

ИНТЕРПЕРСОНАЛНА КОМУНИКАЦИЈА И МОТИВ ЗА ПОМАГАЊЕ КАЈ ПОМАГАТЕЛНИТЕ ПРОФЕСИИ

Кратка содржина

Се покажало дека луѓето од секоја возраст се способни да научат специфични комуникациски вештини, кои ги подобруваат интерперсоналните односи и го зголемуваат успехот во струката.

Вештините во односот со луѓето претставуваат комбинација на добри интерперсонални вештини (способност за соработка со другите) и интраперсонални вештини (способност на управување со сопствените ставови и емоции). Употребата на ефективни стратегии за интерперсонална комуникација од страна на помагателните професии во лични и професионални услови, може да го намали стресот, да го промовира здравјето и, според тоа, да го подобри севкупниот квалитет на животот.

Интерперсоналната комуникација е непосредна, директна комуникација меѓу две или повеќе личности, лице в лице, или со посредство на некој аперсонален медиум. Можеме да ја одредиме како интеракција во која една личност презентира некои содржини (информации, пораки) на друга личност за да влијае врз нејзиното однесување или да учествува во создавање на ситуации што ќе придонесат во менување на сопствените ставови и уверувања, односно за да се помогне усојувањето на одредени факти и генерализации.

***Клучни зборови:* КОМУНИКАЦИЈА, ИНТЕРПЕРСОНАЛНА ВЕШТИНА, ПОМАГАТЕЛНИ ПРОФЕСИИ**

Вовед

Психолозите истакнуваат дека 85 % од нашата среќа потекнува од добрите односи со другите луѓе. За жал, 85 % од нашите проблеми и незадоволство, исто така, се поврзани со другите луѓе. Затоа е важно колку што е можно повеќе да ги развиваме способностите за воспоставување и одржување добри односи со луѓето. За среќа, тоа е вештина која може да се научи.

Постои цела низа дејности и занимања каде што комуникацијата со луѓето е од примарно значење, тоа се професии, пред сè, посветени на давањето помош. Работата на социјалните работници, психолозите, психотерапевтите или докторите е насочена кон поттикнување на развојот на различните аспекти на личната благосостојба на нивните клиенти. Овие професии се нарекуваат помагателни професии и во нив, исто така, се вбројуваат и наставниците и воспитувачи-

те. Кај нив работата речиси стопроцентно подразбира комуникација со луѓе и поштеност на односот со нив.

Голем број млади луѓе се одлучуваат за студии по социјална работа или психологија како за две сродни дејности, и тоа поттикнути, пред сè, од желбата да им помагаат на другите и/или од доживувањето на овие професии како помагачки. Многу социјални работници и психолози работат во институционална (клиничка и здравствена) или образовна средина, каде што нивните задачи се речиси исклучиво со помагачки карактер. Фокусот на ова истражување е насочен на две помагателни професии – психологијата и социјалната работа, како професии чија заедничка дејност е давањето помош и поддршка на клиенти (поединци, групи, семејства) на кои од најразлични причини им е потребна помош.

Основните прашања што ги поставуваме во овој труд се: дали професионалците од областа на социјалната работа и психологијата како помагачи ги поседуваат овие квалитети и во колкав степен ги поседуваат, дали постои разлика помеѓу едната и другата група професионалци, и кои би биле практичните импликации од добиените истражувачки резултати и за вработените професионалци и за студентите како идни припадници на помагателните професии.

Основни вештини во социјалната работа

Основните вештини на социјалната работа се оние што се темелат на успешна практика во сите средини на социјалната работа, а кои може да вклучуваат работа со поединци, семејства, групи, во заедницата, како и во различни организациони и општествени средини (Trevithick, 2006). Успешната практична работа не зависи само од компетентноста на социјалниот работник, туку и од способностите на корисникот, поширокото окружување во кое се случува некоја интеракција, но и од различните комуникациски тешкотии кои можат да ја отежнат комуникацијата на социјалниот работник и корисникот.

Иако вештините во социјалната работа понекогаш се применуваат како посебни интервенции, а сложените интервенции се состојат од повеќе вештини, потребно е да се разликуваат. Интервенциите се целисходни активности што ги преземаат професионалците во социјалната работа, а се темелат на знаењето и разбирањето на ситуацијата, научените вештини и усвоените вредности. Интервенциите се знаење, вештини, разбирање и вредности во акција со јасно утврдени цели (Trevithick, 2006).

Постојат повеќе начини на диференцирање и обединување на вештините во социјалната работа, кои се менувале зависно од промените на професионалните теоретски и практични пристапи во социјалната работа. За комуникацијата во социјалната работа може да се размислува во однос на:

- Целите на интеракцијата и интервенцијата;
- Вештините што се користат.

Најопшто гледано, вештините во социјалната работа се делат на општи и специјалистички, што зависи од едукацијата и искуството на социјалниот работ-

ник, но не постои потполна согласност за тоа кои се специфичните вештини. По правило, сите социјални работници ги користат сите општи вештини на социјалната работа (а секоја од нив може да биде повеќе или помалку, подобро или полошо усвоена).

Со комбинација на целите и вештините, се разликуваат четири области на општите вештини (Trevithick, 2006).

1. Комуникациски вештини:

- вештини за набљудување и социјална перцепција;
- вештини за слушање (парафразирање и рефлектирање);
- вештини за зборување (поставување прашања, испраќање „јас-пораки“).

2. Аналитички – кои доаѓаат до израз преку способностите за критичко евалуирање, применување и интегрирање одредени информации и знаења заради обликување на стручното мислење (на пример, по развод на брак да се донесе стручно мислење за фреквенцијата на контакти на децата и родителот со кој тие не живеат).

3. Вештини за проценување и носење одлуки – за кои е потребно да се развие способност за анализирање и примена на теоријата, истражување и практично знаење во контекст на социјалната работа во реална ситуација (на пример, сеопфатна процена на едно семејство во ситуација каде што е загрозен развојот на детето кое расте во ризична средина).

