

Pragmatikai képességek szerepe a hajléktalanok társadalmi beilleszkedésében

Jelige: jas151

Lezárás dátuma: 2023.11.17.

Tartalom

I. BEVEZETÉS	1
II. A HAJLÉKTALANSÁG ÉS A SZOCIÁLIS KAPCSOLATOK HIÁNYA.....	4
III. HAJLÉKTALANSÁG NYELVI JELLEGZETESSÉGEI.....	7
III.1. Társadalmi depriváció a nyelvhasználatban	7
III.2. Hiányos szocializáció és nyelvi fejlődés.....	9
III.3. Iskolai nyelvi hátrányok.....	11
IV. A PRAGATIKAI KOMPETENCIA SZEREPE A KAPCSOLATOK HIÁNYÁBAN	13
IV.1. A pragmatikai kompetencia meghatározása	14
IV.2. Pragmatikai kompetencia szerepe a diskurzusokban.....	15
IV.3. Pragmatikai rendellenességek a pszichológiában	17
IV.3.1 Stressz szerepe a hiányállapotokban	18
IV.3.2. A pragmatikai kommunikációs zavarral összefüggésben lévő betegségek a hajléktalanok között.....	19
IV.4. Kapcsolódó kutatások.....	21
V. A KUTATÁS.....	23
V.1. A hétköznapi kommunikációs képességek pragmatikai profilja.....	24
V.2. Az interjú módosításai	25
V.3. Résztvevők.....	26
V.4. Interjúk felvétele.....	27
V.5. Értékelés szempontjai	28
V.6. Értékelés	28
VI. ÖSSZEGZÉS	35
Szakirodalom	2
1. Melléklet: Szakértői interjúk összefoglalása.....	1
2. Melléklet: Pragmatikai jellemzők a mindennapos kommunikációban felnőtteknél	1
2. Melléklet: Összesítő segédlet	6
3. Melléklet: Összesítő.....	7

I. BEVEZETÉS¹

A témához a hajléktalanok életében jelenlévő gyakori konfliktushelyzetek vezettek. A hajléktalanszállókon a konfliktusok csökkentését jelenleg az ott dolgozók kommunikációs képességeinek fejlesztésével igyekeznek elérni, miközben a területen nehézségekkel küzdő kliensek számára, fejlesztő programok egyáltalán nem vagy más programokba integrálva érhetőek el, például álláskeresési tréningek részeként. Kifejezetten a kommunikációs készségek fejlesztését célzó tréningekkel azonban szinte csak a hajléktalanok egy speciális csoportja, a pszichiátriai betegséggel élők találkozhatnak. A különböző terápiák során a képességek fejlesztése fontos részét képezi a társadalomba való be- vagy visszailleszkedésnek. Miközben a különböző kompetenciák és készségek fejlesztését célzó tréningek látszólag sikeresek és mára természetesnek számítanak a felsőbb rétegekben, a sikeres ember eszményképe felé vezető úton ezek a lehetőségek a hátrányos helyzetűek számára nem vagy csak nagyon korlátozottan érhetőek el.

Úgy gondolom, hogy a gyakran komplex pszichoszociális hátrányokkal küzdő hajléktalan embereknek hatékony segítséget jelenthet, ha képességeiket fejlesztve segítjük őket az élethelyzetükhöz vezető problémáik megoldásához. Ebben kulcsszerepe lehet a kommunikációs képességek fejlesztésének, mely segítheti az álláskeresést, a sikeres kapcsolatok építését és működtetését, a mindennapi konfliktusok kezelését, az önkifejezést, a személyiségfejlődését, az izoláció csökkentését, a lakhatás megtalálását és megtartását, egyszóval a társadalomban való sikeresebb részvételt. A kommunikáció fejlesztését célzó programok segíthetnek abban, hogy fejlődjenek a társas erőforrásaik, amelyek támasztékot nyújthatnak a hajléktalansággal való megküzdésben. Így feltételezhetjük, hogy ezeknek a kommunikációs jellegzetességeknek a megváltoztatásával, hatással lehetünk a társadalmi helyzetükre is, elősegíthetjük a társadalmi mobilitást.

George Bernard Shaw hasonló témát dolgozott fel a *Pygmalion* (Shaw, 1912) című drámájában, melyben a főszereplő, Higgins fonetikaprofesszor hercegnőt farag az utcai virágáros lányból, az által, hogy megtanítja szépen beszélni. Ez által, a kezdetekben szegény, Elisa magasabb társadalmi rétegbe jut be. A költőien feltett kérdés az is lehetne, hogy ez a történet valósággá válhat-e? Csupán a kommunikációs képesség fejlesztésével lehetséges-e

¹ Ez a fejezet megegyezik a szerző „Kommunikációs tréning a hajléktalanellátásban” címen benyújtott szakdolgozatának a fejezetével részletével.

kijutni a hajléktalanságból? Bár elsőre talán képtelenségnek hangzik, a mű egyik tézise, Pygmalion effektus² (Rosenthal, Jakobson, 1968) néven a pedagógia és a pszichológia egyik fontos tételévé vált, miközben a dráma tulajdonképpeni fő felvetése mellett elment a tudomány.

A történetben Elisa, kezdetben az alacsony társadalmi osztályra jellemző nyelvezetet és kiejtést használja, amelynek fejlesztése először a helyes kiejtésre, a megfelelő nyelvhasználatra irányul, majd elsajátítja a felsőbb osztályokhoz tartozó illemszabályokat is. A szókincse egyre bővül és a végére önálló, független személyiséggé válik. A különböző nyelvjárások, a kiejtés, a szavak éppúgy, mint egy nyelvtanfolyamon tanulhatók, de a sikeres kommunikáció képessége többet jelent a szavak értelmezésénél és azok megfelelő kombinációban való alkalmazásától. Magában foglalja, hogy hogyan használjuk a nyelvet úgy, hogy az átadott üzenetek megfelelően informatívak, lényegre törők és a szituációhoz illők legyenek. Például a formális beszédnek és az udvariasságnak is léteznek olyan normái, melyeket ösztönösen betartunk. Ezekben a helyzetekben a szociokulturális kontextusnak megfelelően használjuk a nyelvet. Egy-egy ilyen szituációban könnyen kialakul félreértés vagy konfliktus, amikor két külön kultúrából származnak a beszélgetőtársak, ezekben a szituációkban már a nem verbális elemek is vezethetnek konfliktushoz. A kulturális különbségek mellett azonban számos tényező befolyásolja még a keltett benyomásokat, észleléseket és az adott válaszokat.

A hajléktalanoké azonban heterogén csoport, így felmerül a kérdés, hogy milyen területek fejlesztését kellene megcélózni egy kommunikációs tréning során, amely fejlesztése a többség számára jól jöhet? Egyáltalán léteznek-e speciális kommunikációs jellemzői a hajléktalanoknak?

A dolgozatban leírt tulajdonképpeni kutatást megelőzte néhány szakértői interjú. Ehhez olyan szakembereket kerestem meg, akik releváns tapasztalattal rendelkeznek a hátrányos helyzetű emberek és a kommunikációs kompetencia vonatkozásában. Az interjúk során arra kértem a résztvevőket, hogy osszák meg a saját területeiken szerzett tapasztalatokat, felmerülő nehézségeket, lehetséges kimeneteleket, esetleges sikereiket. A szakértői interjúk összefoglalóját az 1. számú melléklet tartalmazza.

² Rosenthal és Jakobson 1968-ban írta le az önbeteljesítő jóslatok működését. A pozitív vagy negatív előítéletekkel élő emberek elsősorban azokra a jelekre fókuszálnak, amelyek megerősítik a másik személlyel kapcsolatos elképzeléseiket, így igazolják is maguknak azt.

Ezek során megerősítést nyert, hogy éppúgy működőképes lehet mentális betegségekkel élőknek tartott asszertív kommunikációs tréning³, mint a börtönökben a reszocializációs programok részeként tartott Toastmasters⁴ klubok.

A felmerülő nehézségeknél közös metszőpontként jelent meg a bizalom szerepe, az érzelmek fontossága és a hierarchikus viszonyok, mint hátráltató tényező. A szakértők szívesen osztották meg a pozitív változásokkal, elért eredményeikkel kapcsolatos tapasztalataikat is. A beszélgetések a kommunikációs kompetencia fejlesztésének a lehetőségeiről a pragmatikai kompetencia felé vittek. A dolgozat során ennek a rendkívül összetett és izgalmas témának a vonatkozásait igyekszem bemutatni a hajléktalan emberek érintettségére vonatkozóan.

A pragmatikai kompetenciának nincs egységes meghatározása, mivel több tudományterület is foglalkozik vele, így megjelenik a nyelvészetben, a pszicho- és a szociolingvisztikában, a pszichológiában és a gyógypedagógiában. A hazai szakirodalomban részletesen Ivaskó Livia foglalkozott, aki a „pragmatikai kompetenciát az emberi elme irányító, összerendező rendszerének definiálta” (Balázs, 2010). A megfogalmazása jelöli a téma és a működés komplexitását is. A pragmatikai kompetencia jelentős szerepet játszik a hatékony kommunikációban. Segít a verbális és nem verbális jelek értelmezésében, válaszadáskor a kiválasztásukban a kontextusnak megfelelően. Segít megérteni az iróniát és a humort, az utalásokat és az árnyaltabb megfogalmazásokat. A pragmatikai kompetenciának funkciója van a beszélgetések kezdeményezésekor, fenntartásakor és lezárásakor is. Alkalmazása magában foglalja az udvariassági formák használatát is.

Az erős pragmatikai kompetencia kulcsfontosságú lehet a nyelvi egyenlőtlenségek csökkentésében a társadalmi igazságosság előmozdítása szempontjából, ezért szükséges a hajléktalanok kommunikációs képességeinek, jellegzetességeinek mélyebb megismerése, melyre a kutatásom során törekedtem.

3 Kristóf Róbert az Ébredések Alapítványánál tart 30 éve asszertív kommunikációs tréningeket pszichiátriai betegséggel élők számára.

4 Magyarországra Benkő Willy hozta el amerikai mintára a Toastmasters klubokat, ahol a nyilvánosbeszéd fejlesztésére fókuszálnak. Szintén amerikai mintára vitték el hazai börtönökbe.

II. A HAJLÉKTALANSÁG ÉS A SZOCIÁLIS KAPCSOLATOK HIÁNYA⁵

A konceptualizálás a hajléktalansággal kapcsolatban nem annyira könnyű feladat. Napjainkban nincs egységes, általánosan elfogadott meghatározás a csoport heterogenitása és a váltakozó társadalmi normák miatt. Egyes definíciók csak azokat az embereket veszik figyelembe, akik az utcán élnek, míg mások azokat is hajléktalannak tekintik, akik átmeneti szálláshelyeken vagy rokonoknál tartózkodnak. Vannak, akik csak ideiglenesen vesznek el az otthonukat, mások tartósan az ellátórendszerben maradnak.

A mai modern meghatározások, mint a FAENTSA tipológiája⁶ az ETHOS vagy az ETHOS Light több kategóriába sorolja a hajléktalanokat: utcán élők, hajléktalan és különböző szállókon élők, különböző intézményekben élők, szívdességi lakáshasználók, de beszélünk lakhatási szegénységben élőkről és rejtett hajléktalanságról is (FAENTSA, 2017). Ez a meghatározás már jóval túlmutat a fizikai lakóhely hiányán vagy egy konkrét típusán, ami jelentős létszámbeli és életvitelbeli eltéréseket is jelent. A hajléktalanság spektrumtermészetű, ez megnehezítheti egy egységes meghatározás kidolgozását.

A téma szempontjából azonban ez fontos, mert láthatóvá teszi a hajléktalanszállókig vezető utak egy részét és azokat a csoportokat, amelyek a szó hétköznapiabb értelmében vett hajléktalan élethelyzet veszélyének vannak kitéve. Az árnyaltabb megközelítés rámutat arra, hogy a következőkben tárgyalt hiányállapot nem csupán a szállókon és az utcán élő fedél nélkülieket érinti, hanem egy jóval szélesebb réteget. Ezáltal láthatóvá válnak azok a pontok, amelyeken prevenciók céllal még be lehet avatkozni.

A hajléktalanság hiányállapotként való értelmezése segít abban, hogy jobban megismerjük a hajléktalanok a téma szempontjából releváns jellemzőit és azokat a szempontokat, melyek a társadalmi visszailleszkedésüket elősegíthetik. Már Abraham Maslow szükséglet-hierarchia (Maslow, 1970)⁷ elmélete is felhívja a figyelmet a biztonság, a valahová tartozás érzése, a szeretet és a megbecsülés fontosságára, mely mind a kapcsolatainkon múlik.

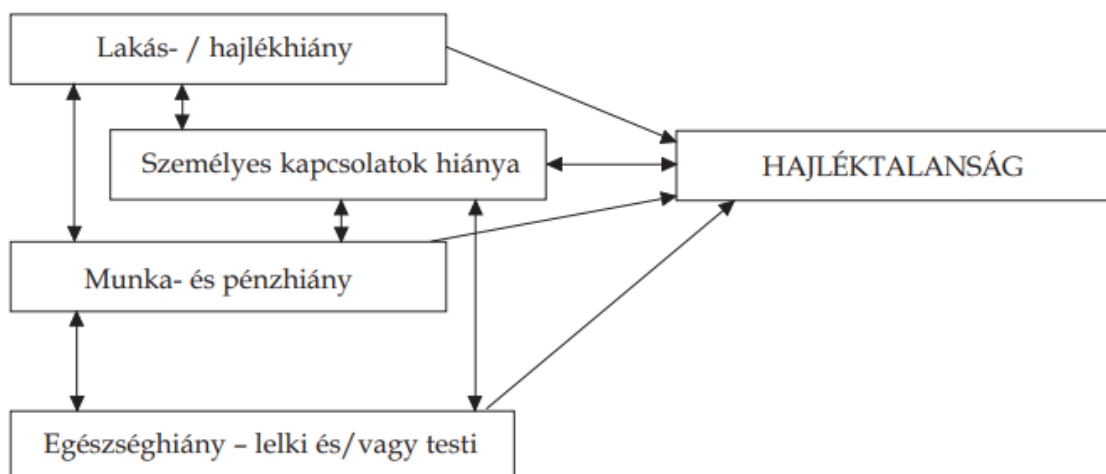
⁵ Ez a fejezet megegyezik a szerző „Kommunikációs tréning a hajléktalanellátásban” címen benyújtott szakdolgozatának a fejezetével.

⁶ European Federation of National Organizations Working with Homeless (Hajléktalanokkal foglalkozó nemzeti szervezetek európai szövetsége), mely kifejlesztette az európai hajléktalanok és lakhatási nehézségben élők tipológiáját 2017-ben (ETHOS, ETHOS Light)

⁷ Abraham Maslow elméletében (1970) az emberi szükségleteket állította hierarchikus rendbe. A hierarchia alján a fizikai szükségletek (éhség, alvás, szomjúság, stb.) míg a tetején az önmegvalósítás áll. Elmélete szerint az egyik szinten lévő szükségletet legalább részben ki kell elégíteni, hogy a következő szint szükségleteivel tudnánk foglalkozni

A társas kapcsolatok, az érzelmi szükségletek kielégítésén túl, segíthetnek a munka világában való boldogulásban, az előre jutásban és az olyan mindennapi problémák megoldásában, ahol az egyén készségei és képességei nem elegendők a megküzdéshez. Ezek a kötődések különböző formákban támogatják az egyén működését és határozzák meg az egyéni jólétet és az életminőséget. A kapcsolatok lehetővé teszik az érzelmi támogatást, az információcserét, a tájékozódást, az érzelmi kötődést és fontos szerepet játszanak az identitás alakulásában, hatással vannak a mentális egészségre és az élettartam hosszára is.

Albert Fruzsina és Dávid Beáta a hajléktalanságra ható hiányállapotok rendszerét (Albert, Dávid, 2001, 35. old.) egy modellben (1-es ábra) ábrázolta, melynek központjában a személyes kapcsolatok hiánya áll. A modellen látható, hogy a kapcsolatok hatással vannak a munkahely léteire, a lakhatásra és az egészségre is.



1. ábra. A hajléktalanságra ható hiányállapotok rendszere

1. ábra Forrás: Albert, Dávid, 2001, 35. o

Ezzel szemben a társas kapcsolatok hiánya növeli az izolálódást, a szorongást, a depressziót és ezzel együtt csökkentik a nehéz helyzetekkel való megküzdés esélyét. Hiányuk fokozza a mentális zavarok kialakulásának a lehetőségét vagy a már meglévők tüneteit súlyosbítják (Barabásné, 2006; Feitel és mtsai 1992).

A szociális háló szerepéről a társadalmi integrációban és a mentális egészségben Emil Durkheim is írt Az öngyilkosság (Durkheim, 1897) című művében. Szerinte azok az emberek, akik jól kapcsolódnak a szociális hálózathoz és erősebb társadalmi támogatást kapnak, a

társadalom értékes tagjainak érzik magukat, kevésbé hajlamosak az öngyilkosságra vagy más egészségügyi problémákra.

