



Mikli Éva

A segítő szakemberrel kapcsolatos elvárások, a szakember lehetséges szerepei, kompetenciája a segítő kapcsolatban



A követelménymodul megnevezése:

Személyes gondoskodási feladatok az alap- és szakosított ellátások területén

A követelménymodul száma: 1853-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-008-50



A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK, A SZAKEMBER LEHETSÉGES SZEREPEI, KOMPETENCIÁJA A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN.

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A segítő szakember szerepe kulcsfontosságú a segítségre szoruló kliens életében. Személye kiemelkedő jelentőségű mind a kliens, mind pedig a szakmai képviselő oldaláról. Munkája eredményességét befolyásolják mindazon tulajdonságai, képességei, amelyeket az egyes esetek megoldása közben aktivizál. Önismerete, személyiségének fejlődésre, változásra való képessége alkalmassá teszi őt arra, hogy a legkülönbözőbb esetekben, a legrugalmasabb megoldásokat alkalmazva tegye hatékonyá működését és a klienssel való együttműködését.

Ebben a tananyagrészen azokat az ismereteket tekintheti át, amelyek hozzájárulnak a segítő fejlődéséhez, fejlesztéséhez, hogy alkalmassá váljon a vele szemben támasztott igények kielégítéséhez, munkája hatékonyságának növeléséhez és a segítő kapcsolatban szükséges kompetenciái kialakításához.

1. feladat: Gyűjtsön össze 5 olyan tulajdonságot, melyet a segítő szakember számára szükségesnek érez munkavégzéséhez, állítsa azokat fontossági sorrendbe! Két csoporttársával együtt beszélje meg ezeket a tulajdonságokat és készítsék el azt a közös listát, mely a három tulajdonságlista figyelembe vételével készül. Állítsák fel a közös listát, tegyék a tulajdonságokat hierarchikus rendbe!

Egyénileg meghatározott tulajdonságok:

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

A közös lista szerinti tulajdonságok:

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A CSALÁD

1. A család rendszerszemléleti megközelítése

A rendszerszemlélet alapja, hogy minden dolog a világon alapvetően egy rendszer, amelynek közös általános tulajdonságai vannak, mely röviden így foglalható össze:

- elemekből (részrendszerekből) áll, hogy a rendszer milyen elemekből tevődik össze, az a rendszer jellemzője,
- a rendszert képező elemek meghatározott viszonyban vannak egymással, mely meghatározza a rendszer struktúráját, felépítését,
- minden rendszernek van egy sajátos működésmódja,
- és minden rendszernek van egy határa.

A rendszer minden esetben részrendszerekből tevődik össze: a család maga is rendszer, de az elemei (részrendszerei), a családtagok magukban is rendszerek.

A "**családi rendszer**" egy olyan csoport, amelynek tagjai befolyással vannak egymásra, magukat, mint csoportot egy családnak tartják, akik valamilyen nézőpontból koherenciát mutatnak, például hasonló a családtagok identitástudata, értékrendszere, meggyőződése. A család a társadalomnak egy részrendszere (kiscsoport), amelyről az alábbi jellemzők mondhatók el:

- önmagában is képes teljes rendszerként működni,
- sokirányú, szoros és rendszeres kapcsolatban van a társadalom más részrendszereivel,
- tagjai (családtagok) egymással állandó, életvitelüket átszövő és meghatározó kapcsolatban vannak.

2. A család szerkezete, nagysága

A család emberi közösség, a társadalmi együttélés alapsejtje, legkisebb egysége; a társadalom fejlődésének függvénye, a rokonok kapcsolatának történelmileg változó formája, amely változásában követi a társadalmi viszonyok alakulását.

A család fogalma nem azonos a **háztartás** fogalmával, de gyakran azonosítják vele.

Háztartásnak nevezzük az együtt lakó, a megélhetéshez szükséges költségeket egymással megosztó és az együtt fogyasztó emberek csoportját, akik nem feltétlenül rokonai egymásnak.

Attól függően, hogy kik élnek együtt a háztartásban különböző háztartástípusok léteznek.

Peter Laslett (1972) angol társadalomtörténész felosztása szerint az alábbi **háztartástípusokat** különböztetjük meg:

- **nukleáris családi háztartás**, ilyen esetben egyetlen nukleáris család tagjai élnek együtt,
- **kiterjesztett családi háztartás**, egy nukleáris család tagjain kívül más rokonok pl. özvegy szülő vagy nem házas testvér élnek együtt,
- **több családmagból álló háztartás**, ebben több családmag él együtt, legtöbbször szülők és házas gyermekük a családjával él együtt, ezen belül több sajátos típus különböztethető meg:
 - a.) *törzscsalád-háztartás*: szülők egyetlen házas gyermekükkel élnek együtt,
 - b.) *nagy család*: házas szülők több házas gyermekükkel élnek egy háztartásban,
 - c.) *házas testvérek* élnek egy háztartásban,
- **háztartás tagjai között senki sem tartozik ugyanazon családmaghoz** pl.: két nem házas unokatestvér,
- **egyszemélyes háztartás**.

A kiterjesztett családi háztartást és a több családmagból álló háztartást **összetett háztartásnak** is nevezik. (Andorka: Bevezetés a szociológiába 353.o. – 2000)

3. A család, mint támogató rendszer

A családnak, mint rendszerként működő közösségnek illetve, mint „támogató rendszer”-nek a funkciói G. Caplan szerint a következőkben foglalhatók össze:

- a család a világra vonatkozó információk összegyűjtője és terjesztője,
- a családnak meghatározó szerepe van abban, hogy a gyermek milyen értékek, normák kidolgozását viszi véghez, és milyen képet alakít ki a világról. Ezek ugyanis észrevétlenül is, és a család tudatos hatásain keresztül is a viselkedés irányítójává válnak, befolyásolják, hogy az egyén mire figyel a világ történéseiből, mi az, amit fontosnak tart és mi az, amit elítél.

A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK, A SZAKEMBER LEHETSÉGES SZEREPEI, KOMPETENCIÁJA A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN.

- az egyén önértékelésének, énképének is forrása a család. A családtagok ugyanis véleményt mondanak a másik cselekedeteiről, gyakran irányítják, befolyásolják egymást.
- család fokozza az érzelmi teherbírást. Ettől függ ugyanis, hogy az egyén hogyan vészeli át életének krízishelyzeteit, hogyan lesz úrrá a legnehezebb időszakokon.
- érzelmi egyensúlyt, pihenést, regenerálódást biztosít és lehetőséget arra, hogy - a család fokozott érzelmi elfogadása miatt - a családon kívüli helyzetek feszültségeit lereagálhassák a családtagok.
- család támogatja a rászoruló családtagokat felmerülő problémáikban, gyakorlati és konkrét segítség nyújtásával.
- a család vonatkozási pontokkal is szolgál, a családtagok egymás tükrében, egymáshoz viszonyítva értelmezik, értékelik magukat.
- fontos funkciója még, hogy a népesség utánpótlását biztosítja.

Ezek a támogató funkciók akkor tudnak igazán hatékonyan működni, ha a családtagok felelősséget éreznek egymásért, elfogadják a családi kontrollt, a kapcsolatok kölcsönösségen alapulnak, és a kommunikáció nyílt. Fontos feltétel még, hogy a generációk között kapcsolatok épüljenek ki és működjenek, valamint létezzen a mikromillió és a tágabb közösség között bizonyos fokú egyetértés, megfelelés. A család tehát illeszkedjen be környezetébe úgy, hogy közben ne adja fel sajátosságait, egyediségét sem.

4. A család funkciói

Bármilyen családtípusról is legyen szó a családnak a különböző korok társadalmi berendezkedésében, mint magában is működő kiscsoportnak, megvoltak/megvannak a különböző funkciói. Ezeknek a funkcióknak, feladatoknak jelentősége, hierarchikus rendje, a család életében betöltött szerepét, jelentőségét illetően a társadalom változásait követve maga is változik.

Nézzük végig, melyek a családnak tulajdonított funkciók, és ezek hogyan értelmezhetők!

Család funkciói:

- *gazdasági (termelő-fogyasztó) funkció,*
- *reprodukción („népesség-újratermelő”) funkció,*
- *pszichoszociális funkció,*
- *szocializációs (nevelő-társadalmasító) funkció,*
- *szellemi-kulturális funkció*
- *gondozó-ellátó funkció*
- *közéleti-politikai funkció*

Gazdasági (termelő–fogyasztó) funkció

A kezdeti társadalmakban a család, mint termelőegység működött (parasztgazdaság, kisipari műhely). A termelési funkció a nagy gazdaságok létrejöttével csökkent illetve szinte teljesen megszűnt. A termelő funkció gyakorlatilag teljesen kikerült a családból, míg a fogyasztás funkció jelentősége és megvalósulása lényegileg változatlan maradt. A mai társadalmi keretek között a család fogyasztási funkciója nagymértékben felerősödött. Családi keretek között maradt a lakóhely használata és annak berendezése, a fogyasztási javak beszerzése. A fogyasztások jelentős hányadában a család egységként funkcionál, mint közös szükséglet kielégítő rendszer.

Reprodukciós („népesség–újratermelő”) funkció

A reprodukciós funkció a gyermek/gyermek szülése, a népesség fenntartása nagyrészt a család körében maradt. A családnak ez a legfontosabb társadalmi funkciója, mivel ez biztosítja a társadalom újratermelődését, az utódok felnevelése pedig biztosítja magának a családnak a reprodukcióját is. A szülői generáció idős korában csak akkor számíthat gondozásra–ellátásra (közvetlenül vagy közvetítéssel) ha vannak olyanok, akik ezt számára nyújtani tudják. E mellett a gyermekek világra hozatala és nevelése semmivel sem pótolható érzelmi töltést visz a család életébe.

A mai magyar család a reprodukciós funkció megvalósításában ellentmondásos képet mutat. Egyik oldalon áll a gyermekszám olyan méretű csökkenése, ami már tényleges népességfogyáshoz vezet, mennyiségi értelemben tehát a család nem tölti be reprodukciós funkcióját. A másik oldalon áll az a tény, hogy a megszülető gyermekek domináns hányada családban születik, minőségi értelemben tehát a család lényegében megvalósítja a reprodukciós funkciót.

