



Sándor-Lenkei Aida

A segítő beavatkozás hatékonysága



A követelménymodul megnevezése:

Egyéni fejlesztés és segítő támogatás

A követelménymodul száma: 1 896-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-005-fe



A SEGÍTŐ BEAVATKOZÁS HATÉKONYSÁGA

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ádám 16 éves, nagyon jó képességű gyerek, régebben rendszeresen tanulmányi versenyeket nyert, zeneiskolába járt, zongorázni tanult, sportolt. Nagymamája egyedül neveli, mivel édesanyja, a gyermek születésekor elhunyt, apja ugyan nevére vette, de nem törődik vele. A férfi nem is ismeri el saját gyermekének, van családja (2 gyermeke), Ádám neki egy félrelépés, egy rossz emlék.

Ádámot a 72 éves anyai nagymamája egyedül neveli, de elmondása szerint sikertelenül. Ugyanis a fiú nem hallgat rá, visszafelesel neki, tiszteletlen vele az utóbbi időben. Állandó konfliktusai abból adódnak, hogy Ádám nem jár rendszeresen iskolába, tanulmányi eredménye romlott, amelyet a pedagógusok is jeleztek a nagymama felé.

A nagymama szerint Ádám belekeveredett egy rossz baráti körbe, és azóta viselkedik ilyen agresszíven, és tiszteletlenül. A baráti köre egy skinhead csoport, akiknek a tagjai meglelt férfiember, akik Ádámot az oltalmuk alá vették. Mióta velük tölti a szabadidejét rendszeresen alkoholt fogyaszt, agresszíven viselkedik, és a nagymama szerint, lehet, hogy drogozik is. A nagy nem bír vele, tehetetlennek érzi magát a gyermek nevelése kapcsán és segítséget kért az ifjúságsegítőtől, akit Ádám ismer, mert az Ifjúsági Irodába néha bejár az unokája internetezni.

A gyermeknek rengeteg igazolatlan órája van, lehet, ha továbbra is hiányzik, osztályozó vizsgát kell tennie. Az osztályközösségben vezéregyéniség, és bohóc, de a tanítást lehetlenné teszi.

Ádám nem érzékeli a problémát, végre megtalálta a helyét egy igazi baráti körben, számíthat rájuk, és fontos nekik. A nagyját akadékoskodónak, öregnek, és károgónak tartja. Nem kér a segítségből!

1. Feladat

Válaszolja meg írásban az alábbi kérdéseket:

- *Milyen problémákat vél felfedezni az esetben?*
- *Hogyan avatkozna be az esetben ifjúságsegítőként, tudva azt, hogy Ádám nem érzékeli a problémát maga körül?*

A large rectangular area with a yellow border, containing 18 horizontal lines for writing. A large, faint watermark reading 'MUNKAANYAG' is visible diagonally across the page.

Válaszaikat, az oktató irányítása mellett beszéljék meg közösen !

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A SEGÍTŐ KAPCSOLAT

A segítő kapcsolatok általában kétszemélyes helyzetre vonatkoznak, ahol az egyik fél a segítő, a másik fél pedig a segítséget kérő, „bajba jutott” ember (kliens). A segítő kapcsolat elmélyült személyközi viszony, amelyben a segítő az egész személyiségével, érzelmi odafordulásával vesz részt. A kliens lelki működésébe nem avatkozunk bele, az egész személyiségével foglalkozunk, és abban erősítjük, hogy képes saját maga megoldani a problémát.

1. A segítő kapcsolat céljai lehetnek:

- A segítő segíti a klienst, hogy megrendült önbizalmát, önértékelését helyreállítsa azáltal, hogy pozitív erőforrásokra, sikerélményekre támaszkodik. Elhiszem, hogy a kliens képes megoldani a problémáját, bízok erejében. (pl. Hogyan oldja meg általában a problémákat? Került már hasonló helyzetbe? Kik lehetnek a támogatói, kire számíthat?)
- A kliens elnyerje, vagy visszanyerje önállóságát, felnőttiségét és saját magát fogadja el egyetlen érvényes pontként a cselekedete irányításában.
- A segítő célja, hogy segítse a klienst abban, hogy saját céljait megtalálja, és jobban megértse, illetve segítsen ennek megvalósításában. Segíteni a klienst a fellazulásban, a régi cselekvési sémák lebontásában, a lehetséges megoldási alternatívák kidolgozásában, amelyek döntéseket megkönnyítik, ezáltal megtalálni a problémák megoldásának járható útját.

A végső cél: egy céltudatosan (intencionálisan) működő személy, akinek jellemzői:

- Hatékonyságtudattal rendelkezik
- Képes arra, hogy egy adott szituációban alternatív magatartásmódokat dolgozzon ki
- Képes arra, hogy egy – egy problémát különböző előnyös helyzetekből közelítsen meg
- Hosszú távú célokra tekint
- Képes az alkalmazkodásra – a különböző élethelyzetekhez tudja igazítani cselekvéseit

2. A segítő munka alaptézisei:

- A segítő soha nem él vissza a hatalmával. Ugyanis nincs alá-fölérendeltségi viszony a segítő kapcsolatban, a segítő nem a „megmondó” ember, hanem a kliens partnere, és ennek megfelelően viselkedik, törekszik a partneri viszony kialakítására.
- A segítő nem ad tanácsot – pedig sokan azt várják tőle. A segítő a kliens által összegyűjtött megoldási alternatívákat mérlegelteti a segítséget kérővel és a döntést ő hozza meg.
- A segítő elhiszi, amit a kliens mond, nem kételkedik a szavában! A bizalmi kapcsolat megalapozásának az első lépcsőfoka, amikor a kliens azt érzi, hogy a segítő megérti őt.
- Szakmai döntéseket meghozatalánál a segítő kikérheti más, a problémában közvetve/közvetlenül érintett szakemberek véleményét. Továbbá segítheti a döntéshozatalt a szakmai team és az esetmegbeszélő csoport is, egyszemélyes segítő szolgáltatás esetén pedig a problémában érintett, vagy segítséget nyújtó egyéb szakemberek. A szakemberekkel való konzultáció a probléma több szempontú megközelítését és a jól átgondolt, szakmailag megalapozott döntést teszi lehetővé (pl.: gyermek kiemelése a családból).

- A megszólítás során általános követelmény a segítő kapcsolatban a magázódás. A klienssel való bizalmi kapcsolat kialakításában azonban fontos lehet megtudni, hogy szeretné a kliens, ha szólítanánk. A tegeződés/magázódás kérdése, az adott kapcsolatban dől el. Fiatalokkal való közös munka során a bizalmi kapcsolat kialakulását segítheti a tegeződés, azonban a három lépés távolságot meg kell tartani a segítő kapcsolatban, annak érdekében, hogy a problémamegoldó folyamatba objektívek tudjunk maradni, és ne sodorjanak el a klienssel kapcsolatos érzelmeink. Ennek érdekében, minimális információt adunk magunkról a kliens számára, hogy a kapcsolat központjában mindig ő álljon.

3. A kapcsolatfelvétel lehetőségei a klienssel:

Önkéntes

Önkéntes kliensről akkor beszélünk, amikor a segítséget kérő saját önszántából, belső motiváció hatására keresi fel a segítőt, mert probléma megoldási folyamatában kimerítette a saját erőforrásait. (Érzelmei elárasztják – nem látja át a problémát, nincs információja, nem jut hozzá forrásokhoz, tartós lelki problémája van, stb.). Az önkéntes klienssel örömet dolgozni, mert motivált a változásra, a közös munkára, igényli a segítő szolgáltatást, és ennek érdekében hajlandó „dolgozni”, együttműködni.

Egy másik szakember által közvetített kliens

Egy másik szakember által közvetített, aki felismeri az egyén szükségletét, és a megfelelő szolgáltatáshoz irányítja. A segítséget kérő ugyan motivált a problémamegoldásban, de bizonytalan. Idegen számára a segítő, az intézménye és biztatást, feszültségoldást vár.

Szakember vagy más személy által bejelentett kliens

Számos olyan esettel találkozik a segítő, amikor a segítségre szoruló problémáját a környezete észleli, de ő nem kér segítséget. Gyakori, hogy névtelen bejelentések útján jut el a jelzés a segítőhöz. A legtöbb esetben ilyenkor a segítő szembetalálja magát a kliens ellenállásával, aki nem érti, mit keres nála a segítő, mit akar tőle, „ki jelentette fel”? A segítő feladata a kliens megnyugtatása, tájékoztatása a szolgáltatásokról és a segítsége felajánlása, de ő dönt annak igénybevételéről. (Kivételt képez a védelemre szoruló gyermek, illetve a gondnokság alatt álló egyének esete – ahol a segítőnek joga van beavatkozni a kliens elutasítása ellenére is).