4. Акциски вештини – во смисла на способност за интервенција на таков начин што влијае на верувањата, мислите, чувствата и настаните, што вклучува низа вештини од социјалната работа и практичен пристап базиран на анализа на податоци, практично искуство и добро интегрирано теоретско и истражувачко знаење (на пример, советување).

Хофман (Hoffman, 2001) разликува емпатиски и експресивни комуникациски вештини. Емпатиски комуникациски вештини се: рефлектирање на чувства, рефлектирање содржини, рефлектирање мисли, комбинирање и резимирање. Експресивни комуникациски вештини се: појаснување на улогите, целите, очекувањата, барање корисникот да ги изрази своите мисли и чувства, изразување мисли, чувства, искуства, споделување знаење, информации и мислења со корисникот, интерпретирање, конфронтирање, давање совети и укажување поддршка.

Постојат неколку основни вештини кои според нивната честа примена во различни видови интервенции, независно од методот, теоретскиот и практичниот пристап во социјалната работа, никако не можат да бидат изоставени во секојдневната работа на социјалниот работник. Станува збор за следниве вештини: активно слушање, поставување прашања, испраќање „јас-пораки“, покажување емпатија, фокусирање и заклучување.

За припадниците на помагателните професии е неопходно да знаат кој вид комуникација корисниците ја доживуваат како помагателна, корисна и успеш-

на. Многу често корисниците на социјална работа се збунети, не знаат што е социјална работа, се чувствуваат посрамени, доаѓаат во време кога кризата ја достигнала кулминацијата и поради тоа се посебно осетливи за време на првиот контакт и првата средба со стручното лице. Корисниците во почетокот на контактот со социјалниот работник ја ценат топлината, неформалноста и пријателското однесување. Во смисла на конкретни однесувања, се смета дека главни обележја на помагателната комуникација се:

- внимателно слушање;
- трпение;
- индиректен пристап;
- покажување личен интерес за корисникот;
- индивидуализација и признавање на проблемот и грижите на корисникот;
- прифаќање на непријатните чувства на корисникот и препознавање на потенцијалните потреби и барања.

Кога станува збор за помагателната комуникација, потребно е да се направи дистинкција меѓу давањето совети од давањето информации на корисниците, како што, исто така, треба да се разликува и застапување на корисникот (на пример, пред Заводот за вработување) од вршењето активности наместо корисникот, затоа многу професионалци сметаат дека таквото однесување го става корисникот во пасивна позиција. Овие активности се во спротивност со темелните принципи на социјалната работа, затоа што класичното давање совети е спротивно на принципите за охрабрување, зајакнување и осамостојување на корисникот. Истражувањата на корисничките перспективи покажале дека корисниците ги ценат активностите на стручните лица дури и кога тие се неуспешни, односно она што ним им е важно и корисно е напорот на социјалниот работник, а не успешноста на преземените активности.

Но, кога некоја комуникација се доживува како помагателна, не значи дека таа е и корисна во смисла на постигнување на посакуваниот резултат. Топлиот и пријателски пристап можат на почетокот да им дадат чувство на надеж и да ги зголемат очекувањата, но ако тие очекувања подоцна не се остварат, корисникот може да се почувствува разочарано. Корисниците, по воспоставувањето на односот на доверба, очекуваат компетентност. За перцепцијата на социјалниот работник како корисна личност во очите на корисникот придонесуваат следниве нешта:

- знаењето и експертизата на социјалниот работник;
- соодветната употреба на авторитетот;
- разбирањето за целта на нивниот контакт;
- прифаќањето на потребите на корисникот;
- заемањето пристап за насоченост кон задачата и целта;
- давањето совети;
- материјална и друг вид „конкретна“ помош.

Како заклучок од наведеново може да се изведе дека социјалниот работник е соочен со предизвикот да балансира меѓу поддржувачката комуникација со онаа која е насочена кон планирањето промени и решавањето на проблемот заедно со корисникот.

Личниот комуникациски стил е релативно стабилен начин на меѓучовечка интеракција кој е поврзан со индивидуата и нејзините карактеристики.

- ***Доминантен – субмисивен***

Доминантните типови настојуваат да ја контролираат социјалната интеракција, даваат наредби и претежно се во центар на вниманието. Од друга страна, субмисивните типови се оние што сакаат да бидат тивки, не сакаат да бидат во центар на вниманието, ниту да бидат погласни од другите

- ***Драматичен – резервиран***

Драматичните типови претежно користат невербална комуникација и зборуваат на начин со кој ја пренагласуваат пораката што сакаат да ја пренесат. Резервираните типови се потивки, поскумомни и склони кон разбирање на другите.

- ***Конфликтен – мирољубив***

Конфликтните типови се склони кон кавги и докажување пред другите. Од друга страна, се наоѓаат оние што на мирен начин и лесно се согласуваат со сите.

- ***Експресивен – неекспресивен***

Експресивните типови нагласено ја користат невербалната комуникација со цел да покажат ентузијазам и да привлечат внимание (движења на телото, фацијална експресија, мавтање со рацете и сл.). Од другата страна на континуумот се наоѓаат личности со неекспресивен комуникациски стил, со побавни и послаби, млитави движења.

- ***Опуштен – напнат***

Опуштениот комуникациски стил е карактеристичен за личности кои не се возбудуваат премногу, секогаш имаат контрола и никогаш не се вознемирени. Спротивно на овој комуникациски стил се личностите кои често се напнати, лесно ја губат самоконтролата и брзо се вознемируваат.

- ***Внимателен – невнимателен***

Лицата што поседуваат внимателен комуникациски стил ги карактеризираат однесувања како што е, на пример, внимателното слушање придружено со јасни невербални знаци (гледање в очи, фацијална експресија). Спротивни на овие се лицата кои слушаат површно и не покажуваат многу интерес за она што им го зборуваат другите.

