational connections reinforce knowledge about the family and the power of family roots.

According to the concept of knowledge transfer, the knowledge stored in organizations and in society can be utilized if it can be used in certain crucial and important areas within the organization or society and/or if the application of the knowledge is possible. Knowledge transfer takes place with communication, during which the carrying medium of information and the propagation path of the medium operate based on special characteristics. With regard to the medium of transfer, certain paths, channels of information transfer are more difficult to control and thus information may be distorted.

Knowledge management and knowledge transfer play the same role within the family, as an institution, as in work organizations. Generations provide information and the knowledge necessary for life for each other. Each generation transfers its knowledge in a different way, has different knowledge and the way they study is not the same either. Thus typically it is needed to assist family members in understanding each other and in acquiring intergenerational knowledge.

2. Good Communication as an Opportunity for Knowledge Transfer within the Family and as a Family Resource

Generational differences between members have been present in all families, institutions, and organizations. Today, however, the gap between generations is perceived to be greater than before. The gradual shift from an industrial society to an information-based one, which in turn created a knowledge-based society, can be seen as the reason for such a change. This process altered the way of communication between people and along with the information society a virtual society was also born. The younger generations feel comfortable in this virtual society, it is a space for socialization for them, and it offers a space where they can feel confident. However, for the older generation other aspects of the virtual space are more dominant: they perceive the difference between reality and the virtual world more acutely.

The relationships between the generations have to be strengthened and developed. The differences may be manifested, for example, in the attitude towards change, life-long learning, career building, as well as expectations regarding leaders and the work environment. Strong differences can be seen in terms of the relationship with the virtual world, in the primary and secondary space of socialization. Major differences can be found also in terms of the respect of the older generation and the perception of their social usefulness: while the baby boom generation respects the elderly and considers them as teachers and mentors, generation Y questions their knowledge or treats it with prejudice.

An awareness of the differences between generations increases tolerance and improves adaptability. In large families these skills could be acquired in everyday life, along with the advantages resulting from differences.

2.1. The Relationship between the Transgenerational Approach and Knowledge Transfer

Certain family beliefs, for example, ideas regarding what a good relationship is like, how a man or a woman should behave, how to treat children, what it means to be happy or to prevail are passed on from generation to generation: the patterns of our parents might derive from our grandparents or great-grandparents. We can mostly pick up those patterns of behavior that we encounter during our childhood, during the sensitive phase of our life, when it was easy for our brain to learn everything we saw around us. A part of these patterns represent conscious and active knowledge while others are present as passive knowledge but they still influence our life.

The correlations between the members of the system show a unique, consecutive pattern and based on their observation and description successive manifestations can be predicted. The fixed, repetitive forms of cooperation are more frequent in conflict situations and can contribute to their survival. These are such quick interaction patterns that can almost be predicted in advance and which are operated by the family from time to time, seemingly as if they were roles in a play. The

actors give the cues to each other and the outcome is always the same or similar. One of the key aspirations of the family is to provide stability for its members, as the case might be with these fixed roles. These are certain readings that are prone to generalization. By passing these patterns from generation to generation, the individuals are confined into particular patterns of behavior almost working as possible behavioral standards. The influential role of a set of rules developed during cohabitation and most often operating on the level the unconscious is typical of the families.

Good communication facilitates knowledge sharing within the family and the deliberation of married couples. It is easier to resolve and process problems and conflicts in a family atmosphere where family members help each other find constructive solutions and encourage the other party to express emotions.

It is a good approach if the couples, family members formulate messages on the issues family members are concerned about, and good communicative relations play a key role in how family members learn where they can get help from in the case of problems later on. The good quality of communication also helps families stay together, provides quality content for family life, and finally reduces the risk of conflicts, divorces, and the dissolution of alliances within the family.

The relationship between the parents and grandparents is strengthened by the time spent together, the exchange of information, and the joint care provided for the children and grandchildren. Grandparents often assume part of raising the grandchildren as long as their health allows it, they help with household duties and cooking for the family. There can be several conflicts in such relationships, which shall be managed in a constructive way. In those families where grandparents require institutional care and thus cannot play an active role in daily life, it should be made possible for both the active generation and the elderly to be able to maintain contact and continue to play a role in family life as a resource.

Communication, both verbal and non-verbal, has to be learned in order to have good family relationships. At the institutions providing care for the elderly an opportunity has to be guaranteed for the grandparents and great-grandparents to continue to play an active role in the daily life of their children, grandchildren, and great-grandchildren. As a result of communication trainings organized for the elderly, it becomes possible for them to learn about such methods and tools with the help of which they can organize and manage their family relationships more actively, resolve their conflicts constructively, and direct conversations with questions. Those joint activities where they can transfer knowledge and patterns should be made possible at joint sessions, including the preparation of family trees and the description or recording of family stories.

The strengthening of external relations can help guarantee the stability of the health condition of the elderly and can help them spend their life within the institution in a more constructive way.

3. Summary

Building bridges with the help of communication, which helps knowledge transfer and maintaining contact between generations, is not an easy task and it cannot be achieved quickly. It is easy for the communication gap to deepen between generations and thus estrangement may start. Families spend less time with each other, such family events and joint programs have become less frequent where they could get to know each other and also acquire knowledge about themselves.

The family, roots, and family relations represent a key source of self-knowledge. The knowledge of generations about life, daily life, relations between people, can serve as a resource for all family members.

However, it is not enough to be aware of this knowledge; communication, its tools, channels, and good functioning all play a major role in their transfer and transformation into useful knowledge. In this manual we have collected opportunities for professionals working with the elderly, family members or the elderly themselves, which can help them cultivate their relationships, experience family life, and ensure knowledge transfer for the next generations.

Preparing family trees, the conduction of life interviews, the use of social media sites, or learning and regularly using smartphone applications may reduce the isolation of elderly people at the institution and minimize its effects within the family.

Bevezetés

Az időseket gondozó intézmények egyik gyakori kihívása a generációk közötti kapcsolattartás támogatása, elősegítése és az idősek családi kapcsolatainak ápolása, gondozása. Többször az okozza az intézménybe való költözés halogatását, vagy kerülését, hogy az idősek félnek a családtól való elszigetelődéstől, a családi kapcsolatok megszakadásától. Éppen ezért az időseket ellátó intézményekben érdemes nagyobb hangsúlyt fektetni a generációk közötti kommunikáció biztosítására, jellemzően olyan foglalkozások keretében, ahol a különböző kommunikációs csatornák működésének módjait, rendszerét tanulhatják meg.

A másik, szintén a generációk közötti kommunikációhoz kapcsolódó feladat a családon belüli tudásátadás, tudásmenedzsment. A nagyszülők tudásának, az életről szerzett ismereteinek, a családi minták átadásának kiemelt forrásai, intézményes keretei lehetnek az időseket gondozó intézmények. A családi tudást, a családi gyökerek erejét a generációk közötti kapcsolatok erősítik.

Gyakori, hogy a pszichoterápiák, az egyéni fejlődést, gyógyulást célzó terápiák korrekciós lehetősége a családi önismeretben rejlik. A családi önismeret forrása a genogram, más néven a családfa. A családfa készítéséhez fontos ismerni az őseink történetét, szokásait, tulajdonságait és a hozzájuk kapcsolódó legendákat.

Ebben a kézikönyvben olyan elméleti és gyakorlati oldaláról ismerhetjük meg a generációs tudásmenedzsment lehetőségeit, amelyeket az idős otthonokban és lehetőségeink szerint a saját életünkben is hasznosíthatunk.

1. A tudástranszfer és a tudásmenedzsment jelentősége a generációk között

1.1. A tudásmenedzsment és tudástranszfer fogalma a családban, mint intézményes rendszerben

A tudásmenedzsment fogalmát sajátos keretek között kell értelmezni ebben a témában. Ennek megalkotásához nyújtanak segítséget az alábbi fogalmi keretek és magyarázataik. Kétféle tudást különböztet meg Nonaka (2003): a passzív tudást, ami az egyéni és a kollektív tudattalanban van, és ösztönökben, szokásokban nyilvánul meg, illetve az aktív tudást, ami az a tudásanyag, amely ha egyszer összeáll, definiálódik, akkor leírják. A passzív tudás belső tudást jelent, aminek a személyek nincsenek tudatában, amikor egyes adott feladatokat végez el, vagy ahogyan a családban viselkednek. A passzív tudás esetében az emberek gyakran nincsenek tudatában a birtokukban lévő tudásnak, családi örökségnek vagy annak, hogy ez hogyan válhat értékké a többi generáció számára. A passzív tudás hatékony átadása általában széleskörű személyes kapcsolatot, bizalmat kíván meg. Ápolt és rendezett kapcsolatokban könnyebb ezeket megvalósítani. A passzív tudást éppen ezért nehéz megosztani másokkal, ez a tudás a szokásokból és a kultúrából tevődik össze (Iványi és Hoffer, 2011). Az aktív tudás a jól látható, érzékelhető, verbálisan átadható tudást jelenti. Ezt a családokban a szokásokhoz kapcsolódó külső jegyek (ünneplés módja, beszédek, elbeszélések, családi történetek stb. jelentik).

Ez a két tudás fogalom az intézményi tudásmenedzsment fogalmához tartozik. Ebben a kézikönyvben az intézményes kereteket a családi rendszer jelenti, ennek értelmezésében történik a fogalmak adaptációja.

A rejtett tudás felfelé haladó folyamatokon keresztül átalakul és leírhatóvá válhat. Ennek négy lépcsője van: a szocializáció, az externalizáció, a kombináció és az internalizáció. A szocializáció során a közös tevékenységekben, cselekvésekben történik meg a tudás megosztása. Az externalizáció során a rejtett, passzív tudásból leírható, kimondható tudás jön létre. A kombinációs folyamatok eredményeképpen az aktív tudás továbbgyarapodik, komplexebbé válik. Az internalizáció során a passzív tudásból aktív, látható tudás lesz (Beckmann, 1999).

A tudástranszfer fogalma, mely szerint a szervezetekben, a társadalomban az eltárolt tudást úgy lehet hasznosítani, ha a szervezet vagy a társadalom bizonyos, lényeges és fontos területein alkalmazni lehet, ill. a tudás alkalmazása sikerülhet. A tudás átadása kommunikáció segítségével történik, amely során az információ hordozó közege, valamint a médium terjedési útja sajátos tulajdonságok alapján működik. A közvetítő közegekhez kapcsolódóan, bizonyos információtovábbító útvonalak, csatornák kevésbé kézben tarthatóak, melynek következtében az információ torzulhat.

A családban, mint intézményben a tudásmenedzsment és a tudástranszfer ugyanazokat a szerepeket tölti be, mint a munkaszervezetekben. A generációk egymás számára biztosítják az ismereteket és az élethez szükséges tudást. Minden egyes generáció másképpen adja át a tudást, másféle ismeretekkel rendelkezik és eltérő módon képes tanulni. Emiatt jellemzően szükséges lehet hozzásegíteni a családtagokat egymás megértéséhez, az egymás közötti tudás megszerzéséhez.

1.2. A tudásátadás a generációk között

A különböző életkorban lévők eltérő életpályaszakaszokban vannak. A különböző életkorhoz kapcsolt életpályaszakaszok jellemzőit, akkor szembevetjük az ellentétes irányú igény: a fiatal oldalon a tanulás, az idősebb oldalon a tanítás szükséglete jelentkezik (Törőcsik és társai,2014).

A tudásmenedzsment keretében a kihívás és a nővum az, hogy az eltérő érdekekkel, szükségletekkel és megfontolásokkal rendelkező korcsoportok a tudástranszfer folyamatában egymáshoz kapcsolódjanak.

Az emberi erőforrás menedzsment funkciók közül a karriermenedzsmentben megjelenik az idősebb korosztály jellemzőinél a tanítás, a felhalmozott tapasztalatok átadása, azonban magában az emberi erőforrás menedzsment rendszerben nem, vagy csekély mértékben tapasztalható. Az idősebbeket pedig aktív szereplőként be lehetne vonni akár intézményi képzésekbe, illetve hasznosítani az utódlástervezésnél, a tehetségmenedzsmentben, az újdonságok bevezetésénél, tréningeknél és a legjobb gyakorlatok bemutatásánál a szervezetekben is. Ugyanezen humán erőforrás menedzsment gondolatok mentén az idősebbeket be lehetne vonni a családi szokások (ételkészítés, ünnepek megtartása) átadásába, az új családtagok beilleszkedésének támogatásában.

A generációk közötti tudástranszfer nehézségét fokozza, hogy a különböző generációk tagjai eltérő értékekkel, tanulási motivációkkal is rendelkeznek, így más és más tanulási és visszacsatolási módszereket igényelnek.

1.2.1. A generációk egymás közötti kapcsolata és motivációi a tudásmegszerzésével összefüggésben²

Generációs különbségek minden családban, intézményben, szervezetben előfordultak a tagok között. Ma azonban mélyebbnek érzékelhető a szakadék az generációk között. A változás okának tekinthető, hogy az ipari társadalmat fokozatosan felváltotta az információs társadalom, majd egy tudásalapú társadalmat hozott létre. Ez a folyamat megváltoztatta az emberek közötti kommunikáció rendjét. Az információs társadalommal együtt egy **virtuális társadalom is létrejött**. A fiatalabb generációk otthonosan mozognak a virtuális társadalomban, szocializálódási szintér számukra, és ez

² McCrindle, M., Wolfinger, E. (2009): The ABC of X, Y, Z. Understanding the Global Generations. University of New South Wales Press Ltd. alapján készült a felsorolás és a leírás.

a hely, ahol magabiztosak. Az idősebb generációk számára a virtuális tér más aspektusai jelennek meg: élesebben érzik a valóság és a virtualitás közötti különbséget.

A generációk magatartásának figyelésével 1971 óta foglalkozik a Yankelovich³ néven készült kutatás-sorozat az Amerikai Egyesült Államokban. A generációs kutatók a fiatalkori kohorsz élmények⁴ alapján határozzák meg a generációkat: melyek azok a generáció-szintű, közös élmények, amelyek hatással lehetnek az adott korcsoport későbbi személyiségének, értékrendjének alakulására. Nagyon fontos szempont, hogy milyen gazdasági-társadalmi környezetben nőtt fel, szocializálódott az adott generáció, milyen tárgyak, események, folyamatok hatottak rájuk, és ez milyen mértékben befolyásolja hozzáállásukat, viselkedésüket a mindennapi élethez.

A társadalom generációs tagozódása természetesen nem jelenti azt, hogy a generáció minden tagja egyforma, de a kivételeken keresztül jól érvényesülnek az azonosságok és az eltérések is.

1.2.1.1. A veterán generáció (1925 – 1945)

Már jellemzően nem aktív generáció. Ezen a generáció tagjai azok, akik egy munkaadónál, egy szakterületen dolgoznak egy életen át. Munkarendjük általában egyforma volt, ezért a családjaikkal töltött idő kiszámítható és rendszeres. Ez a generáció átélte a II. világháborút, új világot építettek fel, ebben szocializálódott, ahol értékes tudást és tapasztalatot halmoztak fel. Megtanulták, hogyan kell túlélni a háborúban, a fronton és a rendszerek változásában, s mint a háború és a világválság túl-és megélői olyan környezetben nőttek fel, amelyben az alkalmazkodási készség az egyik kiemelt személyes tulajdonság volt.

Számukra érték egy munkahelyen ledolgozni az életüket és kiemelten fontos a hiteles, céltudatos, karizmatikus⁵ vezető személye. Tisztelik a kétkezi, fizikai munkát és az életkorhoz köthető tapasztalatnak nagy tekintélye van náluk. Az időseket tisztelik, támogatják és a közösség tagjaiként kezelik. Fiatalon fontos volt számukra a megszerzhető tudás, időskorban pedig tudásátadás.