Hatóság által kötelezett kliens

Az ő esetükben a hatóság kötelezően írja elő a segítővel való kapcsolattartást, pl. védelembe vett gyermek, rendszeres szociális segélyben részesülő, pártfogói felügyelet alatt álló, stb. A segítőnek tudnia kell, hogy a kliens esetleg elutasító, ellenálló, problémát nem érzékelő lesz, hiszen ő nem kérte a segítő kapcsolatot. A segítő feladata, hogy bizalmi kapcsolatot alakítson ki a klienssel, és segítse a probléma felismerésében és annak megoldásában.

2. Feladat

A feladatot önállóan gondolja végig, és válaszát írja le a munkafüzetbe!

Ön egy ifjúsági iroda vezetője. Írjon ki pályázatot egy ifjúságsegítő munkakör betöltésére, melyben meghatározza a keresett segítő képzettségére, szakmai személyiségére vonatkozó előírásokat és részletezi a betöltendő munkakör várható feladatait!



Az önálló feladat elvégzését követően az oktató irányítása mellett közösen megbeszéljük, felolvassák az elkészült hirdetéseket, és kigyűjtik az elvárt szakmai ismeretekre, és tulajdonságokra vonatkozó megállapításokat.

(Az oktató irányítása mellett, a hirdetések közül válasszák ki a legjobban tetszettek és eljátszható a felvételi beszélgetés.)

A SEGÍTŐ BEAVATKOZÁS LEHETSÉGES MÓDJAI:

1. Információnyújtás, ügyintézés, közvetítés
2. Konzultáció
3. Interjú
4. Tanácsadás
5. Segítő beszélgetés
6. Pszichoterápia

1. INFORMÁCIÓNYÚJTÁS, ÜGYINTÉZÉS, KÖZVETÍTÉS

Amennyiben a kliensnek tájékozódásra van csak szüksége egy nem világos, mindennapi élethelyzetben, tájékoztatást kap az igénybe vehető és elérhető szolgáltatásokról, eljárás módokról, támogatásokról, illetve azok feltételeiről. A segítő beavatkozás ezen formájánál, a kliens képes az önálló döntésre, és választási lehetőségei reálisak.

Az információnyújtás történhet telefonon, személyesen és levélben is, tehát feltétlenül személyes interakciót nem igényel.

A segítő beavatkozás célja ebben az esetben: a választási lehetőségekről és azok következményeiről általános-többrétű információ átadása.

A közvetítés során, miután a segítő megismerte a kliens kérdését, problémáját és annak megoldása nem lehetséges az ő intézménye szolgáltatási struktúrájában, az egyéb segítő szakemberek/szervezetek kompetenciájának ismeretében a klienst a problémamegoldásában legadekvátabbhoz irányítja, közvetíti.

2. KONZULTÁCIÓ

A klienssel folytatott konzultáció során az információ adása központi helyet foglal el, de már nem személytelen ez az információ. Bonyolultabb a döntési helyzet esetén alkalmazzuk egyén, család, csoport illetve közösség problémájának megoldására.

Ezen beavatkozási mód során nagyobb mennyiségű információhiányban szenved a segítségkérő, több ellentétes szempontra vezethető vissza a probléma, vagy az alternatívák ellentmondásosak. A tanácskérő személy bizonytalan, saját erőforrásait kimerítette, segítségre van szüksége a döntéshez és/vagy megértse a körülményeket, hogy ki tudja tűzni a megfelelő célokat, ill. hogy jó megoldást válasszon. A beavatkozás jellege információ, feladat-, és problémaközpontú is lehet, de semmiképp nem terápiás jellegű.

A konzultáció formái:

- telefonos konzultáció
- személyes konzultáció (egyéni, családi, csoport)

A telefonos konzultáció nagyon elterjedt hazánkban, a kliensek gyakran használják ezt a kapcsolattartási formát, és a segítők is szívesen élnek vele, ha gyorsan akarják információhoz juttatni klienseiket. Fontos, hogy a telefonálás alapvető szabályaival minden segítő tisztában legyen, hiszen ez minta lehet a kliens számára is:

- Mindig teljes névvel mutatkozunk be, és közöljük a szervezetünk, intézményünk nevét is
- A telefon kapcsolatfelvételre, fenntartásra és információátadásra szolgál („...nem időben, hanem térben táv” – Mezei György) A hosszú beszélgetések, nagy költségvetésűek, és nehezítik más kliens számára a szolgáltatás elérhetőségét, ami mellőzöttség érzetét keltheti. (Kivételt képeznek ezen megállapítás alól a telefonos lelki segélyszolgálatok, ahol a hívó számára a végső menedéket a telefonos kapcsolat jelenti.)
- A telefonos hívás nem helyettesíti a személyes kapcsolatot a segítő munkában, csak áthidal egy időbeli szakaszt, rögzíti a következő találkozást.
- Amennyiben nem telefonos lelki segélyszolgálatról van szó, a segítő szervezet szakembere telefonos problémamegoldó beszélgetésbe nem megy bele – hiába ez a hívó kérése – kizárólag személyes találkozásra egyeztet időpontot.

3. INTERJÚ

Az interjú a megismerés módszere, olyan segítő beavatkozási forma, eszköz, amelynek célja a kliens és a szociokulturális környezetének megismerése, a probléma feltárása, a közös munkához szükséges adatok, információk megszerzése, a kliens együttműködésének megnyerése. Olyan célzott beszélgetés, mely a kérdezett értelmi, érzelmi szintjén dolgozik és provokáló hatású, azáltal problémákat és információkat tár fel a szakember előtt. (Bárdos Kata)

Az interjú típusai:

- életút,
- mélyinterjú,
- kvalitatív

Interjú készülhet egyénnel, családdal, csoporttal, közösséggel, a köztük és a környezetük közötti feszült helyzet megoldásához.

Az első interjú a segítő munkában az együttműködés eszköze, melynek ösztönző hatással kell lennie a szolgáltatást igénybe vevőre, még pedig azzal, hogy az eljárás menetét világossá és követhetővé teszi számára, a meglévő közös érdekeltséget felhasználva változásra sarkallja. Fontos, hogy ettől a beszélgetéstől a kliens úgy érezze, hogy megérte beszélgetni a segítővel, azaz kapott tőle valamit. Mindkét fél részéről (segítő, kliens) fontos az együttműködésben való önkéntesség.

Közös cél: probléma feltárás, a kliens által felkínált téma elfogadása. Végig a szociális munkásnak kell irányítani a beszélgetést. Odafigyelő, nyílt, barátságos légkör.

Az első interjú szerkezete (Bárdos Kata):

- 1, Feltárás
- 2, tervekészítés és visszajelzés
- 3, szerződés/szervezés

3.1 Feltárás

A bemutatkozás során, a segítőnek közölnie kell nevét, szerepét az adott intézményben, és egy olyan helységbe kell leültetnie a segítséget kérőt, ahol zavartalan beszélgetés lebonyolítására van lehetőség.

Amikor egy kliens, problémájával terheltlen megjelenik egy segítőnél, feszült, vagy akár szorongó is lehet, hiszen a helyzet számára ismeretlen, bizonytalan. A legfontosabb dolog, amire vágyik, hogy valaki megnyugtassa és megerősítse benne az érzést, hogy minden rendben lesz. A kliens feszültségének csökkentése a segítő első és legfontosabb feladata.

A kliens ezt követően a segítő elé tárja a hozott problémáját, amelynek ismertetése során saját meglátásait, érzéseit, eddigi megoldási módjait is felvillantja. A legtöbb esetben, a kliens ebben a szituációban csapongó, de problémájának ő a legnagyobb tudója, ő van a legtöbb információ birtokában annak megoldásával kapcsolatban is.

A segítő feladata ebben a szakaszban:

- aktív hallgatója és befogadója a kliensnek
- biztosítja a klienst a titoktartásáról, ami a bizalmi kapcsolat kialakításának egyik feltétele
- hipotéziseket fogalmaz meg a probléma okára vonatkozólag, amelyeket később ellenőriz, és ha kell, korigál
- hagyja a kliens feltárulkozásának csapongását
- átérzi kliense problémáit, vele érez - empátikus
- tiszteletben tartja a kliensét, és elfogadja értékrendszerét, amely nagyon nehéz feladat (Pl.: gondoljunk csak egy skinhead fiúra, akinek értékrendszerét a náci eszmék szövik át. A segítő elfogadását az segítheti ebben a helyzetben, hogy tudjuk a kliens számára az egyik legfontosabb erőforrása az összetartó baráti köre.)

