



Vályi Gábor

A segítő segítése:
esetmegbeszélés, szupervízió,
mediáció



A követelménymodul megnevezése:
Gyermekellátási alapfeladatok

A követelménymodul száma: 1868-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-007-50



A SEGÍTŐ SEGÍTÉSE: ESETMEGBESZÉLÉS, SZUPERVÍZIÓ, MEDIÁCIÓ

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

A szociális segítés szakmai repertoárjának része a nevelési és a gondoskodási tevékenységek pedagógiai, pszichológiai és szociológiai összetevőinek együttes alkalmazása; mindhárom tudományterület további tudományterületi repertoárt hív be maga mellé (pl. andragógia, szociálpolitika, szociálpszichológia, fejlődéslélektan), illetve alkalmaz közvetlenül vagy közvetetten módszereket, melyek a családok és egyének életminőségét és problémamegoldásának fejlődését szolgálják.

Nézzünk erre egy példát!

A családban konfliktushelyzet vagy probléma keletkezik, alakul ki, pl. a család vérszerinti gyermekei mellé a családba kerül más családok gyermeke; a család felnőtt tagjai, a szülők nevelőszülőként is működnek. Itt ugye nem csupán a "szokásosnak" mondható életkori, testvérek közötti nézeteltérések, konfliktusok adódhatnak. A családon belüli helyzetek nem ritkán kerülnek családon kívülre; a bölcsődétől a munkahelyig, a szociális segítőől a munkahelyi vezetőig intézményesen és szakmailag is bővelkedhetnek a helyzetek külső segítség lehetőségében. E segítő lehetőségek egy csoportja ún. szakmai szendvicset képez.

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

A segítői tevékenység hatékonysága érdekében a szociális szakma alkalmazza a szociális segítő munka fontos háttereit, az esetmegbeszélést, a mediációt és a szupervíziót. Ez a szociális szakmai szendvics: az esetmegbeszélés és a mediáció között ott van a szupervízió.

E szakmai szendvics tartalmát járja körbe e tananyag.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

AZ ESETMEGBESZÉLÉS

Az esetmegbeszélés szakmai értelemben két síkon történik:

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

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

Az esetmegbeszélés szakmai–technikai folyamata intellektualizálható; e síkról szól a következő tananyag információtartalma. Az esetmegbeszélésre fel lehet készülni intellektuálisan, erről szól az esetmegbeszélés horizontális és vertikális rendszere. Az esetmegbeszélés során a munkahelyi, munkatársi csoport a praktikus esetvezetési kérdésekkel foglalkozik.

Az esetmegbeszélés célja:

- segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák csoportban való megbeszélése,
- a csoport segítséget adjon az esethozó személyes érzelmeinek megértéséhez, az adott probléma hatékony és eredményes megoldásához.

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

Az esetmegbeszélés lélektanilag akkor működőképes és hatékony, ha betartják a résztvevők a titoktartás és a helyzethűség szabályát.

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

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

Az esetmegbeszélés fő szakaszai

1. Bevezető, ráhangoló kör
2. Esetismertetés
3. Eset megbeszélése; a segítő viszonyulásai.
4. Értékelés
5. Zárókör
6. Utánkövetés

Esetmegbeszélés lépésről lépésre

Bevezető, ráhangoló kör

A résztvevők pillanatnyi érzelmi, motivációs állapotának felmérése; az aktuális szakmai témák megfogalmazása. Ehhez a vezető segítő kérdéseket tesz fel: Ki mivel érkezett ide? Mi foglalkoztatja leginkább a résztvevőket munkájukban és magánéletükben? Ki mit vár a mai üléstől?

Esetismertetés

Az esetmegbeszélés során az esethozó segítő ismerteti az esetét; elmondja a csoportnak az esete körülményeit: ki a kliense, mi a kliense problémája, a kliens környezete hogyan kapcsolódik, viszonyul a problémához. A segítő elmondja, hogy ő miként vélekedik az esetről, a problémáról; s azt, hogy az esetvitelben neki mi lehet a problémája. Az esethozó tehát a saját problémáját felkínálja a csoportnak.

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

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

A kliens szocio-ökonómiai jellemzése: életkor, életciklus; iskolázottság, foglalkozás; családi állapot, jövedelem; lakáskörülmények.

A kliens családjának érzelmi viszonyulása a kliens problémájához: melyik családtag hogyan ismeri a kliens problémáját; elfogadás, elutasítás; melyik családtag hogyan viszonyul, kapcsolódik a klienshez, annak problémájához; szövetségek és szövetségesek szűkebb és tágabb családon belül; melyik családtag képes a többieknek segíteni.

Más intézmények kapcsolata a klienssel, a kliens családjával: milyen beavatkozások történtek; hogyan vélekedik e beavatkozásról a kliens és a család.

Eset megbeszélése; a segítő viszonyulásai

Itt az ülés vezetője legalább két dimenzióban osztja meg a figyelmét.