1.2.1.2. „Baby boom” generáció (1946 – 1964)

A demográfiai robbanás gyermekei, a szüleiktől az különbözteti meg őket, hogy új utakra, tudásra, információra, cselekvésre vágnak, karriert építenek. Fegyelem, tisztelet és kitartás jellemzi őket, és alázattal végzik munkájukat. Kötődnek a munkahelyhez, fontosak számunkra a

³ THE FUTURES COMPANY: *The Yankelovich monitor* 2012.

<http://thefuturescompany.com/what-we-do/us-yankelovich-monitor>. Letöltve: 2017.03.12., délután 13óra 30 perc.

⁴ A kohorsz élmény azt jelenti, hogy egy nemzedék részcsoportjának vannak közös élményei.

⁵ Erős egyéniség, magával ragadó személyiség. <http://idegen-szavak-szotara.hu/karizmatikus-jelent%C3%A9se> Utolsó bejelentkezés: 2017. március 11. 11 óra 35 perc

státuszszimbólumok, amely a hierarchiában betöltött szerepekhez köthetők. Tudásuk, tapasztalatuk, bölcsességük, munkafegyelmük és lojalitásuk olyan tulajdonság, amely munkavállalóként, a társadalom vagy a közösség tagjaként egyaránt érték. Tartanak attól, hogy az utánuk következő nemzedékek elveszik a munkájukat, mert olyan készségekkel rendelkeznek, amikkel ők nem, vagy csak részben.

Ez a generáció a családi életben szintén kitartó és útkereső volt, a szervezethez és a biztonságélmény jellemezte őket. Érték a családot, a közösséghez tartozást és a generációk közötti kapcsolatot.

1.2.1.3. Az X generáció (1965 – 1979)

Az X generáció tagjai elődeiknél magasabban iskolázottak, két vagy több diplomája is van. Kevés a szabadidejük és az X generáció tagjai már kétkeresős családokba⁶ születtek, ahol a válás is megszokott jelenség volt. A nők tömegesen csatlakoztak a munkaerő-piaci folyamatokba, az X generáció gyermekei kevés időt töltöttek el a szüleikkel, kevesebbet tanultak tőlük.

Ez a generációja önálló, találgató és önálló nemzedékké vált, akik a munkahelyen is értékelik a szabadságot és a felelősséget. Az első generáció, akik már kamaszként is találkoztak számítógépekkel, a technológiai fejlesztések begyűrűztek életükbe, ők pedig lassan meg tanulták kezelni azokat. Munkába állásukkor a munkaerőpiacon versenyképes fizetést kínáló, újonnan betelepült multinacionális vállalatok várták őket, akikkel együtt azonban megérkezett a korlátlan munkaidő és a korlátlan munkahelyi stressz is. A munkájukért hajlandóak a magánéletüket is feláldozni, talán ezért is olyan nagy a válások száma a generáció tagjai között. A család, mint érték, válságban van, ez a generáció már jóval nehezebben egyezteteti össze a családot és a munkát.

1.2.1.4. Az Y generáció (1980 – 1994)

A fiatal Y generáció⁷, akik Magyarországon még a szocializmusban születtek, de már a fejlődő demokráciában nőttek fel. Ennek a generációnak a tagjai nyitottak az újdonságokra, befogadóak, gyorsan sajátítják el a technológiai újdonságokat. Agilisak, célratörők, korlátlan munkakedv, magas fizetési elvárások jellemző rájuk. Magas a szorongók száma, alacsony a kapcsolatok száma. Jellemzően nehezen maradnak meg párkapcsolatokban, bár sokan vágyanak a biztonságra. Családot későn alapítanak, párkapcsolatokban gyakran 30 felett köteleződnek el.

⁶ A kétkeresős családmodellben az apa és az anya is munkába jár, keresetét viszik haza.

<http://mek.oszk.hu/02100/02185/html/192.html> Utolsó bejelentkezés: 2017. március 09. 11 óra 50 perc.

⁷ az Y angol *youth* – *fiatalság*, *ifjúság* szó rövidítése

Internetes személyiséggel és új kommunikációs stílussal rendelkeznek. Képesek jelekkel kommunikálni, egyezményes figurákat használni érzelmeik, hangulati állapotaik kifejezésére.

Öntudatos munkavállalók, ha nem tetszik valami, akkor odébbállnak, ezt minden különösebb érzelmi kötődés nélkül és érzelmi trauma nélkül teszik meg. Társadalmi kapcsolataikat egy időben élik meg a valós és a virtuális világban. Bátrak, kezdeményezők, kevésbé kételkedők saját képességeikben, korlátaikban. Praktikus szemlélet jellemzi őket, az egyéni szabadságot, a formalitásmentes közvetlen világot és a kreativitást értékként kezelik.

Az önbizalom, az önismeret, a magabiztosság mind fontos jellemzői ennek a generációnak. Más képességekkel rendelkeznek, mint az előző generációk, hiszen a számítógépek a mindennapjaik része volt, és a tudás megszerzésben is gyakorlatiasak. Az ezredfordulós generáció élvezni akarja az életet: legyen modern, a hagyományostól eltérő, nagy tág terekkel, és közös étkezésre, beszélgetésre lehetőséget adó konyhával.

Az Y generáció fordított szocializációs generáció, ami annyit jelent, hogy amíg az előző generációk a szüleiktől és nagyszüleiktől tanultak meg mindent, tőlük kapták meg az elméleti és tapasztalati tudást. Ez a tudás generációról generációra szállt és alapjául szolgált arra, hogy már csak ezért a tudásért tiszteljék az előző generációkat, szüleiket, nagyszüleiket, idősebb kollégáikat. Ez a fordított szocializációs generáció azonban a legfontosabb tudást, amely a digitális újkorban szükséges nem az előző generációktól szerzi meg, hanem saját maga által és kortársaitól. Ez a generáció tanítja az előző generációkat a digitális világ eszközeinek használatára.

Kiemelten fontos számunkra a munka és a magánélet egyensúlya, szabadidejük érték számunkra. Ez a generáció gyermekként élte át azt, hogy szüleik a munka oltárán hogyan képesek feláldozni a magánéletet, hogyan mennek a családok tönkre a munkahelyi leterheltség és a szabadidő hiánya miatt. Több nyelvet beszélnek, az ország határai nem kötik őket, metropoliták. Keresik a lehetőségeket, bevethető tudás elsajátítására törekszenek és gyors előrehaladást igényelnek. Az ezredforduló generációja a szüleinél érzékenyebb a közös gondokra, észleli a hibákat és megoldásokat keres. Az egyik legfontosabb tulajdonság, amit a családban el lehet sajátítani az érzelmi intelligencia.

1.2.1.5. A Z generáció (1995 – 2009)

A Z generáció, a világ első globális nemzedéke. Földrészekről függetlenül ugyanazon a zenén, ételen, mozifilmen, és divatirányzaton nőttek fel. A legkisebb létszámú, a legoktatottabb, a legkisebb

családba született, a legidősebb anyák nevelik, és az előző generációkhoz képes a hosszabb várható élettartammal rendelkeznek. Gyakoriak az egyszülős családi modellek⁸.

Ők már teljes egészében beleszülettek a digitális világba. Hozzászoktak ahhoz, hogy állandó kapcsolatban vannak egymással, hogy állandó, korlátlan és azonnali hozzáférésük van a világhálózathoz. Hálózaton keresztül jól funkcionálnak, a szocializáció ebben a korosztályban virtuális térben történik. Gyakran szüleikkel, nagyszüleikkel többet érintkeznek a virtuális világban, mint a valóságban.

Profin kezelik az elektronikus eszközöket, a közösségi oldalakon ezernél több baráttal rendelkezhetnek. Ezeknek a kapcsolatoknak egy része lehet laza egyszeri ismeretség is akár. Előfordulhat, hogy a való életben zajló kommunikációt stresszhelyzetként élik meg, ezért egyre inkább bezárkóznak, a valódi világban leépítik baráti körüket és az internet nyújtotta biztonságba menekülnek. Információforrásuk, tanulási eszközük gyakran maga a web. Jellemző rájuk a párhuzamos cselekvés, a multitasking⁹.

Bátrak, kezdeményezőek, kevésbé kételkedők saját képességeikben, korlátaikban. Praktikus szemlélet jellemzi őket, az egyén szabadságát, a formalitásmentes közvetlen környezetet nagyra értékelik. Nem a szavak és az érzelmek jellemzik őket, elképzeléseiket komoly áldozatok árán is képesek megvalósítani. Ők már nem egyénileg fogják forradalmi ötleteiket megvalósítani, hanem egymással összefogva szolgálják a közösséget.

1.2.1.6. Az alpha generáció (2010 – napjainkig)

A legfiatalabb generáció tagjai a legtovább fognak élni az emberiség történetében, a legmagasabb iskolai képzettséggel rendelkeznek majd és teljes mértékben a világháló részei lesznek. A kevés, gyenge családi kapcsolatokkal rendelkező, talán a legmagányosabb nemzedék.

Ez a technológia és maga a megállíthatatlan technológiai fejlődés a munkaerőpiacot is drámaian megváltoztathatja. Eltűnhetnek az irodák, globális munkahelyek és cégek születhetnek. A generáció olyan problémákra kell, hogy megoldást találjon, mint a környezetszennyezés, globalizációs ártalmak és a társadalmi öregedés. Ezért is nevezik őket „új csendes, vagy alfa” generációnak, remélve azt, hogy képesek lesznek a kihívásokkal megbirkózni, és azt, hogy velük újra kezdődik minden, új lehetőséget kapnak, amivel élni is tudnak majd.

⁸ Az egyszülős családban egy szülő gondoskodik a családi életéről, annak működéséről.

<http://mek.oszk.hu/02100/02185/html/192.html> Utolsó bejelentkezés: 2017. március 09. 11 óra 50 perc.

⁹ A Z generáció ösztönösen olyan képességekre, készségekre tesz szert, mint a többfeladatos működés/feldolgozás (*multitasking*), az együttműködő tanulás (hálózatban, *collaborative*) vagy az önszabályzó tanulás. Ez a generáció mindezekre a készségekre az iskolán kívül, szabadidejében tesz szert, kizárólag önszabályzó módon, illetve hálózatban korcsoportjától tanulva.

1.3. A generációk közötti eltérések összegzése

A generációk közötti eltérések jelentősek lehetnek. A különbségek megismeréséhez illetve az alkalmazkodáshoz szükséges információ azonban töredékes lehet, mivel általában kevés időt töltenek egymással a családtagok, ritkábbak a nagycsaládi együttélések. Az idősek gyakran otthonokban vagy egyedül élnek, kevesen használják még az internetes kapcsolatokhoz szükséges eszközöket.

A generációk közötti kapcsolatokat erősíteni és fejleszteni szükséges. Az eltérések megnyilvánulhatnak például a változásokhoz való viszonyulásokban, a folyamatos tanuláshoz való viszonyulásban, a karrierépítésben, a vezetőikkel szembeni elvárásokban, a munkakörnyezettel szembeni elvárásokban. Erős eltérések tapasztalhatóak a virtuális világgal való kapcsolatban, az elsődleges és másodlagos szocializációs közegben. Az idősebb generáció tiszteletében és társadalmi hasznosságának megítélésében is jelentős különbségek tapasztalhatóak: míg a baby boom generáció az időseket tiszteli, tanítójának, mentorának ismeri el, addig már Y korosztály megkérdőjelezi tudásukat, vagy előítéletekkel kezeli azt.

A generációk közötti eltérések ismerete növeli a toleranciát, fejleszti az alkalmazkodóképességet. A nagycsaládokban ezeket a képességeket a mindennapokban ellehetett sajátítani, illetve a különbségekből fakadó előnyöket.

Az idősek és a fiatalok közötti minták átadása, ismeretek megosztása nem csak az intézmények, szervezetek számára fontos, hanem a család, mint rendszer számára is. A család, a származás, a gyökereink ismerete mélyebb önismeretet ad, és ez az ismeret hatással van egyes pszichoszomatikus megbetegedések gyógyításában, egyes szervi megbetegedések megértésének holisztikus szemléletmódjában.

2. Bevezetés családi kapcsolatok a transzgenerációs szemléletű működésébe

2.1. Gondolatok a családi rendszerben működő transzgenerációs szemléletről

A transzgenerációs családi rendszerszemlélet holisztikus szemléletmód, ami azt jelenti, hogy egy családban generációról generációra öröklődnek minták, szokások, szabályok, elképzelések, és ezek befolyásolják az életünket, egészségünket, vagy akár társas kapcsolatainkat is. Ezek a minták fontos ismeretek hordoznak az életről, a családról, a szokásokról. Ahhoz, hogy megérthessük a minket körbevevő eseményeket, embereket és önmagunkat szükségünk van erre a tudásra.

Egy-egy családi hiedelem, például az arra vonatkozó elképzelések, hogy milyen egy jó párkapcsolat, milyen egy jó férfi, milyen egy jó asszony, hogyan kell bánni a gyerekekkel, mi a boldogság, mi az érvényesülés, generációról generációra átadódnak: szüleink mintái adott esetben a nagyszüleinktől, dédszüleinktől származnak. Azok a minták tudnak leginkább belénk égni, amikkel életünk érzékeny szakaszában, a gyerekkorunkban találkozunk, amikor az agyunk könnyedén megtanulta mindazt, amit magunk körül látunk. Ezeknek a mintáknak egy része tudatos, aktív tudás, mások nem, passzív tudásként van jelen, mégis befolyásolják életünket.

A rendszert alkotó tagok közötti cselekvések sajátos, egymás utáni lefutást mutatnak, amelyek megfigyelése, leírása alapján előre prognosztizálhatjuk az egymásra következő megnyilvánulásokat. A rögzült, ismételten visszatérő együttes működések konfliktusos helyzetekben gyakoribbak, és hozzájárulhatnak ezek fennmaradásához. Ezek olyan gyors lefolyású, és szinte előre prognosztizálható interakciós minták, amelyeket működtet a család időről-időre, hogy tűnhetnek, mint egy színdarab szerepei. Egymásnak adják a végszavakat a szereplők, és a kimenetel is mindig ugyanolyan, vagy hasonló. A család egyik alapvető törekvése a stabilitás biztosítása tagjai számára, ezek a kötött szerepek lehetnek. Egyfajta olvasatok, amelyek hajlamosak a generalizálódásra. Ezzel a generációról generációra való örökítéssel, a személyeket adott viselkedésmintákba, amik szinte viselkedés előírásokként is működhetnek, zárja be a minta. A családokra jellemző az együttélés során kialakított, többnyire a tudattalan szintjén működő szabályrendszer meghatározó szerepe.

Ez a szabályrendszer hozza létre a családi mítoszokat¹⁰, amelyek megszabják, hogy egy-egy családban mik a tabu témák, mi mondható ki és mi nem, miről lehet kérdezni, és mi az, amit kötelező eltitkolni. A mítoszok általában valós elemekből állnak, ezeket azonban a családi egyensúly érdekében megszőrik, a családtagok csak azt veszik észre, és azt hangsúlyozzák, ami beleillik, s ami

¹⁰ A családi mítoszok olyan eseményeket jelezhetnek előre, mint a drogfogyasztás például. A mítoszok megismerése, feldolgozása terápiás módszer lehet. A család múltjának titkolt, szegycmenteljes, nehezen vállalható élményei, szimbolikusan a családi legendák és mítoszok közvetítésével jelennek meg a család viselkedésében, és döntéseiben. A családi legendák általában valamilyen titok leplezésére, a múlt emlékének megszépítésére szolgáló, gyakran elmesélt történetek. A családi mítoszok hatóköre tágabb a legendákénál, és mélyebben ágyazódik a családi tudattalanba, a passzív tudás szintjén. Ezek az identitás és önkép-alakulás közegei.

ellentétes vele, az észrevétlen, vagy hangsúlytalan marad. Ily módon a mítoszok befolyásolják a kognitív folyamatokat. A családi mítoszok homeosztatisz mechanizmusokként foghatók fel, olyan biztonsági tényezőként, amelyek szabályozzák az egyén vagy a család egésze számára – akár a fantázia szintjén, akár a valóságban – a veszélyes, fenyegető, a családi egyensúlyt veszélyeztető eseményeket, kapcsolatokat (Baxter, 2008; Bereczkei, 1998). A mítoszt az összes családtag olyan csoportként tartja fenn, amely ellenáll minden olyan beavatkozásnak, külső hatásnak, amely az általuk önmagukról kialakított képet megpróbálná megváltoztatni (pl. az összetartás, a becsület, az egymásért vállalt áldozat mítoszai). Ez a funkció is a rendszer belső egyensúlyát biztosító, homeosztatisz mechanizmusként működik (Elblinger, 2013).