Az emberi kötelékek és az egészségügyi problémák összefüggésével számos tanulmány foglalkozik. Kapcsolatok hiányában az emberek kevesebbet mozognak, ami hatással van az étkezési szokásokra is, így legyengül az immunrendszer, könnyebben kialakulnak szív- és érrendszeri problémák és más krónikus betegségek. Támogató közösség nélkül kevésbé valószínű, hogy időben észreveszik az egészségügyi problémákat és eljutnak orvoshoz. Berkman és Syme 1979-es kutatásában írja le kézzel foghatóan a jól működő szociális háló hiányának egészségügyi hatását (Berkman és Syme, 1979). Ennek a kutatásnak a keretében 9 éven keresztül 7000 felnőttet figyeltek meg. Azt tapasztalták, hogy a férfiak körében 2.3-szor, míg a nők körében 2.8-szor volt nagyobb a halálozási arány azoknál, akik kevés kapcsolattal rendelkeztek. Berkman és Syme 1979-es kutatása alapján ez független az olyan magas rizikófaktorú tényezőktől, mint a dohányzás vagy az alkohol káros hatásai. Függetlenül, az olyan magas rizikófaktorú tényezőktől, mint a dohányzás vagy alkohol káros hatásai (Berkman és Syme, 1979). Hajléktalanok körében a halálozási arány 3.5-szer nagyobb, mint azoknál, akiknek tető van a feje fölött.

Breitner Péter szerint a „hajléktalanná válás folyamatának egyik legsúlyosabb következménye, hogy az ember elveszti Bourdieu szóhasználatával élve „társadalmi, kapcsolati tőkéjét” (Breitner, 1999, 13.). A hajléktalanok elszigeteltségét, szűk kapcsolati hálóját bemutató szakirodalmat Albert Fruzsina és Dávid Beáta foglalta össze (Albert, Dávid, 1998) ami alátámasztja, hogy a hajléktalanoknak erősen hiányos a szociális hálójuk. Ennek tükrében a hajléktalanság értelmezhető a stabil szociális kapcsolatok hiányaként is, melyek egyúttal az önértékelés, az érzelmi feldolgozás, az önmenedzselési és megküzdési készségek, illetve a mentális egészség alapjait képzik. (MacDonald és O'Hara, 1998).

Az emberek közötti támogató és befogadó közösségek segíthetnek a hajléktalanságból való kilábalásban és a stabilabb élet kialakításában. Mitchell és Trickett 1980-as kutatása mutatja be, hogy a támogató kapcsolatok funkciói az érzelmi támogatás, a feladatorientált segítségnyújtás, az elvárások közlése, az értékelés és a közös világnézet, az információkhoz és a társas kapcsolatokhoz való hozzáférés. Bell és Walsh 2015-ben azt írják, hogy a hajléktalansággal való küzdelem nem arról szól, hogy az embereket önálló lakhatáshoz juttassuk, hanem inkább arról, hogy a hajléktalanokat befogadjuk a saját közösségeinkbe és számukra tartalmas lehetőségeket kínáljunk nekik (Bell, Walsh, 2015). Kevin Corinth 2017-ben a kapcsolatok hatását vizsgálta a hajléktalanságra és arra jutott, hogy a tartós hajléktalanság

64%-al csökken azoknál, akiknek vannak kapcsolataik és a kapcsolatok közül is a családi kötelék a legerősebb hatású (Corinth, 2017).

Ezek az aspektusok rámutatnak az olyan programok szükségességére, melyek támogatják és megerősítik a hajléktalanok társas kapcsolatait és tovább erősítik, hogy a hajléktalanság definiálható a társas kapcsolatok hiányaként.

III. HAJLÉKTALANSÁG NYELVI JELLEGZETESSÉGEI⁸

A hajléktalanság számos kihívással jár, amelyek között szerepelnek a kommunikációs nehézségek is. Ezek a nehézségek nyelvi hátrányok formájában jelentkeznek, melyek növelik az egyén társadalmi kirekesztettségét, gazdasági hátrányait, csökkentik a munkaerőpiaci részvétel lehetőségeit és az állami, intézményi szolgáltatásokhoz való hozzáférést, csökkentve a társadalmi mobilitás esélyét. Az alacsonyabb társadalmi rétegekben élők gyakran szembesülnek diszkriminációval, vagy kirekesztéssel is.

A nyelvi zavarokat meghatározó tényezők számos forrásból eredhetnek: öröklött vagy szerzett biológiai tényezők, hiányos szocializáció, alacsony iskolai végzettség, mentális- és egészségügyi problémák, függőségek, társadalmi környezet, izoláció, stressz és traumatikus élmények. Mivel olyan kutatást, leírást nem találtam, amely kifejezetten a hajléktalanok nyelvi jellegzetességeit vizsgálta volna, ezért a nyelvhasználat és a nyelvi fejlődés szempontjából meghatározó tényezőket veszem sorra.

III.1. Társadalmi depriváció a nyelvhasználatban⁹

A társadalom a nyelvben él, a nyelv a társadalomban él. A társadalom, amelyben születünk, élünk meghatározza a nyelvhasználatot, így a nyelv a kultúra egyik alapvető elemeként számos társadalmi szempontot tükröz és befolyásol. Közvetíti az emberek kulturális identitását, hovatartozásukat nyelvjárás vagy más nyelvi jellegzetességek használatával. A nyelvi hovatartozás megjelenik a különböző dialektusokban, szókészletben, tükrözi a beszélő

⁸ Ez az alfejezet megegyezik a szerző „Kommunikációs tréning a hajléktalanellátásban” címen benyújtott szakdolgozatának az alfejezetével.

⁹ Ez az alfejezet megegyezik a szerző „Kommunikációs tréning a hajléktalanellátásban” címen benyújtott szakdolgozatának az alfejezetével.

földrajzi és szociális háttérét, de a nonverbális jellegek, mint az öltözk, testbeszéd is kifejezik ezeket a jellegeket. A nyelvi változatok tükrözik a társadalom sokféleségét és különbözőségeit.

Munkám során azt tapasztalom, hogy a hajléktalanokról gyakran sztereotip képek jutnak az emberek eszébe, amelyek az ápolatlan külsőre vonatkoznak, gyakran kapcsolódnak alkoholizmushoz kötődő képek, a verbális nyelvhasználatra vonatkozóan pedig a szleng és az agresszió képei társulnak.

Kiss Jenő szerint azt, „hogyan felnőttként egy adott nyelven hány nyelvváltozatot ismerünk és használunk, az határozza meg, hogy melyik társadalmi csoportba tartozunk, melyik társadalmi réteg tagjaként, illetőleg hol élünk” (Kiss Jenő, 11.). Ezért, hogy a sztereotípiákon túlmenően is le tudjam írni a hajléktalanok nyelvi jellegzetességeit, az alsóbb társadalmi rétegek nyelvhasználati jellegzetességeit vizsgálom.

A különböző társadalmi rétegek közötti nyelvi különbségeket Basil Bernstein (1971) igyekezett összefoglalni kódelméletében. Munkás szülők gyermekeinek nyelvi teljesítményét kezdte el tanulmányozni és arra jutott, hogy társadalomban két eltérő nyelvi változatot használunk: a kidolgozott és a korlátozott kódot. A korlátozott kódra jellemző, hogy beszéd közben gyakoriak az utasítások, kevesebb a magyarázat, rövidebbek a mondatok, egyszerűbb a nyelvezet, míg a kidolgozott kód használói összetettebb mondatokat használnak, gazdagabb a szókincs, gyakran egészítik ki mondanivalójukat, kéréseiket magyarázatokkal. Az elmélet szerint az kidolgozott kódhoz nem minden társadalmi réteg fér hozzá, így a szegényebb rétegekre a korlátozott kód jellemző (Bernstein, 1971).

Bár Bernstein elméletét többen is bírálták, felhívta a figyelmet arra, hogy lehetnek nyelvi eltérések a társadalmi osztályok között. Ez a későbbiekben sok kutatót mozgatott meg, akiknek munkásságának hatása megjelenik például a különböző oktatási rendszerek nyelvi hátrányok leküzdésére szolgáló törekvéseiben. Bernstein kutatásain alapuló vizsgálatot Magyarországon Pap Mária és Pléh Csaba végezte el az 1970-es években. Eredményeik megerősítették, „hogyan a magasabb iskolai végzettségű szülők gyermekeinek nyelvhasználatát bonyolultabb szerkesztésű, főleg köztiszavaktól és terjedős kifejezésektől mentes mondatalkotás, a szituációtól való elvonatkoztatás, absztrakt verbalizáció és gazdag szókincs jellemzi” (Gréczi-Zsoldos Enikő, 2018, 10.).

A társadalmi osztályok és a nyelv kapcsolatáról több elmélet is született. Pierre Bourdieu (1986) fejlesztette ki a kulturális tőke (oktatás, műveltség, stb.) fogalmát, mely olyan készségekből, kulturális ismeretekből áll, mellyel az egyén rendelkezik, amelyeket elsősorban a szocializáció során sajátít el, beleértve a nyelvi jellegzetességeket is. Ilyen jellegzetességek

megjelenhetnek udvariassági vagy tiszteletadási formákban a másikkal viszonyított társadalmi státusznak, osztálynak megfelelően (Bourdieu, 1986).

A nyelvhasználat a nyelvészeti jellegzetességeken túl szorosan kapcsolódik a társadalmi státusshoz, szerepekhez is. Wardhaugh szerint „a társadalom struktúrája befolyásolhatja vagy meghatározhatja a nyelv struktúráját és/vagy a nyelvi viselkedést” (Wardhaugh, 2005, 15.). Egyrészt a szocializáció során elsajátított nyelvi kulturális jellegzetességek hatással vannak a gondolkodásmódra (lásd a következő fejezetben), a társadalomban meghatározott helyzetre, az önmagáról alkotott képre, amely másokhoz való viszonyára alakítja a szerepeit. Másrészt a különböző státuszoknak megfelelően alakítjuk a szerepeinket. Erről Erving Goffman szociálpszichológus *Az én bemutatása a mindennapi életben* című könyvében írt részletesen, ami a mindennapokban megjelenik az öltözködésünkben, mások megszólításában, a használt kifejezésekben, viselkedésben (Goffman, 1956). Ilyen kommunikációs jellegzetességek lehetnek bizonyos nyelvi kifejezések vagy szavak. Milroy (1987) szerint ezeket a jellegzetességeket az egyén kapcsolati hálója befolyásolja leginkább. A különböző szerepek és a kapcsolódó nyelvi jellegzetességek így kapcsolódnak a társadalomban elfoglalt helyünkhöz, amely hatással van a mobilitási esélyekre. A nyelvi jellegzetességek negatív vagy pozitív asszociációkat hozhatnak létre egy adott társadalmi csoport iránt. Így, ha valaki szépen, érthetően beszél, elakadás nélkül azt hajlamosak vagyunk értelmesnek ítélni (Rubin, 1992), de csupán a másik hangja alapján is alkotunk elképzeléseket a másik korára, hivatására vonatkozóan (Hughes, Rhodes, 2010). Röviden, ha valaki hajléktalannak öltözik, az utcán alszik és felveszi a csoportnak tulajdonított jellegzetes kommunikációs és viselkedésnormákat, a társadalom akként fogja kezelni, ennek következményeként vagy velejárójaként megjelennek az előítéletek és a sztereotípiák.

III.2. Hiányos szocializáció és nyelvi fejlődés¹⁰

A társadalmi különbségek forrása, hogy a hajléktalanok sokszor maguk is a hiányállapotokba születnek bele. A depriváció érintheti az oktatást, a foglalkoztatást, a gazdasági javakat, szolgáltatásokhoz-, kultúrához való hozzáférést vagy a család szerkezetét. A szegénység és a hátrányos helyzet a nyelvi fejlődés több területét is érinti a szocializáción

¹⁰ Ez az alfejezet megegyezik a szerző „Kommunikációs tréning a hajléktalanellátásban” címen benyújtott szakdolgozatának az alfejezetével.

keresztül: befolyásolja a szókincset, a nyelvhasználat módját, a kommunikációs attitűdöket, jellegzetességeket.

A hátrányos helyzet sokrétű hatását talán legátfogóbban Bronfenbrenner humánökológiai modelljén (Bronfenbrenner, 1994) keresztül lehet értelmezni. A modell bemutatja a gyermek környezetében lévő szereplőket és a köztük végbemenő interakciókat melyek meghatározzák a fejlődését. A modellben a gyermek környezetét képező résztvevőket négy szintre osztja:

- „1. Mikrorendszerek: család, iskola, kultúra, lakókörnyezet
2. Mezorendszerek: a mikrorendszerek kapcsolati hálója
3. Exorendszerek: tágabb környezeti struktúra, mint: település jellege, szülők munkahelye, oktatási intézmény jellege, helyi társadalom stb.
4. Makrorendszerek: a kultúra uralkodó hiedelmei, nézetei, társadalmi lehetőségek, normák, elvárások, divat stb.” (idézi: Radványi Katalin, 2013, 31.)

A modell kereteiben látható hogy az előző fejezetben említett társadalmi hatások mennyire befolyásolják a gyermek nyelvífejlődését, melynek központi, meghatározó eleme a család és a közvetlen környezete. „A felnőtt–gyermek beszédkapcsolat alakulása, s ebben a nyelv társadalmilag elfogadott használati módjainak az átadása része és egyben eszköze is a kultúra átadásának, magának a szocializációs folyamatnak: társadalmi magatartást, személyiségfejlődést, gondolkodást, világképet formáló tényező. Éppen ezért az otthon elsajátított nyelvhasználati módok társadalmi hátrány, illetve előny forrásaivá is válhatnak: elősegíthetik vagy gátolhatják boldogulásunkat a társadalom intézményeiben, amelyekkel gyermekként vagy felnőttként kapcsolatba kerülünk” írja Réger Zita (Réger, 2002, 11-12.). Ezért a hiányos társadalmi környezet negatívan befolyásolja a gyermek fejlődését. Kiss Jenő szerint ennek hiányában az egyén nem tesz szert arra a tudáshalmazra, amellyel a különböző szituációkban megfelelően tud kommunikálni (Kiss, 2002).

A tágabb perspektíva mellett azonban érdemes a szűkebb tér, az otthon és a család, hatásairól is szót ejteni. A szegénységben felnövő gyermekek szocializációjában érvényesülő hatásokat Szilvási Léna foglalta össze disszertációjában. A szegénységben felnövő gyermekek környezete kevésbé ingergazdag, ez kihat az érzelmi és az érzelmi fejlődésre. A megélhetési nehézségek, a stressz csökkentik a szülők válaszkészségét, melegségét, kevesebb idejük marad a gyermekekre, ez gyakran durva és következetlen fegyelmezésmódhoz vezet. A szülői válaszkészség meghatározza a gyermek kötődési mintázatát is. A szegénység hat a fizikai egészségre is: megfelelő táplálkozás hiánya miatt az így felnövő gyermekek betegesebbek, a

szülők pedig kapcsolatok hiányában a megfelelő ellátást nem tudják biztosítani. A hátrányos helyzet ezen keresztül tanulási problémák forrása is. (Szilvási, 2009). A tartós szegénység hozzájárul intelligenciabeli különbségekhez, szorongó, visszahúzódó viselkedéshez és növeli az agresszió előfordulását is (Szilvási, 2006).

A kisebbségi lét a gyerek énképén, önazonosságának alakulásán keresztül hat a fejlődésükre, az elszigeteltség pedig hat a világról kialakított képére, elvárásaira, normáikra. A szülők és a kisgyermek közötti interakció mennyisége és minősége hat a gyermek beszédfejlődésére. A kevesebb interakció miatt a szókincsük is jóval szűkebb lesz, mint a jobb helyzetben felnövő társaiké, az iskoláskort elérve nyelvi hátrányokkal szembesülnek, ami tanulásproblémákhoz vezethet.

Réger Zita felismerte, hogy „a nyelvi hátrányként ismert jelenségcsoport oka nem az eltérő anyanyelv, hanem a többségitől eltérő nyelvi szocializáció és normarendszer” (Gréczi-Zsoldos, 2018, 10.), amely folyamatban szerepet játszik környezet és a kapott minták.

Bartha Csilla a nyelvi hátrányt olyan lemaradások összességének tartja, melyek a személyiségfejlődésben, a társadalmi kapcsolatokban és a társadalmi érvényesülést biztosító kommunikációban jelentkeznek (Bartha 2002).

III.3. Iskolai nyelvi hátrányok

A társadalmi mobilitásban az iskoláztatás elvileg korlátlan lehetőségeket nyújt a hátrányos helyzetből való elmozdulásra. A hátrányos helyzetű rétegek hierarchiái, hagyományai helyett az oktatási intézmények otthont adnak a gyerekek egyéni teljesítménynek, így lehetőségük van a társadalmi helyzetük megváltoztatására. Mégis az iskola az, ahol a hátrányok felerősödnek és mérhetővé válnak. Az iskolai eredményesség elengedhetetlen feltétele a társadalom életében való részvételnek, ezért az itteni kudarc a legerősebb előrejelzője a társadalmi kirekesztődésnek.

Mivel a hajléktalanok többségének alacsony az iskolai végzettsége, ezért a szocializációs és társadalmi folyamatok mellett érdemes egy kitérőt tenni az iskolában lezajló folyamatokra is, és ebben a nyelv szerepére. Az előző fejezetekben már írtam arról, hogy a különböző társadalmi rétegeknél milyen folyamatok hatására alakulhat ki eltérő nyelvhasználat, mely az iskolában további hátrányokhoz vezet.