Pszicho–szociális funkció

A mentális egészség szempontjából alapvető fontosságú, hogy az egyén része legyen egy szociális kapcsolatrendszernek. A család, mint az már az előzőekben is látszott, az a szerkezeti forma, ahol ez a szociális tér legnagyobb valószínűséggel előfordulhat. A pszicho–szociális funkció a család egyik alapvető funkciója, stabil, kölcsönös, mentális biztonságot jelentő érzelmi kapcsolati hálót biztosít. A társadalom primer érdeke, hogy a család, mint részrendszer jól működjön, a nagyobb, családon túli szerkezeti formák is csak akkor tudnak közösségként létezni, ha az egyéneknek megvan az érzelmi háttérvilága.

Szocializációs (nevelő–társadalmasító) funkció

A szocializáció folyamatában a családnak kitüntetett szerepe van: itt alakulnak ki azok a vezérlő értékek, melyek a későbbi életben megszabják cselekvéseink fő irányát, más emberekhez való viszony alakításának képességét, itt alakul ki az egyén társadalmi szerepkészlete (apa, anya, férfi, női szerepek). A szocializáció kétirányú folyamat, formálja a család felnőtt tagjait is (felelősségvállalás, közös döntéshozatal, toleranciakészség), a szocializáció, mint társadalmi tanulási folyamat, a család egészére vonatkozik. Mivel a szocializáció alapvetően családi keretek között zajlik, ezért a szocializációs funkció a család funkciórendszerének fontos eleme. A szocializáció azonban nem csak a család keretei között történik, a családot körülvevő közösségekben, különféle intézményekben is. A szocializáció folyamatában a család és más területek részvételi aránya folyamatosan változik.

Szellemi–kulturális funkció

A család közvetíti, és egyben alakítja a kulturális értékeket, hagyományokat, egyidejűleg a különböző aktuális információk napi közvetítője, így a véleményformálódás egyik elsődleges színtere. Az egyén számára nem csak az a fontos, hogy hozzájusson a számára szükséges információkhoz, hanem hogy legyen egy olyan vonatkoztatási kerete, amely segít szelektálni és értelmezni a rázúduló információ áradatot. Az információk szelektálása, értelmezése egyéni feladat. A család egyrészt kialakítja azokat a logikai struktúrákat, amelyek segítségével a feladat elvégezhető, másrészt segít az egyénnek az információ feldolgozásban. Mindez feltételezi a családon belüli állandó információáramlást, ez egy időigényes és együttlét-igényes folyamat.

Gondozó–ellátó funkció

A család a még, vagy időlegesen, vagy már önellátásra képtelenek (kisgyermek, betegek, idősek) gondozásának, ellátásának legtermészetesebb szervezőmódja. Azért a legtermészetesebb, mert a család közel van a gondozásra, ellátásra szorulóhoz. Közel van fizikai értelemben és mentális, érzelmi értelemben is (akit szeretünk, azt szívesebben, odafigyelőbben gondozzuk és ő sem érzi magát annyira kiszolgáltatottnak). A rászoruló gondozása–ellátása általában a család szokásos tevékenységrendszerének kisebb–nagyobb módosításával megoldható. A gondozás–ellátáshoz a családi keretben az alapfeltételek általában adva vannak, míg intézményes ellátás esetén ezeket az alapfeltételeket is meg kell teremteni. A gondozás–ellátás szükség esetén szervesen beépül a család tevékenységrendszerébe.

Közéleti–politikai funkció

A család az az alapforma, amely "bevezeti" az egyént a társadalomba. Ez a közvetítés a család közéleti-politikai funkciója, az információk közvetítésével, feldolgozásával, értelmezésével. A politika-közélet dolgaiban különösen fontos az egyéni vélemény kialakításához valamilyen közösségi segítség, fontos szerepe van a közvélemény kialakításában. A család szerepet játszhat a közéleti-politikai aktivitásokba való bekapcsolódásban is, azzal kezdődik, hogy a gyereket készíti vagy engedi különböző gyermek-közösségekben való aktív részvételre és orientálja, hogy milyen közösségekben helyes, miben nem helyes részt vennie. Fontos a család szerepe a politikai mozgásokról való ítéletek kialakításában.

A fent felsorolt funkciók jelentősége és súlyossága a család életében nemcsak a családtagok által vezérelt, hanem a család mikro- és makro környezete által egyaránt meghatározott. A társadalmi elvárás ugyanolyan vagy jelentősebb meghatározója az egyes funkciók dominanciájának, mint a család célja, a családtagok szándéka.

Nézzünk erre néhány jellegzetes helyzetet:

A társadalmi-gazdasági működésmód változása kikényszerítette a nők fokozott munkába állását, a férfiakat a társadalmilag elfogadott és lehetséges életnívó elérése-megtartása rákényszerítette a második gazdaságban való részvételre. Átrendeződött a családok időszerkezete, jelentősen csökkent az együtt eltöltött idő, amely a család kohéziójának csökkenését eredményezte. Ezen társadalmi helyzet a család pszicho-szociális funkciójának erőteljes gyengüléséhez vagy teljes kiüresedéséhez vezet.

E közben azonban jelentősen növekedett a feldolgozandó információk mennyisége, az egyén családon belül is – a családi kohézió csökkenése miatt – magára marad a nagy mennyiségű információival. Vagyis a család a szellemi-kulturális funkciónak ezt a részfunkcióját is egyre hiányosabban képes megvalósítani.

A korábbi családmodellekben természetes volt a gondozó-ellátó funkció teljessége, a modern polgári fejlődés ezen a téren is komoly változást eredményezett. Sok feladat társadalmilag szervezett formákban valósul meg, ezek jellemző intézményei a bölcsőde, óvoda, napközi, kórház, idősek otthona stb. A funkció módosulásában fontos szerepet játszott a lakásviszonyok módosulása: csökkent a több generáció együttélése; a nők fokozódó mértékű munkába állása; a család időszerkezetének átalakulása. A mai magyar családok esetében már a gondozó-ellátó funkció mindhárom nagy területe (gyermekek, betegek és idősek gondozása) jelentősen családon kívüli szférába került.

A kapitalizálódó gazdaságban a termelési funkció gyakorlatilag teljesen kikerült a családból, míg a fogyasztás funkció jelentősége és megvalósulása lényegileg változatlan maradt. Ez a helyzet befolyásolja a család pszicho-szociális, a gondoskodó-ellátó és a szocializációs funkciójának alakulását.

5. Családi szerepek

A **szerep** a családszociológia alapfogalma, amely a családot „olyan, egymással interakcióban álló személyek együtteseként értelmezi, akiket e társadalmilag definiált szerepek betöltésére való törekvés irányít” (Burgess). Társadalmilag meghatározott tehát, ahogy a családtagok – a férj és a feleség, az apa és az anya, a fiú és a leány, a fivér és a nővér – családon belül betöltött szerepei alakulnak.

A családkutatások a családi szerepeket többnyire adottnak tekintik, abból kiindulva, hogy a *férfias szerepek* a technikai jellegű feladatokat, a végrehajtó és ítélkező, döntő funkciók betöltését jelentik, a *nőies szerepek* a támogató, összhangteremtő, feszültségoldó feladatok ellátásában nyilvánulnak meg.

A családi szerepek elsajátításának elsődleges színtere maga a család. A szereptanulást a külső környezet, a külvilág is elősegíti, mivel a magatartásminták követését társadalmilag elfogadott, helyeselt normák erősítik. A családi szerepek az életkor előrehaladásával értelemszerűen változnak, módosulnak: a családi státus megváltozása korábbi szerepek elvesztésével jár és újabb szerepek betöltését jelenti (pl. nagyszülői szerep).

A családi szerepek megkülönböztetendők a családi funkcióktól, családi feladatköröktől. Az ún. alapszerepek – az apa, anya, fiúgyermek, leánygyermek, nagypapa, nagymama szerepe – kijelölése a családtagok biológiai és pszichológiai sajátosságai alapján rendeződnek el. A feladatkörök a család tevékenységeit rendezik: ilyen feladatkört jelenthet például a család státusának képviselése, a család pénzügyi ellátása, a háztartás vezetése, gyermeknevelés, a betegápolás stb. A szerepek és a feladatkörök jellegzetesen kapcsolódnak egymáshoz. A modern családban a szülői szerepek fokozatosan átstrukturálódnak, s az apák egyre több gyermek körüli funkciót osztanak meg feleségükkel. Új feladatkörökkel gazdagodott a nagyszülői szerep is a feleségek, anyák munkavállalása következményeként.

6. Családi életciklusok

Életciklusok: biológiai törvényszerűségek és társadalmi normák összterméke. A család változásai elsősorban azokra az eseményekre vezethetők vissza, amelyek a család szerkezetében a demográfiai történések hatására következtek be: gyermekszülés, gyermekek növekedése, szülők öregedése.

Hill és Rodgers az alábbi életciklusokat különböztette meg:

- az újonnan házasodottak családja
- csecsemős család
- kisgyermekes család
- serdülőgyermekes család
- a felnövekedett gyermekeit kibocsátó család
- a magukra maradt, de még aktív szülők családja („üresfészek szindróma”)
- inaktív, idős házaspár családja.

Mindegyik szakasz változást jelent az előzőhöz képest a családtagok családi feladataiban. Mivel a család állandóan változó dinamikus rendszer a problémák mindig a változások korában jelentkeznek. Ezeknek a bonyolultságát nem mindig tudatosítjuk, csak abban az esetben, ha nem megy zökkenőmentesen a változás.