- **Екстравагантен – конзервативен**

На едната страна се наоѓа комуникацискиот стил кој може да го наречеме екстравагантен (восхитувачки), типичен за личности кои комуницираат на впечатлив начин, односно паѓаат в очи (на пример, носат „откачена“ облека, имаат не-обична фризура). Од другата страна се наоѓаат сите оние што се „вклопуваат во мнозинството“, не се контроверзни и се облекуваат конзервативно.

- **Отворен (екстровертен) – затворен (интровертен)**

Луѓето со отворен комуникациски стил слободно зборуваат за себе, лесно им е да му пријдат на некого и се зборлести. Од другата страна се наоѓаат оние што малку зборуваат за себе, таинствени се и немаат желба да го искажуваат своето мислење.

- **Пријателски – непријателски**

Пријателски стил имаат оние личности кои се однесуваат весело, често се смеат и не се натпреварувачки ориентирани. Од другата страна се наоѓаат комуникациски агресивни и многу компетитивни личности.

Типови комуникација и типови личности

WIN – WIN (јас добивам – ти добиваш)

Личноста со win-win карактер е отворена за соработка. Се вреднува себе си и своите потреби, но допушта и другите да се погрижат да ги задоволат своите потреби. Оттука произлегува и верувањето дека другите можат да одлучуваат за себе и да бидат одговорни за себе. Од нивното размислување дека не е неопходно кој било да изгуби произлегува и нивниот однос дека „двајцата може да се чувствуваме добро со одлуката која ја донесовме“. Овие личности поседуваат интегритет, богатство од ментални содржини, ширина, отвореност и одговорност. Постои доверба во другите луѓе, заинтересираност за другите, толеранција. Активни се, одлучни, директни, самоуверени, флексибилни.

Како да се изгради доверба во комуникацијата

Создавањето доверба се остварува преку:

- искрена љубезност;
- почитување и вреднување на другите личности;
- комуникација која е отворена, директна и која ги вреднува разликостите.

Како се постигнува win-win комуникација

1. Идентификација на потребите на двете страни.
2. Очекувања на двете страни.
3. Одговорности на двете страни.
4. Се води отворена комуникација (со грижа за другиот и доверба во него)
5. Се води грижа, пред сè, да го разбереме соговорникот, па потоа и тој нас.

Како да знаеме дали сме разбрани?

Со отворено прашање дали нè разбрале. Не треба да се генерализира и треба внимателно да се слуша, да не се толкува туку да се слуша. Да се развива способноста за лично изразување, без проектирање лични стравови.

Како да соработуваме со другите?

Да не се охрабрува манифестацијата на стравот, сомнежот и збунетоста. Да се процени емотивната состојба на соговорникот. Не треба да се негираат, поништуваат и минимизираат изјавите на соговорникот. Потребно е прво да се испочитува она што е кажано пред да се помине на друга тема. Да се охрабруваат кооперативните начини на комуникација и кај соговорниците. Да се негува флексибилен, неограничувачки и ненаметлив пристап.

WIN – LOSE (победник – губитник)

Ако јас победувам – ти губиш, нема интеракција.

Ова е најчест тип комуникација. Луѓето ја користат својата позиција, моќ, овластувања, материјалното богатство за да се пробијат. Не обрнуваат внимание на внатрешните, туку исклучиво на надворешните вредности. Овие личности постојано се споредуваат со некого или со она што се очекува и што е социјално прифатливо. Имаат потреба постојано да победуваат, да се наметнуваат. Главната идеја секогаш им е дека треба да победат, агресивни се, немаат доверба, и покажуваат емпатија само кога се сигурни дека нема да изгубат, што претставува одбрана од можна загуба. Болката да не изгубат нешто е поголема од задоволството кога добиваат. Во однос на чувството на сопственото „јас“ е присутно ниско самопочитување, несигурност и потреба од доминација. Размислувањето им е селективно, вертикално (сам со себе), исклучиво внимателно, со постојано преувеличување на опасноста, пресметано („мора да победам“). Користат рационализација и негирање на ситуацијата. Имаат потреба нештата и настаните да ги проценуваат како катастрофални (се фокусираат на лошото наместо на доброто).

Во преговорите со нив нема компромис. Поради својата ранливост овие личности се однесуваат доста агресивно. Нивното главно мото во комуникацијата со другите е: „Јас сум тој што е адекватен и ефикасен. Ти си неадекватен и неефикасен“. Однесувањето им е борбено и вербално агресивно. Користат гестикулации и се вербално elokвентни. Во емоционалните реакции преовладува анксиозност, пречувствителност, промени во расположението, фрустрации. Кај нив постојат многу скриени содржини, се служат со манипулации, омаловажување, отфрлање, обвинување на другиот, нетолерантност, егоцентричност, крутост, наметливост, лоша тимска работа.

LOSE – LOSE (губитник – губитник)

Меѓу овие два типа личности постои интеракција, поточно конфликт меѓу две ригидни личности. Нивниот конфликт произлегува од загубата, бидејќи и две-

те сакаат да победат и не попуштаат воопшто, бидејќи и двете личности се тврдоглави. Нивното мото е: „Јас одлучувам – ти не“, „Јас сум шеф – ти слушаш“, „Јас мора да победам“. Мотивирачкиот фактор е инаетот.

Примери:

– Кај бракоразводните парници, при делбата на имотот на сопругниците (мажот го распродава имотот за ниска вредност само за инает на сопругата („Штом јас не можам да добијам, нема ни ти да добиеш“).

– Изреката: Да му умре козата на комшијата.

Размислување: присутно е инаетчиско размислување. Нема конкретни, јасни насоки. Овие личности многу зависат од своите потреби – „Ако јас се чувствувам бедно и мизерно, тогаш и ти мора да се чувствувааш исто така“. Кај овие личности не постои флексибилност, ниту, пак, се во состојба да ја смират ситуацијата. Ги користат сите средства, дури и по цена на загуба на своите интереси, само за да го повредат другиот, но и себеси. Ранливи се, но и желни за одмазда. Во суштина се деструктивни („Кога немам јас, нема да имаш ни ти“).