Ennek egyik oka, hogy az eltérő nyelvhasználat nyelvi hátrányként jelenik meg az iskolákban, tehát eltér „a társadalomban mintaadó, szimbolikus hatalommal rendelkező által

normaként tételezett, elvárt nyelvhasználatról. (...) Az iskola elvárásait tükröző standard mérési módszerek gyakran vezetnek a tanulási képességek helytelen megítéléséhez. Nemegyszer nyelv-, beszéd-, illetőleg tanulási zavarokkal küzdőknek, illetve fogyatékosoknak minősítenek normálisan fejlődő gyermekeket, akik mássága a nyelvi és a szociokulturális másságokból ered.” (Bartha Csilla, 2002, 84-85.) Ronald Wardhaugh megfogalmazása a nyelvi hátrányokról távolabbra mutat: „a standard nyelvváltozat társadalmi előnyöket biztosít és javítja életkilátásait.” (Wardhaugh, 2005, 294) Ezt megerősíti Szabó Ákosné is, aki azt mondja, hogy a hátrányos helyzetben felnövő gyermekek között magas az idegrendszeri megbetegedések és a tanulásban akadályozottak aránya, és magasabb a fogyatékos gyermekek száma (Szabó, 1996). Azt gondolom, hogy még ha az vitatható is, hogy „önmagában” a nyelvi másságot minősítik különböző kategóriákba, az mindenképpen biztos, hogy a nyelvi másság a kategorizáláson és a címkéken keresztül megbélyegzéshez és hátrányokhoz vezet.

Az iskolai hátrányokban szerepet játszanak más tényezők is. Coleman arra jutott, hogy a gyermekek családi háttere nagyobb hatással vannak az iskolai eredményekre, mint maga az iskola. Ebben szerepet játszanak az olyan tényezők, mint a család életmódja, kapcsolati hálóját, szülők iskolai végzettsége, család mérete, otthoni környezet, szülők érdeklődése és a szülők elképzelései a gyermekek iskolai végzettségéről (James Coleman, 1966, 297-298). „A szülők alacsony iskolázottsági szintjük következtében képtelenek segíteni gyermekeiknek, sőt sokszor érdektelenségük, igénytelenségük vagy az iskolához való kezdetleges viszonyuk miatt még elismerést, serkentést sem adnak, esetenként a zavartalan tanulás feltételeit sem biztosítják, nemhogy gyermekük valamely adottságra épülő képességfejlesztésében közreműködnének.” (Várnagy Elemér, Várnagy Péter, 2000, 21.). Ezek a tényezők, a szülők jellegzetességei természetesen a kommunikációjukban is megnyilvánul és az előző fejezetben bővebben leírt szocializációs folyamatokon keresztül is hatással lesz a gyermekekre.

A társadalmi különbségekből adódó hátrányokat az iskola nem tudja leküzdeni, sőt a szelekciós folyamatok révén felerősíti azokat (Ferge Zsuzsa, 1980). Ennek következtében folyamatosan újratermelődik minden születési évfárból 20%-nyi tömeg, amely nem képes nyolc osztálynál magasabb végzettséget szerezni (Kertesi-Varga 2005), így képzetlenül lép a munkaerőpiacra. Ilyen formában az iskolázottság átlagos mutatóinak javulása mellett a társadalmi szakadékok növekednek. A szakadékok növekedését mutatják a különböző iskolai mérések (PISA, PIRLS, TIMSS) (Fehérvári, 2015) és a hajléktalanok iskolai végzettségét követő kutatások is (Győri, 2020)

IV. A PRAGATIKAI KOMPETENCIA SZEREPE A KAPCSOLATOK HIÁNYÁBAN¹¹

„... azt mondom, hogy az okos nem cselekszik nyelv nélkül, hiszen a nyelv minden cselekedetnek és gondolatnak féke, és azoknak, akik ezt a legjobban használják, legnagyobb a bölcsességük”.

(Isokrates, 436-388)

Az előző fejezetek alapján látható, hogy számos tényező alakítja a hajléktalanság nyelvi jellegzetességeit és társas viselkedési normáit, melyek a kommunikáció minden szintjén megjelennek a többségi társadalom nyelvhasználatához képest másság, eltérés formájában és számottevő szerepet játszanak a társas interakciók sikerességében. A kapcsolatok kialakításához, fenntartásához és sikeres működtetéséhez szükséges, hogy egymást jól értsük beleértve ezeket a nyelvi és kulturális eltéréseket is.

Az egyének közötti interakciók sikerességét sok tényező befolyásolja. Hatással van rá a beszélőpartnerhez való viszony, a résztvevők érzelmi intelligenciája, a kooperációs készségek, az érzelemszabályozás, probléma megoldási készségek, adott témáról meglévő információk, a résztvevők fizikai állapota és még sorolhatnánk.

A szociális kompetenciák integratív modellje (3. ábra: Rose-Krasnor, 1997, fordította a szerző) alapján Nagy József (2000) öt fő pszichikus összetevőt különböztet meg melyek, nélkülözhetetlenek a társas kapcsolatok kialakításához, a társas viselkedéshez és az alkalmazkodáshoz. Ezek a következők:

- Szociális érdekérvényesítő képesség: meghatározza a magánéleti, szakmai, tanulmányi eredményességünket.
- Érzelmi képességek: Befolyásolják a szociális interakció sikerességét, azáltal, hogy mennyire tudjuk érzelmeinket közvetíteni és mások érzelmeit megérteni.
- Szociálisprobléma-megoldó képesség: kölcsönösen hat a szociálisérdek-érvényesítő működésére, az érzelemszabályozó és az együttműködési képesség működésére
- Megküzdési stratégiák
- Szociális kommunikáció (Nagy, 2000)

¹¹ Ez a fejezet megegyezik a szerző „Kommunikációs tréning a hajléktalanellátásban” címen benyújtott szakdolgozatának a fejezetével.

A társas interakciók alakulásában a szociális kommunikációnak kiemelkedő szerepe van, hiszen a többi kompetencia ezen keresztül nyilvánul meg. A szociális kommunikációt Nagy József (Iskolakultúra, 1997) funkciójában különböztette meg a többi kommunikációs folyamattól, melynek elsődleges célja a résztvevő felek egymást célzó (érzelmi állapot, magatartás, viselkedés) befolyásolása.

Azokat a készségeket és képességeket, melyek segítik a hatékony kommunikációt mind verbális mind a nem verbális kommunikáció terén 1994-ben Jones gyűjtötte össze annak kapcsán, hogy a főiskolásoknak milyen alap kommunikációs képességekkel kellene rendelkezniük. Végül 46 készséget rendezett csoportokba és alkategóriákba. Néhányat felsorolás szerűen kiemelek belőle:

- Világosan fejezze ki az elképzeléseit
- Légy tudatos a kommunikációban nemre, korra, nemzetiségre, szexualitásra vonatkozóan
- Vállalj felelősséget a kommunikációs viselkedésedért.
- Kommunikálj őszintén
- Alkalmazkodj a hallgatóság jellemzőinek változásához
- Ismerd fel, ha a másik nem érti a hallottakat
- Ismerd fel a félreértéseket
- Konfliktuskezelés
- Hatékony kérdezés
- Lényegre törően válaszold meg a kérdéseket
- Figyelmesen hallgass
- Válaszd el a tényeket a véleményektől (Jones, 1995)

Látható, hogy a hatékony kommunikációhoz mennyiféle képességre és információra van szükség mind magunkra, mind másokra vonatkozóan. Azt is világossá teszi, hogy az információk és a képességek birtoklása mellett az összehangolt alkalmazásuk teszi hatékonná a kommunikációt. Ebben a rendkívül összetett folyamatban játszik fő szerepet a pragmatikai kompetencia.

IV.1. A pragmatikai kompetencia meghatározása

A pragmatika meghatározására több definíció született, nincs egységes meghatározása. „A legáltalánosabb nézet szerint a pragmatika minden interaktív nyelvhasználat alapját képező

elveket és eljárásokat vizsgálja – ez magában foglalja a nyelv használatának, megértésének és helyességének valamennyi aspektusát.” (Crystal, 1997).

A pragmatikai kompetencia terminust először Noam Chomsky használta, aki szerint ez a tudományterület „a kommunikáció során használt jel megfelelő használatával foglalkozik” (Chomsky 1977, idézi Ivaskó 2004,182.). „Pontosan fogalmazva azt mondja, hogy a nyelv használatának, az adott szituáció által megkövetelt, valamint a nyelvhasználók szándékainak és elvárásainak megfelelő nyelvi forma kiválasztásának képessége a pragmatikai kompetencia” (Ivaskó, 2004, 52.).

2010-ben Nelson a pragmatikai kompetenciát a szociális kommunikáció azon részeként határozta meg, mely a céltudatos nyelvhasználatra fókuszál a szociális kontextusban és magában foglalja mind a verbális, mind a nem verbális kommunikációt (Nelson, 2010). Tehát szerepe a sikeres interakciókban abban áll, hogy olyan verbális és nonverbális elemeket választunk közléskor, amely a leginkább közvetíti a gondolatainkat. Ha a választott elemek nem megfelelőek a kommunikációs partner nem vagy nehezen értelmezi a kapott jeleket. Így mindkét fél számára fontos, hogy a megfelelő jeleket használják és megfelelően értelmezzék őket.

IV.2. Pragmatikai kompetencia szerepe a diskurzusokban

A kommunikáció során a verbális és nem verbális jelek széles tárháza áll rendelkezésünkre gondolatink kifejezésére, mely egyúttal tágítja a sikertelen kommunikáció lehetőségeit is. A beszéd és a nyelv szempontjából mindkét agyfélteke fontos szerepet játszik, de az eloszlás nem mindig egyenletes. A bal agyfélteke hagyományosan a nyelv kezeléséért, beleértve a szintaktikai, szemantikai és fonológiai feldolgozást, míg a jobb agyfélteke többek között a vizuális és téri feldolgozásért, valamint a szociális kognícióért felelős.

Egyes neurolingvisztikai kutatások (Landis és mtsai, 1982; Ulatowska és mtsai, 1981, 1983) azt mutatják, hogy a jobb agyfélteke, különösen a jobb frontális lebeny szerepet játszhat a pragmatikai szempontból fontos folyamatokban, mint például a társadalmi kontextus feldolgozása és az érzelmi tartalom értelmezése. Azonban hangsúlyozni kell, hogy a pragmatikai kompetencia számos területét - beleértve a beszélgetési stratégiákat, az érzelmi kifejezést, az implicaturákat és a társas kogníciót - mindkét agyfélteke befolyásolja.

A hatékony kommunikációban kiemelt szerepe van a nem verbális elemeknek (mimika, testbeszéd, hanglejtés), melyek a közléseink 97%-át teszik ki (Pease, 1989), ezért kiemelten fontos a pragmatikai kompetencia működésében is. Montágh Imréről terjedt el az a legenda, hogy azt a kérdést, hogy „Hány Óra van?” harmincféleképpen tudta elmondani (Montágh, 1976). A nem verbális elemek módosíthatják és új jelentéstartalmat is adhatnak az eredeti szavaknak, ahogy a kontextus és a szövegkörnyezet is. Robert Himde 1975-ben 10 olyan jelzést különböztetett meg, amelyek a nem verbális kifejezésekhez tartoznak. Ezek a következők: test kontaktusok, proximitás (fizikai távolság), orientáció, megjelenés, testtartás, fejbólintás, arckifejezés, gesztus, nézés, beszéd nem verbális összetevői (Himde, 1975).

Fontos szempont, hogy a kommunikáció működéséhez egy adott szituációban, a résztvevőknek egyidőben kell lenniük beszélőknek és hallgatóknak, ahhoz hogy az elhangzottak értelmesek legyenek a másik fél számára. Így ezek az interakciók megkövetelik, hogy a résztvevői pillanatról pillanatra alkalmazkodjanak a helyzethez és a másik személyhez, ami finom kognitív folyamatokat vesz igénybe. (Grice 1975; Clark és Marshall, 1981; Sperber és Wilson, 1986).

Azt, hogy hogyan értjük a dolgokat meghatározza, hogyan észleljük a másikat, melyről Kurt Lewin, szociálpszichológus, azt feltételezte, „hogy a társas viselkedés legfőbb meghatározó módja” (Lewin, 1972). A hajléktalanok esetében „mások észlelése” a többségi társadalomhoz való viszonyulást meghatározó szempont, amely hat az önbecsülésre és formálja az egyes helyzetekre adott válaszokat.

Az értelmezés során, mivel az interakció erőfeszítést igényel, így az abban résztvevők igyekeznek, hatékonyan, a legkevesebb erő megtételével a relevanciát elérni (Sperber-Wilson, 1986). A beszélő a szándéktulajdonítási képességével azt feltételezi, hogy a másik érti, amit mond, a hallgató pedig arra irányítja a figyelmét, ami a legrelevánsabb számára (Sperber-Wilson, 1986). Tehát az interakció során az értelmezéshez a legkézenfekvőbb magyarázatot használjuk, melyet a saját ismereteink alakítanak. Ezért fontos, hogy a kapott információk pontosak legyenek. A hiányos információkat pedig a saját meglévő tapasztalatokból merítve egészítjük ki a képet az illető feltételezett szándékaival, érzéseivel. „Így ennek a folyamatnak az eredményeként gondolatokat tulajdonítunk a másiknak.” (Reboul, Moeshler, 1998). Mind a relevancia, mind a szándéktulajdonítás szempontjából fontosak a hajléktalanság nyelvi jellegzetességeit meghatározó tényezők, melyeket a korábbi fejezetk során tárgyaltam, mivel hatással lesz a beszélgetés kimenetelére.

A szándékok beazonosításához szükséges, hogy a hallgató a partnerének a mentális állapotot, érzelmeit is tulajdonítson a tudatelmélet szerint (Premarck-Woodruff, 1978), ezt a folyamatot mentalizációnak hívják. A mentalizációs képesség döntő fontosságú lehet főleg a nem verbálisan vagy nem szó szerint kifejezett dolgok értelmezésében.

Ahhoz, hogy a kommunikáció sikeres legyen a feleknek az együttműködési alapelvet kell követnie Grice szerint, aki azt javasolta, hogy ennek megvalósulásához négy tényezőre kell figyelni: a megnyilvánulásunk legyen a kívánt mértékben informatív, a tárgyhoz kapcsolódó, de nem több a szükségesnél, az igazat kell mondani és törekedni kell az érthetőségre (Grice, 1975). Ennek teljesüléséhez azonban figyelembe kell venni az eltérő normákat, hogy ne okozzon hátrányokat. A munkám során azt tapasztaltam, hogy a leghétköznapiabb helyzetek is vezethetnek ilyen hátrányokhoz. Például egy hivatalban, amikor az ügyintéző átad egy nyomtatványt kitöltésre, evidenciaként kezeli, hogy az ügyfél tudja, hogy miért és hogyan kell kitölteni. Miközben a másik fél nem érti esetleg a nyomtatvány nyelvezetét vagy az ügymenetet sem.

Az érzelmek hatékony kommunikálása ezért pozitívan alakítja a kommunikációs helyzeteket, egyúttal hozzájárul a pozitív énkép kialakításához (Nagy, 2000), elősegíti a problémákkal való megküzdést és támogatja a társadalmi szabályokhoz és az értékekhez való alkalmazkodást.

IV.3. Pragmatikai rendellenességek a pszichológiában

Látható, hogy a kommunikáció során, a hatékonysághoz elengedhetetlen a pragmatikai kompetencia megfelelő működése. Hiánya kommunikációs zavarokhoz vezet, amely az egyén minden életterületére kihathat.

Kasher arra jutott, hogy a pragmatikai rendellenesség a metaforikus elemek feldolgozásának a deficitje, az ironikus és humoros elemek nem megfelelő értelmezése, a történetek tanulságát kiemelő képesség hiányáról, valamint az indirekt beszédaktusok interpretálásának nehézségeiről szól (Kasher, 1999).

A pragmatikai kommunikációs zavar az egyéb nyelvi zavarok mellett 2013-ban került a DSM5-be önálló kategóriaként a társas pragmatikai kommunikációs zavar. Meghatározásában a verbális és nonverbális kommunikáció szociális használatának primer deficitjét jelenti. A diagnosztikai kritériumokat az 1-es táblázat mutatja.

A. Folyamatosan fennálló nehézségek a társas helyzetekben használt verbális és nonverbális kommunikációban	
	1. Nehézség a kommunikáció társas szándékú használatában. 2. Nehézség abban, hogy a kommunikációt a kommunikációs helyzethez, illetve a partnerhez alkalmazkodva módosítani tudja. 3. Nehézségek a társalgás és a történetmesélés szabályainak követésében. 4. Megértési nehézségek a nem expliciten kijelentett dolgok (pl. következtetések levonása) és a nem szó szerinti vagy kétértelmű jelentések (pl. szólás, humor, metaforák, az értelmezés kontextusától függő többszörös jelentés) esetén.
B. A nehézségek működésében korlátozzák a hatékony kommunikáció, a szociális életben való részvétel, a társas kapcsolatok, az iskolai vagy foglalkozásbeli teljesítmény valamelyikét vagy ezek bármely kombinációját.	
C. A tünetek a fejlődés korai időszakában jelennek meg (de a zavarok nem feltétlenül válnak teljesen nyilvánvalóvá, amíg a szociális kommunikációs követelmények meg nem haladják a korlátozott teljesítőképességét).	
D. A tüneteket nem egy másik egészségügyi vagy neurológiai állapot okozza, sem a szavak strukturálása és a nyelvtan terén fennálló gyenge képességek, és nem magyarázható jobban autizmus spektrum zavarral, értelmi fogyatékkal (értelmi fejlődés zavarával), globális fejlődési késéssel vagy más mentális zavarral.	

