



Szili-Darók Ildikó

Esetmegbeszélés tapasztallattal rendelkező felnőtt hallgatóknak



A követelménymodul megnevezése:

Személyes gondoskodási feladatok az alap- és szakosított ellátások területén

A követelménymodul száma: 1853-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-026-fe



ESETMEGBESZÉLÉS TAPASZTALATTAL RENDELKEZŐ FELNŐTT HALLGATÓKNAK

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Munkája során valószínűleg többször tapasztalta, hogy elbizonytalanodik, nem biztos benne, hogy az Ön által választott problémamegoldás a legmegfelelőbb-e a kliens számára? Lehet, hogy átélte már azt a szituációt, amikor döntenie kellett és utólag úgy érezte, hogy a döntésében túlságosan saját tapasztalatai, saját élethelyzete, saját elvárásai vezérelték. A lépések előtt jó lett volna a kliens helyzetét, problémáját megbeszélni kollegáival, hogy döntése objektívabb, a kliens életében adekvátabb megoldást hozzon.

Talán gondolt arra, hogy jó lett volna, ha a problémamegoldás előtt megbeszélhette volna a teendőket más intézmények munkatársaival, akik szintén ismerik a klienst, vagy olyan társszakmák képviselőivel, akik ugyan személyesen nem ismerik az ügyben érintett személyt, de tapasztalataik, tudásuk alapján esetleg más szemszögből képesek megvilágítani a helyzetet.

Ezekben a helyzetekben célszerű lett volna az esetet esetmegbeszélő csoportra vinni, ahol csoportos formában, egymás véleményét és tapasztalatát tiszteletben tartva és meghallgatva a kliens problémája átláthatóvá, feldolgozhatóvá válik az Ön számára.

1. feladat

Gondolja végig eddigi munkatapasztalatait, és válasszon ki egy olyan esetet, amikor segítséget nyújtott volna önnek, ha kollegáival átbeszélhette volna az esetet! Néhány szóval jellemezze érzéseit az esettel kapcsolatban. Írja le az alábbi helyre ezeket az érzéseket!

Blank lined area for student responses.

Az oktató moderálásával osszák meg az eseteket, beszéljék meg egymással, kinek milyen érzései voltak, melyeket felidézett!

MEGOLDÁS

1. feladat

A feladatnak nincs jó és rossz megoldása. Akkor teljesül, ha a felidézett történethez a hallgató érzéseket tudott társítani.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. Mi az esetmegbeszélő csoport?

Az esetmegbeszélő csoportot sok szakember a szupervízió egyik fajtájának tekinti. Nézzük meg a szupervízió és az esetmegbeszélő csoport összehasonlítását:

Mindkét csoport a segítőn történő segítség eszköze. Arra szolgálnak, hogy a segítő ne maradjon magára az esettel, az eset kapcsán felmerülő érzéseivel, kételyeivel, problémáival. De amíg a szupervízió kiindulási pontja a segítő, mint szakmai személyiség, az esetmegbeszélő csoport kiindulása a kliens, a kliens problémája, helyzetének jobb megértése, annak részletes és mély feltárása és az esettel történt eddigi segítő tevékenység, illetve a segítség elkövetkező időszakának, feladatainak megbeszélése.

Az esetmegbeszélő csoport középpontjában tehát a kliens áll, a munka tárgyát az eset, a segítő kapcsolat képezi. Célja az eset további kreatív vezetésének elősegítése.

Az esetmegbeszélő csoport lehetséges formái:

- Azonos munkahelyen, azonos munkakörben dolgozó segítő foglalkozású kollegák,
- Azonos munkahelyen azonos, illetve különböző munkakörben dolgozó segítő foglalkozású kollegák,
- Különböző munkahelyeken dolgozó segítő foglalkozású kollegák, akik kapcsolatban állnak az esettel,
- Különböző munkahelyeken dolgozó segítő szakemberek akik nincsenek kapcsolatban az esettel
 - Más intézményben, de hasonló munkakörben dolgozó szakemberek
 - Különböző munkakörű, segítő foglalkozású szakemberek

Amennyiben különböző szakembereknek tartanak esetmegbeszélő csoportot, gondot kell fordítani arra, hogy a szakemberek betartsák a saját illetékességi határaikat és bízzanak egymás szakértelmében. Különböző munkahelyekről érkező csoporttagok esetén a titoktartási kötelezettségre az átlagosnál nagyobb hangsúlyt kell fektetni, hiszen elképzelhető, hogy valamelyik segítő foglalkozású kollegának, aki az esettel más munkahelyen, más fókusszal foglalkozik, a csoporton olyan információk birtokába juthat, melyet ő a klienstől eddig nem hallhatott, nem tudhatott.