Az ilyen iratlan, mégis a rendszer minden tagja által betartott szabályok megváltoztatására a leggyakrabban a családi életciklus változások, fejlődési követelmények, vagy új, váratlan, traumatikus események készíthetik a családokat, családtagokat.

Ilyenkor a rendszernek elég rugalmasnak kell lenni ahhoz, hogy képes legyen az új helyzethez való alkalmazkodásra, illetve a krízisek megoldására anélkül, hogy ez a családi rendszer felbomlásához vezetne. A rugalmasság egyik fontos tényezője a megfelelő minőségű családi kommunikáció és a generációk közötti kapcsolatok.

2.1.1. A családi forgatókönyvek, mint a transzgenerációs tudásátadás transzferei

A családi interakciók ismétlődő mintázata, mely több generáción átível. Ismétlődő, visszatérő megoldásmódok, melyek hajlamosak megszilárdulni, állandósulni. A szkriptek olyanok, mint a forgatókönyvek, és az élet stabilitását, kiszámíthatóságát biztosítják. A család konkrét élete egyfajta főpróba a következő generáció számára. Byng-Hall (2003) a történetalkotásból kiindulva, a családi szkriptek fogalmának bevezetésével a család hiedelmei, mítoszai és szerepelőírásai révén egységes elméletbe foglalta azokat a transzgenerációs jelenségeket, amelyek szabályozzák a család életét¹¹.

A forgatókönyvek előírják a családtagok kapcsolatát, szerepviselkedését, meghatározzák a problémamegoldás módjait, kríziskezelését. A családi szkriptek lényegében a család közös elvárásai azzal kapcsolatban, hogy a különböző helyzetekben hogyan kell megvalósulniuk az egyes szerepeknek, a családtagok közül ki, milyen szerepeket vállal be. A szkriptek a jövő felé is irányulnak, előrejelzéseket keltve arról, hogy ezután mi fog következni. A szkriptek eredetét a generációk kapcsolatában lehet megérteni, vagy megváltoztatni.

¹¹ Byng-Hall a családi történetek megváltoztatása, a családi szkriptek megváltoztatása és a családi kapcsolatok megváltoztatása közötti kölcsönhatásokat vizsgálja. Azt mondja: a terápia akkor ér véget, amikor a kliensek úgy ártották a történetet, hogy biztonságban érzik magukat. Csak ebben a biztonságban kezdhetik megváltoztatni a régi mintázatokat és kezdhetnek másképpen viselkedni, "improvizálni": vállalni annak a kockázatát, hogy nem a régi mítoszok, hanem az új helyzetek alapján cselekszenek.

A családi rituálék a családi szkriptek egy alcsoportját képezik. A családi rituálék elvárások arról, hogy adott helyzetben hogyan fog működni a család, kinek és mi a szerepe. A családi történetek, mítoszok, tanmesék, példabeszédek pedig valamilyen előírásokat rejtenek; leírják az elérendő, vagy elkerülendő célokat. Ezek mesélésével, az ezekről való információk megosztásával segíthetik az idősebb generációk az ifjakat önmaguk megismerésében és segítséget nyújthatnak a személyiség korrekciókban.

Ehhez azonban szükség van az aktív kapcsolatokra a családban, az idősebb generációk eléréséhez és a közös kommunikációs lehetőségekre.

2.2. A genogram, vagyis a családfa

A családi történetek, a családfa (genogram) módszerével könnyen feltárhatóak. A genogram elkészítése nem igényel szakmai végzettséget, és nagy érték lehet egy gondosan elkészített családfa a családfa számára. A genogram alapvetően egy strukturális diagram, amely a család három-négy generációjának kapcsolatrendszerét ábrázolja. A családfa a családterápiában hatásos diagnosztikus eszköz, a többgenerációs irányzat hívei alkalmazzák legcéltobbban.

A genogram elkészítésének célja, a családi minták hagyományozódásának ábrázolása, tulajdonképpen családi anamnézis, de elsősorban a minták és struktúrák működésére helyezi a hangsúlyt¹². A genogramon fel van tüntetve a családtagok neve, kora, halála mellett a házasságok, válások és egyéb események időpontjait, a családi kapcsolatok minőségét, az érzelmi elszakadásokat, a veszteségeket és betegségeket, minden olyan információt, amely a család történetéhez hozzátartozik.

Nagy mennyiségű verbális adatot és viselkedési mintát tesz láthatóvá képszerű formában ez a gyűjtés, mert a családfa nem a patológiás folyamatok feltérképezése elsősorban, hanem a családtagok számára láthatóvá teszi, kik is ők valójában, kiktől származnak. Így megismerik helyüket és szerepüket a családban, egymás közti viszonyaikat, gyökereiket, s hogy a jelen családi kapcsolataik, hogyan és miért illeszkednek egy nagyobb, hosszabb távú mintába.

A strukturális jellegzetességek mellett világossá válhat, hogy a család tünetei vagy tünezhordozója milyen módon fejezi ki az egész család jellegzetességeit, vagy a problémák (tünetek) megjelenésének időpontja hogyan mutat összefüggést a család életével (pl. veszteség, életciklus-váltás). A genogram kapcsán feltárul a család története.

¹² Speciális szimbólumokat, jelöléseket használ: az ábra a családi kapcsolatrendszer térképeként tanulmányozható.

2.2.1. A családfa és a családi ismeretek

A genogram feldolgozása során a bizalom erőforrásainak feltárására helyeznek hangsúlyt, és nagy figyelmet szentelnek a lojalitással összefüggő kérdések tisztázására, az előző generációkhoz való kapcsolódás etikai mozzanataira. Az úgynevezett „kulturális családfa” módszerét, a kulturális identitás feltárására és tisztázására is használhatjuk¹³.

A genogram készítése során különféle szimbólumok és színek alkalmazásával is kiemeli és tudatosítja a kulturális jellegzetességeket. A genogram általában módosított formában „tranzíciós térképként” is használható, az életciklus-váltások és különböző életesemények hatására bekövetkező változások illetve elakadások pontosabb ábrázolására is megfelelő módszer.

A genogram önmagában is alkalmas a család történetének felidézésével párhuzamosan annak megismerésére, hogy különböző életciklus-váltásokkal vagy traumatizáló eseményekkel, veszteségekkel kapcsolatos nehézségeket hogy oldottak meg a különböző generációk. Ez nagyon fontos információ és lehetőség a következő generációknak, hogy milyen erőforrásokkal bírtak a szüleik, nagyszüleik.

A családfa tanulmányozása kapcsán néha a családi titkok, megdöbbentő esetleg szégyenletes történetek kerülnek felszínre. Ezek ismerete azonban fontos lehet ahhoz, hogy feltárhatóvá váljanak a szorongások és egyes pszichoszomatikus betegségek gyökerei.

Amikor a családfát vizsgáljuk, megismerhetjük a családi szabályokat, értékeket, férfiakra és nőkre vonatkozó szerepeltvárásokat és családi történeteket. Fényképek, emlékek és történetek segítségével tárulnak fel a generációs láncolatok. A család múltjába vezető utazás, a történetek és magyarázatok utáni kutatás lehetőséget ad, hogy a megszakadt családi kapcsolatok újra működőképesé váljanak, csökkenjen a szorongás, és a család szerkezetben vagy annak mintáiban változás jöhessen létre. A szégyenteli, titkos történetek feltárása az egész család számára felszabadító lehet, a család történeteinek megismerése révén a múltbeli pozitív példák, jó megoldási minták, és a családi értékek mélyebb megismerése igazi erőforrásként szolgál az egész család számára.

Ilyen módon a családfa és annak elkészítésének körülményei lehetővé teszi az újrapcsolódást a családhoz, vagy a kapcsolatok fejlődését segítik elő.

2.2.2. A genogram készítésének szabályai

A genogram készítésekor érdemes a következő információkat megkérdezni, megjelölni és ábrázolni.

- családtagok vezeték-, kereszt- és becenevei

¹³ http://tek.bke.hu/files/szovegek/hall_a_kulturalis_identitasrol.pdf Utolsó belépés: 2017.március 10. 10 óra 15 perc.

- születési időpontok
- házasságkötések, élettársi kapcsolatok létesítésének, és megszűnésének időpontjai
- a halálozások időpontjai
- örökbefogadás (dátumokkal, ha lehet)
- kapcsolatok minősége (szoros, konfliktusos, megszakadt)
- betegség (aktuálisan, illetve mint halálok)
- spontán, illetve művi abortuszok (dátum)
- nemzetiség, költözés, kivándorlás (dátum)
- vallás, esetleges változások a vallásban
- iskolai végzettség, foglalkozás (munkanélküliség)
- külföldi munkavállalás, kiküldetés, katonai szolgálat (dátummal)
- nyugdíjazás, nyugdíj melletti munkavállalás
- összeütközés a törvénnyel, büntetett előélet, börtönbüntetés (dátummal)
- családtagok közötti fizikai erőszak, incest kapcsolat
- dohányzás, alkohol, és drogproblémák
- családtagok jelenlegi tartózkodási helye
- dátum, amikor egy családtag elköltözött otthonról
- jelentős külső személyek, akik fontosak, vagy fontosak voltak a család számára (szomszéd, barát, orvos, tanár, stb.)
- háziállatok, akikről gondoskodni kell (az is, hogy ez kinek a feladata).

Ezek az adatok fontos információkat és összefüggéseket hordoznak.

2.2.3. Szempontok a genogram elemzéséhez

A genogramot nem elég megrajzolni, elkészíteni. A genogram azt a célt is szolgálja, hogy a közös gyökereket a családi generációk együtt is felfedezhessék. A genogramot együtt is el lehet készíteni, majd az alábbi kérdések mentén megbeszélni:

- milyen érzés volt készíteni a genogramot?
- milyen összefüggésekre jöttek rá a családfa segítségével?
- milyen újabb kérdések merülnek fel készítés közben?
- milyen ismétlődő mintázatok vannak a családban?
- a személy pályaválasztásának milyen előzménye van a családban?
- az párválasztások hogyan hasonlítanak a családban?
- az életutak, a hobbyk kiére hasonlítanak a családban?

- vannak-e fehér foltok, megszakadt kapcsolatok a családban?
- mik az erőforrásai ennek a családnak?
- mik a fontosabb nehézségei, problémái ennek a családnak?
- a múlt eseményei hogyan hatnak a jelenlegi struktúrákra, mintákra?
- mi a szerepe ebben a családban a családtagoknak?
- milyenné teszi őket ez a szerep?
- hogyan hat ez a szerep a személy jelenlegi élethelyzetére?

A családfával való a foglalkozás alatt a rengeteg adatot tartalmazó és az elődök történeteit, a család „történelmének” felidézését lehetővé tevő feldolgozás elvezet a mitikus összefüggések feltárásáig és megértésükig. A beszélgetés közben az alábbi kérdéseket is érdemes feltenni:

- a családfájuk milyen fához hasonlít?
- milyen a levele, lombozata, virága, termése?
- melyik a legerősebb, a leggyengébb ága?
- milyen a gyökere, a törzse?
- milyen a gyökér és korona aránya?
- milyen madaraknak, állatoknak szolgál menedékül?
- vannak-e rajta állatok, élősködők?

A képzeletben megjelenő fáról a családtagok rajzot készíthetnek közösen. Ez a közös tevékenység a hagyományok erejét és a családi összetartozás élményét erősíti. A családfa transzgenerációs – mítikus vonatkozásai segítenek a családi életciklusokhoz fűződő történetek, hiedelmek és mítoszok felismerésében. Segítenek felismerni az elakadások mögötti nehézségeket, és megtalálni a fejlődést elősegítő mítoszi példákat.

2.2.4. A genogram jelentősége a generációk tudásmenedzsmentjében

A genogram lehetőséget nyújt arra, hogy a családtagok, generációk közös gyökereiket megkereshessék és feltárhassák. A feltáró munka alatt olyan közös élmények, családi történetek, sorsok, szokások és más, az önismeretet elősegítő információk, adatok birtokába lehet jutni, amelyek erőforrásként működhetnek a generációk közötti kapcsolatokban.

A családi történetek, vagy szkriptek meghatározzák működésünket, sorsunkat. A valódi önismeret ott kezdődik el, ha az egyén képes felismerni ezeket az előre megírt szerepeket, kötelességszerű viselkedésmintákat és el tudja választani a saját viselkedésétől (Boreczky, 2004).

Az idősebb generációk által hordozott tudás a családi történetekről, évszámokról, személyekről fontos tudás a következő generációk számára, éppen ezért fontos kapcsolódási pont

lehet a családfa közös elkészítése vagy közös értelmezése a családtagoknak. Az időseket gondozó intézmények foglalkoztató ülésein a mentálhigiénikus segítségével, vagy önállóan is elkészíthető a genogram. A genogram elkészítéséhez szükség lehet számítógépes ismeretekre, de akár a fiatalabb családtagok is bevonhatóak a közös munkára. Így az elkészítés közben is lehetőség nyílik a kapcsolatok ápolására és a közös elfoglaltság adta örömök felfedezésére.

A családfa kutatás és rajzolás egyik fontos tevékenysége a fényképek nézése, beillesztése. A fényképek vizsgálata, használata erősíti a hovatartozás érzését, a családi mítoszok és személyek valódiságát. A fényképek szimbolikus jelentőséggel is bírnak, tudást örökítenek át.

A családfához és készítésével járó munka tudástranszfer a generációk között.

3. A kommunikáció jelentősége és fejlesztésének lehetőségei a generációk között

3.1. A családi kommunikáció jellegzetességei

A kommunikáció az információadás és információhoz jutás terepe, azaz minden kommunikáció, aminek információ értéke van. A kommunikáció folyamatának szerves része a közlés minden formája: verbális és nonverbális közlés, valamint a kommunikáció kontextusa.

A családban minden esemény kommunikáción keresztül történik. Bármely cselekedetnek kommunikatív üzenete van a többi családtag számára. A kommunikáció a családi rendszer alkotóelemei közötti interakció. A kommunikációt nagyon fontos megfigyelni a családban, mert - egyrészt tünete a családi diszfunkciónak - másrészt fenntartja a diszfunkciót.

Szabályok az alapvető emberi kommunikációra:

- alapvető emberi szükséglet
- nem lehet nem kommunikálni
- van benne egy válaszkényszer
- reciprocitása van
- ha nem kommunikálunk az is kommunikáció
- kommunikáció befogadása és kibocsátása egy biopszichológiai szükséglet
- a kommunikáció szükségszerűen mindig több csatornán folyik (verbális, nonverbális/ metakommunikáció, utalásmező)
- a kommunikáció proxemikai (távolságtartás) vonatkozása is nagyon fontos, tehát, hogy milyen közel van egymáshoz a két személy
- a kommunikációban az intimitás kimutatása nagyon fontos szintén
- kommunikációban az a győztes, aki az értelmezési keretet meg tudja nyerni.

A verbális csatorna a mondanivaló tartalmát közvetíti, és a tartalom lehet a beszéd illetve az írás által kódolt adatok összessége. Nonverbális kommunikációban¹⁴ arról informáljuk a hallgatót, hogy miképpen értse a közlés tartalmát. A kommunikáció kontextusa az a helyzet, történés, amibe ágyazódik a kommunikáció.