1. táblázat. A társas pragmatikai kommunikációs zavar diagnosztikai kritériumai (forrás: DSM-5, Nussbaum, 2013)

IV.3.1 Stressz szerepe a hiányállapotokban

Kicsit összegezve az eddigieket látható, hogy a pragmatikai kommunikációs zavarban szerepe lehet a társadalmi helyzetnek, melybe beleszületik az egyén, a szocializációnak, és az egyéni adottságoknak. Kommunikációban a zavar jelentkezik a verbális és a nem verbális jelek értelmezésében és alkalmazásában, mely hatással van a kapcsolatok alakítására és ezáltal a társadalmi mobilitásra.

Svindt Veronika A pragmatikai rendellenesség atipikus fejlődése című írásában (2022) azt írja, hogy „A pragmatikai képesség fejlődésére ható különböző társadalmi és idegrendszeri

feltételek hatása jelentős egyéni különbségeket eredményez a pragmatikai képesség fejlődésében gyermek-, serdülő- majd felnőttkorban is.” (Svindt Veronika, 2022, 114.). Ezért ha a pragmatikai zavar az adott társadalmi feltételek mellett nagyobb eséllyel fordul elő, akkor a hátrányos helyzetbe való születés jelentős rizikófaktora a kialakulásának. Ezt erősíti, hogy az olyan helyzetekben, ahol hiányállapotok vannak jelen (gazdasági, egészségügyi, oktatás, foglalkoztatás, szolgáltatásokhoz való hozzáférés vagy a már kialakult effektív hajléktalanság, stb.) nagymértékben jelen van a stressz, mely további hiányállapotokhoz vezet.

A stresszt Selye János úgy fogalmazta meg, mint a szervezet nem specifikus reakcióját minden olyan ingerre, amely kibillentí eredeti egyensúlyi állapotából, és alkalmazkodásra kényszeríti (Selye, 1960). A hajléktalan lét distressz, mely folyamatos feszültséggel jár, mivel az egyén készségei és képességei nem elegendőek a megküzdéshez (Barabásné, 2006).

A stressz negatív hatása a fizikai és mentális jóllétre régóta ismert és elfogadott. Az RDoC (Research Domain Criteria) keretei alapján a stressz életkortól függetlenül érinti a kogníciót, a negatív értékeket (félelem, szorongás, veszteség), a pozitív értékeket (jutalom), a szocialitást (kötődés, szociális kommunikáció) és az arousalt (Chandni Sheth, Erin McGlade, Deborah Yurgelun-Todd, 2017).

A folyamat könnyen vezet olyan maladaptív megküzdési formákhoz, mint a szerhasználat vagy alkoholizmus, következményeként pedig megjelenhetnek a különböző mentális zavarok (Barabásné, 2006), melyek előfordulási gyakoriságát a következő fejezetben bemutatom. Így cirkuláris ok-okozati összefüggésben erősíti a hajléktalanok között előforduló magas mentális és fizikai betegségek számát, ami hozzájárul az átlagosnál rövidebb átlagélettartamhoz és a korai öregedéshez.

IV.3.2. A pragmatikai kommunikációs zavarral összefüggésben lévő betegségek a hajléktalanok között

A pragmatikai kommunikációs zavar megjelenhet primer és szekunder problémaként is. A kapcsolódó betegségek kapcsán láthatóvá válik, hogy ennek a zavarnak a gyakorisága elég valószínű a hajléktalanok között, melyek sokszor a társadalmi peremhelyezettel szoros kapcsolatban vannak. Ezek a betegségek megjelenhetnek gyermek- és felnőttkorban is. Swineford és mtsai szerint arra nincs bizonyíték, hogy a gének által örökölhető, de a környezeti tényezőket vizsgálni kell az átörökítésben (Swineford és mtsai, 2014).

A pragmatikai kommunikációs zavart több pszichiátriai és idegrendszeri rendellenesség kapcsán írták le melyek: skizofrénia, bipoláris zavar, ADHD, autizmus, de kapcsolódhat epilepsziához és viselkedési problémákkal küzdő gyerekekhez is. (Swineford, Thurm, Baird, Wetherby és Swedo, 2014).

A különböző betegségek előfordulásának valószínűsége:

Demencia: Az időskori kóros elbutulás, melyet különféle betegségek mellett traumás agysérülés és szerabúzus is okozhat, sok esetben befolyásolja, a nyelvi képességeket érinti a szókincs és kifejezőkészséget, a beszédértés folyamatát, a beszéd folytonosságát és általában a kommunikációs képességeket. A hajléktalanok között dr. Molnár Gábor kutatta a demencia előfordulását és súlyosságát (Molnár Gábor, 2005) és arra jutott, hogy a hajléktalanok között a demencia viszonylag fiatalon, 50 éves korban már gyakran előfordul, életmódjuk miatt korábban öregednek, mely elősegíti a demencia. Az 50 évesebbnél idősebbek teszik ki a hajléktalanok 71%-át (Győri Péter, 2020), tehát a demenciával járó pragmatikai képességek zavarának közel a ¾-ük van kitéve.

Traumatikus agysérülés: Ezek a sérülések esésekből, autóbalesetek és fizikai támadások következményei elsősorban. Az agy károsodásának következtében nehézségek adódnak a téma megértésében, az érzelmek értelmezésében, felismerésében, a szövegek megfelelő felépítésében és a viccek értelmezésében. Egy 2008-as kutatás szerint a hajléktalanok 53%-át érte már traumatikus agysérülés, melyek 12%-a közepes vagy súlyos volt. A hajléktalanok között a fejsérülések kockázatát növelik a különböző függőségekhez (alkohol, drog) kapcsolódó balesetek, de gyakoriak a fizikai bántalmazások is (Hwang és mtsai, 2008).

Afázia: „Többnyire a domináns agyfélteke érkatasztrófák, daganatok vagy traumák okozta károsodásának következtében fellépő beszéd- és nyelvi zavarok összefoglaló elnevezése” (Bajnócziné és mtsai, 2020, 21.). Az afázia befolyásolja a beszéd, a nyelv és a kommunikáció különböző aspektusait. Tünetei változatosak, magában foglalják a beszédértés nehézségeit, a beszédképtelenséget, a beszédképesség sérülését. A hajléktalanok között előforduló afáziás betegek számára vonatkozóan nincsenek pontos adatok. Az életformából következik, hogy a különböző fejsérülések, traumák okozta károsodások aránya magasabb lehet az átlagpopulációhoz képest.

Mentális betegségek: A különböző pszichiátriai (beleértve a függőségeket, kisebb mentális zavarokat, diagnosztizálatlan betegeket) zavarok a hajléktalanok 86%-nál volt azonosítható egy 2015-ös kutatás szerint (Braun Eszter, Gazdag Gábor, 2015). Napjainkban

jellemző, hogy a hajléktalanellátásba kerülnek az olyan nagy pszichiátriai kórképpel (skizofrénia, bipoláris depresszió) rendelkező betegek, akiknek nincs más lehetőségük intézményi elhelyezésre, vagy családi konfliktusok miatt el kell hagyni az otthonukat. Ők teszik ki a hajléktalan kliensek 30%-át (Győri Péter, 2020).

A mentális betegségek közül a skizofréniával szorosan összeköthető a pragmatikai képességek zavara a centralizációs képesség és az exekutív funkció (végrehajtó, összerendező) révén. A skizofrén betegek jellemző a mimika és a gesztusok hiánya, az érzelmi elsívárosodás, inkoherens beszéd (Herold Róbert, 2015).

A pragmatikai kompetencia zavarának kiemelkedő a szerepe van még az autizmusban és az ADHD-ban, de elsődleges fejlődési problémaként megjelenve okozhat szorongási zavarokat is. Ezek a rendellenességek gyakran egymással is átfedést mutatnak.

Biológiai okok: A kommunikációs képességet befolyásolják a különböző rendellenességek és fogyatékoságok is. Az idős populáció miatt valószínűsíthetően magas a nagyothallók száma. Ez esetben a pragmatikai kompetencia zavara szekunder problémaként jelentkezik, mivel a verbális kommunikáció értelmezési nehézségekbe ütközhet. A biológiai okok között említeném a korosodást is, mely a korral összefüggésben lévő nyelvi eltérések is megjelennek, amely megmutatkozik az artikulációban, szókincsben, megjelennek szótalálási nehézségek, következménye van a megértésre és a beszédprodukciónak is (Pléh, 2020). A korral összefüggésben lévő nehézségeket komplexebbé teszi, hogy a szókincsben és a nyelvhasználatban megjelennek a generációs különbségek és a változó társadalmi normák is. (Kiss Jenő, 2011). Ezek mellett, véleményem szerint a korral járó kogníciós képességek romlása és az élethelyzettel járó izoláció miatt pedig nyelvfelejtés is felléphet.

A fentiekből következik, hogy a hajléktalanok nagyrésznél valószínűsíthető legalább egy olyan rizikófaktor, mely növeli a pragmatikai zavar meglétének az esélyét.

IV.4. Kapcsolódó kutatások

A pragmatikai képesség feltételezi a szociokulturális feltételek ismeretét és meglétét is, ami a hátrányos helyzetben élő gyermekek számára kevésbé elérhetőek, így interakciók hiányában nem tudják elsajátítani azokat. Ez támasztja alá az a kutatás (Horowitz-Redlener, 1994) mely során a konfliktuskezelési és megküzdési stratégiákat mérték a hajléktalan gyermekek és fiatalok körében. Ennek eredményei arra hívják fel a figyelmet, hogy a

hajléktalan fiatalok konfliktuskezelési stílusa és megküzdési technikái eltérnek a nem hajléktalan, középosztálybeli kortársaikétól. Jellemző eltérés, hogy nem alkalmazzák a különböző tárgyalástechnikákat. Bár ez a kutatás nem kifejezetten pragmatikai témájú, megerősíti, hogy a társadalmi osztályok között vannak eltérések a kommunikációban és rámutat egy fejleszthető területre, mely szorosan kapcsolódik az érzelmek kifejezéséhez.

A pragmatikai rendellenességet először Rapin és Allen (Rapin, Allen, 1983) írta le 1983-ban, azóta „legfeljebb százas nagyságrendű kutatás született a témában” (Svindt, 2018, 216). A hajléktalanok pragmatikai képességeit felmérő kutatást mindössze kettőt találtam.

2020-ban Graham Pluck a felnőtt hajléktalanok nyelvi képességeit vizsgálta egy kutatás (Pluck, 2020) során abból kiindulva, hogy a hajléktalanok között magas a neurológiai rendelleneségek előfordulásának kockázata a különböző rizikófaktorok (szerhasználat, fertőzések, mentális betegségek, traumatikus agysérülés), melyek érinthetik a kognitív és nyelvi képességeket is. Ebben a kontrolcsoportos kutatásban hajléktalanok nyelvi képességeit vizsgálták a BDAE-vel (Boston Diagnostic Aphasia Examination). Ez a teszt a különböző észlelési (hallás, látás, gesztus), feldolgozási (megértés, elemzés problémamegoldás) és válaszadási folyamatokat (írás, befolyás, kifejezés) vizsgálja. Arra az eredményre jutottak, hogy hajléktalanok csoportja elsősorban a szövegértés és a szóbeli kifejezés területén teljesített rosszabbul, mint a kontrolcsoport, melyekről feltételezi, hogy fejlődési nyelvi rendellenességek eredményei.

A másik kutatásban a kommunikációs rendellenességeket (Alexander, Erin: Communication disorder among persons experiencing homelessness, 2018) mérték fel hajléktalanokat ellátó szervezetek dolgozóinak bevonásával az Amerikai Egyesült Államokban kérdőívek segítségével. Ez a kutatás nem kifejezetten a pragmatikai képességekre fókuszált, hanem általában a kommunikációs zavarokra a hajléktalanok között, azonban sok pontjában közös a szűkebb fókuszú pragmatikai felmérésekkel. Fontos szempont, hogy ez a kutatás a szociális munkások tapasztalatait vizsgálva tesz megállapításokat.

Ennek a felmérésnek az eredményei azt mutatják, hogy a szakemberek 82 %-a találkozott olyan kliensekkel, akiknek nehézségei vannak a szociális kommunikációval (normák értelmezése, nyelv megfelelő használata). Magas arányban fordulnak elő a demenciával járó kommunikációs nehézségek is (emlékezés nevekre, helyekre, nehézségek az írásban, olvasásban, beszéd követési nehézségek, nehézségek az arckifejezések

értelmezésével). A szociális kommunikáció zavarainak jellegzetességei közül is gyakran tapasztalták a klienseiknél a következőket:

- beszélgetés megszakítása
- nem a kérdésnek megfelelően válaszol
- szemkontaktus hiánya
- udvariasság hiánya
- nem megfelelően kérdez vissza, ha nem érti a másikat
- nem érti, nem tartja tiszteletben a fizikai, személyes tér határait
- Nem tud beszélgetést kezdeményezni
- nem megfelelően kér segítséget
- nem érti, nem megfelelően használja a testbeszédet
- nem érti a hangszín változások jelentését
- nem érti vagy használja megfelelően a viccet
- nem használja a köszönési formákat (Alexander, Erin, 2018)

Összességében arra az eredményre jutottak, hogy a hajléktalanság rizikófaktor lehet a kommunikációs rendellenességeknek, csakúgy, mint fordítva, ahogy a szociális és munkahelyi működési zavarok gyakran a kommunikációs rendellenességek eredményei. A kutatásban kitértek a kommunikációs zavarok háttérében húzódó orvosi rendellenességekre (traumatikus agysérülés, demencia) is, melyek magas aránya alátámasztotta a fentebbi eredmények validitását. A kutatásban résztvevőket kérdezték a klienseik kapcsolati hálójának jellegzetességeiről is, melynek eredménye, hogy a hajléktalanok gyakran nem képesek társas kapcsolatokat kialakítani vagy azok erősen sérültek.

V. A KUTATÁS¹²

A kutatás célja a hajléktalanok pragmatikai képességeinek a felmérése volt, azzal a céllal, hogy megismerjem azokat az irányvonalakat, amelyek egy átfogó, kommunikáció fejlesztést célzó program alapjait jelenthetik.

¹² Ez a fejezet megegyezik a szerző „Kommunikációs tréning a hajléktalanellátásban” címen benyújtott szakdolgozatának a fejezetével.

V.1. Kommunikációs képességek pragmatikai profilja a hétköznapiakban

A felméréshez a *The pragmatics profile of everyday communication skills in adults manual* (Dewart, Summers, 1996) magyar nyelvű fordítását (2. számú melléklet, fordította a szerző) és módosított változatát használtam, mely egy strukturált interjú.

A választást meghatározta, hogy alapvetően alig találhatóak felnőttek számára készült pragmatika tesztek, az elérhetőek nagyrésze klinikai felhasználásra készült, vagy hosszútávú megfigyelésre alapoznak, melynek feltétele az interjúztatott személlyel való előzetes, szorosabb kapcsolat.

A Pragmatics profile interneten könnyen hozzáférhető, nem nyelvspecifikus pragmatikai képességek mérésére szolgáló eszköz, mely a klinikai gyakorlaton túl, a mindennapi élethelyzetekben vizsgálja a kommunikációt. A teszt célja a pragmatikai funkciók megvalósulásának és a kommunikációs rendellenességek befolyásának a vizsgálata a mindennapi helyzetekben. A felmérő a kommunikációs jellegzetességekre való rámutatással, a kérdezettnek is lehetőséget biztosít a saját kommunikációs mintáinak felismerésére. Ezeknek a mintáknak az azonosítása a szakembereknek is segítheti a munkáját.

Ez egy nyílt kérdéseket használó, informális interjú, mely során a kérdezett önbevallásos alapon beszél a kommunikációs jellemzőiről a feltett kérdések alapján. A kérdősor lazábban értelmezhető, nyitott kérdésekre épít, melyek szükség szerint a kérdezett nyelvezetéhez igazítható, magyarázatokkal, példákkal kiegészíthető.

Az előző fejezetben már hivatkozott kutatások (Ervin 2018; Pluct, 2020) két eltérő fókusszal közelítették meg a témát. A 2018-as kutatás azt vizsgálta, hogy a hajléktalanok kommunikációjáról mit mondanak a velük dolgozó szociális szakemberek, míg a 2020-as kutatás pszichiátriai fókusszal mérte fel a hajléktalanok között a pragmatikai rendellenességek előfordulási arányát. Így különösen izgalmasnak ígérkezett egy olyan felmérést készíteni, ahol az érintettek maguk nyilatkozhattak a témában.