Az egyes életciklusok jellemzői:

1. **Újonnan házasodottak:** *a közös élet, az önálló életkeretek kialakításának (önálló lakás, berendezés) időszaka, alkalmazkodás egymáshoz és a környezethez. A férfi- és női szerep kialakítása a közös családban, az optimális családmodell létrehozásának időszaka, hogyan kell anyaként és apaként viselkedni, hogyan kell a környezettel a kapcsolatot felvenni és tartani. Ezeket a mintákat és elvárásokat elsősorban saját kibocsátó családjuktól és szűkebb-tágabb környezetüktől hozzák magukkal az új család tagjai. A legfontosabb feladat a saját családmodell megalkotása, mely idő- és munkaigényes feladat.*
2. **Új ciklus indul az első gyermek megszületésével, a csecsemő- és kisgyermekes családban.** *A gyermek megszületése alapvetően átrendezi a család belső életét. A szülőknek már nemcsak egymással, hanem a gyermekkel is van dolguk együtt és külön-külön is. Az, hogy ezt hogy teszik abban nagy szerepe van a szülő szerepekről hozott mintának. Ebben az időszakban az anya a főszereplő, mert a csecsemő ellátását, gondozását többségében ő végzi, és meghatározó az anya-gyermek kapcsolat kialakítása. Fontos ebben az időszakban az apa szerepének alakulása is. A szülők kapcsolata is változik, meg kell tanulni, hogy a gyermekhez fűződő kapcsolat más jellegű, mint a társhoz fűződő. A fő feladta ennek a ciklusnak, hogy a szülők megtalálják az új egyensúlyt, melyben természetes helye van a gyermeknek.*
3. **Kisgyermekes család (3–6 éves gyermek)** *A gyermek a családon kívül más élettérrel is, mint pl.: az óvoda, komolyabb kapcsolatba kerül. A család, már nem, mint kizárólagos szocializációs színtér van jelen a gyermek életében. Találkozik más szabályokkal, normákkal, magatartási formákkal. A szülők szerepe is megváltozik. Az anyának kevesebb időt kell közvetlenül a gyermekkel foglalkozni. Növekszik az apa kommunikációs és kapcsolati lehetősége gyermekével. Ezek a változások hatással vannak a szülők egymás közötti kapcsolatára is, növekszik kapcsolatuk egyensúlya.*
4. **Család iskolás gyermekkel (6–14 éves korig)** *A ciklus kezdeti időszakában a gyermek a családjához kötődik, a végén már kortársainak fontossága, valamint az önállóságra való törekvés bír nagyobb jelentőséggel a gyermek életében. A szülők feladata a gyermek támogatása, megértése új kapcsolatainak kialakításakor, úgy, hogy a családon belüli kapcsolatainak erőssége ne gyengüljön. Az apa és az anya összehangolt, együttes munkájára van szükség, az eltérő szülői magatartás a gyermeket választásra kényszeríti, így valamelyik szülőnek a választása a szülők közötti kapcsolat minőségét is rontja. Ennek az időszaknak a jellemzője a szülők párkapcsolatának átalakulása is. Az érzelmek intenzitása szelídül, a szeretet, a megbecsülés egyre nagyobb teret kap a szülők kapcsolatában.*

5. **Serdülő gyermek (14–18 éves) a családban** *A gyermek szüleivel való kapcsolatrendszere teljesen átalakul. Elkezdődik a gyermek leszakadása a családjáról. Csökken a függősége a szülőtől, a családtól, növekszik az önállóság, fontos új kapcsolatok alakulnak. A szülő szerep hangsúlyozottsága megszűnik. A gyermeknek felnőtt mintára szüksége van, a szülőnek pedig szerepet kell változtatni, gyermekét felnőttként kell kezelni és egy szimmetrikus kapcsolat kiépítésére kell törekednie.*
6. **Felnőtt gyermeket kibocsátó család.** *A fiatal elkezdi önálló életét. Ez az önállóság fizikailag és egzisztenciálisan is megmutatkozik. A fiatalok igyekeznek minél inkább önálló életet élni, megteremteni az önálló életkereteket. Ehhez a szülőnek is igazodni kell, aki esetleg még gyermekként kezeli a fiatait. A felnőtt szerep a szülővel egy szimmetrikus kapcsolat kialakítását kívánja az eddigi aszimmetrikus kapcsolat helyett. A család belső viszonyrendszerét ennek megfelelően kell átalakítani.*
7. **Magukra maradt, még aktív szülők családja.** *A család szerkezet újabb radikális változáson megy keresztül, az összetett struktúrából ismét párrá alakul. A szerepek is bővülnek a nagyszülő, mint új szerep belép. A gyermek, mint központi szereplő a család életéből kilép, a szülőknek kapcsolatuk tartalmát újra kell gondolni, módjuk van ismét egymás felé fordulni, új kapcsolati tartalmakat kialakítani.*
8. **Inaktív idős szülők családja:** *Az inaktív válnak, a nyugdíjas évek időszaka. Ez a ciklus sok mentális problémát hoz a felszínre. Alapvető változás történik a szülő-gyermek kapcsolatában. A kezdeti időszakban a szülő és a gyermek is önállóan dönt saját dolgaiban, nincsenek egymástól függő helyzetben, a helyzet még szimmetrikus. A szülők az idő múlásával anyagilag és fizikailag is egyre inkább rászorulnak felnőtt gyermekük támogatására. A kapcsolat ismét aszimmetrikussá válik, most a szülő kerül vagy kerülhet függő helyzetbe gyermekétől. Minősége azonban más, míg a gyermek megkérdőjelezetlen módon függ szüleitől, addig a szülőnek el kell fogadni a helyzetet. Ezt a helyzetet ki kell alakítani. Ennek az életciklusnak ez az egyik fő tényezője. A másik jellemzője a pár kapcsolati tartalmának kialakítása. Megváltoznak az igények és szükségletek. A pár tagjainak reagálnia kell a másik változásaira, a kölcsönös megértés jellemzi ezt az időszakot. Ennek a ciklusnak külön problémája az egyedül maradás, a házastárs, a pár elvesztése, az egészségi állapot minőségének változása, romlása, amely ugyancsak először részleges majd később állandó segítséget igényel. Ebben az időszakban lép be intenzíven a segítő személye.*

1. feladat

Válasszon egy életciklust és jegyezze le az adott életciklusra jellemző problémákat, gondolja végig és beszélje meg tanuló társával segítőként milyen tanácsokkal látná el a családot a problémák megoldása érdekében!

(3) A (2) bekezdés szerint kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés (4) bekezdésben megjelölt céljáról, tartalmáról.

(4) A családsegítés keretében biztosítani kell

- *a) a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,*
- *b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,*
- *c) a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,*
- *d) közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,*
- *e) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,*
- *f) a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.*

(5) A családsegítés keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha

- *a) a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és*
- *b) a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.*

Családsegítés alkalmazott módszerei: életvezetési tanácsadás-, krízishelyzetek kezelése, megoldása, pszichológiai-, mentálhigiénés tanácsadás biztosítása, prevenció programok szervezése, a családgondozás igénybevételeinek megteremtése.

Életvezetési tanácsadás:

Az életvezetési tanácsadás= life coaching Nyugaton már népszerű módszer.

Mikor van szükség életvezetési tanácsadásra?

Minden ember szeretne kiegyensúlyozott életet élni, amelyben a munka, a társas kapcsolatok és az önmegvalósítás kihívást és örömet jelent. Ez azonban nem mindig teljesül, sokszor kerül az ember bajba, az élet több területén, amikor bizonytalan és tehetetlen. Ilyenkor lépni kellene, de az illúziók, kétségek, régi beidegződések, szokások akadályozó tényezők. Szükség van egy objektív, kívülálló személyre, aki segít tisztán látni és kézbe venni saját sorsunkat. Általában minden problémahelyzetben, de különösen a "csapdahelyzetekben" szembetűnő a coaching hatékonysága. A csapdahelyzet tipikus jele a tanácsot kérő "igen, de ..." válaszai, és a gyakran létező és objektív körülményekre való hivatkozások. Ilyenkor vehető igénybe az életvezetési tanácsadó segítsége.

A tanácsadó segít a célok kitűzésében és megvalósításában, a szemléletváltásban, a döntéshozatalhoz szükséges értékeink megerősítésében. A beszélgetések során új megvilágításba kerül minden berögződés következménye és világossá válnak a lehetőségek is. **Nem ad tanácsokat sem útmutatást, hanem észrevételeket tesz és kérdésekkel ösztökél.** A lényegre törő kérdések nyomán az ügyfél maga ismeri fel élete buktatóit és találja meg a válaszokat, amelyeket saját döntéseként felelősen fog alkalmazni. Ez a módszer hatékonyságának záloga. Hogy valaki számára mi az elégedettség, azt maga határozza meg, és ebben a tanácsadó támogatja. Ő partner, nem ítélkezik, viszont rendszeresen számon kér. Nem hagyja, hogy a kliens elveszen kétségei között. Az egész folyamat lényege, hogy a kliens önismerete fejlődjön és célja hatékonyan megvalósuljon.

Az életvezetési tanácsadásról a www.coach2improve.com web oldalon tudhat meg többet.

2. feladat

Az alábbi esetekben egy-egy kliens problémáját találja. Gondolja végig az egyes esetekben miért volt szükség életvezetési tanácsadásra? Következtetését beszélje meg tanuló társával!

Egy 23 éves lány nem tudott kiszállni egy olyan párkapcsolatból, ami leginkább csak fájdalmat okozott neki. Nagyon félt attól, hogy egyedül marad, ezért inkább benne maradt a rossz kapcsolatban. Éppen egy újabb szakítási kísérlet küszöbén állt – a tanácsadás azért volt fontos neki, mert.....

A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK, A SZAKEMBER LEHETSÉGES SZEREPEI, KOMPETENCIÁJA A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN.

Egy friss egyetemista nagyon rosszul érezte magát az új helyen. Mivel kollégista volt, az egész élete megváltozott a korábbihoz képest. A tanácsadás azért volt fontos, hogy.....

Mentálhigiénés tanácsadás:

A mentálhigiéné a lelki egészség megőrzésének, valamint annak a tudománya, hogyan lehet megakadályozni a pszichózis és egyéb lelki betegségek kifejlődését.” (Enciklopedia Britannica) A mentálhigiéné eredeti feladata a primer prevenció, és a társadalom lelki egészségének védelme, valamint az interdiszciplináris (tudományközi) működés, kapcsolat a segítő szakemberek között.

Primér prevenció (elsődleges megelőzés): a kóros folyamatok elindulásának megakadályozására vagy megszüntetésére irányul

Secunder prevenció (másodlagos megelőzés): az elindult kórfolyamat megállítása, korai kezelésbevitel, kockázati tényezők kezelése.