LOSE – WIN (губитник – победник)

Тоа е тип личност која лесно се откажува, отстапува, се повлекува во себе. Има постојана потреба да биде добар. Ја прифаќа својата слабост и да изигрува жртва, тоа го смета за своја доблест.

Овој тип комуникација се заснова на личното чувство на несигурност. Другите луѓе ги гледаат како хаотични, лабилни, несигурни во себе, комуницираат нејасно, испраќаат нејасни пораки. Оставаат впечаток дека емотивно се ранливи, крехки, лесно се откажуваат. Имаат потреба да бидат жртва. За нив да се биде неодлучен е исто што и да се биде отворен. Во однос на мислењето тие се манипулативни – да се биде жртва е моќно средство за манипулација и предизвикување чувство на вина кој другите (пасивно агресивни). Немаат јасно изразени ставови и убедувања, брзо се обесхрабруваат. Имаат потреба некој друг да носи одлуки место нив, не постои самоиницијатива.

Разбирањето и унапредувањето на комуникациските вештини почнува најчесто на почетокот на образованието на социјалните работници и претставува основа за усвојување на сите други практични вештини што се користат во социјалната работа – од воспоставување односи меѓу социјалниот работник и корисникот, преку процесот на соработка до советување, посредување и застапување. Понатаму, во текот на студиите, студентите ги продлабочуваат своите знаења во врска со комуникациските вештини, а подоцна на таа основа градат широк репертоар на професионални вештини и постапки потребни за работа со поединецот (деца, млади, возрасни), семејствата, групите или, пак, со локалната заедница. Со оглед на тоа дека процесот на унапредување на комуникациските вештини е доживотна професионална задача на социјалните работници, основите на интерперсоналната комуникација кои се елаборирани во овој труд имаат цел да послужат како надградба за оние кои веќе работат како социјални работници.

Мотив за помагање

Мал е бројот на истражувања што се занимаваат со мотивите зошто терапевтите, докторите, психолозите, социјалните работници, односно помагачите ги избираат своите занимања. Мотивите се веројатно комплексни и многубројни. Павличевич (Pavlicevic, 1997) го отвора прашањето зошто терапевтите трошат толку време барајќи ја смислата на својата клиничка работа, а толку ретко ги истражуваат мотивите зошто воопшто ја избрале својата професија. Помагачите често имаат изразен алтруистички, нематеријален и хуманистички склоп на животни и професионални вредности. Дури во шеесетите години на 20 век меѓу психолозите се појавува поголем интерес за проучување на позитивните облици на социјалното однесување. Во најширока смисла, просоцијалното однесување се дефинира како волно, намерно и целно однесување кое има позитивни последици за другите луѓе (Eisenberg & Miller, 1987, според Raboteg-Šaric, Z., 1995).

Алтруизмот е посебен, несебичен облик на давање помош и значи висинска, искрена, безусловена наклоност кој другите луѓе. Некои автори, како што е Кербс (Kerbs, 1970, според Raboteg-Šaric, Z., 1995), наведуваат дека алтруистичното однесување мора да содржи барем малку одрекување или жртвување. За да може одредено однесување да се нарече алтруистично, мора да се земат предвид не само последиците, туку и мотивите на однесувањето. Во социјално-психолошките истражувања, заедно со поимот „просоцијално однесување“ се споменуваат и група постапки на „давање помош“ или „помагање“.

Помагањето како однесување може да биде и егоистички и алтруистички мотивирано. Крајната цел на однесувањето, а не само однесувањето покажува дали одредена постапка е алтруистична или не.

Голем број истражувачи, како што се, на пример, Пилиавин и соработниците (Piliavin, 1982), претпоставуваат дека емотивните состојби се медијатори на алтруизмот, но не и аверзивноста, туку емпатичната грижа за друга личност. Ваквиот облик на давање помош е мотивиран од чувството на емпатија. Егоистички мотивираното помагање е насочено кон смалување на сопствената непријатност. Доживувањето лична вознемиреност доведува до егоистички мотивирано помагање, но само тогаш кога сопствената непријатност не може да се намали на друг начин.

Земајќи предвид дека прашањето за алтруизмот и понатаму останува отворено, често за постапките што го задоволуваат критериумот дека однесувањето е волево започнато, дека е преземено заради подобрување или одржување на благосостојбата на другите и кое ги исклучува очекувањата за материјална или социјална награда се користи називот „просоцијално однесување“ или „помагателно однесување“.

Во бројните истражувања од статистичка природа, како и истражувањата кои се темелат на искуствата на индивидуалната и групна психотерапија, се покажало дека луѓето кои работат во областа на социјалната и здравствената заштита, во приватниот живот отстапуваат од просекот според бројот на случаи „неприспособени на социјалната околина“ (Vaillant, 1996). Еден дел од нивните тешкотии

може да се објаснат преку некои од личните особини на самите помагачи. Синдромот на помагачите или т.н. *helper syndrome* го опишал Шмидбауер (Schmidbauer) во 1977 година.

Хелпер синдром се однесува на луѓето кои за да го одржат чувството на сигурност во себе и своето знаење фиксираат одредени компоненти на личност како што е тоа, на пример, неспособност за изразување на сопствените желби и потреби, негирање на сопствената слабост и некомпетентност и сл. Се претпоставува дека луѓето со ваква структура на личноста често избираат занимања во социјално-медицински служби во смисла на компензација на своите неиздиференцирани начини на задоволување на потребите за „потврдување“ и „прифаќање“ од страна на друштвото во средината во која живеат (Zarevski, P., Bezic, I., Masnjak-Fulgosi, R., 1986).