Az interjú leíró jellegű, kvalitatív megközelítésű szemléletet alkalmaz, így az eredményei nem kifejezhetők számokban, a kapott értékek nem összehasonlíthatók más kutatások skáláival. Az interjú megbízhatósága úgy tesztelhető, hogy hasonló kérdéseket teszünk fel különböző időpontokban. A validitás megerősíthető más forrásokból szerzett információk révén, például a velük dolgozó szakembereket kérdezve.

V.2. Az interjú módosításai

Az eredeti kérdőívbe belekerült egy rövid felmérés a felmerült a pragmatikai kompetencia zavarának a rizikófaktoraira vonatkozóan, melyek a következők voltak:

- Életkora?
- Iskolai végzettsége?
- Van-e hallásproblémája?
- Járt-e valaha logopédusnál?
- Szenvedett-e valaha komolyabb fejsérülést?
- Van-e valamilyen mentális betegsége?

Az életkor (pontosabban az életkorra jellemző demencia előfordulási aránya), a mentális betegségek, a halláskárosodás, a korábban megállapított nyelvi zavarok, a gyermekkori hátrányos helyzet, az iskolai végzettség a korábbiak értelmében fokozhatják a zavar jelenlétének a gyakoriságát. A logopédusra és a komolyabb fejsérülésre vonatkozó kérdések célja volt felmérni, hogy a kérdezettnél volt-e valaha nyelvi zavar megállapítva és volt-e agysérülése. A hajléktalanellátásban töltött több éves tapasztalatom alapján az ilyen formában feltett kérdésekkel nagyobb esély volt valóságos válaszokat kapni, mintha nyelvi zavarról és agysérülésről kérdeztem volna őket.

Az interjú kérdéseiben az 1.1, 1.2, 2.1, 8, 14, 16.1, 17, 23.2 számú kérdéseknél az interjúztatott félnek egy konkrét személyre gondolva kellett válaszolni. Az eredeti kérdéssorban ez egy hozzá közel álló személy volt, a kutatás során viszont arra kértem őket, hogy az általa választott személy mellett szociális munkásokra vonatkozóan is válaszoljanak a kérdésekre.

Változtatás még a 2.2 számú kérdésnél történt, ahol a kérdés arra vonatkozott, hogy hogyan kérnek információt a napi tervre, feladatra vonatkozóan például munkahelyen. Ennél a kérdésnél a nem dolgozók esetében azt kérdeztem, hogy honnan tudja meg, hogy „mi a pontos terv a szállón rovarirtás¹³ esetén?”.

13 A hajléktalanszállások elsősorban szállást adó szolgáltatások, nem feladatuk az igénybe vevők napját strukturálni. Nincs időhöz kötött étkeztetés, az intézménybe való ki- és bemenetel sem kötött, így nincsenek különösebben olyan tényezők, amelyeket figyelembe véve kellene a napjukat tervezni, szervezni. Talán az egyetlen ilyen kivétel az intézményi rovarirtás.

V.3. Résztevők

A kutatásban a BMSZKI¹⁴ szállóin élő 13 ügyfél vett részt. A kutatásban való részvétel önkéntes volt. A kutatáshoz az intézmény előzetesen hozzájárult, az interjúalanyok bevonásában az intézmény dolgozói voltak segítségemre.

A cél eredetileg a kor és iskolázottság szerinti reprezentatív minta volt. Az interjúalanyok bevonásához a kollégák segítségét vettem igénybe, mely azonban hatással volt a minta

Iskolai végzettség	
Általános iskola	6
Szakmunkás	1
Gimnázium	3
Főiskola, egyetem	3

2. táblázat: Iskolai végzettség szerinti megoszlás

Kor szerinti megoszlás	
-39	1
40-49	4
50-59	3
60-	5

3. táblázat: Kor szerinti megoszlás

összetételére is. A kollégák – mint utóbb kiderült - igyekeztek a jobb képességű, jobban kommunikáló klienseket bevonni. A minta alakulását továbbá az is meghatározta, hogy a már meglévő interjúalanyok, a hólabda módszerhez hasonlóan ajánlottak további potenciálisan bevonható ügyfeleket. A kutatás az alacsony elemszám mellett ezért sem reprezentatív értékű. A minta iskolázottsági szintje felülmúlja az átlagos hajléktalan populációt (2-es táblázat). 9 férfi és 4 nő vett részt a beszélgetéseken, amely nagyjából megfelel a hajléktalanok közötti nemi összetétel arányainak. A vizsgált minta életkor szerint fiatalabb, mint a hajléktalan átlagpopuláció, azonban a kérdezettek között volt 40 éven aluli és 60 éven felüli is (3. táblázat). Egyetlen 30 éven aluli sem vett részt a kutatásban, melynek lehet oka, hogy a szállókon napközben többnyire az idősek találhatók meg.

A pragmatikai kompetencia zavarához köthető rizikófaktorok előfordulását a mintában a 4-es táblázat tartalmazza. A különböző függőségekre ugyan az interjú nem kérdezett rá, de ketten jelezték a problémát. A kérdezettek között több olyan volt, aki halmozottan

14 A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei az ország és Közép-Európa egyik legnagyobb hajléktalanellátó szervezete.

akadályoztatott kommunikációs szempontból és olyan is volt, aki, akiknél ezek a tényezők nem jelentek meg. Ezek egyénenkénti gyakoriságát a 4-s táblázat tartalmazza.

Kockázati tényező	Előfordulás gyakorisága
Fejsérülés	10
Mentális zavar	4
Hallásproblémák	5
Beszéd zavarai	3
Alkohol függőség	2

4. táblázat: Kockázati tényezők előfordulásának gyakorisága

Kockázati tényezők halmozottsága	Fő
0 kockázati tényező	2
1 kockázati tényező	5
2 kockázati tényező	2
3 kockázati tényező	4
4 kockázati tényező	0

5. táblázat: Kockázati tényezők halmozottságának gyakorisága

A vizsgált mintából 10 fő jelezte, hogy volt valamilyen komolyabb fejsérülésük. Következő sérülések jelentek meg: ütés következtében kóma; ketten jelezték, hogy már tört be a fejük; egy interjúalanyt gyermekkorában olyan súlyosan bántalmaztak, hogy az álkapcsát korrekciós műtéttel hozták rendbe; három fő jelezte az alkoholabúzáshoz kapcsolódó fejsérüléseket; és egyéb balesetek következtében bekövetkezett fejsérüléseket. A fejsérülések előfordulási arányából és súlyosságából valószínűsíthető, hogy a sérülések az agyat is érték.

V.4. Interjúk felvétele

Az interjúkat a BMSZKI Dózsa átmeneti szállásán vettem fel. Minden esetben zárt, négy szemközt beszélgetés formájában, amely előtt külön hangsúlyozásra került, hogy az interjúk során a kérdezettek megőrzik anonimitásukat és semmilyen formában nem befolyásolja a helyzetüket a szálláson. A résztvevők kaptak tájékoztatást a kutatás céljáról és a felhasználási módokról.

A beszélgetések minimális hossza 40 perc, maximális hossza 1 óra volt, ezalatt az idő alatt a kérdéseken sorban mentünk végig. Azokban az esetekben, ha az alany nem értette a kérdést, arra nem releváns választ adott, akkor a kérdés magyarázattal lett kiegészítve. Egy-két esetben az interjúalany nagyon eltért, ekkor a megfigyelések alapján az arra vonatkozó releváns kérdéseknél, a kérdést is megismételve kértem a megfigyeléseim megerősítését vagy megcáfolását.

V.5. Értékelés szempontjai

A teszt 4 főbb területet vizsgált:

- Kommunikációs funkciók (általános), nehézségek a kommunikációban (információadás, segítségkérés, elbeszélés)
- Válaszadás jellemzői (másokra való reagálás szempontjai, önérvényesítés, nehézséget okozó területek)
- Interakció és párbeszéd (Kezdeményezés, zavarok, zárás, ügyfél véleménye arról, hogy mi javíthatja a kommunikációt)
- Kontextusváltozatok (személy, hely, érdeklődési körök, nehézséget okozó helyzetek)

Az értékelést meghatározták a kérdésekre adott válaszok tartalma és az interjú alatti saját megfigyelések, melyeknél a következő szempontokat vettem figyelembe:

- Strukturális, logikai problémák, gondolatmenet követhetősége, értelmezhetősége
- Megnyilvánulás: sztereotipikus, folyamatos (megszakítás nélkül beszél), töredezett (1-2 szavas válaszok)
- Különböző kontextusokban való eligazodás
- Komplex cselekvésekhez való igazodás
- Adekvát dekódolás
- Nem expliciten kifejezett dolgok értelmezése
- Egyszerű társalgási normák

Az interjúnak nem volt része az alanyok szociális hálójának a felmérése, de olyan nagyszámban tettek erre vonatkozó jelzéseket, melyet nem lehetett figyelmen kívül hagyni.

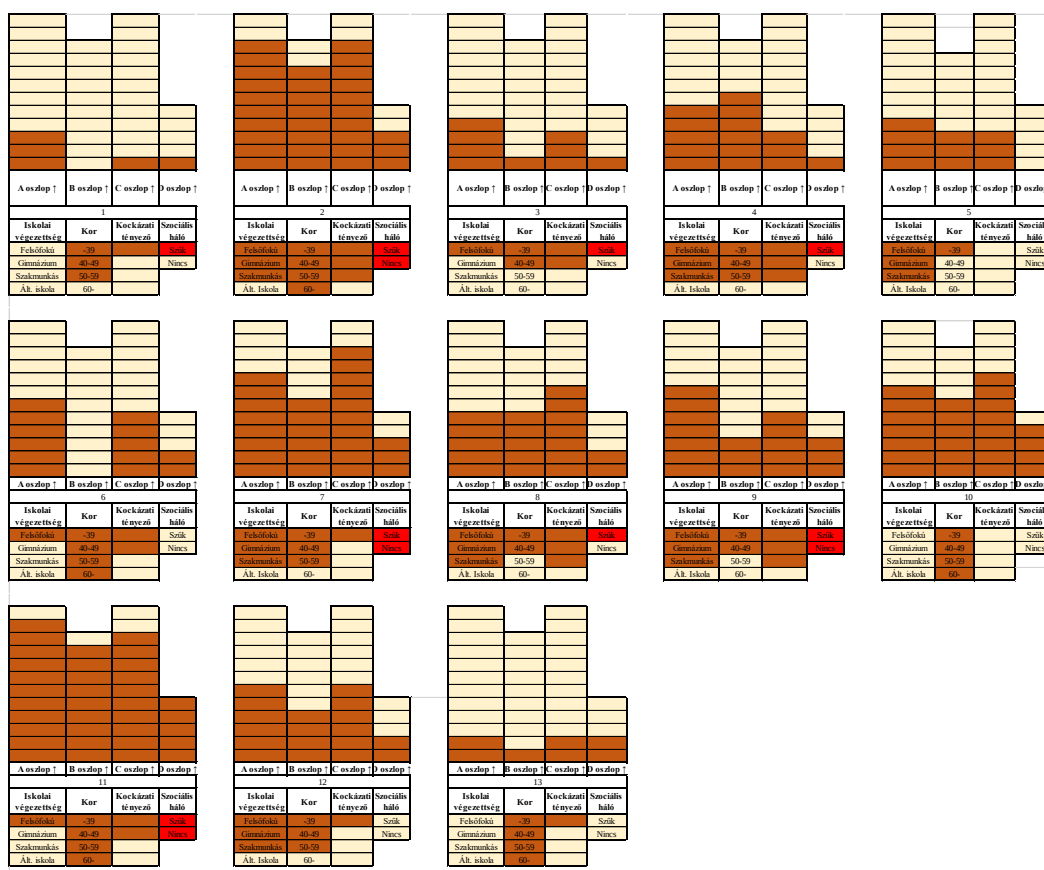
V.6. Értékelés

Az értékeléshez készítettem egy táblázatot, hogy az előforduló deficitiek gyakorisága, esetleges összefüggései láthatóvá váljanak.

V.6.1. Értékelő táblázat és magyarázata

Az eredményeket az 5. összefoglaló ábrában rögzítettem, mely a 2. sz. mellékletben, nagyobb méretben is megtalálható. Egy-egy ábra egy-egy személy adatait jeleníti meg: középen

Az interjúk során bár nem volt kérdés a szociális háló mérete, de mivel többen beszámoltak róla, így érdemesnek találtam ezt is jelölni. Így a kisebb piros négyzet jelöli, ha valaki jelezte, hogy szűk a háló, míg a nagyobb négyzet jelöli azt, ha valaki csupán 1-2 fővel szokott beszélgetni.



5. ábra A pragmatikai interjúk eredményeinek összesítése

Röviden összefoglalva: minél több a barna mező a fenti részben annál, több kérdésnél volt tapasztalható zavar a kommunikációban és minél több lefelé a barna mező annál magasabb a pragmatikai zavarok mögött jelen lévő kockázati tényező).

V.6.2. Általános jellegzetességek

A táblázatban jól láthatóak a kommunikációs nehézségek mellett azok a tényezők is, melyek a társadalmi réteg jegyeinek tekinthetők: idős kor, alacsony iskolai végzettség, gyakran előforduló mentális zavarok, hiányos szociális háló.

Az általános kommunikációs jellegzetességeknél olyan deficitek jelentek meg, mint hogy az interjúalanyok kimerítő válaszok mellett folyamatosan eltérnek (8-as, 5-ös, 7-es interjúalanyok; a továbbiakban csak a számokkal jelölöm az interjúalanyokat) a témától, olyanok is akadtak, akik minimális 1-2 szavas válaszokat adtak (2,6) a kérdésekre. Egy fő magyarázatokkal sem értette a kérdéseket (10). Ezek a kommunikációs vonások, melyek alapján hatással vannak a beszélgetések menetére, összességében 7 főnél jelentek meg.

A kedvenc beszédtemák, összességében elég vegyesek, megjelennek a szex, pajzán humor, a jövőtervezés, a család, műszaki dolgok, természet témakörei is. A témák tekintetében két főnél volt tapasztalható a témák deficitje: beszélgetéseik funkcionálisak, elsősorban a mindennapi fizikai szükségetek kielégítéséhez kötődnek (vásárlás, munka).

Az egyik interjúalany (8) esetében felmerült az értékelhetőség kérdése, annyira nem a kérdéseknek releváns válaszokat adott és a mondatok sem mindig kapcsolódtak egymáshoz logikusan. A kommunikációját töredezettség jellemezte. Például:

- „- Mások hogyan érzik, magukat miközben Önnel beszélgetnek?
- Nem tudom. Lehet, sőt biztos van olyan, aki nem őszinte”

A válaszai időnként provokatív, személyeskedő jelleget öltöttek. Például:

- „Nem akadályoz meg senki abban, hogy szimpatikusnak nevezzem”.

Végül a válaszainak az értékelése mellett döntöttem, hiszen a részvétel önkéntes volt, előzetesen tájékoztattam a kutatásról. Ugyanakkor a hajléktalanellátásban mindennapos helyzettel szembesített: előfordulnak olyan helyzetek, amikor a segítő-segített kapcsolatban a segített a helyzetet félreértelmezve, többet gondol a szituációba, főleg eltérő nemű személyek esetén. Az egyszerű férfi-női kapcsolatokra való törekvés pedig jelen lehet mind munkahelyi, mind bármilyen más helyzetben. Másrészt, a provokatív jellegű válaszok lehetnek jelei annak is, hogy a másik fél alárendelt helyzetben érzi magát. Tapasztalataim alapján az sem szokatlan,

hogy hasonló kommunikációs képességű kliensekkel találkozunk. Ezek a szituációk a mindennapokban meghatározhatják a különböző ügyeik és élethelyzeti problémáiknak kimenetelét, a mögöttes októl függetlenül. Az interjúalany az iskolai végzettségre vonatkozó kérdésre is két, eltérő választ adott: bevallása szerint diplomája van és 8 általánost végzett. A kettő ugyan nem zárja ki egymást, de jellegzetes a szociális munkában, hogy az ügyfelek a vélt elvárásoknak próbálnak megfelelni, vagy ilyen formában pozicionálni magukat. Esetében a (valószínűsíthetően) alacsony iskolai végzettség mellett, a rizikófaktorok közül a korábbi fejsérülés, nagyothallás és beszédzavar (kiejtés nehézségei) voltak jelen.

A kérdezett csoport kommunikációs jellegzetességeinek árnyalásához bemutatom a kérdések alapján legjobb és legrosszabb pragmatikai képességgel rendelkezőket.

A legjobb kommunikátornak vélt alany (1) 56 éves, diplomás végzettségű. Bár jelezte, hogy nem túl sok emberrel szokott beszélgetni, az ábrán látható, hogy alapvetően jóval kevesebb kommunikációs problémával küzd. Mosolygós, könnyen alkalmazkodik szituációkhoz, változatos nyelvhasználat jellemzi végzettségének megfelelően. A többiekhez képest, jó helyzetben van, ám az egy rizikófaktoraként jelzett tényező megnehezíti az életét és leszűkíti a lehetőségeit. Az interjúalany diagnosztizált mentális zavarral küzd (skizoaffektív zavar), bár kedvesen mosolyog, mégis végig mereven bámul a partnere arcába. Betegségével kapcsolatban elmondta, hogy vizuális hallucinációit szokta a kezével hessegetni, így veszítette el a pedagógusi állását is. Ő szintén jelezte, hogy kevés emberrel szokott beszélgetni, leginkább a nővérével, aki támogatóként van jelen az életében és szakemberekkel.