Tercier prevenció (harmadlagos megelőzés): a kórfolyamat adekvát (megfelelő) kezelése, gondozása és rehabilitációja, lehetőség szerint javítani az életminőséget, illetve megelőzni a visszaesést.

A mentálhigiénés szemléletű szakember általában saját szakmai eszköztárát használja és a teljes embert szemléli, nem csak a problémát figyeli, hanem az érzéseit kifejező egész embert. Más szakterület szakembereivel tartja a kapcsolatot (interdiszciplináris), túllát saját szakterületén, de nem lépi át saját határait. Tudja, mikor legyen direktív (irányító, beavatkozó), mikor legyen non-direktív. A személy mellé áll, ezzel csökkenti szorongását és fölébreszti a másik ember belső erejét, saját tudását, megküzdő képességét. Növeli a másik ember autonómiáját. Az ép személyiségrészt figyeli, nem az esetleges betegséget. Egészségközpontú, preventív. Holisztikus szemléletű, összefüggéseket kereső. Önmagára és a társadalomra reagáló, reflektív. Segít (újra) kapcsolatot találni a környezettel, társadalommal. Az élet értelmének, az értelmes élet felé irányulást tekinti.

Gyakran alkalmazott módszer ebben a helyzetben a **segítő beszélgetés**. Carl R. Rogers (1902–1987) amerikai pszichoterapeuta munkásságából kiindulva a segítő (célzott) beszélgetés jellemzői:

- *Non-direktív, nem irányított beszélgetés. A kliens irányítja a beszélgetés témáját.*
- *Empátia, a kliens vonatkoztatási keretében maradás, alkalmazkodás az ő világához, saját nyelvének megértése.*
- *Nem a tartalomra, hanem a megjelenő érzelmekre való odafigyelés, azok visszatükrözése. Nincs kíváncsiszkodás, kérdezősködés.*
- *Hitelesség (a segítő figyeljen vakfoltjaira!)*
- *Teljes elfogadás, nyílt érdeklődés, melléállás.*
- *Soha nincs erkölcsi, morális ítékezés.*
- *Egyenrangúság biztosítása a kliensnek.*
- *Betegközpontú (nem betegségközpontú), nincs megbélyegzés a diagnózis által.*
- *Objektivitás, bár érzelmileg bevonódik a kontroll megtartásával.*

8. A családterápia szerepe, jelentősége a családgondozásban

A család megsegítésének eszköztárába tartozik a családterápia. Családterápiának nevezzük azokat a kezelési eljárásokat, amelyek elsődleges célja a család egészségének kedvező irányú befolyásolása. A családterápia a családot tekinti a problémák keletkezésének és a terápiás beavatkozás egységének. Leggyakrabban a problémák a családi életben bekövetkezett normatív változásokkal, a családi életciklusokkal kapcsolatosak.

A családi életciklusban két ponton jönnek létre rendszerint krízisek:

- az egyik szakaszból a másikba átlépéskor,
- következő szakaszba való továbblépés elmaradásakor.

Ezekben az esetekben lehet megoldás a terápia.

A család rendellenes működésének több oka is lehet, ilyenek a:

- kommunikációs zavarok
- pszichoszomatikus zavarok
- devianciák
- krízisek.

A családoknál előfordul, hogy hiányzik a megfelelő **kommunikáció**. Így a problémák nem kerülnek felszínre, mivel a családtagok nem beszélnek meg egymással gondjaikat, ennek hatására a feszültségek halmozódnak. A családtagoknak pedig szükségük van arra, hogy meghallgassák, megértsék, pozitív visszajelzéseket adjanak a hozzátartozók. A család mindennapi kommunikációja állandóan kavargó rejtett üzeneteket tartalmaz, ezek a család rendellenes működésében egyaránt tükröződnek. Ezeknek a felismerése fontos a segítő számára, mert a rejtett közlések visszatükrözésével segíthet a családon belüli kapcsolatokat pozitív irányú változásában.

A kommunikációs problémákhoz szorosan kapcsolódnak a **pszichoszomatikus zavarok**. A családi rendszerben a családtagok kölcsönösen kapcsolódnak egymáshoz. A szerepek összekeverednek. Gyakori, hogy a nyílt üzeneteket az ellentétes metakommunikatív jelzések érvénytelenítik. Ezekben a családokban jellemző, hogy félnek a konfrontálódástól, és kerülik a konfliktusokat. Kifelé harmonikus képet mutatnak. Félnak kimondani, ha valamivel nem értenek egyet, kerülik a vitát a többiekkel. A betegségbe burkolóznak, mert ez jó ok arra, hogy minden más problémát háttérbe szorítsanak, és csak a betegséggel foglalkozzanak. Ez a helyzet elrejtja a feszültségeket, de megőrzi és erősíti a család egységét. A kommunikáció a családtagok között nem közvetlen, a konfliktusok, feszültségek nem fejeződnek ki nyíltan.

A **devianciák** előfordulása a családban hatással van a családi rendszer egészére, befolyásolja a családtag személyiségét, viszonyait a családtagokkal, a családi szerepeknek való megfelelést és az életminőséget. A fiatalkori devianciák kialakulására a családi állapot hatása jelentős, a rendezett családi élet, a család iránt érzett szeretet visszatartó hatású. Alkoholprobléma is gyakran fordul elő a szociális ellátásra szoruló családok életében, az alkoholt a stressz enyhítésére használják. A drogfogyasztás a hátrányos társadalmi helyzetű fiataloknál a legmagasabb arányú, de összefüggés mutatható ki a család összetételével, a családtagok közötti kapcsolat minőségével és a családban előforduló devianciákkal. Az öngyilkosság háttérben kimutathatók a család súlyos működési zavarai, mint például a szükséges változás elfogadásának képtelensége. A devianciák fiatalkori kialakulását erősen visszaszoríthatja az ép családi szerkezet és a szülőkhöz való pozitív viszonyulás. Bármely deviancia megjelenése, jelzés értékű, a család szerkezeti, vagy működési zavaráról, és újabb hibás mechanizmusokat generál.

Ha a családi minták nem elégségesek a váratlan események megoldására, akkor a családi egyensúlyt fenntartó erők kimerülnek és már az egészséget is veszélyeztető feszültség alá kerül a család, vagyis a krízisállapot alakul ki. A **krízis** legelterjedtebb meghatározása Caplantól származik. Krízisállapoton azt a helyzetet értjük ha:

- a személy kénytelen a lelki egyensúlyát veszélyeztető körülményekkel szembenézni,
- a veszélyeztető körülményeknek fenyegető közelsége mindennél fontosabbá válik számára,
- ezt a helyzeteket szokásos problémamegoldó eszközeivel, energiáival sem elkerülni, sem megoldani nem tudja.”

Ericson nyomán általában fejlődési és esetleges krízisekről beszélhetünk. A fejlődési krízisek olyan törvényszerűen jelentkező lényeges változások, melyek az élet más szakaszaihoz képest gyorsabban jelennek meg, és viszonylag hosszabb időszakok. Az esetleges krízisek egy adott időpontban, hirtelen, valamilyen sajátos életesemény hatására alakulnak ki. Ennek velejárója az addigi viszonylagos egyensúlyi állapot felborulása. Helyreállításához az addig alkalmazott problémamegoldó stratégiák csődöt mondanak. Valami újra van szükség, ami addig háttérbe szorult. Sokaknak sikerül önmaguknak megtalálni a megoldást, sikerül egyedül „döntést” hozni (krízis = döntés).

Vannak olyan esetek, amikor segísége van szükség. Ilyenkor, pl. a krízisintervenció életmentő lehet. A krízisben elvesz a jövőkép, az egyén szempontjából veszélyhelyzet, a személyiség egyensúlyának felbomlásához, önpusztításhoz vezethet. A válságban lévő ember korábbi érzés- és gondolatvilágba csúszik vissza, korábbi viselkedésmódokat alkalmaz. A krízis sikeres megoldása olyan készségek, képességek, kialakulásához segíthet hozzá, melyek a jövőben előforduló krízisek megoldásában, döntések meghozatalában segíthetnek, lehetővé téve az egyén, a család számára a fejlődést, erősödést.

Az életciklus változások során jelentkező feszültségek természetes velejárói a változásnak, és az átmeneti krízisek is elkerülhetetlenek. A különböző változások hatására új családi mintázat jön létre, új egyensúly kialakítása szükséges. Hogy e közben a család milyen nehézségekkel találja magát szemben, függ az addigi élettapasztalatuktól, vagy éppen a tapasztalat hiányától, de nem hagyhatók figyelmen kívül az elvárások, attitűdök, múltból származó tabuk sem.

Minden családi rendszer folyamatosan saját egyensúlyi állapotának megtartására törekszik. Egy család működése akkor tekinthető egészségesnek, ha értékrendje világos, változások lassan, rugalmasan, folyamatosan zajlanak. A stresszt megfelelő módon kezelik. a családtagok kimutatják érzéseiket, indulataikat, beszélnek róluk. Vannak családi rituálék, támogatják egymást érzelmileg, kiállnak egymásért, megtanulják tisztelni saját magukat és egymást. Kiadhatják magukat egymásnak, mert bizalom van közöttük, a felelősséget megosztják, mindenkinek van feladata. Mindenkinek a véleménye fontos, egyértelmű a kommunikáció a családtagok között.

Egy család egészséges működése nemcsak kizárólag a családtagok lelki működésétől függ, hanem a családot körülvevő társadalmi környezettől is. A családi működészavarok megértéséhez nyújtanak segítséget a családterápiás elméletek és a deviáns vagy patológiás jelenségek megértéséhez a családterápiás modellek. A családterápia az 1950-es években jelent meg és az 1960-as évektől terjedt el a világon. Buda Béla 1989-ben többféle családterápiás modellt jegyzett le, úgy mint: a

- **strukturális modell:** szerint a hangsúly a családi rendszer szervezettségére esik, az alrendszerek viszonyára,
- **stratégiai modell** szerint a terapeuta metakommunikátor, a változás a kommunikatív folyamat visszacsatolási rendszerén keresztül jön létre,

- **viselkedésterápiás modell:** a középpontban, ahogy az a nevében is szerepel, a viselkedés módosítása áll,
- **pszichodinamikus modell:** felszabadítja a szexuális gátlásokat és az agressziót,
- **egzisztenciális modell:** a családi önértékelést, a családi szabályok dinamikáját vizsgálja, a családi ciklusokra és a családi szerepstruktúrára fordít nagy figyelmet.