1. feladat

Írjon az alábbi helyre egy példát arra, amikor különböző munkakörű, különböző munkahelyen dolgozó szakemberek, akik kapcsolatban állnak az esettel, esetmegbeszélő csoporton olyan információ birtokába kerülnek, ami a titoktartási kötelezettség miatt nem vehetnek figyelembe saját esetkezelési folyamatában!

Fontos, hogy az esetmegbeszélő csoport teljes ideje alatt biztosítottak legyenek a nyugodt körülmények, a csoportot senki se zavarja meg.

Az esetmegbeszélés fő szakaszai a következők:

1. Bevezető szakasz, ráhangolódás
2. Esetismertetés
3. Az eset megbeszélése
4. Záró kör
5. Utánkövetés

Bevezető szakasz

A bevezető szakaszt megelőzi a csoporttagok helyfoglalása, és a csoportvezető egyértelmű csoportkezdésre adott utasítása. A bevezető szakasz elején kell tisztázni a csoport kereteit, szabályait. Tehát a csoport időtartamát, esetleges szünetek idejét – bár a szünet nem célszerű, lehetőleg kerülendő – és minden olyan körülményt, amit a csoporttagok ott és akkor lényegesnek tartanak.

Elképzelhető, hogy nincs a csoportnak előre kijelölt vezetője, hanem az esetet hozó vezeti a csoportot, de ebben az esetben meg kell osztania figyelmét saját esete, saját érzései és a csoport vezetése, a csoportdinamika kezelése között. Megszokott gyakorlat, hogy az esethez felkér egy másik kollegát a csoport vezetésére és ő tagként vesz részt a csoportban. A legelterjedtebb viszont a "külső" csoportvezető, aki az intézménnyel, a csoporttal a csoportvezetői feladatok ellátására szerződik.

Amennyiben egy meghatározott eset miatt ült össze a csoport, úgy a csoport témája egyértelmű. Ez többnyire az esetismertető személyét is meghatározza. De ebben az esetben is érdemes tartani egy ráhangolódó kört, amikor mindenki elmondja, hogyan érkezett ide, milyen elvárásai vannak az aktuális üléssel kapcsolatban.

Ha nem egy konkrét, mindenki számára előre egyértelmű és elfogadott eset a csoportleülés oka, akkor ebben a szakaszban történik a csoport fókuszába kerülő eset kiválasztása. Bármelyik csoporttag kérheti, hogy az ő esetével foglalkozzanak, de a csoportnak döntést kell hozni, hogy mi legyen a kiválasztott eset.

Esetismertetés

Az esethez, – általában az esetgazda – ismerteti az esetet. Elmondja, hogyan, mikor került kapcsolatban az esettel. Ismerteti az eset kronológiáját, a kliens kéréseit, problémáját, a segítő eddigi tevékenységét. Megfogalmazza kérdéseit, melyekre választ kíván kapni, melyek problémát jelentenek számára. Általában az első ismertetés vázlatos, elnagyolt. Az esethez ekkor mondja el saját, esettel kapcsolatos problémáját, kérdést és a probléma megfogalmazása után vissza kell térnie és mélyebben, részletesebben elmeséli az esettel kapcsolatos összes információját.

Ki kell térni a kliens életkorára, életciklusának bemutatására, jelenlegi és előző foglalkozására, iskolázottságára, szociális körülményeinek, jövedelmi és vagyoni helyzetének bemutatására, amennyiben az esethez járt már a kliens otthonában, úgy a lakásban szerzett benyomásaira. Fel kell vázolni a család összetételét, a családi kapcsolatokat, és a klienssel történő kapcsolatokról is szót kell ejteni. Amennyiben más lényeges személy is hozzátartozik az esethez, azokról is el kell mondani a tudott információkat. Lényeges, hogy bemutatásra kerüljön a kliens és környezete kapcsolata, az abban rejlő esetleges feszültsége, a számba jövő szövetségesek, a fizikai-, mentális-, vagy akár anyagi tartalékok.

A segítőnek el kell mondani saját viszonyulását az esethez. Érzéseit, indulatait meg kell osztani a csoporttal. A csoport, segítő légkörében könnyebb önmagának is bevallani az esetleges mulasztásokat, félreértéseket és megfogalmazni a sikereket.

Eset megbeszélése

Ebben a szakaszban a csoport tagjainak módja nyílik az esetleges homályos pontok tisztázására. Kérdéseket tehetnek fel, hogy jobban megértsék az elmondottakat, illetve olyan területekre világítsanak rá, amelyek eddig érintetlenek illetve lefedettek maradtak az eset ismertetője, illetve a csoport előtt. Ez adódhat a különböző szakmák képviselőinek különböző tudásából, de az azonos képzettségűek különböző nézőpontjaiból, különböző személyiségéből is. Gyakran megesik, hogy a probléma annyira uralja az esetet, hogy az esetgazda nem veszi észre az összefüggéseket, mivel túlságosan bevonódik a helyzetbe és belülről nehezebb értékelni, kitekinteni.

A csoporttagok megfogalmazhatnak véleményeket, adhatnak ötleteket, megoldási alternatívákat az esetgazdának. Elmondhatják, ők mit tennének a helyében, hogyan oldottak meg hasonló szituációt praxisukban. Áttekinthetik, milyen változások várhatók a segítség nyomán.

Nagyon fontos, hogy az esetismertetőnek lehetősége van ebben a szakaszban reagálni az elhangzottakra. Elmondhatja, milyen új megvilágításban helyeződött számára az eset és megtervezheti a folytatást.

Záró kör

Mivel az eset nem csak az eset ismertetőjére gyakorol hatást, hanem a csoport minden résztvevőjére, a záró kör ad alkalmat arra, hogy mindenki elmondhassa mi játszódott le benne a csoport alatt, mit visz haza az ülésről. Lehet, hogy saját eseteiben is segítséget kapott, ötletekkel lett gazdagabb mások tapasztalása során. Mindenki elmondhatja, hogyan érzete magát, milyen érzésekkel hagyja el a csoportot.

Utánkövetés

Amennyiben nem egyalkalmas csoportról van szó, hanem a csoport tagjai következő alkalommal is leülnek esetmegbeszélő csoportra, akkor a következő csoport elején hasznos visszatérni az előző csoport témájára, röviden áttekinteni mi történt az óta, hol tart az esetgazda, hogyan tudta hasznosítani az esetmegbeszélő csoporton kapott segítséget. Az esetmegbeszélő csoportok esetén nagyon fontos a rendszeresség. Ha a csoport rendszeres a munka megszokott részévé válik, akkor tud igazi támaszt nyújtani a csoporttagoknak akkor tud a segítő szakembereket veszélyeztető kiégés ellen hatékony módszer lenni.

2. Az esetmegbeszélő csoport hatásai

Aki vett már részt esetmegbeszélő csoporton az tudja, hogy a csoport után a csoporttagok érzelmileg felfűtött, néha szárnyaló, néha viszont nagyon fáradt állapotba kerülnek. Aktív, munkát végez a csoport minden tagja, de különösen az esetismertető.

Általában megkönnyebbülés, a kimondott, addig rejtett érzések feszültségétől történő felszabadulás, és a csoporthoz tartozás jóleső érzése, a megoldhatatlannak tűnő probléma megoldásának lehetősége jellemzi az esetismertetőt. Amennyiben a csoport jól működött, úgy nem csak az esetről, hanem az eset ismertetőjéről is szó esett, az esettel kapcsolatos érzelmi terhei csökkentek. Ez természetesen csak a csoport csoportként történő viselkedése során jöhet létre. A rosszul vezetett csoportokon az esetismertető könnyen sérülhet, még kilátástalanabb, kitettebb szerepbe kerülhet. Ezért nagyon fontos a csoport szerződése, a csoportvezető személye, szakmai felkészültsége és a keretek pontos és szigorú tartása, betartatása.

Elképzeltető egyéni esetmegbeszélés is, de ebben az esetben a hatás korántsem olyan erős, mint csoport esetén. A csoport mindig magában rejt egy "titokzatos erőteret" mely alakítja, formálja, erősíti, és ahol kell, ott tompítja az érzéseket.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Válasszon ki egy esetet, mely kapcsán úgy érzi, segítségre lenne szüksége. Amennyiben jelenleg nem dolgozik esetekkel, akkor lehet olyan eset is, amellyel a korábbiakban találkozott, vagy gyakorlata alatt ismert meg. Lehet ismerőse, távoli rokona is lehet a példa, akivel kapcsolatos esemény, probléma eszébe jut.

ESETMEGBESZÉLÉS TAPASZTALATTAL RENDELKEZŐ FELNŐTT HALLGATÓKNAK

Képzelve el, hogy esetmegbeszélő csoporton Ön prezentálja ezt az esetet. Az alábbi kérdések segítségével tervezze meg, mit és hogyan mondana el a csoporttársainak! (Természetesen lehet, hogy nem minden kérdésre tudja a választ, hiszen különösen az ismerősökkel kapcsolatban, nem állhat a rendelkezésünkre minden információ. Ebben az esetben jelezze a kérdés mellett, hogy nincs róla információja!)

A kliens neve (lehet csak keresztnév, fiktív név is): _____

A kliens életkora: _____

Mikor, hogyan, milyen körülmények között ismerte meg a klienst? _____

Mi volt a kliens problémája,- ahogy azt a kliens látta - amikor Önhöz fordult (amikor megismerte, amikor az adott probléma felmerült)? _____

Ön mit érzékelt problémának ebben a korai szakaszban? Hogyan látta Ön a kliens problémáját? _____

Hol él a kliens? Milyen körülmények között, tölti mindennapjait? Kik élnek még itt vele? _____

Kik képezik a kliens szűkebb családi vagy egyéb kapcsolatrendszerét? _____

Jellemezze a kliens szűkebb kapcsolatrendszerébe tartozó személyekhez fűződő viszonyát! _____

Mi a kliens gazdasági státusza, amennyiben jelenleg dolgozik, azt hol teszi, milyen munkakörben? _____

Mik a kliens életére jellemző eddigi munkahelyek, munkakörök? _____

A kliens milyen iskolai végzettséggel, szakmai kompetenciával rendelkezik? _____

Mutassa be röviden a kliens eddigi életszakaszait! _____

Mutassa be a kliens nemzedéken belüli és nemzedékek közötti mobilitását! _____

Milyen a kliens egészségi állapota? _____

Milyen a kliens szűkebb környezetének egészségi állapota? _____

Egyéb fontosnak tartott jellemző, körülmény: _____

Fogalmazza meg az esettel kapcsolatos kérdéseit, bizonytalanságait! _____

Segítségként készítse el az alábbi helyen a kliens genogramját! Jelölje a problémás kapcsolatokat!

2. feladat

A tanítási óra keretében alkossanak 10–15 fős csoportot és üljenek kör alakba! Amennyiben az osztály létszáma ezt megengedi, úgy a csoporton kívüli személyek külső kört képezve üljenek a csoport köré! A belső kör esetszembeszélő csoportként fog dolgozni, míg a külső kör megfigyelői szerepbe kerül! A megfigyelők jegyzeteljék le a csoport alatt keletkezett gondolataikat, ötleteiket, meglátásaikat az esettel kapcsolatban!

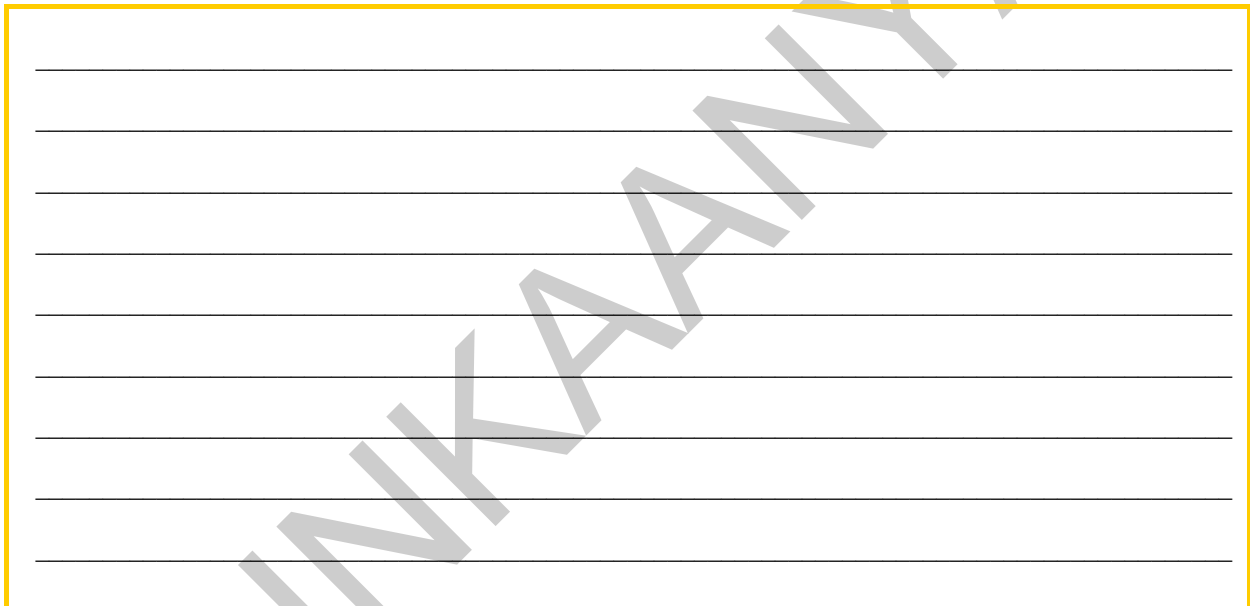
A belső kör válassza ki, hogy ki hogy az 1. feladatban leírt esetek közül melyiket fogják feldolgozni, ki fog esetet hozni. Az esetet hozó személy jelölje ki a belső körből a csoport vezetőjét. A kijelölés megtörténte után adja át a csoport vezetését a csoportvezetésre kiválasztott személynek.