Egy kommunikációs kezdeményezésre kétféle tiszta, egyértelmű válasz adható: a kezdeményezés elfogadása illetve elutasítása. Tartalmi szinten történik az adatok közlése, amit a verbális csatorna közvetít. A kommunikáció viszonybeli aspektusa az interakció szereplői között fennálló viszonyra, annak definiálására vonatkozik.

¹⁴ A beszédnél mimika, gesztusok, hangszín, hangerő, intonáció stb., írott szövegnél a kézírás grafológiai jellemzői, a szöveg szerkezete stb.

A kommunikáció akkor gördülékeny, ha mind tartalmi, mind viszonybeli szinten egyetértés van.

Különböző kommunikációs helyzetek jöhetnek létre:

- szimmetrikus helyzet: itt mindkét félnek egyforma lehetősége van a helyzet kontrollálására. Ebben a helyzetben mindkét fél egyenlően vehet részt. Az emberi kapcsolatok vagy az egyenlőségre vagy a különbözőségekre alapulnak. A szimmetrikus kapcsolatban a felek reakciója hasonló, törekedhetnek mindketten dominanciára, vagy várhatják kölcsönösen egymástól a döntést. Ez történhet megmerevedett tükörkapcsolatban, vagy máskor, pl. hol az egyiknek, hol a másiknak van igaza, a fontos, hogy a kapcsolat meghatározására való törekvések statisztikailag legyenek kiegyenlítettek.
- komplementer helyzet: itt egyenlőtlen a kontroll lehetősége, nem egyenlő a kommunikációs szerep. Ebben a viszonyban az egyik résztvevő a domináns, míg a másik alárendelt helyzetben van. Az alárendelt személy és partnere ugyanolyan mértékben járul hozzá a kiegészítő kapcsolat fenntartásához.

A családban működhetnek diszfunkcionális kommunikációs minták, amelyek fenntarthatnak olyan mintákat, viselkedésmódokat, amelyek gátolják az egészséges működést. Idetartozik például a blokkolt kommunikáció, ami lehet egy családi titok, a trauma vagy a nagy veszteség. A bűnbakképzés egyfajta „eltolt” kommunikáció, például az apával van baja az anyának, mégis a gyerekekkel vagy más családtagokkal vitatkozik az anya. Az úgynevezett double bind vagyis kettős kötés, egymásnak ellentétes üzenet küldése a verbális és nonverbális csatornán. Ez a kommunikáció minden családtag számára nagyon káros.

Satir (1999) négyféle kommunikációs-mintát figyelt meg, amelyet az emberek a visszaautasítástól való félelmükben használhatnak különböző közegekben, így a családban is.

Aki fenyegetve érzi magát, de nem szeretné, hogy mások észrevegyék a gyengeségét a következő viselkedésminták közül választ:

- engesztelő lesz, így a másik ember nem gurul dühbe. Ez a típus engesztelő, békítő, önalávető.

- vádolni kezd, így a másik ember erősnek fogja tartani, és ha a vádolt elmegy, akkor ezért is ő hibáztatható. Ez a típus vádló, bíráló, vádaskodó. Úgy tesz, mintha ő lenne a vezető, de belül nagyon magányosnak és sikertelennek érzi magát. A környezet a vádlót erősnek és hatalmasnak életheti meg. A vádló típus nem tudja azt az érzést átadni a környezetének, hogy fél vagy segítségre szorul.

- okoskodó lesz, tehát úgy kezeli a fenyegetettséget, mintha veszélytelen lenne, és az önértékelését nagy szavak és intellektuális koncepciók mögé rejti. Ez a típus okoskodó, racionalizáló,

mindent megmagyarázó. Gyakran érzelemmentesnek, unalmasnak tűnhet, de ő is tele van félelemmel.

- a zavarodottság lesz a jellemző, így nem vesz tudomást a fenyegetettségről, úgy viselkedik, mintha nem is lenne veszély. Ez a típus kaotikus, zavarodott, helyzetből kilépő. Általában valami nem oda illő dolgot mond, nem figyel oda, nem reagál. Belülről azt érzi, hogy „nem figyelnek rá”, kívülről pedig azt mutatja, hogy „ő nem figyel.

Ezeknek a kommunikációs mintáknak a többiekre, a családtagokra eltérő hatása van. Az engesztelő válaszminta büntudatot gerjeszt, míg a vádló félelmet kelt. Az okoskodás irigységet gerjeszthet, a zavarodott kommunikáció pedig viccelődést válthat ki, mintha nem számítana semmi.

Jó kommunikációs mód jellemzője, hogy egységes és áramló. Az ilyen kommunikációban az üzenet minden része ugyanabba az irányba halad és a szavak összhangban vannak az arckifejezéssel, testhelyeztetéssel és a hangszínnel. A kapcsolatok ilyenkor könnyűek, szabadok, és őszinték, és az emberek önértékelését semmi sem fenyegeti a közegükben. A kommunikációs minták közül csak ennek van esélye arra, hogy a viszályokat elsimítsa, hogy túllendítsen a holtponthoz vagy hidat építsen az emberek között.

A családterápiában, a családi tudásmenedzsmentben is az a cél, hogy javítani lehessen a családtagok egymás közötti kommunikációjának minőségén.

Egyéni identitásunk különböző aspektusain túl a család szokásainak, szabályainak segítségével kialakítja saját családi identitását. A családi kommunikációnak van egy sajátos és igen széles tartománya, amit gyűjtő néven családi rítusnak neveznek. A rítus a kommunikáció szimbolikus formája, amely időről időre azonos módon játszódik le, azaz viselkedési lánc, kommunikációs szekvencia (Elblinger, 2013).

A rítus jelzi az idő múlását, miközben képes a jelent, múltat és jövőt egyszerre megjeleníteni. A rítus jellemzője, hogy a többszörösen ismétlődik, erős érzelmi hatása van, a családi minta, családi azonosság biztosításának eszköze. Meghatározza, befolyásolja a külvilággal történő érintkezések módját, szabályozza a családtagok viselkedését.

A családi rituálék három nagy területe: az ünnepek, a családi tradíciók és a ritualizált napi események, rögzült interakciók. A családi rítusok, az ünnepek, például esküvő, temetés, gyermekszületése, karácsony, újév, húsvét. Az életciklus váltásaihoz köthető szertartásokat nevezik családi ünnepeknek. A szertartás helye, ideje, bizonyos szimbolikus tárgyak használata az adott kultúra által meghatározottak lehetnek. A családi ünnepek egyik fontos jellemzője, hogy összeköti a nukleáris családot annak tágabb rokoni és kulturális közegéhez.

Ezzel erősíti társadalmi, kulturális identitását, másrészt viszont erősíti a család egyediségét és határait. Ez utóbbit az ünneplések családonként változó forgatókönyve biztosítja. A családi

tradíciók kevésbé kultúra-specifikusak, idejük inkább függ a család belső naptárától, mint külsőtől. Családi hagyománynak tekinthetők a családi évfordulók, születésnapok, névnapok ünneplése, vakációk eltöltése is. A leggyakrabban előforduló, és természetesen az ünnepeket és hagyományokat is átszövő, a családtagok számára legkevésbé tudatos rítusok a rögzült családi interakciók.

A közös étkezések, lefekvés szokások részleteinek megismerése fontos információkat tartalmaz a család kommunikációjáról. A rituálékhoz való ragaszkodás magában hordozza annak a veszélyét, hogy a család vagy valamelyik tagja bizonyos rítusokat nem tud elengedni, illetve nem képes a rítust a család megváltozott igényeihez igazítani. A rítus ilyenkor "kimerevedik", emocionális tartalma kiürül. Ez elősegítheti a diszfunkciók megjelenését, éppen ezért fontos őket felismerni, tudatossá tenni és változásra hívni.

3.2. A kommunikáció fejlesztése a családi kapcsolatokban

Az embereket kiegyensúlyozottá teszi, ha olyan családokban élnek, vagy olyan kapcsolataik vannak, amikben működik a kommunikáció, nyitottak a családtagok, szeretetteljes a környezet, állandó a figyelem és nyílt a kommunikáció. Ezek a feltételek hozzájárulnak ahhoz, hogy a családtagok sikeresek legyenek a beilleszkedésben, a családon kívüli társas kapcsolatok aktív irányításában. Az idősebb generáció tudására éppen úgy szükség van, mint a fiatalabbak ismereteire ahhoz, hogy minél szélesebb spektrumban működő, elég jó kommunikációs készségű családok jöjjenek létre.

Egyes helyzetekben az egyének jelentős része úgy érzi, hogy nem, vagy csak mérsékelten képes befolyásolni a vele történeteket, ki van szolgáltatva környezetének és az eseményeknek. Ezt a *reaktor* típusú lét egyrészt korlátozza, akár meg is akadályozhatja, hogy valaki megpróbálja aktívan befolyásolni szűkebb és tágabb környezetét, ami azonban gyakran a felelősségvállalás hiányához is elvezethet. Mások, az *aktorok*, éppen ellenkezően látják saját helyzetüket: aktívan igyekeznek az életüket alakítani, elhiszik, hogy ebben hatékonyak lehetnek, és nem egyszer sikeresen alakítanak szövetségeket, hogy együttműködve másokkal változásokat hozzanak létre (Galvin, Bylund és Brommel, 2004).

A család olyan társas rendszer, amelyben a tagok, mint rendszeralkotók folyamatosan tevékenykednek a rendszeren belül, illetve kifelé, a rendszer környezete felé annak érdekében, hogy a saját érdekeik megvalósítása által. Gyakran a saját érdekeikről is lemondanak, altruista módon feláldozva, csak hogy fenntartsák a rendszert. A családi rendszer stabilitása részben a külső és belső változások ellenében, máskor ezeket kezdeményezve biztosítható. Az alkalmazkodást nem egyszer konfliktusok kényszerítik ki, míg máskor a változások követése, indukálása okozza a konfliktusokat.

A családtagok céljai gyakran megegyeznek, de sokszor éppen hogy ellentétesek, és az egyes szándékok keresztezhetik egymást.

A családok azonban eltérő családi eredettel, társadalmi státusszal, etnikai és kulturális háttérrel rendelkeznek. Tagjaik örökölt és szerzett személyiség tulajdonságai családon belül és a családok között is jelentős variabilitást mutatnak, nem csoda, hogy nem létezik minta- vagy átlagos család. Nem lehet minden család számára megfelelő tanácsot adni, mert minden család más és más történettel rendelkezik. A családok stabilitása nem jelent mozdulatlanságot, változatlanságot. A családok életútja tele van ciklikus változásokkal, a tagok fejlődése kiváltotta új helyzetekkel, amelyek átalakulásokat kényszerítenek ki. A gyerekek elköltözése, a nagyszülők otthonba kerülése, a szülők betegsége vagy munkahelyváltása olyan váratlan stresszt és krízist okozó eseményekkel is szembesülniük kell a szülőknek, gyerekeknek, nagyszülőknek, függetlenül attól, hogy belül keletkeznek vagy a környezetből éri őket, amelyek létében fenyegetik a családot.

Reakcióik és a mindennapi működés alapján a családokat elhelyezhetjük egy kétdimenziós intervallum mentén, amelyik két végpontjában a zavart, illetve az optimálisan működő családok definiálhatók, középen a funkcionális, azaz a feladataikat megfelelően ellátókkal (Galvin, Bylund és Brommel, 2004).

Nem kétséges, hogy az optimális végpontnál szinte egyetlen család sem képes huzamosabb ideig megmaradni, hisz minden család előbb utóbb szembesül olyan problémával, amely megzavarja a működését. Ugyanakkor nem az összetételétől függ, hosszú időn át képes a funkcionáló, illetve az optimális intervallum részben maradni.

3.2.1. A jól funkcionáló családok jellemzői

Számos népszerűsítő és szaktudományos törekvés létezik, amelyek célja, hogy megadják a jól funkcionáló családok jellemzőit. Jules Henry (1973), alapvetően terápiás szempontból, öt pontban foglalta össze azokat a problémákat, amelyek a diszfunkcionális családokban megfigyelhetők.¹⁵ Galvin és munkatársai (2004) ezeknek megfelelő hét oppozícióival jellemezték a jól működő családokat:

- az interakciók megszokott módon zajlanak és jelentéssel rendelkeznek,
- gyakori az együttérzés, és nem jellemző a bántalmazás,
- nincsenek bűnbakok, mert a problémák mindig azokkal és azok között intéződnak el, akik okozói voltak,
- a családtagok olyan mértékben élnek az önkorlátozással, amennyire az aktuálisan szükséges,

¹⁵ Galvin, Bylund és Brommel (2004) hivatkoznak Henry könyvére.

- a (családi) határok egyértelműek,
- az élet a családban élvezetes,
- a humor félreértése ritkán következik be.

Satir (1999) a következőkben határozta meg a jól funkcionáló családok jellemzőit:

- a családtagok önértékelése magas,
- a kommunikáció közvetlen, nyílt, pontos és részletező és őszinte (vagyis nem eltitkolt, áttételes és homályos),
- a szabályok flexibilisek (vagyis nem merevek), emberségesek, helyénvalóak, és ha szükséges, megváltoztathatók,
- a családok kapcsolódása a tágabb közösséghez és a társadalomhoz nyílt és reményteljes.

Galvin, Bylund és Brommel (2004) megjegyzik, hogy a jól funkcionáló családok tulajdonságainak leírásánál elengedhetetlen, hogy hosszú távon figyelembe vegyünk a kulturális különbségekből adódó konceptuális eltéréseket.

Mіндеzen képességek és készségek elsajátításához, gyakorlásához és fejlesztéséhez szükséges a generációk közötti kapcsolat. Egy olyan működő kapcsolat, amelyben megértik és megérik egymást a felek, támogatják és segítik egymást lehetőségeik keretein belül, építő szándékkal, konstruktívan kritizálnak.

3.2.2. A kommunikációs képesség fejlesztésének lehetséges irányai a családban

Az alkalmazkodó képesség növelése, a viselkedés és a kommunikációs hajlékonyság fejlesztése érdekében Beavers (1982) a következők figyelembe vételét javasolta a családi életben, a generációk között:

- az egyénnek szüksége van egy csoportra, egy emberi szerveződésre, identitása és elégedettségének kialakítására. (a társas igény eszméje)
- az ok és az okozat felcserélhetőségének a megteremtése. (kölcsonös befolyás eszméje)
- bármely emberi viselkedés háttérében okok sokasága áll, ezért "egy" okra visszavezetni túlzott leegyszerűsítésnek tekinthetjük. (a befolyás sokféleségének eszméje)
- az emberi létezés korlátozott és véges, senki sem abszolút tehetetlen vagy abszolút mindenható egy kapcsolatban. (az esendőség eszméje)

Egy további kritériumlista a családon belüli kapcsolatokat elmélyülését jelöli ki legfontosabb célként, ugyanakkor felhívja a figyelmet a nyitottság és a tolerancia szükséges szintjének az elérésére és fenntartására, amely szerint

- a családban meg kell teremteni a bizalom légkörét.

- az optimális család élvezi az életet, aminek az előfeltételei a spontaneitás, a humor és a szellemesség.
- az élet könnyed szemlélete, amely elérhető, ha elkerüljük a túlzott analizálást mások motivációinak állandó keresésével.
- fenn kell tartani a konvencionális határokat, amely a szülők szoros együttműködése és a világos hierarchia jelzésével tehetünk nyilvánvalóvá.

Gottman egy sokatmondó számszerűsített aránnyal szimbolizálja a funkcionális családot, módszerét érzem-trenírozásnak nevezi. Nevezetesen, a pozitív és a negatív megnyilvánulások egymáshoz viszonyított arányának el kell érnie az öt az egyhez értéket. E szerint a szülőknek támogatniuk kell gyerekeiket abban, hogy a gyerekek képesek legyenek kifejezni és szabályozni az érzelmeiket. Ez megfelelő klímát teremthet a sikeres társas és kommunikációs készségek szocializálódásához. A szülőket e funkciók ellátása szempontjából három típusba sorolta, amelyek mentén a sikeres és a sikertelen megvalósítás azonosítható: megerősítők, változékonyak, végül konfliktuskerülők.

