



Vályi Gábor

## A segítő segítése 1; Esetmegbeszélés



A követelménymodul megnevezése:  
**A szociális segítség alapfeladatai**

A követelménymodul száma: 1356-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-003-50



## A SEGÍTŐ SEGÍTÉSE 1; ESETMEGBESZÉLÉS

### ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

„Először azt gondoltam, röstellnem kell, hogy elsírtam magam a beszélgetésünk közben; aztán azt gondoltam, hogy miért kellene röstelkednem. Az nagyon jólesett, hogy nem szólt hozzá a sírásomhoz, hagyta, hogy a saját érzelmeimmel ellegyek.” – mondja egy kliens a vele együttműködő szociális segítőnek.

Ez adja a segítőnek azt a segítői módszert, hogy a kliense írjon fiktív levelet, s majd ezek alapján tudnak a további együttműködés során téma- és kliensfókuszáltan beszélgetni a kliens problémáiról.

A szociális segítő e módszerét – a fiktív levelet – a következő esetmegbeszélésen elmondja; feldolgozza a módszerével együtt járó helyzetet, helyzeteket a munkatársaival.

Az esetmegbeszélés hatékony, ha

- az esetmegbeszélés elsősorban nem a kliens problémájára koncentrálódik, fókuszál, hanem kiterjed e figyelem a kliens és a segítő személyiségére, a kliens környezetére, a kliens és a segítő kapcsolatának sajátosságaira;
- elfogadjuk azt a feltételezést, hogy a szakmai esetmegbeszélő csoport rendelkezik egy olyan kollektív bölcsességgel, mely a résztvevőknek önállóan, külön-külön elérhetetlen, megfoghatatlan; ám az esetmegbeszélés sajátos légköre és technikája, dinamikája alapján minden résztvevő meríthet belőle.

### TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az esetmegbeszélés szakmai értelemben két síkon történik:

- az egyik sík az a pszichológiai jelenben lejátszódó folyamat, melynek során az esetet a segítő elmondja, megbeszéli a csoportja tagjaival, s feltárul, majd megérti az esetben szereplők összefüggéseit egy adott helyzettel, problémával kapcsolatban;
- a másik sík az esetmegbeszélés szakmai–technikai folyamata.

**Az első sík** nem magyarázható el előre, intellektuálisan nem értelmezhető és rendszerbe sem foglalható előre, így **nem is lehet tananyag tárgya**. Az esetmegbeszélés pszichológiai síkja csak tapasztalati tanulással figyelhető meg és sajátítható el.

Az esetmegbeszélés szakmai–technikai folyamata intellektualizálható; e síkról szól a következő tananyag információtartalma.

Az esetmegbeszélésre fel lehet készülni intellektuálisan, erről szól az esetmegbeszélés horizontális és vertikális rendszere.

Az esetmegbeszélések során, a segítő foglalkozás gyakorlatában, s most az esetmegbeszélés információtartalmának tanulmányozása során is **az alábbi feladatokat kell Önnek szem előtt tartania** *(miközben tehát olvassa az alábbi SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM sorait, figyeljen ezekre a feladatokra, s többször térjen is vissza ide):*

- munkája során kezelni kell tudnia az előítéleteit, a szerep-összeférhetetlenségeket;
- tudja értelmezni a konfliktusokat, s tudja alkalmazni a konfliktuskezelés különböző módszereit;
- tud együttműködni más szakemberekkel, s be tudja tartani saját szakmai illetékességének a határait;
- a szakmai titoktartás szabályai szerint tudja kezelni a birtokába jutott információkat;
- tudja szakmai tapasztalatait értelmezni;
- megérti a segítség pszichológiai összefüggéseit.