Феноменологијата на Хелпер синдромот или конструктот на синдромот на помагачи Шмидбауер (Schmidbauer, 1977) го дели во три области: постојано неодредено чувство на незадоволство со самиот себеси, зависност од постоење-/имање клиенти, односно саботирање на сопствениот успех во давањето успех со цел клиентот да се задржи подолго и тешкотии во воспоставувањето контакти во приватниот живот поради неможноста да се напушти улогата на стабилна и силна личност.

Конструктот на синдромот на помагателите претпоставува дека овие професионалци не се сигурни во ефикасноста на својата помош, од што произлегува нивното инсистирање на самото помагање, а не на остварувањето на целта на давањето помош.

Хелпер синдромот влијае на социјалниот живот на поединецот затоа што подразбира регулација на чувството на вредност преку еднострани врски. Овие личности ја приспособуваат околината кон нивниот став дека и онака е невозможно да се воспостават врски и односи што би се темелеле на заемност и рамноправност. Тоа го постигнуваат со постојано бегство во улогата „посилен“ или „вработен“ и секогаш се многу подготвени да им помагаат на другите отколку да им допуштат на другите да им помагаат ним затоа што со тоа би ги разоткриле сопствените слабости и чувства. Поради постојаниот напор да ја задржи својата хелпер синдром улога, овој тип личност не може никого да одбие да му направи некаква услуга, и често кон оние што сметаат дека не им е потребна помош стануваат индиректно агресивни (Zarevski, P., Bezic, I., Masnjak-Fulgosi, R., 1986).

Заклучок

Успешните здравствени организации во светот гледаат на вработените како на примарен развоен ресурс. Нагласката се става на активното управување со нивните потенцијали. Мотивацијата и задоволството на вработените стануваат клучни прашања. Важен елемент во управувањето со човечките ресурси на успешните здравствени организации и социјални институции, пред сè, е системот на мотивација на вработените. Во контекст на управувањето со човечки ресурси, сè повеќе се развиваат модели и системи за мерење на задоволството и мотивацијата

на вработените. Заедничка цел на овие модели и системи е тенденцијата кај секој поединец-професионалец да се развие чувството дека сите вработени делат заедничка судбина, судбината на здравствената, односно социјалната установа и настојување преку материјални и нематеријални поттикнувачи да се ослободи творечкиот потенцијал на вработените. Квалитетот на животот на работното место на сите професионалци кои работат не само во социјалната заштита туку и пошироко се смета за клучен фактор на мотивацијата.

Литература

- Hoffman, L.M (2001). *Empathy and moral development*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Piliavin, J. A., Callero, P. L. & Evans, D. E. (1982). "Addiction to altruism? Opponent-process theory and habitual blood donation." *Journal of Personality and Social Psychology*. 43(6), 1200-1213.
- Poplawski W.T. (1986). "Adult altruism: Problems of terminology in prosocial behaviour research." *Psychologia - Journal of Psychology in the Orient*. 29:197-214.
- Raboteg-Šarić Z. (1995). *Psihologija altruizma*. Zagreb: Alinea.
- Schmidbauer W. (1977). *Die hilflosen Helfer*. Hamburg: Rowoholt Verlag.
- Trevithick, P. (2006). *Social work skills: a practice handbook*. Buckingham Philadelphia: Open University Press.
- Vaillant G.E. (1966). "Some psychological vulnerabilities of physicians." *Journal of Medicine*. 187;105-122.
- Zarevski P., Bezić I., Masnjak-Fulgosi R. (1986). "Sindrom pomagača kod studenata psihologije i jezika." *Primjenjena psihologija*. 7(1-4):333-339.

INTERPERSONAL COMMUNICATION AND HELPING SYNDROME IN THE HELPING PROFESSIONS

Abstract

It has been proved that the people of every age are capable to learn specific communication skills, which improve the interpersonal relationships and increase the success in the vocation. The skills required for communication with other people represent a combination of good interpersonal skills (ability to cooperate with the others) and intrapersonal skills (ability to manage the personal attitudes and emotions). Use of effective interpersonal communication strategies by caregivers in both personal and professional settings, may reduce stress, promote wellness, and therefore, improve overall quality of life.

The interpersonal communication is immediate, direct communication between two or more persons, face to face, or with the mediation of some impersonal medium. We can determine it as an interaction in which a person presents some contents (information, messages) to another person in order to influence his/her behaviour or to participate in the creation of situations that will contribute to the changing of the personal attitudes and beliefs, that is, to help the adoption of certain facts and generalizations.

Key words: COMMUNICATION, INTERPERSONAL SKILLS, HELPING PROFESSIONS

Introduction

Psychologists point out that 85% of our happiness comes from good relations with other people. Unfortunately, 85% of our problems and discontent are also related to other people. Therefore, it is of great importance to develop our skills and abilities for establishing and maintaining good relations with people. Fortunately, it is a skill that can be learned.

There is an entire line of professions and occupations where communication with people is of primary significance, such are professions devoted to providing help. The work of the social workers, psychologists, psychiatrists and doctors is dedicated towards inspiring the development of different aspects of the personal well-being of their clients. These professions are also called helping professions and they also include teachers and nursery caregivers. Their work is entirely devoted to communication with people and dedication to the relation with them.

A large number of young people decide to study social work and psychology as two closely related professions, encouraged by the desire to help others and/or find-

ing these professions as helping, very often overlooking their scientific or research dimension. A large number of social workers and psychologists work in an institutional (clinical and health) or educational environment, where their work tasks are of a helping character. The focus of this research is directed towards two helping professions – psychology and social work as professions, the common denominator of which is providing help and support to clients (individuals, groups, families) who need help from different reasons.

The main questions asked in this paper are: Whether the professionals from the area of social work and psychology-as healers/helpers possess these qualities and to what extent; Whether there is a difference between the two groups of professionals and what are the practical implications from the research results, both for the employed professionals and the students as future generations of helping professions.