Fitzpatrick és Koerner (2002) a kilencvenes évek első felében arra voltak kíváncsiak, hogy a családi kommunikációs környezet és klíma miként befolyásolja a gyerekek alkalmazkodó képességét. Az új környezeti kihívások nemegyszer a kommunikációs készségeket tesztelik, tehát lényeges kérdés, hogy vajon ha a gyerekek kilépnek a családi otthonból, milyen rugalmasan képesek reagálni a szokatlan helyzetekre. A két kutató azt tapasztalta, hogy a családi kommunikációs eljárások befolyásolják a gyerekek kommunikációs alkalmazkodó képességeik rugalmasságát. A családi beszélgetési szokások a legkülönbözőbb kommunikációs eljárások szocializációját eredményezik, és ezek szoros összefüggésben állnak azzal, hogy tekintélyelvű, a többi családtag véleményére figyelő, vagy éppen egymás iránt alig érdeklődő környezetet alkotnak.

Megállapították, hogy azok a gyerekek, akik olyan családban nőttek fel, amelyre az erőteljes megbeszélés orientáció a jellemző, könnyedén megoldják a környezetükben kialakult negatív jellegű problémákat. Kommunikációjukra a nagymértékű rugalmasság a jellemző, mivel minden bizonnyal arra szocializálódtak, hogy álláspontjukat érvekkel alátámasztva győzhetnek csak meg másokat. Azok a gyerekek viszont, akik családjaikban a konform viselkedést kellett megtanulniuk, a környezet kommunikációs kontextusától függően eltérően reagáltak a kellemetlen helyzetekre. Amikor egy tekintélyelvű, domináns személlyel találkoztak, és az alapvetően pozitív tulajdonsággal rendelkezett, a gyerekek kommunikációjára a rugalmasság volt a jellemző. Ha azonban negatív tulajdonsággal volt jellemezhető a domináns egyén, viselkedésére a gyerekek kevésbé voltak képesek rugalmasan reagálni.

A különböző típusú családok különböző elvárásokat alakítanak ki a családtagokkal szemben. A szülők és más családtagok ezeket az elvárásokat különböző hajlandósággal és eszközökkel igyekeznek érvényt szerezni. Ennek következményeként a gyerekek eltérő eljárásokat sajátítanak el azzal kapcsolatban, hogy másoknak milyen módon kellene viselkednie.

Az mindenképpen elmondható, hogy az erőteljes beszélgetés orientációjú családokban szocializálódott gyerekek jó alkalmazkodó képességet sajátítanak el, rugalmasan képesek reagálni a negatív és pozitív társas helyzetekre, mert megtanulják, hogy a véleményük kifejtése és elfogadtatása, illetve mások álláspontjának meghallgatása, elvetése vagy elfogadása kooperációt igényel. Ehhez szinte elengedhetetlen mások gondolatai és álláspontja elképzelésének a képessége, az empátikus készség, e tudás kialakulása és differenciált alkalmazásának az elsajátítása. Mindez szorosan összefügg az empátias készségek fejlesztésével.

Az egymás iránti őszinte érdeklődés az empátias készség fejlődését is lehetővé teszi. Ez elősegíti, hogy az egyén hatékonyan és egyre pontosabban felismerje, megértse és értelmezze mások gondolatait, ami további flexibilitást kínál a különböző kommunikációs helyzetek eltérő kontextusainak kezelésére.

Galvin, Bylund és Brommel (2004) következőképpen fogalmazták meg a jól funkcionáló családok jellemzőit:

- a családoknak felismerik, hogy mindenki egyaránt fontos tagja a családnak és a család egységes egészet alkot, és mindenki igyekszik hozzájárulni egyrészt az egész család, másrészt minden egyes tag fejlődéséhez.
- az ilyen családokban fokozatosan kialakul az alkalmazkodás és az összetartás képessége, és igyekeznek elkerülni mindkettő esetében a szélsőséges megvalósulási formákat.
- minden életszakaszt megfelelően és örömmel fogadnak, és igyekeznek örömet találni az aktuális jelenben.
- ki kell alakítaniuk a segítségnyújtás és támogatás hálózatát, amely lehetővé teszi a kohézió növelését. A családtagok úgy érezhetik ekkor, hogy biztos támaszként áll mögöttük a család, ugyanakkor elkerülendő, hogy a túlzott figyelem és elvárás fojtogató érzéssel töltsen el őket.
- családtagok arra törekednek, hogy megértsék egymás üzeneteiben a lehetséges jelentésréteg mindegyikét.
- a családi történetek és a rítusok mélyén felismerik az összetartozás érzését, és az életük visszatükrözi kulturális örökségüket.

A jól működő család generációkon átívelő örökséget és erőforrást tud biztosítani a család minden tagja számára, ezért azoknak az eszközöknek az ismerete, amelyek segítik, támogatják a családi kommunikációt elengedhetetlenül fontos.

4. A generációk szerepe a családi kommunikáció fejlesztésében

4.1. A családban elsajátított kommunikációs eljárások és konfliktus megoldás

A család kommunikációja befolyásolja, hogy mennyire képesek tagjai más szituációkhoz, szimbolikus kontextusokhoz adaptálódni. A családban van lehetőség megtanulni kommunikálni, önmagunkat kifejezni, mások igényeit megérteni, asszertívan gondolkodni.

A fejlesztés lehetséges irányai közül az egyik legfontosabb az, hogy megtanuljuk, miként lehet megoldani a családon belül kialakult (kommunikációs) konfliktusokat. Greene (2003) illetve Flora és társa (1999) közölt munkáikban hangsúlyozták, hogy a gyakorlatban gyakran tapasztalták a partner perspektívája átvételének képtelenségét. Ennek hátterében a társas készségek fejletlensége áll, ami a legtöbbször a párkapcsolat, vagy egy munkakapcsolat megromlását is okozhatja. Az élettárs, vagy munkatárs hibáztatása, kritizálása, amikor gondok merülnek fel, elnyomása, háttérbe szorítása a döntési helyzetekben, mindezek korrigálása olyan fejlesztő programokat igényelnek, amelyek a szociális készségek javítása keretében lényegében a partnerek, a házastársak és a munkatársak kommunikációs kompetenciáját bővítik.

Sauber és munkatársai (1993) háromfokozatú preventív stratégiai modellt állítanak fel, ahol az első szintnél gyakorlatilag egy kommunikáció-orientált családfelkészítési eljárást alkalmaznak. Ez inkább a prevenció része, ekkor alapvetően még a házasságkötést megelőzően a párok önkéntes készségfejlesztési programokban vehetnek részt. A második szint esetben az a meghatározó elv, hogy a családi krízisek a kockázati tényezők felméréssel előzhetőek meg. Ennél a szintnél a kockázati tényezőkkel rendelkező, de az adott időben jól-funkcionáló családok megelőző kezelését jelölték ki célul. A második szintnél azonban esetenként a probléma jelen van, de kordában tarthatók az indulatok és a negatív kommunikáció. A stratégia alapvetően közbeavatkozó, de nem terápiás jellegű¹⁶. A második szint kizárólag a kockázat alapján közelít a családokhoz, míg a harmadik szintnél a krízis helyet megléte szükségessé teszi a terápiás beavatkozást. Tehát kizárólag a harmadik szinten alkalmazható a terápia, amelynél az alapvető cél a családok interakciós jellemzőinek, illetve állapotának a megváltoztatása.

Ténylegesen a preventív eljárások hatékonyságának a mérése egyrészt a résztvevők elégedettségének, az attitűdváltozások mértékének változásával történhet. Másrészt, a párok, családok nyomon követése tájékoztathat arról, hogyan következik be a válás, milyen arányban a felkészítésben vagy a különböző szintű beavatkozásokon keresztül ment párok és házastársak között, összehasonlítva az ilyen eljárásban részt nem vett kontroll családokkal. Ezzel a módszerrel egyben elősegíti az egyének társas és kommunikációs készségének a javulását is.

¹⁶ A terápiás megfontolás egyszerre felhívja a figyelmet arra is, hogy a preventív eljárásoknál pontosan el kell különíteni a "kockázat" és a "szükségesség" feltételeit.

A családban, a generációk között a kommunikáció fejlesztésének magában kell foglalnia mind a megelőzés, mind a problémakezelés különböző eljárásait. A különböző módszereket, problémakezelési technikákat és preventív eljárásokat személyesen, önkéntesen vagy csoportos eljárások alkalmazásával, és intézményesített keretek között is.

A preventív kezeléshez azonban mindenképpen szakember és szakintézmény szükséges. A személyes és a felkészítő stádiumok a prevenció első és második szintjén alkalmazhatók.

4.2. A generációk személyes közelítése és hozzájárulása a sikeres kommunikációhoz

A kommunikációs képesség fejlődése és fejlesztése a szocializáció következménye. A kommunikációs képesség készséggé való fejlődése olyan folyamat, amely az egész emberi életet átfogja. Az egyéni élet során elvárás a társas kapcsolatokban, hogy megfelelő legyen a kommunikáció elvárható, így az is, hogy az egyén mindig készen álljon a megfelelő kommunikációs elvárások elsajátítására. A génekben van a felkészültség, a diszpozíció, amely nagy segítséget nyújt az emberi interakciók, kapcsolatok bonyolításához (Bereczkei, 1999), de nem egyebek, mint keretei a szocializáció során elsajátítandó kommunikációs készségeknek. A megtanult eljárások, kontextusok, rítusok, szimbólumok és a kódként funkcionáló kultúra alkalmazása sikeres vagy kevésbé sikeres lehet, de fejleszthető és átadható.

Az emberi élet különböző szakaszai eltérő kontextust, amelyek speciális adaptációs igényekkel jellemezhetők. Miközben e kommunikációs kontextusok összetettsége lényegesen változhat életszakasról életszakaszra.

Az életút kisebb nagyobb változásai újabb és újabb megoldandó feladatok elé állítanak bennünket. Az közös programok, az udvarlás, az együttélés, a házasságkötés, a gyerekek megszületése, a gyerekek kamaszkora, majd a fészek kiürülése, a nyugdíj, illetve a bekövetkező halálesetek megannyi újfajta viselkedési és kommunikációs megoldásokat igénylő, gyakran kríziseket is kiváltó változások az életben. Valamennyi esemény jelentősen befolyásolja a családtagok korábbi kapcsolatát, megerősítésre, átalakításra vagy újraértelmezésre készíti őket. Ugyanakkor kényszerítő tényezőkként jelennek meg a család egészére nézve is, mert rendszerként adaptív választ kell találni a fennmaradás érdekében.

A családi kommunikáció fejlesztését úgy is értelmezhetjük, mint

- az egyén aktív és tudatos tevékenysége az alkalmazkodás kommunikatív aspektusának differenciálásában,
- valamint külső hozzájárulás e cél sikeres megvalósulása, illetve a sikertelen próbálkozások és következményeinek a kezelése érdekében.

Az ember nem csak reaktív módon követheti a társas folyamatok pozitív, esetenként negatív következményeit, vagyis nem csak a helyreállítás lehet az alkalmazkodás egyik módja, hanem az előre felkészüléssel aktív formálója is lehet.

4.2.1. A személyes képzés lehetőségei a generációkban

Személyes képzés számára mára a tájékozódást segítő források sokasága áll rendelkezésre. A nagy példányszámú magazinok és a speciális, a családokon belüli kapcsolatok segítésére, javítására szolgáló könyvek és brosúrák mára lehetővé teszik, hogy aki igényli, megtalálhassa a számára megfelelő információt, eljárást és tanácsot. A populáris magazinok, képes sztori-lapok gyakran közölnek olyan egyszerű önértékelő tesztek, amelyek elvégzése felhívhatja az olvasója figyelmét a hiányzó készségekre, esetleg a szükséges továbblépés, egy szakemberhez fordulás szükségességére.

A tömegkommunikáció, a média a reklámoktól kezdve a sorozatokon és a speciális tanácsadó műsorokon át a játékfilmekig számos példával reprezentálja a jól funkcionáló családok jellemző tulajdonságait. Nem egyszer mutat be olyan történeteket, amelyek arról szólnak, hogy egy-egy fiktív vagy valóságos család miként kezeli konfliktusait, vagy hogyan találnak rá kríziseik optimális megoldására. A médiabeli történetek mintául szolgálhatnak a saját problémák megoldására, esetleg már azzal is, hogy a műsor társas követése lehetőséget adhat a látottak, hallottak, esetleg olvasottak megbeszélésére.¹⁷

A rádió és a televízió gyakran ad teret olyan programoknak, amelyekben a párkapcsolati, házasági és családi viszonyok és konfliktusok bemutatása és megbeszélése adja a műsor témáját. Függetlenül a műsorok és az értékelés színvonalától, maga a tény, hogy a közönség szembesülhet mások kapcsolati problémáival, a sajátjához hasonló, vagy éppen szélsőségesen eltérő életstílusokkal, tanulságos lehet mindenki számára. A megjelenítés ténye aktiválja, és ezáltal megerősítheti a néző normatív tudásait, rávilágít bizonyos kapcsolati, és családi létformák szabálysértő voltára, és kudarcot hozó következményeire. Bemutatásuk felhívhatja a figyelmet a néző saját családjának többnyire implicit szabályaira és eljárásaira, ezáltal egyben meg is erősíti azokat. Minél szélsőségesebb a médiában megjelenő családi vagy kapcsolati helyzet, annál inkább tűnhetnek tipikusnak és értékesnek a nézők családjában létező normák és értékek.

4.2.1.1. A személyes egyezkedés és egyeztetés

¹⁷ A századforduló médiahasználatának egyre erősebb figyelmet kiváltó fejleménye a szeparált tévézés, rádióhasználat, ami nem ad lehetőséget a közös interpretálásra. A gyerekeknél kialakuló negatív következmények talán legfőbb oka nem is a médiában bemutatott, káros hatásúnak ítélt programok rendszeres figyelésére vezethető vissza, hanem a szülővel közös értelmezés hiányára.

A személyes egyezkedés annak a tudatos belátását jelenti, hogy a társas kapcsolatokban szükség van olyan alkalmakra, amikor a házastársak, a családtagok vagy a tágabb családi környezethez tartozó rokonok beszélgetnek a kapcsolatukban problémát okozó témákról.

Ezek az egyeztetések lehetővé teszik, hogy kiderüljön, mi az, ami kellemetlen a másiknak, és ezekről mi a másik fél álláspontja. A beszélgetések célja az, hogy egyrészt elkerülhetővé váljanak a komolyabb destruktív konfliktusok, másrészt sikerüljön kialakítani a nyitott, konstruktív együttélés szabályait. Fontos, hogy a közös, személyes egyeztetés idején a felek asszertívan gondolkodjanak, kerüljék a sértést, a bántó kritizálást vagy a szarkazmust.

Az interperszonális kommunikáció személyes szabályozásának feltétele, hogy az egyén képes érzelmeit aktívan irányítani, empatikusan figyelni a másik félre. A szülők elősegíthetik, hogy gyerekeik megtanulják érzelmeiket azonosítani, felismerni, illetve hogy a gyermekek maguk is képesek legyenek mások érzelmi állapotának a megítélésére. A szülők őszinte odafigyeléssel, az érzelmek megnevezésével és jutalmazó operáns szabályozásával elősegíthetik, hogy gyerekeik érzelmeiknek tudatos szabályozására szocializálódjanak.