**Mindezekre azért van szüksége, hogy tiszteletben tudja tartani a szolgáltatást igénybe vevők – kliensek, ügyfelek – értékeit, autonómiáját, identitását, s érdekeiket szem előtt tudja tartani.**

**Ahogy részt vesz esetmegbeszéléseken, kialakul Önben, illetve folyamatosan fejlődik Önben**

- a nondirektív segítő beszélgetés módszere;
- az esetfeldolgozás módszere;
- konkrét problémák feltárása és értelmezése;
- az eseteivel kapcsolatos információgyűjtés;
- az eset kezelésével összefüggő helyzet felismerése;
- a klienseivel és munkatársaival együttműködve a kapcsolatteremtő képessége;
- a hallott szakmai jellegű nyelvi megfogalmazás megértése;
- szakmai nyelven való fogalmazás készsége.

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

**A szociális segítség általános és speciális segítő szolgáltatást nyújt;** szükség szerint ellátásokat közvetít, szervezési és gondozási tevékenységet végez a szociális munka eszközeivel és módszereivel az egyén, csoport vagy közösség részére.

A segítői tevékenység hatékonysága érdekében a szociális szakma alkalmazza a szociális segítő munka fontos háttereit, az esetmegbeszélést és a szupervíziót.

Az esetmegbeszélés során a munkahelyi, munkatársi csoport a praktikus esetvezetési kérdésekkel foglalkozik.

**Az esetmegbeszélés célja:**

segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák csoportban való megbeszélése,

- a csoport segítséget adjon az esethezó személyes érzelmeinek megértéséhez, az adott probléma hatékony és eredményes megoldásához.

Az esetmegbeszélés rendszeresen tartott esetvezetés-megbeszélés, melynek során a közvetlen munkatársak közösen beszélnek meg a munkatársak esetvezetéssel kapcsolatos problémáit. Az esetmegbeszélés során megbeszélhető a segítő és kliense közötti kapcsolat, megbeszélhetők személyes problémák, érzelmi-indulati jelenségek, hatások; az esetmegbeszélésen a segítő szakember kidolgozhatja magából a felgyülemlett indulatait, s csoportbölcsesség elve alapján a segítő problémáját különböző szemszögből megközelítve láthatja át a csoport. A segítő problémája megoldásához új ötleteket, új megközelítéseket, nézőpontokat kaphat.

**Az esetmegbeszélés lélektanilag akkor működőképes és hatékony, ha betartják a résztvevők**

- a titoktartás szabályát;
- a helyzethűség szabályát.

A titoktartás azt jelenti, hogy az esetmegbeszélés minden résztvevője a szakmai titoktartás szabályai szerint tudja kezelni a birtokába jutott információkat. Ez biztosítja a külső körülmények zavaró tényezőitől való elkülönülést, s ez adhatja az esetmegbeszélés biztonságát.

A helyzethűség biztosítja, hogy az esetmegbeszélés résztvevői csak az esetmegbeszélés keretében beszéljenek meg az esetmegbeszélés tartalmát, főleg annak személyi körülményeit; más szakmai helyzetekben nem beszélgetnek az esetmegbeszélés tartalmáról, s annak lélektani hatásairól. Ez adhatja meg az esetmegbeszélés bizalmi légkörét.

**1. Az esetmegbeszélés fő szakaszai – Horizontális rendszer**

1. Az eset ismertetése.
2. A segítő viszonyulásai.
3. Értékelés.



### A szakaszok lépései:

#### 1. Az eset ismertetése:

- Az esetmegbeszélés során az esethozó segítő ismerteti az esetét; elmondja a csoportnak az esete körülményeit: ki a kliense, mi a kliense problémája, a kliens környezete hogyan kapcsolódik, viszonyul a problémához. A segítő elmondja, hogy ő miként vélekedik az esetéről, a problémáról; s azt, hogy az esetvitelben neki mi lehet a problémája. Az esethozó tehát a saját problémáját felkínálja a csoportnak.
- A kliens szocio-ökonómiai jellemzése:
  - életkor, életciklus;
  - iskolázottság, foglalkozás;
  - családi állapot, jövedelem;
  - lakáskörülmények.
- A kliens családjának érzelmi viszonyulása a kliens problémájához:
  - melyik családtag hogyan ismeri a kliens problémáját;
  - elfogadás, elutasítás: melyik családtag hogyan viszonyul, kapcsolódik a klienshez, annak problémájához;
  - szövetségek és szövetségesek szűkebb és tágabb családon belül;
  - melyik családtag képes a többieknek segíteni.
- Más intézmények kapcsolata a a klienssel, a kliens családjával:
  - milyen beavatkozások történtek;
  - hogyan vélekedik e beavatkozásról a kliens és a család.