Ügyeljenek a csoport kezdetén történő keretek meghatározására, melyben az oktató a rendelkezési idő függvényében segítséget nyújthat!

A csoportülés lezárását követően a külső kör számoljon be meglátásairól, tapasztalatairól! Közösen, tanárjuk vezetésével beszéljék meg a történeteket! A külső kör tagjai is mondák el meglátásaikat, érzéseiket!

3. feladat

Írja le a csoportülés után saját érzéseit, tapasztalatait, azt, hogyan, milyen érzésekkel gondol vissza a saját szerepére!



MEGOLDÁS

1. feladat

A feladatnak nincs jó és rossz megoldása. Lényeg, hogy minden kérdés végiggondolásra kerüljön, és a leírás alapján körbejárjuk a kliens problémájának a hátterét

2. feladat

A feladat akkor teljesül ha a közösség valóban létre tudja hozni az esetmegbeszélés körülményeit. Nem várható el a csoporttól, hogy valódi és mély megoldások szülessenek, de a lehetőség természetesen nyitott. Igen fontos a csoporttagok őszinte visszajelzése.

3. feladat

A feladat akkor tekinthető megoldottnak, ha kiderül a leírásból, hogy mi volt a leíró szerepe és valódi érzéseket tár fel, melyeket mer írásban rögzíteni!

MUNKANYELVI

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Az eddig tanultak ellenőrzéseként írásban válaszoljon az alábbi kérdésekre?

1. Ki áll az esetszbeszélő csoport fókuszában? _____

2. Hány fős az ideális esetszbeszélő csoport? _____

3. Ki vezethet esetszbeszélő csoportot? _____

4. Mi az esetszbeszélő csoport legfőbb célja? _____

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Az esetmegbeszélő csoport fókuszában a kliens áll.

15 fős

Külsős csoportvezető, a munkahelyen dolgozó kollega, aki ezt a feladatot kapja, az eset ismertetője, az eset ismertetője által felkért csoporttag.

Az eset további kreatív vezetésének az elősegítése.

MUNKANYELVI

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei, Animula Kiadó, 1986.

Dr. Esterdiné Zsurkai Ilona: Segítő kapcsolatok, Inter Techno-H Kft. Budapest, 1997.

Keresztes György: Szociális Munka – Szociális problémák és megoldásuk rendszere, NSzFI Budapest, 2008.

Papp Győző, Dr. Lovász Zsuzsanna: Családvédelem, családgondozás – Segédanyag a szociális szakvizsgálóhoz, Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet Budapest, 2004.

AJÁNLOTT IRODALOM

Ruth Bang: A segítő kapcsolat, Tankönyvkiadó 1980.

Forgács Józsefné: A társas érintkezés pszichológiája, Kairosz Kiadó évsz. nélkül.

Járó Katalin: Játzmák nélkül – Tranzakcióanalízis a gyakorlatban, Helikon Kiadó 1999.

Aronson E.: A társas lény, Közgazdasági és Jogi Kiadó, Budapest, 1978.

A(z) 1853–06 modul 026–os 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:
27 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