Egyrészt a résztvevők gondolatainak, véleményének felszínre kerülése: ki mit gondol az esetről, a helyzetekről; ki mit csinálna ebben az helyzetben. Másrészt az esethez való reakcióinak felszínre kerülése: mit érez és gondol most az esethez; hogyan látja most a helyzetét; mit tud, és mit fog tenni a továbbiakban.

A segítő viszonyulásai

A segítő érzelmi és indulati viszonyulásai:

- milyen érzelmi és indulati viszonyulások alakultak ki az esetismertető segítőben;
- milyen érzelmi és indulati viszonyulások alakultak ki az egyes családtagokban, s ezekhez milyen az érzelmi, indulati viszonya a segítőnek;
- a segítő érzelmeinek jellege a klienshez, a kliens problémájához.

Kompetenciák:

- a segítő beavatkozása, esetvezetése milyen szinten történhet meg;
- a kliens problémájának mely rétegében lehet kompetens a segítői beavatkozás;
- milyen változás várható, remélhető a segítői beavatkozástól;
- milyen kapcsolati, viszonyulási eredmények várhatók a változástól;
- a kliens viszonyulása a bekövetkező változáshoz;
- a kliens családjának viszonyulása a bekövetkező változáshoz;

Szakmai beavatkozás kiterjesztése; más szakember bevonása:

- szükséges-e más szakember(ek) bevonása;
- milyen hatás, változás következhet be a szakember bevonásával.

Értékelés

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

- a segítő és kliense kapcsolata,
- a segítőnek az esetével kapcsolatos nehézsége,
- ha nincs a segítőnek nehézsége az esetével kapcsolatban, megerősítést kap a munkájához, ellenőrzi munkáját, s visszajelzéseket kap a munkatársaitól,
- ha a segítőnek nehézségei vannak az adott esettel kapcsolatban, segítséget kaphat a segítő folyamat szakaszaiban, hogy a kliens problémáinak megoldáshoz milyen szintű és mértékű segítséget tud nyújtani,
- a munkatársak az esetmegbeszéléseken bemutatott különböző problémák, életnehézségek megismerésével tapasztalatokat szereznek egymás eseteiből; különböző, jól használható technikát, új ismereteket szerezhetnek,

- a segítő munkát végző szakember lelki egészségének megóvása azáltal, hogy a segítő eseti segítséget kap az esetmunka folyamatára vonatkozóan.

Zárókör

A résztvevők visszajeleznek egymásnak és az esethezónak; kifejezik benyomásaikat, a bennük bekövetkezett változásokat: Ezt a csoportvezető segíti is: Ki mit viszel el magával a mai ülésről? Mit érez most, hogy érzi most magát? Milyen gondolatok formálódnak most benned?

Utánkövetés

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

Összefoglalás

Az esetmegbeszélés megközelíthető lélektani alapon, s intellektuális, technikai–szakmai alapon is. A lélektani megközelítés a tapasztalati tanulás síkja. Az intellektuális megközelítésben az esetmegbeszélés szakaszolható, s a szakaszokban lépések adják az esetmegbeszélés tartalmát.

Feladat

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

Ismertesse egy konkrét eset kliensre vonatkozó szocio-ökonómiai jellemzőit!

MUNKANYELV

A szupervízió mindig a változást jelenti. Változás elsősorban a szupervízióban résztvevőben, s ennek eredményeképpen a kapcsolataiban, érzéseiben és gondolkodásmódjában. A szupervízió eszköz arra, hogy általa (is) a segítő minél eredményesebben és hatékonyabban tudjon segítője lenni a klienseinek. A szupervízióban formailag nem történik más, mint az, hogy emberek ülnek egymással szemben, illetve csoportos helyzetben körben, s beszélgetnek.

Ám a fontos momentum éppen a beszélgetésen van. Hogy miről beszélgetnek, hogy hogyan beszélgetnek, s mi történik a beszélgetés közben az adott helyzetben a résztvevőkkel és a résztvevőkben. S persze fontos az a léggör, az a pszichológiai léggör, melyben a szupervíziós ülés, „a beszélgetés” zajlik.

Tehát ülnek egymással szemben, illetve egy kör mentén a résztvevők és a szupervízor, s beszélgetnek –, miközben a résztvevőkben változás megy végbe mind gondolatilag, mind érzelmileg.

1. A SZUPERVÍZIÓ KERETEI

1. A szupervízió külső keretei

A szupervízor a szupervízió megkezdése előtt felkérést kap. A felkérést adhatja egy intézmény vezetője, de kérhetik a leendő résztvevők is. Ez adja a szupervízió külső keretét; valaki, aki legitim módon felkéri a szupervízort, hogy tartson, adjon szupervíziót. E legitim személlyel szerződik a szupervízor formálisan, s először. Mert valaki adja a megbízást, s meghatározza, hogy formálisan mire szól a szupervízor felkérése.