#### 2. A segítő viszonyulásai

- A segítő érzelmi és indulati viszonyulásai:
  - milyen érzelmi és indulati viszonyulások alakultak ki az esetismertető segítőben;
  - milyen érzelmi és indulati viszonyulások alakultak ki az egyes családtagokban, s ezekhez milyen az érzelmi, indulati viszonya a segítőnek;
  - a segítő érzelmeinek jellege a klienshez, a kliens problémájához.
- Kompetenciák:
  - a segítő beavatkozása, esetvezetése milyen szinten történhet meg;
  - a kliens problémájának mely rétegében lehet kompetens a segítői beavatkozás;
  - milyen változás várható, remélhető a segítői beavatkozástól;
  - milyen kapcsolati, viszonyulási eredmények várhatók a változástól;
  - a kliens viszonyulása a bekövetkező változáshoz;
  - a kliens családjának viszonyulása a bekövetkező változáshoz;
- Szakmai beavatkozás kiterjesztése; más szakember bevonása:
  - szükséges-e más szakember(ek) bevonása;
  - milyen hatás, változás következhet be a szakember bevonásával.

### 3. Értékelés:

Az esetmegbeszélés során a segítő számára segítségül szolgálhat, a munkatársai számára világossá válhat:

- a segítő és kliense kapcsolata;
- a segítőnek az esetével kapcsolatos nehézsége:
  - ha nincs a segítőnek nehézsége az esetével kapcsolatban, megerősítést kap a munkájához, ellenőrzi munkáját, s visszajelzéseket kap a munkatársaitól,
  - ha a segítőnek nehézségei vannak az adott esettel kapcsolatban, segítséget kaphat a segítő folyamat szakaszaiban, hogy a kliens problémáinak megoldáshoz milyen szintű és mértékű segítséget tud nyújtani;
- a munkatársak az esetmegbeszéléseken bemutatott különböző problémák, életnehézségek megismerésével tapasztalatokat szereznek egymás eseteiből; különböző, jól használható technikát, új ismeretet szerezhettek;
- a segítő munkát végző szakember lelki egészségének megóvása azáltal, hogy a segítő eseti segítséget kap az esetmunka folyamatára vonatkozóan.

## 2. Az esetmegbeszélés fő szakaszai – Vertikális rendszer

1. Bevezető, ráhangoló kör
2. Esetismertetés (a horizontális rendszerhez kapcsolódás)
3. Eset megbeszélése
4. Zárókör
5. Utánkövetés