Basic skills in social work

The basic skills of social work are those which are based on successful practice in all areas of social work, and can include working with individuals, families, groups, in the community and in different organizational and social environments (Trevithick, 2006). A successful practical work does not depend only on the competence of the social worker, but also on the abilities of the beneficiary, the surrounding environment where the interaction takes place, the different communication difficulties that can obstruct the communication between the social worker and the beneficiary.

Even though the skills of social work are sometimes applied as special interventions, whereas complex interventions consist of more skills, it is very important to make a distinction between the two. Interventions are rational activities undertaken by professionals in social work and are based on knowledge and understanding of the situation, acquired skills and adopted values. Interventions mean knowledge, skills and values in action with clearly determined goals (Trevithick, 2006).

There are more ways to define and unite the skills in social work, which have changed depending on the changes of the professional, theoretical and practical approaches in social work. Regarding communication in social work, we can discuss in relation to:

- Goals of interaction and intervention;
- Skills being used.

Generally speaking, the skills in social work can be divided into general and specialist, depending on the education and experience of the social worker. However, there is no total consent regarding what the specialist skills are. According to the rules, all social workers use all general skills of social work (while each of those can be more or less, better or worse adopted).

By combining the goals and the skills, we can distinguish four areas of general skills (Trevithick, 2006):

- Communicative skills

- o Skills to observe and social perception;
- o Skills to listen (paraphrase and reflect);
- o Skills to speak (ask questions, send “I-messages“).

- Analytic – they are expressed through the abilities for critical evaluation, applying and integrating certain information and knowledge in order to shape the expert opinion (example – after a divorce, to have an expert opinion of the frequency of contacts between the children and the parent that lost the custody).

- Skills to assess and bring decisions – for which it is necessary to develop an ability to analyse and apply the theory, research and practical knowledge regarding social work in real situation (example – an overall assessment of a family in a situation where there is a threat to the child’s development, growing in a risky environment)

- Action skills – related to the ability for intervention in a manner that influences beliefs, thoughts, feelings and events, including a range of social work skills and practical approach based on analysis of data, practical experience and well integrated theoretical and research knowledge (example – counselling).

Hoffman (2001) distinguishes empathic and expressive communicative skills. Empathic communicative skills are: reflecting feelings, reflecting content, reflecting thoughts, combining and summarizing. Expressive communicative skills are: clearly stating the roles, goals, expectations, asking the beneficiary to express thoughts and feelings, expressing thoughts, feelings, experiences, sharing knowledge, information and opinion with the beneficiary, interpreting, confronting, providing advice and showing support.

There are several basic skills which according to their regular usage in different types of interventions, irrespective to the method, theoretical and practical approach in social work cannot be excluded into the everyday work of the social worker. The following skills are used: active listening, asking questions, sending “I-messages”, showing empathy, focusing and deducting.

All members of the helping professions is necessary to know what type of communication is helpful, useful and successful among beneficiaries. Very often, beneficiaries of social work are confused, do not really know what social work is, they feel embarrassed, they come in times when the crisis has reached its culminating point and therefore are very sensitive during first contact and first meeting with an expert. Beneficiaries during the beginning cherish the warmth of the social worker, informality and friendly behaviour. Regarding certain behaviours, experts believe that the following characteristics are the main features in helping communication:

- Careful listening;
- Patience;
- Indirect approach;
- Showing personal interest for the beneficiary;

- Individualization and recognition of the problem and the cares of the beneficiary;
- Accepting unpleasant feelings of the beneficiary and recognizing the potential needs and requests.

When it comes to a helping communication, it is necessary to make a distinction between giving advice from giving information to the beneficiaries, as well as making a distinction in representing the beneficiary (example – Employment Agency) from performing activities in the name of the beneficiary, therefore many professionals believe that such behaviour puts the beneficiary into a passive function. These activities are contrary to the founding principles of social work because the classic way of providing advice is contrary to the principles of encouraging, strengthening and individualizing the beneficiary. Research of beneficiary perspectives has shown that the beneficiaries appreciate the activities of expert people when they are unsuccessful, i.e. what they find important and useful is the effort given by the social worker and not the successfulness of the activities taken.

However, when one institution is seen as helping, it does not mean that it is useful in achieving the desired results. Warm and friendly approach can give a feeling of hope and increase expectations but, if those expectations are not fulfilled the beneficiary can feel disappointed. Beneficiaries expect competence after establishing trust. In order for the beneficiary to look at the social worker as a useful person, the following issues must be recognized:

- Knowledge and expertise of the social worker;
- Appropriate use of authority;
- Understanding the goal of their contact;
- Accepting the needs of the beneficiary;
- Adopting the approach for dedication towards the task and goal;
- Giving advice;
- Material and other forms of “particular” help.

As a conclusion from the above stated we can say that the social worker is confronted with the challenge to find balance between supporting communication with the one which is devoted towards planning changes and resolving the problem together with the beneficiary.

- ***Dominant - Submissive***

The dominant types tend to control the social interaction, give orders and like to be in the centre of attention. On the other hand, the submissive types are quiet, hate to be in the centre of attention and hate to be louder than others.

- ***Dramatic – Reserved***

Dramatic types tend to use non-verbal communication and speak in a way to overstate the message they want to send. Reserved types are quiet, humble and tend to understand others.

- ***Conflictive – Peaceful***

Conflictive types incline towards disputes and proving themselves in front of others. On the other hand the peaceful types find peaceful ways and get along with everyone.

- ***Expressive – Inexpressive***

Expressive types are those who expressively use the nonverbal communication in order to show enthusiasm and to attract attention (body movements, facial expressions, waving hands etc.). On the other hand of the continuum we have the people with the inexpressive communicative style, with slower and weaker movements.

- ***Relaxed – Tensed***

A relaxed communicative style is characteristic for personalities who do not get excited very easily, they always have control over the situation and are never upset. Opposite to this communicative style is presented by people who are often tensed, they lose their self-control easily and get upset easily.

- ***Careful – Careless***

People that possess a careful communicative style are characterized with behaviour such as careful listening accompanied with clear nonverbal signs (looking into the eyes, facial expression). Opposite to these people are those who listen superficially and show little interest for what others are saying to them.

- ***Extravagant – Conservative***

On one side we have the communicative style that we address as extravagant (admiring) and is characterized by people who communicate in an impressive manner i.e. “catch the eye” (example – they wear “crazy” clothes, have unusual hairstyle). On the other hand we have those who “fit within the majority”, they are not controversial and do not dress as such.

- ***Open (extrovert) – Closed (introvert)***

People with open communicative style who freely speak about themselves, they find it easy to approach other people and talk a lot. On the other hand we see people who speak very little about themselves; they are secretive and have no desires to express their opinion.

- *Friendly – Unfriendly*

The friendly style is present among those people who act cheerfully, laugh often and have no desire to compete with others. On the opposite side we have those who are communicatively aggressive and very competitive people.

Types of communication and types of personalities

WIN – WIN (I win – You win)

A person with a win-win character is always open for cooperation. Such person values himself and his needs however; he allows others to satisfy their own needs as well. Therefore, we believe that others can decide for themselves and can be responsible for themselves. From the way these people think that there is no need for anyone to lose, comes their attitude that “both of us can feel great with the decision we have just made“. These people possess integrity, wealth, openness and responsibility. There is trust in other people, interest and tolerance for others. These people are decisive, direct, self-confident and flexible.

How to build trust in the communication

Creating trust can be achieved through:

- sincere kindness;
- respecting and valuing other people;
- communication which is open, direct and values differences.

How to achieve a win-win communication

- identifying the needs of both sides;
- expectations of both sides;
- responsibilities of both sides;
- there is an open communication (by caring and trusting the other person);
- making sure you understand the other person and he understands you as well.

How do we know that we have been understood?

By openly asking whether they have understood us or not. We should not generalize and we should always listen carefully; try not to interpret what people have said but listen instead; to develop the ability to express personal beliefs without projecting personal fears.

How to cooperate with others?

Not to encourage the manifestation of fear, doubt and confusion. To assess the emotional condition of the speaker. One should not negate, dismiss and diminish the statements of the speaker. It is necessary to respect what has been said, before going to another topic. To encourage the cooperative ways of communication among speakers. To cherish a flexible, unlimited and unobtrusive approach.

WIN – LOSE (winner – loser)

If I win – you lose there is no interaction.

This is the most common way of communication. People use their position, power, authorities, and material wealth in order to make their way through life. They do not pay attention to inner but only to outer values. These people constantly compare themselves to someone else or to what is expected and socially accepted. They have the necessity to always win, to impose themselves. They are driven by their main idea to always win, they are aggressive, do not have confidence, show empathy when they are certain that they will not lose which becomes a defence of possible loss. The pain of losing something is bigger than the pleasure of winning. Regarding the feeling about the personal “I” there is low self-respect, insecurity and need for domination. Their contemplation is selective (alone with myself), exceptionally careful, with constant exaggerating of the danger, calculated (I must win). They use rationalization and negation of the situation. They have the necessity to assess things and events as catastrophic (they tend to focus on the bad instead of the good).

When negotiating with these people there is no compromise. Due to their vulnerability these people act quite aggressively. Their main motto in communication with others is “I am the one who is adequate and efficient. You are the one who is inadequate and inefficient”. Their behaviour is combative and verbally aggressive. They use gestures and are verbally eloquent. In emotional reactions, they are anxious, oversensitive, they are moody and frustrated. These people have many hidden agendas, use manipulations, humiliation, dismissal, accusation of the other, intolerance, egocentric, rigidity, bad team work, imposing themselves over others.

LOSE – LOSE (loser – loser)

There is a certain type of interaction among these types of people, i.e. a conflict between two rigid personalities. Their conflict results from loss, because the two sides desire to win so badly and never give in to the other side’s request, both sides represented by two very stubborn personalities. Their motto is “I am the one who decides – not you“, “I am the boss - you must listen”, “I must win“. The motivation is driven by spitefulness.

Examples:

- In divorce cases, when the property is divided among the spouses (the husband sells the assets for a much lower price just to get back at the wife.- If I can’t have it, you won’t either“)

Opinion: Spiteful thinking is present in both sides. There are no certain clear directions. These people depend on their needs – ”If I feel bad and miserable – then you must feel the same as well“. These people know nothing about flexibility and are not able to calm the situation down. They use all means, being ready to pay the price of losing their own interests, only to hurt the other and themselves as well. They are vulner-

able, but have a desire for revenge. They are destructive in their core (“If I don’t have something, you won’t have it either”).

LOSE – WIN (loser – loser)

This is a type of person who easily gives up, retrieves into himself. He has a constant desire to be good. He accepts his weakness and playing the victim is considered to be noble by him.

This type of communication is based on personal feeling of insecurity. The other people see this person as chaotic, unstable, and insecure, his level of communication is unclear, sending very unclear messages. Emotionally they leave the impression of vulnerable, tenuous, and they give up easily. They have the need to play the victim. Being indecisive for them is the same as being open. Regarding their opinion, they are manipulative – being a victim is a powerful mean for manipulation and causing guilt among others (passive aggressive). They do not have clear opinions and beliefs, they are easily discouraged. They want someone else to bring the decisions for them, there is no self-initiative.

Understanding and promoting communicative skills begins at the beginning of educational process of social workers and represents the basis for adopting all other practical skills, which are used in social work – from establishing the relations between the social worker and the beneficiary, through the process of cooperation to counselling, mediation and representation. Furthermore, during the studies, the students deepen their knowledge regarding communicative skills while later they use that basis to build a wide range of professional skills and procedures required for working with the individual (children, youth, adults), families, groups and with the local community. Having in mind that the process of promoting the communicative skills is a lifelong professional task of social workers, the basis for interpersonal communication which are elaborated in this paper have the goal to serve as a reward for those who already work as social workers.