Talán a legszélsőségesebb eset az interjúk során egy idős férfi (11) volt: Önbevallása szerint a kora az oka annak, hogy nincs kivel beszélgetnie. A régi ismerősei, már nem élnek. Teljes mértékben be van szűkülve mind az érdeklődése, mind a szociális hálójá. Esetében nem az értelmi képessége vagy az alacsony iskolai végzettsége vezet deficithez. Érti a helyzetét, melyet kilátástalannak érez és már csak a halálát várja. Ezt nehezíti a nagyothallás is, melyhez nincs segédeszköze.

V.6.3 Kapcsolatok hiánya

A kutatásnak nem volt célja a szociális háló feltérképezése, de 4-en jelezték, hogy nem nagyon vagy csak 1-2 fővel szoktak beszélgetni (2, 7, 9, 11). Közös jellemzőjük ennek a négy főnek, hogy a kockázati tényezők halmozottan vannak jelen. Tehát idősek, alacsony az iskolai végzettségük, mentális zavar, fejsérülés, beszédzavar vagy függőség van jelen az életükben. A különböző kockázati tényezők halmozódása önmagában nem magyarázza a kapcsolati háló

hiányát, ezt jelzik a kivételek (12,5). További négy főnél (1, 3, 4, 5) az interjúk során derült ki, hogy kevés emberrel tartják a kapcsolatot. A szűk szociális hálóval rendelkezők jellemzően kerülnek sorstársaikat is a szállón, mert nem tartják megbízhatónak őket. A társas kapcsolatokról adott jelzéseikkel a válaszadók megerősítették, hogy a hajléktalanságra tekinthetünk úgy is, mint a szociális kapcsolatok hiányára.

Azok, akik jelezték, hogy kevés emberrel szoktak beszélgetni a problémáikat csak szociális munkással vagy más szakemberekkel beszélik meg. Ennek, okául egyikük (4) azt mondta, hogy „mélyebbek a beszélgetések”, ezért szeret jobban szakemberekkel beszélgetni. Ha jól értettem a szakemberekre vonatkozó utalásaik pedig az azok iránti szükségletet jelzik. Mint egy utolsó kapocs a társadalom felé, rájuk hárul a feladat, hogy kiszélesítsék azt.

A szociális háló beszűkülésében szerepe van- mind a korábbi, mind a hajléktalan létben szerzett negatív tapasztalatoknak, mely bizalmatlansághoz vezet. A bizalom hiánya megjelent a beszélgetések kezdeményezésére vonatkozó kérdésre adott válaszoknál több (2, 6, 7, 8, 9, 13) esetben. Van, aki szerint „óvatosnak kell lenni” (13), másik válaszadó, ha mégis megszólítana valakit, akkor „előtte nagyon megnézné, hogy szimpatikus-e (a másik)”. A bizalom hiányát a szakértők az egyik legnagyobb nehézségként nevezték meg a tréningek kapcsán. A kezdeményezések nehézségei hat főnél jelentkeztek, közös jellemzőjük, hogy mind 50 év fölötti, ebben szerepet játszhatnak a generációs különbségek is.

A kapcsolatok mennyiségét és minőségét meghatározhatják a kapcsolattartás lehetőségei is. Két főnél (3, 10,) megjelent az internet a beszélgetések kedvenc helyeként, melyről azt mondták, hogy, itt könnyebben meg tudnak nyílni. Tapasztalataim szerint az internetes kapcsolattartásra szűkebbek a hajléktalanok lehetőségei, mint az átlag társadalomnak. Ezt azért is fontos lenne biztosítani, mivel sokaknak külföldön vannak rokonaik, családtagjaik, akik segíthetnék őket.

V.6.4. Érzelmek szerepe

A válaszok alapján a legtöbb nehézség az érzelmekkel kapcsolatos dolgokban jelentkezik.

7 fő (1, 2, 3, 4, 6, 11, 12) jelezte, hogy a negatív érzéseit nem osztja meg senkivel. Egy fő (2) annak az ötletén is felháborodott, hogy egyáltalán meg lehetne beszélni a problémákat másokkal, más egyszerűen csak szeretné, ha a „környezete kitalálná” (1) ha valami bántja. Az érzelmek kommunikálásának a hiánya elsősorban az idősebb (54, 65, 75 és 78 éves) férfiaknál

jelent meg, akik mind hallásproblémával is küzdenek. A biológiai nehézségek mellett generációs különbségek is állhatnak a háttérben.

Aggasztónak gondolom, azt a jelenséget, hogy négyen (2, 12, 6, 11) az örömeiket sem osztják meg senkivel, de örülni sem szoktak. Egy fő (4) jelezte, hogy leginkább akkor nevet, ha „emlékeztetik rá” (hogy nem szokott nevetni), mely az általa jelzett depresszió és érzelmi zavarok következményeként értelmezhető.

A negatív érzések megosztásánál jellemző, hogy bezárkóznak (1, 2, 3, 4, 6, 8, 12) és nonverbális jelzésekkel adják környezetükre tudtára vagy a másik végletet képviselve, verbálisan agresszívvá válnak. „Tombolok, szidok is. Ha olyan bánt meg... esetleg később megbeszélem vele.” (9) Más válaszadóknál: „Azt mindenki tudni fogja” (5), „Jobb, ha menekülnek. Kiabálok.” (8).

Többen (4, 5, 8, 9, 12) jelezték a másik fél érzelmeinek megértését nehézségként vagy az olyan szituációkat ahol a saját érzelmeik kerülnek előtérbe. „Ha ideges vagyok nehezen értem a másikat” (3). Arra a kérdésre, hogy „Milyen helyzetek okoznak nehézséget?” többen a másik fél helyzetének, cselekedeteinek, motivációinak a megértését nevezték meg problémának vagy egyszerűen, „ha nem érti, mire akar kilyukadni a másik” (9) vagy „Nem érti, miről van szó, ha nehezen érti” (10), „igen van olyan (helyzet) amit én (értek és) elfogadok, más nem” (9). Néhányan kerülnek az olyan témát, ami „mélyen, más életéről szól” (10) vagy ha „olyan negatív eseménye kerülnek szóba, amelyek érzékenyen érintenek” (2).

A nem expliciten kifejezett szituációk értelmezését és a helyzetre való reagálás két kérdésnek volt elsődleges célja feltérképezni ezek: „Ha egy szobában vannak és mások beszélgetnek, melybe nem vonják be Önt, hogyan reagál?” És a „Vannak nehézségei az utalások értelmezésével, például: olyan, mint a kutya vacsorája?”. Az utóbbinál három fő jelezte, hogy nem érti, ezért nem is szereti őket. (2, 6, 7) Az érzelmi alapú döntések, az érzelmek kezelésének nehézségei a válaszoknál több helyen megjelennek.

V.6.5. Kontextusváltozatok

Az egyszerűbb udvariassági normák (Kérem. Köszönöm) a többségükönél megjelentek, használják őket.

A kontextusváltozatokra vonatkozó kérdéseknél elég vegyesek a válaszok: többeknél látható, hogy a másokkal kapcsolatos érzelmeik vagy a hangulatuk határozza meg a különböző helyzetekre adott válaszokat, de akadnak olyanok is, akik rugalmasabban alkalmazkodnak.

Azokban az esetekben, amikor konkrét személyre és szociális munkásra is kellett vonatkoztatni a kérdést a válaszok nagy részében szintén jelen voltak az udvariassági formák, de volt olyan sztereotip válasz is, mint a „szociális munkással normálisan kell (beszélni)” (4) olyanok is akadtak, akiket nem befolyásol ez a helyzet, jellemzően ők másokkal is tisztelettudók.

A kontextusváltozatokban több módon jelent meg a társadalmi helyzet. Két fő tapasztalataiban megjelenik alárendelt szerep: „Irodába kell mennem, orvoshoz... Nem kapok választ. Szűk látóköri, neki van igaza. Az van, amit ő mond (az orvos)” (6). A másik kliens szerint „az orvos direkt latinul beszél, hogy ne értsük” (9).

A konfliktuskezelési stílusok vegyesen jelentek meg. A konfliktushelyzetekre vonatkozó kérdésre többen (2, 3, 4, 8) úgy reagálnak, hogy meghallgatják a másik fél véleményét, de nem próbálnak érvelni, kiállni a véleményük mellett, hanem, akkor is az lesz, amit ők gondolnak. Például: „Nem foglalkozok mással, az lesz, amit én szeretnék. Persze meghallgatom...” (2). A konfliktuskerülés két főnél jelent meg, ők (9, 12) teljes mértékben elfogadják a másik akaratát. A kérdezettek közül négyen (1, 5, 6, 13) nyitottak mások érveinek elfogadására és kompromisszumokra. Erről elmondható, hogy megerősíti a korábban említett, fiatalokkal végzett kutatás eredményeit, mely szerint nem alkalmaznak tárgyalástechnikákat.

A nemet mondás és az önérvényesítés problémái négy főnél (6, 8, 10, 12) jelent meg. Az önérvényesítésre a 13. kérdés vonatkozott (Ha valamiről úgy gondolja, hogy meg kellene történnie és mások különbözően látják a helyzetet, általában hogyan reagál?). A válaszok között megjelent, hogy „passzolok. Hagyom, hogy úgy legyen, ahogy a másik akarja.” (12) Az alacsony érdekvérvényesítő képességre utalhat még, hogy nehezen kérnek információt és segítséget, ehhez kapcsolódik az érzelmek kifejezésének a hiánya is. Mivel a tanult tehetetlenség az alacsony önérvényesítéssel, így a társadalmi helyzettel, kontextussal is.

VI. ÖSSZEGZÉS¹⁵

A dolgozat fő felvetése az volt, hogy szükséges lenne a hajléktalanok kommunikációs képességeit fejleszteni a társas kapcsolataik kiszélesítéséhez, amely növelheti a társadalmi mobilitás esélyeit is. A tulajdonképpeni kutatást megelőző szakértői interjúk alapján megerősítést nyert, hogy kommunikációt fejlesztő programok hatékonyan tudnák támogatni a hajléktalanokat több irányban is, melyek:

- személyes kapcsolatok kiszélesedése, javulása
- önbizalom fejlődésén keresztül csökkenhet a társadalmilag determinált alá-fölérendeltségi viszony
- a mentális betegségekkel és függőségekkel élőknel támogatásként szolgálhat a mögöttes problémákkal való megküzdésre, anélkül, hogy szakmai kompetenciák átlépésével terápiás jelleget öltene
- növelheti a munkaerőpiacon való elhelyezkedés esélyeit és a munka megtartását
- a hajléktalanszállókon csökkenhetnek a személyes konfliktusok

Egy hatékony tréning felépítéséhez, azonban szükséges a kommunikációs jellegzetességeinek a mélyebb megértése is, hiszen a terület számos lehetőséget kínál. A szakértői interjúk irányították a figyelmet a pragmatikai kompetencia zavarára, amely lehetőségként merült fel a heterogén hajléktalan csoport kommunikációs nehézségeinek a leírására.

Az elméleti háttér körbejárásánál láthatóvá vált, hogy a hajléktalanok életében lévő hiányállapotok nyelvi hátrányok formájában is megjelennek. A társadalmi helyzettel szorosan fonódnak össze a szókinés és a nyelvhasználat jellegzetességei, melynek eredete kapcsolódhat hiányos szocializációhoz vagy örökletes és szerzett betegségekhez. A pragmatikai zavar előfordulásához kapcsolódnak olyan tényezők (alacsony iskolázottság, agysérülések, mentális betegségek, nyelvi zavarok, idős kor), melyek valószínűsítik az előfordulás gyakoriságát. Mivel ezek a tényezők nagy számban megjelennek a hajléktalanok között, így valószínű, hogy magas a pragmatikai kompetencia zavarának az előfordulási aránya.

Erre alapozva készítettem el a kutatást, melynek célja a hajléktalanok a pragmatikai képességeinek a vizsgálata volt. A kutatáshoz a „A The pragmatics profile of everyday communication skills in adults manual (Dewart, Summers, 1996) magyar fordítását használtam.

¹⁵ Ez a fejezet megegyezik a szerző „Kommunikációs tréning a hajléktalanellátásban” címen benyújtott szakdolgozatának a fejezetével.

A kutatás során 13 strukturált interjú készült a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei szállóin élő hajléktalan ügyfelekkel. A vizsgált minta nem reprezentatív értékű (lásd a 26-27. oldalon).

A kutatás során felmérésre kerültek a pragmatikai kommunikáció zavarához köthető rizikófaktorok (iskolázottság, agysérülés, mentális zavarok, kor, diagnosztizált nyelvi zavarok) jelenléte, melyek magas mutakoztak. Így megerősítették, a zavar gyakori előfordulásának a lehetőségét a vizsgált mintában is.

A kérdéssorra kapott válaszok számos jelenséget tükröznek a hajléktalan emberek kommunikációjára vonatkozóan. Összességében elmondható, hogy a kérdezettek válaszai alapján, az adekvát dekódolás (érzelmek és nem expliciten kifejezett dolgok területén) és az érzelmek kifejezésének nehézségei jellemzőek. Ezek mellett gyakoriak a problémák a beszéd strukturális felépítésénél, a megnyilvánulási formáknál és a különböző kontextusokban való eligazodásnál. A társas szituációkban pedig megjelent a bizalom hiánya és az alacsony önértékelési képesség nehézségekként. A kutatás eredményei megerősítik, hogy a pragmatikai zavarok nagymértékben jelen vannak a hajléktalanok kommunikációjában a hajléktalansághoz vezető különböző hiányállapotok (egészségügyi, iskolázottság, szocializációs) gyakori kísérőjeként, melynek mértékét befolyásolhatja a hiányoknak a halmozottsága.

Ugyanakkor, bár nem volt célja a kutatásnak a hajléktalan emberek szociális hálójának a mérése, arra vonatkozóan is kaptunk képet. Így egyidőben tényszerű vált a kommunikáció deficitjének a társas kapcsolatokra való hatása, mely megerősíti a hajléktalanellátásban a kliensek számára elérhető kommunikációs tréningek szükségességét.

AJÁNLÁS

A kutatás, a szakdolgozat elvárásainak eleget téve kicsi vizsgálati mintán ment végbe, és azt mutatja, hogy érdemes lenne nagyobb mintával, reprezentatív értékűen megismételni, az eredmények pontosítása érdekében. A felvetődő nehézségek részletesebb megismerése hatékony intervenciók és megoldások kidolgozását teszi lehetővé.

A hajléktalanok kommunikációs nehézségeinek a megismerése kulcsfontosságú lehet a velük dolgozó segítő szakemberek számára, hiszen akadályozó tényezőként jelenik meg a velük való munka során is. Ezért érdemes lenne a szakemberek számára tervezett képzésekbe erről beépíteni információkat, hogy minél szélesebbkörű rálátásuk legyen a témára.

Az elméleti háttér és a kutatás is megerősítette a kapcsolati háló hiányát a hajléktalanok életében és annak jelentőségét. Főleg a fiatalabb vagy középkorú korosztályban hozzájárulhat a sikeres munkaerőpiaci elhelyezkedéshez, csökkenhetnek a személyes konfliktusok, erősödhet a közösségben a kohézió. Ezért érdemesnek tartanám a szociális háló rehabilitációját megcélzó programok kialakítását vagy a szociális munka során az erre való nagyobb hangsúly fektetését, mely egyúttal segítené a hátrányos helyzetben lévő emberek integrációját és önálló életvitelét éppúgy, mint ahogy a szakemberek válláról is venne le terheket. A kapcsolatok helyreállítását célzó programok részeként lehetne kommunikációs tréningeket tartani, melyben fontos szerepet kapna az önérvényesítés, az érzelmek kezelése és a képessétevés (empowerment). Mind az elméleti háttér, mind a korábbi és a mostani kutatás alapján valószínűsíthető, hogy egy, a pragmatikai kompetencia fejlesztését célzó kommunikációs tréning a jövőben pozitív eredményekkel járna, főleg a feltárt nehézségekre (érzelmek kezelése, önérvényesítés, nem verbális kommunikáció) való nagyobb hangsúly fektetésével.

Szakirodalom

- Albert, F., & Dávid, B. (1998. 4). A hajléktalanság az emberi kapcsolatok szemszögéből: szakirodalmi áttekintés. *Szocioógia Szemle*, 4. Letöltés dátuma: 2023. 09 04, forrás: <https://www.socialnetwork.hu/cikkek/hl.htm>
- Atkinson, R., Atkinson, R., Smith, E., & Bem, D. (1995). *Pszichllógia*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Austin, J. (1990). *Tetten ért szavak*. Budapest: Akadémia Kiadó.
- Balázs, L., H. Tómesz, T., & H. Varga, G. (2013). *A kommunikáció elmélete és gyakorlata*. Eger: Gramma Kiadó.
- Balázs, P. (2010. 1). A pragmatikai kompetencia fejlődésének vizsgálata kisiskolások körében. *Anyanyelv-pedagógia*. Letöltés dátuma: 2023. 10 20, forrás: <https://www.anyanyelv-pedagogia.hu/cikkek.php?id=243>
- Balogh-Pécsi, A., & Kasik, L. (2021). A kommunikáció szerepe a megküzdés, a szociálisprobléma-megoldás és az asszertivitás serdülőkori fejlesztésében. *Iskolakultúra*, 118-131. Letöltés dátuma: 2023. 9 23, forrás: <https://www.iskolakultura.hu/index.php/iskolakultura/article/view/34687>
- Barabásné Koller, E. (2006. 7). Az otthontalanság pszichológiai hatása a hajléktalan életmóddal kapcsolatba kerülő személyek identitásváltozásában. *Mentálhigiéné és Pszichoszomatika*. Letöltés dátuma: 2023. 08 23, forrás: <https://real.mtak.hu/58544/1/mental.7.2006.4.5.pdf>
- Bartha, C. (2002. 12). Nyelvi hátrány és iskola. *Iskolakultúra*. Letöltés dátuma: 2023. 09 13, forrás: <https://real.mtak.hu/78857/1/real.pdf>
- Bell, M., & Walsh, C. (2015. 12). Finding a place to belong: The role of social inclusion in the lives of homeless men. *The Qualitative Report*. Letöltés dátuma: 2023. 08 29, forrás: file:///C:/Users/user/Downloads/Finding_a_Place_to_Belong_The_Role_of_Social_Inclu.pdf
- Berkman, L., & Syme, L. (1979). Social Networks, Host Resistance, and Mortality: A Nine-Year Follow-up Study of Alameda County Residents. *American Journal of Epidemiology*, 186-204.
- Bernstein, B. (1971). *Class, codes and control*. London: Routledge&Kegan Paul Ltd.
- Bourdieu, P. (2006). The forms of capital. In J. Richardson, *Handbbok of theory and research for the sociology of education* (old.: 241-258). New York: Greenwood Press.
- Braun, E., & Gazdag, G. (2015. 1). Pszichiátriai zavarok előfordulása a hajléktalanok között. *Psychiatria Hungarica*, 60-67.
- Breitner, P. (1999). A hajléktalanná válás lépcsőfokai. *Társadalom és Szociálpolitika*, 84-108.
- Buda, B. (dátum nélk.). *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest: Animula Kiadó.
- Call, J., & Tomasello, M. (dátum nélk.). Does the chimpanzee have a theory of mind?
- Clark, H., & Marshall, C. (2002). Definite reference and mutual knowlede. In G. Altmann, *Psycholinguistics Critical Concepts in Psychology* (old.: 414-460). London and New York: Routledge.
- Cole, M., & Cole, S. (2006). *Fejlődéslélektan*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Coleman, J. S., Campbell, E., Hobson, C., McPartland, J., Mood, A., Weinfeld, F., & York, R. (1966). *Equality of educational opportunity*. U.S. Department of health, education and welfare. Letöltés dátuma: 2023. 10 5, forrás: https://books.google.hu/books?id=NLA0IabnEfAC&printsec=frontcover&hl=hu&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Corinth, K., & Rossi-de Vries, C. (2017. 11). *The impact of social ties on homelessness*. Letöltés dátuma: 2023. 09 04, forrás: [aei.org: https://www.aei.org/wp-content/uploads/2017/05/The-Impact-of-Social-Ties-on-Homelessness-updated.pdf?x88519](https://www.aei.org/wp-content/uploads/2017/05/The-Impact-of-Social-Ties-on-Homelessness-updated.pdf?x88519)

- Cornwell, B., Laumann, E., & Schumm, L. (2008). The Social Connectedness of Older Adults: A National Profile. *American Sociological Review*, 185-203. Letöltés dátuma: 2023. 11 15, forrás: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19018292/>
- Crystal, D. (1998). *A nyelv enciklopédiája*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Csát, O., Cseh, S., Dóczy, B., Kolumbán, E., Kubány, E., Pék, Á., & Szabó, A. (2010). *A szociális kompetencia szerepe az integrációban*. Letöltés dátuma: 2023. 10 23, forrás: [tokteszt.elte.hu](http://tokteszt.elte.hu/file/szocialis_kompetencia_Kubany_j.pdf): http://tokteszt.elte.hu/file/szocialis_kompetencia_Kubany_j.pdf
- Dávid, I., Fülöp, M., Pataky, N., & Rudas, J. (2014). *Stressz, megküzdés, versengés, konfliktusok*. Hungary: Bajor Péter.
- Dewart, H., & Summers, S. (1996). *The pragmatics profile of everyday communication skills in adults*. UK: NFER Nelson.
- Durkheim, E. (2003). *Az öngyilkosság*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Earl, B. (2003). *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Budapest: Balassi Kiadó.
- FAENTSA. (2005. 04 01). *European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*. Letöltés dátuma: 2023. 11 23, forrás: [faentsa.org](https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion): <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>
- Fehérvári, A. (2015). Társadalmi mobilitás és az iskola. In A. Varga, *a nevelésszociológia alapjai* (old.: 183-209). Pécs: Pécsi Tudományegyetem Bölcsészettudományi Kar Neveléstudományi Intézet Romológia és Nevelésszociológia Tanszék.
- Feitel, B., Margetson, N., Chamas, J., & Lipman, C. (1992). *Psychosocial Background and Behavioral and Emotional Disorders of Homeless and Runaway Youth*. Letöltés dátuma: 2023. 11 10, forrás: Psychiatry Online: <https://ps.psychiatryonline.org/doi/abs/10.1176/ps.43.2.155>
- Fercsik, E., & Rácz, J. (2018). *Kommunikáció és nyelvhasználat*. Budapest: Műszaki Könyvkiadó Kft.
- Ferge, Z. (1980). *Társadalompolitikai tanulmányok*. Budapest: Gondolat Könyvkiadó.
- Forgács, J. (1989). *A társasérintkezés pszichológiája*. Budapest: Gondolat Könyvkiadó.
- Gárdonyiné Kocsi, I. (2020). *Felnőttek logopédiai vizsgálata*. Budapest: Pátria Nyomda Zrt.
- Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life*. Edinburgh: University of Edinburgh, Social Sciences Research Centre.
- Gréczy-Zsoldos, E. (2018. 9). A hátrányos helyzet szociolingvisztikai jellemzői. *Szellem és Tudomány: A Miskolci Egyetem Szociológiai Intézetének Folyóirata*, 5-15. Letöltés dátuma: 2023. 10 25, forrás: https://matarka.hu/koz/ISSN_2062-204X/9_evf_2-3_sz_2018/ISSN_2062-204X_9_evf_2-3_sz_2018_005-015.pdf
- Grice, H. (1975). Logic and conversation. In P. Cole, & J. Morgan, *Syntax and semantics, Volume 3: speech acts* (old.: 41-58). New York: Academic Press.
- Győri, P. (2020). Idősorok a hazai hajléktalanságról. *Társadalmi Riport*, 332-357.
- Győri, P. (dátum nélkül). Büntető törvény után - vlájárvány előtt. Február Harmadika Munkacsoport. Letöltés dátuma: 2023. 10 18, forrás: <file:///C:/Users/user/Downloads/F3-Gyorsjelentés-2020-handout-1.pdf>
- Herold, R. (2015). A változó szkizofrénia - újabb diagnosztikai és terápiás szempontok. *Orvostovábbképző Szemle*, 1-9. Letöltés dátuma: 2023. 10 16, forrás: https://psychiatry.aok.pte.hu/tavoktatás/HR_sch2.pdf
- Hinde, R. (1975). *Non-verbal communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hughes, S., & Rhodes, B. (2010). Making age assesment based on voice: The impact of the reproductive viability of the speaker. *Journal of Social Evolutionary and Cultural Psychology*, 290-304. Letöltés dátuma: 2023. 09 18, forrás: https://www.researchgate.net/publication/263924214_Making_age_assessments_based_on_voice_The_impact_of_the_reproductive_viability_of_the_speaker

- Hwang, S., Colantonio, A., Chiu, S., Tolomiczenko, G., Kiss, A., Cowan, L., . . . Levinson, W. (2008). The effect of traumatic brain injury on the health of homeless people. *Canadian Medical Association Journal*, 779-784. Letöltés dátuma: 2024. 09 16, forrás: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2553875/>
- Jánk, I. (2017). Nyelvi hátrány és diszkrimináció az iskolában A nyelvi szocializáció jelentősége a tanuló értékelésében. *Szociológiai Szemle*, 27-47. Letöltés dátuma: 2023. 11 24, forrás: https://szociologia.hu/dynamic/27_47_oldal.pdf
- JONES, E., & and others. (1995). National Assessment of College Student Learning: Identifying College Graduates' Essential Skills in Writing, Speech and Listening, and Critical Thinking. Final Project Report. Washington D.C.: U.S. Government Printing Office. Letöltés dátuma: 2023. 11 06, forrás: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED383255.pdf>
- Kántor, Á. (2019). Külső és lelki otthontalanság együttes kutatása. Letöltés dátuma: 2023. 08 26, forrás: https://www.ppk.elte.hu/dstore/document/235/K%C3%A1ntor_%C3%81_A%20k%C3%BCls%C5%91%20%C3%A9s%20lelki%20otthontalans%C3%A1g%20egy%C3%BCttes%20kutat%C3%A1sa_PhD_Disszert%C3%A1ci%C3%B3.pdf
- Kasher, A., Batori, G., Soroker, N., Graves, D., & Zaidel, E. (1999). Effects of Right- and Left-Hemisphere Damage on Understanding Conversational Implicatures. *Brain and language*, 566-590. Letöltés dátuma: 2023. 11 10, forrás: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0093934X99921296>
- Kasik, L. (2007. 11-12). A szociális kompetencia fejlesztésének elmélete és gyakorlata. *Iskolakultúra*, 21-37.
- Kertesi, G., & Varga, J. (2005). Foglalkoztatás és iskolázottság Magyarországon. *Közgazdasági Szemle*, 633-662. Letöltés dátuma: 2023. 10 19, forrás: <https://core.ac.uk/download/pdf/158572788.pdf>
- Kiss, J. (1995). *Társadalom és nyelvhasználat*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó.
- Krasnor, L. (1997). The Nature of Social Competence: A Theoretical Review. *Social Development*, 111-135. Letöltés dátuma: 2023. 11 10, forrás: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-9507.1997.tb00097.x>
- Landis, T., Graves, R., & Goodglass, H. (1982). Aphasic Reading and Writing: Possible Evidence for Right Hemisphere Participation. *Cortex*, 105-112. Letöltés dátuma: 2023. 10 19, forrás: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0010945282800221>
- Lewin, K. (1972). *A mezőelmélet a társadalomtudományban*. Budapest: Gondolat Könyvkiadó.
- Milroy, L. (1987). *Language and social networks*. Oxford: Basil Blackwell.
- Mitchell, R., & Trickett, E. (1980). Task force report: Social networks as mediators of social support. *Community Mental Health Journal*, 27-44. Letöltés dátuma: 2023. 09 25, forrás: https://www.researchgate.net/publication/15828482_Task_Force_Report_Social_Networks_as_Mediators_of_Social_Support
- Molnár, G. (2005). A hajléktalanok demenciája. *Révészek, a BMSZKI Dolgozóinak Lapja*, 4-5.
- Nagy, J. (1997. 11). Szociális kommunikáció és nevelés. *Iskolakultúra*, 79-92. Letöltés dátuma: 2023. 10 04, forrás: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19018292/>
- Nonlanguage Factors Affecting Undergraduates' Judgments of Nonnative English-Speaking Teaching Assistants. (dátum nélk.). *Research in higher*. Letöltés dátuma: 2023. 10 18, forrás: <https://www.jstor.org/stable/40196047?origin=JSTOR-pdf>
- Pease, A. (2014). *Testbeszéd, Gondolatolvasás gesztusokból*. Budapest: Park Könyvkiadó.
- Pléh, C. (2020). Nyelvhasználat és nyelvi zavarok időskorban. *Psychiatria Hungarica*, 97-101.
- Pléh, C., & Lukács, Á. (2014). *Pszicholingvisztika 1-2*. Budapest: Akadémia Kiadó.
- Premack, D., & Woodruff, G. (1978. 1). Does the chimpanzee have a theory of mind? *Behavioral and Brain Sciences*, 515-526. Letöltés dátuma: 2023. 10 22, forrás:

<https://www.cambridge.org/core/journals/behavioral-and-brain-sciences/article/does-the-chimpanzee-have-a-theory-of-mind/1E96B02CD9850016B7C93BC6D2FEF1D0>

- Rapin, I., & Allen, D. (1983). Developmental language disorders: Nosologic considerations. In U. Kirk, *Neuropsychology of Language, Reading and Spelling* (old.: 155-185). Nw York, London, Paris, San Diego, San Francisco, Sao Paulo, Tokyo, Toronto: Academic Press.
- Reboul, A., & Moeschler, J. (2000). *A társalgás cselei Bevezetés a pragmatikába*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Réger, Z. (2002). *Utak a nyelvhez*. Budapest: Soros Alapítvány és MTA Nyelvtudományi Intézet.
- Rosenthal, R., & Jacobson, L. (1968). *Pygmalion in the classroom: Teacher expectation and pupils' intellectual development*. New York, Chicago, San Francisco, Atlanta, Dallas, Montreal, Toronto, London: Rinehart and Winston Inc.
- Selye, J. (1974). *Stressz distressz nélkül*. Budapest: Akadémia Kiadó.
- Shaw, G. (1914). *Pygmalion*. Budapest: Rózsavölgyi és Társa Kiadása.
- Sheth, C., McGlade, E., & Yurgelun-Todd, D. (2017). Chronic stress in adolescents and its neurobiological Consequences: An RDoC Perspective. *Chronic Stress*. Letöltés dátuma: 2023. 10 25, forrás: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2470547017715645>
- Smith, E., & Mackie, D. (2004). *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Sperber, D., & Wilson, D. (1986). *Relevance, communication and cognition*. Oxford Uk, Cambridge USA: Blackwell.
- Svindt, V. (2019). *A társas pragmatikai zavar: terminológiai kérdések, tüneti diagnosztikai módszerek és problémák*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Svindt, V. (2022). A pragmatikai képesség atipikus fejlődése. *Gyermeknevelés Tudományos Folyóirat*, 113-132.
- Szabó, Á. (1998). *Szegénység és iskola*. Budapest: Trezor Kiadó.
- Szilvási, L. (2006). A szegénység hatása a gyermek fejlődésére. *Kötő-jelek*, 67-95.
- Szilvási, L. (2009). Szociális munka gyermekes családokkal. Budapest. Letöltés dátuma: 2023. 11 9, forrás: http://tditeszt.elte.hu/file/dissz_2010_SzilvasiJelena.pdf
- Ulatowska, H., Doyel, A., Stern, R., Haynes, S., & North, A. (1983). Production of narrative discourse in aphasia. *Brain and Language*, 315-341. Letöltés dátuma: 2023. 9 22, forrás: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0093934X83900238?via%3Dihub>
- Várnagy, E., & Várnagy, P. (2000). *A hátrányos helyzet pedagógiája*. Budapest: Corvinus Kiadó.
- Wardhaugh, R. (2005). *Szociolingvisztika*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Zsolnai, A. (2019). A szociális kompetencia fejlődése és fejlesztési lehetőségei gyermekkorban. Letöltés dátuma: 2023. 11 15, forrás: https://real-d.mtak.hu/1136/1/dc_1503_17_tezisek.pdf

1. Melléklet: Szakértői interjúk összefoglalása

Kristóf Róbert (Ébredések Alapítvány 32 év tapasztalat asszertív kommunikációs tréningekben szakemberek és kliensek számára): személyes tapasztalatairól beszélt, melyek között elsőként említette, hogy már két intenzív tréning nap is elegendő lehet ahhoz, hogy valaki életében pozitív változások történjenek. Ügyfelek pszichiátriai kórképekben érintettek, köztük többüknek van hajléktalan háttére is. Kiemelte, hogy hajléktalanok esetében ez az idő hosszabb szokott lenni, a nagyon alacsony önbecsülés, az önismereti alapok hiánya és az erős alá-fölé rendeltség érzése miatt.

A tréningek során jellemző, hogy az igény felmerül a beszélgetések mélységére és a folytatásra is, mely az orvos-kliens kapcsolatban is valósul meg. A komplex munka eredményeként klienseik tapasztalati szakértővé válhatnak, melynek során ők maguk visznek klienseket (orvos helyett a tapasztalati szakértővel beszélgetnek), melyért fizetést kapnak.

Benkő Willy (Toastmasters Hungary és Speak Academy alapítója, AmCham volt elnöke) amerikai mintára a magyarországi börtönökbe is eljuttatta a Toastmasters klubokat, reszocializációs programok részeként. Az amerikai börtönökben tartott klubokban résztvevőknél a visszaesési ráta jóval alacsonyabb a többi rabbal szemben.

Willy elmondta, hogy a börtönökben a rabok nyitottak általában erre a lehetőségre. Ezeknél a programoknál a fejlődés legnagyobb akadályának gondolja az erős hierarchikus viszonyt, amelyet egy-egy foglalkozás idejére nehéz feloldani.

A börtönökben futó programoknál, nincs lehetőség az utánkövetésre. A foglalkozások alatt látható, hogy megváltozik a rabok testtartása, gyakoribb lesz a szemkontaktus és a beszéd tempó is kiegyensúlyozottabbá válik. Az erős hierarchikus viszonyokat erős bizalmi kapcsolatokkal tudják oldani. A rabok minden alkalommal kapnak olyan feladatokat, amellyel a következő alkalomra kell készülniük, ezzel is igyekeznek erősíteni a kohéziót. Általában a 8. alkalomra már az érzelmek is megjelennek.

A börtönökben nincs lehetőség az utánkövetésre, azonban Willy a falakon kívüli oktatási tevékenysége során azt tapasztalta, hogy a pozitív változások a kapcsolatok fejlődésében, kiszélesedésében jelenik meg, de gyakran vezet szakmai sikerekhez, ösztöndíjakhoz is. Kiemelte azt, hogy a nyilvános beszéd fejlesztése önmagában nem elég szükségesek a megfelelő információk vagy lexikális tudás is.

Az utolsó szakértői interjúalanyom Ránki Sára volt, aki bűnügyi nyelvész, így valószínűsíthető volt, hogy van rálátása a különböző társadalmi rétegek nyelvhasználatára. Ez a beszélgetés vezetett a pragmatikai képességek vizsgálatához. Ezért a dolgozat további részében a sikeres társas interakciók alapjait és a pragmatikai kompetencia szerepét vizsgálom.

2. Melléklet: Pragmatikai jellemzők a mindennapos kommunikációban felnőtteknél
Hazel Dewart and Susie Summers (1996)

The PRAGMATICS PROFILE of Everyday Communication Skills in Adults Manual

Értékelő lap

Interjúalany adatai	
Nem:	Kor
Iskolai végzettség:	
Akadályoztatottság (Agysérülés, mentális betegség, nagyothallás, beszéd zavarai, egyéb.)	

Kommunikációs funkciók

- Gesztusok kifejezésének formái (gesztusok, szimbólum, beszéd, jel írás)
- Nehézségek a kommunikációban (információadás, segítségkérés, elbeszélés)

Válaszadás jellemzői

- A kommunikáció azon formái, amelyekre a személy érzékeny
Például: gesztus, jel, szavak a szöveggörnyezetben, beszélt nyelv, írott szó.
- A másokra való reagálás szempontjai, amelyek általában nehézségeket okoznak
Például: nem szó szerinti nyelv, egymásnak ellentmondó nézetek.

Interakció és párbeszéd

- A beszélgetések kezdeményezésének, fenntartásának és javításának stílusa
- Zavarok a beszélgetés menetében
- Az ügyfél véleménye arról, hogy mi javíthatja a beszélgetést

Kontextusváltozatok

- A kommunikáció hogyan változik személyenként és a helyenként
- Érdeklődési körök
- Nehézséget okozó helyzetek

Interjú vázlat

Kommunikációs funkciók

1. Figyelem irányítás
2. Kérés
3. Elutasítás
4. Érzelmek kifejezése
5. Önérvényesítés
6. Információ közlés
7. Történet és vicceselés

Válaszadás jellemzői

8. Figyelem felkeltése
9. Kimondott szavak értelmezése
10. Hallott beszéd értése
11. Írott nyelv értése
12. Vicces válaszok adása
13. Válasz eltérő nézetekre
14. Válasz célzásokra

Interakció és párbeszéd

15. Kezdeményezés
16. Interakció és beszélgetés fenntartása
17. Előfeltevés és megosztott tudás
18. Beszélgetés javítása
19. Áthallás a beszélgetésekben
20. Csatlakozás egy beszélgetéshez
21. Beszélgetés lezárása
22. Szociális normáknak való megfelelés
23. Társalgásban résztvevők reakciója

Kontextuális variációk

24. Személy
25. Név
26. Téma
27. Helyzeti nehézségek
28. Szociolingvisztikai tudatosság

KÉRDÉSSOR

Néhány kérdésnél arra kérem, hogy nevezzen meg egy személyt, akivel sok időt tölt együtt (családtag, barát, stb.)

Az illető keresztnéve:

A. Kommunikációs funkciók

1.1. Figyelem kérés

Ha... (név) elfoglalt valamivel, hogyan éri el, hogy Önre figyeljen?

Pld. Elkezd beszélni hozzá. Közelebb megy. Megérinti. Mutat neki valamit. Zajt csinál (pl. kopog). Nevén szólítja. Stb.

1.2.Események, tárgyak, mások

Ha Ön és... (név) kint vannak valamerre és Ön lát valami érdekeset, hogyan mutatja meg a másiknak?

Pl.: Azt mondja, hogy „Nézd ezt.” Vagy rámutat, vagy odahúzza.

2. Kérés

2.1 Segítség kérés

Ha szüksége van... (név) segítségére, hogyan adja a tudtára?

Pl.: Sietséget kér és elmondja, mire van szüksége. Utal rá, pld azt mondja: „Ez nehéz. Magyarázkodás nélkül utasítja. Segítségkérés nélkül dühbe gurul. Csak várakozik.

2.2 Információ kérés

Ha ki kell találnia, hogy mi a terv az adott napra pl. munkahelyen, hogyan tudja meg?

Pl.: Direkt kérdés. Rámutat a naptárra. Vár, amíg megmondják

3. Visszautasítás

Ha ajánlanak valamit enni vagy inni, amit nem szeretne elfogadni, hogyan utasítja vissza?

Pld azt mondja: „Nem köszönöm”. Valami mást kér. Rázza a fejét. Kézmozdulattal. Ellöki. Elfordítja a fejét.

4. Érzelmek kifejezése

4.1 Öröm

Ha valaminek nagyon örül, hogyan mondja el a környezetének?

Pl.: Elmondja, hogyan érez. Mosoly és nevetés. Ölelés és tapsolás. Megtartja magának.

4.2 Düh

Ha megbántva érzi magát vagy dühös valamiért, hogyan mondja el?

Pl.: Elmondja, hogyan érez és miért. Kiabál, hogy mások is tudják, hogy mérges. Csendesebb lesz, visszavonul, bezárkózik. Ingerlékeny és rosszkedvű lesz.

5. Önérvényesítés

Ha valaki segítséget kínál valamihez, de Magának szeretné azt a dolgot elintézni, hogyan adja a másik fél tudtára?

Pl.: Azt mondja, hogy megoldja. Kezével int, hogy menjen el. Mérges lesz. Beletörődik, hogy segítenek.

6. Információ közlés

6.1 Ha valami történik, amiről... (név) nem tud, hogyan adja a tudtára) Pl.: Egyszerűen elmondja. Elmondja, de kerülő úton. Gesztussal jelzi. Gyakran elfelejti elmondani. Meg sem próbálja elmondani.

6.2 Ha nem érzi jól magát vagy kényelmetlenül érzi magát egy helyzetben, hogyan adja mások tudtára? Pl.: Egyenesen elmondja nekik, hogy mi nem jó. Ha kérdezik, őszintén válaszol. Jelzi a testtartásával vagy az arckifejezéssel. Bezárkózik, elcsendesedik.

7. Elbeszélés: történet és vicceselés

Ha szeretne elmondani egy története vagy viccet, általában mi történik? Pl.: Olyan érdekesen adja elő, amennyire csak tudja. Túl sok részletet oszt meg. Túl keveset mond, ezért nehezen lesz érthető. Elfelejteti a lényeget vagy a poént. Ugyanazt a történetet vagy viccet mondja mindig. Meg sem próbál történetet vagy viccet mesélni.

B. Válasz a kommunikációra

8. Figyelemfelkeltés: Ha... (név) szeretné a figyelmét felkelteni, akkor hogyan csinálja? Pl.: a nevéen szólítja. Hangosabban beszél. Úgy mozdul, hogy lássa. Megérinti.

9. A beszélt nyelv értése

9.1 Mikor okoz nehézséget megérteni, amit mások mondanak? : Pl.: Fáradt. Háttérzaj. Több beszélgetés zajlik egyszerre. Gyors, összetett, bonyolult téma. Ismeretlen a beszélő.

9.2 Ha nem ért valamit, amit mások mondanak, hogyan juttatja a tudomásukra? Pl.: Megkéri, hogy ismétlje meg. Magyarázatot kér. Megváltoztatja a témát. Zavartan néz. Úgy tesz, mintha értené.

10. Válasz a szavak nélküli kommunikációra: Vannak nehézségei az utalások értelmezésével? Pl.: Olyan, mint a kutya vacsorája. Hogyan válaszol ezekre? Pl.: Tisztázást kér. Megpróbálja követni a szó szerinti jelentését a szövegnek. Összezavarodik, félreéti. Bosszús lesz.

11. Írott szöveg értése: Vannak nehézségei az olvasással? Milyen típusúak? Pl.: ugyanazt olvassa újra és újra. Nehezen emlékszik az olvasottakra. Elképzei az olvasottakat. Másokra kell támaszkodni az olvasásban.

12. Vicc, poén: Milyen dolgok nevetették meg? Pl.: Viccet hall. Vicces dolgok, amelyek Önnel történetek. Bohózatok és vizuális viccek. Azért nevet, mert mások is nevetnek.

13: Válasz eltérő nézetekre: Ha valamiről úgy gondolja, hogy meg kellene történnie és mások különbözően látják a helyzetet, általában hogyan reagál? Pl.: Hajlamos egyetérteni mások akaratával. Vitába száll. Megpróbál kompromisszumot kötni. Duzzog és visszavonul. Kifejezi, hogy nem ért egyet, de elfogadja mások álláspontját.

14. Reagálás célzásokra: Ha... (név) céloz valamire, ahelyett, hogy konkrétan megnevezné, hogyan reagál? Pl.: Arra válaszol, amire céloztak. Gyakran nem érti. Úgy gondolja, hogy ez bosszantó.

C. Interakció és párbeszéd

15. Kezdeményezés: Amikor beszélgetést szeretne valakivel kezdeményezni, mit tesz? Pl.: Szemkontaktust teremt. Megkérdezi, hogy vannak. Mond valamit az időjárásról. Megkérdezi a véleményüket valamiről. Kérdez valami személyesét. Feldob egy témát. Nem kezdeményez beszélgetéseket.

16. Beszélgetés vagy kapcsolat fenntartása

16.1 Amikor... (név) Önnel beszélget, hogyan zajlik a kommunikáció? Pl.: Minimálisan a része benne. Kb. egyforma részük van a beszélgetésben. Főleg Ön beszél. Gyakori a témaváltás. Rövidek a beszélgetések. Nehéznek érzi a másik megértését.

16.2 Amikor beszélget valakivel, tesz olyan dolgokat, amelyekről azt gondolja, hogy akadályozzák a beszélgetést? Pl.: Sokáig tart kimondani, amit szeretne. Sokáig tart válaszolni. Rövid válaszokat ad. Közbeszól, ha más beszél. Nem hagy másokat szóhoz jutni. Gyakran vált témát. Folyamatosan ugyanerről beszélek.

17. Feltételezés és megosztott tudás: Ha... (név)-nek szeretne elmondani valamit, amiről nem tud, hogyan mondja el neki? Pl.: Mindent teljesen elmagyaráz. Nem mond el mindent a témáról, hogy megértse. Túl sokat feltételez arról, hogy mit tudnak és kit ismernek. Túl sok részletet oszt meg.

18. Beszélgetés javítása: Ha valaki nem érti, amit mondott és tisztázó kérdést tesz fel, hogyan reagál? Pl.: Megoszt információkat, hogy segítsen nekik megérteni, amit mondott. Nehéznek találja a magyarázkodást. Válaszol, ha kérdezik. Megismétli. Elhallgat. Dühös lesz.

19. Beszélgetés túlhallása: Ha egy szobában van és mások beszélgetnek, amelybe nem vonják be Önt, hogyan reagál? Pl.: Megkérdezi, miről beszélgetnek. Megpróbálja, hogy észrevegye és bevonják a beszélgetésbe. Dühös lesz. Nem bánja. Nem veszi észre. Arra gondol, hogy Önről beszélgetnek

20. Kapcsolódás egy beszélgetéshez: Ha szeretne egy folyamatban lévő beszélgetéshez kapcsolódni, mit tesz? Pl.: Kivárja az alkalmat és tesz egy kapcsolódó megjegyzést. Jelzi, hogy valamit mondani szeretne. Hajlamos betolakodni. Nem próbálja meg.

21. Beszélgetés lezárása. Hogyan zárja le általában a beszélgetéseket? Pl.: közös következtetéssel. Megvárja, amíg mások zárják le. Zaklatott lesz. Hirtelen zárja, például kisétál.

22. Társadalmi normák betartása: Vannak olyan dolgok, amelyek beszélgetés közben zavarják Önt? Melyek ezek? Pl.: Magukban beszélgetnek. Túl sokat beszélnek. Félbeszakítanak másokat. Ugyanazt a kérdést ismétlik. Túl közel állnak egymáshoz. Túl hangosan beszélnek. Megjegyzéseket tesznek. Folyamatosan esküdöznek. Túl személyes kérdéseket tesznek fel. Nem néznek a másik szemébe.

23. A beszélgetőpartner reakciói:

3.1 Amikor beszélget valakivel, vannak olyan dolgok, amelyekkel a beszélgetőpartner tudja segíteni a beszélgetést? Pl.: Hangosabban vagy lassabban beszél. Egyszerűbb nyelvezetet használ. Példákat mond. Biztosítja, hogy láthassa őt.

23.2. Hogyan érezi magát... (név) amikor Önnel beszélget? Pl.: Kényelmesen, biztonságban. Kényelmetlenül. Bizonytalan abban, hogy mit mondjon. Ingerült lesz. Nyugtalan lesz vagy fenyegetve érzi magát.

D. Kontextuális variációk

24. Személy: Vannak olyan emberek, akikkel jobban szeret beszélgetni, mint másokkal? Pl.: Férj, feleség, partner. Más családtagok. Barát. Gondozó, szociális munkás vagy más szakmabeli. Kollégák. Hasonló nehézségekkel küzdők.

25. Hely: Van olyan hely, ahol nyugodtabb és szívesebben beszélget? Pl.: Otthon. Munkában. Társadalmi eseményen. Terápiás csoportban.

26. Téma: Miről szeret a leginkább beszélgetni? Pl.: Család. sport. TV. Aktuális ügyek. Munka. Kapcsolatok. Nyaralás. Olyan dolgokról, amelyek veled történtek. Egyebek.

27. Nehézséget okozó helyzetek: Vannak olyan helyzetek a beszélgetések során, amelyek nehézséget okoznak? Melyek ezek? Pl.: Egy hivatalban beszélni valakivel. Ismeretlen személlyel beszélgetni. Telefonálás. Kérni valamit egy kávézóban vagy boltban. Jegyet venni.

28 Szociolingvisztikai tudatosság: Megváltoztatja néha a stílust, ahogy beszélget valakivel például személlyel vagy bizonyos helyzetben? Hogyan? Pl.: Elkerüli a káromkodást. Udvariasabb lesz. Kedvesebb lesz. Úgy kezd el beszélgetni, mint egy gyerek. Elkerüli a túl személyes megjegyzéseket. Bizonyos emberek társaságában csendes

2. Melléklet: Összesítő segédlet

11 kérdés		11 kérdés	
	9 kérdés		
			5 kérdés
Kommunikációs funkciók A oszlop ↑	Válaszadás jellemzői B oszlop ↑	Interakció és párbeszéd C oszlop ↑	Kontextus- változatok D oszlop ↑
Kérdezett sorszáma			
Iskolai végezettség E oszlop ↓	Kor F oszlop ↓	Kockázati tényező G oszlop ↓	Szociális háló H oszlop ↓
Általános iskola	-39	Fejsérülés, mentális zavar, hallásproblémák beszéd zavarai	Szűk
Szakmunkás	40-49		Nincs
Gimnázium	50-59		
Főiskola, egyetem	60-		

3. Melléklet: Összesítő

A oszlop ↑	B oszlop ↑	C oszlop ↑	D oszlop ↑
1			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Ált. iskola	60-		

A oszlop ↑	B oszlop ↑	C oszlop ↑	D oszlop ↑
2			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Ált. Iskola	60-		

A oszlop ↑	B oszlop ↑	C oszlop ↑	D oszlop ↑
3			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Ált. iskola	60-		

A oszlop ↑	B oszlop ↑	C oszlop ↑	D oszlop ↑
4			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Ált. Iskola	60-		

A oszlop ↑	B oszlop ↑	C oszlop ↑	D oszlop ↑
5			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Alt. Iskola	60-		

A oszlop ↑	B oszlop ↑	C oszlop ↑	D oszlop ↑
6			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Alt. iskola	60-		

A oszlop ↑	B oszlop ↑	C oszlop ↑	D oszlop ↑
7			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Alt. Iskola	60-		

A oszlop ↑	B oszlop ↑	C oszlop ↑	D oszlop ↑
8			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Alt. Iskola	60-		

A oszlop	B oszlop	C oszlop	D oszlop
9			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Alt. Iskola	60-		

A oszlop	B oszlop	C oszlop	D oszlop
10			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Alt. iskola	60-		

A oszlop	B oszlop	C oszlop	D oszlop
11			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Alt iskola	60-		

A oszlop	B oszlop	C oszlop	D oszlop
12			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	<39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Alt. Iskola	60-		

A oszlop ↑	B oszlop ↑	C oszlop ↑	D oszlop ↑
13			
Iskolai végzettség	Kor	Kockázati tényező	Szociális háló
Felsőfokú	-39		Szűk
Gimnázium	40-49		Nincs
Szakmunkás	50-59		
Ált. iskola	60-		