- célzott beszélgetésvezetésével (segítő beszélgetés - részletesebben a másik tananyagban) segíti a klienst a valós problémája megfogalmazásában, az ellentmondások feltárásában, és kihangosítja a klienstől hallottakat a jobb problémalátás érdekében.
- a probléma körülményeinek, szereplőinek, a kliens kapcsolati rendszerének, a támogató hálózatának és erőforrásainak feltérképezése
- A klienssel közösen összegyűjtik a problémák listáját, és a kliens meghatározza a prioritásokat. Fontos szakmai szempont, hogy mindig csak egy problémával dolgozunk.
- Fel kell mérni, hogy a kliens hol tart a probléma megoldásában, milyen módszereket alkalmazott eddig, és ezek miért voltak sikertelenek?
- Fontos megtudni: mióta tart a probléma? , milyen körülmények között jött létre? miért pont most kér segítséget?

3.2 Tervkészítés

Az előző szakaszban sikerült kideríteni, hogy mi a probléma, kik a szereplői és ki, mit hajlandó megtenni annak érdekében, hogy a probléma megoldódjon, milyen támogatásra szorul a kliens, és hajlandó-e az együttműködésre?

A közös munka céljainak meghatározása is ebben a szakaszban történik. (erről bővebben a másik tananyagban).

A célok meghatározásának szakmai szempontjai

- A cél a klienssé kell, hogy legyen
- Világosan, érthetően kell megfogalmazni
- Megvalósíthatónak kell lennie
- Összeegyeztethetőnek kell lenni a szakember tudásával
- Pozitív formában kell megfogalmazni, mindenképp fejlődést sugalljon
- Ne egyezzünk bele számunkra vállalhatatlan célmeghatározásba
- Összeegyeztethetőnek kell lennie az intézmény szolgáltatásaival

Mire valók a célok?

- Biztosíték, hogy a kliens és a segítő egyetértenek a végeredményben
- Irányt és folyamatosságot adnak a munkának
- Megkönnyítik az egyes módszerek kiválasztását
- Követhetővé teszik az előrehaladást
- Eredménymérőként szolgálnak

3.3 Szerződés

A kliens és a segítő között született együttműködési megállapodás (és annak részletei) maga a szerződés. Ennek írott és szóbeli formája is ismert.

A közös munka első lezárása a szerződés megkötésével történhet, amely a segítő munka során folyamatosan életben van, de a változtatás joga fennáll mind a segítő, mind a kliens oldaláról.

Az egymás irányába támasztott elvárások itt tisztázódnak, és kerülnek megfogalmazásra, a probléma megoldásában vállalt feladatok, felelősök és határidők meghatározásával. Fontos, hogy határozzuk meg a segítő szerepét és feladatait is a közös munkában. A szerződés megfogalmazásában törekedjünk a konkrétumokra, mert jobban követhető és teljesíthető a felek számára.

A szerződés írásbeli lefektetését követően, ez egy hivatkozási alap lesz minden szerződő félnek a problémamegoldó folyamat során.

A szerződés tartalma:

- Célok
- Résztvevők szerepe, feladataik
- A beavatkozás módszerei
- A találkozások gyakorisága, időtartama, helye
- Értékelés módszerei
- Egyéb kérések

Vitatott, hogy a szerződéskötés az első interjú része-e, avagy sem, de az biztos, hogy a klientsztől várunk egy kinyilatkoztatást arra vonatkozólag, hogy hajlandó-e dolgozni a problémája megoldása érdekében, és azt velük közösen tervezi-e az elgondoltak alapján.

A segítő további feladata az interjúkészítés során:

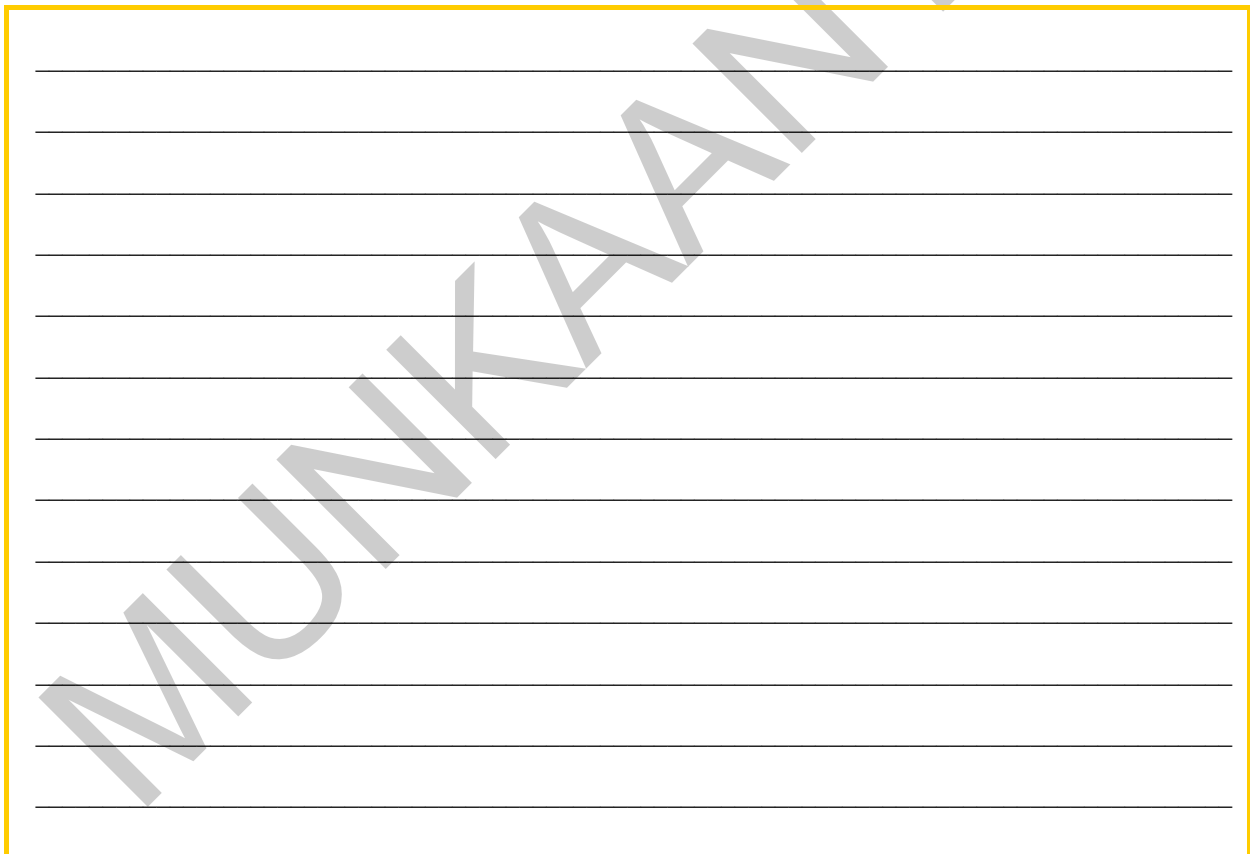
- Adatgyűjtés
- Felmérni a családból kiket kell bevonni a munkába?
- Megfogalmazni, hogy ki lesz a kliens?
- Felismerni, milyen szakembereket lehet, vagy kell még bevonni?
- A közös munka irányát konkrétan megfogalmazni
- A beszélgetést követően adminisztrálni – feljegyzés, esetenapló, esetdokumentáció

3. Feladat

Olvassa el az alábbi eseteleírást! A feladatot önállóan gondolja végig, majd válaszoljon a feltett kérdésekre, válaszait rögzítse a munkafüzetben!

Anna (22 éves) egészen a közelmúltig heroinista volt, és ekörül forgott az élete. De a reklámügynökségen, ahol dolgozik, kijelentették, hogy szeszélyes és kiszámíthatatlan viselkedése többé már nem tolerálható, legyen bármilyen kreatív is. Ennek hatására egy elvonókúrán vett részt, amely 6 hónapig tartott, szervezetét nagyon megviselte ugyan, de most, hogy tiszta egy teljesen új életet akar kezdeni. Újult energiával szeretne képességeire építeni, társas kapcsolatokat kialakítani, életét újjászervezni. Egyikvágya, hogy kibékül a családjával: szüleivel, bátyjával, nővérével és öccsével, az elmúlt három évben ugyanis a heroin miatt eltávolodtak egymástól, és nem beszéltek. Szeretne mihamarabb hozzáfogni a megvalósításhoz, amíg még jól érzi magát. De tudja azt is, hogy a kibéküléshez két félre van szükség, és céljait csak saját maga elé tűzheti ki.

- Képzelve el, hogy Ön Anna. Hogyan kezdené meg a családjával való kibékülést? Mik lennének a céljai, tudatában annak, hogy a kibéküléshez két félre van szükség! Sorolja fel ezeket a célokat a munkafüzetben!
- Sorolja fel (írásban), hogy mire lenne képes annak érdekében, hogy a kibékülés sikerüljön?



Az oktató ezt követően hármas csoportokba rendezi a hallgatókat, majd minden csoportban 1 kliens, 1 segítő és 1 megfigyelő szerep kerül kiosztásra.

A **feladat** a kliens problémájának feltárása, céljai meghatározása a tananyagban szereplő szakmai szempontok szerint. A megfigyelő a segítő attitűdjére és készségeire vonatkozólag gyűjt információkat, amelyet a szituációs gyakorlat végén visszajelez a szereplőknek.

A szituációs gyakorlatot az oktató kamerával rögzítse a későbbi feladatok megoldhatósága érdekében.

A szituációs gyakorlatot követően a résztvevők beszámolnak érzéseikről és az oktató kiemeli őket a szerepükből. Amennyiben lehetőség van rá, forgószínpadszerűen mindenki tapasztalja meg mindhárom szerepben a helyzet átélését.

4. TANÁCSADÁS

A tanácsadás kifejezés kettős jelentésű.

Egyrészt: jelöl egy helyzetet – amelyben valaki tanácstalan, tanácsra van szüksége.

Másrészt: jelöl egy interperszonális viszonyt, amelyben az egyik személy segítségre – tanácsra szoruló, a másik személy pedig kész tanácsot adni.

Wiegersma szerint (1976) „Az emberek közti interakció majd minden formája, amely mások segítésére és megerősítésére szolgál, igényt tart a tanácsadás elnevezésre, amennyiben a folyamat hivatalos tevékenység formáját ölti.”

A tanácsadás a segítő beavatkozás intenzívebb formája, célja annak elősegítése, hogy a kliensünk hatékonyabban kövesse saját céljait és funkcióit – intencionális legyen. A tanácsadás viszonylag rövid folyamat, többnyire 3–5 alkalomból áll, max. 10–12 találkozás.

A kliens

Komoly belső konfliktusok jellemzik a klienst, bizonytalan jövőjében, vágyai gyakran irreálisak és inkonzisztensek. A tanácskérőnek segítséget kell kapnia, hogy feszültsége csökkenjen, reális helyzetértékelése kialakuljon, megértse konfliktusait és eljusson azok megoldásához.

A *problémák* természetét illetően azokat soroljuk a tanácsadás köréhez, amelyek valamiféle döntési helyzetben jelennek meg.

A *módszer* vonatkozásában pedig központi megközelítése, hogy a segítségre szoruló személy tudatos megnyilvánulásain keresztül kísérelünk meg segítséget nyújtani. A problémák tisztázását, azoknak tárgyi adatokkal való összevetését, az érzelmek tisztázását, modellhelyzetek megoldásán keresztül végzett munkát, a saját felelősség hangsúlyozását alkalmazó módszereket sorolja ide.

A tudományos felfogás a fogalmat jelentősen átalakította. Az elmúlt fél évszázadban addig változott, hogy nagyon sok tanácsadó el szeretné magát határolni a konkrét tanácsok adásától. Szívesebben használják az angol counselling – counsellor fogalmát, amelyből nem következik egyértelműen, hogy egy konkrét kérdésre egy konkrét választ kell adni.

A tanácsadás csak elősegíti a döntést, de nem dönt a tanácskérő helyett.

„Az a jó döntés – mondja Xantus László (1983) – amelyet a tanácskérő önmaga hoz meg, miután megvizsgált több lehetséges alternatívát, és amely döntéséért hajlandó vállalni a felelősséget, vagyis viselni az elhatározás következményeit.” A fentiek figyelembevételével meghatározható, hogy a tanácsadás egy interperszonális segítségnyújtási forma, amelyben a tanácskérőket saját problémáik megértésében és megoldásában, önálló döntéseik kialakításában és megvalósításában segítjük.

A tanácsadás folyamata tehát egy célorientált problémamegoldó tevékenység. Elsősorban az egészséges tanácskérők segítségét szolgálja, ahol nem, vagy csak minimális mértékben jelenik meg a pszichoterápia iránti igény.

A tanácsadás különböző fajtáit ismerjük. Többek között:

Pszichológiai tanácsadás Wiegersma (1976) definíciójában tehát:

- „Pszichológiai tanácsadásnak tekinthetjük azt a területet, amelynek középpontjában egyértelműen döntési problémák állnak, amelyeket bizonytalanabb érzelmi és viselkedési problémák kísérnek, valamint azoknak a módszereknek az összességét, amelyek segítségével a problémák megoldására törekszünk.”

Pályaválasztási tanácsadás

- Célorientált tevékenység, melynek során a tanácsadó megismeri a tanácskérő pályaválasztási történetét, megakadási pontjait, érdeklődési körét, képességeit, és elképzeléseit foglalkozásokra/pályákra vonatkozólag. Majd a tanácskérő képességeinek, érdeklődésének leginkább megfelelő lehetőségek (pálya, foglalkozás, képzés) megismertetését, majd kiválasztását követően, a meghatározott célok elérési módjának és feltételeinek átbeszélésre történik, a tudatos és legmegfelelőbb pályaválasztás érdekében.

A tanácsadás során a tanácskérő tesztek és kérdőíveket is kitölt munkaérdeklődés, képesség témakörökben, melynek eredményeit a tanácsadóval közösen elemzik.

Pedagógiai tanácsadás

- Célorientált problémamegoldó tevékenység, amelyben a pedagógusok személyközi kapcsolaton keresztül nyújtanak támogatást tanítványaik vagy azok szülei részére, az iskolai pályafutásban előforduló élethelyzetek legoptimálisabb megoldása érdekében. Ebben az interakcióban az adott probléma megoldásához kapcsolódó információk feldolgozása történik meg a tanácsadó pedagógus segítségével.

Ez a segítségnyújtás mindig a gyermekek igényeihez illeszkedik, tehát a pedagógus abban ad tanácsot, amiben kikéri a véleményét, és nem lépi túl a pedagógusok illetékességi területét, a pedagógiai kompetencia határait.

4.1 A tanácsadás folyamata

A tanácsadás folyamatát különböző tanácsadási modellek foglalják keretbe. Sokféle tanácsadási elmélet létezik és szinte mindegyik más-más tanácsadási modellel dolgozik. Amennyiben minden modell megegyezik: a problémahelyzetből indul ki, és a probléma megoldására vonatkozó döntés kialakításához jut el. Akkor sikeres a tanácsadás, ha annak végeztével a tanácskérő tudja, hogy mit szeretne tenni, és azt hogyan fogja megvalósítani.

Az általános tanácsadási modell 3 szakaszból áll:

1. Kapcsolatfelvétel, probléma megfogalmazás

A tanácskérő itt találkozik először egy segítő szituációval, ami bizonytalansággal, esetleg félelemmel töltheti el, így fontos feladata a tanácsadónak a bizalmi légkör kialakítása (biztosítom a titoktartásomról, zárt ajtók mögött beszélünk, megnyugtató környezetben leültem, odafigyelek rá). Ebben a szakaszban történik a probléma feltárása (az első interjúban leírtak szerint), és a kliens által annak megfogalmazása. Fontos tudatosítani a kliensben, hogy a tanácsadó nem ad tanácsot, a problémamegoldás kulcsa az ő kezében van. A probléma elmélyítését, és megfogalmazását követően a tanácskérő célja kerül megfogalmazásra. Mindezt a tanácsadási technikák (segítő beszélgetés elemei részénél kerül kifejtésre) alkalmazásával tudjuk elérni a kliensnél.

2. Alternatív megoldások kidolgozása

Tisztázás:

- a tanácskérő problémalátásának tisztázására kerül sor (hogyan látja a problémát?, mit tett/tesz a megoldás érdekében?, hogyan éli meg a problémáját?)
- milyen hipotézisei vannak a probléma okára vonatkozóan?
- mi a szeretne, mi a célja?

Információgyűjtés:

- a tanácskérő személyiségéhez illeszkedő, a problémamegoldás szempontjából fontos információk beáramoltatása a tanácsadási folyamatba
- milyen erőforrásokkal rendelkezik? (önbizalom, motiváció, személyes támaszrendszere - család, barátok, szakemberek)

Mérlegelés:

- a lehetséges megoldások felsorakoztatását,
- a köztük lévő mérlegelést és a legmegfelelőbb alternatíva kiválasztását a tanácskérőre bizzuk.

3. Cselekvés (akció) – az elfogadott alternatívák megvalósítása

A tanácskérő problémájának megfelelően, az általa kiválasztott alternatíva mentén közösen megfogalmazzuk a cselekvési tervet. A tervben részletezésre kerülnek a konkrét feladatok, felelősök és a feladatok végrehajtásának határideje. A vállalások megfogalmazása is a tanácskérő feladata, a tanácsadó segíti a folyamatot, a konkrétumokban fogalmazását, és megvalósítható feladatok kitűzését.

4. Feladat

Önálló munkavégzés során, írja le pályaválasztásának teljes történetét (általános iskolát követően a mai napig) az alábbi munkafüzetbe! A leírtakban húzza alá azokat a részeket, ahol döntés előtt állt! Gyűjtse össze ezeket a döntési pontokat és fogalmazza meg, hogy ki(k), vagy mi segített a döntésben, és mi hátráltatta annak menetét. Válaszait rögzítse a munkafüzetbe, majd válasszon magának tanulópárt, és beszéljék meg a döntési pontjaikat!

Az oktató az egyéni, és a páros munka során esetlegesen segítséget nyújt a hallgatóknak, majd közösen megbeszéljük a tapasztalatokat, a felismeréseket. Különös figyelmet szenteljen azoknak a döntési pontoknak, ahol tanácsadó bekapcsolására lett volna szükség!



MUNKANYAG

5. A SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS

A segítő folyamatban a beszélgetés kettős értelemben szerepel

- Egyrészt a segítő személyes érintkezési eszköze, amely megteremti a segítés hangulatát, légkörét.
- Másrészt: mint a segítés fő módszere megszabhatja a tanácsadás struktúráját, irányát, tartalmát is.

A segítő beszélgetés során a segítő a kliens által hozott dolgokat összerakja, átláthatóvá teszi. Megérthetőséget teremt, ugyanakkor nem tesz bele mást. Ennek ellenére a beszélgetést a segítő vezeti, ő kontrollálja. Hogy ezeket meg tudja valósítani, figyelembe kell vennie azokat az alapváltozókat is, amelyeket a szociális szakemberek ismernek és használnak: empátia, tolerancia, kongruencia.

A fentiekén kívül fontos, hogy ismerjük a segítő beszélgetés szakaszait, s ott alkalmazható eszközöket, technikai elemeket. De legalább ilyen fontos a megfelelő beszéd elsajátítása, figyelniük kell arra, hogy ne hadarjunk, a hangerő megfelelő legyen, érthetően artikuláljunk, s használjuk a megfelelő hangszínt. Tudjuk kiemelni és elkülöníteni a lényeges elemeket a beszédben is.

Fontos, hogy a **nonverbális kommunikáció** (saját és kliens) elemeire is figyelni tudjunk, felismerve és használva azokat. Hisz a nem verbális közléseink, a mélyebb csatornáival kifejezi az érzelmeinket, mely kifejeződik a mimikánkon és a testbeszédünkön keresztül. Az esetek közel 93%-ban a testbeszédünk határozza meg mennyire sikerült megértetnünk magunkat a másikkal.

A beszélgetés során odafordulásunkkal, a természetes szemkontaktus tartásával, arckifejezésünkkel, gesztusainkkal jelezni kell a kliens számára, hogy figyelünk rá, készek vagyunk meghallgatni őt.

A verbális követésnél alkalmazott figyelési fogások a tanácskérőt arra készítetik, hogy szabadabban beszéljen önmagáról, aktívabban vegyen részt az üléseken.

5.1 A segítő beszélgetés technikái:

Hívószó: a beszélgetés indításánál alkalmazható szóértékű elemek, amelyek arra indítják a klienst, hogy elkezdjen beszélni. Arra való, hogy a klienst beszéltesük, és a segítő háttérben tudjon maradni. pl.:– Hallgatom!– Figyelek! A segítő beszélgetés megfeszített munka a segítőnek, mert feszülten kell figyelnie.

Aktív hallgatás: a segítő ott van, nem szól közbe, de metakommunikációs jelekkel jelzi (mh..., ühüm...), hogy ott van, jelen van. Ez a beszélgetés alapja.

Ismétlés: szó szerint ismételni, amit a kliens mond. A beszélgetés fenntartására szolgál.

Nyitott mondat: Jellemzője, hogy bővebb kifejtést igényel a megválaszolása, nem könnyű rá igennel – nemmel felelni. A nyitott kérdés úgy tekinthető, mint a beszélgetésre való felhívás. Az ilyen kérdéstípus alkalmazása segíti elő, hogy a kliens gondolatait, érzéseit kifejtse, így a zárt kérdés helyett ezek alkalmazását tartjuk célszerűnek a segítségben pld. „Beszélne kissé részletesebben ... adott témáról?”, vagy „Kérem kifejtené bővebben, amire gondol?”, „Szeretnék egy kicsit többet hallani erről, hogy jobban megértsem. A nyitott kérdés hatására a kliens általában bővebb magyarázatba kezd, igyekszik megfogalmazni érzéseit, gondolatait. A gondolatok szavakba öntése, megfogalmazása egyúttal azt is szükségessé teszi, hogy átgondolja az adott témakört, Szűkített nyitott mondat: amikor a segítő kijelöli a témát, amiről a kliens beszélni szeretné, de azon a témán belül csaponghat a kliens. (pl.:– Beszélne egy kicsit részletesebben a családjáról? Stb.)

Zárt kérdések – kerülendők, a közléssorompóban is megtalálhatóak. Ki, mit, mikor stb. Azért kell kerülni őket, mert a kliens megállítja a beszédben, megakasztják, és nagyon kevés információt hoznak. A hétköznapi beszélgetéseinkben leggyakrabban ilyen kérdéseket alkalmazunk. Jellemzője, hogy a kérdésfeltevés olyan, amelyre rövid tömönddal lehet válaszolni, vagy eldöntendő kérdés révén igennel – nemmel lehet megválaszolni pld. „Hány éves?”, „Van-e gyereke?”, „Mi az iskolai végzettsége?” stb. A célzott beszélgetés – vezetésben az ilyen típusú kérdés csak a legritkábban alkalmazandó, hiszen a tanácskérő gondolatainak szabad kifejtését akadályozza, nem ad sok személyközi kommunikációs lehetőséget. Ha sok zárt kérdést alkalmazunk, annak hatására a beszélgetés nagyon könnyen megakad, „kikérdezés” jellegűvé válik. A zárt kérdést azokban az esetekben célszerű alkalmazni, ha valamely információt pontosítani, tisztázni szeretnénk, ha valamely témának hangsúlyt szeretnénk adni, vagy szűkíteni akarjuk a beszélgetés tárgykörét. Arra is használható, hogy megállítsuk a kliens beszédét, ha az eltér az adott témától, túlságosan csapongó. A zárt kérdés alkalmazásának célja, tehát az információszerzés és pontosítás, de csak a legszükségesebb esetekben érdemes alkalmazni a segítő beszélgetésben.

Készítés – rövid szótöredékek, reagálások (pl.:– ühüm, aha, értem). Szerepe: hogy szinten tartja a beszélgetést, biztosítja annak zökkenőmentességét, a kliens megerősíti abban, hogy figyelek rá. A szemkontaktust végig fenntartom.

Parafrázis – aktuális beszélgetési szituáció, a beszélgetés lényeges elemeinek kiemelése. Nem pusztán a kliens által elmondottakat jelenti. Azért szükséges, hogy ezzel is jelezzük a kliensnek, hogy figyelünk rá, és értjük, amit mond. Másik fontos célja, hogy megerősítsük a legfontosabb gondolatokat és tényeket, ellenőrizzük, hogy jól értettük-e amit hallottunk. (pl: Ha jól értem mindkét gyermeke családot alapított távol a falujától, és nagyon ritkán látogatják meg, amit ön megért, de nagyon hiányoznak és szívesebben látná őket gyakrabban.) Hatása: hogy jelzi a kliens számára, hogy a segítő megérti. Tömörítve tükrözi vissza és emeli ki a legfontosabb gondolatokat, ugyanakkor a parafrázissal kiemelt elemek irányába viszi a beszélgetés fonalát, lehetőséget adva a kliensnek, hogy tovább dolgozzon az adott témán. Fontos, hogy a parafrázis nem a kliens korábbi szavainak szajkózása, hanem a teljesebb megértés eszköze. A kliens néhány mondatban egyszerre több tartalmat közöl. A parafrázis hatékony eszköz arra, hogy kiemelje az elmondottak közül azt az irányt, amely a segítő folyamat szemszögéből a leglényegesebb, melynek mentén a beszélgetés folytatható.

Érzelem visszatükrözés – a kliens lelkiállapotának szavakba öntése, azért, hogy érezze, átérzem és értem a témával kapcsolatos érzéseit. Másik ok, amiért alkalmazni kell, hogy beszéltessem a klienst, illetve, hogy támogassam. Az érzelmek kerülnek a központba. (pl.: Úgy látom, dühíti ez a helyzet.)

Visszaütalás, tisztázó kérdés – a régebben elhangzott beszélgetéstartalomra utalunk vissza. Abban az esetben használjuk, amikor a kliens csapong, egyik témából a másikban megy át. Utaljunk vissza a kibontásra váró témára. (pl.:– Említette, hogy..., beszélne erről részletesebben?)

Összekapcsolás – Olyan kommunikációs eszköz, amelynek a segítségével a segítő kiemeli a lényeges gondolatokat, és összefüggést állít fel az előzőleg elmondott gondolatokkal. Többnyire az elhangzott parafrázisok összekapcsolásáról van szó.

Összefoglalás – összegzés – Olyan kommunikációs eszköz, amelyet egy-egy nagyobb téma után alkalmazunk, a parafrázált elemeket megfelelő összefüggésbe kell állítani, a beszélgetés lezárásaként szolgálhat, azt közvetíti a kliens felé, hogy a beszélgetés egész végéig figyeltünk.

Konfrontálás – Feltárjuk a torzulásokat, olyan helyzetbe hozzuk a klienst, hogy ezekkel szembe kelljen néznie, és arra készítjük, hogy a szükséges konstruktív változásokat végrehajtsa.

- verbális és non verbális kommunikáció eltérésekor – „Azt mondod nagyon bánt, ami történt, mégis folyamatosan mosolyogsz.”
- tartalmi konfrontáció – „Azt mondtad az előbb, hogy....., most pedig azt mondod, hogy....”
- gondolati elemek konfrontálása – „Azt jól látom, hogy mi az, amit nem szeretnél csinálni, de úgy tűnik, hogy semmilyen pozitív javaslatot nem tudsz tenni. Mi az, amit igazán akarsz?”

5.2 Gátlóan hatnak egy beszélgetésre a következők¹ (T. Gordon, 1981, 25 pp.):

Parancs, utasítás – ha ezt alkalmazza a segítő, jelzi nem fontos a kliens, s hogy nem tudhatja milyen döntés a jó, félelmet keltő negatív reakciót indít.

Figyelmeztetés, fenyegetés – magában rejti a következmény előrevetítését, félelmeket keltő.

Prédikáció, megleckéztetés – kellene ha,... kezdetű javaslatok. Hatalom megjelenítése, bénító következménye van, ellenállást szül, büntudatot kelt, bizalom megrendüléséhez vezet.

¹ [8]Kenn Miller – Antony E. Zener, Ph.D. – T.E.T. A tanári eredményesség tanulása Munkafüzet, Gordon-iskola Egyesület 1981.

Tanácsok, javaslatok, megoldások ajánlása – csak abban az esetben jó, amikor olyan praktikus tanácsra van szükség, amely krízishelyzetben megoldást jelent. Sérti az önállóságot, függőséghez vezet, a segítő a saját fejével gondolkodik.

Tanítás, kioktatás, logikai érvelés – tudatlanságot közvetít, kisebbségi érzést kelt, negatív érzelmeket gerjeszt.

Bírálat, kritika, biztatás – értéktelenséget közvetít, védekezésre, agresszióra, az érzelmek eltitkolására készlet.

Dicséret, egyetértés, pozitív értékelés – a segítő tudja mi a helyes, ugyanazt jelenti, mint a szidás. Manipulatívnak hat, felsőbbrendűséget, függőséget jelez.

Szidás, megbélyegzés, kritizálás – a dicsérethez hasonló eredményű lehet.

Értelmezés, elemzés, megállapodás – azt közvetíti, hogy átlátnak rajta, lemeztelenítik. Dühöt, elutasítást vált ki, aszimmetrikus viszony.

Biztatás, rokonszerv – felszínen segítő viszony, tükrözi a meg nem értést, „ne érezz így”.

Kérdegetés, vallatás – blokkoló hatás, bizalom hiánya, irányítja a beszélgetést.

Visszavonulás, gúny, figyelmeztetés – nem a kliens fontos, megszégyenítő.

Bár eddig külön-külön vettük a serkentő és gátló tényezőket, s úgy tűnhet, hogy csupán a serkentő elemeket kívánatos használni, de ez nem így van. A segítő beszélgetés során célszerű lehet esetenként a gátló tényezőket is használni. A krízisben lévő kliens esetén pl.: a parancs, utasítás kifejezetten hasznos lehet.

5. Feladat

Az oktató irányítása mellett nézzék meg közösen a Good Will Hunting című amerikai filmet. A filmben a segítő-kliens kapcsolatát dolgozzák fel úgy, hogy minden segítő beszélgetést követően az oktató állítsa meg a filmet, és hallgatók írják le a tapasztalataikat az alábbi szempontok szerint:

- Hogyan érzi magát kliens, és a segítő?
- Jellemezze a segítő beszélgetés közvetlen környezetét, és annak hatását a beszélgetésre!
- Milyen beszélgetésvezetési technikákat és közléssorompókat alkalmaz a pszichológus a segítő beszélgetés során! Írja le a konkrét kérdéseket, visszajelzéseket!

MUNKANYAG

6. Feladat

A 3. Feladat során eljátszott szituációs helyzeteket vegye fel az oktató kamerával, és szóban, közösen elemezzék a segítő beszélgetést a tanult technikák alkalmazása és a 4. feladatban meghatározott szempontok szerint!

6. PSZICHOTERÁPIA

A pszichoterápia olyan kommunikációs kapcsolat pszichoterapeuta és kliense között, amelyben a kommunikáció arra irányul, hogy kliens képessé váljon addig megoldhatatlannak tűnő, környezetéből, viselkedéséből vagy személyiségéből fakadó problémákat megoldani.

A pszichoterápia abban különbözik a tanácsadástól, hogy hosszabb távú folyamat, a beavatkozás a személyiségre irányul, amely során a személyiség rekonstrukciója történik. Nagyon gyakran a kliens patológiás, problematikus személy. (Maguk az eljárások sok esetben keverednek egymással, a pszichoterápiának is vannak olyan lépései, mint a tanácsadásnak.)

A pszichoterápiában minden a kliens beleegyezésével történik, beleértve a célok kitűzésétől a célok eléréséhez vezető módszerekig. A pszichoterápia lényege, hogy a kliens erői, rejtett képességei és lehetőségei kibontakozhassanak.

Minden ember életében vannak nehéz időszakok, amikor valamilyen módon segítségre szorul.

A felmerülő problémák lehetnek többek között

- élethelyzeti krízisek, gyász
- önértékelési-, életvezetési zavarok
- párkapcsolati problémák
- önismereti-, identitás zavarok
- hangulatzavarok (depresszió), szorongás, félelem
- önmegvalósítási nehézségek
- munkahelyi konfliktusok, teljesítményproblémák

A terápia nem hagyományos orvos–beteg kapcsolat, a páciens komoly lelki munkát végez, valójában ő oldja meg a problémáját, és a terapeuta ehhez ad szakszerű segítséget, támogatást.

Ez egy hosszabb folyamat, ami türelmet és kitartást igényel, lassú, de tartós változást eredményez, egy olyan embert, aki a saját életében otthon van, és az élete dolgaival is sikeresen boldogul.

Számos pszichoterápiás módszer jelent meg Magyarországon:

- pszichoterápiás krízisintervenció
- pszichoterápiás konzultáció
- szupportív terápiák
- autogén tréning
- analitikus terápiák (pszichoanalízis)
- humanisztikus terápiák
- kognitív és viselkedésterápiák
- egyéb mélylélektani terápiák

- csoportpszichoterápiák
- család- és pár(pszicho)terápiák

A humanisztikus pszichológia atyjának szoktuk nevezni Carl Rogers terapeutát, aki, bizonyos értelemben a '40-es években mindennel szakított, ami a korábbi orvos-beteg modellre emlékeztetett. Ő volt az első pszichológus, aki nem páciensnek, hanem kliensnek nevezte a hozzá fordulókat. Ő volt az első olyan gyógyító foglalkozású, aki a pszichés zavarok megszüntetését nem a szakember korábban megszerzett tudásából, hanem a kliens belső erőforrásaiból kísérte meg. Rogers a segítő hozzáállását és hitvallását tekinti a szakember szempontjából a legfontosabbnak, és nem alkot elméleteket. Rogers hitvallását, elveit és tanítási irányelveit "A segítő beavatkozások" tananyag részletesen tartalmazza.

Rogersszel közel egy időben tűnt fel Amerikában a pszichológia másik megújítója, Eric Berne, az ún. tranzakcióelemzés megalkotója. Rogershez hasonlóan, arra építette fel hitvallását, hogy a gyógyulás/fejlődés azon múlik, hogy a magának a kliensnek mennyire sikerül megértenie a problémája lényegét.

Más szóval: *mindketten visszaküldték a problémát a feladónak, és a szakembert tükörnek, mint a megoldások forrásának tekintették.*

Berne tranzakcióanalízise az emberek közötti történésekről (tanzakciókról) szól, illetve az egyes meberben zajló, belső párbeszédéről és az ezekből fakadó döntésekről. Az emberi személyiséget három részre osztotta, ezek az én különböző állapotai a felfogásában:

1. szülő-én
2. felnőtt-én
3. gyermek-én

Elmélete szerint a három rendszer váltakozva jelenik meg, és belső párbeszédeink nyomán, valamint a másokkal zajló tranzakciók és a pillanatnyi külső feltételek változásai szerint, percről-percre cserélődnek. Az elméletről bővebb információk az "Eljárások, időtöltések, játszmák" című tananyagban található.

MI TESZI HATÉKONNYÁ A SEGÍTŐ BEAVATKOZÁST?

1. Az önkéntes kliens

A segítő beavatkozás első, és talán legfontosabb alapja, hogy a problémával küzdő ember saját elhatározásból, önként keresse fel a segítőt. Az önkéntesség nagy belső motivációról tanúskodik a probléma megoldását illetően, és feltételez egy előzetes bizalmat a segítő irányába. Az önkéntes kliens nyitott, együttműködő, tette kész, dolgozni akar a megoldási folyamaton, részese akar annak lenni, és nem kell erről meggyőzni.

2. A segítő szakmai személyisége

A segítő szakmai személyisége, aki többek között rendelkezik kimunkált önismerettel, önbizalommal és az önvédelem képességével, és mindazon tulajdonsággal, ami egy jó segítőt jellemezhet (ld.: segítő tulajdonságok – tananyag). Továbbá ismeri képességei korlátait, és ennek figyelembe vételével mélyíti el a klienssel folytatott beszélgetést és kapcsolatot, kompetenciáján kívül eső helyzetek megjelenése esetén más, adekvát szakemberhez irányítja, közvetíti a kliensét. Kliensét úgy kezeli, ahogy szeretné, hogy őt kezeljék – és ezt az alapelvet mindig szem előtt tartja.

3. A bizalmi kapcsolat

A bizalmi kapcsolatra épülő együttműködés kialakítása elsősorban a segítő feladata. Ennek kialakításában az egyik legfontosabb elem, hogy a segítő biztosítja a klienst arról, hogy a titkát megőrzi. A beszélgetések alkalmára a segítő nyugodt, intim és barátságos környezetet biztosít. A segítő kapcsolat során, a klienssel történt megállapodásait teljesíti, vállalásainak határidőben eleget tesz.

4. A tudás, ismeret

A segítő tudása, felkészültsége. Ahhoz, hogy "itt és most" helyzetben a legtökéletesebb segítséget tudjuk nyújtani a kliensnek, a kompetenciáknak megfelelő felkészültséggel kell rendelkezni. A segítőnek ki kell tudnia választania a kliens problémájának legmegfelelőbb beavatkozási módszerét, ismernie kell annak módszertanát, a kommunikációs technikákat, a konfliktuskezelési és probléma megoldási modelleket, és azokat készségszinten kell alkalmaznia.

5. A kliens erőforrásai

A kliens személyes, pszichikai erőforrásai – önbizalom, akarat, motiváltság, nyitottság, stb. – támaszok, cölöpök lehetnek a problémamegoldás folyamatában, építeni lehet rájuk, kihangosításukkal felerősíthetők a kliensben, ami hatékonyabb problémamegoldást eredményezhet.

A kliens önismerete az egyik legfontosabb erőforrás lehet, ha képes megfogalmazni érzéseit a problémával, vagy a körülményeivel kapcsolatban. A jó önismeret alappillér lehet a probléma felismerésében, megfogalmazásában, és a megoldásra vonatkozó felelősségvállalásban.

A kliens természetes támogató rendszerének megléte. A segítségre szoruló kliens nem légtüres térben létezik, valószínűleg rendelkezik kapcsolati rendszerrel – családdal, rokonokkal, barátokkal, ismerősökkel, kollégákkal, szomszédokkal..., akik, mind – mind kapcsolati tőkét, erőforrást jelenthetnek számára a probléma megoldása érdekében. A segítő munka hatékonyabbá válhat, ezen támogató személyek behívásával a segítő folyamatba, felgyorsíthatja a folyamatot.

6. A kiépült helyi ellátórendszer

Semmit nem jelent a rengeteg módszer és technika elméleti ismerete, ha kompetenciahiány miatt más szakemberhez kell közvetíteni a klienst, de nincs hova. Magyarország segítő szervezeteinek kiépültsége, legyen az szociális, gyermekvédelmi, vagy oktatási területen még mindig hiányosságokkal küzd. Vannak olyan települések az országban, ahol még most sem elérhető egy pszichológiai, vagy pályaválasztási, vagy ifjúsági tanácsadás, hogy csak párat említsünk a szolgáltatások sorából. Segítő szakemberként fel kell hívnunk társadalmi szinten ezekre a hiányosságokra a figyelmet, hiszen a környezetünkben, településünkön tapasztalt szükségletek szolgáltatásszintű kielégítése a segítő munka hatékonyságának egyik alappillére.

7. A segítő segítése

A segítő, aki nap, mint nap szomorú emberekkel találkozik és folyamatosan problémák megoldásában segít többszörösen ki van téve a stressznek, a negatív attitűdök hatásainak, a kudarcoknak, és bizonytalanság, néha a tehetetlenség érzésének. Még ha kellő önismerettel és megküzdési technikával is rendelkezik, kell valaki, vagy valakik, akiknek beszélhet a munkájáról, a nehezen kezelhető eseteiről, a hiábavaló fáradozásokról.

A segítségnyújtási folyamatban való megakadások során az esetmegbeszélő csoport nagy segítséget tud nyújtani a segítőnek, új szempontokat és megközelítési módokat tud felvillantani, más kontextusba tudja megvilágítani a segítő folyamatot, segít ránézni a problémamegoldásra.

A szupervízió viszont a segítő lelki egészségvédelmében játszik fontos szerepet, ventillációnak ad teret, feszültségcsökkentő hatást eredményez, a segítő szerepnek való folyamatos, sokszor nagyon nehéz, megfelelni akarást ellensúlyozza.

Mindkét módszer segít a segítőnek, jó segítőnek maradni, megőriz a kiégéstől, és új lendületet ad a szakmai munkához.

Összefoglalás

Megállapítottuk, hogy a segítő szakember attól válik professzionális szakemberré, ha rendelkezik kellő önismerettel, segítő tulajdonságokkal, illetve ismeri a segítő munka beavatkozási módjait is technikáit. A segítő beavatkozások közül részleteztük az információnyújtást, a konzultációt, az interjú részeit és metodikáját, a tanácsadás fogalomrendszerét és folyamatát, a segítő beszélgetés serkentő és gátló kérdezéstechnikai elemeit és a pszichoterápia fogalomkörét.

A tananyag utolsó részegységében beszéltünk a segítő munka hatékonyságát növelő elemekről, amelyek megléte felgyorsítja a problémamegoldó munka folyamatát.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az egész tananyag részre vonatkozó, általános tanulás módszertani megjegyzések:

Az ifjúságsegítés, s általában a segítő munka szakmai szempontból fejlesztő, támogató és segítő tevékenység. Az ifjúságsegítő szakember a szociális segítség alapfeladatait is ellátja munkája során.

Ahhoz, hogy e segítői feladatoknak, s a segítséssel szemben támasztott elvárásoknak Ön meg tudjon felelni, szükséges néhány módszerbeli tanács követése, és elsajátítása..

Először is azt kell szem előtt tartania, hogy e tananyagban szereplő tartalmat a megértéshez való hozzásegítés érdekében át kell ültetnie a gyakorlatra; tehát konkrét feladatokat kell megoldani, s nem is egyedül, hanem tanuló párral.

A tananyag tartalmaz köznyelvi és szakmai nyelvi megfogalmazásokat, szófordulatokat egyaránt; mindkét tartalmi megfogalmazást el kell tudnia olvasni, s értelmeznie is kell tudni. Az értelmezéshez szakkönyveket, illetve az internetet vegye igénybe, s emellett, akár csak a feladatok megoldásánál, törekedjen az olvasottakról tanuló párral beszélgetni.

Egy – egy rész után feladatot talál, mely feladat megoldásával ellenőrizheti, hogy megfelelően sajátította el a leírt ismereteket. Akkor tud eredményesen tanulni, ha sorban halad a tananyagban, s a tananyag szerves részének tekinti a feladatokat. Tehát 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 tanulásirányító feladatok megoldása a legtöbb esetben a hallgató szubjektív döntésére és az oktató szakmai kontrolljára van bízva, de az egyes feladatok megoldására vonatkozó megjegyzéseket a MEGOLDÁSOK fejezetrész alatt találja a tananyagban arab számokkal jelölve a feladatokat, nem összetévesztve az önellenőrző feladatok, arab számmal jelölt megoldásaival.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**I. feladat**

A feladatot önállóan oldja meg, majd az oktató irányítása mellett beszéljék meg közösen a véleményeket!

A tanulásirányító feladatok közül a 2. feladatban végiggondolt, és eljátszott problémahelyzetre vonatkozólag, felhasználva a szituációs gyakorlat során szerzett tapasztalatokat, fogalmazza meg segítőként a klienssel kötött szerződést, a tanult szakmai szempontok figyelembe vételével! A kész szerződést rögzítse a munkafüzetben!

MUNKANYELVI

II. Feladat

Az alábbi mondatokból következtethető problémahelyzetek leghatékonyabb megoldása érdekében, válassza ki a legjobb beavatkozási módszert, amit ifjúságsegítőként alkalmazna, vagy javasolna. Válaszait rögzítse a munkafüzetben, választát indokolja!

- "Azt gondolom, hogy itt van a vége. Nem bírom tovább! Nincs értelme így tovább élnem!" _____

"Nézzé hölgyem! Abban kérem a segítségét, hogy vegye rá a lányomat, hogy továbbtanuljon, és felvételizzen az egyetemre!" _____

"Csak azt szeretném tudni, hogy hol indul dráma és táncsoport a közeljövőben?" _____

"Nem tudom, hogyan rendezhetném anyámmal a kapcsolatomat! Nincs kedvem haza se menni, de már unom, hogy mindig egy -egy haveromnál alszok." _____

"A tanárok mind hülyék. A lelkem is kiteszem, minden nap 2 órát tanulok, és mégis mindig egyest kapok!" _____

MEGOLDÁSOK

A tanulásirányító feladatainak megoldása:

1. Feladat

A feladat megoldása során több válaszlehetőség is elfogadható, de az alábbi megállapítások fontosak a jó megoldáshoz.

Problémák :

- A szülői minta hiánya
- Az anyai-gyerek kapcsolat hiány
- Generációk közötti konfliktusok
- Non-konform viselkedési jegyeket mutató baráti csoport befolyása
- Serdülőkori identitáskrizis

Lehetséges beavatkozási módok:

- Ellenállás kezelése – segítő beszélgetés technikáját alkalmazva
- Négyszemközti beszélgetés kezdeményezése Ádámmal, felajánlva a segítségemet
-

2. Feladat

Az ifjúságsegítőnek rendelkeznie kell mindazon kompetenciákkal, amely a szakmai vizsgakövetelményben meghatározásra került, illetve a klasszikus segítő személyiség tulajdonságaival, amely a szakmai információtartalomban megtalálható.

A 3-4-5-6 Feladatok

A hallgató és a kiscsoport egyéni, szubjektív döntése határozza meg a feladat megoldását, melynek külső kontrollja maga az oktató, így adekvát megoldás nem írható a feladatokhoz.

Az önellenőrző feladatok megoldása:

I. feladat

A feladat megoldása a hallgató egyéni döntésére van bízva, de az alábbi szakmai szempontoknak meg kell jelenniük a szerződésben:

- Célok
- Résztvevők szerepe, feladataik
- A beavatkozás módszerei

- A találkozások gyakorisága, időtartama, helye
- Értékelés módszerei
- Egyéb kérések

2. feladat

A feladat megoldása során több válasz is elfogadható, de csak abban az esetben, ha a tanuló indokolja válaszát.

- "Azt gondolom, hogy itt van a vége. Nem bírom tovább! Nincs értelme így tovább élnem!"- pszichoterápia – öngyilkossági hajlam, súlyos mentális zavarra enged következtetni.

"Nézze hölgyem! Abban kérem a segítségét, hogy vegye rá a lányomat, hogy továbbtanuljon, és felvételizzen az egyetemre!" – pályaválasztási tanácsadás, segítő beszélgetés (több megoldás is lehetséges – döntés előkészítési helyzet áll fenn a pályaválasztással kapcsolatban)

"Csak azt szeretném tudni, hogy hol indul dráma és tánccsoport a közeljövőben?"- telefonos, személyes információnyújtás, konzultáció – egyszerű információkérésre reagálás

"Nem tudom, hogyan rendezhetném anyámmal a kapcsolatomat! Nincs kedvem haza se menni, de már unom, hogy mindig egy –egy haveromnál alszok." – Mély interjú, segítő beszélgetés, családterápia – elhúzódó családi konfliktusok, családi rendszer zavarai

"A tanárok mind hülyék. A lelkeim is kiteszem, minden nap 2 órát tanulok, és mégis mindig egyest kapok!"- nevelési tanácsadás, információnyújtás, segítő beszélgetés – figyelemzavar gyanúja miatt javasolt dyslexia vizsgálat.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Nagy Ádám (szerkesztő): Ifjúságügy. Ifjúsági szakma, ifjúsági munka. Palócvilág Alapítvány, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest, 2008.

Insoo Kim Berg – Konzultáció sokproblémás családokkal – Családterápiás sorozat 5. Animula Kiadó 1991.

Kézikönyv szociális munkásoknak (szerk. Kozma Judit),– In.: Kozma Judit – Kompetencia a szociális munkában 38, Bányai Emőke – Szabó Lajos – Tánczos Éva – Az esetmunka folyamata 89 pp., Bárdos Kata – Alapvető eszközök a szociális munkában 128 pp., Szociális Szakmai Szövetség, 2002.

Miskolci Családsegítő Szolgálat Regionális Módszertani Központ és Gyermejjóléti Szolgálat Megyei Módszertani Központ – „Képzéssel a szociális hálóért” – A megújulás dimenziói a segítő szakmában – In.: Szolnoki Beáta – Tollas Erzsébet – Kommunikációfejlesztés 129. pp. 2007 Miskolci Családsegítő Központ

Allen E. Ivey, Lynn–Downing – Tanácsadás és pszichoterápia technikai alapjai, Counseling and Psychotherapy: Skills, theories and practice c. könyv 7 fejezete, Kézirat 1990.

AJÁNLOTT IRODALOM

Nagy Ádám (szerkesztő): Ifjúságsegítés. Probléma vagy lehetőség az ifjúság? Palócvilág Alapítvány, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest–Szeged, 2007.

Kézikönyv szociális munkásoknak (szerk. Kozma Judit),– In.: Kozma Judit – Kompetencia a szociális munkában 38, Bányai Emőke – Szabó Lajos – Tánczos Éva – Az esetmunka folyamata 89 pp., Bárdos Kata – Alapvető eszközök a szociális munkában 128 pp., Szociális Szakmai Szövetség, 2002.

Bánszegi Zsuzsa (szerkesztő): Az ifjúsági munka fogalomtára. Az ifjúsági munka területéhez kapcsolódó fogalmak gyűjteménye. Ifjúsági Munkások Szakmai Módszertani Egyesülete, Debrecen, 2006.

A(z) 1896–06 modul 005–ös szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 762 01 0000 00 00	Ifjúságsegítő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
15 óra

MUNKANYELVI ANYAG

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