A családterápia azon a felismerésen alapszik, hogy a család tagjai kölcsönösen hatnak egymásra és képesek befolyásolni egymás viselkedését, lelki állapotát, részeseivé válnak egymás eltérő viselkedésének. A családterápia mai szemlélete a családot nyílt rendszerként tekinti, mely szerint az ember mindig különböző csoportokhoz tartozik, ezek a csoportok meghatározzák viselkedését. Az egyén kóros viselkedése a család, mint rendszer betegségének a megjelenési formája. Mivel a család működésének alapelve, hogy az egyik családtagban létrejövő változás hat a többiekre is, és ők visszahatnak az egyénre. A változásokat így első- és másodrendű változásokra oszthatjuk. Az elsőrendű változások a családtaghoz, a másodrendű változások a családi életciklusokhoz kötődnek.

Amikor a segítő a családdal kapcsolatba kerül, rengeteg ismerettel rendelkezik. Ez az ismeret adódik elméleti felkészültségéből, a családról megszerzett információkból, és saját élettapasztalatából. Lényeges a családtagok, a másik ember megismerése, megértése, a személyes kapcsolat kialakítása, a kölcsönös hitelesség, igazságosság, az egymásért vállalt felelősség biztosítása. A segítő **magatartásában meg kell, hogy jelenjen a több szempontú érdekképviselet,** vagyis a helyzetben érdekelt valamennyi személy szempontjait figyelembe veszi és támogatja a világos megfogalmazást. A résztvevőket segíti a saját érdekeik képviseletében és ezzel együtt a másik érdekeit is vegye figyelembe.

A segítő **legyen objektív. Döntését csak a helyzetbe mélyen bevonódva hozza meg. Legyen lojális**(= előnyben részesített kapcsolat), **őrizze meg integritását** (=érintetlenség, sértetlenség, feddhetetlenség), miközben bizalommal fordul a kliensei felé, és **együttműködési készséget tanúsít. Teremtse meg az összhangot cselekedete, beszéde és a nem verbális üzeneti között, vagyis legyen hiteles. Hangolódjon rá a másik élményeire,** hogy képes legyen megtalálni az utat közte és a másik világról alkotott képe között.

9. Családsegítés, családgondozás feladatai és módszerei

A családsegítés, mint a személyes szociális szolgáltatást nyújtó biztonsági rendszer alig több mint két évtizedes múlttal rendelkezik. Az első családsegítő központ 1985. március 1-jén kezdte meg működését. A feladatok, melyet a családsegítő hálózat felvállal mentálhigiénés, pszichológiai orientáltságúak vagy pszicho-szociális illetve komplex családsegítésen alapuló munkát felvállaló intézmények.

Az intézménytípus tevékenysége:

- megelőző tevékenység
- jelzőrendszer működtetése.

Megelőző tevékenység keretében az általános segítő szolgáltatás figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentális helyzetét, a nagy számban jelentkező problémák okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó szerv számára.

Jelzőrendszer működtetése keretében a szolgálat a megjelenő problémák megszüntetése érdekében az alábbi tevékenységeket végzi el:

- tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások módjáról,
- segítséget nyújt az egyének a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt,
- meghallgatja az egyén vagy a család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslásáról,
- elősegíti a családgondozással az előforduló krízis, működési zavarok, konfliktusok megoldását,
- speciális szolgáltatásokat nyújt tartós munkanélküliek, aktív korú nem foglalkoztatottak, fiatal munkanélküliek, lakhatási problémákkal, és adósság terhekkel küzdők számára valamint fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek és kábítószer problémákkal küzdők és családtagjaik számára,
- családokat segítő speciális szolgáltatásokat ad, mint kapcsolaterősítő közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programok,
- ifjúsági tanácsadás.

A családsegítőben kezelt leggyakoribb problémák az alábbiak:

- sokproblémás családok
- anyagi problémák
- megfelelő információk birtoklásának hiánya
- foglalkozási, életviteli, családi-kapcsolati problémák.

A segítségben alkalmazható munkaformák, modellek:

- problémamegoldás
- krízisintervenció
- konfliktuskezelés

Problémamegoldás alkalmazásának feltétele

- a "problémahelyzet" kialakulása, vagyis amikor a kliensnek olyan problémája van, amit saját maga vagy közvetlen környezete segítségével nem képes megoldani

A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK, A SZAKEMBER LEHETSÉGES SZEREPEI, KOMPETENCIÁJA A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN.

– a probléma nem kíván azonnali beavatkozást.

A problémahelyzet nem azonos a krízishelyzettel illetve a sürgősségi helyzettel.

A problémamegoldás szakaszai:

- kontaktusfelvétel:
- szerződéskötés
- a terv végrehajtása
- a kapcsolat lezárásának és értékelésének fázisa

Kontaktusfelvétel kétféle módon történhet, a kliens maga keresi fel a szolgálatot vagy kötelezik az együttműködésre. Önkéntesség esetén a kliens kellően motivált a probléma megoldására, míg kötelezés esetén nem tartja fontosnak a probléma megoldását. Ez esetben a kliens motiváltságának kialakítása az elsődleges feladat.

A kontaktusfelvételnek több fázisát különböztetjük meg:

- *A probléma meghatározása*, a bizalmi kapcsolat kialakítása a klienssel.
- Mindkét félnek a kliensnek és a szakembernek/segítőnek is megfelelő, a szakember által *reálisnak tartott cél/célok meghatározása*, a rövid és hosszú távú célok egyértelmű megállapításával.
- *Előzetes megegyezés*, vagyis a realitások és a korlátok tisztázása, itt kerül meghatározásra mi az, amiben a szakember segíteni tud, milyen erőforrásokat tud *felajánlani, melyek az együttműködés keretei*.
- *Adatgyűjtés*, vagyis információgyűjtés és a meglévő információk rendszerezése.
- A *szerződéskötés* elengedhetetlen a kliens és a segítő között. Önkéntes felkeresés esetén nem szükséges az írásos szerződéskötés más esetben írásba kell foglalni. A szerződéskötés előkészítése két szakaszból áll. A problémára és az erőforrásokra összpontosítanak, ezt nevezik fókuszálásnak. Elsőként megállapításra kerül, mely problémát kell elsőként megoldani, majd másodikként kerül megállapításra az igénybe vehető erőforrások sora.
- A problémára vonatkozóan *szükséges feltárni az ok-okozati viszonyokat*, a probléma szükséglet hierarchiában elfoglalt helyét, a beavatkozás sürgősségét, a problémában érdekeltek körét.

Az *erőforrások számbavételekor* meg kell különböztetni anyagi és nem anyagi jellegű erőforrásokat, vagyis pénzbeli és természetbeni juttatásokat és formális és informális támogatásokat.

A fentiek ismeretében készülhet el a *cselekvési terv*.

A cselekvési terv a probléma megoldásához vezető folyamatnak a lépésekre bontása. Ezt a tervet együtt kell elkészíteni a kliensnek és a segítőnek. Célszerű több alternatívát készíteni. A cselekvési terv készítése során néhány követelménynek meg kell felelni:

- igazodni kell a kliens szükségleteihez és igényeihez, ne a segítő értékrendje érvényesüljön,
- a cselekvési terv reális legyen,
- a kliens képességeit vegye figyelembe,
- a rendelkezésre álló erőforrásokat használja,
- figyelembe kell venni a korlátozó akadályokat,
- a változó körülményekhez igazodó legyen, vagyis elég rugalmas.

Ez után következik az ún. *prognosztizálás*, amikor a segítő végig gondolja, hogy a terv reális-e, bízik-e a terv megvalósíthatóságában. Majd ez után lehet megkötni a végleges szerződést, ami magában foglalja a probléma értelmezését, az elérendő célt, a cél elérésének módját, a kritériumokat, a felek feladatait, jogait, kötelességeit.

Megkezdődhet a *terv kivitelezése*, vagyis az erőforrások mozgósítása. Azokat az erőforrásokat kell mozgósítani, melyek hozzájárulnak a kliens problémájának a megoldásához. A segítségnyújtásnak arra kell törekedni, hogy a kliens maga képes legyen az erőforrások mozgósítására.

A kivitelezés után *lezárul a kapcsolat*. A problémamegoldó folyamat háromféleképpen érhet véget:

- a problémát sikerült megoldani, a kliens is fejlődött általa
- részben sikerült a problémát megoldani
- nem sikerül a probléma kezelésében előre jutni.

A lezárásnak egyértelműnek kell lenni, a kliens számára nyilvánvalóvá kell tenni, hogy az együttműködés lezárult, hogy a kapcsolat nem baráti, hanem kizárólag szakmai jellegű volt és bármikor újra keresheti a segítőt, ha új problémája adódik.

Bármilyen volt is az együttműködés, a folyamatot értékelni kell, végig kell gondolni melyek voltak a sikeres elemei és melyek a kudarchoz vezető elemei. A segítőnek az önértékelést is el kell végeznie, tanulhat a folyamatból, az alkalmazott módszerek hatékonyságát elemeznie kell, melyeket érdemes és melyeket nem érdemes alkalmazni. A probléma megoldó modell előnye, hogy bármilyen típusú probléma megoldására alkalmas lehet, de mindig az adott esethez kell igazítani, vagyis egyes elemek kimaradhatnak, a sorrendek változhatnak. A kliens döntőkéességét fejleszti, mivel az egyes szakaszokban neki kell döntenie a probléma megoldásában.

A lelki betegségek megelőzésnek három formája van:

- elsődleges megelőzés (a krízisintervenció ide tartozik, átmeneti, a lelki folyamat még nem visszafordíthatatlan)
- másodlagos megelőzés
- harmadlagos megelőzés (rehabilitációs programmal függ össze)

Krízisintervenciók modell elsődleges megelőzési forma, krízishelyzetekben alkalmazandó. Célszerű megvizsgálni, hogy milyen esetekben alakul ki a krízis és milyen a lezajlásának folyamata.