A szülőknek, nagyszülőknek és a gyerekeknek közösen kell odáig eljutniuk, hogy megpróbálják megosztani érzelmeiket az olyan konfliktusos helyzetekben is, amikor a hallgatás vagy a düh, a harag kényelmesebb, de kevésbé hasznos a továbblépés és a konfliktus megoldása szempontjából. Egymás megismeréséhez egyrészt olyan helyzeteket és időpontokat kell kialakítani, amelyek során lehetőség adódik a szülők, a nagyszülők és gyerekek közös tevékenységre és a beszélgetésekre. A rendszeres séták, túrázás, sportolás, a közös hobbik, a közös játékok, a közös tevékenységek a családi közösségért vagy az étkezések során beszélgetések kezdeményezése lehetővé teszi egymás nézeteinek megismerését és értelmezését.

A média családi kapcsolatokat építő szerepe abban van, hogy a látott vagy hallott eseményeket, személyeket meg lehet vitatni. Az új vagy eltérő családi ideákkal való szembesülés, a médiában látott, olvasott családtörténetek e beszélgetések témái lehetnek, amelyek lehetőséget adnak a saját értékek értelmezésére, és az összehasonlításra más családok életstílusával, problémakezelésével, szerepmegvalósításaival.

4.2.1.2. A személyes elköteleződés hasznossága

A rendszeres elköteleződés a megbeszélésekre azt jelenti, hogy a párok, illetve a családok előzetes elhatározás alapján időnként kifejezetten annak érdekében szerveznek beszélgetéseket, hogy javítsák és fejlesszék kapcsolatukat és az egymás közötti kommunikációt.

Ezek a párkapcsolati és családi "találkozókat" kifejezetten meghatározott kapcsolati, valamint kommunikációs célok elérésének, illetve a problémák megoldásának érdekében kell megszervezni.

Kezdeményezésüket nem a problémáknak a megjelenése kell, hogy indukálja, hanem visszatérő és rendszeres kapcsolati, családi rítusokká kell válniuk. Valójában meglétük szimbolizálja azt a kölcsönös elköteleződést, hogy a partnerek, a családtagok érdekeltek egymás véleményének a figyelembevételében, és az egymás közötti viszony javításában.

A kezdeményező, nyitott családok családi tanácsot is alakíthatnak. A családi tanácson a család minden tagjának a jelenléte ajánlatos, és meghatározott időközönként összeülve azon az éppen aktuális problémát beszélhetik meg. Más eljárások is alkalmazhatók, nevezetesen rangsorolás alapján, előre elfogadott napirendet követnek, amelyen "valódi" beszélgetés zajlik egy vagy több kérdésről, családi szabályról, kommunikációs stílusról vagy értékről.

4.2.1.3. A családi tanács és a külső kapcsolatok jelentősége

A családi tanács szerepe több funkcionalitással bír. Egyrészt nyílt, közös fókuszba kerülhetnek a családtagokat aktuálisan foglalkoztató problémák, konfliktusok, normatív vagy értékítéletbeli kérdések. Másrészt speciális, ritualizált voltából következően különösen hatékony szocializációs helyzeteknek tekinthető.

A résztvevők elsajátíthatják a családon belüli problémakezelést és döntési eljárásokat, amelyet majd megfelelően adaptálva követhetnek saját, későbbi családjaikban. A család körül kialakulhat egy olyan támogató hálózat, amely informálisan vagy formálisan segítséget nyújthat a gyereknevelésben, a családi konfliktusok és kommunikációs problémák megoldásához (Schmeeckle és Sprecher, 2004). Az utóbbi évszázadban az a rokonsági hálózat, amely a múltban többnyire ezt a szerepet jórészt betöltötte, elvesztette korábbi befolyását és hatékonyságát.

A XIX. és a XX. század egymást követő évtizedeiben egyre inkább a lakóhelyi szomszédságban, barátok között, valamint a munkahelyi közösségekben beszélnek meg az emberek családi problémáikat. A baráti társaságok, különösen a szoros barátok sokaknál a legbizalmasabb partnerek a családdal kapcsolatos kérdések megbeszélésénél. A barátok és a média legkülönfélébb tanácsadó szolgáltatásai mellett napjainkban egyre jelentősebb a lakóhelyi és a vallási közösségek megjelenése a család melletti kapcsolati hálózatok szerveződésénél.

4.3. A jó kommunikáció jelentősége a családi generációk között

A jó kommunikáció elősegíti a családok ismereteinek a megosztását, elősegíti a házaspárok megfontoltságát. A problémákat és a konfliktusokat megoldani, feldolgozni könnyebb egy olyan családi közegben, ahol a családtagok segítik egymást a konstruktív megoldások megtalálásában és biztatják az érzelmek kifejezésére a másik felet.

Jó eljárás, ha üzeneteket fogalmazznak meg a házaspárok, a családtagok az egymást foglalkoztató kérdésekről, és a jó kommunikációs kapcsolatoknak fontos szerepük van abban, hogy a családtagok megtanulják, honnan kaphatnak segítséget későbbi problémáik esetén. A kommunikáció jó minősége segíti a családokat abban, hogy együtt tudjanak maradni, tartalmassá teszi az egyes családtagok és a családi életet, és végül csökkentik a konfliktusok és a válások, a családi szövetségek felbomlásának kockázatát.

A szülők és nagyszülők közötti kapcsolatot erősíti a közösen eltöltött idő, a tapasztalatok cseréje és a gyerekek illetve unokák közös gondozása. A nagyszülők gyakran vállalják át, amíg egészségük engedi az unokák gondozásának egy részét, besegítenek a háztartásba, a családi főzésbe. Az ilyen jellegű kapcsolatban számos konfliktus adódhat, melynek kezelése fontos, hogy konstruktívan történjék. Azokban a családokban, ahol a nagyszülők intézményi gondozásra szorulnak, vagyis már aktívan nem tudnak a mindennapokban részt venni, az aktív generációnak és az időseknek is lehetővé kell tenni, hogy kapcsolatban tudjanak egymással maradni és erőforrásként részt venni a közös családi életben.

A jó családi kapcsolatokhoz meg kell tanulni kommunikálni, verbálisan és nem verbálisan is. Az időseket gondozó intézményekben lehetőséget kell teremteni az nagyszülők, dédszülők számára, hogy aktívak tudjanak maradni a gyermekeik, unokáik, dédunokák mindennapjaiban. Az időseknek szóló kommunikációs tréningek keretében lehetőség nyílik arra, hogy olyan módszereket és eszközöket kapjanak, amikkel aktívabban tudják szervezni családi kapcsolataikat, konfliktusaikat konstruktívan képesek kezelni és kérdésekkel irányítani a párbeszédet. Azokat a közös tevékenységeket, melyek során ismereteket és mintákat tudnak átadni a közös foglalkozásokon lehetővé kell tenni, így a családfa készítését, a családi történetek leírását, vagy hangrögzítését.

A külső kapcsolatok erősítése segítheti az idősek egészségi állapotának stabilitását, az intézményen belüli életének konstruktívabb eltöltését.

5. Gyakorlatok a családi kommunikáció fejlesztéséhez az Őszi Fény Idősek Otthonában

5.1. Családfakészítés

A családfa készítése jó program lehet azon lakók számára, akik szívesen emlékeznek a múltra, vagy gyakran elevenítenek fel történeteket a családi életükből. Képesek motiváltan dolgozni hosszabb ideig egy adott témán, és egyéni szabadidőben is szeret foglalkozni hobbiikkal. A családfa kiváló eszköze a családi kapcsolatok erősítésének, és tartalmas időtöltést jelenthet.

Egyes kijelölt napokon, mentálhigiénikus segítségével¹⁸ érdemes elkezdni a foglalkozást.

5.1.1. A feladat eszköz –és időigénye

A családfa készítéséhez szükség van megfelelő méretű papírra, ceruzára, tollra vagy színes eszközökre. Lehetőség nyílik számítógépen keresztül is elkészíteni a családfát¹⁹. A családfa készítéséhez kutatómunkát lehet végezni, az interneten, vagy a levéltárakkal. A gyűjtésbe bekerülhetnek régi levelek, képeslapok meghatározó eseményekről, vagy személyekről. Szükséges eszközök lehetnek még a családról szóló fényképek begyűjtése, nézegetése.

A családfa készítésének időtartama egyéni lehet, attól függően, hogy a résztvevő milyen részletességgel kívánja bemutatni a családi kapcsolatokat. Egyes foglalkozásokat 60 és 90 perc között érdemes tartani (1. számú melléklet).

5.1.2. A családfa bemutatása

A családfa bemutatásához ebben a kézikönyvben, a 2. fejezetben több szempontú elemzések is találhatóak, és segítségül szolgálhatnak a feldolgozásban. Érdemes lehet a egyes foglalkozásokat arra szánni, hogy a résztvevők bemutassák, ki hol tart és milyen érzései, eredményei vannak a családfájukkal kapcsolatosan. Ezekre a foglalkozásokra meginvitálhatóak a gyerekek és az érdeklődő unokák is.

5.2. Családi mítoszok, legendák rögzítése az életinterjú készítésének segítségével

Az életinterjú egyszerűen kezdődhet azzal a kérdéssel, hogy „kérem, hogy mesélje el az életét”. Az interjúvázlat, az interjú terve elsősorban azt írja elő, hogy mely kérdésekre kell választ kapni, az másodlagos, hogy milyen sorrendben. Az interjúvázlatnak – egyfajta útvonalakat tartalmazó

¹⁸ Önkéntes pszichológus, szociális gondozó, lelkész, vagy más segítő szakember bevonása is megfelelő lehet.

¹⁹ Ilyen lehetőséget nyújt a <https://www.myheritage.hu> oldal. Utolsó bejelentkezés: 2017. március 13. 14 óra 45 perc.

térképként – lehetőleg a teljes témát le kell fednie. A kérdéssor összeállításakor figyelni kell, hogy a következő témakörök teljes mértékben előkerüljenek:

- Gyermekkor
- Család
- Családi szokások
- Társadalmi kapcsolatok
- Társadalmi mobilitás
- Iskolák
- Háztartás
- Munkahely/Munkához való viszony
- Párkapcsolat/Párválasztás
- Az interjúalany speciális problémája (dohányzás, drogfogyasztás, abortusz, betegség)

5.2.1. Az interjú elemzése

Az interjú elemzésekor elsődleges szempont az életút során feltárt jellemzők leíró bemutatása és a problémák feltárása. Ezen túl célszerű az ifjúságsegítő lehetséges feladatainak kiemelése, a segítség módjainak bemutatása. Az elemzésnek az interjú szövegét kell követnie, ugyanakkor itt meg kell jelenjenek az interjú készítőjének gondolatai, következtetései. Az elemzésnek az interjú készítője által meghatározott logikai sorrendet kell követnie, a csapongó gondolatok kerülendőek. Az elemzés során az interjú készítője eltérhet az interjú szövegének sorrendjétől, az elemzés szempontjait figyelembe véve.

5.2.2. Az életinterjú eszköz-és időigénye

Az interjút érdemes vagy egyben, vagy témánként felvenni, és előre jelezni az interjúalany részére, hogy milyen téma következik. A foglalkozás javasolt időtartama 45 vagy 60 perc.

Az interjú elkészítéséhez jegyzetkészítő eszközökre van szükség, illetve hangrögzítőre. Az interjút felveheti a mentálhigiénikus, a szociális ápoló személyzet, önkéntes, a módszer alapjait ismerő és az interjú készítést vállaló lakótárs vagy családtag.

5.3. Kommunikációs tréning idősek számára

A tréning kifejezetten az időseket érintő kommunikációs problémákat veszi fókuszba. Időskorban megváltozik a funkcionalitása a kommunikációt támogató szenzoroknak, ingerfelvevő szerveknek, de átalakul a kommunikációs készség az idős ember oldaláról is. A tréningen, a csoport

jellemzőitől függően, az alábbi fejlesztéseket lehet elvégezni: légző gyakorlatok, hanggyakorlatok, hangsúlygyakorlatok, ritmusgyakorlatok, kiejtésgyakorlatok, testtudatosságot fokozó gyakorlatok, kommunikációs gyakorlatok. A tréning célja, hogy a vitalitás fokozódjon a résztvevők csoportjában, fejlessze a csoportkohéziót, növelje a kommunikációs hatékonyságot és csökkentse a kommunikációs zavarból eredő nehézségeket. Érdeemes a hozzátartozóknak jelezni, hogy idős rokonuk kommunikációs tréningen vesz részt, és amennyiben van lehetőségük támogatni ebben, tegyék meg, legyenek ők is aktív kommunikátorok.

A kommunikációs stílus és a személyközi kapcsolatok felmérésére szolgáló egyszerű, több generáció számára is jól érthető teszt a 2. számú mellékletben található meg.

5.3.1. A tréning eszközigénye és időtartama

A tréningen klasszikus versek, relaxációs zenék, sorozatok egyes jelenetei illetve minden olyan eszköz megjelenhet, mely támogatja a fejlesztést. Érdeemes a csoportban hasonló állapotú embereket válogatni, akár vállalva a több csoport indítását, foglalkoztatását. Az órákat ráhangolódással szükséges kezdeni, majd a megfelelő lépéseket követően megjelenhetnek a gyakorlatok, mozgásos gyakorlatok. A tréning javasolt időtartama hetente egyszer, 45 -60 perc, 8-10 alkalommal.

A 3. számú mellékletben egy kommunikációs tréning javasolt foglalkozási forgatókönyve olvasható.

5.4. A virtuális kapcsolattartás eszközeit bemutató foglalkozás

Az kommunikációs csatornák és eszközök folyamatos ismerete minden korosztály számára fontos képességeket, ismereteket kíván meg. A foglalkozás keretein belül lehetőséget kell biztosítani a különböző, új kommunikációs eszközök használatának megismerésére, a kommunikációs jelek (piktogramok) jelentésére és azok használatának informális szabályaira.

A mobiltelefonok, az okostelefonok használatának ismerete a kapcsolattartás egyik eszköze. Számos hasznos, idősek számára kifejlesztett alkalmazás könnyítheti meg a tudásátadást, a kommunikációt a családtagokkal, vagy a tágabb környezettel.

Az internet kapcsolati lehetőségeivel régi kapcsolataikat kereshetik fel a lakók, vagy a közösségi oldalakon, saját profillal, könnyen interakcióba léphetnek családjukkal, a fiatalabb generációkkal.

Egyes alkalmazások kifejezetten a gyengénlátók, vagy a látáscsökkenő idős emberek számára több kommunikációs funkció testreszabásával könnyíti meg a felhasználást²⁰. Egyes telefonok, illetve alkalmazások felolvassák az eszközön történő eseményeket.

Az eszközök használatáról szóló előadásokat, tréningeket javasolt kiscsoportban végezni, gyakorlatorientáltan, heti rendszerességgel.

5.5. Kommunikációs tréning demenciával élő betegek hozzátartozóinak számára

A demencia nehezen érthető betegség a környezet számára, a családtagok számára. A beteg megváltozott személyisége, betegségéből adódó új, látszólag nehezen követhető szokásai, kapcsolattartási képességének hiányosságai gyakran elszigetelik a környezetétől és a családtagoktól.

A betegség természetének megértését, a kapcsolattartási lehetőségeket támogatja az a kommunikációs tréning, amely a demenciával élők családtagjainak szól.

5.5.1. A tréning leírása és javasolt irányai

A tréning pszichoedukációs jelleggel, ismeretátadást is tartalmaz. A családtagok és betegek megismerhetik, hogy hova fordulhatnak segítségért, milyen szolgáltatásokra számíthatnak. Megismerik a korai beavatkozás lehetőségeit, a memóriaproblémák hátterét és fejleszthetőségének irányait, illetve azt a folyamatot, hogy hogyan vehetnek részt a gondozási folyamatban²¹.

A tréninget elsősorban a feledékenység betegséggel élők családtagjai számára kell biztosítani az intézményben. A demencia természetéről, jelenlegi ismeretekről és lefolyásról elméleti ismereteket lehet átadni. A következő lépésben a kommunikációs lehetőségekről, a betegről való kommunikáció reális elvárásairól építjük be a megfelelő ismereteket.