### A szakaszok lépései:

1. Bevezető, ráhangoló kör:

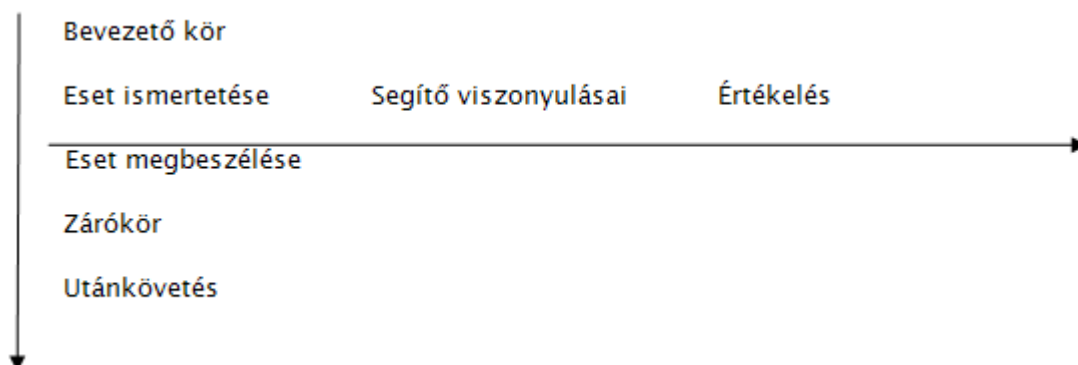
A résztvevők pillanatnyi érzelmi, motivációs állapotának felmérése; az aktuális szakmai témák megfogalmazása. Ehhez a vezető segítő kérdéseket tesz fel:

- Ki mivel érkezett ide?
- Mi foglalkoztatja leginkább a résztvevőket munkájukban és magánéletükben?
- Ki mit vár a mai üléstől?

2. Esetismertetés (a horizontális rendszerhez kapcsolódás):

E szakaszban kapcsolódik össze az előzőekben ismertetett vertikális rendszer a most tárgyalt horizontális rendszerhez.

A horizontális rendszer 1. és 2. szakasza ide csatlakozik be.



Látható, hogy mind a horizontális, mind a vertikális rendszer egy elméleti, statikus állapotot képes csak bemutatni. Ám az esetmegbeszélés mint tapasztalati tanulási munkaforma, s az esetmegbeszélő csoport dinamikus jellege folytán e két rendszer csak vázlatában képes megmutatni az esetmegbeszélés valódi tartalmát. Az esetmegbeszélés három súlyponti eleme:

- az ülés vezetése; az ülést vezető szakmai és lélektani adekvátsága;
- az esethozó esetismertetése; az esethozó felkészültsége, s aktuális szakmai, mentális és lélektani állapota;
- a résztvevők esetmegbeszélői motiváltsága; mennyire értik a problémát, s mennyire akarnak, tudnak részt venni az eset megbeszélésében.

### Az esetmegbeszélés vezetése

*Az esetmegbeszélésnek lehet a csoportos formáción kívül egyéni formája is; ez a formáció azonban nem hatékony, s lélektani hatásában inkább közelít a szupervízióhoz. Az egyéni esetmegbeszélésen a segítő segítőtje egy másik segítő szakember, aki nincs semmilyen kapcsolatban az esettel és a segítővel, így relatíve kívülállóként meg tudja segíteni és meg tudja ítélni a segítői munka esetvezetésének aktuális állapotát az összes adódó körülménnyel együtt.*

Az esetmegbeszélést – melyet egyes szociális szakmai területeken szokás esetkonzultációnak, esetkonferenciának is nevezni – vezetheti:

- maga az esethozó: ekkor nem csupán az esetére figyel az esethozó, hanem strukturálja is az esetmegbeszélést; az esethozó lehetősége, hogy úgy irányítsa az esetmegbeszélést, ahogy neki az esete szempontjából a legkívánatosabb;
- az esethozó felkéri egyik munkatársát az esetmegbeszélés vezetésére: ekkor az esethozó csoporttagként vesz részt a megbeszélésen;

- külső, felkért szakember: ekkor a külső szakember számára is világosnak kell lennie, hogy esetmegbeszélést vezet; általános gyakorlat, hogy a külső szakember nem egyszeri alkalommal vezeti az ülést. Az biztos, hogy ez a leghatékonyabb munkaforma, a résztvevők teljesen ott tudnak lenni az ülésen, figyelmüket nem kell megosztani.

Az esetmegbeszélés mint segítői munkaforma akkor hatékony és eredményes, ha rendszeres; az esetmegbeszéléseket a segítő munkatársak előre egyeztetett időpontban és időtartamban, rendszeresen tartják meg. Az esetmegbeszélés része kell, hogy legyen a segítői munkának.