Az egyén vagy a család átmenetileg kerülhet olyan helyzetbe, amelyben belső egyensúlya megbomlik, feszültségek keletkeznek és nincs lehetőség a feszültség gyors ellensúlyozására, illetve az egyensúly helyreállítására, mert az egyén vagy a család nem rendelkezik megfelelő probléma feldolgozási módokkal, nincs megfelelő támogató szociális hálózat, és rendszerint a probléma észlelése sem megfelelő. Ilyen esetekben a kontroll erőfeszítések csődöt mondanak, a feszültség tovább növekszik és krízisállapot alakul ki.

A *krízis* szó döntést, fordulatot, ítéletet jelent, a görög „Krisei” szóból származik.

A krízis meghatározásai:

- Caplan, 1964-es értelmezése szerint a személy kénytelen a lélektani egyensúlyát veszélyeztető – sokszor váratlan, elsősorban külső-körülményekkel szembenézni, melyek fenyegető közelsége számára mindennél fontosabbá válik, s amely helyzet/ek/et szokásos problémamegoldó készségeivel sem elkerülni, sem megoldani nem tudja.
- Sifneos (1972) az *érzelmi krízist* olyan feszült, fájdalmas állapotként határozta meg, amelyben mind a jobb, mind a rosszabb irányba fordulás lehetősége adott. Valamilyen kockázatos életesemény után következik, amely megteremti az érzelmi krízis lehetőségét. Természetesen nem mindenkinél alakul ki a krízis. Ilyen kockázati faktor lehet például egy hozzátartozó hirtelen halála és az utána kialakuló gyászos megfosztottság érzése, amely majdnem mindenkiben krízisállapotot idéz elő.
- Erikson (1963) megkülönbözteti a *fejlődési és az akcidentális (esetleges) kríziseket*. A fejlődési krízis olyan időszak, amely során az élet más szakaszaihoz viszonyítva gyorsabban jelennek meg lényeges, a fejlődéssel törvényszerűen jelentkező változások. Jellemző példája a serdülőkoros válság. Az esetleges kríziseket egy adott időpontban hirtelen megjelenő sajátos életesemény váltja ki. Jacobson (1979) a krízismátrix elméletében összekapcsolja a fejlődési és az esetleges krízisek fogalmát. Megközelítésében a krízis "néhány hónaptól néhány évig tartó olyan időszak, amely alatt az egyén nagy valószínűséggel él át többszörös érzelmi fenyegetettséget, és amely alatt egyúttal sebezhetővé válik a krízisek kialakulására."

A krízisben lévő embernek az emberekhez fűződő kapcsolata megváltozik. Másokat annak függvényében ítél meg, hogy kap-e tőlük segítséget. A tájékozódó attitűdök rendszere összeomlik, nincs önmagára vonatkozó jövőképe. Sok mindent tud a problémáról, de ismereteit nem tudja rendszerezni, átgondolni. Figyelme elsősorban a problémára irányul, annak valamely apró részletére. Olyan ember benyomását kelti, aki a krízishelyzeten, annak magyarázatán, megoldásán tűnődik, ugyanakkor elgyötört, félelmek, szorongások kínozzák. Érzelmi reakcióit csak kismértékben képes kézben tartani, kontrollálni, rendkívül impulzív. Mindennapi tevékenysége alacsony határfokú.

A legtöbb krízishelyzet szakember segítsége nélkül oldódik meg. Bárki elvégezheti, aki képes támogató kapcsolat kialakítására a krízishelyzetben levő egyénnel, miközben el tudja kerülni a krízishelyzetet jellemző érzelmi torzításokat. Jó érzelmi kapcsolatban van a bajbajutottal, ugyanakkor nem azonosul teljesen vele. Érdeklődéssel, érzelmi visszahúzódnál nélkül figyel a partnerre, elfogadja, és bizonyos határokon belül támogatja az érzelmek kifejezését, vagy egyszerűen csak lehetővé teszi, hogy a krízisben levő személy „kisírhassa” magát. Az objektív helyzet megőrzése mellett elősegíti, hogy tisztázódjanak bizonyos kérdések, amelyekbe az illető belekerült, és amelyek áttekinthetetlenek, kezelhetetlenek látszanak. Ha indokoltnak látja szaksegítség felé irányítja, kíséri.

A krízis egy jellegzetes folyamatot von maga után, amelyet Schleey (1988) krízisspirálnak nevezett el.

Krízisspirál szakaszai:

- *Elhárítás, elfojtás:* „Ez nem lehet igaz!” „Ez velem nem történhet meg!” „Ezt nem hiszem el!”
- *Agresszió:* A felelősök keresése, agresszív impulzusok, düh, harag, vádaskodás, önvád, kétségbeesés.
- *Reznáció, beletörődés:* Fatalisztikus gondolkodás, beletörődés a megváltoztathatatlanba, közönyösség, kívülállóként szemléli a saját életét.
- *Újraorientálódás, kitörés a spirálból:* Más szemmel nézi a világot, új értékeket, új utakat felfedezni...

A *krízisintervenció* alapvető célja megóvni a válságba kerülő egyént attól, hogy a krízisállapot pszichiátriai betegséghez vagy öngyilkossághoz vezessen.

A krízisintervenció alapkoncepciói, melyet a segítőnek figyelembe kell venni:

- Azonnalítás (nem lehet várólistára tenni, máshoz küldeni stb.) „A segítő fontosnak tartja a problémáját” – ezt jelzi a kliens felé.
- Az egyén megnyerése, motiválása a segítő együttműködésre.
- A segítő aktivitása, főleg a kezdeti időszakban.
- Térbeli körülhatároltság (a környezet, amelyben a probléma felmerült).
- Elkötelezettség (a kliens megnyerése).
- Egyidejű kapcsolatteremtés a környezettel (életének jelentős személyeivel). Családterápia, családi csoport-konferencia,
- A túltengő negatív jövőkép semlegesítése, azok helyett pozitív, életigenlő elképzelések nyújtása.
- Fokozatos leválasztás, de a kapcsolat felújíthatóságát, mint lehetőséget nyitva hagyni számára, vigyázva, nehogy azt érezze, nem bízunk abban, hogy önállóan képes megállni a helyét.
- Az alapbetegség (pl. neurózis különböző formái) további „gyógyítása”.

Amit a krízisintervenció során fel kell térképezni:

- Pontosán mi történt? Kitől van szükségünk információkra?
- Mi történt idáig? (kapcsolatfelvétel)
- Hogy viselkednek az érintettek, résztvevők?
- Kik az érintettek és milyen mértékben?
- Kinek milyen segítségre van szüksége?
- Ki, milyen személy(ek)nek, csoportoknak, mikor és meddig, milyen segítséget tud felajánlani?
- Milyen támogatási rendszerek hogyan használhatók?
- Kinek kivel kell kapcsolatba lépnie?
- Hogyan tehető biztonságossá, ugyanakkor átláthatóvá az információáramlás?

Krízisintervenciós modell felépítése:

- *kapcsolat kialakítása:* a feszültség csökkentése, a klienssel való pozitív kapcsolat kialakítása és fenntartása, ellenállás leküzdése
- *a probléma, a segítő források és a kliens én erejének vizsgálata:* az aktuális helyzetet, a krízist kiváltó problémát, a kliens terhelhetőségét kell vizsgálni
- *megoldási terv kialakítása, mobilizálás és feladatadás:* a problémamegoldás irányába való elmozdulás, önbizalom növelése, fokozatos, egymásra épülő, a célt szolgáló feladatok adása és azok rendszeres értékelése
- *lezárás, nyomon követés:* az ülések gyakoriságának és időtartamának csökkentése, a folyamat értékelése, az eredmények megerősítése, a későbbiek során a segítség kérés lehetőségének biztosítása.

A krízis feldolgozás lépései:

Elszakadás – hozzásegíti az egyént ahhoz, hogy a veszteséghez, a krízishez kötődő élményeit átélje, érzelmeit megismerje, lereagálja. Segít múlttá tenni a veszteséget, és a jelent felszabadítani ennek az élménynek a fogságából.

Eltávolodás – hozzásegíti az egyént, hogy más nézőpontból, távolabbról legyen képes szemlélni a történeteket. Ebben a szakaszban erősebben van jelen a kettős tudati állapot: azaz, az egyén egyszerre látja a múltat, a veszteséget, és már akkor sem hunyja le a szemét, ha a jövő kerül szóba. Ezen átmeneti állapotban talál rá a kliens a korábbi krízismegoldási stratégiára is.

Beépítés – ekkor megy végbe az élmények, tapasztalatok személyiségbe integrálása. Itt történik meg a jövő korrekciója.

Konfliktuskezelés

A *konfliktus* olyan tevékenység, amelyben a résztvevő emberek vagy csoportok saját /valódi vagy vélt/ érdekeik alapján mások háttérbe szorítására, esetleg megsemmisítésére törekcszenek.

Egy adott társadalom egészétől, történeti fejlődésének szakaszaitól, kulturális jellemzőitől stb. függ, hogy a konfliktus-szituációk milyen szinteken, milyen gyakorisággal jelentkeznek, és milyen feloldási módok alakulnak ki.

Konfliktus típusok: a konfliktus alapulhat érdekkülönbségen (érdekkonfliktus) vagy rossz értelmezésen, téves információkon (információ alapú konfliktus). Beszélünk még érték alapú konfliktusról, ami az eltérő világszemléletből adódik, strukturális alapú konfliktusról – amikor valamelyik fél alárendelt pozícióba kerül, kapcsolat alapú konfliktusról – amikor a konfliktus abból adódik, hogy a felek közötti tartósabb kapcsolat már megromlott, amelyik helyzet negatív viszonyulást okoz.

Konfliktus kialakulásának folyamata: konfliktusjelek – vita – polarizáció – szegregáció – destrukció – kimerülés.

Konfliktusjelek: a felek indirekt módon jelzik problémájukat.

Vita: a felek a saját álláspontjukat próbálják érvényesíteni, de meggyőzhetőek és együttműködőek.

Polarizáció: a felek csak az ellentétes információkat veszik észre a másik kommunikációjában.

Szegregáció: a felek nem hajlandóak egymással kommunikálni.

Destrukció: a tevékenység a kapcsolatra vagy rosszabb esetben az emberre irányulhat.

Kimerülés: a kapcsolat kihűlt, a felek elhidegültek egymástól.

A folyamat minden lépését a konfliktus helyzetbe kerülőknek nem szükségszerűen kötelező végigjárni, ha a felek képesek megvitatni a problémát.

Konfliktus megoldási stratégiák:

Pozicionális konfliktus kezelés esetén a felek a saját akaratukat akarják érvényesíteni, a másik legyőzésével. Magas pozícióval indítanak, és ebből tesznek látszat engedményeket, gyakran használt módszerük a másik becsapása vagy fontos információk eltitkolása. A kapcsolat minőségét veszélyezteti az ilyen típusú kezelési mód, bár időleges eredményeket hozhat.

Problémamegoldó konfliktus kezelés esetén a felek egymás mellett állnak és nem egymással szemben. Ebben az esetben nem egymást, hanem a problémát akarják megoldani. Kapcsolatuk egymással nyílt, őszinte. A konfliktus sikeres megoldása erősíti a felek egymás közötti kapcsolatát.

Interjú-életinterjú

Az interjú az angol "interview" szóból ered, melynek jelentése találkozó szervezése tárgyalás, megbeszélés céljából. A szó a megidézés, kikérdezés, kihallgatás jelentéssel is bír. Az interjú a gyakorlatban lehet újságírói műfaj és *anyaggyűjtési módszertan*. Számos tudományágban, szakterületen használatos az interjú, mint módszertan, kezdve a közvélemény-kutatásoktól a pszichológián át egészen a rendőrségi kihallgatásig. A segítő munkájában is gyakran alkalmazott módszer az interjú-életinterjú készítése. A módszer nagy segítséget jelent a segítőnek a klienssel kapcsolatos információk összegyűjtésében, a kliens egyes életszakaszaival kapcsolatos viszonyának megismerésében és a klienssel való kapcsolat kialakításában.

Az interjúk típusai:

Spontán interjú

A spontán interjút az különbözteti meg a hétköznapi beszélgetéstől, hogy az interjút készítő tudja, hogy interjúhelyzetben van, fejében a céllal. Ezt az interjút tájékozódásra használjuk, a viszonyok feltérképezésére, illetve olyan esetekben, amikor nem lehet rögzíteni a beszélgetést.

Strukturált interjú

A strukturált interjú egy kérdőíves adatfelvételhez hasonlít. A kérdések sorrendje kötött, azokat többségében szó szerint teszik fel. Strukturált interjú során sok esetben alkalmazott a kérdőívre emlékeztető sablon, amely a kérdéseket tartalmazza, és amelyben a válaszok legfontosabb részei az interjúkészítés pillanatában lejegyzésre kerülnek. Sokszor rögzítik az egész beszélgetést.

A strukturált interjú annyiban különbözik a kérdőíves adatfelvételtől, hogy a válaszok rögzítése – lehetőség szerint – az interjúalany szavaival történik, szemben a kérdőívben előre megadott válaszlehetőségek jelölésével.

A strukturált interjú jellemzői.

Nagyon sok információ kerül a kérdező birtokába, és ezekre a beszélgetés közben vissza is lehet térni. A válaszok nehezebben operacionalizálhatók (hátrány a kérdőívvel szemben) és kevésbé van mód egyes válaszok mélyebb kifejtésére (mint például a mélyinterjú során). Nem vagy csak minimális mértékben van mód eltérni az interjúvázlattól, az abban szereplő kérdéseket (lehetőleg szó szerint) kell feltenni. Ezért lehet a különböző interjúalanyok válaszait összehasonlítani. A kérdező személye (neme, pozíciója, társadalmi státusza, életkora, öltözködése stb.) befolyásolja az interjú menetét.

Strukturált interjúkérdés az alábbi kérdés:

Hol született? Meséljen a családjáról! (szülei foglalkozása, iskolai végzettsége, lakóhely típusa, testvérek száma)

Ez a kérdés egy kérdőívben pl. az alábbi formában jelenhet meg:

Születési hely:

Jelölje meg, hogy milyen település-típusnak felel meg!

- falu, község
- város
- megyei jogú város
- Budapest

Szülők foglalkozása:

Anya – Apa

- Tulajdonos – tulajdonos
- Felsővezető – felsővezető
- Középvezető – középvezető
- szabadfoglalkozású értelmiségi – szabadfoglalkozású értelmiségi
- egyéb szellemi – egyéb szellemi
- Szakmunkás – szakmunkás
- egyéb fizikai – egyéb fizikai
- Gazdálkodó – gazdálkodó
- Mezőgazdasági – mezőgazdasági
- Egyéb – egyéb

A fenti kérdésben a többletet a "személyeset" a „Meséljen...!” instrukció adja. Ezzel is utalás történik arra, hogy elsősorban az interjúalanyé a szó, az ő – kötetlen – beszámolója, visszaemlékezésén van a hangsúly. Nem a kérdésekre adott gépies válaszok vagy az adatlap kitöltése a fontos. Azt kell megtudni, hogy milyen családi és iskolai háttér jellemzi az interjúalanyt, és erről hogyan számol be. Ezt pedig irányított kérdésekkel nem lehet megtudni.

Mélyinterjú

A mélyinterjú egy beszélgetés. Olyan beszélgetés, mely szándéka szerint a személyiség mélyrétegeibe hatol, és „olyasmit is felszínre hoz, amit maga az interjúalany sem tud magáról, mondja: Kemény István, a mélyinterjú technikájának első magyarországi alkalmazója. Finomhangolású vizsgálati eszköz: a mélyinterjúzás során a kérdezőnek figyelnie kell a partnere válaszadásaira, rezdüléseire és követnie kell őt.

Kevert típusú interjú:

A beszélgetés egy részében strukturált interjúra emlékeztető kérdéseket tesz fel a kérdező, melyekre jól körülhatárolható (akár mérhetővé tehető) válaszokat kap. Az interjú során nyitottabb kérdések is elhangzanak, a kérdező teljesen vissza is húzódhat, mind több teret engedve a válaszadónak arra, hogy véleményét kifejtse, érzéseinek is hangot adjon.

Életútinterjú:

A kevert típusú interjú tipikus esete. Az életútinterjú egyszerűen így kezdődik: „arra kérem Önt, mesélje el az életét”. És ettől kezdve egy egész világ feltárul. Tulajdonképpen egyszerre készül strukturált és egyszerre mélyinterjú.

- A kérdések egy része kötött, hiszen valószínűleg a gyerekkora, a szülőkre, az iskolára, a pályaválasztásra, stb. megtörténik a rákérdezés.
- A kérdésekre adott válaszok ugyanakkor újabb és újabb – váratlanul feltáruló – területeket tárnak fel.

Az interjú készítésének folyamata:

Az első lépés az interjúvázlat készítése. Az interjúvázlat, az interjú terve elsősorban azt írja elő, hogy mely kérdésekre kell választ kapnunk; másodlagos, hogy milyen sorrendben. Az interjúvázlatnak lehetőség szerint a teljes témát le kell fednie. Az interjúvázlat azon kérdéseket jelöli ki, amelyekre választ kell kapnunk az interjú készítése során. Oktalanság lenne minden esetben a kérdezés előre lefektetett sorrendjéhez és a kialakított kérdésekhez tartani magunkat. A kérdések, és a témák sorrendjének szabadabb kezelése azt eredményezheti, hogy kiderül milyen kapcsolatok vannak beszélgető partner egyes gondolati elemei között.

Ha a kérdezett egy olyan témánál töltött el több időt, amely eredetileg nem volt betervezett, arról lehet szó, hogy a szóban forgó probléma fontos lehet a vizsgálat szempontjából. Ebben az esetben célszerű változtatni az interjúvázlaton, és a következő beszélgetést úgy lefolytatni, hogy már tudatosan be kell emelni az újonnan felmerült témát. Az interjú akkor jó, ha van egy természetes ritmusa, íve, ha dinamikáját tekintve jó beszélgetés. Nincsen szabály arra, hogy milyen hosszú legyen az interjú. Minden esetben a beszélgetés hosszát dinamikája, a helyzet diktálja és nem az interjúvázlat határozza meg.

Az interjú készítésének alapszabályai:

- A hallgatás az interjú motorja, nem kell tőle félni.
- Fel kell készülni az ún. továbbsegítő kérdésre, mert nem törvényszerű, hogy a csendet a „nagy megnyilatkozás” követi.
- Az interjú irányításra szorul, azaz jelzéseket kell küldeni a beszélgetőpartnernek arról, hogy a segítő kizárólag rá figyel és fontos az, amit mond.
- Törekedni kell arra, hogy a figyelem ne legyen szolgálai vagy gépies, pl.: a mechanikus bólogatás nem javít az interjú minőségén.
- Tartózkodni kell az előítéletektől!
- Tiszteletbe kell tartani a kliensnek az interjú készítésére szánt idejét!
- Az interjú készítés nem hétköznapi beszélgetés, erre a klienst fel kell készíteni.
- El kell nyerni a kliens bizalmát.
- A technikai eszközök használata az interjúkészítés fontos kérdése, hiszen lényeges, hogy a beszélgetés valamilyen módon rögzítésre kerüljön, ezek használata kezdetben zavaró lehet.

- Biztosítani kell a titoktartásról.
- Eldöntendő kérdést csak ritkán lehet használni, nyitott kérdéseket kell feltenni, időnként tisztázó kérdéseket.
- Kerülni kell a véleménynyilvánítást.
- Egy feltett kérdésre nem ad választ a kliens, kierőszakolni azt nem célszerű, esetleg visszakérdezni rá pl.: „az előbb azt mondta, hogy..., most viszont...”.
- Az interjú helyszíne, időpontja befolyásolja a válaszadást.
- Alkalmazkodni szükséges a klienshez, annak életmenetéhez, munkájához.
- A nyugodt légkör, a biztonságos környezet, a négy szemközi beszélgetés megteremtésére kell törekedni
- A non-verbális információkra figyelni kell, mit csinál a kliens beszélgetés közben.
- Az interjúnak akkor van vége, amikor a kérdések elfogytak, kliens elfárad, a segítő fárad el, amikor már minden szükséges információ rendelkezésre áll.
- Az interjút lezárását fokozatosan kell előkészíteni és segíteni a klienst visszarázódni a hétköznapi világba, megköszönni együttműködését.