A tréning javasolt elemei: memóriajátékok tanítása, a mindennapokban alkalmazható kommunikáció szabályai, a bejósolhatóság és a rendszeresség jelentősége, érzelmi támogatás a családtagok számára, demenciával való együttélést könnyítő kommunikációs eszközök ismerete.

²⁰ Az okostelefon vagy kézigépek használatához nyújt segítséget az alábbi alkalmazás:
<http://biglauncher.com/features/hu/>

Utolsó belépés: 2017. március 22. 19 óra 45 perc.

²¹ Ajánlott anyag a tréningek tartalmához: <http://www.alzheimerweb.hu/pdf/nemzeti-demencia-strategia.pdf>

Utolsó belépés: 2017. március 15. 12 óra 15 perc.

6. Az Őszi Fény Idősek Otthona komplex, kommunikációs hídépítés a generációk közötti programjának kísérése

6.1. A használt fogalmak értelmezése

A fejezetben a monitoring²² és értékelés alapjai kerülnek bemutatásra. A projektek és stratégiai tervek teljesítésében kiemelkedő feladat a céloknak való megfelelő teljesítés, az ellenőrzés, és a határidőben történő intézkedések megvalósítása. A monitoring segítséget nyújt abban, hogy mely tényezők, tevékenységek, megvalósított programok érdekesek a folytatásra és szükséges e az átalakításuk. A monitoring, vagyis ellenőrzés feladata, hogy a stratégia cselekvési tervének megvalósítását folyamatosan nyomon kövesse, a problémákat feltárja, felismerje a kockázati tényezőket és szükség esetén beavatkozzon cselekvési tervbe (Mészáros, 2012).

Az elért eredményekről gyűjtött információ és a folyamatok nyomon követése az egészségfejlesztési programok számára is hasznos. A monitoring jelen esetben az intézményi egészségterv részeként adatok, információk gyűjtése, rendezése és kezelése. A kontrolling tevékenység során a monitoring által gyűjtött információk alapján kerülnek megfigyelésre, és összehasonlításra a tervezett és megvalósítható folyamatok. A monitoring és kontrolling működése teszi lehetővé a projekt hatékonyságának értékelését.

A cselekvési terv, dinamikus változó, a tervezett programok folyamatosan változhatnak az intézményben a célcsoportokkal együtt. A program változása eredményezheti egyéb tartalmi elemek változását is. A megtervezett programok akkor valósulhatnak meg, ha a cselekvési terv alkalmazása során gyűjtött információk relevánsak, hozzásegítik a projektgazdákat az esetleges változások menedzseléséhez.

Az intézményi cselekvési tervben leírt monitoring-tevékenység program elemzésének céljai az alábbiak (Mészáros, 2012):

- a folyamatokról gyűjtött folyamatos és megbízható információk gyűjtése,
- a cselekvési terv megvalósításának, tevékenységeinek ellenőrzése,
- a cselekvési terv céljainak elérésének ellenőrzése, visszajelzés a célokról,
- adatok és információk gyűjtése a beszámolókhöz, zárásokhoz,
- információk gyűjtése a program egyéb kommunikációs tevékenységéhez,

²² 102/2006.(IV.28.) kormányrendelet szerint:

„A források felhasználásának (pénzügyi monitoring), az eredményeknek és a teljesítményeknek (szakmai monitoring) mindenre kiterjedő – többek között szabályossági, hatékonysági és célszerűségi – vizsgálata rendszeres jelleggel projekt, ill. program szinten. A monitoring rendszer a monitoring tevékenység folytatása céljából létrehozott intézmények, szervezetek, testületek és eszközök, eljárásrendek, valamint ezek együttes működtetése érdekében foganatosított intézkedések összessége.”

- lehetőség a beavatkozásra.

Az Őszi Fény Idősek Otthona számára a gyakorisági számok, az indikátorok, és verbális értékelésekre helyezi a fókuszot a monitoring során. Az alkalmazott indikátorok megválasztása során a kommunikációs tréningek, családi rendezvények, klubfoglalkozások hatásainak mérését szolgáló és eredményeinek mérését adatok lettek figyelembe véve. Az adatgyűjtés módszere a kérdőíves vizsgálat és a mérési eredmények rögzítése. A programokon résztvevő személyek számát aláírt jelenléti ív segítségével kell rögzíteni.

Kiemelten fontos annak vizsgálata, hogy milyen szervezéssel biztosítható, hogy a célcsoport a lehető legmagasabb számban vegyen részt az egyes programokon. A programok kialakításánál tisztában kell lenni a lehetséges résztvevők preferenciáival, pl.: mikor tud eljönni otthonról, ki kivel szeretne/nem szeretne egy csoportban lenni (férfiak és nők mozgás programjai esetében ez gyakran felmerülő kérdés).

A programok elemzésének legfontosabb szempontja, hogy maguk a résztvevő személyek hogyan fogadták a programokat, és mennyire voltak elégedettek azokkal. Ez nemcsak az adott program szempontjából fontos, hanem a jövőbeli programok kialakításához is hasznos információkat nyerhetünk pl.: mennyire valószínű, hogy részt vennének hasonló programon, tréningen is a jövőben. Az elégedettséget zárt kérdéseken túl, nyitott kérdésekkel is érdemes mérni, mert így a résztvevők javaslataikat és új ötleteiket is megfogalmazhatják. Az elért eredmények és hatások mérésére alkalmas indikátorok az Őszi Fény Idősek Otthona programjainak, tréningjeinek és kommunikációs képességfejlesztő gyakorlatainak értékeléséhez.

Az indikátorban nevesített mennyiségi vagy minőségi jellemzőnek teljesíthetőnek kell lennie, hiszen ez jelzi, hogy a vállalás sikeres volt-e vagy sem. Az indikátorok akkor relevánsak, ha az általunk választott cél elérésének eredményeként jelennek meg és az elérésére szánt időhöz kötötten valósulnak meg. Az indikátorok meghatározása nem könnyű, hiszen az esetlegesen felmerülő nehézségek ismerete nélkül kell konkrét számadatot tervezni. A számadatok teljesülésének vizsgálatakor figyelembe kell venni, hogy a tervezési fázisban mennyire volt reális a tervezett mutató, valamint a célcsoport elégedettségére vonatkozó mérési eredményeket.

6.2. A monitoring menete: a programok kommunikációs hatékonyságának mérése

Az eredmény-indikátorok segítségével a kitűzött célokra megvalósulását állapíthatjuk meg. Megfelelő állapotleírás, stratégiai program, cselekvési terv lényegi elemeinek vizsgálata történhet kérdőívekkel, a kommunikációs képességeket mérő tesztekkel, vagy a családtagokkal, idősekkel végzett interjúk alapján rögzített adatok táblázatba foglalásával és azok elemzésével. A bevontak, a résztvevők száma indikátor, a megvalósítási folyamat részeként. A programokon és a tréningeken

külön jelenléti ívet, illetve kitölthető elégedettségi indexet vezetni szükséges. Éves jelentésbe meg kell említeni, hogy milyen új tevékenysége jelentek meg a közösségben, teremtődtek e új hagyományok.

A folyamatmutatók arról adnak információt, hogy a kitűzött célok megvalósítása során hogyan, milyen módon alakultak a közösségi színtereken élők, idősek és a családi kapcsolatai, közelebb kerültek-e egymáshoz, jobban megismerték-e, megértették-e egymást, alakultak-e spontán tevékenységi szokások, amelyek a programok befejezését követően is megmaradtak. Erre módszer lehet a kérdőív, a megfigyelés, a beszámoló. A jó gyakorlatok megosztása vagy a gyakorlatok, programok iránti igény szintén indikátor.

A hatékonyságmérés során azt vizsgáljuk, hogy a megvalósított programok esetében milyen és mekkora anyagi ráfordítással voltak megvalósíthatóak. Ennek kimutatásait a foglalkoztatások, tréningek költségvetésének pontos vezetésével kell megoldani. A hatékonyságot az esetleges keletkező bevételek, vagy piaci lehetőségek is mutatják. Ezek a módszerek arra is rámutatnak, hogy mennyire fenntarthatóak ezek a módszerek, programok. A saját erőforrások mozgósításával, ötletekkel is lehet számolni egy jól sikerült tréning vagy módszer későbbi továbbélésében.

Az a tréning foglalkozások anyagát, rögzítését havonta el kell végezni, jelenléti ívet és elégedettségi kérdőívet vezetni. A pszichoedukáció jellegű programokon a résztvevők elégedettségi kérdőívet és jelenléti ívet töltenek ki. A családfa készítő foglalkozásokról érdemes szupervízióban feljegyzéseket készíteni.

7. A program kommunikációs tevékenysége

7.1. Az intézményi kommunikáció

A kommunikációs tréningek, rendezvények, foglalkoztatások és a komplex intézményi terv hatékony működéséhez szükség van a megvalósítandó programok, célok, eredmények folyamatos külső-belső kommunikálására.

A kommunikációs stratégia alapvető jellemzői, hogy az intézményben vagy a családtagok, tágabb környezetben, minden korcsoportot, társadalmi csoportot vagy munkacsoportot a saját nyelvén szólít meg, hiteles, szakmailag helytálló, mindenki számára konkrét, érthető üzenetet továbbít és az ehhez szükséges kommunikációs eszközöket használja fel annak érdekében, hogy a kommunikáció hatékony és működtethető legyen.

A tudatosan tervezett és végzett kommunikációhoz elengedhetetlenek a következők:

- az összes rendelkezésre álló kommunikációs eszköz ismerete és az elérni kívánt célcsoport
- a különböző célcsoportokkal végzett kommunikáció jellegének és gyakoriságának meghatározása
- a kommunikáció tartalmának ismerete és céljának beazonosítása.

A kommunikációt és tudásátadást támogató programok kommunikációjának elsődleges célja, hogy hozzájáruljon az intézmény lakóinak külső kapcsolatai kommunikációjának folyamatos javulásához, ezáltal pedig az egészségesen és bizalommal eltöltött életévek számának növekedéséhez. A programok során, kiemelt jelentőségű, hogy a célcsoportok tagjai hozzájussanak a megfelelő ismeretekhez az egészséges életmóddal kapcsolatos témákban, a megszerzett információk segítségével azokat önállóan alkalmazni tudják és ezek alapján hatékony döntéseket tudjanak hozni.

Konkrét kommunikációs és tudástranszfer célok, feladatok az érintettek körében:

- a résztvevő személyek megfelelő tájékoztatása aktuális képességeikről,
- a családi kapcsolatok minőségének meghatározása (életinterjú) és javítása (kommunikációs tréning)
- viselkedésváltozásuk előmozdítása (plakátok, kiírások, email levelezőlista)
- információnyújtás a szervezett tréningek, foglalkozások idejéről, helyszínéről
- az intézmény dolgozói, lakói, a lakók családtagjai és a körében általános szemléletformálás, érzékenyítés a családi kommunikáció és a tudásátadással kapcsolatosan.

Konkrét kommunikációs, tudásmenedzsment célok, feladatok a szakmai együttműködésbe vont partnerek körében:

- a Vörös Kereszt,
- a helyi civilek, önkéntesek,

- a gyakorlati helyet választók körében.

- együttműködés kialakítása, erősítése az alapellátás képviselőivel (házi orvos, házi orvosi asszisztens, védőnők, gondozók, egyéb egészségügyi dolgozók), továbbá tájékoztatás a megvalósulandó programokról, illetve a programok közös erővel történő megvalósítására való buzdítás.

A családok működésében, a családi élet fejlesztésében érintett további szereplőkkel, intézményekkel, civilszervezetekkel, média képviselőivel történő együttműködés kialakítása, erősítése, programokba történő bevonásuk elősegítése, tapasztalataik hasznosítása a kommunikáció feladata.

7. 2. Kommunikációs eszközök beazonosítása

A kommunikációs eszközök hasznosak az idősek otthonának, és a kommunikációs híd építésének külső és belső kommunikációjában van fontos a szerepük. A plakátok, kifüggesztések mind a belső, mind a külső kommunikáció felületei. A plakátokon éves, vagy hosszabb időszakra tervezett programokat érdemes feltüntetni, frekventált helyeken az intézményben, illetve olyan külsős helyeken (például Faluház, önkormányzat, orvosi rendelők a környező településeken), ahol többen is megfordulnak egy adott időszakban. Az információs kiadványok olyan hírek, információk számára érdemes fenntartani, ami az egész közösséget érinti és a jó, ha a hagyományos sajtótermék eljut mindenkihez.

A közösségi médiában az intézményi közösségi programoknak külön oldalt kell rendelkezésre bocsátani, ahonnan szélesebb felhasználói réteg is eléri az információkat. A Facebook-oldal tartalmát és marketing stratégiáját az intézményvezetőnek a fenntartóval egyeztetnie szükséges. A lakók, a dolgozók családtagjai számára ezen a felületen költséghatékonyan és gyorsan megoszthatóak információk, ismeretterjesztő anyagok, képek.

Havonta frissülő honlapot tervez az intézmény hosszútávra, amely nemcsak az egészségtervet, hanem az intézményi működéssel, életmód tanácsadással, online szolgáltatásokkal segítené az időskorúakat az életvitelükben. A kommunikációval, az elkészült családfákkal és az induló tréningekkel kapcsolatban információkat itt is meg lehet osztani.

Az Instagram egyre népszerűbb felület, amely képmegosztással foglalkozik. Ide fényképpályázatok anyagát, Alsómocsoládról szóló fotókat és pillanatképeket lehet megosztani, illetve olyan képeket, ahol idős emberek tevékenységet folytatnak. A kommunikációs felületek közül az egyetlen, mely a képnézegetésre fókuszál.

A YouTube csatorna létrehozását a honlappal egyidőben már érdemes indítani. Ezen a felületen videók és hanganyagok megosztására van lehetőség, amelyek az időseket támogató

programokról szólnak, vagy olyan tevékenységeket mutatnak be (például foglalkozásokat), amik jó gyakorlatokat osztanak meg. A tréningekről, egyéni hozzájárulás mellett, képanyag is készülhet és itt megosztható.

Az okostelefonok és egyes mobileszközökre letölthető, a demens és nem demens idősek számára hasznos alkalmazásokat a kommunikációért felelős munkatársnak gyűjtenie és bemutatnia érdemes.

Összefoglalás

A kommunikációs hídépítés, mely a generációk közötti tudásátadást és kapcsolattartást biztosítja nem egyszerű feladat és nem épül fel gyorsan. A generációk között könnyen elmélyülhet a kommunikációs szakadék, megindulhat az eltávolodás. A családok kevesebb időt töltenek egymással, ritkábbak a családi rendezvények, családi összejövetelek és közös programok, ahol lehetőség nyílt arra, hogy megismerjék egymást és tudást szerezzenek önmagukról.

A család, a családi gyökerek és a családi kapcsolatok az önismeret fontos forrásai. A generációk ismerete az életről, a mindennapokról, az emberi kapcsolatokról erőforrás lehet minden családtag számára.

Az ismeretek azonban nem elég tudni, átadásuk és hasznosítható tudássá való formálásukban nagy szerepe van a kommunikációnak, annak eszközeinek, csatornáinak és jó működésének. Ebben a kézikönyvben azoknak az idősekkel dolgozó szakembereknek, családtagoknak vagy éppen az időseknek gyűjtöttük össze azokat a lehetőségeket, melyek segítségükre lehetnek kapcsolataik ápolásában, a családi élet megélésében és a tudásátadásban a következő generációk számára.

A családfa készítés, az életinterjú, a közösségi oldalak használata vagy éppen az okostelefonokon működő applikációk használatának megismerése, rendszeres használata csökkentheti az idős emberek intézményi elszigetelődését vagy annak hatásait a családban.