Fontos itt megjegyezni, hogy szupervíziót adhat egy adott szervezeten kívüli személy, s adhat szupervíziót az adott szervezeten belüli személy is. Ha szervezeten kívülről érkezik a szupervízor, akkor általában az intézmény vezetője kéri őt fel a szupervízióra.

Amikor a szupervízor a szervezeten belül van, akkor lehet, hogy beosztott dolgozó, tehát nem ő az adott szervezet, intézmény vezetője, de az is lehet, hogy a szervezet, intézmény vezetője lesz a szupervízor. Szupervízor az a szakember, aki szupervízor szakképesítéssel és végzettséggel rendelkezik.

A szupervízor a szupervízió megkezdése előtt tehát formálisan felkérést kap, s a formális felkérésben keretfeltételek és keretmegállapodások vannak.

2. A szupervízió belső keretei

A szupervízió belső kereteit a szupervízió célja, a résztvevők, a valódi keretek meghatározása és maga a szupervíziós szerződés adják, határozzák meg.

Szupervízió célja: a szupervízió tulajdonképpen kettős célt szolgál. Az egyik cél a tanulás tanulása, vagy tapasztalati tanulás elsajátítása. A másik cél a segítő szakmai kompetenciák fejlődése.

A szupervízió résztvevői: Az ún. egyéni szupervízióban a szupervízor és a szupervizandja van jelen az ülésen. Lehet, hogy ketten, vagy hárman vesznek részt a szupervízóban a szupervízor mellett. Háromnál több részvevő esetén csoportszupervízióról van szó; a csoport létszáma ideális esetben 8 fő. Tíz fő fölé a csoportszupervíziós létszáma nem megy.

A csoportszupervízióban a résztvevők nem egy munkahelyről, nem egy szervezetből valók. Ha egy munkahelyről, egy szervezetből áll össze a szupervízió résztvevőinek köre, akkor team-szupervízióról van szó. Amikor a szupervízióban résztvevők vezetők, akkor vezetői szupervízióról van szó. Ezt az utóbbit szokás újabban coachingnak is nevezni – nem teljesen helyesen szakmai értelemben.

A szupervízió kerete: A keretek az időtényező három elemére és a szupervíziós helyzetre, annak helyének és helyszínének meghatározására vonatkoznak. Az időtényező elemei: mikor (megtől meddig), milyen gyakorisággal és hány alkalommal. Ezt formailag meghatározhatja a külső keret. A keretek részét képezik a szerződésnek.

A szupervíziós szerződés jellemzői: A szerződés, megállapodás alapja a keretfeltételek rögzítése. Volt már szó arról, hogy van a külső és van a belső keretfeltétel. Míg a külső feltételek a megbízóval való megállapodás részét képezik, a „valódi”, tehát a lélektani munkát és a szupervízióban történő viselkedést szabályozó szerződést a belső keretek adják. Ez azt jelenti, hogy a megbízás alapján, arra építve a szupervízor megállapodást köt a résztvevőkkel. Ez a megállapodás formálisan nyilvános, de a tartalma, ami ezt a megállapodást tartalommal tölti meg, az a résztvevőkön kívül nem tarthat másra.

A csoportüléseken a „szólni és szólni hagyni” elv és gyakorlat jut érvényre. Minden résztvevő saját magáért és a csoportért is felelősséggel tartozik.

2. A szupervízió folyamata

A szupervízió folyamat; az ülések előre megbeszélte időben és időtartamban folynak, előre megbeszélte ülészámban. Az üléseken a résztvevők által felvetett, „behozott” témák kerülnek megbeszélésre, elemzésre, feldolgozásra a szupervízor vezetésével.

A szupervíziós ülés struktúrája 6 szintű.

1. Bevezetés, ráhangolás, nyomon követés

A résztvevők lélektani értelemben megérkeznek; elmondják, hogy mi foglalkoztatja jelenleg őket, s az előző ülés óta, vagy éppen aktuálisan mi történt velük. Ez a megérkezés szaknyelven szólva segít átzsilipelni a valóság realitásából az ülés realitásába.

A szupervízor visszajelez a csoportnak, hogy az előző ülésen hol zárták le az ülést, s teret ad a résztvevőknek, hogy visszagondoljanak arra a helyzetre, s az onnan kezdve bennük lejátszódó történéseket, keletkezett érzéseket szavakkal kifejezhessék.

Konkrétan megkérdezheti a szupervízor, de bármelyik résztvevő is, hogy kivel mi történt az előző ülés óta, különösen érdekelheti a résztvevőket az esethozó, témahozó, referáló helyzete, érzése, gondolata.

2. Témaválasztás

A résztvevők pár mondatban egyenként elmondják, hogy jelenleg mi foglalkoztatja őket; s saját esetüket, témájukat megajánlják a csoportnak megbeszélésre. A csoport tagjai és a szupervízor közösen eldöntik, hogy melyik témával szeretnének, fognak az ülésen dolgozni.

Az adott téma kiválasztását – szaknyelven szólva: fókuszba állítását – befolyásolhatja, hogy

- a témát megajánló résztvevő mennyire tartja fontosnak saját témáját; hogyan fogalmazza meg a témamegajánlását. Pl.: Most fontos lenne tudnom, hogy ..., Sürgősen meg kéne válaszolnom... stb.
- a témát megajánló mennyire áll készen arra, hogy kibontsa a témáját, s mennyire szeretné a témáját a csoporttal együtt feldolgozni. A témát, s a témamegajánlót nem erőlteti senki a csoportból!
- mennyire időszerű és mennyire élő a probléma, téma; minél frissebb, annál könnyebb feldolgozni.

A kiválasztott témát a referáló, témahozó ismerteti a csoporttal; a résztvevők hallgatják, s nem kérdeznek közbe.

3. Megértés

A témaismertetés után a résztvevők tisztázó, érthetőséget segítő kérdéseket tesznek fel a referálónak. Ő pedig tényekkel válaszol. Senki nem kezdi el értelmezni a helyzetet, témát.

Ennek az elemnek az a célja, hogy a résztvevők kellő mennyiségű és minőségű információk birtokában legyenek a későbbi megbeszéléshez. A szupervízor, ha szükséges, segít a kérdések újrafogalmazásában, hogy a referáló és a résztvevők is a lehető leginkább a témát fókuszba tudják állítani.

A szupervízor megkérdezi a témahozót, a referálót, hogy mi a témával kapcsolatos kérdése a csoporthoz; tehát a referáló kérdésbe próbálja sűríteni a témája lényegét.

4. Értelmezés

Itt az ülés két módon folytatódhat.

Vagy elkezdnek a résztvevők a szupervízor vezetésével beszélgetni a témáról, vagy az ún. Bálint-módszer, Bálint-csoport modellje szerint dolgozva tovább, a referáló a beszélgetés további szakaszában nem szólal meg, csak figyel a többiek beszélgetését.

Az értelmezésben a résztvevők a témát és a referáló kérdését tartják a fókuszban, s a beszélgetésük közben megpróbálnak reflektálni a témára és a referálóra; ezt reflektív munkamódnak nevezzük. Tehát nem a téma intellektuális megközelítésén van a hangsúly, sokkal inkább a résztvevők fantáziáján és érzésein, ahogy a témához közelítenek.

E szakaszban van mód a referáló kérdésének esetleges átfogalmazására. Ezt az átfogalmazást bárki megteheti.

A szupervízor szakmai és lélektani alapon irányítja a beszélgetést; kiemel, átfogalmaz, összefoglal, értelmez, eljátszat, a résztvevőkre reflektál, tehát indukálja a csoportmunkát.

5. Felerősítés

A beszélgetés vége felé a szupervízor összefoglalja a beszélgetést, majd a résztvevők is összefoglaló, „útravaló” gondolatokat fogalmaznak meg a referálónak. A referáló visszajelez a csoportnak, hogy mit értette meg, s mit érzett a beszélgetés során.

6. Zárókör

A résztvevők sorban visszajeleznek egymásnak saját érzelmeikről és az ülésen keletkezett gondolataikról.

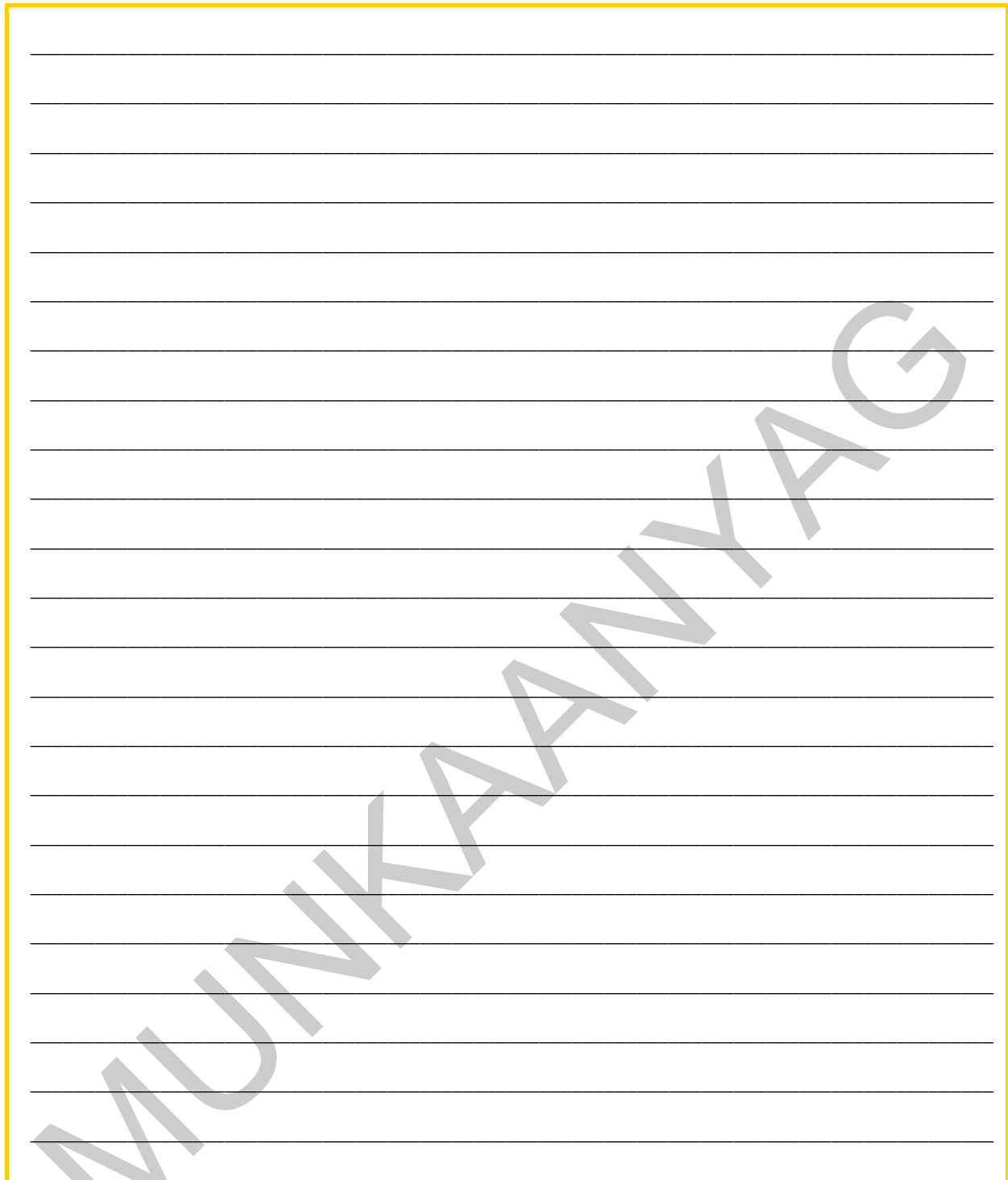
Összefoglalás

A szupervízió segít a stressz feldolgozásában, támogatást ad, s a szakmai szerepek és motivációk átgondolását teszi lehetővé. A szupervízió keretet ad egyrészt a megbízás, másrészt a résztvevőkkel kötött lélektani szerződés. A szupervíziós ülés struktúrája 6 szintű.

Feladat:

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

Nézzon utána az interneten: az esetmegbeszélés szupervíziós csoportos modellje, a Bálint-csoport mit takar!



A MEDIÁCIÓ

Az emberi kapcsolatok során nemegyszer keletkezik konfliktus. A probléma abból adódik, hogy a konfliktusban részt vevő személyek érintettségük miatt nem tudnak megfelelően szót érteni egymással; szakkifejezéssel élve: a résztvevők nem tudják kezelni interperszonális kapcsolatukból adódó, keletkező konfliktusaikat.

Ez a konfliktus kialakulhat abból, hogy van az adott helyzetben valós érdekkülönbség, rossz helyzetértelmezés, vagy téves információ.

1. Értelmezések

A konfliktusok kezelésének két egymástól eltérő stratégiája, megoldási lehetősége van. Az egyiket pozicionálás, a másikat problémamegoldás jellemzi. A pozicionálásban a résztvevő felek egymás legyőzésével akarják a konfliktusukat megoldani.

A problémamegoldás során a résztvevők nem egymással szemben, hanem egymás mellett állnak, s azon igyekeznek, hogy megoldják a konfliktust okozó problémát.

Ez a problémamegoldó stratégia a mediáció.

A konfliktus ütközés; emberek vagy csoportok közötti igények, szándékok, érdekek, szükségletek, vélemények vagy értékek szembekerülése egymással. Ütközésre akkor kerül(het) sor, amikor az adott helyzetben résztvevők viselkedése akadályozza egyikük vagy másikuk érdekeinek érvényesülését, s a részt vevők értékrendje különböző.

Az emberek és csoportok közötti kapcsolatokban létrejön, illetve fennáll a kölcsönös függés; **a függések formái az együttműködés és a versengés.** Mindkét forma a konfliktus értelmezése és megoldása szempontjából jelentőséggel bír.

A versengés a konfliktus kialakulását és eszkalálódását eredményezheti; a versengés a konfliktus közvetlen előidézője. A versengés lehet tisztességtelen és tisztességes; e formák megjelenése a helyzetben részt vevők önmagukhoz és társukhoz való viszonyában, illetve az adott helyzet sajátosságaiban ölt testet. Tehát a versengés, mint konfliktusforrás az adott helyzet sajátosságának és a benne részt vevőknek a függvénye.

Az együttműködés a konfliktus megoldását segíti elő.

Feladat:

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

A pszichoanalízis megalapozója, Sigmund Freud szerint a konfliktusoknak az ember gyerekkori életében különös jelentősége van (lásd ödipális konfliktus). Miről van itt szó?

Nézzon utána az interneten a freudi ödipális konfliktus lényegének! Írjon példát arra, hogy az ödipális konfliktus valós helyzetben hogyan jelenik meg, s mi lehet a lefolyása!

Lined writing area with a yellow border and a large diagonal watermark reading "MUNKANYAG".

MUNKANYAG

Szükséges, hogy a konfliktusban, vitában részt vevők beleegyezzenek a mediációba, s közöttük a kommunikáció minimális szintje meglegyen. Ezzel egyben a vitázó felek képviselik önálló döntéshozói képességüket és hajlandóságukat is. A konfliktus feloldása akkor várható a mediációs eljárástól, ha a vita, konfliktus alapját érdekek képezik. Ha érzelmek állnak a középpontban, akkor eredményesebb módszernek bizonyulhat a békéltetés vagy más pszichoterápiás eljárások alkalmazása. A mediátor feladata egy olyan speciális kommunikációs szituáció megteremtése, koordinálása, amelyben a vitázó résztvevők számára segíti a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását, illetve kidolgozását.

A mediátor a problémamegoldó folyamat keretében segít tisztázni a konfliktus természetét, segít olyan megoldást találni, amely mind a két fél számára kielégítő.

A mediáció főbb elemei:

- az egyezkedést segítő technikák alkalmazása,
- a probléma megfogalmazása,
- az álláspontok közelítése,
- az egyezkedés folyamatának lépésekre bontása,
- az empatikus kommunikáció fejlesztése,
- alternatív megoldások keresése,
- közös cél kialakítása,
- a beszűkülés, bizalmatlanság, merev attitűdök kialakulásának megakadályozása.

A mediációnak három kiemelkedő eleme van:

1. konszenzus,
2. magánjelleg és kölcsönös bizalom,
3. igények és érdekek dominanciája.

1. A mediáció konszenzuson alapul

A vitában álló felek maguk döntenek el, hogy el tudnak-e jutni a megegyezésig. A mediátor nem kényszerít semmilyen döntést, megegyezést vagy feltételeket a résztvevőkre, ezért nem következik be az egyébként elkerülhetetlen „nyertes–vesztes” helyzet, amely általában a peres vagy bírósági eljárásokat jellemzi. A résztvevők ezáltal a megegyezés eredményét teljes mértékben kézben tarthatják és ellenőrizhetik.

2. A mediáció magánjellegű és bizalmas

Mindazt, ami a mediációs folyamat során elhangzik, előítélet nélkül kell elfogadni, és nem használható fel nyilvánosan vagy a későbbi eljárásokban. Minden olyan információt, amit az egyik fél bizalmasan közöl a mediátorral, az nem adhat tovább a másik félnek, csak az egyik fél konkrét felhatalmazásával.

3. A mediáció az igények és érdekek által meghatározott folyamat

A mediáció nem a résztvevők jogairól és kötelességeiről, sokkal inkább az egyéni igények és érdekek kifejezésre juttatásáról szól. A hosszadalmas és elhúzódó egyezkedések, a konfliktushelyzetek megoldatlanságának kudarca leginkább abból ered, hogy a felek könnyen megrekednek az ellenséges hadállásokban, és képtelenek kikeveredni ebből a zsákutcából. Az ellenséges hadállások éppen a jogok világából erednek, mert a résztvevők belemerevednek a jogok és kötelességek útvesztőibe.

2. A mediációs ülés, folyamat menete

1. szakasz: Kapcsolatfelvétel és bevezetés

A mediátor meghívja a feleket az első mediációs tárgyalásra; az időpontot és az alaproblémát írásban, szerződésben rögzítik.

Az első tárgyaláson, ülésen a mediátor és a felek vesznek részt, ám a felek által meghatározott személyek is hallgatóságként részt vehetnek az ülésen, de az ülés menetébe nem szólhatnak bele. A felek a szünetben konzultálhatnak.

A mediátor

- meghatározza az ülés időtartamát,
- meghatározza, hogy a folyamatot ő tartja kézben, tehát ő vezeti az ülést,
- elmondja, hogy az ülés tartalmáért a résztvevők a felelősek,
- elmondja, hogy lehetősége lesz a résztvevőknek saját álláspontjaik kifejtésére,
- kéri, hogy a résztvevők saját érdekeiket határozzák majd meg,
- kéri, hogy az ülés hangneme maradjon meg a humánus és kölcsönös tiszteletbentartás határain belül,
- kéri, hogy a résztvevők ne azt keressék az ülés menetében, ki volt eddig, s miben a hibás, inkább a jövőre fókuszáljanak,
- kéri, hogy a felek törekedjenek a kölcsönösségre, a nyertes–nyertes megoldás elérésére.

2. szakasz: Megszakítás nélküli idő

Célja: Mindkét fél megkapja a lehetőséget, hogy saját szemszögéből elmondja a problémáját.

Mediátor mondja:

- Először csak hozzám beszélnek egyenként, külön-külön, s ameddig az egyikük beszél, addig a másik fél jegyzetel és figyel. Ha szükséges, időnként összefoglalom az elmondottakat, hallottakat.

S a felek egyenként – anélkül, hogy bárki közbeszólna – elmondják saját problémájukat a saját szemszögükből.

A mediátor összefoglal és ellenőrzi tükrözéssel a hallottak helyességét.

3. szakasz: Eszmecsere

Célja: A résztvevők megismerjék a másik fél álláspontját, hogy megértsék a közöttük lévő konfliktus lényegét; s hogy a felek a múlt felhánytorgatása helyett a jövőre fókuszáljanak.

A résztvevők a vitás kérdésekről párbeszédese formában mondják el a véleményüket. A beszélgetést a mediátor irányítja, időről időre megfogalmazza az igényeket.

E szakaszban a mediátor

- tisztázó kérdésekkel kibontja a probléma vitás kérdéseit,
- a visszajelzéseket semleges megfogalmazással juttatja kifejezésekre,
- egyenként tárgyalja a kibontott vitás kérdéseket,
- kérdései

zárt vagy eldöntendő kérdések (igen/nem); ezek előnye, hogy kisebb vita kialakulását teszi csak lehetővé, s nagyobb kontrollt biztosít;

nyitottak (a válaszoknak széles a skálája); ezek hátránya, hogy veszekedés alakulhat ki;

irányítottak (egy adott személynek, résztvevőnek teszi fel); ezek előnye, hogy nagyobb kontrollt biztosít a mediátor számára;

nem irányítottak (bármely fél megválaszolhatja); előnye, hogy választ kap a mediátor arra, kinek mi a véleménye, hátránya, hogy könnyen vita kerekedhet a felek különböző válaszai körül;

fókuszáló vagy összpontosító kérdések, melyek beszűkített válaszlehetőséget biztosítanak, s ezzel megmaradhat a kontroll;

jövőirányítottak; a következő időszakra vagy a távlati elképzelések felé terelhető ezzel a vita témája;

folyamatmegszakítóak; az eddigi folyamat előrehaladásának megszakítása és új irányba terelése;

visszafókuszálóak vagy újraösszpontosítóak; amikor a felek elkalandoznak a témától, feladattól;

hipotézistesztelő; a résztvevők ki nem mondott igényeiről alkotott elképzelések megvizsgálása, feltárása, kontrollálása.

4. szakasz: A megállapodás kidolgozása

Célja: A lehetőségek kialakítása; a lehetőségek megvalósulásának vizsgálata.

A mediátor felveti azt a megoldási javaslatot, amely a felek érdekét számításba véve a legmegfelelőbbnek talál.

5. szakasz: A megállapodás megírása

Célja: Kötelezettségvállalás a megegyezés betartására; emlékeztető megfogalmazása az egyezség egyes pontjairól; a későbbiekben felmerülő félreértések kizárása; a későbbiekben még megtárgyalandó kérdések meghatározása.

Az eljárás végén a résztvevők által, a mediátor segítségével kidolgozott megoldási javaslat szerződésbe foglalására kerül sor.

6. szakasz: Lezárás

Célja: A résztvevők jelenlétének és munkájának megköszönése; a mediáció eredményeinek áttekintése; az ülés hivatalos lezárása a pozitívumok kiemelésével.

3. A mediációban alkalmazott kommunikációs technikák

- Empatikus együttérzés, beleélés: ez tudatja a résztvevőkkel, hogy a mediátor megérti az érzéseiket; de a mediátor nem reagál túl a helyzetre. Tudomásul veszi a résztvevők érzéseit, ezt jelzi vissza, majd továbblép.
- A résztvevők kijelentéseinek kölcsönössé tétele: a mediátor semlegesíti a felek aggodalmait, szükségleteit, céljait és érdekeit.
- Normalizálás: a mediátor egyszerűnek, hétköznapi és általánosnak érezteti a felek problémáját, ezáltal növeli a résztvevők hitét abban, hogy lehetséges megoldást találni konfliktusukra, problémáikra.
- Kölcsönös engedmény: a mediátor a nehezen ajánlatot tenni tudó fél számára biztosítja a kölcsönösséget.
- Összefoglalások: a mediátor gyakran alkalmazza, hogy kontrollálja, jól érti-e a szituációt, illetve kiemlje a felek álláspontját.
- A feladat pontos meghatározása: a folyamat fenntartása érdekében a mediátor átvezeti az ülést a következő szakaszba.
- A résztvevők együttműködési készségének értékelése: az elért eredmények elismerése, gyakori pozitív visszajelzés, az előremutató megnyilvánulások azonnali kiemelése.

A mediációs ülést vezetheti egy vagy két mediátor.