3. feladat

Készítsen interjúvázlatot (legalább tíz, a személyes adatokon túli kérdést fogalmazzon meg) a szükségletek listájának elkészítéséhez az alábbi esetben szereplő férfivel folytatandó beszélgetéshez!

H. Zoltán 32 éves. Felesége két kiskorú gyermekükkel öt évvel ezelőtt hagyta el, azóta minden kapcsolatuk megszakadt. Két éve munkanélküli. Családi és korábbi munkahelyi kapcsolatai alkohol- és drogfüggősége miatt mentek tönkre. Többször állt orvosi kezelés alatt. A legutóbbi orvosi kezelés során javasolták neki az egyik rehabilitációs otthoni terápia lehetőségét. A választott intézményben hat hónapos komplex terápia vár rá.

Genogram – ecomap

Az életútinterjú részletes elemzése nyomán genogram is készíthető.

A **genogram** egy család tagjainak rokoni viszonyait mutatja be rajzban, az interjú vagy interjúk alapján elkészült családtérkép. A genogram nem a különböző családtagok egymás közötti viszonyát, hanem a kliens családi környezetét és történetét tárja fel. Emberek közötti kapcsolatokat ábrázol. A genogram tehát a család többgenerációs kapcsolati, viselkedés, és egyéb, más jellegű sorsmintáinak képi megjelenítésére alkalmas eszköz. A genogram általában három generáció sorsát öleli át. Segítséget nyújt a kliens életében megjelenő hatások feltérképezésében. Fontos információt adhat a családi hierarchiáról, a szerepekről, a szabályokról, a foglalkozásról, a tehetségekről, a gazdasági és vagyoni helyzetről stb.

A genogram egyik célja, hogy azonosítsa és tudatosítsa azokat a mintákat, melyek akadályozzák az egyént és a családi rendszert a változásban és a kiteljesedésben. Másrészt pedig feltérképezi a családban rejlő, eddig kiaknázatlan erőforrások felfedezéséhez. A szociális gondozásban gyakran előfordul magányos, elhagyatott ügyfél, aki első látásra csak a szociális ellátó rendszer szakembereire számíthat. Sokszor nyilatkozza a gondozott, hogy nem számíthat senkire, nincsenek rokonai, de a Genogram elkészítésekor, mégis előkerül egy-egy családtag, aki hatékony segítséget tud nyújtani a gondozottnak.

A genogramban használt jelek:

- férfi, nő, — — házasság,élettárs,
—/— különélés,
└ gyermek, ⊗ elhunyt nő, ⊠ elhunyt férfi

4. feladat

Készítse el saját családja genogramját, majd adja át tanuló társának. Egymás genogramját elemezzék!



Ecomap meghatározza a család helyét a tágabban értelmezett családban, a közösségben, a családot érő hatásokat, és a rendelkezésre álló erőforrásokat. Grafikusan ábrázolható ezzel a térképpel a család és annak szükségletei, a család kapcsolata más családokkal, szervezetekkel, intézményekkel. Megmutatja, egy családon belül a kötődéseket, feszültségeket, ki kit támogat, érzelmi és anyagi erőforrásokat.

A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK, A SZAKEMBER LEHETSÉGES SZEREPEI, KOMPETENCIÁJA A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN.

Ecomap célja: hogy a lehető legtöbb embert hozzák össze a kapcsolatok változásainak elősegítése érdekében, illetve kiválasztani azokat a személyeket, akik alkalmasak a változtatás elősegítésére.

Ecomap folyamata:

Az adatok összegyűjtése (családi kapcsolatok, támogató rendszerek). Az információk ábrázolása táblázatban történik. A kapcsolatok rangsorolása az intimitás és a fontosság szerint történik. Az egymást ismerő személyeket egy vonallal kapcsolja össze. Ez az ábrázolás meghatározza az izolált személyeket és a nyitott vagy zárt klikkeket. Tehát az ecomap megmutatja minden egyes személy helyét a családban és közösségekben. Nyilvánvalóvá válnak az izolálódott személyek, a sztárok és a szövetségesek.

Összefoglalás

1. feladat: Tekintse át azt a min. 5 tulajdonságból álló listát, melyet a szakmai tartalom áttekintése előtt összeállított csoporttársaival együtt a segítő szakemberről. Vizsgálja felül a szakmai tartalom ismeretében, mely tulajdonságot cserélné ki? Indokolja változtatásának okát! Állítsa fel az új tulajdonság listát, és magyarázza meg az újonnan bekerült tulajdonságok szükségességét ismeretei alapján!



TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A fenti tananyag elsajátítása szükségessé teszi, hogy Ön aktív, együttműködő legyen és megszerzett új ismereteit és a már meglévő ismereteit jól tudja összekapcsolni.

A tananyag elsajátításánál célszerű, ha a sorrendet tartja, a feladatokat a kijelölt helyen oldja meg, ehhez használja fel a feladat előtt található elméleti ismereteket. Az új ismeret sikeres elmélyítése érdekében a feladat elvégzése és tanuló társával való megbeszélése után ismét tekintse át az ismeretanyagot.

Törekedjen a szakmai szöveg stílusának elsajátítására, a szakkifejezések rendszeres használatára a feladatok elkészítésénél, a rendszerben való gondolkodásra.

A feladat írásbeli válaszait gondosan készítse el és minden részletre kiterjedően beszélje meg és elemezze tanuló társával.

MUNKANYELVI

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel a családnak, mint támogató rendszernek a funkcióit!



MUNKANYELVI

2. feladat

Jegyezze le, melyek a család jellemző funkciói egy funkciót válasszon ki és részletesen jellemezze!

A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK, A SZAKEMBER LEHETSÉGES SZEREPEI, KOMPETENCIÁJA A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN.

MUNKANYAG

4. feladat

Jegyezze le az interjúvázlatra és az interjú menetére vonatkozó jellemzőket!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A családnak, mint támogató rendszernek a funkciói: – a világra vonatkozó információk összegyűjtése, terjesztése – gyermek norma és értékrendjének, önértékelésének, énképének kialakításában segítség – érzelmi teherbírás kialakítása – érzelmi egyensúly, pihenés, regenerálódás biztosítása – feszültségek lereagálása – felmerülő problémákban gyakorlati és konkrét segítségnyújtás.

2. feladat

A család funkciói: gazdasági (termelő–fogyasztó) – reprodukciós (újratermelő) – pszichoszociális – szocializációs (nevelő–társadalmisító) – szellemi–kulturális – gondozó–ellátó – közéleti–politikai funkció.

3. feladat

A családi életciklus szakaszai: Az újonnan házasodottak családja: a közös élet, az önálló életkeretek kialakításának időszaka, alkalmazkodás egymáshoz és a környezethez. Csecsemős család: a gyermek megszületése átrendezi a család belső életét, a szülőknek már nemcsak egymással, hanem a gyermekkel is van dolguk együtt és külön-külön is, új szerepet kell megtanulni. Kisgyermekes család: a család, már nem mint kizárólagos szocializációs színtér van jelen a gyermek életében, találkozik más szabályokkal, normákkal, magatartási formákkal, a szülők szerepe is megváltozik. Serdülő gyermekes család: a gyermek szüleivel való kapcsolatrendszere teljesen átalakul, elkezdődik a gyermek leszakadása családjáról. Felnövekedett gyermekeit kibocsátó család: a fiatal elkezd önálló életét, ez az önállóság fizikailag és egzisztenciálisan is megmutatkozik, szülőkkel kialakul egy szimmetrikus kapcsolat. Magukra maradt, de még aktív szülők családja: a szülőknek kapcsolatuk tartalmát újra kell gondolni, módjuk van ismét egymás felé fordulni, új kapcsolati tartalmakat kialakítani. Inaktív, idős házaspár családja: a nyugdíjas évek időszaka, ez a ciklus sok mentális problémát hoz a felszínre, a szülők az idő múlásával anyagilag és fizikailag is egyre inkább rászorulnak felnőtt gyermekük támogatására, a kapcsolat ismét aszimmetrikussá válik, most a szülő kerül vagy kerülhet függő helyzetbe gyermekétől.

4. Feladat

Az interjúvázlat, az interjú terve.

Jellemzői:

- tartalmazza azokat a kérdéseket, amire segítő választ szeretne kapni
- a sorrend nem fontos – a teljes témát fedje le

- változtatható ha egy terület lényegesnek tűnik és nem szerepelt a vázlatban utólag beilleszthető
- azt eredményezheti, hogy kiderül milyen kapcsolatok vannak beszélgető partner egyes gondolati elemei között
- legyen egy természetes íve és ritmusa az interjúnak
- legyen dinamikáját tekintve jó beszélgetés – hosszúsága változó azt dinamikája illetve a helyzet határozza meg.

5. feladat

A cselekvési terv a probléma megoldásához vezető folyamatnak a lépésekre bontása. A cselekvési terv készítésének követelményei: igazodni kell a kliens szükségleteihez és igényeihez, ne a segítő értékrendje érvényesüljön, reális legyen, a kliens képességeit vegye figyelembe, a rendelkezésre álló erőforrásokat használja, vegye figyelembe a korlátozó akadályokat, a változó körülményekhez igazodjon.

MUNKKAMINTA

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Atkinson, et al: Pszichológia, Osiris Kiadó, Budapest, 1996.

Carver C. S., Scheier F. M.: Személyiségpszichológia, Osiris Kiadó, Budapest, 1998.

Aronson: A társas lény, Jogi és üzleti Kiadó, Bp., 2002.

Andorka: Bevezetés a szociológiába

AJÁNLOTT IRODALOM

Forgács József: A társas érintkezés pszichológiája, Gondolat-Kairosz, 1967

Daniel Goleman: Érzelmi intelligencia a munkahelyen, Edge 2000 Kiadó, Bp., 2004

Keresztes György: Szociális munka szociális problémák és megoldásuk rendszere , NSZFI, Budapest, 2010

A(z) 1853–06 modul 008–as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 762 02 0010 54 01	Gerontológiai gondozó
54 762 02 0010 54 02	Pszichiátriai gondozó
54 762 02 0010 54 03	Szenvedélybeteg-gondozó
54 762 02 0010 54 04	Szociális gondozó, szervező

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
15 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

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