Motivation for helping

There are a small number of researches that deal with the motivation why therapists, doctors, psychologists, social workers and helpers choose their occupation. Motivation is probably complex and numerous. Pavlicevic (1997) opens up the question why therapists spend so much time searching for the meaning of their clinical work, but rarely research the motivation why they chose their profession. Helpers often have an expressed altruistic, non-material and humanistic assembly of life and professional values. Even in the sixties of the 20th century among the psychologist there is a larger interest to study the positive shapes of social behaviour. In a wider sense, pro-social behaviour is defined as wilful, intentional and a behaviour with a goal that has positive consequences for other people (Eisenberg&Miller, 1987, according to Raboteg-Šaric, Z. 1995).

Altruism is a special and unselfish shape of giving help, and it means an honest, true and unconditional affection towards other people. Some authors like Kerbs (1970, according to Raboteg-Šaric, Z., 1995) state that altruistic behaviour must contain at least a little bit of sacrifice and renunciation. For one behaviour to be referred to as altruistic, we must take into consideration not only the consequences but also the motivation for such behaviour. In many socio-psychological researches, together with the term “pro-social behaviour” we find a group of actions of “providing help” or “helping”.

Helping as an act of behaviour, can have both egoistic and altruistic motivation. The final goal of the behaviour will show whether the action is altruistic or not.

A large number of researchers like Piliavin and associates (1982) assume that emotional conditions are mediators to altruism, not the aversion but the empathic care for the other person. Such form of providing help is motivated by the sense of empathy. Providing help motivated by egoistic feelings is dedicated towards lowering one's own inconvenience. Experiencing personal anxiety brings to an egoistically motivated helping, only when one's own anxiety cannot be lowered in any other way.

Taking into consideration that the question for altruism remains open; very commonly for the procedures that meet the criteria that the behaviour has started willingly, and was undertaken in order to improve and maintain the well-being of the others, excluding all the expectations for material and social reward, uses the title “pro-social behaviour” or “helping behaviour”.

In numerous research of statistical nature, as well as research that are based on experiences from individual and group psychotherapy, it was shown that people who work in the area of social and health protection, in their private lives they step aside from the average standards according to the number of cases “maladjusted to the social environment” (Vaillant, 1996). One part of their difficulties can be explained through some of the personal characteristics of the helpers themselves. The syndrome of the helpers, or the so-called “helper syndrome” was described by Schmidbauer in 1977.

The Helper syndrome structure of the personality refers to people who in order to maintain the feeling of safety and their knowledge, fixate certain components of the personality such as being incapable to express their desires and needs, denying their own weakness and incompetence and similar. It is assumed that people with such structure of personality often choose professions in social-medical services, as a form of compensation of their unidentified ways to satisfy their needs to be “confirmed” and “accepted” by the society where they live (Zarevski, P., Bezic, I., Masnjak-Fulgosi, R., 1986).

The phenomenon of the Helper syndrome or the so-called construct of the syndrome of helpers, is divided by Schmidbauer (1977) in three areas: constant unidentified feeling of dissatisfaction from oneself, dependency of existence/having clients i.e. sabotaging their own success in order to keep the client as longer as possible, as well as having difficulties in establishing contacts in private life due to the impossibility to leave the role of the stable and strong person.

The construct of the syndrome of helpers assumes that these professionals are not sure in the efficiency of their own help, thus demonstrating their persistence of self-help, and not achieving the purpose to provide help.

The Helper syndrome influences the social life of the individual, because it means regulation of the feeling of value through one-way relationships. These people adjust the surrounding to their attitude that it is impossible to establish connections and relations that would be based on reciprocity and equality. This is achieved with constantly escaping into the role of “stronger” or “employee” and they are always ready to help others than to allow others to help them, thus revealing their own weaknesses and feelings. Due to the constant effort to keep their own “Helper syndrome” role, this type of people cannot refuse to do a favour to anyone, and usually become aggressive towards those people who they think do not need help (Zarevski, P., Bezic, I., Masnjak-Fulgosi, R., 1986).

Conclusion

Successful health organization around the world see upon their employees as the primary development resource. The accent is put on the active management of their potentials. Motivation and pleasure of the employees are becoming key questions. A significant element in managing human resources within the successful health organizations and social institutions is the system for motivation of the employees. Regarding the management of human resources, today we see more and more models and systems being developed that can measure the pleasure and motivation of the employees. A common goal of all these models and systems is the tendency in each individual – professional to develop a feeling that all employees share the same common faith, the faith of the health organization or social institution and the effort to encourage the creative potential of all employees through material and non-material means. The quality of life at the work place is regarded as a key factor for motivation for all professionals not just those that work in social protection.

References

- Hoffman, L.M (2001). *Empathy and moral development*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Piliavin, J. A., Callero, P. L. & Evans, D. E. (1982). "Addiction to altruism? Opponent-process theory and habitual blood donation." *Journal of Personality and Social Psychology*. 43(6), 1200-1213.
- Poplawski W.T. (1986). "Adult altruism: Problems of terminology in prosocial behaviour research." *Psychologia - Journal of Psychology in the Orient*. 29:197-214.
- Raboteg-Šarić Z. (1995). *Psihologija altruizma*. Zagreb: Alinea.
- Schmidbauer W. (1977). *Die hilflosen Helfer*. Hamburg: Rowoholt Verlag.
- Trevithick, P. (2006). *Social work skills: a practice handbook*. Buckingham Philadelphia: Open University Press.
- Vaillant G.E. (1966). "Some psychological vulnerabilities of physicians." *Journal of Medicine*. 187;105-122.
- Zarevski P., Bezić I., Masnjak-Fulgosi R. (1986). "Sindrom pomagača kod studenata psihologije i jezika." *Primjenjena psihologija*. 7(1-4):333-339.