Irodalomjegyzék

1. NONAKA (2003): THE KNOWLEDGE-CREATING THEORY REVISITED: KNOWLEDGE CREATION AS A SYNTHESIZING PROCESS. THE KNOWLEDGE RESEARCH AND AND PRACTICE, VOL.1., ISSUE 1., PP.2-10. 2003. JULY.
 2. IVÁNYI A. SZ. -HOFFER I: (2011): INNOVÁCIÓ A VÁLLALKOZÁSFEJLESZTÉSBEN, 2011, AULA
 3. BECKMAN, T. J. (1999): THE CURRENT STATE OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IN: LIEBOWITZ, JAY (ED.): KNOWLEDGE MANAGEMENT HANDBOOK, CRC PRESS
 4. TÖRŐCSIK M., SZŰCS K., KEHL D.(2014): GENERÁCIÓS GONDOLKODÁS- A Z ÉS AZ Y GENERÁCIÓS ÉLETSTÍLUS CSOPORTJAI.
[HTTP://KTK.PTE.HU/SITES/DEFAULT/FILES/MELLEKLETEK/2017/03/2014_k2_1.PDF](http://ktk.pte.hu/sites/default/files/mellekletek/2017/03/2014_k2_1.pdf)
- UTOLSÓ BELÉPÉS: 2017. MÁRCIUS 09. 11. ÓRA 45 PERC.
5. BAXTER, L.A: (2004) A TALE OF TWO VOICES: RELATIONAL DIALECTICS THEORY. THE JOURNAL OF FAMILY COMMUNICATION, 4, 181-192.
 6. BEREZKEI, T. (1998) A BELÉNK ÍRÓDOTT MÚLT. DIALÓG CAMPUS KIADÓ, BUDAPEST-PÉCS
 7. ELBLINGER Cs. (2013): A CSALÁDI RITUÁLÉK SZEREPE A CSALÁDI IDENTITÁS-KONSTRUKCIÓBAN. DOKTORI (PH.D.) ÉRTEKEZÉS. PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM BÖLCSÉSZETTUDOMÁNYI KAR PSZICHOLÓGIA DOKTORI ISKOLA SZEMÉLYISÉG- ÉS EGÉSZSÉGPSZICHOLÓGIAI DOKTORI PROGRAM. 2013.
 8. BYNG-HALL, J.(2003): MUNKÁIM CSALÁDI SZKRIPTEKKEL. ANIMULA KIADÓ, BUDAPEST, 2003.
 9. BORECZKY, Á. (2004): A SZIMBOLIKUS CSALÁD. GONDOLAT KIADÓ, BUDAPEST.
 10. SATIR, V.(1999): A CSALÁD EGYÜTTTÉLÉSÉNEK MŰVÉSZETE. ÚJ CSALÁD MŰHELY. COINCIDENCIA KFT.BUDAPEST, 1999.
 11. GALVIN, K. M., BYLUND, C. L., & BROMMEL, B. J. (2004). FAMILY COMMUNICATION: COHESION AND CHANGE. BOSTON: PEARSON A AND B.
 12. FITZPATRICK, M.A., KOERNER, A.F. (2002): TOWARD A THEORY OF FAMILY COMMUNICATION. COMMUNICATION THEORY, 12, 70– 91.
 13. GREENE, J. O. (2003). MODELS OF ADULT COMMUNICATION SKILL ACQUISITION: PRACTICE AND THE COURSE OF PERFORMANCE IMPROVEMENT. IN J. O. GREENE & B. R. BURLESON (EDS.), HANDBOOK OF COMMUNICATION AND SOCIAL INTERACTION SKILLS (PP. 51–91). MAHWAH, NJ: ERLBAUM.

14. FLORA, J., & SEGRIN, C. (1999). SOCIAL SKILLS ARE ASSOCIATED WITH SATISFACTION IN CLOSE RELATIONSHIPS. PSYCHOLOGICAL REPORTS, 84, PP. 803–804.

15. SCHMEECKLE, M., & SPRECHER, S. (2004): EXTENDED FAMILY AND SOCIAL NETWORKS. IN A. L. VANGELISTI (ED.), HANDBOOK OF FAMILY COMMUNICATION (PP. 349–375). 2004.

16. MÉSZÁROS G. (2012): ENERGETIKAI HATÉKONYSÁGI PROGRAMOK KIDOLGOZÁSA ÉS MENEDZSMENTJE

[HTTP://WWW.TANKONYVTAR.HU/HU/TARTALOM/TAMOP412A/20100017_46_ENEGETIKAI_HATEKONYSAGI_PROGRAMOK/CH03S02.HTML](http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412a/20100017_46_energetikai_hatekony_sagi_programok/ch03s02.html) UTOLSÓ BEJELENTKEZÉS: 2017. MÁRCIUS 18. 18 ÓRA 45 PERC

17. RUDAS, J. (2001): DELPHI ÖRÖKÖSEI. ÖNISMERETI CSOPORTOK-ELMÉLET, MÓDSZER, GYAKORLATOK. ÚJ MANDÁTUM KIADÓ KFT., BUDAPEST, 2001).

Mellékletek

1. számú melléklet

Segítség a genogram készítéséhez

A genogram elkészítésekor a következő szempontokat kell alapul venni:

- A családfa legalább 3 generáció jellemzőit tartalmazza, vagyis a készítő szülei, nagyszülei, testvérei, gyermekei.

- A generációk különbségeit az ábrán az alul-felül elv alapján lehet elkülöníteni.

- A családi kapcsolatokat egyenes vonallal jelöljük

- A családfa elkészítése tetszőlegesen választott képszerkesztő programmal is elkészíthető.

- A genogram elkészítésekor a következő jelölések használandóak:

A) Interperszonális készségeim

Ez a kérdőív abban segít, hogy átgondolhassa a kapcsolatait másokkal, készségeit csoporthelyzetekben.

Olvassa el a következő tevékenységlistát és jelölje be, melyik tevékenységet kellene többet, vagy kevesebbet csinálnia. Lehet, hogy a felsoroltaknál fontosabb célok is vannak az Ön számára, ezeket írja hozzá a listához!

Rendben = R, többet kellene csinálnom = T, kevesebbet kellene csinálnom =K

Kommunikációs készségek

1. Csoportban beszélni
2. Röviden és tömören szólni
3. Energikusan beszélni
4. Másokat beszédre bírni
5. Erősen figyelni
6. Gondolkodni mielőtt beszélek
7. Megjegyzéseimmel a témánál maradni
8.

Megfigyelési készségek

9. Észrevenni a csoportban a feszültséget
10. Észrevenni, hogy ki kihez beszél
11. Észrevenni a csoport érdeklődési szintjét
12. Megérezni az egyének érzéseit
13. Észrevenni ki nincs lélekben jelen
14. Észrevenni az én magyarázataimra adott reakciókat
15. Észrevenni, hogy a csoport mikor kerül meg egy témát
16.

Probléma-megoldási készségek

17. Problémákat és célokat kifejtteni
18. Ötleteket és véleményeket kérni
19. Ötleteket adni
20. Ötleteket kritikusan értékelni

21. Vitát összefoglalni
22. Leszűrni a tanúságokat
23.
- Légkörjavító készségek
24. Érdekélődést mutatni
25. Azért dolgozni, hogy nem legyenek mellőzött emberek
26. Összhangot teremteni, segíteni az embereknek az egyességre jutásban
27. Csökkenteni a feszültséget
28. Az egyének jogait támogatni a csoportnyomással szemben
29. Dicséretet vagy tiszteletet kifejezni
30.
- Érzelmi kifejezőképesség
31. Elmondani másoknak, amit érzek
32. Elrejtteni az érzelmeimet
33. Nyíltan ellentmondani
34. Meleg érzéseket kifejezni
35. Hálát kifejezni
36. Ironikusnak lenni
37.
- Érzelmi szituációkkal a szembenézés és vállalásuk
38. Konfliktussal és haraggal szembenézni
39. Közelséggel és vonzalommal szembenézni
40. Elviselni a csendet
41. Elviselni a feszültséget
42.
- Társas viszonyok
43. Versenyezni, hogy másokon túltegyünk
44. Dominánsan viselkedni
45. Megbízni másokban
46. Segítőkésznek lenni
47. Támogatónak lenni
48. Felhívni magára a figyelmet
49. Helytállni önmagáért
50.

Egyebek

51. megérteni, hogy miért csinálom azt, amit csinállok (8belátás)
52. bátorítani a viselkedésemre vonatkozó megjegyzéseket (visszajelentést kérni)
53. Elfogadni az önkéntes segítséget
54. Szilárdan elhatározni magamat
55. Bírálni önmagamat
56. Türelmesen várni
57. Elvonulni olvasni vagy gondolkodni
58.

Értékelés:

A kérdőívnek nincs megoldó kulcsa. Célja csupán segítséget adni abban, hogy végiggondoljuk saját erősségeinket és gyengeségeinket az interperszonális készségek terén (Rudas, 2001).

B) Kommunikációs stílusom

Ez a kérdőív a kommunikációs stílus megismerését segíti.

Olvassa el a következő állításokat és ítélje meg mennyire illenek Önre!

Teljesen jellemez az adott állítás=5, jellemez az adott állítás=4, nem tudom eldönteni=3, nem jellemez az adott állítás=2, egyáltalán nem jellemez az adott állítás=1

1. Mindenféle emberrel kellemesen tudja érezni magát
2. Könnyen nevet
3. Készséggel kifejezi mások iránti csodálatát
4. Amit mond, az rendszerint hatással van az emberekre
5. Olyan benyomásokat hagy az emberekben, amelyekre feltétlenül emlékeznek
6. A jó viszony érdekében szokásszerűen megköszöni a másik közreműködését
7. Nagyon jó kommunikátor
8. Némely ideges modorosságok tapasztalhatóak a beszédében
9. Nagyon lezser laza kommunikátor
10. Ha nem ért egyet valakivel, nagyon gyors a kihívásban
11. Mindig pontosan fel tudja idézni utólag, hogy egy személynek mi volt a véleménye
12. Nagyon könnyű felismerni a hangját
13. Nagyon precíz kommunikátor
14. Határozott benyomást tesz az emberekre
15. A beszéde ritmusára vagy folyékonyására időnként hatással van az idegessége
16. Feszültség alatt ellazultan beszél
17. A szeme pontosan azt tükrözi vissza, amit érez, amikor kommunikál
18. Sokszor dramatizál dolgokat
19. Mindig nagyon könnyű számára idegenekkel egyenlő alapon tárgyalni
20. Rendszerint szándékosan úgy reagál, hogy az emberek tudják: figyel rájuk
21. Rendszerint keveset mond magáról az embereknek mindaddig, amíg jól meg nem ismerte őket
22. Amikor kommunikál, rendszeresen mesél vicceket, anekdotákat, történeteket
23. Állandóan hajlamos arra, hogy gesztikuláljon, amikor kommunikál
24. Szélsőségesen nyitott kommunikátor

25. Hangosan szokott kommunikálni
26. Idegenek kis csoportjában nagyon jó kommunikátor
27. Vitákban ragaszkodik a nagyon precíz meghatározásokhoz
28. A legtöbb társas helyzetben általában nagyon gyorsan szót kér
29. Abszolút könnyű számára tartósan beszélgetni egy ellenkező neművel, akivel épp akkor találkozott
30. Igen akkurátus szeret lenni, amikor kommunikál
31. Mivel erős hangja van, könnyen félbeszakíthat egy beszélgetést
32. Gyakran fejezi ki testével és hangjával azt, amit kommunikálni akar
33. Erőtéljes hangja van
34. Kész személyes dolgokat feltárni önmagáról
35. Uralja a társas helyzeteket
36. Erős vitatkozó
37. Ha egyszer bepörög egy heves vitában, nagyon nehéz leállítani önmagát
38. Mindig különösen barátságos kommunikátor
39. Igazán szereti nagy figyelemmel hallgatni az embereket
40. Nagyon gyakran ragaszkodik ahhoz, hogy az emberek dokumentálják, vagy valamiféle bizonyítékkal támasszák alá azt, ami mellett érvelnek
41. Megpróbálja gondjaiba venni az ügyeket, amikor emberek között van
42. Terhes számára belecsöppenni egy lezáratlan vitába
43. A legtöbb társas helyzetben hajlamos arra, hogy sokat beszéljen
44. Nem verbális módon nagyon kifejező társas helyzetekben
45. Ahogy mond valamit, az rendszerint benyomást tesz az emberekre
46. Amikor kommunikál nagyon bátorítóan szokott hatni az emberekre
47. Aktívan használ sok arckifejezést, amikor kommunikál
48. Nagyon gyakran túlzó szavakat használ, hogy hangsúlyozzon valamit
49. Különösen figyelmes kommunikátor
50. Általában nyíltan kifejezi az érzéseit és az érzelmeit

Értékelés:

A következő táblázat 11 alskálát tartalmaz. Mindegyik alskála mellett szerepel, hogy melyik tétel tartozik oda. Az F fordított tételt jelent, vagyis, ha öt pontot adott rá az egyet ér, ha négyet, az

kettőt, ha hármat az marad három, ha kettőt, úgy négy pontot, ha pedig egyet úgy öt pontot ér a válasza.

Barátságos	3	6	38	46
Benyomást keltő	4	5	14	45
Ellazult	8 ^F	9	15 ^F	16
Veszekedő-vitázó	10	36	37	42 ^F
Figyelmes	11	20	39	49
Precíz	13	27	30	40
Eleven-kifejező	17	23	44	47
Drámai	18	22	32	48
Nyílt	21 ^F	24	34	50
Uralkodó	28	35	41	43
A kommunikátor képe	7	19	26	29

Adja össze a tizenegy alszálánál a pontjait. A kérdőívnek nincs megoldó kulcsa, azt érdemes megnéznie, hogy melyik alszálában ért el – önmagához képest – magas vagy alacsony pontot.

A kommunikátor képe, az azt jelenti, hogy mennyire tartja ön jó kommunikátornak magát, így ez az alszála kilóg a többi közül (Rudas, 2001).

3. számú melléklet

Javaslat idősek számára összeállított kommunikációs tréningfoglalkozásra az Őszi Fény Idősek Otthonában

1. Kezdés és ráhangolódás (10-15 perc)

A helység lehet a nagy társalgó. Lehetőleg délelőtti időpontban kezdődjön, amikor akívabbak az idősek. A székeket, foteleket körbe kell elhelyezni, illetve a helységben biztosítani kell a helyet a szabad mozgásra a mozgásgyakorlatokhoz. A foglalkozás kezdődjön bevezető, ráhangolódó feladattal, zene vagy egyszerű hangulatkeltő gyakorlatokkal.

2. A gyakorlatok (25-30 perc, a csoport terhelhetőségétől függően)

Ebben a részben azokat a képességfejlesztő gyakorlatok vezethetők be, melyek a kommunikációs nehézségeket okozzák. Érdeemes homogén csoportot alkotni a fennálló betegségek, kommunikációs képesség vagy fizikai állapot alapján.

Javasolt gyakorlatokat az Őszi Fény Idősek Otthona számára készült foglalkoztató kézikönyv tartalmaz.

3. Zárás (10-15 perc)

A zárókörben a résztvevők adjanak visszajelzést állapotukról, hogyan érzik magukat, mit kaptak ettől a foglalkozástól és milyen érzéseik vannak. Lehetőség szerint biztosítsunk számukra önállóan végezhető feladatokat az egyik foglalkozástól a másik foglalkozásig tartó időben.



A projekt a Norvég Alap társfinanszírozásával valósul meg.

**Mintaprogram a minőségi időskorért
Pilot project for quality ageing**

HU11-0005-A1-2013

Hungary, Alsómocsolád 2016–2017

www.manorquality.eu • www.facebook.com/alsomocsolad • www.alsomocsolad.hu
Alsómocsolád Község Önkormányzata, 7345 Alsómocsolád, Rákóczi u.21.
e-mail: norvegpalyazat@alsomocsolad.hu, telefon: +36 72 560 027



VOFO
THE NORWEGIAN ASSOCIATION FOR ADULT LEARNING



MINISZTERELNÖKSÉG