A mediációs ülés lehet ún. sétáló is; ez azt jelenti, hogy az egymással egy légtérben, egy helyiségben meglenni nem tudó feleket a mediátor(ok) külön-külön helyiségben helyezik el, s a mediátor(ok) (együtt) „sétálnak” a konfliktusban lévők között. E módszer esetén a mediátor(ok) minden esetben a tárgyalásban lévő féltől felhatalmazást kérnek arra, hogy a beszélgetésükből mit mondhatnak, mit mondjanak el a másik félnek.

Az ülésen a mediátor(ok) nem erőlteti(k), ám törekszik arra, hogy a feleket „egy asztalhoz ültesse”.

A szociális szakmákban, különösen a gyermekjóléti szolgálatoknál alkalmazott módszer a kapcsolati mediáció, melynek kiegészítője lehet a kapcsolatügyelet alkalmazása több lépésben.

Összefoglalás

A mediáció egy konfliktuskezelési módszer, melynek lényege, hogy két fél vitájában, mind a két fél közös beleegyezésével egy semleges harmadik fél is bekapcsolódik segítő szándékkal. A mediátor a problémamegoldó folyamat keretében segít tisztázni a konfliktus természetét, segít olyan megoldást találni, amely mind a két fél számára kielégítő.

A mediációnak három kiemelkedő eleme van: a konszenzus, a magánjelleg és kölcsönös bizalom és az igények és érdekek dominanciája.

A mediációs ülésnek hat szakasza van.

MUNKANYELVI

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A bevezetőben, az Esetfelvetésben említett szakmai szendvics tartalmát és a szükséges formai kereteit is úgy tudja Ön megismerni, ha a tananyag logikáját követve halad; a tananyag olvasása közben elvégzi a beiktatott feladatokat. Jelentősége van annak, hogy a feladatokat párban beszéljék meg, s a megbeszélés után írja le a saját tapasztalatait és gondolatait. Tehát akkor tud eredményesen tanulni, ha sorban halad a tananyagban, s a tananyag szerves részének tekinti a feladatokat.

Úgy tanulja e tananyagot, hogy sorban halad; a szükséges feladatokat megoldja, majd levonja a tananyaghoz tartozó következtetéseket! Ezt követően olvassa el többször az elméleti részét a tananyagnak!

A tananyag elsajátításához aktivitás szükséges Öntől, ez az aktivitás a következő tevékenységekben ölt testet:

- Olvasott szöveg feladattal vezetett feldolgozása; olvasott szakmai szöveget kell megértenie, rendszerekben kell gondolkodnia, az olvasott szakmai szöveget a benne lévő feladatokhoz vezető útként értelmezve, problémaelemzésre, és problémafeltárássra van szükség.
- Önállóan kell információt gyűjtenie, értelmeznie; az önállóság persze relatív, mert a feladatok többségét munkatársként választott párban oldja majd meg.
- Mondatszintű kérdésekre írásban kell válaszolnia.
- Egyrészt önállóan és egyedül dolgozik a tanulás során, másrészt vannak feladatok, melyek megoldásához munkatársat választ magának, s párban dolgoznak a tanulás során.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A feladatmegoldás lehetséges tartalma:

A szupervízió esetszbeszélés rendszeré és folyamata, előre meghatározott keretek között. A szupervízió munkamódja az esetszbeszélés.

Az esetszbeszélés esetszvezetés–szbeszélés, melynek során a munkatársak közösen szbeszélnek a munkatársak esetszvezetéssel kapcsolatos problémáit.

A szupervízióban a cél a tanulás tanulása; a tapasztalati tanulás elsajátítása.

2. feladat

A feladatmegoldás lehetséges tartalma:

A feladat megoldása arra épül, hogy mind az esetszbeszélésben, mind a szupervízióban előadódhat az a helyzet, amikor a résztvevők vitába keverednek egymással. S ahol vitás helyzet adódik, ott a mediációs technika alkalmazható.

IRODALOMJEGYZÉK

AJÁNLOTT IRODALOM

Bagdy Emőke, Wiesner Erzsébet (szerkesztők): Egyén – csoport – szervezet. Supervisio Hungarica Budapest, 2004.

F. Várkonyi Zsuzsa: Már százszor megmondtam. Gondolat Kiadó, Budapest, 1986.

F. Várkonyi Zsuzsa: Tanulom magam. Studium Effektíve, Budapest, 1999.

MUNKANYAG

A(z) 1868–06 modul 007–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 761 01 0000 00 00	Csecsemő- és gyermeknevelő- gondozó
54 761 02 0010 54 01	Gyermekotthoni asszisztens
54 761 02 0010 54 02	Kisgyermekgondozó, -nevelő
54 761 02 0100 33 01	Gyermek- és ifjúsági felügyelő
54 761 02 0100 31 01	Házi időszakos gyermekgondozó
33 761 01 0000 00 00	Nevelőszülő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

30 óra

MUNKKANYAG

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