### **Az esethozó esetismertetése**

Miközben az esethozó ismerteti az esetét, közben a vezető, illetve a résztvevők a következőkre figyelnek:

A probléma felvetése; mi a probléma; milyen módon közvetíti az esethozó a problémáját; hol tart az esethozó az esetében, milyen módszereket alkalmazott már; az alkalmazott módszerek, eljárások és beavatkozások eddig milyen eredménnyel jártak.

#### 3. Eset megbeszélése:

E szakaszban az ülés vezetője legalább két dimenzióban osztja meg a figyelmét.

Egyrészt a résztvevők gondolatainak, véleményének felszínre kerülése:

- ki mit gondol az esetről, a helyzetekről;
- ki mit csinálna ebben az helyzetben.

Másrészt az esethozó reakcióinak felszínre kerülése:

- mit érez és gondol most az esethozó;
- hogyan látja most a helyzetét;
- mit tud, és mit fog tenni a továbbiakban.

#### 4. Zárókör:

A résztvevők visszajeleznek egymásnak és az esethozónak; kifejezik benyomásaikat, a bennük bekövetkeztetett változásokat: Ezt a csoportvezető segíti is.

- Mit viszel el magaddal a mai ülésről?
- Mit érzel most, hogy érzed most magad?
- Milyen gondolatok formálódnak most benned?

#### 5. Utánkövetés:



## A SEGÍTŐ SEGÍTÉSE 1; ESETMEGBESZÉLÉS

A következő esetmegbeszélés bevezető körének része az előző ülésre való visszatérés. Az esethez hasonló lehetőséget kap, hogy beszámoljon az elmúlt időszakban bekövetkezett változásokról, fejleményekről. S el tudja mondani, hogy aktuálisan mit érez, milyen lélektani és mentális állapotban van.

### **Összefoglalás:**

Az esetmegbeszélés megközelíthető lélektani alapon, s intellektuális, technikai–szakmai alapon is.

A lélektani megközelítés a tapasztalati tanulás síkjára.

Az intellektuális megközelítésben az esetmegbeszélés horizontális és vertikális rendszerben értelmezhető; a két rendszer az esetismertetés szakaszában találkozik.

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Saját környezetéből vegyen egy konkrét segítői esetet! Írja le az esetet a horizontális rendszer 1. és 2. szakasza alapján!

A large rectangular area with a yellow border, intended for writing. It contains 20 horizontal lines. A large, light gray watermark reading "MUNKAMINTA" is diagonally across the page.



**2. feladat**

*A feladatot párban oldják meg; válasszon magának munkatársat, s vele együttműködve oldja meg a feladatot! (Mindketten azonos feladatot oldjanak meg, de mindketten a saját füzetükben dolgozzanak!)*

Ismertessék egymással egy-egy konkrét eset kliensre vonatkozó szocio-ökonómiai jellemzőit!

MUNKANYAG

## MEGOLDÁSOK

*Az Önellenőrző feladatok olyan tartalmúak és jellegűek, hogy sem normatív megoldást nem lehet hozzájuk rendelni, sem a megoldások értékeléséhez nem lehet szummatív adatokat rendelni.*

*A feladatok megoldása és értékelése a szakmai készségfejlesztés tárgykörébe tartozik; a szakmai készségek csak megítélhetők.*



## IRODALOMJEGYZÉK

### AJÁNLOTT IRODALOM:

Soós Zsolt: A szociális munka alapjai. Comenius Bt., Pécs, 2005.

Szőnyi Gábor: Csoportok és csoportozók. Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest, 2005.

A(z) 1356–06 modul 003–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 762 01 0000 00 00	Ifjúságsegítő
54 762 01 0010 54 01	Rehabilitációs nevelő, segítő
54 762 01 0010 54 02	Szociális asszisztens
54 762 01 0010 54 03	Szociális, gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:  
40 óra

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.  
A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.  
Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató