

A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája



Farkas Ágnes (szerk.)

A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája

szociotéka

Debrecen, 2011

A kiadvány a Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke, valamint a Jász-Nagykun-Szolnok Megye Esély Szociális Közalapítványa által létrehozott konzorciumi partnerség keretében az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány

„SZOCIO-TÉKA”

„A családsegítő szolgálatok beilleszkedést segítő szolgáltatásainak fejlesztése”
CSSK - képzés/2008-8211 című program támogatásával készült.

A sorozatot szerkeszti: Csoba Judit

A kötetet szerkesztette: Farkas Ágnes

A kötet fejezeteinek írásában részt vett: Baginé Gavaldik Livia

Farkas Ágnes – Marosszéki Emese – Nagy Tamás – Zentai Enikő

A kötet a Csoba Judit (szerk.): Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci integrációja. Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen 2009. kiadvány III. moduljának továbbfejlesztett változata

Lektorálta: Kerekes Noémi

A szöveget gondozta: Szabó Fanni

© Farkas Ágnes

© Baginé Gavaldik Livia, Marosszéki Emese, Nagy Tamás, Zentai Enikő

Kiadta: Debreceni Egyetem Szociológia

és Szociálpolitika Tanszéke

4010 Debrecen, Egyetem tér 1.

<http://szocetanszek.unideb.hu>

Felelős kiadó: Csoba Judit tanszékvezető

Debrecen, 2011.

ISBN 978-963-473-458-1

Tipográfus: Horváth Valéria

Nyomdai kivitelezés: Képpont Kft., Debrecen

Terjedelem: B5, 15 ív

Tartalomjegyzék

	Módszertani alapvetések	7
<i>I. fejezet</i>	Ráhangolódás a munkanélküliek pszichoszociális helyzetére	9
<i>II. fejezet</i>	A célzott (segítő) beszélgetés és az interjú szerepe és lehetőségei a tartós munkanélküliekkel folytatott munkában.	21
<i>III. fejezet</i>	A kliens állapotának pszichológiai szempontú felmérése.	65
<i>IV. fejezet</i>	A stressz	79
<i>V. fejezet</i>	A megküzdés	89
<i>VI. fejezet</i>	A motiváció.	101
<i>VII. fejezet</i>	Konfliktuskezelés.	123
<i>VIII. fejezet</i>	Identitás, egyéni jövőkép és cselekvésstratégia kialakításának segítése	165
<i>IX. fejezet</i>	Hivatás- és szakmai személyiség gondozása.	175
	Mellékletek	197
	Felhasznált irodalom.	235

III. Modul



A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája

A képzési modul célja

Szerepvesztés, társadalmi státus elvesztése, én-kép és önazonosság tudat megkérdőjeleződése, személyes és szocializációs identitás megváltozása. Motiváció, mint összekötő fogalom az egyén pszichológiai rendszere és az őt körülvevő támaszrendszerek és segítő stratégiák között. A változás dinamikája, pszichoszociális átmenet, esetelemzések.

Módszertani alapvetések:

A tananyag összeállítása során az elsajátított új ismeretek és készségek gyakorlati alkalmazásának elősegítése kiemelt szempont volt. Valamennyi egységben elméleti ismeretek elsajátítását gyakorlatok, feladatok segítik. ***Elsődlegesen a készségfejlesztő tréning technika áll a képzés középpontjában***, s csak minimális mértékben az elméleti ismeretek. Az elméleti összefoglalóban kerettel, más színnel jelöltük az általunk kiemelkedően fontos részeket, amivel a hallgatók figyelmét igyekszünk felkelteni és irányítani. A gyakorlatokból, feladatokból többet is bemutatunk. Ezek alkalmazása az időkeret és a célcsoport függvénye.

A feladatok elvégzését követően a résztvevőket a tapasztalatok, gondolatok lejegyzésére biztatjuk, amivel a bevést és az anyag rögzítését igyekszünk segíteni. Azt is fontosnak tartjuk, hogy azokat az ötleteket, melyeket majd a későbbiekben alkalmazni szeretnének, ugyancsak rögzíthessék, és a későbbiekben visszanezhessék.

A gyakorlatok, illetve a feladatok megoldásához szükséges szerepkártyákat, példaeseteket, szituációkat, stb. mellékletbe foglaltuk.

I. Ráhangolódás a munkanélküliek pszichoszociális helyzetére

Elmélet:

- Ráhangolódás fázisa a szociális munkában, azon belül a tartós munkanélküliekkel végzett segítő munkára
- A megértés és az elfogadás hatása a kliensek önértékelésére
- Hipotézisalkotás
- Az önismereti tanulás jelentősége a kliensváltozásban

Gyakorlatok:

- A ráhangolódás technikáinak összegyűjtése
- Szerepkártyák
- A kliensek és a segítők érzéseinek összegyűjtése

Időtartam: 2×45 perc, szünet közbeiktatása nélkül

Módszertan: Az elméleti elemekhez kapcsolódó tapasztalati tanulás egyéni, kiscsoportos és csoportos feladatok megoldásán keresztül

- A nap indítása, közös szabályok megfogalmazása (10 perc)
- Ismeretközlés, a gyakorlat felvezetése (15 perc)
- Gyakorlat (45 perc)
- A felismert jellemzők összegyűjtése a teljes csoport segítségével (15 perc)
- Az új ismeretek összefoglalása (5 perc)

Eszköz szükséglet:

- Füzet és toll a résztvevők számára
- Flipchart tábla
- Színes filcek
- Fénymásolatok

1. A segítő attitűd

A ráhangolódás a szociális munka jól ismert eleme, elkerülhetetlen a segítő eszköztárában. Munkanélküliekkel való együttműködés során felmerül a kérdés, hogy mennyire speciális a ráhangolódási folyamat, és mi befolyásolja?

A ráhangolódás alapvető célja a kliens megismerése, és elfogadása. A megismerés hozzájárul a bizalom kialakításához, és a hipotézisalkotáshoz, míg az elfogadás a belső egyensúly fenntartásához. Az elfogadás egyik legalapvetőbb pszichoszociális szükségletünk.



A mások általi elfogadás elősegíti az önfogadást, ami hozzájárul a belső egyensúlyhoz, a biztonsághoz, továbbá az önértékelés, önbizalom és önbecsülés erősítéséhez, fenntartásához. A munkahely elvesztése során ez a terület sérül a legjobban. A segítő már a helyes attitűd megválasztásával hozzájárulhat ahhoz, hogy a sérült pszichés területek részben, vagy teljes mértékben helyreálljanak.

A segítő attitűd hatása a kliensre

A partneri viszony, az értő figyelem, és az eddig tapasztalttól eltérő probléma meghatározás felkelti a kliens figyelmét, mert megérzi a lehetőségét az önismereti tanulásnak és megszokott működése megváltoztatásának. Míg a nyíltan megfogalmazott elvárások ellenállást és elmaradást váltanak ki, addig a megerősítő visszajelzések aktivizálják a kliens lelki erőforrásait, fizikai, szellemi tartalékait. Visszatérhetnek, vagy fejlődhetnek a személyes problémakezelő stratégiák: problémák tagadása helyett szembenéző attitűd alakul ki, növekszik az én-azonosság tudat.

Ezért fontos, hogy a kliens a lehető legtöbb pozitív visszajelzést kapja a segítőtől.

A lelki egészség nem valamilyen meglévő adottság, hanem azt mindig újra ki kell alakítani. Az az út, amely a saját elégedettségről való gondoskodáshoz vezet, elvezethet a mások elégedettségéről való gondoskodáshoz is. Így lehet a másokért való gondoskodást az önmagunkról való gondoskodással összekötni.

A segítő újra és újra tudatosítsa magában saját lelki háztartásának aktívumait és passzívumait. Gondoljon arra is, hogy van lehetőség a helyzet számára kedvező, alkotó megváltoztatására. Igen fontos tudatosítani magunkban, hogy gyakran több dologra tudjuk kiterjeszteni saját, alakító befolyásunkat, mint ahogyan első pillantásra gondoljuk.

1.1. A kedvező együttműködés kialakítása

Két ember találkozása mindig valamilyen környezetben, légkörben történik.

A segítő célja a képessé tevés, de ez aktív segítő kapcsolatot igényel.

A kliens bizonytalanság érzését nem kell a negatív érzelmi tulajdonságok közé sorolni; korlátozott mennyiségben „lelkileg egészségesnek” és az ilyen helyzettel összhangban állónak nevezhetjük, sőt alkotó impulzusok forrásává is válhat (ami kezdetben megterhelő lehet).

A segítő alapján véve számíthat arra, hogy a kliens kapcsolatkézsége a kapcsolat kezdetén alacsonyabb. A gyakran túlsúlyban levő destruktív érzelmek és gondolatok sokszor igen jelentős mértékben gátolják (blokkolják) a kapcsolatkézséget.

A negatív belső feszültségek hatóerejét fokozatosan, lehetőség szerint csökkenteni kell.

A kliens a segítőből öntudatlanul is gondolatokat és érzelmeket vált ki; ez pozitív és negatív értelemben egyaránt érvényes.

A kliens elesettsége kiváltja a törődésünket, sőt a szakmai érdeklődésünket, emberi együttérzésünket is. Ez ösztönzi a megértés vágyát; a megértés vágya viszont csökkenti az elutasítás érzését, az elítélésre és lebecsülésre való hajlamot.

A lelki háttér „korrekciójával” el kell érniünk, hogy ez a korrekció ne csak a segítő kapcsolat irányába tett első lépcső legyen, hanem egyben a tulajdonképpeni segítési folyamat első lépése is. E nélkül nem juthat el a belső egyensúlynak, a biztonságérzetnek ahhoz a minimumához, ami az objektivitást lehetővé teszi:

- objektivitást a segítővel kapcsolatban;
- a saját nehézségekkel és az adott élethelyzettel szemben;
- önmagával, az emberekkel és általában az étellel kapcsolatban.

Az 1. fázis akkor közeledik a vége felé, ha annak jelei mutatkoznak, hogy a kliens önreflexiójában változás indul el, elkezd megfogalmazni érzéseit, és értelmezni saját viselkedését.

1.2. Kezdődő önreflexió

Az önvizsgálat nagy lelki teljesítmény, amihez a belső biztonság bizonyos mértékére szükség van.

Előbb fejlesszük ki a teljesítőképeséget, csak aztán követeljük meg a teljesítményt.

Az önreflexió szorosan összefügg az önismerettel, önmegértéssel. Bizonyos fokú önmegértés a helyes társas viselkedés elengedhetetlen feltétele.

Nagyon sok esetben a személyes segítség feladata lesz, hogy a klienseket hozzásegítse önmaguk jobb megértéséhez. Ez többek közt azt is jelenti, hogy képessé kell tennünk őket érzelmeik felismerésére, készségeik számbavételére, elakadásaik megfogalmazására, munkaerőpiaci helyzetük reális felismerésére.

Az önfeltárás, az önismereti úton történő előrehaladás nehéz, gyakran megterhelő folyamat, azonban az ember „többé” válik általa, hiszen éppen a bizonyos fokú érettség következtében az adott személy képes lesz arra, hogy tapasztalatból – a hibákból és tévedésekből is – tanuljon.

A tartós munkanélküliségben lévők énképe erőteljesen gyengülhet, a belső bizonytalanság következtében gyakran nehezebben ismerik fel erőiket, pozitív tulajdonságaikat, és az önfeltárás során félelmek alakulhatnak ki bennük a lelki kiszolgáltatottság érzésétől. Gyengeségeik felismerése gyorsan destruktív hangsúlyt kaphat környezetükben. (A környezet tagjai gyakran visszaélnek az önfeltárás során megtapasztalt jellemzőkkel, és a személy ellen fordítják.) Arról kell meggyőzni a klienst, hogy ez itt, ebben a folyamatban nem fordulhat elő. Az itt megszerzett információk – a titoktartási kötelezettség miatt – nem kerülhetnek ki, különben a magatartási zavarok révén elért „látszattmegoldásokra” kerül sor. A hibás magatartás (például: agresszív kitérőések, a feszültségek alkohollal történő oldása, betegségbe „menekülés”, a körülmények hibáztatása, önmagunk felmentése, az elerőtlenedés, passzivitásba vonulás, stb.) negatív környezeti tapasztalatokhoz vezet, mivel a környezetről kialakított téves elképzelések folytán konfliktusokat vált ki. A környezettel (többnyire más emberekkel) kapcsolatos nehézségek elutasítást és elítélést váltanak ki a környezetből, s ezáltal tovább súlyosbítják a lelki nélkülözést (frusztrációt). Kialakul egy ördögi kör; ***a személyes segítség feladata elősegíteni, hogy az egyén ezt az ördögi kört át tudja törni.***

A segítőkapcsolat rogers-i hatótényezőinek működtetésével (empátia, feltétel nélküli elfogadás, kongruencia), a bizalom alakul ki. A pozitív visszajelzések a kliens énképét erősítik, ösztönző erővel hatnak a változás irányába. A pozitív megerősítést szolgálhatja például az életút áttekintésének módszere, amikor azokat a periódusokat elevenítetteti fel a segítő a kliensével, amikor sikeresnek vagy „rendben lévőnek” érezte az életét, és közösen megkeresik azokat az erőforrásokat, amelyek alkalmazásával a sikert abban a szakaszban elérte, majd megvizsgálják, hogy jelenleg milyen akadályai vannak az előzőekben feltárt erők működtetésének.

1.3. Új felismerések szerzése

Az önismeret mélyülése önmagában még nem érték, értékét az a hatás adja, amit kivált. Az önreflexió révén nyert belátásoknak nem szabad a kliens lelki teherbíró képességét azáltal meghaladniuk, hogy nem érzi, és nem ismeri fel önmagában annak a lehetőségét, hogy a szükséges konzekvenciákat meg is tudja valósítani.

Ilyenkor mindennel, amit mondunk, vagy nem mondunk, amit teszünk, vagy nem teszünk, erősíteni kell a segítségre szoruló hitét és bizalmát saját – aktuálisan – meglévő képességeiben. A segítő akkor képes ezt meggyőző módon tenni, ha maga is meg van győződve e képességek meglétéről. Éppen ezért az erőforrások feltárása a tartós munkanélküliekkel történő segítő munka kulcsfontosságú mozzanata. A segítő feladata az, hogy ennek az útnak a során a feltétel nélküli elfogadason és empátián keresztül a kliens működésében rejlő olyan pozitívumokat, erőnyeket, összefüggéseket ismerjen fel és tükrözzön vissza, melyek a tartós munkanélküli énképét erősítik. Tudatosan kell tehát alkalmazni az „azt becslöm benne...” technikáját, amikor a másik emberben tapasztalt, meglátott jó tulajdonságokat célzottan gyűjti össze és jegyzi fel saját maga számára a segítő. (A hiányokat, zavarokat, gyengeségeket ilyenkor nem veszi számba. A másik emberről ily módon kialakított kép meglepő felismerésekkel szolgálhat, és alapvetően változtathatja meg a segítő kapcsolat minőségét.)

Mindenki jobban szereti, ha azt állapítják meg, hogy valamit helyesen tett. De a hibák és a tévedések végtére is szintén az élethez tartoznak, s jó is, hogy ez így van, mert ezen a módon tanulhatunk valami újat. Egy-egy konfliktus, zavar, probléma, sikertelenség vagy nehéz helyzet esetén a segítőnek kell támogatnia abban a kliens, hogy a történetekből fakadó következtetéseket levonja, és hibázta-tás, felelősségre vonás helyett a tanulságok kiérleléséhez, a dolgok pozitív megköze-lítéséhez hozzásegítse. (Például egy munkahelyről történő – állandó késések miatti – elbocsátás tanulsága lehet az idővel való tudatosabb gazdálkodás megtanulása. Ebben az esetben az elbocsátás tényéhez akár pozitív viszonyulás is kialakulhat.) A kliens ebben az esetben valami nagyon fontosat tanult az alkotó életvitel szempont-jából, mindenekelőtt a megértést, a dolgok pozitív megközelítését. ***Csak az a segítő tud a megértésre is tanítani, aki a kliens magatartási zavarának hátterét s ezzel az okait megértette.*** Ez képessé teheti arra is, hogy egész élethelyzetének objektív szemléleté-hez, valamint önmagának és másoknak „könnyebb kezeléséhez” jusson el.

Maga a lelkileg egészséges ember sem mindig enged fönntartás nélkül a kétségtelenül meglevő önmegvalósítási (érettebbé válási) szükségletének, mivel hat benne egy másik, ezzel ellentétes szükséglet is, mégpedig az állandóság (vagy úgy is mondhatjuk: a kényelem) szükséglete. Két pszichológiai törvényszerűség hat egymással szemben: az egyik a továbbfejlődésre, a másik pedig az adott szint fönntartására irányul. Akár jó, akár rossz, az adott szintnek van egy előnye az újjal szemben: az, hogy ismerjük, hogy már bizonyos fokig megbarátkoztunk vele, s nagyjából tudjuk, „mihez tartunk magunkat”. Minden újjal szembeni ellentmondásos érzelmeinkben döntő szerepe van a belső biztonság iránti szükségletnek. Erről a törvényszerűségről érdemes beszélni a klienssel is, a segítő folyamat céljainak kiérlelése és a feladatok meghatározása során, ugyanis a változásban döntő akadályt jelenthet.

Az ellenállások a lelkileg veszélyeztetett vagy éppen labilis énképpel bíró emberekben felerősödnek, hiszen ők a lelki egzisztenciájukat különösen bizonytalanak érzik. Ezért hajlamosak arra, hogy fokozottabban ragaszkodjanak a „látszatbiztonságukhoz”.

1.4. A felismerések megvalósítása a gyakorlati életben

- A segítőnek a tapasztalatból való tanulást – egyebek közt a negatív tapasztalatból való tanulást is! – kell tanítania. Az állásinterjún történő pontatlan megjelenés okait és következményeinek közös feltárását például fel lehet használni a célból. Hasznos lehet megvizsgálni a késés belső, érzelmi állapotból fakadó okait (kudarckerülés, alulmotiváltság a munkakeresésben, stb.), a külső akadályozó tényezőket (ezek jövőbeli elhárítására megoldásokat lehet keresni közösen) és mindezt összekötni a következményekkel (hogyan viszonyult vajon a munkaadó a késéshez, mennyire befolyásolhatta az a döntést, stb.).
- A valóságközei beállítottság jellemzője, ha megkíséreljük, hogy a másoknál és önmagunkban meglevő határok keretein belül olyan konstruktívan bánjunk a tévedésekkel és kudarcokkal, amennyire csak lehetséges. Nem a hibák kiirtása a cél, hanem az, hogy állandóan tanuljunk belőlük.
- A segítő feladata a kapcsolat konstruktív módon való befejezése.
- A kudarcot csak akkor lehet megelőzni, ha a segítő kapcsolatot kezdettől fogva tudatosan irányítjuk, ha azok az érzelmek, amelyeket a segítő „invesztál”, minden intenzitás és valóság mellett mennyiségileg és minőségileg is „helyesek”.
- A segítő kapcsolat konstruktív befejezésének előfeltétele, hogy a munkát a korábbi fázisban is konstruktívan irányítsuk. (Bang,1980)

A segítő kapcsolat lezárását elő kell készíteni, először beszélni kell róla. A fokozatos leválás a problémamegoldással együtt történjen (egyre ritkábban ülés, stb.). Az utolsó alkalommal természetesen fel kell ajánlani, hogy esetleg egy későbbi nehézség esetén is fordulhat hozzánk.

Vannak olyan esetek, amikor a munkanélküliség kérdése – járulékos problémákkal (állandósuló anyagi veszélyeztetés, tartós párkapcsolati problémák, szenvedélybetegség, személyiségzavar, stb.) ötvöződve – megoldhatatlan, és a kapcsolat lezárására nincs mód.

Ezekben az esetekben a kliens szükségleteihez igazodó mértékben más segítők bevonása, különböző területeken működő szakemberek együttműködésének megszervezése a feladat. Az állandósult anyagi veszélyeztetés esetén adományok, juttatások szervezése, a rendelkezésre álló támogatásokhoz történő hozzájárulás segítése is feladata lehet a segítőknek. A szenvedélybetegségek kezelésébe az egészségügy, illetve a közösségi ellátás területén meglévő lehetőségek, szolgáltatások feltérképezése és szakemberek bevonása erősítheti a klienst.

Az is előfordulhat, hogy a segítő munka céljainak rangsorolása körében a munkanélküliség megoldása háttérbe szorul más – aktuálisan elsőbbséget élvező – feladattal szemben. (Például az alkoholprobléma kezelése a munkaerőpiacon történő megjelenést teheti sikeresebbé. Vagy ha a kliens – a gyermekénél fellépett súlyos betegség miatt – krízisben van, a krízissel való megküzdés elsőbbséget fog élvezni a munkanélküliség megoldásával szemben. Nem lesznek addig energiái és motivációja a munkába állásra, amíg a krízissel való megküzdéshez nem találja meg az eszközöket.)

1.5. A folyamat eredménye

A fentebb leírt folyamat eredményeként változás áll be a kliens önreflexiójában, aminek az a következménye, hogy a kliens képes lesz:

- felismert érzéseit, készségeit, elakadásait, erőit, személyisége jellemzőit, működésének sajátosságait növekvő önismeretben harmonizálni,
- lehetőségeit a munkaerőpiacon reálisan megítélni,
- foglalkoztathatósága érdekében aktívan részt venni cselekvési terv kialakításában, annak végrehajtásában,
- együttműködni másokkal a célok megvalósításában, ami által szorongása csökken, negatív belső feszültsége oldódik.

1.6. A burkolt fogalmazás veszélyei

A burkolt fogalmazásban az van, amit nem merek nyíltan felvállalni, de szeretném, ha megértene a másik ember.

„Ha lehetne, jó lenne rendezetten elmenni arra az állásinterjúra holnap” – mondja a segítő. A kliens viszont nem biztos, hogy megérti azt, hogy a tiszta ruhára, tiszta cipőre, és fésülködésre gondol a segítő. A kliens és a segítő között kialakult bizalmi kapcsolat alapjául szolgál akár az ilyen problémák megbeszélésének is. Az ilyen érzelmi légkörben konkrétan is meg lehet fogalmazni a kellemetlennek tűnő dolgokat úgy, hogy az a kliens számára ne legyen sértő.

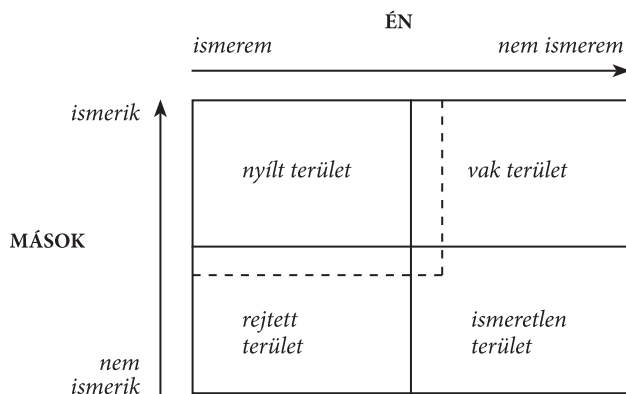
Az általános fogalmazás sem viszi előre az ügyet. Például, ha arról beszél a segítő, hogy a munka az ember kiteljesedését szolgálja, és nélküle nem teljes egy felnőtt élete, zárt fülekre fog találni a kliensnél. Helyette célszerűbb azt áttekinteni, hogy a kliens életében miért lenne fontos, hogy elhelyezkedjen, az ő személyiségét, társadalmi helyzetét, mások általi megítélését, családjá anyagi helyzetét hogyan gazdagíthatná a munkavállalás.

1.7. Az önismeret fejlődésén is túlmutató Johari-ablak elmélet (Joseph Luft és Harrington Ingham által kidolgozott séma)

Ez egy kétdimenziós diagram, amelyből egyik dimenzió az alany, másik a róla való tudás (ismert vagy nem ismert), melyben a személyiségünk négy mezőre osztható:

1. **Nyílt terület**, amely mások számára is észlelhető.
2. **Rejtett terület**, melyet szándékosan rejtünk mások elől.
3. **Vak terület**, amelyet mások észlelnek, de mi magunk nem.
4. **Ismeretlen terület**, amelynek sem mi, sem mások nincsenek tudatában..

1. ábra Johari-ablak elmélet



A mezők közötti határok függenek

- az egyéntől
- a történeti előzményektől
- a szituációtól
- az én és mások közötti kapcsolat jellegétől.

Az önismeret-szerzési folyamatban a határokat megismerjük, és azok úgy tolódnak el, hogy növekszik a nyílt terület. A nyílt terület növelése a cél, amivel együtt nő az önismeret és az önfogadás mértéke is.

A munkahely elvesztése olyan problématerület, ahol a segítőkben felmerül, hogy velem előfordulhat, hogy munkanélkülivé válik. Milyen érzelmi folyamatokat indít el ez a felismerés, és hogyan kapcsolódik össze a ráhangolódással? Érzékenyebbé teszi ez a segítőt a kliens problémájára, vagy pedig igyekszik távol tartani magát tőle? Mindent megtesz azért, hogy jó segítőnek tartsák, akár a túlgondozás árán is, vagy megmarad a reális segítségnyújtás talaján? Erős együttérzése akár eltörli a kliens-segítő határt, és közös érzelmi hullámmást élnek át?

A felmerülő kérdésekre nincs egységes, határozott válasz. Függsz a segítő készségeitől, kompetenciájától, ismeretétől, személyiségétől tapasztalataitól és az önismeretétől. Ezért a legfontosabb, hogy a segítő tudatosan figyeljen a saját belső folyamatára a segítő munka során. A fejezet gyakorlatai ezekre a kérdésekre keresik a választ.

1. FELADAT

A ráhangolódás technikáinak összegyűjtése

A résztvevők sorolják fel, milyen technikákat alkalmaznak a ráhangolódásra. Ezeket a tréner összegyűjti flip-chart táblára, és szükség esetén kiegészíti.

2. FELADAT

Szerepkártyák (lásd: 1. számú melléklet)

A ráhangolódás technikájának két elemét gyakoroljuk, elősegítve a tréningre való ráhangolódást is:

a szerepek felcserélése: erősíti az empátiát, és kritikusabbá teszi a segítőt a saját működését illetően

külső megfigyelőként: segít rálátni a szituációra, azaz eltávolodik mindkét szereptől, ezáltal objektívebb lesz az ítéletképesége.

a segítői szerepkör: lehetőséget ad arra, hogy a szereplők gyakorolják a hipotézisalkotást.

Cél: ráhangolódás a pszichoszociális ismereteket nyújtó tréningre. A tanácsadás során felmerülő dilemmák, akadályok, kérdések megvitatása, felelevenítése, a megértés és az empátia erősítése. A hipotézisalkotás gyakorlása.

Útmutató: a szerepkártyák olyan élethelyzeteket, szituációkat tartalmaznak, amelyek tipikusan megjelennek az álláskereső számára nyújtott tanácsadás során. Ezek közül érdemes kiválasztani azokat, amelyek igazodnak az adott település, vagy társulás körülményeihez, megjelenő problémacsoportjaihoz.

a) *Alkossanak hármas kiscsoportokat!*

Minden kiscsoport kap három szerepkártyát. Szerepek:

A munkanélküli kliens: Felkeresi a szociális szolgáltatót, ahol egy segítővel találkozik, és a szerepkártyájának megfelelően mutatkozik be és viselkedik.

A segítő: Felméri a kliens helyzetét, felállít egy hipotézist, amelynek alapján lebonyolítja a segítő beszélgetést.

A megfigyelő: A megadott szempontokat figyelembe véve lejegyezi a megfigyeléseit. Milyen érzéseket, sajátosságokat vett észre a kliens viselkedésében? Milyen attitűd, viszonyulás jellemezte a segítő munkáját? Jegyezze fel a megfigyeléseit!

.....

.....

.....

A beszélgetés 6 -8 perc, ezt követi a visszajelző kör, amikor a szereplők elmondhatják, hogyan érezték magukat, és a megfigyelő megosztja a tapasztalatait. Összesen 15 perccel tölthetnek egy esettel (segítő beszélgetés és megbeszélés). Ezután új szereposztásban folytatják a gyakorlatot még két alkalommal.

A szerepkártyák alkalmazásának célja, hogy a résztvevők minél közelebb kerüljenek a munkanélküliek érzéseihöz a gyakorlat során. (Lásd 1. sz. melléklet)

b)

A gyakorlat végeztével osszák meg tapasztalataikat, megfigyeléseiket egymás közt, a kiscsoportban! Az alábbi kérdésekre keressenek választ:

Mi működött jól?

Mi akadályozott a munkában?

Mit várnék el hasonló helyzetben, ha én lennék a kliens?

Mire lenne még szükségem ahhoz, hogy jól haladjon a munka?

c)

Az önállóan végzett munkát közös megbeszélés követi. A megfigyelt érzéseket a tréner flip-chart táblán rögzíti.

Mit jelent a hipotézisalkotás?

- A hipotézis görög jelentése: „ami mögötte van”, azaz a vizsgálódás kiindulópontja, elsődleges feltételezések megfogalmazása. A munkanélküliekkel való munka során nagy segítségünkre lehet a szociálpszichológiai okok feltárásában.
- A hipotézisalkotásnak három eleme van: megfigyelés, a hipotézis felállítása és a hipotézis ellenőrzése.

Milyen a jó hipotézis?

- **Megalapozott:** alapos megfigyelést és szakmai tudást igényel.
- **Konkrét vizsgálattá alakítható:** világos, egyértelmű feltételezések formájában.
- **Eldönthető:** az ellenőrzés során eldönthető, hogy a hipotézis igazolást nyert-e vagy megcáfoltatott.
- **Magyarázó erejű:** a hipotézis során feltett kérdésre magyarázatot ad.

Miért fontos a hipotézisalkotás?

- **Elindul a problémáról való gondolkodás:** a rendszerezett, keretek közé foglalt problémamelemzés hozzájárul a probléma eredményes feltárásához.
- **Körütekintőbb az ítéletalkotás:** a széleskörű vizsgálódás segít elkerülni az előítéletek és a sematikus megítélés által állított csapdákat, amelyek elfedik a kliens valós problémáját.
- **Mire van szükség a hipotézisalkotáshoz?**
 - Rugalmasságra és nyitottságra
 - Jó megfigyelőképességre
 - A tapasztalati tudás előhívására
 - Az elméleti ismeretek felhasználására
 - Rendszerszemléletre: a kliens családi és humánökológiai környezetének vizsgálatára.

A hipotézisalkotás ellenőrzése

- A kliens bevonásával, kérdésekkel
- Az ismeretek és következtetések áttekintésével, ellenőrzésével
- Az előfeltételezés helyessége esetén a problémamegoldás következő lépésével folytatjuk a segítő folyamatot.

A hipotézis elvetése

- A korábbi információ mellett újabbak gyűjtésére lesz szükség
- A kliens bevonásával folytatjuk a kutatást
- Egészen addig dolgozunk az új információk gyűjtésén, míg újabb hipotézist nem találunk.

3. FELADAT

A kliensek és a segítők érzései

A munkanélküliek támogatása, motiválása, kísérése akkor lehet hiteles és hatékony, ha a segítő empatikusan viszonyul a klienséhez. Az empátia kialakításához vezet a következő feladat.

Töltse ki a következő táblázatot! Gyűjtse össze azokat az érzéseket, amelyeket az előző gyakorlat során felismert mind a segítő mind a kliens részéről!

A segítők érzései		A kliensek érzései	
Pozitív érzések	Negatív érzések	Pozitív érzések	Negatív érzések

Hogyan viszonyulnak egymáshoz az összegyűjtött érzések a segítők és a kliensek oldalán?

Mi a különbség? Mi a hasonlóság?

Hogyan hatnak egymásra a kliensek és a segítők érzelmei?

Milyen következtetéseket vonhatunk le?

Hogyan hatnak rám ezek a következtetések?

4. FELADAT

Gondolja át, hogy a gyakorlat során elhangzottakból melyek voltak azok az ismeretek, amelyeket a munkanélküliekkel végzett segítő folyamatban fel tud majd használni, és rögzítse azokat címszavakban az alábbiakban!

.....
.....
.....

5. FELADAT

Idézza fel a tréning során megtapasztalt érzéseit! Melyeknek a felismerése jelentett az Ön számára újdonságot? Mely új tapasztalásokat fogja tudni a segítő munka során hasznosítani?

Jegyezze le röviden a gondolatait!

.....
.....
.....

6. FELADAT

A fejezet zárása

Rövid visszajelzések kérése (Kulcsmondatok, vagy kulcsszavak formájában).

II. A célzott (segítő) beszélgetés és az interjú szerepe és lehetőségei a tartós munkanélküliekkel folytatott munkában

Elmélet:

- A segítő beszélgetés jellemzői
- A szociális interjú szerepe a célzott beszélgetésben, lehetőségei a szociális munkában
- A szociális diagnózis
- Az Argerlander-i Első Interjú
- Az ellenállások jelentkezése a célzott beszélgetés folyamatában

Gyakorlatok:

A célzott beszélgetés technikájának gyakoroltatása

- A visszatükrözés begyakorlása
- Kommunikációs gátak azonosítása
- Diagnózis alkotás gyakoroltatása
- Kommunikációs technikák alkalmazása interjú helyzetben

Időtartam: 2x45 perc, szünet közbeiktatása nélkül

Módszertan: Az elméleti elemekhez kapcsolódó tapasztalati tanulás egyéni, kiscsoportos és csoportos feladatok megoldásán keresztül

- Ismeretközlés, a gyakorlat felvezetése (30 perc)
- Gyakorlat (45 perc)
- A felismert jellemzők összegyűjtése a teljes csoport segítségével (10 perc)
- Az új ismeretek összefoglalása (5 perc)

Eszköz szükséglet:

- Füzet és toll a résztvevők számára
- Flipchart tábla
- Színes filcek
- Fénymásolatok



A fejezetben a segítő szakmák területén ismert kommunikációs folyamat, a célzott beszélgetés, mint segítő beszélgetés kerül először tárgyalásra, a kétszemélyes helyzetben (segítő, szociális szakember - kliens relációja) megjelenő kommunikáció sajátosságaira és jellemzőire koncentrálna.

A szociális diagnosizálkötés folyamatából az interjú módszerét kiemelve kerül áttekintésre a diádikus kommunikáció dinamikája, mind az interjúer, mind az interjúvolt szempontjából, külön hangsúlyt helyezve a szakmai szempontú beszélgetés technikájára. A fejezet végén egy átfogó elméleti modell bemutatásán keresztül kerül terítékre az interjú technikájának gyakorlati működése a munkanélküliekkel való foglalkozásban.

1. A segítő beszélgetés, mint célzott beszélgetés jellemzői

A segítő kapcsolat fogalma évtizedek óta meghatározó jelentőségű a szociális szolgáltatásokat végzők munkaterületén. Ez a speciális reláció, akár kétszemélyes, akár többszemélyes helyzetben jelentkezik, adott sajátosságokkal és jellemzőkkel bír, melyek nem feltétlenül egyeznek meg a mindennapi kommunikáció paramétereivel, még ha azon is alapulnak. (Bagdy, 2004). Gondoljunk csak a jól ismert Rogers-i kritériumokra, melyek a segítő optimális beállítódását írják le a kliens irányába (a segítő legyen: elfogadó, megértő, odafigyelő), illetve a segítő személyiségének, még pontosabban az önismeret szintjének szerepére utalnak a segítés folyamatában, annak hatékonyságát befolyásolva.

A segítő kapcsolat eszköze a segítő / célzott beszélgetés, mely tulajdonképpen hordozója és katalizátora is az esetvezetés személyközi folyamatának.

A célzott beszélgetés sajátos ismérve, hogy miközben a kliens legtöbbször nem érzi a beszélgetés folyamata során a helyzet „másságát”, a szakember tulajdonképpen meghatározott szabályok és feltételek mentén jár el, melyek elkülönítik ezt a folyamatot a mindennapi kommunikáció szintjétől. (Bang, 1983)

Az alábbiakban a célzott beszélgetés sajátosságainak és jellegzetességeinek összefoglalása következik, melyek révén – például éppen a többi beszélgetéstípustól való elkülönítés alapján – a segítő beszélgetés tartalmi és technikai keretei rajzolódnak ki.

1.1. A célzott beszélgetés sajátosságai és jellegzetességei (Bang, 1983; Buda, 2001; Moucchielli, 1988)

A célzott beszélgetés elkülönül a különböző megbeszélésfajtáktól, mivel

- nem társalgás (bár lehet bevezetője a célzott beszélgetésnek),
- nem vita (érvek, ellenérvek, magas indulati hőfok nincs),
- nem interjú, de annak általában előzménye,
- nem kihallgatás (amely alárendelt helyzet, védekezést vált ki, hogy a jó választ megtalálja),
- nem a kérdező szónoklata (amely saját beszédhallgatás, hatalmi akaratomegnyilvánítás vagy félelem attól, amit a másik mond),
- nem gyónás (erkölcsileg nem értékel, felold, ítél), de mélyen ható erővel bírhat,
- nem diagnóziskeresés, mint az orvosi interjú, mert szociális diagnózist alkotunk.

1.2. A célzott beszélgetés (megértő meghallgatás, kliensre összpontosított megbeszélés) fontosabb elemei

- nyílt érdeklődés előítélet nélkül,
- a segítő nem ítélkezik, és nem kritizál,
- a kliens van a beszélgetés fókuszában,
- a kliens nyelvezete és terminusai határozzák meg a beszélgetést, az a fontos, ő hogyan látja és tálalja a problémát,
- a természetesen jelentkező érzelmi involválódás mellett kellő mértékű objektivitás megőrzése jellemzi a segítő attitűdjét.

„Mérlegelünk, ítélünk, értékelünk, magunkra vesszük, unatkozunk – a segítségnyújtás végtelen sok alkalmat kínál a nyüzsgésre és az oda nem figyelésre egyaránt. Részben azért vagyunk izgatottak, mert annyira szeretnénk segíteni. Végül is a másik szenved, és ez nem közömbös számunkra, így aztán egy darabig figyelünk, de közben elménket arra is használjuk, hogy megpróbáljuk megoldani a problémáját. Erős a késztetés az eredmény felmutatására, valamiféle megoldásra, ezért megszokott szemléletünkhöz és módszereinkhez folyamodunk. Ahhoz, hogy segíteni tudjunk, az elemző észnek kell kézben tartani a gyepőt. Így hintázunk az odafigyelés és az ítéletalkotás között. Hevít a segíteni akarás, ez azonban növelheti a távolságot tudatunk és a másik ember között. Főként saját gondolataink vesznek körül, nem vagyunk *együtt* a másikkal.” (Dass-Gorman, 1999)

Az aktív meghallgatás elősegíti a beszélgetés folytatását. Feloldja a feszítő érzéseket, és katartikus megkönnyebbülést hoz. Megkönnyíti a mélyen rejlő, tényleges problémák feltárását. Működéséhez elengedhetetlen az empátia, a bizalom és az elfogadás. Addig nem tudjuk megérteni klienseink állapotát és viselkedését, és nem tudunk számukra biztató, bátorító légkört teremteni, amíg nem halljuk, nem értjük pontosan, hogyan éreznek, és mit mondanak.

1.3. Kontraindikációk (azaz szituációk, melyekben a célzott beszélgetés nem használható, illetve elveszti neutrális szerepét)

- ha a problémák megismerését információ-szükséglet vezérli vagy a törvényes rendelkezések alkalmazásával kapcsolatos,
- ha a kliensnek nincs lehetősége a megfontolásra lelki vagy elmeállapota miatt,
- ha a kliens nem kooperál (például deviáns, vagy bűnöző karakter),
- adatfelvétel, melyet nem a beszélgetés keretében végez a szakember.

1.4. A célzott beszélgetés változói

Nagyszámú tényező hatása adja meg egy beszélgetési helyzet hangulatát. Ezek:

- az idő,
- a térbeli feltételek,
- a megbeszélés kerete,
- a társadalmi helyzet és szerep,
- az életkori és nemi változók,
- az előzetes elvárások (amit behoz a kliens),
- a közvetlen érzelmi reakciók (szimpátia, antipátia),
- a másíknak rólunk kialakított véleménye, ennek kifejezése.

1.5. A célzott beszélgetés technikája

Az **újrafogalmazás**, mint alapvető technika lényege az, hogy újra elmondjuk más szavakkal, amit a partner kifejtett, úgy, hogy a kérdező és a kérdezett ebben egyetértsen. Rogers szerint az újrafogalmazás a következő, három egymást fokozó hatású eljárás útján valósul meg:

- 1) **visszatükröző újrafogalmazás** (legegyszerűbb formája a visszhangválasz),
- 2) komplexebb módja az **összefoglaló újrafogalmazás**,
- 3) **megvilágító újrafogalmazás**: a gyakori ellenvetések és ezekre adott válaszok.

Az újrafogalmazáshoz az alábbi kiegészítő módszerek, elemzési eljárások kapcsolódhatnak:

- fogadtatás, az első beszélgetés kezdete,
- csendek,
- lejátsszóó események elemzése,
- közvetlen kérdésekre adott válaszok (például: ne szólaljunk meg azonnal, vegyük észre, ami a közlés mögött van),
- kifejtés,
- memorizálás és egybevetés,
- megfogalmazás,
- konklúzió.

1.6. A célzott beszélgetés hatásmechanizmusa, fő hatások

A célzott beszélgetés hatására:

- a gondolkodóképesség és az önbemutatósi mód felszabadul,
- a kliens felhasználhatja a helyzet adta ismereteit máshol is (transzfer),
- magányérzetét áttöri a kapcsolat,
- helyreáll az önszabályozó, önirányító képessége,
- megszünteti a „szellemi kérődzést”, az egyhelyben topogást és tanult tehetetlenség jelenségét,

- az átélt jelenségek megváltoznak azáltal, hogy a kliens személyiségstruktúráját jobban megismeri a folyamatos visszajelzések révén.

1. FELADAT

Vegyes üzenetek (Szekszárdi, 1995)

Cél: a célzott beszélgetést gátló tényezők bemutatása

A játék nagycsoportban zajlik. Négy szituációt kell eljátszani. A segítőnek és a kliensnek szóló instrukciót csak a játékosok ismerjék meg! A csoport többi tagja a megfigyelő szerepét töltsse be!

A megfigyelők a beszélgetés tartalmával ne foglalkozzanak, hanem azokat a megfigyeléseiket írják le, amelyek a segítő és a kliens között zajló folyamatokkal kapcsolatosak (szemkontaktus, gesztusok, testhelyzet, egyéb nonverbális viselkedés).

Írják le az alábbiakban a megfigyeléseiket olyan pontosan, amennyire csak lehetséges!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Instrukciók:

Kliens részére: Kálmán 56 éves, szakács. Az utóbbi egy évben nem tudott dolgozni, mert gerincsérvvel operálták. Az év letelte után munkaképesség változást állapítottak meg nála, de nem olyan mértékűt, ami pénzügyi ellátásra való jogosultságot alapozna meg. Próbált azóta elhelyezkedni, de sehol sem járt sikerrel. A munkaadók hol az életkorára, hol a fizikai állapotára hivatkozva állandóan elutasítják. Lelkileg nagyon megviseli ez a helyzet, teljesen kilátástalannak érzi az életét.

Segítő részére:

„Bármit csinálsz, én jobban csinálom”

Mutatkozzék figyelmesnek a beszélgetés során, gondosan figyelje a partnerét, de kössön bele mindenbe, amit ő mond. Félbeszakíthatja, amikor beszél, egyetnemértését fejezheti ki vagy közölheti vele saját álláspontját. Kritizálhatja a kliens viselkedését.

Nem az a feladata, hogy a beszélgetést előre vigye, hanem az, hogy megszakítsa, ne értsen egyet, kössön bele abba, ami elhangzik.

Ha a partnere tétovázik, maradjon csendben addig, amíg ismét beszélni nem kezd, és akkor játssza tovább a szerepét.

Ne mutassa meg senkinek, ne beszélje meg senkivel ezt az instrukciót.

„Ki figyel oda?”

Gondosan figyelje azt, amit a partnere mond, de küldjön felé olyan nonverbális jelzéseket, amelyek arra utalnak, hogy Ön unatkozik (pld. nézzen félre, firkál-gasson, csússzon le a székében, babrálja a ruháját, nézze meg a mobiltelefonját, stb.) Ha a kliens azzal vádolja, hogy nem érdeklí, amit mond, ragaszkodjon hozzá, hogy érdeklí – még el is ismételheti, amit ő korábban mondott –, de továbbra is küldje felé az unatkozás nonverbális jelzéseit.

Ne mutassa meg senkinek, és ne beszélje meg senkivel ezt az instrukciót.

2. FELADAT

Háttal egymásnak (Birkenbihl, 1998) (45 perc)

Cél: a segítő beszélgetés kialakításához szükséges zárt lélektani tér jelentőségének felismertetése

Eszközigény: flip chart tábla, papír, toll

- a) *Alkossanak háromfős csoportokat! Szerepeik szerint egyikük legyen a kliens, másikuk segítő, a harmadik személy pedig legyen a megfigyelő! Majd cseréljenek szerepet, mindenki próbálja ki valamennyi helyzetet úgy, hogy a segítő és a kliens egymásnak háttal ül!*

Valamennyi csoport az alábbi szituációkat játssza el:

- 1) **Mária** 23 éves, kétgyermekes, cigány fiatalasszony, GYES-en van. A család bevételei a családi pótlékból és a GYES-ből állnak. Férje éppen börtönben van, ő nem tud hozzájárulni a család fenntartásához. Az a problémája, hogy hamarosan lejár a GYES. A családgondozóval három hónapja áll kapcsolatban, és most találtak egy tanfolyamot a szomszéd városban, ahol szakmát szerezhethetne, amivel a későbbiekben nagyobb eséllyel helyezkedhetne el. Ahhoz azonban, hogy a tanítási órák kezdetére beérjen a képző intézménybe, olyan korán kell indulnia, hogy a gyermekek óvodába hordását nem tudja megoldani. A településen nincs olyan családtag, aki segíteni tudna neki.

- 2) Tibor 53 éves, bútorasztalos szakmunkás. Évtizedeken keresztül a helyi bútorgyárban dolgozott, megbecsült szakember volt. Három éve azonban a felesége súlyosan megbetegedett, majd meghalt. Tibor teljesen magára maradt, és bánatában inni kezdett. Egy alkalommal ittas állapotban balesetet okozott a gyárban, ami miatt elbocsátották. Azóta hiába keres munkát, sehol sem alkalmazták. Az alkohol problémával igyekszik megküzdeni. Vannak rövid időszakok, amikor nem fogyaszt alkoholt, de egy-egy újabb elutasítást követően megint a pohárhoz nyúl. Azért érkezett Önhöz, mert közfoglalkoztatás keretében behívták állásinterjúra és attól fél, hogy megint elutasításban lesz része.
- 3) Klaudia negyvenes, mutatós asszony. Gyermekeit egyedül neveli. Iskolai végzettséggel nem rendelkezik, már öt éve nem volt bejelentett munkahelye. Most értesítést kapott a munkaügyi központtól, hogy közfoglalkoztatás keretében az egyik intézményben alkalmazni fogják eljáró munkakörbe, napi négy órában, a bére bruttó 39.000 forint lesz. A munkaidő 10-14 óra között van. Arról is tájékoztatták, hogy amennyiben nem fogadja el a felkínált állást, megvonják az eddigi támogatásokat. Klaudia kétségbeesetten jelentkezik Önnél, mert ha elfogadja a munkát, akkor nem tud eljárni azokhoz a családokhoz, ahol heti rendszerességgel takarít, azzal egészítve ki a támogatásokat és a családi pótlékot. (Ráadásul lakáshitele is van.) Amennyiben elesik ezektől a munkáktól, összeomlik minden körülötte. Ha azonban nem vállalja el a felajánlott munkát, a támogatást vonja meg tőle a polgármesteri hivatal. Úgy érzi, hogy megoldhatatlan helyzetbe került, fenyegetve érzi családja létét.

b) Figyeljék meg, hogy milyen témákról lehet így beszélgetni! Milyen érzéseik voltak az interjú közben? Milyen hatékonysággal működött a segítő beszélgetés? Megfigyeléseiket osszák meg egymással a visszajelző körben, és jegyezze le az alábbiakban!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

c) Nagy csoportban gyűjtsék össze a nehézségeket, a tréner írja fel azokat a táblára!

3. FELADAT

Az alábbiakban Carl Rogers Gloriával folytatott interjújának részletét olvashatja.

- R: Jó reggelt! Dr. Rogers vagyok, ugye maga Gloria?
- G: Igen, én vagyok.
- R: Üljön le! Nos, van egy fél óránk együtt, és igazán nem tudom, hogy mit hozunk ki belőle, de remélem, hogy valamit igen. Bármiről örömmel hallok, ami magát érdekli.
- G: Hát ... most éppen ideges vagyok, de sokkal kényelmesebben érzem magam, ahogy a maga halk hangját hallom, és nem érzem, hogy maga olyan szigorú lesz velem. De ...
- R: Hallom a remegést a hangjában ...
- G: Nos, a fő dolog, amiről beszélni akarok, azzal kapcsolatos, hogy mostanában váltam el, és előtte jártam egy terápiába, és jól éreztem magam, amikor abbahagytam a terápiát, és most hirtelen rámszakadt az, hogy egyedülálló élethez kell alkalmazkodnom. És az egyik dolog, ami a legjobban zavart, az a férfiakkal kapcsolatos, hogy férfiakat hívok meg a házba, és ez hogy hat a gyerekekre. A legnagyobb dolog, amit akarok – ami állandóan az eszembe jut, és erről akarok magával beszélni – szóval a lányom, aki kilenc éves, és úgy éreztem, hogy egy időben nagyon sok érzelmi problémája volt. Jaj, bárcsak abba tudnám hagyni ezt a reszketést. És igazán tudom, hogy milyen dolgok hatnak rá. Nem akarom, hogy kijöjjön a sodrából, nem akarom, hogy megrázkódtatást szenvedjen. Olyan nagyon szeretném, ha elfogadna. És igazán nyíltak vagyunk egymással, különösen a szexszel kapcsolatban. És minap látott egy lányt, aki nem volt férjnél, és terhes volt, és elkezdett kérdezgetni arról, hogy „teherbe eshetnek a lányok akkor is, ha nincsenek férjnél?” És a beszélgetés jól alakult, és nem esett nehezemre, nem volt kényelmetlen, egészen addig, amíg meg nem kérdezte, hogy lefeküdtem-e valakivel, mióta Aput elhagytam, és ekkor hazudtam neki. És azóta egyfolytában ez jut eszembe, mert olyan büntudatom van, amiért hazudtam neki, mert én soha sem hazudok, és azt akarom, hogy bízson bennem. És most majdnem azt akarom, hogy adjon választ nekem erre. Azt szeretném, ha megmondaná, hogy rosszul hatna-e rá, ha megmondanám neki az igazat, vagy mi.
- R: És ez a törődés az irányában, és az a nyílt kapcsolat maguk között, ami eddig zavartalan volt, most úgy érzi, hogy valahogy eltűnik?
- G: Igen, valahogy úgy érzem, mintha őrt kellene állnom előlött, mert emlékszem, hogy amikor kislány voltam, amikor először jöttem rá, hogy az apám és az anyám szeretkeznek, az valami piszkos és rettenetes dolog, és akkor nem is szerettem az anyámat egy ideig. Én nem akarok Pammynak hazudni se, de ... nem tudom.
- R: Egy biztos, nagyon szeretném, ha meg tudnám adni a helyes választ, hogy mit mondjon a lányának, és mit ne.
- G: Attól félttem, hogy ezt fogja mondani.
- R: Mert maga valóban egy választ akar.

- G: Különösen azt akarom tudni, hogy hogyan hatna rá, ha teljesen őszinte lennék és nyílt. Vagy mit szólna hozzá, hogy hazudtam. Úgy érzem, hogy most azért van valamilyen feszültség közöttünk, mert hazudtam neki.
- R: Attól félsz, hogy a lánya gyanítja, vagy tudja, hogy valami nincs egészen rendben?
- G: Úgy érzem, hogy egyszer csak nem fog bízni bennem, igen. És azt is gondolom, hogy hát, a mindenségét, mi lesz, ha egy kicsit nagyobb lesz már, és kényes helyzetekben találja magát. Valószínűleg azért nem fogja akarni elmondani majd nekem, mert azt fogja hinni, hogy én olyan jó vagyok és olyan édes. És mégis attól félek, hogy azt gondolhatja, hogy rossz vagyok. És annyira akarom, hogy elfogadjon engem. És nem tudom, hogy mennyit tud felfogni egy kilencéves.
- R: És mindegyik alternatíva igazán foglalkoztatja. Az is, hogy esetleg azt gondolja Pammynak, hogy maga túlságosan jó, vagy jobb, mint amilyen valójában.
- G: Igen.
- R: Vagy azt gondolja esetleg, hogy rosszabb, mint amilyen.
- G: Nem rosszabb, mint vagyok. Nem tudom, hogy elfogad, el tud-e fogadni olyannak, amilyen vagyok. Azt hiszem, olyan képet festek magamról, miszerint aranyos vagyok és anyáskodó. Egy kicsit szégyellem az árnyékosabb oldalaimat is.
- R: Értem. Ez már egy kicsit mélyebbre vág. Ha a lánya tényleg ismerné magát, akkor elfogadná-e, el tudná-e fogadni.
- G: Hát ezt nem tudom. Nem akarom, hogy elforduljon tőlem. Azt sem tudom, hogy mit érzek ezzel kapcsolatban, mert vannak olyan napok, amikor olyan nagy büntudatom van, ha nálam van egy férfi. Meg is próbálom úgy elrendezni a dolgokat, hogy ilyenkor egyedül legyek, és a gyerekek ne hogy rajtakapjanak ilyesmin. Mert igazából magam is rosszallom egy kicsit. És azt is tudom, hogy megvannak bennem ezek a vágyak.
- R: És így egészen tiszta, hogy ez nemcsak a kislány problémája, vagy a vele való kapcsolat problémája, ez a dolog magában is élő probléma.
- G: A büntudatomban ... olyan gyakran van büntudatom.
- R: Milyen dolgokat tudok magamról elfogadni? És rá kell jönnie, hogy a kifogások, ürügyek keresése helyett, amikkel be tudja biztosítani magát, hogy ne hogy rajtakapják, ... rájön, hogy magát a büntudat vezérli. Erről van szó?
- G: Igen, és nem szeretem a ... Szeretném jól érezni magam, bármit is csinállok. Ha úgy döntök, hogy nem mondom meg Pammynak az igazságot, akkor szeretném jól érezni magam ebben a tudatban, hogy ő még ezt úgysem érti, és nem érzem jól magam. Őszinte akarok lenni, és mégis úgy érzem, hogy vannak területek, amelyeket nem is fogadok el.
- R: És ha maga nem tudja ezeket a dolgokat magában elfogadni, akkor hogyan mondhatná el jó érzéssel őket a lányának?
- G: Hát ez az.
- R: És mégis, ahogy mondja, megvannak magában ezek a vágyak, és vannak érzései, de nem érzi jól magát miattuk.
- G: Így van. ...

a) *Figyelje meg, hogyan kezdi Rogers az interjút, milyen célokat fogalmaz meg a beszélgetés kezdetén!*

.....
.....

Milyen problémát fogalmaz meg Gloria az interjú elején?
(Mi a „hozott probléma?”)

.....
.....

Az interjúrészlet végére milyen probléma körvonalazódik?

.....
.....

Ön szerint hogyan segíti Rogers a klienst a valódi probléma megfogalmazásában? Milyen eszközöket alkalmaz?

.....
.....

b) *Figyelje meg, hogy az interjúrészletben hogyan jelennek meg a célzott beszélgetés alábbi elemei!*

Nyílt érdeklődés, előítélet nélkül:

.....
.....

A segítő nem ítélik, és nem kritizál:

.....
.....

A kliens van a beszélgetés fókuszában:

.....
.....

A kliens nyelvezete és terminusai határozzák meg a beszélgetést, az a fontos, ő hogyan látja és tálalja a problémát:

.....
.....

A természetesen jelentkező érzelmi involválódás mellett kellő mértékű objektivitás megőrzése jellemzi a segítő attitűdjét:

.....
.....

c) *Húzza alá Rogers azon mondatait, melyekben a visszatükrözés technikáját alkalmazza!*

d) *A könyv 8. számú mellékletében a teljes interjút megtalálja, mely jól szemlélteti, hogyan mélyül a beszélgetés, hogyan ösztönzi a teljes elfogadás és az értő figyelem Gloriát az önfeltáráásra. Olvassa el a teljes interjút, és keresse meg benne a Rogers-i változókat tükröző mondatokat!*

4. FELADAT

A könyv 9. számú mellékletében olvashatja Rogers Steve-vel készített interjút. Olvassa el figyelmesen, és figyelje meg az alábbiakat:

Hogyan aránylik egymáshoz a segítő (Rogers) és a kliens (Steve) mondatainak száma? Ki beszél többet az interjú alatt? Mi jellemzi a segítő kommunikációját? Milyen típusú mondatokkal és metakommunikációs jelekkel találkozunk? Keresse meg az interjú azon részeit, melyek a zárt lélektani tér létrejöttét bizonyítják! Húzza alá az interjúban az újráfogalmazást tartalmazó mondatokat, és állapítsa meg, hogy az újráfogalmazás melyik típusához sorolható!

5. FELADAT

a) *Azonosítsa a kommunikációs gátakat az alábbi mondatokban!
Megállapításait jegyezze le!*

„Nem érdekel, hogy miért nem ment el az állásinterjúra, már megint nem tartotta be a megállapodásunkat!”

.....

„Készítse el az önéletrajzot holnapra, és hozza be nekem!”

.....
.....

„Ha nem fogadja el a felajánlott munkát, nem juthat hozzá az ellátásokhoz!”

.....
.....

„Nem kellene már megint tanfolyamra jelentkezni, úgysem tud elhelyezkedni az új szakmával sem.”

.....
.....

„Jobban fel kellett volna készülni a beszélgetésre!”

.....
.....

b)

Fogalmazza át a fenti mondatokat úgy, hogy azok a segítő empátiás viszonyulását, a kliens helyzetének, érzéseinek megértését tükrözzék!

„Nem érdekel, hogy miért nem ment el az állásinterjúra, már megint nem tartotta be a megállapodásunkat!”

.....
.....
.....

„Készítse el az önéletrajzot holnapra, és hozza be nekem!”

.....
.....

„Ha nem fogadja el a felajánlott munkát, nem juthat hozzá az ellátásokhoz!”

.....
.....

„Nem kellene már megint tanfolyamra jelentkezni, úgysem tud elhelyezkedni az új szakmával sem.”

.....
.....

„Jobban fel kellett volna készülni a beszélgetésre!”

.....
.....

6. FELADAT

a) Gondolja végig, hogy a munkaideje során, mennyi időt tölt célzott beszélgetéssel, és mennyit ezek elemzésével. Arányban áll-e a kettő egymással?

b) Idézzon fel munkásságából egy sikeres és egy rontott célzott beszélgetés típusú kommunikációs helyzetet! Mi volt a különbség a két helyzet között, mennyire határozta meg a helyzet sikerét az Ön éppen aktuális hangulata, személyisége, illetve a kliens személyisége, hangulata? Gondolatait jegyezze le az alábbiakban!

	Sikeres célzott beszélgetés	Rontott célzott beszélgetés
Az Ön aktuális hangulata		
Az Ön személyisége		
A kliens aktuális hangulata		
A kliens személyisége		
Az Önök közötti kapcsolat minősége		
Külső tényezők		

7. FELADAT

- a) *Párokban alkossanak rövid párbeszédet a visszatükrözés módszerének alkalmazásával! A segítő és a kliens (értőn hallgató és problémát hozó) szerepét felváltva játsszák! Az instrukciók a következők:*

Intézményvezető – családgondozó

Családgondozó: „Az ember állandóan megoldhatatlan esetekkel találkozik! Szörnyű!”

Kliens – családgondozó

Kliens: „Annyi önéletrajzot és pályázatot beadtam már, de sehonnan nem jött válasz!”

Munkatárs – munkatárs

Munkatárs: „Már megint nekem kell csütörtökön délután ügyelnem! Nagyon unom már!”

Munkatárs – munkatárs

Munkatárs: „Láttam az ablakból, hogy megint jön János. Állandóan elégedetlen a munkámmal és fenyegetőzik, hogy kirúgat.”

- b) *Az elhangzott párbeszédéből nagy csoportban gyűjtsék össze a visszajelzést tartalmazó mondatokat! Mindegyik szituációhoz jegyezzen fel az alábbiakban legalább egyet!*

.....

.....

.....

.....

.....

2. A szociális interjú szerepe a célzott beszélgetésben, lehetőségei a szociális munkában



Mielőtt belemerülnénk a segítő beszélgetés interjúhelyzetének tárgyalásába, kitérőt kell tennünk egy fontos irányba, nevezetesen meg kell vizsgálnunk a szociális területen használt interjú és a segítő szakma orvosi / klinikai területén használt interjú sajátosságai és jellemzői közötti különbségeket és hasonlóságokat. Az eltérések ismerete szükséges, hiszen míg az utóbbi területen a segítő / célzott beszélgetés minden esetben a gyógyítás valamely szintjén zajlik, a szociális esetmunka hatótényezői más

keretek között működnek és fejtik ki hatásukat, mint az egy korábbi megfogalmazásból is látható: „...de szemben más segítő tevékenységekkel, a szociális segítő tevékenység során a szociális kontextus figyelembevétele kiemelt hangsúlyt kap. Az intervenciók irányulhatnak személyen belüli változásokra, az egyénnek az életterében jelentős személyekkel való kapcsolatára és / vagy a szociális környezet változtatására.” (Hegyesi-Kozma, 2002). A szociális munka módszere tehát segítő tevékenység, melynek során egyéneknek, pároknak, családoknak segít a hivatásos szociális munkás a lélektani és a személyközi problémák megoldásában közvetlen, személyes kapcsolat során. A szociális esetmunka arra törekszik, hogy a pozitív változás a kliens aktivitására épüljön, miközben egyre jobban képessé válik megbirkózni problémáival. Végső cél a kliens önállóságának, megfelelő működésének és körülményeinek helyreállítása. (Szabó, 1999) A szociális munka során használt interjú a **szociális diagnózis** alkotás folyamatának részeként fogható meg leginkább, melyben nemcsak első beszélgetésként jelenik meg (mint például a klinikumban), hanem végigkíséri a klienssel való munka minden szakaszát és mozzanatát.

Ahhoz azonban, hogy az interjút, mint módszert hatékony eszközként tudjuk használni a kliensekkel való munka során, nemcsak a szociális diagnózisalkotás folyamatának jellemzőivel és lépéseivel kell megismerkedünk, hanem az interjúkészítés pszichológiájával is.

8. FELADAT

- a) *Készítsen egy listát az eddigi élete során Önnek adott „diagnózisokról” (orvosi, gyógyászati, baráti, partneri, munkahelyi...), azaz azokról a véleményekről, melyek leírták vagy jellemezték életének / személyiségének egy szakaszát (pl.: megfázott, cukorbeteg, „te nem vagy normális”, „bár csak olyan ... lennék, mint Te”, jó anya, kiváló férj, stb...)! Lista:*

A diagnózist adó megnevezése	A diagnózis

- b) *Melyek azok a „diagnózisok”, melyeket listájáról könnyen elvállal, magáénak érez, és melyek azok, amelyeket nem? Meg tudja magyarázni miért? Meg tudja magyarázni, hogyan alakultak ki, például a negatív „diagnózisai”?*

2.1. A szociális diagnózis (Kozma, 2001; Tánczos, 1996)

A szociális diagnózis fogalma

Szűkebb értelemben, az esetekben fellelhető jellegzetességekről szóló megállapításokat értjük alatta, melyeket az eset kezdetén végzett feltárás alapján formázunk meg, és melyek kijelölik a beavatkozás irányait.

Tágabb értelemben a segítő kapcsolat kezdő szakaszának mindhárom fázisa beletartozik: a feltárás (anamnézis), a problémák megfogalmazása (diagnózis) és a kezdeti fázist lezáró kezelési terv (amely megalapozza a segítő kapcsolat középső szakaszának kezdő lépését, a szerződészkötést).

2.2. A szociális diagnózis felépítése

- 1) Az első lépésben a szociális munkások feltárják az eset jellegzetességeit,
- 2) a másodikban olyan megállapításokat tesznek, amelyek kijelölik a beavatkozási irányokat, azaz megfogalmazzák a problémákat,
- 3) a harmadik lépés után a beavatkozási irányok meghatározása,
- 4) ezek után következik maga a beavatkozás.

Az 1-2-3. lépést összefoglalóan Mary Richmond és sokan mások nyomán *szociális diagnózisnak* nevezik, mely logikus, strukturáltan felépülő megismerése a kliens életének és személyiségének, erőforrásainak és környezeti tényezőinek, melyek jelenlegi helyzetébe juttatták, abban tartják, de egyben ki is emelik onnan. (A későbbiekben a pszicho-szociális átmenet modelljének megismerésével kapunk lehetőséget ezen információk feltérképezésének és megismerésének megtanulására).

2.3. A szociális diagnózis axiómái (Kozma, 2001)

A diagnózis felállításakor minden esetben elemeznünk kell a *segítő és a kliens, valamint a mindkettőjükre ható társadalmi környezet kapcsolatát*. A segítő kapcsolat a kliens–segítő–társadalmi környezet háromszög kontextusában zajlik, ezért a háromszög egyes alkotóelemei közötti viszonyról szóló megállapítások a diagnózis szerves részét képezik.

A szociális munka, mint segítő szakma sajátossága – amely elkülöníti más szakmáktól – az, hogy hangsúlyozza a kliens és a segítő partneri viszonyát, és a társadalmi környezetet is a beavatkozás tárgyának tekinti.

Hogy a szociális diagnózis eltér minden más segítő szakma diagnózisától, annak egyáltalán nem mond ellent, hogy a diagnózis felállításakor használjuk a társtudományok ismeretanyagát a magunkéi mellett. Minden gyakorlati hivatás ezt teszi. A konkrét esetek mindig sokértelműek és többretegűek.

A diagnózis felállítása során mindig előtérbe kell kerülniük a pozitívumoknak, mert ezek jelentik a beavatkozás legfontosabb kiindulási pontjait, változtatni ugyanis csak az ép területekről, az erősségekből kiindulva lehet.

Ha minden igyekezetünk ellenére sem sikerül pozitív diagnosztikus pontokat találnunk egy eset feltárása során, akkor a segítő kapcsolat lehetetlenné válik, mert a helyzetet reménytelennek ítéljük, nem látjuk képesnek a kliensünket a (ha korlátozottan is) felelősségteljes életvitelre.

Az a jó diagnózis, ami az evidencia erejével következik a feltárt adatokból, és amiből az evidencia erejével következik a beavatkozás.

A diagnózis sokat módosulhat a segítő munka folyamán. Az első diagnózis egyfajta hipotézisnek tekinthető, amelyet vagy megerősít a későbbi közös munka a klienssel, vagy nem. A diagnosztikus munka a segítő kapcsolat egész tartama alatt folyik, hiszen minden új helyzet újabb értelmezést követel, és a kezdeti helyes diagnózis is sok tekintetben változik – specifikusabbá és mélyebbé válik – a klienssel végzett közös munka során. Mindez nemcsak a szociális munka sajátossága. Az összes segítő szakma (sőt, minden tudományos kutatás) diagnosztikus, értelmezési eljárásaira érvényes ez a szabály. Minden diagnózis magába foglalja a próbaszerencse (try and error) momentumát. Az emberi viselkedésnek célja van: valamilyen szükségletet szeretne kielégíteni ezzel az egyén. Ez a cél mindig valamely emberi kapcsolatban kielégíthető szükségletre vonatkozik.

A helytelenül kiválasztott intervenció „a probléma részévé válik”, azaz hozzájárul annak fennmaradásához, sőt rögzüléséhez. Ezért ha hosszabban fennálló, sőt, az intervenciók ellenére rögzülő, esetleg eszkalálódó problémát látunk, akkor vizsgálnunk kell azt is, hogy az alkalmazott intervenciók hogyan járultak hozzá a probléma fennmaradásához, rögzüléséhez, esetleg eszkalálódásához.

A nagyon nehéz sorsú, marginális helyzetben élő kliensek „deviánsnak”, „immorálisnak”, „irracionálisnak”, „taszítónak” minősített viselkedései – ha az egyén és környezete közötti kölcsönhatás dinamikájának kontextusában vizsgáljuk ezeket – általában hatékony megbírkózási-túlélési stratégiának bizonyulnak, azaz megfelelő alkalmazkodást jelentenek azokban a sajátos élethelyzetekben, amikben az emberek a társadalmi integráció kötelékeiből való kihullás következtében találják magukat.

A mindennapi életben nem ideális állapotok, hanem „kielégítő egyensúlyi helyzetek” vannak. A kielégítő egyensúlyi helyzetet maguk a kliensek is keresik, igyekeznek a problémamegoldási repertoárjuk legjobbnak tűnő elemeit felhasználni helyzetük javítására. Ebben támogatnunk kell őket.

Az intervenciók kiválasztásának alapelve, hogy a kliens ne jusson rosszabb helyzetbe az intervenció következtében, mint amilyenben nélküle lenne.

9. FELADAT

- a) *Az alábbi példaeset felhasználásával azonosítsa be a szociális diagnózis lépéseit! Jelölje azokat a példaesetben!*

Erzsébet információt kérni érkezett a családsegítő szolgálatba, az iránt érdeklődött, hogy ő és családja milyen segélyekre, támogatásokra jogosult. Elmondta, hogy 56 éves. Szövő szakmunkásként dolgozott élete jelentős részében. Két évvel ezelőtt azonban bezárt az a - függönyöket gyártó - üzem, ahol 10 évig alkalmazták. Nagyon szerette ezt a munkahelyét, mert főnökei és munkatársai megbecsülték, kiemelkedő teljesítményéért többször részesült pénzjutalomban. Úgy érezte, hogy a szép dolgok iránti igényét is kielégítette ez a munka.

Lakóhelyén és környékén nem talált másik állást eredeti szakmájában. Miután mindkét lánya még főiskolára járt, a férje – aki lakatosként dolgozott – nem sokat keresett, Erzsébet minden áron dolgozni akart. A szomszédos városban végül betanított varróként tudott elhelyezkedni. Az átjárással nagy terhet vállalt magára, mert reggel nagyon korán kellett kelnie, hogy hat órára a munkahelyére érjen, és a gyakori 12 órás műszak következtében csak későn ért haza. A megfeszített munkatempó mellett is csak minimálbért tudott keresni.

Az örömtelen és nagyon megterhelő munka teljesen kimerítette, úgy érezte, hogy értéktelen, nem tud jelentősen javítani a család anyagi helyzetén, majd kiderült, hogy gerincsérve alakult ki. Hosszas gyógykezelés után sem rendeződött teljesen az egészségi állapota, korábbi munkahelyére nem tudott visszamenni. Csökkent munkaképességűnek nyilvánították, de rokkantnyugdíjra nem volt jogosult. A járadékból és a férje fizetéséből nagyon nehezen éltek. A családgondozó tájékoztatta Erzsébetet azokról a támogatásokról, melyeket igényelhet, és felajánlotta a szociális ügyintézésben is a segítségét.

Erzsébet többször felkereste a családgondozót különböző kérdésekkel, kérésekkel, ilyenkor beszélt családjáról, és szokásairól is. Kiderült, hogy nagyon szeret szép dolgokat készíteni. Otthon is van egy kis szövőszéke, azon szokott a családnak és ismerősöknek szőnyeget, faliszőnyeget, terítőket, függönyöket készíteni, csak úgy, saját kedvtelésére.

Amikor legközelebb ismét a család anyagi nehézségeire terelődött a beszélgetés, megkérdezte a családgondozó, hogy nem gondolt-e arra, hogy ezeket a darabokat pénzért árulja? Erzsébet nagyon szkeptikus volt ebben a kérdésben, úgy gondolta, hogy úgysem vásárolná meg senki az általa készített darabokat, de behozott belőlük néhányat megmutatni.

A családgondozó úgy ítélte meg, hogy lehet igény az ilyen termékekre, és arra biztatta Erzsébetet, hogy készítsen belőlük többet, hátha el lehet majd vásáron adni.

Ekkor jelent meg az a pályázat, melyen a „minőségi magyar termék” díjat lehetett elnyerni. A családgondozó Erzsébettel és lányaival részletesen megbeszélte, hogy mi minden szükséges a pályázat beadásához, meghatározták a feladataikat, és megegyeztek a határidőkben.

Erzsébet szőttesei nagy sikert arattak, elnyerték a „minőségi magyar termék” díjat. A családgondozó arra biztatta az asszonyt, hogy kezdjen egyéni vállalkozásba, készítsen szőttéseket otthon, és vásárokon árulja termékét. A lányok segítségével honlapot is készítettek, hogy ott is népszerűsítse vállalkozását.

A vállalkozás, ha nem is túl nagy haszonnal, de jövedelmező lett, Erzsébet pedig olyan munkával tudott hozzájárulni a családi bevételek növeléséhez, melyet szívesen végzett.

b) *Állapítsa meg, hogy a fenti példaesetben a családgondozó által felállított szociális diagnózis mennyiben felel meg a jó diagnózis kritériumainak! Mely tényezők utalnak a kritérium meglétére vagy hiányára?*

Hangsúlyozza a kliens és a segítő partneri viszonyát, és a társadalmi környezetet is a beavatkozás tárgyának tekintse:

.....
.....

A diagnózis felállítása során mindig előtérbe kell kerülnie a pozitívumok:

.....
.....

A diagnózis, ami az evidencia erejével következik a feltárt adatokból, és abból az evidencia erejével következik a beavatkozás:

.....
.....
.....

10. FELADAT

- a) *Válassza ki egyik aktuális esetét! Gondolja át, hogy mi az eset szociális diagnózisa! Elemezze esetét a fentebb leírtak szerint! Meg tudta-e valósítani mindennapi munkájában ezeket az alapelveket? Milyen nehézségekbe ütközik azok megvalósítása? Milyen segítséget kap ehhez a munkahelyén és magánéletében? Címszavakban jegyezze le gondolatait!*

Eset megnevezése:

.....

Rövid diagnózis:

.....

.....

Megvalósulás:

.....

Nehézségek:

.....

Kapott segítség:

.....

- b) *Szimpátia alapján alkossanak párokat! A fentebb átgondoltakat a párok osszák meg egymással!*

- c) *Nagy csoportban beszéljék meg a tanulságokat!*

2.4. A szociális munkában végzett interjú bemutatása, strukturális és technikai jellemzők

A szociális interjú, mint a megismerés módszere

A szociális szempontú interjú olyan strukturális eszköz, melynek célja a kliens szocio-kulturális környezetének megismerése, információk szerzése és ezeken keresztül aktuális érzelmi állapotának, teljesítőképességének, lehetőségeinek feltérképezése is egyben.

Mindezek mellett a szociális szempontú interjú (Bárdos, 1988; Tánczos, 1996):

- A célzott beszélgetés része és alapja, mivel a kliens értelmi, érzelmi szintjén dolgozik, időnként provokáló hatású, megbolygat dolgokat, a beszélőről és környezetéről szól, információt, adatot gyűjt, okokat tár fel.
- A kialakuló együttműködés eszköze és közege, ahol a lényeg az, hogy a kliens saját élménymezejében és saját szavaival mondhassa el problémáját, valamint, hogy megszabadulhasson élethelyzetéből és személyiségéből adódó szorongásai, torzító jellegű kognitív gondolatai egy részétől.
- Ezáltal időnként és időszakosan „terápiás hatású” (ld. később az Argelanderi interjú módszerét, mely kiegészíti ezt a hatást).
- Kommunikációs stílusa nyitott, de formailag és tartalmilag a szociális diagnózis kereteiben meghatározott.
- A beszélgetés szabályozása, irányítása a szociális munkásé. A beszélgetés során nyitott, de támogató jellegű kérdések használata javasolt.
- Ezen kérdések célja a célzott beszélgetés keretek között tartása az aktuális válsághelyzetből kiindulva.

2.5. A szociális (első) interjú szerkezete és fázisai (Bárdos, 1988)

A klinikai és szociális interjú között talán itt található a legnagyobb eltérés: míg a klinikai interjú (argelanderi típusú interjú, lásd később) mélyebb értelmezést kíván és tesz lehetővé, leginkább dinamikai szempontból szemlélve a kliens problémáját, addig a szociális interjú az aktivitásra, önállóságra, megküzdésre helyezi a hangsúlyt, teljes mértékben bevonva az - egyént körbevevő - szociális környezet erőforrásait a probléma megoldására.

a) Feltárás – hozott problémák szintje. A spontán közlések szakasza.

A segítő befogad, feldolgoz, képességeit a kliens érdekében mozgósítja. Munkája során hipotéziseket alkot (ld. I. fejezet) a kliens életéről, aktuális helyzetéről, problémáinak okáról, melyeket folyamatosan korrigál a folyamat későbbi szakaszában is.

A fentebb leírtaknak megfelelően lehetőséget teremt arra, hogy a kliens maga fogalmazza meg problémáinak okait, de ezek megismerése során, a segítő kapcsolat attitűdjeinek figyelembevételével, megtartja saját érzelmi és fizikális határait.

Szerepe objektív, racionális elemző, rendszerező szerep, melynek során magatartása pozitív, elfogadó. A célzott beszélgetés során megfogalmazottak alapján nem értékeli és nem kritizál, de segíti kliensét a megfogalmazásban kommunikációs technikák igénybevitelével (Isd. A pszicho-szociális átmenet modelljét később).

b) Tervkészítés

A szociális interjú során általában a beszélgetés végére helyeződik a klienssel közös tervkészítés szakasza. Ez a tulajdonképpen szerződésnek is tekinthető, bár legtöbbször „csak” szóban megnyilvánuló folyamat, szerves része a közös együttműködés kialakításának (Isd. 8. fejezet). Ekkorra a segítő szakember számára már kiderül a kliens kompetenciaszintje, terhelhetősége, lehetséges erőforrásainak köre, megfogalmazhatóvá válnak az elvárások, a közép és hosszú távú célok. Fontos, hogy a kliens is hatékonyan alakíthassa a szerződés paramétereit (hiszen róla szól), illetve, hogy a folyamat végén a segítő visszajelzést adjon a közös beszélgetés tartalmáról és a kliens lehetőségeiről problémája megoldásában.

A visszajelzés során a segítő nem ígérheti meg a probléma száz százalékos megoldását, nem vállalhatja a probléma megoldását önmagára, de jelezheti a rendszeres szakmai beszélgetések keretén belül történő kapcsolattartás lehetőségeit.

11. FELADAT

a) *Alkossanak hármast csoportokat! Erzsébet (Isd. A 8. feladat példaesetét) szerepét, a segítő és a megfigyelő szerepeit osszák el egymás között! A segítő készítse szociális interjút Erzsébettel!*

A megfigyelő jegyezze fel a segítő kérdéseit, figyelje meg az interjú szakaszait, azok jellemzőit! A beszélgetés irányítása, a feltett kérdések mennyire feleltek meg a szociális interjú fentebb ismertetett jellemzőinek?

Megfigyelések:

.....

.....

.....

.....

b) *Az interjú befejezését követően a kliens és a segítő szerepében lévő játékosok jelezzék vissza, hogy milyen érzések keletkeztek bennük a játék során, hogyan érezték magukat a szerepben, ezt követően a megfigyelő ossza meg észrevételeit játékostársaival, közösen beszéljék meg a tapasztalataikat!*

c) *Nagy csoportban beszéljék meg a tapasztalatokat!*

A szociális interjú módszerét kiválóan egészíti ki és támogatja az alábbiakban bemutatásra kerülő interjútechnika, melynek keretén belül az interjú, mint általános módszer, során elhangzott információk elemzésének és feldolgozásának más szempontú módszerét ismerhetjük meg.

3. Az Argelander-i Első Interjú technikája: struktúra, tartalom és dinamika a célzott beszélgetés folyamatában

A klinikai használhatóság szempontjából az úgynevezett mélyinterjúk szoktak előtérbe kerülni, mely módszer más tudományágak területén is önálló létjogosultságot szerzett magának (lásd: szociológia) az elmúlt évtizedekben.

A mélyinterjúk kapcsán a gyakorlatban kialakult rutin, hogy az interjút végző szakember „beleviszi” saját szakmai és személyes tudástárát a beszélgetésbe, a kérdésbe, így alakítva ki a számára leghatékonyabb információszerzési eljárást a kliens életének és személyiségműködésének megismerésére.

A Hermann Argelander által kifejlesztett és leírt interjúmódszer sajátossága (Argelander, 2006) az, hogy az interjú adatainak elemzésén túl tartalmas és tudatosan vezetett beszélgetési folyamat alakítható ki, melynek előnye és haszna, hogy a kliens által hozott probléma hamarabb és jobban megérthetőbbé / feltárhatóbbá válik.

A módszert évtizedek óta használják a klinikumban pszichológusok és huzamosabb ideje megjelent a szociális munka világában is a kliensek megismerésének módszereként, de professzionális használatához a segítőnek jól kell tudnia ötvözni a szociális munka módszerével (mint például az esetvezetés) és saját személyiségével (így például pszichológiai érzékével.)

Az alábbiakban az Argelanderi Első Interjú módszere kerül részletes bemutatásra, külön kiemelve és fókuszálva a kommunikáció jellegzetességeire az interjú folyamán, mivel talán ez a tudás használható fel leginkább és legkönnyebben a szociális munka folyamatában, a szociális diagnózis megalkotása során.

12. FELADAT

- a) *A munkahelyén legközelebb próbálja meg, egy - klienssel történő - beszélgetés során, minden mozdulatára figyelni és minden benyomását tudatosan raktározni. A kliens távozása után rögzítse élményeit!
Ezután váltson és egy másik kliens minden mozdulatát figyelje meg és próbálja folyamatosan eltalálni érzelmi állapotát!*

b) *Megfigyeléseit utólagosan jegyezze le az alábbiakban!*

.....

.....

.....

.....

3.1. Az első interjú jellemzői és sajátosságai

Az első interjú eredménye az információk feldolgozásából jön létre egy olyan elemzési folyamat révén, melynek első lépcsőfoka az interjú során kapott (és rögzített) ismeretek kategorizálása az alábbi 3 területen:

- **Objektív** információk: adatok, melyek megbízhatók, ellenőrizhetőek.
- **Szubjektív** információk: a jelentés a döntő, amit a kliens tulajdonít neki.
- **Szcénikus** vagy szituatív információk: ahol a szituáció élménye dominál, az adatok másodlagosak.

Az információk ilyen típusú szétbontása járhat információvesztéssel ugyan, de lehetővé teszi az elhangzottak pontos tartalmi és időbeli követését, valamint későbbi pontos felidézését és összehasonlítását az új információs tartalommal. Példa:

Anamnesztikus és objektív információ viszonya:		
tényinformáció:	elbocsátották a munkahelyéről	az objektív információ tartalmi és minőségi része hozzájárul és kiegészíti a kliensről alkotott képet
objektív információ:	fegyelmi eljárás során, „sárdobálás” folyamatban történt az elbocsátása, azóta depressziós ...	
Szubjektív információ:		
Az elbocsátásról beszélve a kliens többször kijelenti „már túl vagyok rajta...”, „a főnök utált engem, rámszállt...”, „ha nagyon keresnek, mindenkinek a munkájában találnak kifogásolhatót...”		a szakember büntudat és önvádolás érzését azonosítja
Szcénikus vagy szituatív információk		
A tényeket ismertetve a kliens nem ad komoly érzelmi reakciót, a történeteket úgy mondja el, mintha „felolvasná”, de a beszámoló közben a kezében szorongatott zsebkendőt darabokra tépi.		a szakember feszültséget, erős érzelmi telítettséget azonosít

A klienssel folytatott első szakmai beszélgetés, interjú több szempontból is kiemelkedő jelentőségű. Az első benyomás mély nyomokat hagy a kliensben és a segítőtben, nehezen változik meg az ekkor kialakult kép a másik emberrel kapcsolatban. Az első interjú során elkövetett hibák az egész kapcsolatra kihatnak. Másrészt az első találkozás két ember között mindig kiélezett interperszonális helyzet olyan értelemben, hogy a bemutatkozás az önkifejezés egy sűrített módja, ami megjeleníti a kliens kapcsolatfelvételének és alkalmazkodásának jellemzőit. Emiatt az információ-tartalma is igen jelentős.



Az első interjú során nehézségeket okozhatnak a következők:

- a kliens gyakran szorong, fél a problémái feltárásától, szégyelli azokat, mivel személyes és intim dolgokról van szó,
- bizalmatlan a segítőtvel szemben,
- fontos dolgokat nem említ, mert ő maga nem tartja fontosnak azokat,
- bizonyos problémákat nem tart problémának, mivel megszokta, természetesnek veszi azokat, és nincs tudatában, hogy összefüggenek az általa megfogalmazott problémákkal,
- az érzelmi gátak leblokkolják abban, hogy felfedjen sérüléseket.

Mindezek következtében információ-visszatartás várható. Ahhoz, hogy megfelelő információt nyerjünk, fel kell ismerni és oldani ezeket a jelenségeket, többek között ezt a célt szolgálja az információk kezdeti, hármas felosztása.

3.2. Az első interjú céljai

a) **Megfelelő kapcsolat kialakítása** a klienssel

- a feszültségek oldásával,
- a megfelelő érzelmi légkör kialakításával (elfogadás, odafigyelés, empátia kifejezése),
- az interjú céljainak strukturálásával,
- a segítő kapcsolatra vonatkozó tévhitek eloszlatásával (nem csevegés, nem „lelkizés”, hanem munka, ahol a kliensnek erőfeszítéseket kell tennie a változás érdekében, ne várjon csodát sem),
- a kliens inadekvát motivációjának kezelésével (nem oldják meg helyette a problémáit, csak segítenek neki megtalálni a megoldást),
- a segítő kapcsolatban való részvételre való szocializálással (legyen tisztában azal, hogy mi az, mi a teendője, hogyan zajlik stb.).

b) Lényeges, a tárgyhoz tartozó **információk előhívása** a kliensből:

- a spontán beszámolóira való odafigyeléssel,
- a hangsúlyos adatokra való fókuszálással.

Argelander hangsúlyozta, hogy a kliens viselkedése, viszonyulása a segítőhöz dramatikusan megjeleníti, bemutatja, elismétli a kliens másokhoz való viszonyulását, ami a problémáját is megvilágíthatja. A kliens gesztusai, hangja, testtartása, megnyilvánulásainak bátorsága vagy féltékenysége, a segítőhöz való fordulás módja mind ezt tükrözik. Ezt hívja Argelander „szcénikus információknak”, amelyek legalább olyan fontosak, mint az objektív adatok, és mint a kliens megfogalmazott szubjektív véleményei, nézetei. Ezeknek a nem-verbális jelenségeknek rejtett üzenete van. (Pl. „Nézd, milyen okos, engedelmes, de szerencsétlen ember vagyok, segíts rajtam!” vagy „Szükségem van valakire, aki mellett jónak érezhetem magam, és aki engem jónak lát.” vagy „Szeretnék valakivel rivalizálni és győzni, okosabbnak érezni magam valakinél.”, stb.)

Fontos, hogy ezekre az üzenetekre ne magánemberként reagáljunk, például ne menjünk bele a rivalizációba, hanem értsük meg, hogy pont ez a baja a kliensnek, és inkább segítsünk neki megérteni a problémáját.

13. FELADAT

a) *Gondolja át, hogy előfordult-e már Önnek, hogy egy kliens problémája érzelmileg mélyen megérintette, akár negatív, akár pozitív értelemben?*

Mi volt a megérintődés oka?

.....

Miért pont annál a kliensnél történt?

.....

.....

Miért pont annál a problémánál került erre sor?

.....

b) *Szimpatia alapján alkossanak párokat, és osszák meg egymással a megállapításaikat!*

c) *Nagycsoportban beszéljék meg a tanulságokat!*

A fontos információk feltárásához Argelander analitikus szemléletével párhuzamosan a behavioristák munkamodellje is hasznos szempontsort ad. A beszélgetés során mérvadó és súlyponti információt nyerünk a következőkkel kapcsolatban is:

- a problémát okozó jelenség meghatározása és leírása,
- azon helyzetek meghatározása, amelyekben a probléma jelentkezik (milyen emberek milyen körülmények között váltják ki vagy tartják fenn a kliens problémás viselkedését, illetve a viselkedése következményeit),
- a probléma kialakulásának története (mióta áll fenn, hogyan változott idővel, mi hatott rá),
- a kliens általános értékrendjének, motivációinak elemzése (azon emberek, eszmék, tárgyak azonosítása, rangsorolása, akik, illetve amik közeledést, illetve távolodást váltanak ki belőle),
- a kliens testi, lelki, szellemi és szociokulturális fejlődésének elemzése, és a kliens szocio-kulturális-fizikai környezetének jellemzői (annak elemzése, hogy környezetnek normái, elvárásai, szabályai hogyan hatnak a viselkedésére). A segítő kapcsolat folyamatának, céljainak egybe kell esnie a kliens szocio-kulturális hátterével,
- az önkontroll szintjének meghatározása különböző helyzetekben (problémamentes, illetve problémás helyzetekben milyen erősségek és defecitek vannak jelen, és ezeket milyen emberek és más tényezők erősítik),
- a társas kapcsolatok elemzése (főbb szükségletei másokkal kapcsolatban, ezeket hogyan éri el, kik hatnak a kliens problematikus viselkedésére, illetve ezekből az emberekből a kliens mit vált ki).

c) Egy ideiglenes **hipotézis felállítása** arra vonatkozóan, hogy mi a kliens problémájának lényege. Ezt a hipotézist állandóan tesztelni kell. Nem baj, ha később változtatni kell rajta. A rossz hipotézis is jobb, mint a hipotézis hiánya, mert gondolkodásra késztet. Ha rugalmasak és jó szakemberek vagyunk, akkor képesek vagyunk a hipotézisünket felülbírálni, csiszolni. (Korábban a szociális diagnózis alkotás folyamatában és a szociális interjú megismerése során már találkoztunk ezzel a technikával.)

d) **Dinamikai észrevételek** (belső konfliktusok, elhárító mechanizmusok azonosítása).

e) A **probléma történetének**, kialakulásának feltárása, megértése.

f) A kliens **erőforrásainak** és **gyenge pontjainak** felmérése aktuálisan és általában.

- azon életterületek feltárása, melyeken sikereket ér el, illetve ahol kudarcok érik:
- a segítő kapcsolatban való részvétel motivációjának feltárása (mennyire szenved a problémáitól, miért igényli a segítséget, milyen szükségletét elégíti ki, mit akar elérni),
- az önfeltárás, önismereti igény és a mélyebb összefüggések feltárásának képessége,
- annak bejósolása, hogy miben és mennyire lesz eredményes a segítő kapcsolat.

g) A **segítő kapcsolat praktikus elrendezése**

- az optimális célok ideiglenes meghatározása,
- a segítő kapcsolat módszertani elemeinek kiválasztása,
- az időbeli (találkozások gyakorisága, hosszúsága, hány alkalom lesz), térbeli (helyszín) keretek tisztázása, egyeztetése.

3.3. A segítő viselkedése az interjú alatt



Általános szabályokat lehet felsorolni, de ne felejt-
sük el, hogy minden egyes interjú, minden egyes
kliens „különleges”, egyedi, és a sikeres interjú
egyik titka éppen abban rejlik, hogy mennyire
sikerül a segítőnek „fogni”, érzékelni és konst-
ruktívan alkalmazkodni a kliens egyediségéhez.
Fontos az is, hogy az interjúvoló (segítő) vállalja
magát, saját stílusát, egyéniségét, és minél job-
ban sikerül ez - az általános szempontok betar-
tása mellett - annál sikeresebb lesz a munkája.

a) Az interjú kezdete:

Nagyon sok múlik azon, hogy mennyire sikerül az
első találkozás, milyen érzelmi légkört és kapcsolatot
sikerül kialakítani a klienssel, mennyire sikerül ér-
zékelteni, kifejezni a segítő elkötelezettségét, érdek-
lődését és elfogadását irányába.

Nehézséget jelenthet a kapcsolat kezdeténél, hogy
a segítséget kérő személyek gyakran szorongóak,
esetleg gyanakvóak, vagy az is lehet, hogy eluta-
sítóak annak ellenére, hogy önként jelentkeznek a
szakembernél. Tudnunk kell, hogy mindez legfő-
képpen a bizonytalanságból fakad, hiszen minden
ismeretlen helyzet szorongást válthat ki az emberből.

Az első perctől kezdve ki kell fejeznünk érdeklődésünket és csökkenteni kell a bi-
zonytalanságot. A legjobb, ha a bemutatkozás után tisztázzuk a beszélgetés célját,
azt, hogy mennyi idő áll rendelkezésre, és biztosítuk a klienst a titoktartásunkról!



*Az első kérdéseket nyitottan fogalmazzuk meg, engedjenek a kérdések lehető-
séget a problémának a kliensre jellemző, spontán megfogalmazására. Példá-
ul: „Mi az, ami miatt felkeresett?” vagy „Miben segíthetek Önnek?”, vagy „Mi
nyomja a lelkét?” vagy „Kérem, beszéljen a problémájáról!” kérdések, stb.
Zárt kérdéseket csak akkor tegyünk fel, ha feltétlenül szükséges konkrét adatokat,
jelenségeket tisztázni, például: a probléma kezdetét, kifejlődését, megelőző esemé-
nyeket, következményeket, stb. Fontos, hogy ezeket a kérdéseket ne szuggesztív mó-
don tegyük fel (pl. ne „ugye” végűek legyenek).*

*A kérdések megfogalmazásánál igyekezzünk a kliens nyelvét használni, különösen
azokat, amelyeknek speciális, egyedi jelentése van a számára. Fontos, hogy az in-
terjú során legyen lehetősége a kliensnek is kérdezni.*

Ne féljünk a csendtől! Ne törjük meg túl hamar, mert utána nagyon fontos dolgokat mondhat ki a kliens! Különösen fontos ez akkor, ha lényeges, érzelmileg telített, vagy „nehéz” témáról van szó.

Ilyenkor inkább várjunk a következő kérdéssel, esetleg utaljunk a kliens mondandójából valamilyen fontos mozzanatra, ahonnan tovább fűzhető a gondolat, vagy finomítható, jobban tisztázható, ami elhangzott. Hasznos, ha óvatosan újrafogalmazunk, ami abból indul ki, amit a kliens mondott, de egy apró mozzanattal tovább fűzzük, ami újabb gondolatokat indíthat el a kliensben.

- Kerüljük a szakkifejezéseket, mert azok szorongást válthatnak ki a kliensből! Ha mégis szükséges használni, akkor magyarázzuk el a lényegét! Ha a kliens az adott szakkifejezést lefordítja a saját nyelvére, akkor át kell vennünk tőle az ő szavait.
- Időnként, de különösen az interjú végén célszerű összefoglalni néhány mondatban, amit megtudtunk, ellenőrizve, hogy helyesen értettük és értelmeztük-e a hallottakat, illetve adjunk lehetőséget a reakcióra és a korrigálásra, ha nem.
- Ne féljünk attól, hogy maga a segítő és a kliens közötti kapcsolat is szóba kerül! Fontos, hogy a kliens kimondhassa véleményét, érzéseit a kapcsolatról, amelyek, ha negatívak, akkor lehet gondolkozni az oldásán.

b) Az interjú lezárása:

- Az interjú vége előtt 5-10 perccel jelezhetjük a kliensnek, hogy nemsokára vége a beszélgetésnek, pl. a következő mondatokkal: „A beszélgetés vége felé közeledünk, szeretném még azt megkérdezni, hogy..” , vagy „Van még 5-10 percünk, kérem, mondja el, hogy mi az, amit még feltétlenül el akar mondani” .
- Megkérdezhetjük, hogy mindent elmondott-e, amit akart és azt, hogy mennyire sikerült őszintének lennie. Ennek a megfogalmazása, kimondása segíthet elmélyíteni a továbbiakban az őszinteséget. A befejezés legyen mindig pozitív tartalmú mondat!
- Érdemes lehet írásos feljegyzést készíteni akkor, ha félünk, hogy elveszítünk fontos információkat, azonban vegyük észre, ha ez zavarja a klienst, és ekkor mellőzzük (a beszélgetés után azonban rögtön írjuk le a fontosabb adatokat). Ha úgy gondoljuk, hogy nem zavarja a beszélgetést, akkor végezzük természetesen, megtartva közben a szemkontaktust. Biztosítsuk a klienst arról, hogy más nem olvashatja el.

A segítő kapcsolat során időnként olvassuk át írásos feljegyzéseinket, mivel folyamatában olvasva rálátást ad a kapcsolat egészének alakulására, a találkozások egymásutánosságára vonatkozóan (a valóságban megszakításokkal találkozunk a klienssel, és gyakran nem vesszük észre azokat a jelenségeket, amelyek logikusan következnek egymásból beszélgetésről beszélgetésre).

14. FELADAT

- a) *Figyelje meg magát munka közben a kliensről való elkészítés során. Hogyan képes strukturálni az utolsó 15 percet?*

(A szakirodalom szerint a helyzet feletti kontroll megtartása mindig a szakember feladata, tehát amikor a kliens fejezi be a beszélgetést, vagy a közös új időpont után kilép a beszélgetés erőteréből, a lezárást Ő irányítja, azaz a segítő beszélgetés keretét átszabja.)

- b) *Gyűjtse össze az elmúlt 1 hónap sikereit és kudarcait e téren, listázza és tartsa meg emlékeztetőként!*

Sikerek:

Kudarok:

.....
.....
.....
.....
.....

- c) *A csoporttal közösen gyűjtsék össze a tapasztalatokat! Osszák meg egymással a sikereket és keressenek alternatívát a kudarcos megoldásokra!*

3.4. Interjú a hozzátartozóval

Fontos kiegészítő információkat nyerhetünk a kliens problémájával kapcsolatban a közeli hozzátartozótól, illetve egyéb fontos személytől (barát, szomszéd, tanár, munkatárs).

Célszerű először a klienssel beszélni négy szemközt, majd a hozzátartozóval, azután mindkettejükkel egyszerre. A kliens és a hozzátartozó együttes viselkedése számos új információt nyújthat a problémáról. Mielőtt beszélünk a hozzátartozóval, kérni kell a kliens hozzájárulását. Biztosítani kell őt arról, hogy az engedélye nélkül nem adunk ki róla információkat a hozzátartozónak. Ugyanígy, amikor külön beszélünk a hozzátartozóval, akkor is tisztázni kell, hogy abból mit szabad visszajelezni a kliensnek és mit nem. Vigyázni kell a segítőnek arra is, hogy ne váljon a kliens és a hozzátartozó közötti közvetítővé. (Solt, 1998)

3.5. Az interjú információinak utólagos feldolgozása:



A klienssel kapcsolatos benyomások, közlések, érzések és a szituáció együttese utólagos elemzése elengedhetetlen az eredményes segítő kapcsolat kialakításához. Szükséges átgondolni a következőket:

- Miről beszélt a kliens a legtöbbet és miről hallgatott?
- Milyen témát hagyott ismétlődően félbe?
- Mitől vált érzelmekkel és indulatokkal telítetté?
- Hol volt ellentmondás vagy hézag a közléseiben?

Magunk felé érdemes megválaszolni a következő kérdéseket:

- Mit akart a kliens a leginkább közölni velem?
- Hogyan teszi ezt?
- Miért éppen így fejezi ki?
- Tudja-e a kliens, hogy mit akar tőlem?
- Hogyan viszonyul hozzám?
- Mit vált ki belőlem (rokonszenv, ellenszenv, düh, unalom, érdeklődés, sajnálat, stb.)
- Mi a legszimpatikusabb benne?
- Mi az, ami ellenszenves benne?
- Képes vagyok-e elfogadni őt? Ha igen, miért? Ha nem, miért?
- Félek-e tőle? Ha igen, miért?
- Mit érezhet a kliens irántam és azonosak-e az elvárásaink a közös munkával kapcsolatban?
- Előfordul-e, hogy a szokásostól eltérően beszélek vele? Hogyan (sokat, keveset, lassan, gyorsan) és miért?
- Gátoltnak érzem-e magam vele? Ha igen, miért?
- Zavar-e valami benne? Ha igen, mi és miért?
- Szívesen foglalkoznék-e vele? Miért?

3.6. A klienssel folytatott kommunikáció kétféle technikájának bemutatása

1. Figyelési fogások:

Olyan verbális eszközök, amelyek a klienst arra készítik, hogy szabadabban beszéljen önmagáról, és aktívabban vegyen részt az üléseken.

A) KÜLÖNBÖZŐ ZÁRT KÉRDÉSEK

Beszélgetéseknél részesítsük előnyben a nyitott kérdéseket, de bizonyos információkat csak zárt kérdés formájában tudhatunk meg. Ha túlságosan sokat beszél a kliens, ezekkel a zárt kérdésekkel lehet megszakítani a fecsegését. A zárt kérdések „van-e...” , „vannak-e...” szavakkal, vagy más eldöntendő kérdést bevezető szavakkal kezdődnek. A zárt kérdést igennel, nemmel vagy rövid tőmondatokkal válaszolhatjuk meg. A zárt kérdés célja lehet információszerezés, valamely ügy tisztázása, hangsúlyteremtés. A zárt kérdésekkel tudom a téma fonalához visszaterelni a kliensemet. Igyekezzünk olyan ritkán feltenni, amilyen ritkán csak tudjuk, kicsit szórjuk szét ezeket a kérdéseket. El kell kerülni az összetett, sugalmazó, irányító kérdéseket. Nem használunk keresztkérdéseket, amivel leleplezek valamit, amikor azt kérdezem valakitől, hogy pl.: mennyit ivott ma.



B) NYITOTT KÉRDÉSEK

Az összes kérdőszóval induló kérdést felsorolhatjuk. A *miért*-eket ritkábban használjuk, mivel ezek rendkívül racionalizáló és ideológiagyártó hatásúak, ami nem visz kifelé a problémából. A „*hogyan*”, „*mi*”, „*képes lenne-e*”, „*tudna-e*” kérdőszavakkal olyan hasznos kérdéseket tudunk feltenni, melyekre nem lehet rövid válaszokat adni. Olyan gondolkodtató kérdéseket szerkeszthetünk használatukkal, melyek révén a kliens a figyelmét önmagára irányítja. A nyitott kérdést magyarázattal válaszoljuk meg, párbeszédet igényel, nem könnyű rá igennel vagy nemmel felelni.

A nyitott kérdéseknek az a célja, hogy lehetőséget teremtsen a kliensnek fontos kérdések megtárgyalására, illetve, hogy információkhoz jusson a szakember a problémák megfogalmazásában. A kliens megnyugszik a nyitott kérdések következtében, el lehet indítani az információ feltárását, és ezzel serkenteni egyes témák feldolgozását, az általánostól a konkrét kérdésekig, problémáig eljutva.

C) MINIMÁLIS ÖSZTÖNZÉS

Az interjú vezetője olyan semleges szavakkal biztatja a klienst, melyek pusztán arra szolgálnak, hogy a kliens folytassa a mondandóját, és biztosítják az interjú zökkenőmentes menetét. Például: *figyelek, mondja csak, értem*. Ez egyfajta bátorítás a folytatásra, hogy a kliens jobban kifejtse azt, amit elkezdett. Minden minimális ösztönzés megerősítésként fogható fel a kliens számára, és befolyással lesz arra, hogy mit fog részletesebben elmondani.

D) PARAFRÁZIS

A kliens gondolatainak a megismétlése, amely révén a szakember visszajelzést kér, hogy jól értette-e azt, amit a kliens mondott. Csak megismétlés, nem teszünk hozzá semmit, nem értelmez a segítő. A parafrázis lehetőséget ad a kliensnek, hogy a régi dolgokat újból átvizsgálja, új összefüggéseket teremtsen, illetve segítheti a klienst a döntésében.

Például:

„Ha jól értettem, az édesapja elvesztésének tulajdonítja jelenlegi helyzetét...”

E) ÉRZÉSEKRE VALÓ REFLEKTÁLÁS

Szorosan rokon a parafrázissal. Szelektív figyelem az interjú érzelmi tartalmára. Azért figyelési fogás, mert ahogy kimondásra kerül, a kliens figyelmét saját magára tereli.

Például:

„Úgy látom ez erősen megérinti Önt érzelmileg...”

„Mintha utálat lenne a hangjában a történetekkel kapcsolatban...”

„Úgy érzem, önvádolás van a hangjában...”

„Nem lehet, hogy az érzelmei elvakítják?”

F) A CSEND SZEREPE

Fontos, hogy a segítő tudjon aktívan hallgatni (ez egyenlő a rogersi terápiás technikával) úgy, hogy közben aktívan figyel. Ez a kommunikációban kifejezésre is kerül, lehetőséget adva általa a kliensnek arra, hogy gondolkodjon és beszéljen.

Például:

„Úgy látom, az elmúlt percekben elgondolkodott az eddig elhangzottakon...”

„Az elmúlt 5 perc csendje, mintha jól kifejezné, hogy...”

„Bár csendben ültünk a szobában, de az arcára volt írva minden...”

„Talán ez a hirtelen csend is jelent valamit, nem gondolja?”

„Gyakran csendben kell maradnunk, hogy meghalljuk a másik gondolatait...”

„Láttam, miközben hallgattunk, hogy járt az agya, megkérdezhetem, hogy...”

Ha valaki sokat beszél, eltereli a figyelmet, arról nem beszél, amiről nem akar. A legnagyobb kommunikációs akadály, ha a segítő képtelen csendben lenni. Ez megakasztja a kliens gondolkodását, és azt, hogy ő beszéljen.

G) ÖSSZEGZÉS

Egy beszéd, gondolat lezárásaként összefoglalása mindannak, amit a kliens elmondott magáról. Az összegzés a kliens magatartásjegyeinek, érzéseinek, verbalizációinak egybefoglalása és a klienssel való vázlatos ismertetése. Az összegzéshez nélkülözhetetlen a kliens figyelmes meghallgatása, érzéseinek és gondolatainak kitapasztalása. Ez lehetőséget ad a kliensnek a reflexióra.

2. Befolyásolási fogások:

Ha az interjú vezetője az interjú aktív résztvevőjévé válik, befolyása lehet a változási folyamatra.

A) DIREKTÍVA

Útmutatásokat adva az interjúer közli, hogy a kliensnek mit kell tennie. Például.: „fogja ezt a kérvényt és tegye oda”. A direktívák olyan közlések, amelyek irányítják a kliens, hogy valamit egy bizonyos módon tegyen, mondjon vagy cselekedjék.

B) TARTALOMKÖZLÉS

Nem információkat szerzünk, hanem információkat, adatokat nyújtunk a kliensnek, visszacsatolást, biztatást, megerősítést, instrukciókat adunk neki. Ide tartozhat a támogató átkeretezés, de a nyomatékos figyelemfelhívás a problémás pontokra is.

Például:

„Ön az elmúlt hónapokban a megállapodásunk összes pontját betartotta, gratulálok a személyes sikerért!”

„Összefoglalva az eddig elhangzottakat, Ön az alábbi ellátásokra jogosult...”

„Az alapján, amit eddig elmondott, az alkohol szerepel a probléma központi helyén...”

C) ÉRZÉSKIFEJEZÉS

Nem tények hangzanak el, hanem a beszélgetés vezetőjének véleménye, hozzáállása, attitűdje, esetleg érzése. Ezzel a kliensnek egyfajta mintát nyújt a szakember, hogy ő is elmondja az érzéseit. Az érzéskifejezéssel, mint technikával jól ketté lehet választani az érzelmi és a kognitív (gondolati) szférát a problémát tekintve.

Például:

„Úgy érzem, ezzel most átlépett egy határt a problémáját illetően...”

„Nem hiszem, hogy ez a hozzáállás célravezető lenne...”

„Szerintem Ön érzelmileg elfogult ezen a területen”

D) BEFOLYÁSOLÓ ÖSSZEGZÉS

A segítő a saját közléseinek a fő témáit összegzi, rögzíti egy bizonyos időszakon belül. A szakember rendszerezi az információkat, strukturálja az elhangzottakat, lehetőséget ad a pontosításra és arra, hogy kliensünk reflektáljon mindenre.

Például:

*„Akkor összefoglalva az elmúlt egy óra beszélgetését, az alábbi témákról beszélgettünk (felsorolás)....., ezekből Ön említette meg a (idéz)....., én pedig a (idéz).....
Mint utaltam rá közben, mintha került volna az alkohol problémát, de meglepően könnyen beszélt a priuszáról. Az elhangzottakkal kapcsolatban pontosítanám, hogy....., illetve röviden egy táblázatban összefoglalnám azokat az eseményeket, melyek idáig vezettek (táblázatot rajzol, életrajzot rajzol, stb...)”.*

E) INTERPRETÁCIÓ

A kliens gondolatai, érzései, magatartásformái kerülnek átszínezésre, a pozitív oldalt emeljük ki. Például: jó újra elnevezem a problémát, de egy kicsit máshogy, „a minden rosszban van valami elve alapján”. Az interpretáció elősegíti a változtatást a kliens gondolkozásmódjában és segít a belátások kialakításában.

Például:

„Szóval azt mondja, csúnyán elbántak Önnel, kirúgták a munkahelyéről, de gondolja végig, hogy enélkül nem ismerte volna meg jelenlegi feleségét...”

F) ÖNFELTÁRÁS

A segítő a saját élményeiből hozott példát meséli el a kliensnek, mert egy jó példa megfelelő időben nagyon hasznos lehet.

Például:

„Amikor először vesztettem el a munkahelyem, mély depresszióba estem...”

G) A DIREKT KÖLCSÖNÖS KOMMUNIKÁCIÓ

A segítő és a kliens megosztják egymásra vonatkozó tapasztalataikat. Ez a direkt kölcsönös kommunikáció elősegíti a kapcsolat mélyülését és lehetőséget ad a kapcsolati szint elemzésére, a kapcsolat jellemzőinek vizsgálatára.

Például:

Szakember (Sz): „Megmondom Önnek őszintén, hogy az elmúlt 5 alkalom során végzett munkája önmagán lenyűgöző, ritkán lehet találkozni ezzel...”

Kliens (K): „Köszönöm, de ehhez Ön is kellett.”

Sz: „Igen-igen, de a közös megállapodás pontjainak betartására enerőre, következetességre volt szükség...”

K: „Remélem, sokáig kitart ez az enerő... Esetleg felkereshetem abban az esetben, ha szükségem lenne egy kis érzelmi és életviteli támogatásra? Önben megbízok, és emberileg is helyén van.”

Sz: „Jól esik, hogy visszajelez, érdemes volt gyakorolni (mindketten nevetnek). Természetesen lehetőség van a folytatásra.”

(és így tovább...)

15. FELADAT

- a) *Erzsébet esetének felhasználásával (8. számú feladat példaesete) fogalmazzon meg különböző kommunikációs technikákat alkalmazó mondatokat!*

Zárt kérdés:

Nyitott kérdés:

Minimális ösztönzés:

Parafrázis:

Érzelmekre reflektálás:

Összegzés:

Direktíva:

Tartalomközlés:

Érzéskifejezés:

Befolyásoló összegzés:

Interpretáció:

Önfeltárás:

Direkt kölcsönös kommunikáció:

.....

.....

.....

- b) *Nagy csoportban gyűjtsenek még több példát!*

3.7. Az interjú vezetőjének jó és rossz attitűdjei a szakmai beszélgetés során

A rossz kérdező

- maga reagál a beszélgetési helyzetre:
„*hm, nem lehet kellemes most itt ülnie...*”
- túl korán értelmezi a helyzetet, és aszerint reagál:
„*ez (a kliens) tuti alkoholista*”
- visszatérő magatartásformáit „használja” :
„*én az ilyen problémával hozzám fordulóknak azt szoktam mondani, hogy...*”

Partnere önkifejezését nehezíti a következő szóbeli közbelépésekkel:

- értékelő vagy erkölcsileg megítélő választ ad,
- értelmező választ ad (egyéni magyarázat, vagy belemagyarázás),
- támogató választ ad (sajnálát és vigasztalás, mint tehetetlenség jele),
- felderítő választ ad (kiegészítő információ kérésével „és akkor hogy volt” megakasztja a beszélő spontán beszéd folyamatát),
- problémát megoldó válasz, tanácsadás irányába megy el a beszélgetés, a probléma teljes megismerése előtt.

A jó kérdező:

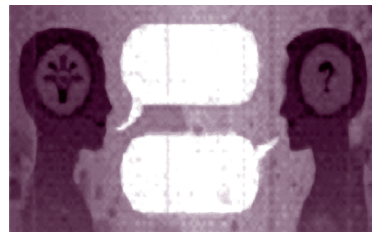
- nem fél a megbeszéléstől,
- nem fél a csendtől,
- kezdeményezés nélkül is tud a kliensre összpontosítani,
- a beszélgetést nem manipulációként fogja fel,
- elkötelezett a megbeszélésben (empata, kongruens, odafigyelő, megértő...).

A jó kérdező öt tanácsa:

- Fogadás és nem kezdeményezés. A beszélgetés során hagyjuk a klienst kibontakozni kommunikációs realitásában!
- Ne a tényekre összpontosítsunk, hanem arra, amit és ahogy a partner átél!
- Ne a probléma iránt érdeklődjünk, hanem a kliens egyénisége, személyisége iránt, hogyan próbálta megoldani a szituációt!
- Tiszteljük a klienst, egyenrangú partnerként kezeljük a beszélgetés során!
- Ne akarjunk semmit felfedni, a közlés beindítása és megkönnyítése a segítő feladata!

4. Az ellenállások jelentkezése és kezelése a célzott beszélgetés folyamatában

A segítő szakmákban dolgozók gyakran találkoznak azzal a jelenséggel, hogy a segített személy vagy személyek, minden „jó szándék ellenére” nem akarják / tudják / hajlandóak elfogadni a felkínált segítséget, illetve megoldásokat.



Szerencsés esetben a szakember felismeri a történést és azonosítja az ellenállás tényét, még szerencsésebb esetben már van megoldása az ellenállás kezelésére. Ellenkező esetben erős intenzitású pszichés folyamatok indulhatnak be a segítő és segített kapcsolatában, negatív irányú dinamikát generálva. Ennek következménye például a kliens hártása, problémájának bagatellizálása lehet. (Csoba, 2010; Székely, 2002)

Az ellenállás jelensége tehát a segítő kapcsolat folyamatának mindkét résztvevői oldalát érintheti és jelentős mértékben befolyásolhatja a beszélgetés eredményét. Az alábbiakban – éppen ezért – az ellenállás jelenségének dinamikájával ismerkedünk meg (miért is van egyáltalán ellenállás a beszélgetés során?), majd a szakirodalmi adatok alapján összegezzük a segítő és a kliens ellenállásainak típusait, előfordulásait.

A szakirodalomban fellelhető források a következőképpen foglalják össze a segítő folyamatban fellépő ellenállások miértjét és dinamikáját:

Az ellenállások leggyakrabban arra vezethetők vissza, hogy a kliensek azt érzik, valamire rá akarják venni őket, amit ők nem akarnak. Az ellenállás erre a külső kényszerre adott ellenreakció. (Székely, 2002; Fekete, 1991)

Lélektani szempontból a segítségre szoruló személy kontrollvesztett állapotban van, illetve ezzel párhuzamosan folyamatos nyomás alatt a mikro és makró környezet irányából problémája megoldására. Ezt a kontrollvesztést és nyomást próbálja azzal kompenzálni, hogy a segítség folyamatában – legtöbbször tudattalanul, számára sem „logikus”, megmagyarázható módon – nemet mond, visszautasítja a beavatkozást, mivel ennek a nyíltan deklarált szándékú folyamatnak az ellenzése a „saját sors feletti kontroll” érzését adja meg számára kognitív szinten. (Szőnyi, 2000; Tringer, 2006) Ebből a nézőpontból tehát pozitív irányú folyamat, amely azonban csak rövidtávon jár előnyökkel, hosszabb távon romboló hatású.

A fellépő ellenállást megszüntetni igyekező segítő szándéka természetes és tulajdonképpen szakmai szempontból is elvárt, indokolt, működtetésével azonban a kontrollvesztett állapotot idézi elő, kényszeríti ki, hozzájárulva ezzel a tanult tehetetlenség lelki állapotának kialakulásához. Ez a sajátos lelki állapot pedig maximálisan önértékelés és személyiségromboló hatású, jelentősen megnehezíti a sikeres megküzdés aktiválását, megnehezíti a döntéshozást, felelősségvállalást, kockázatvállalást.

Mi is akkor a teendő a szakember részéről, amennyiben észleli az ellenállás jelenségét a célzott beszélgetés során?

Egyszerűen összefoglalva, az ellenállás megfelelő feltárása, nyílt kommunikálása a kliens felé, melyben jelentős szerepet kap a segítő saját – a helyzettel kapcsolatos – érzéseinek „kihangosítása”, valamint a korábban tárgyalt kommunikációs technikák használata (mint például az újrafogalmazás, parafrázis, érzésekre való reflektálás, stb.).

A kimondott, ezért a kölcsönös kommunikációs helyzetben mindkét személy által át-élt érzések oldják az ellenállás erejét, és törvényszerűen előreviszik a kommunikációt, jelentős szerepet vállalva a kliens problémáinak megoldásához szükséges változások beindításához és kiváltásához. (Csoba, 2010; Szőnyi, 2000; Tringer, 2006)

4.1. A kliens ellenállásainak felismerése az interjúhelyzet során

(Bagdy, 2004) (A segítő szakma zsargonjában „tízparancsolat” -ként ismert felsorolás)

- A kliens túl keveset beszél, hosszú, üres hallgatások jellemzik a beszélgetést.
- Túlbeszélés, szögörgeteg, tömeges mondanivaló, lehengetés jellemzi a kliens kommunikációs stílusát.
- Idillikus információadás figyelhető meg, a kliens életében minden rendben mindenütt, csak... *„ahol minden rendben, ott legyünk figyelők”*.
- Gyanakvó magatartás észlelhető a kliens részéről, melyet gyakran túl megfontolt beszéd, tökéletes kronológia, hézagmentes stílus jellemez.
- A kliens érzelmi involválódásának hiánya a beszélgetés során, melynek kifejezői lehetnek a közöny és unalom *„Soká tart még? Már mindent elmondtam...”* verbális és non-verbális jelei.
- A kliens folyton szabadkozik, lekicsinyli, amit mondott *„mindez semmiség, ezt a sok butaságot nem érdemes folytatni”*.
- A kliens érvényteleníti, amit mondott *„nem is úgy volt, másképp történt, pontosabban”*.
- A kliens attitűdje a beszélgetés során tanácskérésre törekvő, sajnáltató lamentáció *„Olyan szerencsétlen vagyok, mondja, mit tegyek? Tessék segíteni, tanács kéne nekem...”*.
- A kliens állandóan mentegetőzik, bocsánatot kér, kommunikációs stílusára az alárendelődés jellemző, például: *„bocsánat, hogy fárasztom, ön olyan elfoglalt, visszaélek az idejével, pardon, hogy igénybe veszem, stb.”*.
- A kliens szemmel láthatóan hátrít, amikor hibás emlékezetére hivatkozik *„már nem is tudom, hogy volt, rég volt, és én mindent elfelejték, stb.”*.

4.2. A segítő interjúhelyzetben jelentkező ellenállásai

(Bagdy, 2004) (A segítő szakma zsargonjában „tízparancsolat” -ként ismert felsorolás)

- Unjuk a klienst, unjuk, amit mond és ezt észre vesszük magunkon, esetleg látszik metakommunikációnkon, melyet a kliens is észre vehet.
- Elálmosodunk, ki-ki kapcsolunk, holott figyelni próbálunk. Minél erősebben próbálunk figyelni, uralkodni álmodásunkon, annál inkább jelentkezik romboló hatása.
- Sokat kezdünk beszélni, netán tanácsokat osztogatunk, ahelyett, hogy engednénk a klienst megnyilvánulni.
- Bagatellizálunk (*„ilyen mindenkivel előfordulhat”* , *„legyen nyugodt”* , *„már lát-tam ilyet többször”*).
- Fontoskodunk (*„majd intézkedem, szólok az érdekében”* stb.), úgy tüntetve fel szakmaiságunkat és személyiségünket, mintha hatalmunkban állna tenni a kliens problémájának érdekében, akár nem hivatalos úton és formában is.

- A beszélgetés során a megosztott információk alapján vigasztalni kezdjük a klienst, zavarba hozva részvétünkkel („szegény, de kijutott magának, hát maga sokat átélt”).
- A beszélgetés során a segítőt megterheli az elhangzott információ (például azért, mert ő is hasonló feldolgozatlan helyzetben van, mint a kliens) és racionalizálni kezd, hátrítva saját tehetetlenségét a problémamegoldás folyamatában („ez azért fordulhatott elő, mert...”).
- Az előző ponthoz hasonló dinamika alapján, de más elhárítási módot választ a segítőt, intellektualizálni kezd, okoskodik („ha ezt és ezt tette volna, most...”).
- A szakember kételkedni kezd a kliens igazában (alapszabály: **a kliensnek mindig igaza van!**) és ezt kifejezésre juttatja metakommunikáció révén.
- A beszélgetés folyamatában, a metakommunikáció során, a segítőt elutasítja a klienst (matatás, babrálás, mozgolódás, helyváltoztatás, sűrű elfordulás, szemkontaktus elhagyása, telefonálás, az interjúter elhagyása mind annak számít), ami általában nem tudatos reakció részéről, de befolyásolja az interjú eredményességét.

5. A segítő beszélgetés kontextuális és tartalmi szempontjai a munkanélküliekkel való foglalkozásban

Az alábbi modell kiváló lehetőséget nyújt a szociális interjú és az argelanderi interjú célzott beszélgetés ötvözésére a szociális szférában a munkanélküliekkel történő foglalkozás során. Mint látni fogjuk, a modell értelmezési keretet nyújt, használatának előnye, hogy az interjúk során megszerzett információkkal dolgozik és építi fel a cselekvési tervet.

5.1. A pszicho-szociális átmenet modellje, mint értelmezési keret



A munkanélküliség állapota jelentős változást jelent az egyén szempontjából, akár társadalmi, akár családi, akár egyéni szerepét és státuszát nézzük. A tartósság, azaz a munkanélküliként eltöltött időszak jelentős mértékben hozzájárul ahhoz, hogy az egyén önértékelése negatív irányban változzon, vagy akár marandó személyiségváltozásokat szenvedjen. Ahhoz, hogy megértsük, illetve követni tudjuk a célzott beszélgetés során, az interjúk helyzetben ezeket a történéseket, egy egységes szemléleti keretben megvalósuló modellre lehet / van szükségünk.

(Schlossberg, 1984, in.: Székely, 2002)

A pszicho-szociális átmenet modellje megfelelő keretet kínál számunkra, hogy felismerni és értelmezni tudjuk a személyt és környezetét érintő változásokhoz való alkalmazkodás szintjét az egyénnél.

A pszicho-szociális átmenet modelljének lényege, hogy a megváltozott környezeti feltételekhez való alkalmazkodás csak akkor lehet sikeres, ha a személy képes a külső tényezők változását belső, elsősorban önmagát érintő változások sorával követni és végigvinni. A modell működése és az egyéni életút elemzése során tehát azokra az információkra koncentrálunk, amelyek a személy belső lelki és érzelmi történéseit írják le és mutatják be számunkra a külső történések tükrében.

5.2. A pszicho-szociális átmenet modell felépítése

Az átmenet értelmezésének első lépéseként a **változás jellemzőit, az állásvesztés okát, jellegét, és súlyosságát** szükséges vizsgálni, hiszen a munkanélküliséget megelőző és a munkanélküliség korai jellemzői jelentősen meghatározzák a későbbi élethelyzettel való megküzdés eredményességét. Általános szabályként használható, hogy minél jelentősebb változást okoz az új státusz, minél mélyebben érinti a személyt és / vagy közvetlen környezetét, annál nehezebb feldolgozni és alkalmazkodni a történetekhez.

Ebből következően merül fel annak kérdése, hogyan értelmezi a személy kognitív szinten a munkanélküliséget? Hogyan hangzik - saját szavaival kifejezve - a bekövetkező változásra vonatkozó személyes magyarázata? (Emlékezzünk a célzott beszélgetésnél leírtakra!) Mennyit lát előre az éppen aktuálisan bekövetkező változások kedvezőtlen vagy kedvező hatásaiból életére és környezetére vonatkoztatva?

Az átmenet értelmezésének második lépcsőjében **az egyén erőforrásait és korlátait kell vizsgálni, a veszteségeket és tartalékokat feltárni, a rendelkezésre álló képességeket, készségeket, társas erőforrásokat számba venni.**

A vizsgálat kulcsmozzanata annak megállapítása, hogy a személy képes-e mozgósítani a rendelkezésre álló erőforrásokat, illetve, egyáltalán képes-e észlelni azok hiányát vagy meglétét.

(Talán látható, hogy a két lépcsőfok kivitelezése tulajdonképpen logikus összefüggésekre épülő kérdésrendszer megválaszolásán keresztül történik a klienssel való közös munka során. Éppen ez a kapcsolódási pont az, ahol a pszicho-szociális átmenet modellje beépíthető a szociális diagnózisalkotás folyamatába.)

A célzott beszélgetés interjúhelyzetében a fenti akadályok és támaszok azonosítása, illetve a személyiség problémamegküzdési potenciáljának feltérképezése a fő feladat, az álláskeresés és elhelyezkedés fókuszából és keresztmetszetéből tekintve.

Az alábbi táblázat részletesen összefoglalja a munkanélküliséggel való megküzdéssel kapcsolatos változókat.

<p>Személyes, demográfiai jellemzők</p> <ul style="list-style-type: none"> • Munkaerőpiaci tájékozottság szintje • Képzettség (iskolai, szakmai), képességek és munkatapasztalat • Társadalmi, gazdasági helyzet: <ul style="list-style-type: none"> » pénzügyi, anyagi források » hátrányos megkülönböztetésre, diszkriminációra okot adó adottságok » családi helyzet » mobilitás (elköltözés) vagy bejárás lehetősége
<p>Személyes, lélektani jellemzők</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motiváció és hozzáállás: <ul style="list-style-type: none"> » felelősségérzet » kontroll-hely » érdeklődés » értékrend » érzelmi állapot, érzelmek kezelése • Alkohol- vagy drogfüggőség • Kommunikációs és interperszonális képességek • Döntéshozatali készség • Megküzdési és alkalmazkodási stílus (aktív, probléma orientált, passzív, elkerülő, stb.)
Környezeti adottságok
Társas kapcsolatok (család, barátok) minősége
Elérhető intézményes (professzionális) támogatás
Munkaerőpiaci lehetőségek

A legfontosabb személyes és környezeti tényezők, amelyek mint erőforrások vagy korlátok szerepet játszhatnak a munkanélküliséggel történő megküzdés során (in.: Székely, 2002)

Az átmenet értelmezésének harmadik lépcsője már a segítőről szól. A modell szerint ugyanis a szakembernek képesnek kell lennie a *változási folyamat érzelmi hullámvásárlásának* felfogására, azaz a munkanélküliséggel járó érzelmi hullámvásárlás állapotainak kliensen „belüli” szintjének felismerésére és megértésére (de nem kezelésére, hiszen ez gyakran a társszakmák kompetenciaköre, lsd. depresszió).

A folyamat ezen lépcsőfokán kiváló segítséget és lehetőséget nyújt Borgen és Amundson modellje, az **Érzelmi hullámvásárlás-modell**, mely a munkanélküliség érzelmi dinamikáját mutatja be kiválóan (lsd: III. fejezet), jó alapot nyújtva a kliens aktuális érzelmi állapotváltozásainak a kliens életében bekövetkező változásokhoz történő összevetésére. Ebből az elemzésből kiderülhet, hogy melyik élet- és érzelmi szakaszban van a kliens, befelé vagy éppen kifelé tart kríziséből, mennyire megterhelhető a segítő kapcsolatban, illetve a tervezett problémamegoldási ütemterv megvalósítható-e nála.

A módszer használatának célja az, hogy az álláskereső másként tudja látni saját helyzetét, másfajta megküzdési módot és másfajta álláskereső stratégiát alkalmazzon, mint korábban.

A modell tehát egyszerre technikai és kommunikációs forma, mint ahogyan azt az interjúnál láthattuk, éppen ezért a már korábban megismert kommunikációs technikák jól kiegészítik a pszicho-szociális átmenet modelljét, gondolva itt az újrafogalmazás, az erőforrás elemzés témájára, valamint a saját élményen szerveződő kommunikációs gyakorlatokra, melyek segítenek a történeteket más megvilágításban láttatni és megtanítani a klienst meglévő képességeinek kiaknázására.

Természetesen ezeket a változásokat (sikereket) sok, kicsi, apró lépés eredményeként, eredőjeként lehet látható formába önteni, és egy reális elvárásokon alapuló jövőképforgatókönyvbe összegezni, tervezni.

Ez, a szociális munkavégzésből jól ismert tulajdonképpeni Ütemterv (Cselekvési terv) megoldási lehetőségeket (mint korábban láthattuk hipotéziseket) tartalmaz, melyek közül ki kell választani a kliens számára legadekvátabb, a személyiséggel, képességekkel, környezettel, célokkal kongruens viszonyban álló végrehajtási tervet.

16. FELADAT

Gondolatan elevenítse fel a fejezetben tárgyalt témákat!

Címszavakban jegyezze le azokat az elemeket, melyek megragadtak az emlékezetében!

.....
.....
.....

Fejezze be az alábbi mondatokat!

A célzott beszélgetésről azt tudtam meg, hogy

.....
.....

A gyakorlatokból azt profitáltam, hogy

.....
.....

A munkanélküliekkel végzett segítő munkában alkalmazni fogom

.....
.....

III. A kliens állapotának pszichológiai szempontú felmérése

Cél:

- elhelyezni a munkanélküliség fogalmát a „pszichoszociális krízis” elméleti keretében,
- a munkanélküliség szakaszainak és az azt kísérő érzelmi állapotoknak a bemutatása Borgen és Amundson (1992) „érzelmi hullámvasút” modellje alapján,
- képessé tenni a résztvevőket arra, hogy felismerjék a munkanélküli kliens érzelmi állapotában, motiváltságában, én-képében és viselkedésében a tartós munkanélküliség okozta negatív hatásokat.

Időtartam: 2x45 perc, szünet közbeiktatása nélkül

Módszerek:

- ismeretközlés (30 perc)
- esetelemzés párban (20 perc)
- a felismert jellemzők összegyűjtése a teljes csoport segítségével (20perc)
- az új ismeretek összefoglalása, rendszerezése (15 perc)
- visszajelző kör (5 perc)

Eszközигény:

- filctoll
- flipchart
- példa eset



A következő részben leírjuk a munkanélküliség érzelmi dinamikáját Borgen és Amundson modellje alapján, és bemutatjuk a tartós munkanélküliségnek a személyiségre gyakorolt káros bio-pszicho-szociális hatásait.

Végül röviden bemutatjuk a munkanélküli ügyféllel folytatott segítő munka egyik legnehezebb részét: a változási folyamattal szembeni ellenállás formáit.

1. A munka pszicho-szociális jelentősége

A munka a társadalom egyik alapvető státusza. Meghatározza az emberek presztízsét, másokhoz való viszonyulását. Általános jelenség, hogy az embereket munkájuk alapján értékelik, ennek megfelelően néznek fel rájuk, vagy becülik alá őket. A munkatevékenység segít az emberi kapcsolatok szabályozásában, a társadalmi viszonyrendszerek közötti eligazodásban, meghatározó építőköve a felnőtt személyiségnek.

Fontos forrása a munka a társas kapcsolatoknak is: lehetőséget nyújt a barátságok kialakulására, kielégíti az egyén szeretet-, információs és valahová tartozás igényét. Hozzájárul az idő strukturálásához, a hasznosság érzésének fenntartásához.

Az életben betöltött sokféle szerepeink közül a munkához, munkahelyhez kapcsolódó szerep az egyik legmeghatározóbb. Különösen így van akkor, ha a munka a családfenntartás eszköze.

Összefoglalva tehát a munka többféle módon határozza meg az emberek életvezetését:

- az anyagi lét biztosítója,
- a társadalmi helyzet meghatározója,
- a társadalomban történő eligazodás eszköze,
- az emberi kapcsolatok forrása,
- önértékelés, identitás fontos összetevője,
- a nap meghatározója, az idő strukturálója.

A munka elvesztésével ezek a funkciók vesznek el. Meginog az élet addig biztosnak hitt alapja, és ez meghatározza a munkanélküli életét, önmagához, környezetéhez, valamint jövőjéhez való viszonyulását.

1.2. A pszichoszociális krízis, mint értelmezési keret

A munkanélküliség krízishelyzet, hisz legfontosabb paramétereik megegyeznek, definícióik sok ponton egybeesést mutatnak.

- A munkanélküliség felfogható olyan külső, általában váratlan eseménynek, amely felborítja a személy lelki egyensúlyát.
- Adott helyzetben ez a tény mindennél fontosabbá válik, hisz egész további élete ennek megoldásán múlik.
- Ezt a helyzetet sem elkerülni, sem a szokásos problémamegoldó eszközeivel kezelni nem tudja.
- Besorolható a krízisek közül az akcidentális (járulékos) krízisek közé.
- Jellemző a tárgyvesztés, hiszen a munka elvesztésével sok egyéb más, fontos dolog is kikerül az életükből: a pénz, a siker, a megbecsültség, a kapcsolatok, az önmegvalósítás lehetősége, stb.



- Mindkét esetben veszélybe kerül a fizikai és érzelmi integritás, az önazonosság. A krízisben lévő/munkanélkülivé vált személy érzelmi élete impulzív lesz, jellemző rá az egy témára fókuszálás, munkájában az alacsony hatásfok.
- Egyik helyzet sem betegség, de mindkettő megbetegíthet.
- Mindkét eseménynél nagyon fontos az egyén szubjektív észlelése - mennyire érzi tragikusnak, traumatikusnak az adott eseményt. Nagyon nagy egyéni eltérések lehetnek a helyzet kognitív értékelésében és érzelmi átélésében.
- A munkanélküliségnek is, éppúgy, mint a krízisnek, kétféle kimeneteli lehetősége van: vagy a regresszió (egy régebbi, vagy rosszabb szintre való visszacsúszás), vagy szerencsés esetben egy kreatív megoldás, amikor a múltat beépítve személyiségünkbe, bizalommal fordulunk a jövő felé, a veszteséget pedig elfogadjuk és a lehető legtöbbet megőrizve a múlt értékeiből, magunkkal visszük jövőbeli életünkbe. (Kast, 2000)

1.2.2. A pszichoszociális krízis

A pszichoszociális krízisben a válságot kiváltó ok valamely társadalmi-gazdasági természetű változás, amely befolyásolja az egyén életkörülményeit, valamint az általa betöltött társadalmi és magánéleti szerepeket.

A munkanélküliség során felborul a korábbi pszichoszociális egyensúlyi helyzet. Az egyensúlyi állapotot az jellemezte, hogy az egyén társadalmi helyzete, a társadalomba való integráltsága (szociális oldal), s az ezt szolgáló alkalmazkodási stratégiák (pszichés oldal) egymásnak megfeleleltek. A szociális oldal válsága ezt az egyensúlyt felbillenti. Az egyén működtetné a jól bevált adaptációs stratégiáit, de nincs mihez alkalmazni azokat. Ha az egyén pszichoszociális fejlődése megfelelő volt, s az egyes fejlődési szakaszokban elsajátította az alapvető alkalmazkodási formákat, várható, hogy e krízist is meg tudja majd oldani, s úrrá lesz azon a szociális vákuumon, amely átmenetileg körülveszi. Ha azonban korábbi fejlődése sem volt problémamentes, számolnunk kell a pszichoszociális krízis elmélyülésével.

Megállapíthatjuk tehát, hogy a munkanélküliség a pszichoszociális krízishez vezető helyzetek egyik tipikus fajtája. A helyzet megoldásának kulcsa a változás, amely a szociális és lelki oldalra egyaránt vonatkozik. Változniuk kell a külső körülményeknek; a személy kénytelen új élethelyzetek, új munkahelyek, új szerepek követelményeit megismerni. **A sikeres alkalmazkodáshoz azonban szükség van a belső, lelki tényezők változására, mindenek előtt az egyén önmagával és a világgal kapcsolatos attitűdjeinek megváltozására.**

A változási folyamat sikerességétől függ, hogy a személy új egyensúlyi állapotot alakít-e ki, vagy pedig szociális és pszichés leromlás veszi kezdetét, amely társadalmi izolációban, elszegényedésben, pszichés működészavarokban (szenvedélybetegségek, depresszió, szuicid veszélyeztetettség stb.) és egyéb devianciákban nyilvánulhat meg. (Székely, 2001) Az előbbieken jelzett, már kialakult zavarok esetén a további lecsúszás üteme mérsékelhető vagy megállítható, és újabb, még súlyosabb zavarok kialakulása előzhető meg a változási folyamat beindításával.

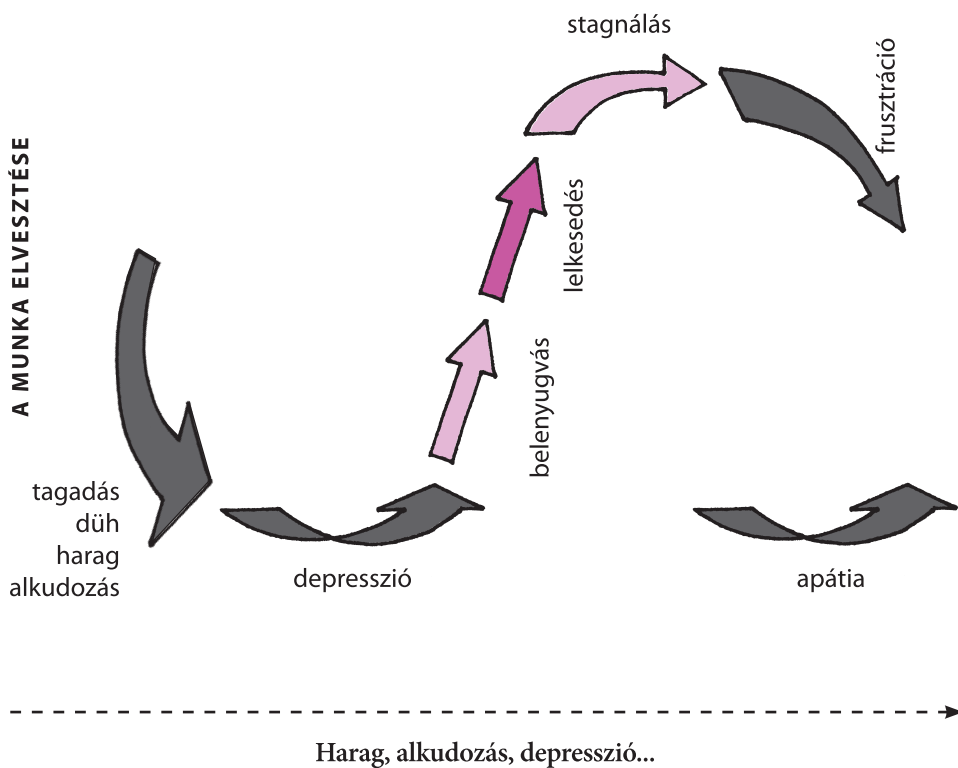
1.2.3. A munkanélküliség szakaszai és érzelmi hatásai

A munkanélküliség dinamikájának leírására Borgen és Amundson (1992) az úgynevezett „érzelmi hullámvasút” modellt alkalmazta. Megfigyeléseik szerint a munkanélküliség élményének megélése az eltelt idő során hullámszerűen változik.

Az első ciklus központi élménye a munkahely elvesztése, amelynek érzelmi átélése sok hasonlóságot mutat az Elisabeth Kübler-Ross (1988) által használt gyász munka fogalmával. Borgen és Amundson megfigyelései szerint a munkanélkülivé vált személyek hasonló élményeken mennek keresztül, mint azok az emberek, akik szeretteiket, vagy egészségüket veszítették el. A személy a krízis és gyász átélése során a tagadás, düh, alkudozás, depresszió, beletörődés érzelmi hullámain jut keresztül.

Ezt követi a második ciklus, az álláskeresés periódusa, amely kezdetben lendülettel indul, majd a nehézségekkel szembetalálván magát, az álláskereső erőfeszítései lelohadnak, stagnálás, majd a sorozatos kudarcok hatására apátia alakul ki. Végül az elhelyezkedni képtelen munkanélküli a kiégés jeleit mutatja.

2. ábra Borgen és Amundson (1992) „érzelmi hullámvasút”



Példa:

I. ciklus: Gyász	
1. Tagadás:	„Ez nem történhet meg.” „Ez nem lehet igaz.” „Ez biztos valami tévedés.”
2. Harag, düh:	„Majd pont maga fogja eldönteni, ki megy, ki marad.” „Maga egy gonosz ember, amiért engem elbocsát, de majd megbűnhődik érte!” „Miért pont engem pécézett ki az a szemét főnök?”
3. Alkudozás:	„Mi lenne, ha mégsem küldenének el?” „Látják, mennyire szükség van a munkámra...” „Mit számít az, hogy egy emberrel több vagy kevesebb, hiszen sok területen használható vagyok!”
4. Depresszió:	„Miért pont én?” „Felesleges vagyok, nem érdemes élnem.” „Nem hiányzom én senkinek, ha nincs pénzem.”
5. Beletörődés:	„Megpróbálok így élni.” „Elvesztettem a munkámat, munkanélküli lettem.” „Tőlünk sokakat elbocsátottak, én is beleestem.”
II. ciklus: munkakeresés	
1. Lelkesedés:	„Ez talán egy új lehetőség számomra.” „Kizárt dolog, hogy ne tudjak elhelyezkedni.” „Elkezdtem a munkát hajtani.”
2. Stagnálás:	„Elfáradtam.” „Nem számítottam arra, hogy visszautasítanak.” „Elment a kedvem attól, hogy áruljam magam.”
3. Frustráció:	„Lejárom a lábam, és nem kellek senkinek.” „Vajon valóban betöltötték azt az állást mire odaértem, vagy csak én nem kellettem?” „Miért büntet az Isten engem?”
4. Apátia:	„Valószínűleg ügyetlen voltam.” „Nem vagyok életképes, azért nem kapok munkát.” „Nem érdemes nekem csinálnom semmit.”

A „hullámvasút” modellben az első szakasz a hullámvölgy, amelyben a munka elvesztése a meghatározó érzelmi élmény. A hullámvölgy a bánkódás szakasza, amelyben negatív érzelmi – hangulati reakciók jelennek meg, amelyeknek az a célja, hogy a munkanélküli elfogadja saját helyzetét. A hullámvölgyben lévő munkanélküliek nehezen közvetíthetők, hiszen a negatív érzelmi állapot kevésbé teszi befogadóvá a személyiséget. A Borgen-Amundson modellben közöltek szerint ez a szakasz két héttől néhány hónapig is elhúzódhat. A szerzők feltételezték, hogy a következő fázis – a munkakeresés – maga is munka. Ennek kezdetén a személyben nagy lelkesedés alakul ki, mint minden új tevékenység esetén. A személyiség egészséges működése iránti igény is indokolja azt, hogy a személy a munka elvesztése után, helyzete felismerése révén nyitottabb, reménytelibb állapotba kerüljön. Ezt az egészségesebb, harmonikusabb érzelmi állapotot úgy érheti el és szilárdíthatja meg, ha

valamiféle tevékenységet is kapcsol hozzá, amely én-azonosságát, identitását támogatja. Az első ciklus utolsó szakasza, a belenyugvás, már az érzelmi hullámvasút felszálló szakaszának kezdete, hiszen itt kezd az egyén érzelmi – hangulati élete stabilizálódni. A lelkesedés szakaszában éri el a hullámhegyet, amikor az álláskereső irányító félként keresi a lehetőségek közül a számára megfelelőt vagy elérhetőt.

Néhány visszautasítás után, a stagnálás fázisában növekszik a munkáltatók irányító szerepe, az álláskereső kezdi azt érezni, hogy befektetett energiái nem hozzák meg a kívánt eredményt. Ez az időszak tele van sikertelenül végződő munkahely-kereséssel, ilyenkor a munkanélküli átéli személyes energiaforrásainak csökkenését, kedvetlen, fáradékony lesz, lassan kialakulhat az elesettség, tehetetlenség érzése.

A frusztráció és apátia átélésével az álláskereső ismét érzelmi hullámvölgybe jut. Egyre nehezebben viseli el kudarcait, belefárad az elutasításokba, és védekezésül közömbössé, apatikussá válik. Ez az állapot hosszan elhúzódhat.

A nehéz helyzetben lévő emberek felteszik önmaguknak a kérdést, hogy mi az oka annak a helyzetnek, amelybe kerültek. Válaszukban önmaguk hibáztatása a legjellemzőbb elem, ezért problémáikat belső okokra, vélt vagy valós hiányosságaikra vezetik vissza. Változtatni nincs már erejük, így a kiegészítő érzelmi reakciója során a személy fokozatosan elveszíti önbecsülését.

Az „érzelmi hullámvasút” modellből a munkaközvetítés számára az a következtetés vonható le, hogy **meghatározott érzelmi állapotban jobban hozzáférhetőek az álláskeresők**. A segítő szervezetek munkatársainak törekedni kell arra, hogy a hullámvölgy mélyebb pontjáig ne jusson el a munkanélküli és figyelembe kell venni azt is, hogy mind az álláskeresőnek, mind a humán szolgáltatást nyújtó szakembernek több esélye van az állás megtalálására a hullámhegy szakaszaiban (*belenyugvás, lelkesedés, esetleg stagnálás*).

A segítő intervenciók megtervezéséhez azt is fontos tudni, hogy ezek az érzelmi szakaszok nem elvágólag kezdődnek és érnek véget. Kevésbé hangsúlyos formában a harag, alkudozás, depresszió stb., végigkísérheti az egész folyamatot, vagy újra felbukkanhat az érzelmi hullámvölgy esélyeire.

1.2.4. A tartós munkanélküliség hatása a személyiségre

A munkanélküliség hosszú távon személyes izolációba sodorhatja a munkanélkülit. (Wilensky 1966, idézi Benedek 2001) A munkanélküliség az érintett személyek életében olyan törést okoz, amelynek következtében kapcsolataik is beszűkülnek, esetleg leépülnek. Elsőként a munkatársi kapcsolatok sérülnek, a munkaviszony megszűnése után néhány hét alatt felszámolódnak. Ezután a baráti kapcsolatok épülhetnek le. Ennek egyik oka, hogy a munkanélkülivé vált ember negatívan ítéli meg önmagát, ezért a kívülről érkező jó szándékú jelzéseket is ellenséges szándékúnak, bántónak vélheti. A barátoktól való elszakadás másik oka az anyagi helyzet. A külső kapcsolatok felszámolása végzetes lehet a munkanélkülivé vált egyén életútjára és a családjára nézve is. Minél hosszabb ideig munkanélküli valaki, annál nagyobb az esélye a kapcsolatok kiüresedésének és végleges leépülésének. A külső kapcsolatok megszűnését a család nem minden esetben bírja el, ezért a családon belüli kapcsolatok túltelítődhetnek. (Csoba, 1993)

A hosszútávú izoláció hatásai azután sem múlnak el, hogy a munkanélküli ismét el tud helyezkedni. Az önbizalom, az önbecsülés alacsony szintje megmaradhat, gyakori a hajlam a depresszív reakcióra, szégyenérzetre. (Braginsky-Braginsky 1975, idézi Benedek, 2001) Hazánkban a munkanélküliség hosszú távú hatásainak vizsgálata még nem tekinthet olyan múltra vissza, mint Nyugaton, néhány írás azonban már megjelent e tárgyban. Székely Vince szerint a munkanélkülieknél gyakoribbak a mentális problémák, az öngyilkosság, s megfordítva is, a pszichiátriai kezelték körében is nagyobb a munkanélküliek aránya. A folyamat kétirányú, a mentális problémákkal küzdő személy nehezebben alkalmazkodik munkahelyéhez, s legkorábban az ilyen dolgozótól válnak meg a munkaadók. A tartós munkanélküliség viszont a korábban labilis egyének pszichoszociális egyensúlyát boríthatja fel, ezért növekszik a munkanélküliek körében a mentális betegek aránya. (Székely V., 1992)

1.2.5. Ellenállás a segítő kapcsolatban

A célzott beszélgetésről szóló fejezetben már megvizsgáltuk az ellenállás kérdéskörét a segítő beszélgetés szemszögéből. Most ugyanezt tesszük a segítő kapcsolat oldaláról közelítve.

1. FELADAT

Idézzon fel olyan szituációkat, amikor a munkanélküliekkel végzett segítő munka során ellenállást tapasztalt a kliens oldaláról! Jegyezzen fel közülük néhányat!

.....

.....

.....

A gyakorló segítőik számos példát tudnának mondani arra, miként nyilvánulhat meg az ellenállás a segítés során. Az ellenállás jellemzően abban nyilvánul meg, hogy az ügyfél hozzáállása a segítő munkához valamilyen módon negatív, vagy destruktív.

- Az ügyfél el sem megy a segítőhöz. Egy felmérés szerint a munkanélkülivé váltak sokkal nehezebben kérnek segítséget (ismerősöktől, szakemberektől egyaránt), mint a más jellegű problémával küzdők. (Kieselbach 1990, idézi Székely V.)
- Passzívan vár, hogy mások megoldják a problémáját.
- Az ügyfél által is elfogadott és aláírt cselekvési terv nem valósul meg.
- Az ügyfél ellenséges, vagy távolságtartó az ügyintézővel.

Az ellenállások leggyakrabban arra vezethetőek vissza, hogy az ügyfelek úgy érzik, valamire rá akarják venni őket, amit ők nem akarnak. Az ellenállás erre a külső kényszerre adott ellenreakció.

A munkanélküli ügyfelek esetében még gyakrabban találkozhatunk a segítség „nem szándékos” igénybevételével. Az állami munkaügyi szervezet, a környezet, a család, pályakezdő fiatalok esetében a szülők egyaránt nyomást gyakorolhatnak az ügyfélre. A munkanélkülivé váltak jelentős része hatalomvesztettnek érzi magát, ezért fontos számukra, hogy lehetőségeik szerint megéljék a saját sors feletti kontroll érzését. A segítő programok elkerülése, vagy a segítség során mutatott ellenállás erre adhat lehetőséget, így bizonyos értelemben pozitív reakció. ***Tehát az ügyfelek ellenállásának letörésével próbálkozó segítőik és szervezetek épp a hatalomnélküliséget, a tanult-tehetetlenség érzését erősítik a munkanélküli ügyfelekben.***

Számos esetben a segítő önmaga generálja, váltja ki az ellenállásokat. Gyakrabban találkozik ellenálló ügyfelekkel az a segítő, aki nem képes biztonságos, elfogadó légkört kialakítani, aki túl gyors változásokra akarja ösztönözni az ügyfelet, aki a segítség során maga is elbizonytalanodik, nem tudja, mihez is kezdjen, milyen irányba haladjon ügyfelével. Természetesen a kliens ellenállásának számos belső oka is van. Az ismert rossz feladása egy ismeretlen, esetleg kedvezőbb helyzetért olyan énerőt feltételez, amivel tartósan munkanélküli klienseink legtöbbször már nem rendelkeznek. Gondot okozhat számukra, hogy felelősséget vállaljanak, döntéseket hozzanak, kockázatosnak tűnő lépéseket tegyenek meg.

Az ellenállás nem leküzdendő, hanem megértendő jelenség. Megfelelő feltárása, megbeszélése előre viszi a kliens önmegértését és a segítő munkát. (Székely, 2001)

2. FELADAT

Az „érzelmi hullámvasút” szakaszainak felismerése (2. számú melléklet)

Egyénileg vagy párban végzett feldolgozó munka, melyet közös megbeszélés követ.

A gyakorlat célja: A munkanélküli állapot során jelentkező érzelmi reakciók és viselkedésbeli jellemzők vizsgálatának és rendszerben történő elhelyezésének gyakoroltatása a segítő szakember oldaláról, illetve az egyes szakaszokhoz alkalmazkodó, a változást hatékonyan ösztönző módszerek tudatosítása.

Figyelmesen olvassa végig az alábbi példaesetet! Az előzőekben ismertetettek alapján – vízszintes vonallal – jelölje be a szövegben az egyes szakaszok határait, és írja melléjük a szakaszok nevét!

Eset

Ilona 45 éves, egy kisvárosban él férjével és két kamaszlányával. Alsó tagozatban tanítónő, férje gáz- és fűtészszerező vállalkozó, a család stabil anyagi körülmények között él. A fogyatkozó gyereklétszám miatt iskola összevonásra kerül sor. Mindenki tudja, hogy a dolgozók 30%-át el fogják bocsátani. Ilona azonban titkon szinte biztos abban, hogy őt nem fenyegeti az utcára kerülés veszélye, mert megbízható, precíz, jó munkaerőnek tartja önmagát. Amikor az új, összevont intézmény igazgatója közli vele, hogy szeptembertől már nem számít a munkájára, Ilona szinte reagálni sem tud, nem hisz a fülének. Amikor hazaér, egyetlen családtagjának sem beszél a történetéről. Még napokon át nem szól senkinek arról, hogy munka nélkül maradt, az időközben megkezdődött nyári szabadságot gépies házimunkával tölti. Ilonának a bejelentés után még egy hétig be kell járnia az iskolába. Hatalmas düh és szégyen él benne. Az igazgatónak és az állományban maradt kollégáknak alig köszön. Testtartásával, tekintetével egyaránt haragot, elutasítást, sértődöttséget fejez ki.

A nyár folyamán gyakran türelmetlen családtagjaival. Ha kamaszlányai örömmel hazajönnek egy programról, szidni kezdi őket, hogy lusták, nem tanulnak, nem lesz belőlük semmi. Férjével gyakran elégedetlenkedik, veszekszik.

Szeptember elején jelentkezik a Munkaügyi Központban. Az ügyintézővel szűkszavú, távolságtartó. A nyár folyamán rengeteget eszik, nyár végére 5 kg-ot hízik. Elégedetlen önmagával, fél az öregedéstől, értéktelenségnek érzi magát. Néha átfut rajta az öngyilkosság gondolata, de gyorsan elhessegeti.

A nyári szünet folyamán gondolatban gyakran tűz ki magának kisebb célokat, amiért jutalomról fantáziál. „Ha ma megmosom az összes ablakot, szeptembertől visszahívnak tanítani”. Saját maga sem hisz ezekben a gondolatokban, de a feszültsége kicsit csökken.

Augusztus végén beszélgetést kér az igazgatótól. Felajánlja, hogy napközis munkát, helyettesítést, asszisztensi feladatokat is elvállalna, csak tartsák meg. Az igazgató zavarba jön, ezért kissé türelmetlenül utasítja el az alkut.

Ilona a beszélgetés után még jobban szégyelli magát. Az igazgatót embertelen, rosszindulatú férfinak tartja, minden ismerősének elpanaszolja, hogy miatta vesztette el a munkáját.

Szeptembertől jelentkezik a Munkaügyi Központban. Az ügyintéző és családtagjai is biztatják, hogy keressen állást. A tanácsokat hol udvariasabban, hol ingerültebben visszautasítja. Visszatérő mondatai, kifogásai: „Az én koromban/végzettségemmel úgysem kellek sehova.” „Nem értek én semmihez, ha elégedettek lettek volna a munkámmal, akkor nem rúgnak ki. Ha itt nem kellettem, máshová miért kellenék?” Egyre jobban elzárkózik az emberi kapcsolatok elől, kerüli a szomszédokat, ismerősöket. Családtagjaira bízva a bevásárlást, hogy ne kelljen

találkoznia senkivel. Messzire elkerüli a volt munkahelye környékét. Napjait részben kitölti a házimunka, részben pedig sorozatokat néz a televízióban. Áldozatnak érzi magát, mindenkire haragszik és sajnálja magát. Érzi, hogy nagyon eltávolodott férjétől és lányaitól, ez aggodalommal tölti el, szeretne rajta változtatni. Novemberben találkozik egy volt kolléganőjével, akit szintén elbocsátottak. A fiatal nő átképzés keretében újságírást tanul a megyeszékhelyen. Nem biztos benne, hogy ezzel sikerül majd elhelyezkednie, de Ilona jókedvűnek, optimistának látja. Ettől a kolléganőtől hall más elbocsátott kollégáról is. Egyikük egy szomszédos falu roma többségű iskolájában tanít, másikuk pedig egy mobiltelefonokat árusító boltban helyezkedett el egy közeli kisvárosban.

Ilonában kezd érlelődni a továbblépés lehetőségének elfogadása. Kezdi megszokni az érzést, hogy már nem dolgozik az iskolában. Düh, sértettsége, szegénye kezd csillapodni, és ezzel párhuzamosan igénye lesz arra, hogy a jövőjével foglalkozzon. Kevésbé hibáztatja önmagát, elfogadja azt a magyarázatot, amelyet korábban még ingerülten elutasított, hogy manapság bárkivel könnyen megtörténhet, hogy munka nélkül marad. Elkezdi nézegetni az álláshirdetéseket.

Ilona elkezdi munkát keresni. Felhívja összes ismerősét, újsághirdetéseket tanulmányoz. A Munkaügyi Központ nem tud a képzettségének megfelelő állást ajánlani, Ilona ezért elfogadja a pályamódosítás gondolatát. Leginkább bolti eladói állásokat pályáz meg.

Hangulata reménytelibb, derűsebb. Családtagjaival újra elfogadó, így a családi légkör is kellemesebbé válik. Több álláslehetőséget visszautasít, mert minimálbér fizetése mellett a munkáltató 10-12 óras műszakokat terhelne rá. Ilyenkor átmenetileg újra elkeseredik, de igyekszik fenntartani a reményt önmagában.

Végül egy papír-irodaszer nagykereskedésben talál állást a megyeszékhelyen. Fizetése ugyanannyi, mint pedagógusként, igaz, hogy ebből csak a minimálbér bejelentett, adózott jövedelem, a többi fekete jövedelemként kapja. A szabálytiszta Ilona nem örül ennek, de a kilenc hónapos állásnélküliség után ezt a kompromisszumot már megköti.

Ilona két éve dolgozik új munkahelyén, amikor újra eléri őt a létszámleépítés. Munkanélkülivé válását ezúttal nem éli meg nagy veszteségként, mert korrekt módon elvégezte ugyan a feladatát, de ez a munka nem vált identitásának részévé, mint a tanítás. Ebben a két évben mindkét lánya leérettségizik, tovább tanul és kollégiumba költözik. Férje idős édesapja egy agyvérzés következtében lebénul, Ilona így nem keres újabb állást. Álláskeresői járadékának megszűnése után hivatalosan is apósa ápolása a feladata, amiért ápolási díjat kap.

Újabb két év telik el. Ilona apósa meghal, így az 50 éves nő ismét munka és ellátás nélkül marad. Férjével észrevétlenül megromlott a kapcsolata. A gyerekek elköltözése után eltávolodtak egymástól és a férfi apja halála után bejelentette, hogy elköltözik, mert egy másik nőt szeret. A két főiskolás lány ellátását és taníttatását magára vállalta, de Ilona hirtelen egyedül, pénz- és munka nélkül maradt.

Egyedüli érzelmi támasza a 80 éven túli édesanyja, aki újrakezdésre biztatja. Ilona újra állást keres. Ismerősétől hallja, hogy régi munkahelyén, az iskolában napközis nevelőt keresnek. Nagy izgalommal és várakozással keresi fel az igazgatót, aki annak idején elbocsátotta, és akivel öt éve nem beszélt. Zavarban van, sértettség, alkalmazkodni vágyás, és a munka megszerzésének vágya keveredik benne. Ez viselkedésén is meglátszik. Nem tesz jó benyomást a munkáltatóra, a másik jelentkezőt veszik fel. Ilona otthon napokon át dühöng. Gondolatban szidja az életet, az igazgatót, hűtlen férjét, lányait, akik elmentek az apjukkal nyaralni. Sértett, keserű, indulatos. Gondolatait részben megosztja édesanyjával. Megpályáz még két eladói állást, de amikor minkét helyen válasz nélkül hagyják jelentkezését, úgy dönt, hogy feladja. Jelentkezik a pszichiátriai szakrendelésen, ahol álmatlanságra, lehangoltságra, idegességre panaszlik. Nyugtatót és antidepresszánt kap. A gyógyszeres kezelés ellenére energiátlan, értéktelennek, szerencsétlennek, öregnek érzi magát. Eszébe sem jut már, hogy állást keressen. Egyetlen célja, hogy rokkantnyugdíjas ellátást kapjon. Emiatt szakrendelésről szakrendelésre jár. Pár napos kórházi kivizsgálások, gyógyszerbeállító kezelések követik egymást: „papírokat gyűjt”. Megtudja, hogy mennyi a tarifája a leszázalékolás elérésének. Édesanyja ad rá pénzt, így Ilona 51 éves korában kivonja magát az aktív életből.

3. FELADAT

Az alábbi kérdések segítségével töltsd ki a táblázatot – a tréner által meghatározott – szakaszokra vonatkozóan!

Azonosítsa be, hogy a történet egyes részeiben Ilona az „érzelmi hullámvasút” elmélete szerint melyik szakaszt éli át! Milyen érzelmek jellemzik ezt a szakaszt? Milyen – más szakaszra jellemző – érzések kísérik a fő érzelmi vonulatot? Az egyes érzelmi állapotokat milyen viselkedéses jellemzőkből lehet azonosítani?

Szakasz	Érzelmek	Más szakaszra jellemző érzelmek	Viselkedés

4. FELADAT

Állapítsa meg, hogy az „érzelmi hullámvasút” egy-egy szakaszában Ilona milyen külső és belső (bio-pszicho-szociális) erőforrásokkal rendelkezik!

Milyen tényezők nehezítik a helyzetét?

Munkanélkülivé válása előtt milyen képességeket szerzett meg, amelyek átvihetők egy új munkakörbe? Egyetért-e Ilona új pályaválasztásával, illetve milyen új tevékenységet, foglalkozást javasolna számára? Gondolatait röviden jegyezze le!

.....

.....

.....

5. FELADAT

Figyelje meg, hogy az ellenállás milyen jelei mutatkoznak az egyes szakaszokban! Soroztasson fel olyan technikákat, amelyekkel az adott ellenállás leküzdését tudja elősegíteni! (például: kivárási, segítő beszélgetés, tükrözés, konfrontálás, helyzet elemzése, stressz-oldás, önsegítő csoportba irányítás, egészségügyi ellátókhoz irányítás, tanácsadás, ügyintézés segítése, családi kapcsolatok újraépítése, egyéb szakemberek bevonása, terápia, önismeret mélyítése, kommunikációs tréning, stb.)

Szakasz	Ellenállás jelei	Technikák
Tagadás		
Düh, harag		
Alkudozás		
Depresszió		
Belenyugvás		
Lelkesedés		
Stagnálás		
Frusztráció		
Apátia		

6. FELADAT

Milyen segítő intervenciókat végezne az egyes szakaszokban mint laikus, illetve mint professzionális segítő? Gondolatait jegyezze fel a táblázatban!

Szakasz	Laikus segítő	Professzionális segítő
Tagadás		
Düh, harag		
Alkudozás		
Depresszió		
Belenyugvás		
Lelkesedés		
Stagnálás		
Frusztráció		
Apátia		

*Az emberi problémák megoldása rendszerint hivatásos segítő szakember bevonása nélkül, családtagok, szomszédok, barátok, egyéb magánszemélyek közreműködésével is rendezhető. Az ún. „laikus segítő” társadalmi szerepéből adódóan vonódik be az adott helyzetbe. Jelentőse-
ge kiemelkedő, mert - a professzionális segítővel szemben - azonnal képes reagálni, érzelmileg
elkötelezett a segítséget kérő irányában, és rendelkezik olyan erőforrásokkal, amelyek bevoná-
sával megbélyegzettség érzése nélkül gyorsan küszöbölhető ki a zavar. A feladat annak az átte-
kintését szolgálja, hogy a tartós munkanélkülivel végzett segítő munkában melyik szakaszban,
hogyan vonhatók be a laikus segítők, és egyúttal elkülönítjük a professzionális segítő feladata-
itól, lehetőségeitől. A munka hatékonyságát növeli a laikus segítőkkal történő együttműködés.*

7. FELADAT

A fejezet zárása

*Mennyire érezte hasznosnak a gyakorlati munka szempontjából a fejezetben hal-
lottakat? A tapasztalataikat jelezzék vissza nagy csoportban!*

IV. A stressz

Cél: A stressz szerepének felismertetése, illetve a stressz megelőzésének, feldolgozásának segítése.

Időtartam: 45 perc

Módszerek:

- ismeretközlés (20 perc)
- tréninggyakorlat (20)
- visszajelzés, a tanultak elmélyítése (5 perc)

Eszközigény:

- flipchart
- filctoll

Napjainkban gyakran beszélünk arról, hogy stresszes életet élünk, és hogy ez milyen károkat okoz az ember egészségi állapotában. **A stressz jelen van a segítő munkájában és a kliens - élet-helyzetéből fakadó - reakcióiban is.**



1. FELADAT

Gondolja át mindennapjait, és keressen olyan eseményeket, amelyeket stresszhelyzetnek értékel! Gyűjtsön össze legalább ötöt, írja le! Elevenítse föl emlékezetében, és írja le, milyen testi és lelki reakciók kísérték az eseményt!

Esemény	Testi válasz	Lelki reakció (érzés)

1.1. A stressz

Nagyon sok esemény okozhat stresszt (például, hogy a kliens nem jött el a megbeszélte találkozóra, a kliens érzelmi kitöréssel reagál a segítő szándékunkra, ha állásinterjún kell megjelenni, idegenek előtt kell megszólalni, olyan ügyet kell intézni, melyben nem vagyunk járatosak, stb.) Szinte kimeríthetetlen a példák tárháza. Az eseményeket megvizsgálva azt tapasztaljuk, hogy stresszhelyzetben valamilyen külső inger ér bennünket, ami lehet pozitív is, negatív is. Erre az ingerre szervezetünk kellemes vagy kellemetlen hatással válaszol: fizikai reakció lehet az izzadás, a bőr kipirulása, az erőteljes szívdobogás, a hasmenés, mentális reakció pedig a szorongás, a félelem- vagy örömezés stb.

A stressz a test nem specifikus válasza valamely igénybevételre.

A stressz az egyensúly felbomlása önmagammal és/vagy a környezetemmel.

A tartós munkanélküliek életében a változás kényszere, a segítő szakember munkájában pedig a változtatás képtelensége okozhat olyan megterhelést, amely az egyensúly megbomlásával fenyeget. Míg azonban az egyik kliens stresszhelyzetként éli meg, hogy meg kell jelennie a családsegítő szolgálatnál, a másik teljes nyugalommal fogadja azt. Az egyik segítő teljes mértékben el tudja fogadni a kliens viselkedésében az ellenállásra utaló jeleket, míg a másik szakember azon kezd rágódni, hogy vajon hol tévedett, miért teszi ezt vele a kliens. A különbséget a külső behatásra érkező belső értékelés okozza, tehát az, hogy az egyén hogyan viszonyul a helyzethez, hogyan küzd meg vele, milyen a teherbírása, a tűrőképessége.

Példa: Az állásinterjún sokkal sikeresebben tud szerepelni az, aki ezt a helyzetet egy lehetőségként értékeli, olyan eseménynek tartja, ahol megmutathatja magát, felkészültségét, motivációit, erényeit, és bízik a kedvező eredményben. Az a munkanélküli, aki ezt egy mindennél fontosabb, életbevágó, nagy téttel bíró eseménynek, a sikertelenséget pedig fenyegető dolognak tartja, a külső helyzetre stresszreakcióval válaszol, aminek következtében a teljesítménye jelentős mértékben csökkenhet.

Mindaz stresszor (olyan külső behatás, amelyre nem specifikus válasz érkezik), amit mi magunk annak értékelünk, és amire akként is reagálunk. A stressz az ember és környezete közötti olyan viszony, amely a szubjektív megítélés szerint túlterheli az egyént, és meghaladja erőforrásait, önsegítő vagy helyzetmegoldó képességeit. Ilyenkor ahelyett, hogy mi uralnánk a helyzetet, a helyzet uralkodik felettünk.

A stressz elemeit a következő tényezők alkotják:

- a stresszor (mindig valamilyen megterhelés),
- a helyzetre vonatkozó értékelés,
- megküzdési folyamatok és
- a folyamat eredménye,

A stressz kevésbé függ a külső körülményektől,
mint a helyzetre vonatkozó szubjektív értékeléstől.

1.2. A stresszreakció

A szervezet reakciója minden vészhelyzetben azonos, független a külső behatás minőségétől. A fenyegetettségre, az ártalmatlan tünő hatásra – akár valóságos a veszély, akár képzelt – a szervezetünk azonnal reagál, automatikusanriadókészültségbe kerül. Szervezetünk ma is az ősember egykori védekezésmódjához folyamodik: az egykor élet-halál helyzetekre kialakult ősi reflex ma is változatlanul működik. Ilyenkor készenlétre vagy energiára van szükségünk, hogy „meneküljünk vagy támadjunk”.

2. FELADAT

Idézzon föl emlékezetében egy olyan esetet, amikor veszélyhelyzetbe került! (Figyelmetlenül autó elé lépett, megcsúszott az úton vagy megbillent a létrán stb.) Vizsgálja meg, hogyan reagált a szervezete az adott helyzetre abban a pillanatban! Milyen automatikus szervi folyamatok zajlottak le pillanatok alatt? Milyen jelenségeket lehetett megfigyelni a veszély elmúltával?

Esemény:

.....
.....

A szervezet reakciója:

.....
.....

Érzések a veszély elmúltával:

.....
.....

A vészreakciónak nevezett szervezeti válaszformát 1929-ben írták le. Az „ősi” menetrend alig-alig illeszkedik a mai stresszhatásokhoz. Élet-halál helyzetben alkalmas volna a támadás vagy a menekülés előkészítésére, de a modern stresszek (munkanélküliség, áremelkedés stb.) esetében rendkívül gazdaságtalan. Ennek ellenére a szervezet úgy tesz, mintha a vadállat elől menekülő ősünket védelmezné.

A napjainkban bennünket érő sorozatos stressz intenzitása ugyan kisebb, mint az ősi életveszélyes helyzetben föllépő reakció, kevés lehetőség adódik azonban a lecsengésre, a nyugalmi állapot helyreállítására, a fölhasznált energiák pótlására, mert mielőtt ez bekövetkezhetne, egy újabb inger ismételten a készültség állapotát váltja ki. Ezért olyan veszélyes napjaink stresszhelyzete: a túlzott sietség, a dolgok félbeszakítása, a felelősség terhe, a konfliktusok, a családra jutó kevés idő együtt és halmozottan terhelik meg az egyént. A helyzet szubjektív megítélése határozza meg azt, hogyan reagál a szervezet, és hogy kialakul-e következményes betegség vagy sem.

1.3. A stressz és a betegség

Fontos tényező a stressz időtartama. A súlyosabb, elhúzódó, pangó, föloldhatatlan feszültséggel járó szituáció megbetegítheti az embert.

Tartós stresszállapotot hozhatnak létre például

- idült betegségek,
- tartós testi igénybevétel,
- bizonyos foglalkozások (tűzoltó, tőzsdei alkuusz, sebész, színész stb.),
- egzisztenciális problémák,
- bizonyos lelki zavarok (szorongásos betegségek, depresszió stb.),
- bizonyos személyiségjegyek (elfojtott agresszivitás, túlzott ambíciózusság, túlzott igényesség stb.),
- tartós hiányállapotok.

Amikor az embert előnti a sok feladat, megoldhatatlannak látszó probléma, és hozzájuk adódik a fáradtságból eredő otthoni konfliktus, sérülékennyé válik és jobban ki van téve a megbetegedés kockázatának. A folyamatosan jelen lévő stresszorokkal való megküzdés kimeríti a szervezetet, és kialakulhatnak az úgynevezett stresszbetegségek – például a gyomorfekély vagy a szívinfarktus. Az immunrendszer gyengülése következtében kevésbé tud ellenállni a szervezet a fertőzéseknek, járványoknak, vírusoknak, baktériumoknak, de a belső támadásnak, a daganatos sejteknek is. A megbetegedésben leginkább a tartós stresszállapot, a tartósan hordozott negatív érzelmek (harag, neheztelés, düh, gyűlölet, büntudat) játszanak szerepet.

A tartós munkanélküliek helyzetére általában jellemző a tartós stresszállapot. Egyúttal, amikor egészségi állapotukról és betegségeikről számolnak be, feltétlenül gondolnia kell a segítőnek arra, hogy a betegségek kiváltó okai között szerepelhet a tartós stresszállapot. Segítséget jelenthet tehát a klienseknek, ha a stresszel való megküzdéshez adunk számukra eszközöket, módszereket, és el is magyarázzuk, hogy miért fontos azok beépítése mindennapi életvitelükbe. A stressz oldása olyan preventív eszköz, mely megelőzheti a betegségek kialakulását, a meglévő zavar esetében mérsékelheti azt, illetve megelőzheti súlyosbodását.

A segítőnek – lelki egészsége megőrzése, a kiegészítő megelőzése céljából – szintén tudatosan kell alkalmaznia a stresszoldás módszereit.

1.4. A szorongás

Az egyszeri stressz fontos biológiai reakció, mert az ember túlélését szolgálja. A tartós stressz – amely szorosan együtt jár a szorongással – állapota kóros, mert kimeríti a szervezetet, és számos betegség forrása lehet.

3. FELADAT

Válassza ki, és ismertesse egy olyan kliensének az esetét, akinél felfedezte a szorongás tüneteit!

.....
.....

Milyen jelekből következtet arra, hogy az adott személy szorong?

.....
.....

Milyen hatással van a viselkedésére, a munkanélküliséggel való megküzdésére a szorongása?

.....
.....

A szorongás egyik legfőbb jellegzetessége, hogy az ember nem tudja megfogalmazni az okát, de szenved és riasztó pszichés, valamint testi élményeket tapasztalhat meg.

■ *A szorongás diffúz, tárgy nélküli, kínzó félelem.*

A szorongás, ha uralja a lelki működéseket,

- viselkedési gátlást,
- szellemi stophelyzetet vagy
- nem a helyzetnek megfelelő viselkedést idéz elő
(pl. kényszeres cselekedeteket, gondolatokat).

Pszichés tünetek:

- folyamatos félelemérzés,
- feszült állapot,
- ingerlékenység,
- halálfélelem,
- gyengeség,
- zavarodottság érzése,
- bizonytalanság,
- fáradékonyság,
- alvászavarok.

Testi tünetek:

- szapora szívverés,
- remegés,
- fokozott izomtónus,
- izzadás,
- szájszárazság,
- légszomj,
- torokszorulás érzése,
- szédülés, ájulás érzése,
- hányinger, hasmenés, gyakori vizezés,
- hasi panaszok,
- hidegrázás vagy kipirulás.

Kísérhetik szomatoform zavarok (pszichés alapon kialakuló testi tünetek, melyek nem járnak szomatikus elváltozásokkal), illetve pszichoszomatikus betegségek is a szorongást. Ezekben az esetekben valamilyen, a tudattalanban végbemenő tartós, belső konfliktus nyomán a test egy pontján fokozott érzékenység alakul ki, és egy-egy sajátos fizikai tényező (pl. bakteriális fertőzés, túlzott mértékű gyomorsav-elválasztás, biológiai öröklésre visszavezethető légzőszervi gyengeség, vérkoleszterin magas szintje stb.) jelenléte mellett kialakul a betegség, pszichoszomatikus betegségről beszélünk. A legjellemzőbb pszichoszomatikus betegségek az alábbiak:

- asztma,
- gyomorfekély, nyombélfekély,
- magas vérnyomás,
- krónikus fejfájás,
- vérző vastagbélgyulladás stb.

Példa: Azoknál az embereknél, akik erőteljesen befelé fordulnak és nehezen tudnak megbirkózni egy-egy problémával, gyakran alakul ki gyomorfekély. Az egyén magában gyötrődik, küzd a problémával, szenved, rágódik rajta, emészti magát. A küzdelem és valamilyen fizikai tényező (pl. bakteriális fertőzés vagy sérülékeny gyomor- vagy nyombélnyálkahártya) kölcsönhatása következtében nemcsak szimbolikusan, hanem valóságosan is végbemegy a folyamat: seb alakul ki a gyomorfalán.

Abban az esetben, ha a rossz közérzet kivizsgálása során orvosi módszerekkel nem lehet megállapítani a baj okát, nem mutatható ki testi elváltozás, fölmerül a pszichés eredetű szomatoform zavar fennállásának lehetősége. Az ilyen problémával küszködő ember valamilyen funkcióváltozást észlel önmagán, meg van győződve arról, hogy komoly testi betegsége és panaszainak szervi oka van, amit az orvosi vizsgálat nem igazol. A lelki ok, a háttérben megbúvó szorongás azonban gyakran rejtve marad. Amikor tehát a tartós munkanélküliséggel küzdő kliensünk arra panaszkodik, hogy képtelen munkába állni, mert állandó szívpanaszai vannak, de az orvosok semmit sem találnak, pedig már szinte minden szóba jöhető szakrendelést felkerekített, a segítőnek gondolnia kell a szomatoform zavarra. Ilyen esetekben a munkaerőpiacra történő sikeres visszaintegrálás egyik feltétele a tartós stresszel való megküzdés, a szorongás leküzdésének megtanítása. De a fentebb említett helyzetekben a segítőknél is meg kell próbálniuk választ találni azokra a kérdésekre, hogy „Mitől fáj a fejem?” „Mi nyomja a szívemet?” „Miért nem kapok levegőt?”, stb. Amennyiben nem találjuk a válaszokat és a tünetek hosszan fennállnak, mindenképpen szakemberhez kell fordulni a helyzet súlyosbodásának megakadályozása céljából.

4. FELADAT

Gyűjtsön olyan kifejezéseket, amelyek az alábbi szomatikus jelenségek pszichés összetevőire utalnak!

Szívpanaszok	Pl. „valami nyomja a szívét”
Fejfájás	
Émelygés	

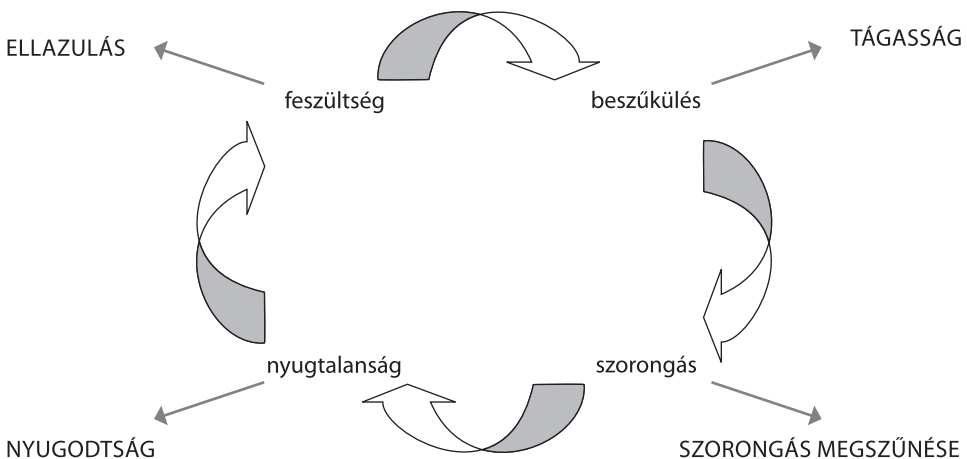
Ha a szorongás tárgyát talál, akkor kialakul a félelem, amely konkrét dologra vonatkozik, tapasztalatok alapozzák meg, de lehet feltételezett, és lehet képzelt is.

1.5. Eszközök a stressz oldására

Elősegítik és erősítik a megküzdési esélyeket:

- a társas kapcsolatok,
- a szabadidő aktív eltöltése,
- a fizikai aktivitás és a sport,
- a relaxációs technikák,
- az ima.

3. ábra A relaxáció hatása a szervezetünkre



Ellazult állapotban képzeletünk alkalmazásával egyes, számunkra megterhelő, lelkiileg nehéznek ítélt helyzetet, teljesítményszituációt oly módon tudunk átformálni, hogy ne járjon aránytalanul nagy szorongással, és növelje teljesítményünket. Az ellazulást valamennyien meg tudjuk tanulni, mert eredendően ezzel a képességgel születünk. Növekedésünk során a világból érkező egyre több inger és elvárás hatására folyamatosan „kifelé figyelésre” kényszerülünk, ritkán fordulunk befelé, és egyre ritkábban élünk a tudatos lazítás képességével, pedig a stresszel való megküzdéshez fontos, hogy tudatosan használjuk ezt a lehetőséget. Az egyes technikák elsajátítását célszerű képzett szakemberektől megtanulni, mert a tanulás során átélt élmények, érzések, testi és lelki megnyilvánulások értelmezésében ők tudnak igazán segíteni.

A relaxációs technikák köréből már jól ismert:

- a jóga,
- a meditáció, és annak különböző formái,
- az autogén tréning,
- az agykontroll.

5. FELADAT

Villám-relaxáció

Azon az elven alapul, hogy a kar izmainak hajlító (flexor) csoportja, a lábnak pedig a nyújtó/feszítő (extensor) csoportja magasabb alaptónusú. Ha az izmokat sorra feszítjük, erősebben és hosszabban a szokásosnál, belép egy központi idegrendszeri önkioldó program, és automatikus lazító parancsot küld a test összes izmába. A „villám-relaxáció” bárhol, bármikor alkalmazható! Gyors egymásutánban tilos végezni! 3 feszítést követően legalább 30 másodperc szünetet kell tartani!

A gyakorlat végrehajtása a következő módon történik:

- Álljon egyenesen!
- Szorítsa ökölbe két keze ujjait!
- Hajlítsa be könyökét (biceps izom feszítése)!
- Szorítsa a könyökét a bordaívhez (ne engedje fel a feszítést!)!
- Feszítse a farizmait is!
- Nyújtózzon „fölfelé” a törzssel, fejjel, majd végül
- összes izmot, amit eddig megfeszített, lazítsa el és fújja ki jó nagy lökással a levegőt!

Villámrelaxáció irodában, ülve

- Ujjainkat (erősen, hosszan) ökölbe zárjuk és kiengedjük.
- Terpesztett ujjainkat erősen, hosszan a combunkra nyomjuk és kiengedjük.
- Nyújtott könyökkel rátámaszkodunk a combunkra, erősen, hosszan feszítünk és kiengedjük.

- Hajlított könyökkel letámasztott kar, a tenyerünkkel erősen nyomjuk a combunkat, majd felengedjük a nyomást.
- Kulcsoljuk egymásba kapcsolószerűen a kezeinket, és hajlított ujjainkat próbáljuk kétfelé húzni (egyik kezünk ujjait ” beakasztjuk” a másik, alullévő hajlított ujjaink horgába), erősen feszítjük, majd elengedjük.
- Két tenyerünket támasszuk egymáshoz és nyomjuk össze szorosan, majd engedjük el.

Minden gyakorlatot hétig számolva kitarjtuk, a végén lazán „zongorázunk” az ujjainkkal. Nagyon gyorsan kioldja a vállöv feszültségeit és a vérkeringést fokozva felmelegíti a kezét.

6. FELADAT

Lendítő (ballisztikus) mozgásokkal történő ” szorongás-kikapcsolás”

Azon az elven alapul, hogy a lendítő, nagy röppályájú mozgásokat irányító (ősibb) mozgásvezérlő rendszer (extrapyramidális rendszer) és a ” szorongásközpont” (szeptohipokampális stoprendszer) alternatív kapcsolási viszonyban vannak. Ha a lendítő mozgásokat kiváltjuk, elindítjuk, akkor a ” szorongásközpont” kikapcsol.

A gyakorlat végrehajtása:

- Jobb karral lendítő, körző mozgás.
- Bal karral lendítő, körző mozgás.
- Mindkét karral lendítő, körző mozgás.
- Szimmetrikus lendítések (párhuzamos).
- Átlós lendítések (körzések) a test előtt.
- Mély guggolásba ereszkedő test, nagy ívű karlendítéssel, le és fel, kb. 10 x.
- Lábak laza ” rázása” (jobb külön, bal külön) ugrálással.
- Vállak ” hányaveti” mozgatása.

7. FELADAT

Lazítás, pihenés belső ” elképzeléssel”

- Kényelmes fekvő vagy ülő testhelyzet.
- Nem fontos a szemet behunyni, de lehetséges.
- Emlékezzen egy olyan helyzetre, amiben nagyon-nagyon jól érezte magát! Idézza vissza lelki szemei elé – lássa – hallja – érezze át az érintéseket, illatokat, mindent úgy, ahogy egykor átélte és *merüljön bele* az újraélésbe.

Fél - egy perc időtartam, de nagyon jó érzéseket aktivizál, jó közérzetet ad. Visszaváltásnál mindig jólesően nyújtózkodjon és sóhajtson.

8. FELADAT

Gondolja át, hogy a gyakorlat során szerzett tapasztalatait hogyan tudja hasznosítani a munkanélküliekkel végzett segítő munkában! Mely területeken gyarapodhat általuk a segítő, és mely területeken a kliens? Gondolatait jegyezze le!

Segítő	Kliens

V. A megküzdés

Cél:

- a megküzdés fogalmának megismerése
- a megküzdési stratégiák megismerése
- a megküzdési stratégiák felismerésére irányuló szakmai készségek fejlesztése

Időtartam: 45 perc

Módszerek:

- ismeretátadás (15 perc)
- gyakorlatok a legjellemzőbb megküzdési stratégiák azonosításához (25 perc)
- tapasztalatok megbeszélése, visszajelzés (5 perc)

Eszközигény:

- bemutató anyag (ppt)
- flipchart tábla
- filctoll



*„Nem a stressz az, ami megöl bennünket,
hanem a stresszhez való hatékony alkalmazkodás
teszi lehetővé azt, hogy éljünk.”
Vaillant*

A stressz ikerfogalma a megbirkózás, más néven coping. Ikerfogalomról beszélünk, mivel az, hogy egy nehéz élethelyzet milyen reakciókat vált ki az egyénben, az alapvetően a megbirkózási készségeitől függ, attól, hogy céljai megvalósítása során hogyan tud megküzdni a nehézségekkel. A stressz olyan dolog, amellyel kénytelenek vagyunk együtt élni mindannyian. A kérdés az, hogyan kell viselkednünk ahhoz, hogy a stressz ne életünk megnyomorító tényezője, hanem stimuláló, motiváló erő legyen. A sikeres megküzdés eredményeképpen önbizalmunk, énerőnk és kompetenciaérzésünk fokozódik, egyre nehezebb célokat tudunk kitűzni magunk elé.

1. A megküzdés modelljei

A megküzdés fogalmának meghatározásában kiemelkedő jelentőségű Lazarus (Mr. Coping – ahogyan a pszichológusok emlegetik) munkássága, akinek nyomán a megküzdés a stresszkutatásban központi fogalomná vált. A megküzdés modelljeit áttekintve beszélhetünk egy Lazarus előtti, és Lazarus utáni szakaszról. Történeti sorrendben a legjelentősebb modellek a következők: a pszichoanalitikus felfogás – a megküzdés ego – modellje, az állatpszichológiai modell, a trait modell és a tranzakcionista felfogások modelljei. (Oláh, 2005)

1.1. A pszichoanalitikus felfogás

A klasszikus pszichoanalitikus felfogás szerint elkülönülnek azok az énmanőverek, amelyek a külvilágtól érkező fenyegetéseket kezelik, és azok, amelyek az intrapszichikus konfliktusok megoldására irányulnak. Az előbbiek a megküzdés, az utóbbiak pedig az elhárító mechanizmusok eszközeit foglalják magukban. A megküzdés tárgya és célpontja tehát a külvilágból érkező veszély, az elhárító – vagy védekező – mechanizmusok a belső veszélyek ellen védik az Én-t. A megküzdés tudatos szembeszállás a külső veszéllyel, vagy tudatos elkerülése a veszélyes helyzetnek, az elhárítások ezzel szemben tudattalanul működnek. A klasszikus pszichoanalitikusok (Freud, A. Freud) érdeklődésének középpontjában az elhárító mechanizmusok álltak. Anna Freud említi elsőként a coping fogalmát, szerinte a problémakezelés és konfliktusmegoldás adekvát módja, mely tanulás útján elsajátítható. Legmélyebben Norma Haan foglalkozott a megküzdés és a védekezés közötti különbségek definiálásával, aki rendszerbe foglalta az ego-funkciókat, megkülönböztetett megküzdő (coping), védekező (defensív) és töredékképző (fragmentary) módon működtetett énfunkciókat.

A megküzdés egészséges, normális működési mód a konfliktusok kezelésében, magában foglalja a célt, a választást, a rugalmas váltást, megmarad az objektív valóság világában, megengedi a megfelelő érzelmek kifejezését. A védekezés ezzel szemben neurotikus, vagy neurozishoz vezető működési mód, a töredékképzés pszichotikus, vagy pszichózishoz vezető működési mód. (Oláh, 2005)

1.2. Az elhárító mechanizmusok főbb típusai

Mérei a lelki életet labirintusként, útvesztőként jellemezte: „*ha megmozdul, hol egy zsákutca falának ütközik, hol hosszú kerülőútra kényszerül, esetleg furfangosan, álruhában, álarcban átjut a célhoz*” . (Mérei, 1989, 7.) Ha betekintünk a labirintusba, az intrapszichés feszültségszabályozás útjaira találunk – az elhárító mechanizmusokra, melyeket a pszichoanalízis írt le. Kiindulópontja a Freud-féle személyiségmodell, mely szerint a lelki működésben három instancia különíthető el, az ösztönén (ösztönös-indulati feszültségek rétege), az én és a felettes én. Az ösztönös vágyak, törekvések beleütköznek a külvilágba, és az egyén ennek nyomán rákényszerül, hogy fékezze, feltételekhez kösse, késleltesse vágyai, szükségletei kielégítését. Ez a fékező-szabályozó működés különbözőképpen játszódik le. Az egyes működési utakat nevezi Freud elhárító mechanizmusnak. A fékező-szabályozó rendszer működtetése az én feladata, melyet a felettes én tilalmi rendszere szabályoz. A felettes én leegyszerűsítve a környezeti elvárások intrapszichikus képviselője. (Mérei, 1989) Az elhárító mechanizmusok több típusa ismert, az egyes emberek minden változatot képesek alkalmazni, mégis mindenkinek vannak preferált, személyiségére jellemző elhárító mechanizmusai.

Az egyik alapvető elhárító mechanizmus az **elfojtás**, melynek lényege, hogy a feszültségkeltő, az énről nézve veszélyesnek minősített tartalmakat elfelejtjük, tudatunkból kiszorítjuk azokat a gondolatokat, képzeteket, fantáziákat, memóriatartalmakat, melyek

a feszültségre emlékeztetnek, nem is gondolunk ezekre a tartalmakra. Ez történik, ha egy megrázó esemény (pl. baleset) részleteit nem tudjuk felidézni. Az elhárított tartalom kerülő utakon próbál visszajutni a tudatba, ez tetten érhető a hétköznapi életünkben is az elszólásokban, az álomban, a viccekben vagy testi, pszichoszomatikus tünetekben stb. Az elfojtással alacsony feszültségi tolerancia, beszűkülő érdeklődés, énes magatartás, elfelejtés személyiségjegyek járnak együtt. (Mérei, 1989).

A **regresszió** az elhárításnak egy korai módja, visszacsúszás, visszaesés egy a pszichikus fejlődésben már túlhaladott szintre, ahol az alkalmazkodás alacsonyabb erőfeszítést, kisebb felelősséget kíván meg az egyéntől. A regresszióban megmutatkozó viselkedés és kifejezésformák mindig primitívebbek vagy „infantilisebbek”, mint amilyenre számítunk az adott helyzetben az adott embertől, pl. kliensünk gyermekded dacossággal, dühvel reagál problémafelvetésünkre, nem vállalja saját felelősségét problémái kialakulásában. Személyes elhanyagoltságban, a teljesítmény romlásában, az érdeklődés elszürkülésében, a felelősség csökkenésében érhető tetten a viselkedés szintjén.

Az **izoláció** folyamatában a történést, a gondolatot leválasztjuk, elszigeteljük a kínos érzéstől, indulati háttérétől, így amikor az érzés visszatér, már indulatok nélkül tudunk vele foglalkozni. Mint vezető elhárítás, igen veszélyes, teljesítményromlásban, érzelmi elhidegülésben, az empátia hiányában mutatkozik meg, melynek következtében alacsony szociabilitással jellemezhető az egyén. (Mérei, 1989).

A **meg nem történtté tevés** igen korai elhárítási mód. Tiszta formájában a kisgyermek magatartásában érhető tetten, felnőttkori előfordulása pszichopatológiai jegynek tekinthető. Lényege, hogy egy gondolattal, egy gesztussal utólag eltörölni valamit, mintha soha meg sem történt volna. Elvászthatatlan a gyermeki mágikus gondolkodástól, melyet a szándék, a gondolat, a cselekvés révén elérhető valóságfeletti hatalom tudata jellemez. (Mérei, 1989)

Mindannyiunknak vannak olyan tulajdonságai, gondolatai, késztetései, amelyeket még mi magunk is nemkívánatosnak ítélünk. A **projekció** (feltehetően az első elhárító mechanizmus) ezen tulajdonságaink beismerésétől véd meg bennünket. Az egyén a feszültségcsökkenést úgy éri el, hogy saját érzelmeit, vágyait, gondolatait, indulatait másnak tulajdonítja, rávetíti, projektálja más személyekre, érzelmeinek okát a külvilágban keresi. Attól idegenkedünk a másokban, amit magunkban nem tudunk elfogadni. Alacsony szintű elhárító mechanizmus, az élményfeldolgozás énes, önkényes módja, a külvilágot igazítja saját vágyaihoz, az eseményeket önmagára vonatkoztatva értelmezi. (Mérei, 1989)

A **reakcióképzés** során az elhárított indulattal ellentétes irányú szokást alakítunk ki, a vágy ellentétes irányú reakciójával szorítjuk ki a tudatunkból a tiltott impulzust. Az elfojtott vágyal ellentétesen cselekszünk, vagy azzal ellentétes nézeteket hangoztatunk. Az így keletkezett reakció a viselkedés során megerősödik, tartós személyiségjeggyé válik. Ezt az elhárítást preferáló személy jól teljesít, jelentős erőfeszítésekre képes, de bizonyos dolgokban túlzó, nehezen köt kompromisszumot, toleranciája alacsony. (Mérei, 1989).

Az **azonosítás** komplex elhárító mechanizmus, viselkedés szintjén a mintakövetésben érhető tetten. Átvesszük mások tulajdonságait, ítéleteit, követjük viselkedéses mintáit olyan formán, mintha az saját adottságunk lenne. Ehhez szükséges a másik személyhez való érzelmi, indulati (pozitív és negatív) kötődésünk. Az azonosulás a személyiségfejlődés, az alkalmazkodás kiemelt útja. Az azonosuló az utánzott cselekvést interiorizálja, sajátjaként éli meg, azonosul a mintával, melynek révén új tulajdonságot dolgoz ki magában.

A **kompensáció** mechanizmusát alkalmazzuk, ha csökkent értékűnek érezzük magunkat, és hátrányos helyzetünket más tulajdonsággal, fokozott teljesítménnyel igyekszünk ellensúlyozni.

Az **elaboráció** nagyon fejlett, és az én-védelem szempontjából igen fontos elhárító mechanizmus, feldolgozó, megmunkáló mechanizmus. „*Pszichés alakváltozásoknak olyan sora, amelyben az indulatból alkalmazkodó viselkedés lesz*” . (Mére, 1989, 25.). Több változatát is leírták – az érzelmi feszültség képi áttétele, a feltételek megnehezítése, az intellektuális ráirányulás –, csak legmagasabb fokát emelem ki, a szublimációt, mely azt a folyamatot takarja, melynek során az ösztönös erőkből táplálkozó feszültséget a személy társadalmilag is értékes célra tudja felhasználni. A mechanizmust jól érzékeltetik a művészi alkotások, amikor az alkotó a direkt módon nem megjeleníthető belső tartalmait valamely művészi alkotásban fejezi ki. Az elaboráció mindig emeli a személyiség színvonalát, jobb alkalmazkodást tesz lehetővé az egyén számára, és környezetének nyereséget hoz. (Mére, 1989).

Az **áttolás** mechanizmusa során egy gondolat, egy vágy, egy motívum, amely közvetlenül nem fejeződhet ki, elfogadhatóbb formában jelenik meg: átirányítódik egy másik tárgyra, személyre. (Atkinson és mtasai, 2003)

1.3. Az állatpszichológiai modell

Állatpszichológiai stresszkutatásokon alapuló modell keretében a megküzdéses viselkedés menekülő, támadó és passzív módjait különítették el. Felfogásuk szerint megküzdésnek tekinthető minden olyan viselkedéses válasz, amelynek révén kontrollálhatók a kellemetlen környezeti hatások, illetve csökken a kellemetlen érzés, a félelem egy-egy stresszkeltő helyzetben. Példa erre, ha egy számára kellemetlen szituációból kilép kliensünk, vagy éppen támadó, agresszív megnyilvánulással reagál. A passzivitás megnyilvánulása, ha pl. kliensünk feszültséggel teli helyzetében kifejezi tehetetlenségét, nem keresi a kiutat, nem keres megoldási módokat, amellyel változtathatna helyzetén.

1.4. A trait modell

E modell képviselői magát a megküzdést a személyiség tartós jellemzőjének, helyzettől független stabil személyiségvonásnak tekintik. Az emberek tanulási folyamat eredményeképpen konzisztens megküzdési stratégiákat dolgoznak ki nehéz élethelyzeteik kezelésére, veszélyhelyzetek elhárítására, és ezeket következetesen alkalmazzák mindenféle stresszhelyzetben.

Van, aki érzékenyebb, érzékenységből adódóan felnagyít minden számára fenyegetőnek, nehéznek tűnő helyzetet, mások éppen ellenkezőleg, kerülnek a veszélyhelyzettel való szembeesülést. A személyiség alapadottságai, a legfontosabb személyiségjegyek természetesen behatárolják azokat a megküzdési stratégiákat, amelyeket az egyének alkalmaznak. Egy szorongó, neurotikus alkatú ember érzékenyebben reagál az őt ért negatív ingerekre, esetleg fel is nagyítja azokat. Egy barátságos, társaságkedvelő, nyitott ember könnyebben keres társas támogatást, valószínűleg kliensként is könnyebben fogadja el segítőtjét, mint egy visszahúzó, introvertált alkatú ember, aki inkább egyedül igyekszik megküzdenei nehézségeivel, nem nyílik meg olyan mértékben segítőtje előtt sem. A személyiség alapadottságai, a legfontosabb személyiségjegyek természetesen behatárolják azokat a megküzdési stratégiákat, amelyeket az egyének alkalmaznak. A megküzdési stratégiák olyan szokások, amelyeket az emberek stresszhelyzetekben mutatnak. Mindebből az is következik, hogy a megküzdéskutatás csak a személyiségtényezők figyelembe vételével lehet eredményes. (Oláh, 2005)

1.5. A tranzakcionista coping modell

E modell kidolgozása Lazarus nevével fémjelvezhető. Ellentétben a trait modell értelmezésével, központi gondolata, hogy „*a viselkedés a személy és a környezet közötti dinamikus kölcsönhatás (tranzakció) eredménye, és a coping egyike azon központi változóknak, amelyek ezt a tranzakciót nehezített alkalmazkodási feltételek esetén moderálják*”. (Oláh, 2005, 57.) Lazarus elutasította a coping modellek leegyszerűsített – kimenet-bemenet – modellben történő vizsgálatát, helyette a folyamatjellegre hangsúlyozta és kutatta.

Lazarus megküzdés definíciója: „*megküzdésnek tekinthető minden olyan kognitív, vagy viselkedéses erőfeszítés, amellyel az egyén azokat a külső, vagy belső hatásokat próbálja kezelni, amelyeket úgy értékel, hogy azok felülmúlják vagy felemészítik aktuális személyes forrásait*” (Lazarus, 1966, idézi: Oláh, 2005, 57.)

Tehát Lazarus felfogása a megküzdésről alapvetően eltér az eddig vázolt modellek alapfelfogásától, amelyek abból indulnak ki, hogy a megküzdés egy válasz, amit érzelmek (pl. szorongás, feszültség-érzés) váltanak ki. Modelljében szintén kulcsfontosságúak az érzelmek, de azok egy értékelési folyamat (Lazarus meghatározásában kognitív értékelés) következményei, ahogyan maga a coping is.

A kognitív értékelés egy folyamat, mely két szakaszra bontható, elsődleges és másodlagos értékelésről beszélünk. Az elsődleges értékelés szakaszában az egyén azt tisztázza, milyen jelentőséggel bír, mit jelent számára az adott hatás az aktuális helyzetben – érinti-e őt magát, és milyen mértékben, mennyire egyeztethető össze szándékaival, motivációjával. A másodlagos értékelés szakaszában az egyén először az adott inger, interakció kiszámíthatóságát, kontrollálhatóságát vizsgálja, valamint kiváltó okot, okozót, „felelőst” keres, aki/ami miatt a helyzet előállhatott. Ezt követően számba veszi azon forrásait és lehetőségeit, amelyek mobilizálhatók, majd a jövőre vonatkozó elvárásokat elemzi, hogyan alakulhat a szituáció egyes megküzdési stratégiák alkalmazása esetén, vagy ha egyáltalán nem avatkozik be.

Lazarus kutatási eredményei az alábbiak szerint foglalhatók össze:

- Az emberek a legtöbb coping stratégiát alkalmazzák valamennyi feszültséget keltő helyzetben, de vannak specifikus stresszorokhoz köthető megoldások.
- Ami az egyik helyzetben jól működő, adekvát megoldási mód, az a másokban káros és inadekvát.
- A megküzdési stratégiák változnak a feszültségekeltető helyzet különböző stádiumaiban, melyeket ha egybemosunk, hamis kép alakul ki bennünk a megküzdési folyamatról.
- A megküzdésben fontos tényező az aktuális érzelmi állapot. A pozitív, vagy negatív érzelmi állapotok más és más stratégiákat mozgósíthatnak.
- Az egyén megküzdési stratégiái szocializációs, illetve tanulási folyamat eredményeképpen alakulnak ki.

Mindezekből következik, hogy csak a teljes szituáció, élethelyzet komplex megértése, az érintett személy érzelmeinek, motivációinak, legfontosabb életeseményeinek megismerése, a kognitív értékelés és folyamat lényeges elemeinek ismeretében tudjuk csak valószínűsíteni, hogy milyen megküzdési stratégiát választ kliensünk az adott helyzetben, és hoz-e az hasznot számára, és ha igen, milyen mértékűt.

2. Megküzdési stratégiák

Az egyén megküzdési stratégiái csoportosíthatók az adaptív – nem adaptív dimenziók mentén. Az adaptív megküzdési stratégia az adott helyzetben célravezető, az egyén és az interakció kimenetele szempontjából kedvező, szemben a nem adaptív megoldási módokkal, amelyek nem célravezetők, az egyén életét, jólétét kedvezőtlenül befolyásolják. A megbirkózási stratégiáknak három főbb formája van: a problémamegoldó, az érzelmi és a támogatást kereső stratégiák. (Kopp, 2003).

2.1. A problémamegoldó stratégia

A **problémamegoldó stratégia** esetében az egyén próbálja elemezni, jobban megérteni a problémát, a kialakult helyzetet elemzi, megoldási alternatívákat keres, és vázol föl maga számára. Ezek általában viselkedéses válaszok, a helyzet megváltoztatására irányulnak. Legszerencsésebb esetben a nehézséget jelentő helyzet valamilyen kreatív, alkotó tevékenységre ösztönzi az egyént, mely én-erejére, önbecsülésére is kedvezően hat. Leginkább azokban a helyzetekben alkalmazzuk ezt a stratégiát, ha azt tapasztaljuk, hogy a körülmények változtathatók, a külső helyzet módosítható, leküzdhető. Az ilyen megküzdési stratégia során a következő lehetőségeket választhatjuk:

- közvetlen cselekvés,
- a probléma elemzése,
- kis lépésekben történő előrehaladás,
- lényegre fókuszálás,
- lehetőségek mérlegelése,
- kivárás,
- információgyűjtés,
- konfrontáció, vita, megküzdés az álláspontunkért,
- segítség igénybevétele.

A problémaközpontú megküzdési mód nagy előnye, hogy a cselekvés feszültségcsökkentő hatással bír. Problémamegoldó megküzdési stratégia például, amikor a munkanélküli állást keres, alkalmi munkát keres, áttekinti jövedelmi helyzetét, erőforrásait és annak megfelelően újragondolja háztartása kiadásait, stb.

Ha a nehéz helyzetet megoldhatatlannak minősítjük, akkor is alkalmazunk adaptív megküzdési módokat, ilyen – ha a helyzetet újra értékeljük –, az ún. kognitív átstrukturálás. A **probléma újrafogalmazása** egyúttal az egyén fejlődését is elősegíti. Rossz, kellemetlen, megoldhatatlannak tűnő helyzetben a számunkra hasznosítható összetevők felismerése egyéni utunkat gazdagítja. Ilyen helyzet például, ha a munkanélküli kilátástalannak érzi, hogy újra állást találjon, ezt a feszültséggel, szorongással teli helyzetet úgy ellensúlyozza, hogy otthoni tevékenységekre irányítja át a figyelmét, elfoglaltságot keres, többet foglalkozik a családi ügyekkel. Végiggondolja, hogy más is került hasonló helyzetbe. Pozitív példákat keres arra, hogyan kerültek ki ők ebből a helyzetből. A helyzethez való viszonyulás ilyen pozitív szemlélete kioltja a negatív önszugesztiókat, a kudarc előrevetítését. Ez a megoldási mód is magában rejtje azt a lehetőséget, hogy egy problémákkal teli helyzetből új emberként, megerősödvé jöjjünk ki. Ez összecseng azzal a helyzettel, amikor egy krízishelyzetből a személyiségfejlődés magasabb fázisába képes jutni az ember. (Kopp, 2003)

2.2.Érzelempontú megküzdési stratégia

Az *érzelempontú megküzdési stratégia* alkalmazása esetén valamilyen érzelmi választ adunk az aktuális problémahelyzetre, dühöt érzünk, vagy éppen szomorkodunk, sírással reagálunk, erőfeszítéseink arra irányulnak, hogy a kellemetlen érzelmi állapotot megszüntessük. Ezek a megoldási módok is lehetnek adaptívak bizonyos helyzetekben, amikor nem ismerjük eléggé a problémát, vagy nem érezzük magunkat alkalmasnak a helyzet feletti kontrollra, a helyzet megváltoztatására. Például egy közeli hozzátartozó halála érzelmileg súlyosan érint bennünket, természetes módon elviselhetetlennek, kilátástalannak érezzük a helyzetet, ilyenkor nagy szükségünk van érzelmeink elengedésére, például a sírással. *Folkman* a konfliktuskezelés döntési folyamatát elemezve megállapítja, hogy a döntés meghozatalához az érzelmi feszültség csökkentésére kell törekednünk, megteremtve ezzel a döntéshozatal belső, pszichológiai feltételeit. Alkalmassá kell válnunk a probléma elemzésére és a probléma okának befolyásolására, a kontroll megszerzésére. (idézi: Kopp, 2003). Az érzelempontú megküzdési stratégiák nem adaptív megoldásokra is vezethetnek bennünket, amikor például evéssel, ivással csillapítjuk a nehéz helyzet okozta feszültségünket, vagy másokon vezetjük le a feszültségünket.

Az érzelempontú megküzdési módok fajtái:

- érzelmek szabad kinyilvánítása, megszellőztetése,
- érzések eltitkolása,
- ellenséges reagálás,
- katarzissal történő feszültségoldás,
- közvetlen érzelmerkifejezés,
- pozitív újrafogalmazás,
- felülemelkedés a személyes nehézségeken,
- elterelő stratégiák (negatív kimenetellel és pozitív kimenetellel).

Ha gondunk, bánatunk van, feszültségekkel küzdünk, enyhít a szenvedésen, ha **beszélhetünk róla, elmondhatjuk másoknak**, megszellőztetjük (idegen szóval *ventilálásnak* mondjuk). Az a tény, hogy kimondtuk, kissé „kívülre tettük”, könnyít rajtunk. Az **érzelmelek eltitkolása** az önvédelmet szolgálja, hogy ne legyen valaki kiszolgáltatva annak az embernek, aki fájdalmat okozott neki. Ez azonban azt a veszélyt rejt magában, hogy a rászoruló nem jut hozzá a szükséges segítséghez, mert nem jelzi a környezetének, hogy milyen problémával küzd.

Frusztráció, konfliktus esetén, amikor nem látszik esély a probléma megoldására, gyakori válasz az agresszió, az ingerült viselkedés, a veszekedés. Megfigyelhető, hogy az **agresszióra** gyakran agresszív válasz is érkezik. Az indulatok szabad áramlása a belső feszültségeket csökkenti. Érdemes azonban azt is figyelembe venni, hogy az általunk szabadon engedett indulatok milyen hatással vannak környezetünkre, mennyire terheljük meg velük a másik embert. Az agresszív, bántalmazó viselkedésben rendszerint az egyén tehetetlenségérzése nyilvánul meg.

A feszültségoldás hatékony módja a **katarzissal történő átélés**, amikor az ember újra átéli a probléma által okozott feszültséget (esetleg dramatikus eszközökkel, mint például pszichodráma, vagy egy művészeti alkotás, előadás kapcsán).

A belső feszültség levezetésének módja lehet a **közvetlen érzelmkifejezés** is, mint például a sírás. Sírni is gyakran tehetetlenségérzésünkben szoktunk, bár sokan úgy érzik, hogy kiszolgáltatottá válnak, ha elsírják magukat mások előtt. Különösen igaz ez a férfiakra, hiszen szocializációjuk során az a társadalmi elvárás fogalmazódott meg velük szemben, hogy a sírás nem férfias dolog. („Ne sírj, katona dolog” – mondják az egészen kicsi fiúgyermeknek is.)

A **támogatást kereső stratégiák** esetében másoktól kérünk segítséget problémánk, nehézségünk rendezéséhez. A helyzet értékeléséhez kikérjük rokonaink, barátaink, „külső erőforrásaink” véleményét, megoldási javaslatokat kérünk tőlük, vagy gyakorlati segítségért fordulunk másokhoz, a helyzet megoldásában közreműködőt keresünk. Kutatási eredmények azt bizonyítják, hogy a nők hajlamosabbak ezt a megküzdési módot választani. A megküzdési stratégiák típusait elemezve, és felhasználva a megküzdéskutatás addigi eredményeit, Skinner és munkatársai (2003) 12 kategóriát javasoltak a megküzdési módokra, melyek a következők (idézi: Oláh, 2005):

- **Problémamegoldás** – stratégiakészítés, tervezés, cselekvés
- **Információkeresés** – olvasás, megfigyelés, mások megkérdezése
- **Tehetetlenség** – érzelmi zavarodottság, kognitív kimerülés, kognitív zavarodottság
- **Menekülés** – kognitív és viselkedéses elkerülés, tagadás, vágyteljesítő gondolkodás
- **Önbizalom** – érzelmek és viselkedés szabályozása, érzelmkifejezés
- **Támaszkeresés** – kontaktuskeresés, komfortkeresés, spirituális támogatás, gyakorlati segítségkérés
- **Delegálás** – panaszkodás, önsajnálát
- **Izoláció** – társas visszahúzódás, mások kerülése, rejtőzködés
- **Akkomodáció** – elterelés, a helyzet újraértelmezése, elfogadás
- **Tárgyalás** – prioritások felállítás, alkudozás, rábeszélés
- **Alárendelődés** – merev ragaszkodás valamihez, rágódás
- **Szembehelyezkedés** – mások hibáztatása, agresszió, bűnbakkeresés, projekció

3. A megküzdő viselkedés feltárásának módszerei

A munkanélküliség, tartós munkanélküli lét igen nehéz, stresszel telített élethelyzet, mely folyamatos megküzdésre kényszeríti klienseinket. Ahhoz, hogy adekvát segítséget tudjon nyújtani a szociális szakember, fel kell ismernie, hogy kliense az adott helyzetben milyen megküzdési módokat preferál, azok mennyire hatékonyak. Mindezek ismeretében tudja a segítő új, vagy rejtett megküzdési stratégiák alkalmazásához hozzásegíteni kliensét.

A megküzdő viselkedés segítő szakember által alkalmazható feltárásának legfontosabb eszközei:

- az interjú,
- a megfigyelés és
- a kérdőíves eljárások.

A megküzdési módok feltérképezéséhez meg kell ismernünk kliensünk eddigi élettörténetét, különös tekintettel nehéz, általa problémásnak ítélt élethelyzeteket. A megismerési folyamat kézenfekvő eszköze az **interjú**, melynek során arra is tudunk válaszokat találni, hogy ezen nehéz élethelyzeteken hogyan jutott túl kliensünk, milyen megküzdési módokat alkalmazott, melyek vezettek eredményre, melyek voltak kudarcosak, mely tényezők állhatnak a kudarcok hátterében. Az interjú készítője az interjú során folyamatosan hipotéziseket alkot kliense jellemző megküzdési módjairól és hipotéziseit kérdések segítségével értékeli – elveti, illetve igazolja (bővebben az I. fejezetben). A **megfigyelés** különösen konfliktusos helyzetekben célravezető, amikor a szociális munkás és kliense között feszültség keletkezik (pl. a problémát különbözőképpen definiálják, megoldási módok tekintetében eltérő véleményen vannak). Ilyen esetekben megfigyelhetővé válnak a kliens viselkedésében az adott helyzetben preferált, alkalmazott megküzdési módok. A megküzdés vizsgálatának vannak továbbá **kérdőíves eljárásai**, melyek pszichometriailag bevizsgált tesztek, és kérdőívek (pl.: Megküzdési Mód Preferencia Kérdőív, Folkman és Lazarus-féle Konfliktusmegoldó Kérdőív, Folkman és Lazarus-féle Megküzdési Módok Listája és Megküzdési Módok Kérdőíve), melyek alkalmazása a pszichológus kompetenciakörébe tartozik, így érdemes vele konzultálni, illetve a segítséget kérni a kliens ez irányú vizsgálatához.

1. FELADAT

Gondolja át, hogy a munkanélküliekkel végzett segítő munka során Ön a megküzdési módok feltárásának mely módszereit szokta alkalmazni! Melyekkel nem szokott élni? Hogyan tudná azokat az elkövetkezendőkben bevonni szakmai eszköztárába a munka hatékonyságának növelése érdekében? Gondolatait jegyezze le!

.....
.....

2. FELADAT

Tapasztalatai szerint a munkanélküli kliensek eszköztárában a megküzdési módok közül melyek a legjellemzőbbek? Gondolatait jegyezze le!

.....

.....

3. FELADAT

Azonosítsa a III. fejezetben megismert Borgen és Amundson (1992) „érzelmi hullámvasút” modellje alapján a munkanélküliség egyes szakaszaira jellemző megküzdési módokat! Vizsgálja meg azt is, hogy az educatio-s folyamat során, az adott szakaszban a segítőnek melyik típusú, adaptív megküzdési mód elsajátíttatására van esélye!

Szakasz	Kliensek által alkalmazott jellemző megküzdési mód	Adaptív megküzdési mód
Tagadás		
Düh, harag		
Alkudozás		
Depresszió		
Belenyugvás		
Lelkesedés		
Stagnálás		
Frusztráció		
Apátia		

4. FELADAT

Saját élményű megküzdési módok keresése laborgyakorlat keretében készített interjú során

Idő: 15-35 perc, annak függvényében, hogy hány körben valósul meg a laborgyakorlat.

a) *Alkossanak 3 fős csoportokat, melynek szerepei a kliens, a segítő és a megfigyelő!*

Kliens: Idézzon fel saját életében átélt problémahelyzetet, olyan időszakot, amikor nehéz helyzetben volt, nehezen birkózott meg problémájával! Idézze fel, mit érzett, hogyan viselkedett, kért-e segítséget, mit tett ebben a múltbéli szituációban, hogyan sikerült túljutnia problémáján! (kb. 5 perc)

Segítő: Segítse a folyamatot kérdésekkel, aktív figyelemmel, a kliens gondolatainak visszatükrözésével!

Megfigyelő: Azonosítsa azokat a megküzdési módokat, melyek révén a kliens megbirkózott problémájával! Megfigyeléseit jegyezze fel!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b) *Ezt követően közösen beszéljék meg, milyen megküzdési módokat sikerült azonosítani!*

5. FELADAT

A szerepkártyák segítségével a ráhangolódás fázisában már megismert szereplők megküzdési módjainak elemzése, illetve a helyzethez igazodó, adaptív megküzdési módok összegyűjtése.

Idő: 15-30 perc

a) *Alkossák újra az I. fejezet ráhangolódás fázisában már létrehozott kiscsoportokat, és válasszanak legalább egy szerepet, melyet már megismertek!*

Azonosítsanak a szereplő által alkalmazott megküzdési módokat, és/vagy keressenek olyan lehetséges cselekvéseket, reagálásokat, amelyek az adott szereplő élethelyzetében adaptívak lehetnek!

Alkalmazott megküzdési mód	Adaptív megküzdési mód

- b) *A kiscsoportos megbeszélést a visszajelző kör követi, ahol a csoportok beszámolnak munkájukról, esetleges dilemmáikról, nehézségeikről. A csoportvezető ezen beszámolók alapján összefoglalja a gyakorlat tanulságait.*

6. FELADAT

Rövid visszajelzések, a fejezetben tárgyaltak összefoglalása, felidézése

VI. A motiváció

Elmélet:

- Alapfogalmak
- Motiváció-elméletek
- Az intrinzik és extrinzik motiváció
- A motiváció hiánya
- A motiváció és célok
- A motivációs interjú
- Motivációt segítő technikák

Gyakorlatok:

- esetelemzések
- két olyan kérdezői technika megismertetése és begyakoroltatása, amellyel a segítő mobilizálni tudja a kliens erőforrásait

Időtartam: 2×45 perc, szünet közbeiktatása nélkül

Módszertan: Az elméleti elemekhez kapcsolódó tapasztalati tanulás egyéni, kiscsoportos és csoportos feladatok megoldásán keresztül

- Ismeretközlés, a gyakorlatok felvezetése (25 perc)
- Gyakorlat (45 perc)
- A felismert jellemzők összegyűjtése a teljes csoport segítségével (15 perc)
- Az új ismeretek összefoglalása (5 perc)

Eszköz szükséglet:

- Füzet és toll a résztvevők számára
- Flipchart tábla
- Színes filcek
- Fénymásolatok



*„Az élet értelme mindig változik,
de sohasem tűnik el.”*

Victor Frankl

A kliensekkel végzett segítő tevékenység egyik központi kérdése, hogy milyen késztetések, szándékok, erők állnak viselkedésük háttérében. Bizonyos szituációkban jó néhány hatalmas energiákat képesek mozgósítani – gondoljunk csak arra, hogy mindennapos anyagi nehézségeikhez mérten hogyan vezetnek háztartást, a fűtési szezonban hogyan teremtik elő a tűzre valót, vagy minimális összegű munkabérért naponta ingáznak több órát – más helyzetekben viszont nem képesek megoldásokat találni. Mindezek „miértjére” adott válaszok nélkül a segítő nem tudja érdemi változáshoz segíteni kliensét, a segítő folyamat megakad, a kliens ellenállóvá válik.

A felvetett kérdésekre többek között a motiváció fogalmának áttekintésével kereshetünk válaszokat.

1. Alapfogalmak

A *motiváció cselekvésünk mozgatórugója, indíttatás, késztetés, a legalapvetőbb szükségletektől (pl. táplálkozás, alvás) a bonyolult, szervezett kognitív szükségletekig terjedő rendszer, biológiai, pszichológiai, társadalmi, etikai összetevőkkel.*

A motiváció kérdéskörének áttekintéséhez néhány alapfogalmat érdemes tisztázni:

- **Szükséglet:** Olyan hiány a szervezetben (pl. oxigénhiány, tápanyaghiány, folyadékhiány stb.), amely tartós fennállás esetén az egészséget vagy – súlyosabb fokon – az életet fenyegeti. Felléptekor a szervezetben jellegzetes belső állapot áll elő, amely cselekvésre készíteti a szervezetet annak érdekében, hogy ezt az állapotot megszüntesse.
- **Hajtóerő / drive:** Belső késztetés, belső hajtóerő, a viselkedés motorja, ösztönző ereje. Kifejezetten energetikai jellegű. Nem azonos sem a fiziológiai szükségállapottal, sem a hiánnyal, vagy a homeosztázis felbomlásával. Természetesen fontos kapcsolat áll fenn közöttük. Akkor lép fel ugyanis, amikor valamilyen hiányállapot áll be a szervezetben, s ezt belső autonóm szabályozással nem lehet megszüntetni. Ugyanakkor van olyan fiziológiai szükséglet, amely nem kelt drive-ot és nem is vezet megfelelő viselkedéshez (pl. vitaminhiány a szervezetünkben).
- **Homeosztázis:** Cannon meghatározása szerint, a magasabb rendű szervezeteknél az élet fennmaradásának alapja az organizmus belső miliójének viszonylagos állandósága, a szervezet kémiai összetételének viszonylag állandó mivolta (cukorszint, só koncentráció, savas és bázisos anyagok egyensúlya stb.), a belső környezet egyensúlyi állapota. A homeosztázis fenntartásában különböző viselkedésformák is részt vehetnek. Pl. a vér megfelelő oxigén koncentrációját lélegző mozgással biztosítjuk, de ezt lehet szándékosan is befolyásolni, gyorsítani, lassítani, vagy olyan mesterséges külső környezetet hozunk létre, amely elősegíti a belső homeosztázis fennmaradását (a megfelelő belső hőmérsékletet pl. ruházattal biztosítjuk). Amennyiben a szervezet homeosztatikussá egyensúlya megbomlik, valamilyen fiziológiai hiányállapot keletkezik, azaz szükséglet lép fel.
- **Emóciók:** Hasonlóak a drive-okhoz, ugyanúgy belső késztetésként, a cselekvéseink mobilizálóként (mozgósítóként) működnek, tehát szintén energetikai jellegűek.
- **Vágy:** Abban az esetben, ha a szervezetben előzetes tapasztalás alapján már kapcsolat áll fenn valamilyen szükséglet és az annak kielégítésére szolgáló tárgy vagy helyzet között, az ilyenek iránt a szervezet különös affinitást (rokonságot, vonzást) mutat. Választási lehetőség esetén ezt részesíti előnyben más tárggyakkal vagy helyzetekkel szemben, illetve törekszik ennek elérésére. Az ilyen előzetes tapasztalás alapján kialakult „vonzalmakat” nevezhetjük váagnak vagy kívánságnak, amely szintén cselekvésre indító, tehát motiváló tényezőként hat.

2. Motivációs elméletek

A motiváció kutatás területén a múlt század ötvenes éveiben a behaviorista paradigma volt a meghatározó, és az ebben a gondolkodási keretben születtek a **drive-redukciós elméletek**, melyek a biológiai drive-ok által kiváltott emberi viselkedést vizsgálták. Az elmélet szerint az ember viselkedése arra irányul, hogy a szükséglet nyomán kialakuló belső késztetés, hajtóerő, valamint mindezek nyomán kialakuló feszültség redukálódjon. A drive a szervezetet energetizálja, de nem specifikus arra a szükségletre nézve, amelyből származik, nem irányítja közvetlenül, direkt módon a cselekvést, csupán az ehhez szükséges hajtóerőt, energiát szolgáltatja.

Megkülönböztetünk elsődleges, más néven primer drive-okat, valamint másodlagos drive-okat, melyeket tanulási folyamat során sajátítunk el. A legalapvetőbb elsődleges drive-ok a következők:

- Hőszabályozás,
- Éhség,
- Szomjúság,
- Szexualitás és utódgondozás,
- Alvási,
- Salakanyagok ürítése,
- Védekezésre irányuló,
- Általános aktivitási szükséglet - akkor lép fel, ha a szervezettől egy időre megvonják a mozgás lehetőségét,
- Kutató, idegen szóval explorációs drive, amit kíváncsisággként is neveznek.

Az elsődleges hajtóerők időszakosan lépnek fel, és ha egynél több motívum is jelen van ugyanabban az időpontban, akkor közülük az erősebb lesz az uralkodó. Gondoljunk arra az esetre, amikor egy meleg nyári napon egy forgalmas városi utcán sétálva nagyon erősen megszomjazunk. Valószínűleg ebben a szituációban többségünknek a szeme előbb megakad egy olyan üzlet cégabláján, ahol frissítő italt kaphatunk, mint egy könyvesboltnál. A drive-ot kiegészíti a szervezet tanulási folyamata, amelynek során kialakul a szokás, melyben a korábbi tapasztalatok reprezentálódnak, minden olyan viselkedés, amelynek során a drive csökken, szokássá válhat. Mindezekon túl a motivációt befolyásolják az incentivek (a környezetben lévő „húzó” ingerek), melyek szintén ösztönző erővel bírnak. (Urbán, 2000) A motiváció nyomán kialakult viselkedés tehát arra irányul, hogy a feszültségként átélt pszichikus állapot csökkenjen, ami jó érzést, örömet okoz.

Bizonyos fiziológiás szükségletek nyomán keletkező motiváció működése valóban magyarázható a drive-redukciós elmélettel, azonban más motívumok működésére, például a kíváncsiságmotívum működésére nem képes kielégítő magyarázatot adni. A kíváncsiság esetében éppen a feszültségkeltő helyzeteket keresi az ember, amelyek esetenként szélsőségesen erős izgalmakkal járnak, gondoljunk a magukat mélybe vető bázisugrókra, vagy a sziklamászókra. Tomkins (1970, idézi Oatley és Jenkins 2001) véleménye szerint a motiváció problémája nem oldható meg az elsődleges drive-ok feltételezésével, a drive-ok intenzitása, sürgőssége, parancsoló jellege – illúzió csupán. A drive „erősítője” az affektív válasz, vagyis az érzelem, ez az, ami felerősíti a drive-jelzést. Sok különböző motivációs elemünk van, ezek között az érzelmeink állítják fel a fontossági sorrendet. Az érzelmelek funkciója az, hogy a motívumokat kezeljék, a figyelmet átirányítsák egyik dologról a másikra.

A motivációval kapcsolatban leginkább elfogadott elvet napjainkban az **arousalszint elmélet** adja. (Arousal: a szervezet általános éberségi állapota.) A motiváció és a szervezet arousalszintje között nagyon szoros összefüggés figyelhető meg. A fiziológiai szükséglet által előidézett késztetés befolyásolja a szervezet aktivációs szintjét, az arousalszintet. Az elmélet abból indul ki, hogy minden ember az optimális arousalszint fenntartására törekszik, ami mellett a teljesítmény és a viselkedés szerveződése is optimális. Ez a szint egyénenként változó. Ha az arousalszint alacsony - álomossá válunk, és nehezebben tudunk koncentrálni. Ha magas az arousalszint, akkor a viselkedés dezorganizálttá, figyelmünk szétszórttá válik, és teljesítményünk csökken. Amennyiben az aktuális arousal szint alacsonyabb az optimálisnál, növelni igyekszünk, ha magasabb, akkor csökkentésére törekszünk. Az alapvető fiziológiai szükségletből fakadó drive-ok az optimális szint fölé emelik az arousalszintet, így olyan viselkedést eredményeznek, amely lecsökkenti a megemelkedett arousalszintet. Abban az esetben viszont, amikor az élő szervezetet kevés inger éri, az arousalszint lecsökken az optimális szint alá, ami a szervezetet az arousalszint növelésére fogja motiválni. Az egyén keresi a környezetében az ingereket, az újdonságot és a komplexitást, azonban csak a saját optimális szintjéig. (Urbán, 2000)

A drive-redukciós elmülethez képest jelentős előrelépést jelentett White **effektancia motivációs elmélete** is, mely egyben a drive-redukciós magyarázatok kritikája is. Az ő nevéhez köthető a kompetencia fogalmának bevezetése, melyet a környezettel való hatékony interakció képességeként definiál. White úgy vélte, az embernek vele született hajlama van a kompetenciáinak növelésére, mely alapvető szerepet tölt be az egyén fejlődésében, a környezetéhez való alkalmazkodásában. A kompetencia-késztetést motivációként azonosítja (White elnevezésében effektancia motiváció). Feltételezése szerint az erős izgalmi állapotot kiváltó biológiai drive-ok – a fájdalom, szorongás, éhség – elnyomhatják időlegesen az effektancia motivációt, de általában állandóan jelen van. Az életkor előre haladtával az effektancia motiváció fejlődik, differenciálódik, megkülönböztet megismeréssel, alkotással, a környezet feletti uralommal és a teljesítménnyel összefüggő motivációt. (Józsa, 2002).

Harter (1981) modelljében az effektancia motiváció három komponensét határozza meg:

- Értelmi / kognitív összetevők, melyek az intellektuális kihívások keresését, ismeretelsajátítási késztetést jelentik,
 - szociális / társas komponensek, melyek a társas kapcsolatok, a társas elfogadás, támogatás keresés motivációját tartalmazzák, valamint
 - motoros komponens, mely a fizikai erőfeszítés, testi ügyesség iránti motivációt jelenti.
- Harter megítélése szerint két forrása van az effektancia motívumoknak, az ember vele született vágya az eredményességre, és tanult kompetencia-szükséglete.

White elméletét Hunt (1961, 1963, idézi Józsa 2002) fejlesztette tovább, aki kidolgozta az intrinzik (belső) motiváció fogalmát. Véleménye szerint az intrinzik motiváció nem hozható összefüggésbe fiziológiai hiányállapottal, az új ingerek és a korábbi tapasztalatok közötti inkongruitásból (össze nem illőség, meg nem felelés) keletkezik.

3. Az intrinzik és extrinzik motiváció

1. FELADAT

Mielőtt az alábbi fejezetet elolvasná, javaslom, tegye fel magának a kérdést, miért is foglalkozik a tartós munkanélküliekkel, mi minden motiválja abban, hogy ezt a segítő tevékenységet végezze! Jegyezze le az alábbiakban motivációjának valamennyi elemét, majd a fejezet elolvasását követően tekintse át válaszait!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A fentebb bemutatott drive-redukciós elmélet tehát nem ad magyarázatot minden emberi motivációs jelenségre, ehhez tovább kell lépniünk, és az emberre még inkább jellemző motivációs elemeket kell keresniünk. Az emberi motivációk tárgyalásánál általában a motiváció két típusát szokás elkülöníteni, az úgynevezett **extrinzik (eszköz jellegű, külső)** és az **intrinzik (önjutalmazó, belső)** motivációt.

„Az extrinzik jelző arra utal, hogy a viselkedés motivációjában valamilyen cél elérése külső tényező játszik szerepet. A cél itt változatos, lehet pénz, vagy más anyagi erőforrás, de lehet szeretet is, vagy mások általi megbecsülés, hatalom – bármi, ami a cselekvésen túlmutat és a cselekvő számára többé-kevésbé külső.” (Urbán, 2000)

Az extrinzik motiváció tehát sokféle, négy szintjét különböztetik meg a kutatók a szerint, hogy az egyén autonómiája mennyiben játszik benne szerepet.

- 1) A motiváció kívülről való szabályozása:** amikor a viselkedést csak a jutalom, vagy a büntetés befolyásolja, ebben az esetben motivációnkat szinte teljes mértékben a külvilág – jutalom elnyerése, büntetés elkerülése - határozza meg. Egy tipikus élethelyzet a mai szociális ellátórendszerünkben: A rendszeres szociális segélyben részesülő kötelezett kliens csak abban az esetben jut hozzá a segélyhez, ha együttműködik családsegítő szolgálattal, annak hiányában a segély folyósítását megszüntetik. Elképzelhető, hogy a kliens csak azért jelenik meg első alkalommal a szolgálatnál, hogy ezt a „büntetést” elkerülje.
- 2) Az introjektált (beépült) szabályozás:** a jutalmak és a büntetések belsővé váltak, a cselekvést az önértékelés növelése, vagy a szégyen / szorongás elkerülése motiválja. Ez az önkontroll kezdete.

- 3) **Szabályozás az azonosuláson keresztül:** Az ember tudatosan értékeli a cselekvést, és fontosnak, értékesnek tartja azt, amit csinál.
- 4) **Az integrált szabályozás:** A cselekvés integrált része a személy lényegének, amit csinál nem csak fontos és értékes, hanem összhangban van késztetéseivel, szándékaival, szükségleteivel. (Urbán, 2000) A kliens akkor is együttműködik a családsegítő szolgálattal, ha erre nem kötelezik, mert úgy érzi, szükségleteihez, igényeihez igazodó szolgáltatást kap, ami segíti nehézségei megoldásában.

„Az intrinzik motiváció esetében a cselekvés motivációja a cselekvésben rejlő élvezet maga.” (Urbán, 2000) *Belső hajlam, az egyén azért cselekszik, hogy fejlessze, gyakorolja képességeit, felfedezzen valamit, melynek nyomán hatékonyan, kompetensnek érzi magát, de ide tartozik a spontán érdeklődés is. Az intrinzik motivált cselekvés szinte egybecseng a Csíkszentmihályi Mihály (1997) által leírt flow-élménnyel.*

Vallerand (1997, idézi Urbán) az intrinzik motiváció három típusát különíti el:

- **A tudásra irányuló intrinzik motiváció:** maga a cselekvés, a tanulás, a megértés motivál, ez okoz örömet. Szeretjük felfedezni és megismerni a környezetünket, érdeklődünk mások iránt, tárgyak működése iránt, stb.
- **A fejlődésre és alkotásra irányuló intrinzik motiváció:** a viselkedés öröme az önmagunk meghaladásában és a kreatív tevékenységben van. Örömet okozhat egy rejtvény megfejtése, egy probléma megoldása, vagy egy alkotás elkészítése, valami új létrehozása.
- **Az ingerlés és élmények átélésére vonatkozó intrinzik motiváció** esetén kellemes élményeket, érzéseket, érzékszervi vagy esztétikai élményeket keresünk.

3.1. Az intrinzik motiváció összetevői

Az intrinzik motiváció pszichológiai megközelítése szerint négy lényeges szükséglet képezi e motiváció forrását.

a) Kompetenciamotiváció

Alapvető szükségletünk, hogy környezetünkkel interakcióban legyünk, hogy hatékonyan, kompetensnek érezzük magunkat, melynek eredményeképpen az ember megéli a növekedés élményét. Ha a környezetünkkel való interakció sikeres – pl. megértjük a körülöttünk lévő történéseket, befolyásolni, átalakítani, uralni vagyunk képesek a körülöttünk lévő világot – örömet érzünk, saját magunkról, képességeinkről pozitívan vélekedünk. Ez az érzés adja a további motivációt a tanulásra, és ennek révén válik önmagában a tanulás is egyfajta belső jutalommal. A kompetencia érzése tehát a tanulás útján alakul ki, elsősorban a múltbéli sikereink nyomán, de sikertelenségünk is része a folyamatnak, melynek révén kizárhatunk nem működő viselkedésformákat.

b) Teljesítménymotiváció

Szintén emberi tulajdonság, belső késztetéssel bírunk arra vonatkozóan, hogy valamit elérjünk, hogy valamit jól csináljunk, hogy sikereket érjünk el, megfeleljünk saját elvárásainknak. Nem azért, hogy valamilyen külső elvárásnak megfeleljünk, nem is valamilyen jutalomért, hanem azért az örömért, hogy valamit jól csináljunk.

A teljesítménymotivációban két tendencia mutatkozik meg – sikert/célt elérni, és a kudarcot elkerülni. Nap, mint nap mindannyian állítunk magunk elé célokat, vágyunk arra, hogy elérjük azokat, hogy sikeresek legyünk, azonban a céljaink eléréséhez erőfeszítésre, akadályok legyőzésére is szükségünk van. Nagy egyéni különbségek azonosíthatók abban, hogy ki milyen és mekkora erőfeszítést igénylő célokat állít maga elé, illetve ki hogyan viszonyul a sikerhez, vagy a kudarchoz.

Sikerorientáltak azok az emberek, akik keresik a kihívásokat, azokat a helyzeteket, amelyekben próbára tehetik képességeiket, ügyességüket, ők azok, akik szeretnek kockáztatni, akiket egy új cél felvillanyoz, rendre újabb és újabb célokat állítanak maguk elé. Akkor a legmotiváltabbak, amikor a siker és a kudarc valószínűsége nagyjából egyenlő. Ha sikert érnek el, azt saját képességüknek, a kudarcot saját erőfeszítésük hiányának tulajdonítják.

Vannak, akik kudarckerülők, ők általában vagy az élet egyes területein bizonytalanok önmagukban vagy szorongóak. A szorongásuk hátterében állhat egy alkati személyiségvonás, hajlam, vagy a helyzet szülte bizonytalanság érzése is. Ők olyan célokat állítanak maguk elé, amelyeket nagyon könnyű elérniük, tehát biztosak a sikeres megoldásban, vagy olyan, szinte elérhetetlen célokat, hogy a kudarc miatt nem kell szégyenkezniük. Önbizalom terén nagy hiátusaik vannak, így nem önmagukban, inkább a környezetükben keresik a siker, vagy a kudarc forrását. A sikert szerencsének, a kudarcot a körülmények, vagy a képesség hiányának tulajdonítják.

KUDARCKERÜLŐK	a siker oka szerintük:	szerencse, véletlen, erőfeszítés, akarat
	a kudarc oka szerintük:	tehetség hiánya, képességek hiánya
SIKERORIENTÁLTAK	a siker oka szerintük:	tehetség, képességek
	a kudarc oka szerintük:	szerencse hiánya, véletlen hiánya, erőfeszítés hiánya, akarat hiánya

Forrás: Rudas J. (2009) Javne örökösei. Lélekben Otthon Kiadó. (170. old.)

A teljesítménymotiváció, a sikerorientáltság és a kudarckerülés szoros összefüggésben van az egyén igényszintjével. Az igényszint teljesítése, túlteljesítése sikerélményhez vezet, azonban ha a teljesítményszint alatta marad az egyén igényeinek, kudarcot él át. Sorozatos sikerélmény hatására az igényszint emelkedik (random, véletlenszerű sikerek esetén nem), kudarcorozat esetén pedig csökken.

A sikerorientáció és a kudarckerülés a személyiség tartós vonása is lehet, melynek kialakulásában központi szerepet játszik az egyén szocializációs folyamata, a nevelés. A sikerorientált nevelő a gyermek elé reális, az adottságaihoz igazodó feladatokat állít, a jó teljesítményét jutalmazza, újabb és újabb reális célok kitűzésére, feladatok vállalására buzdítja. A kudarckerülő nevelő sikertelenség esetén büntet, a gyermeket arra ösztönzi, hogy a kudarcot mindenképpen próbálja elkerülni. A szocializációs folyamat gyermekkorban nem zárul le, személyiségünk tovább formálódik, így nem mellékes, hogyan viszonyulunk kliensünk feladatvállalásához, célkitűzéseit hogyan segítjük, vagy milyen célok felállítására biztatjuk, céljai elérésében hogyan kísérjük őt.

c) Önmegvalósítás

A növekedés, a fejlődés, a saját potenciál teljes kihasználásának szükséglete, melyet a humanisztikus pszichológia az emberi élet legfőbb céljának, hajtóerejének tekint. Rogers szerint *„mindenkinek megvan az a jellemző képessége, hogy egy érettebb állapot felé fejlődjön... Ez a nyilvánvaló hajtóerő, amely kísérője minden életnek, így az emberi életnek is, és amely lehetővé teszi a növekedést, az autonómabbá válást, a fejlődést és az érést. Ez a hajtóerő fejezi ki és aktiválja a szervezet minden növekedési hajlamát. Ez a hajtóerő sokszor igen mélyen fekszik, vastagon, sok rétegben betakarva a különböző védekezés-mechanizmusok melléktermékeiből létrehozott páncéllal... Mélyen hiszek azonban abban, hogy ez az erő mindenkiben létezik, és csak a megfelelő körülményekre vár, hogy felszabaduljon és kifejeződjön.”* (Rogers 2004, 67-68.) Rogers megítélése szerint az önmegvalósítás életünk fő hajtóereje, és ezt tekintette a sikeres segítő kapcsolat kulcsmomentumának.

Maslow – sokat hivatkozott – motivációs piramisának csúcsán szintén az önmegvalósítás szerepel, így gondolkodott a fogalomról: *„Az önmegvalósítás csupán néhány ember viszonylag »tartósan átélt állapota«. A többiek viszont csak reménykedhetnek benne, bennük ez inkább csak vágy, készítés... Az önmegvalósítás értékei célként léteznek és akkor is valóságok, ha még nem váltak valóra. Az ember egyidejűleg az, ami, és ami vágyik lenni.”* (Maslow 2003, 248.)

d) Az egyensúly szükséglete

Ez a szükséglet a kognitív fejlődés előmozdítója. Piaget (1993) meggyőződése szerint a kognitív jellegű tudás megszerzésére belső erők hajtják a gyermeket. Hangsúlyozza, hogy a fejlődésben van egy, a környezettel való interakcióra irányuló készítés annak érdekében, hogy a kognitív funkciók állandó működésben legyenek. Az információszerzés motivációját az adaptációs folyamatban látta. Az új ismeretek asszimilációja egyensúlytalanságot szül, majd a törekvés az egyensúlyra új struktúrát teremt. Kiemelte, hogy ebben a folyamatban központi szerepe van a saját aktivitásnak, a gyakorlatnak, az egyén saját tapasztalatszerzésének.

2. FELADAT

- a) *Az intrinzik és extrinzik motivációról szóló fejezet elején azt a feladatot kaptam, hogy jegyezze le, mi minden motiválja a tartós munkanélküliekkel végzett segítő tevékenységében. Ha a fejezet átolvasása után újabb motívumok is eszébe jutottak, egészítse ki a listáját! Csoportosítsa a motívumokat a szerint, hogy azok extrinzik vagy intrinzik motivációs típusba sorolhatóak! Melyik típusban van több motivációs elem? Hogyan hat ez a mindennapi munkájára, szakmai előmenetelére, aktivitására, stb.?*

Újabb felismert motivációk:

.....

.....

.....

A motivációk csoportosítása:

Intrinzik motivációk	Extrinzik motivációk

Hatásuk a szakmai munkára:

.....

.....

.....

- b) *Saját szakmai tapasztalatai felhasználásával gyűjtse össze egy kliense motivációs jellemzőit, csoportosítsa azokat is! Milyen hasonlóságokat, illetve különbségeket azonosít a saját, és kliense motívumaiban? Mi állhat mindezen hasonlóságok/különbségek hátterében?*

Kiválasztott kliens esetének rövid ismertetése:

.....

.....

A kliens motivációinak összegyűjtése és csoportosítása:

Intrinzik motivációk	Extrinzik motivációk

Az Ön és kliense motivációs jellemzői közötti hasonlóságok és különbségek okai:

.....

.....

.....

3. FELADAT

Állapítsa meg, hogy az alábbi szituációk a sikerorientált vagy kudarckerülő viselkedésre jellemzőek! Válaszát a táblázat megfelelő oszlopában jelölje X-el!

A munkát kereső személy:	Sikerorientált	Kudarckerülő
nem mer elmenni a felvételi interjúra		
fél évvel a korábbi - sikertelen - próbálkozása után, ismét beadja pályázatát ugyanarra a munkahelyre		
aktívan, nagy erőbedobással keres munkát		
elvállalja ismeretlen területen is a munkát		

A munkát kereső személy:	Sikerorientált	Kudarckerülő
a – munkáltató által felajánlott – vezetői feladatok helyett inkább a beosztott pozíciót választja		
rendszerint tudásához és képzettségéhez mérten sokkal magasabb képesítést, nagyobb tapasztalatot igénylő munkakörre adja be jelentkezését, sikertelenül		
véleménye szerint az állásinterjúban rosszindulatú kérdéseket tettek fel neki		
úgy érzi, hogy összeszedetten tudott válaszolni a munkáltató kérdéseire, sikerült jó képet kialakítania magáról, ezért vették fel		
véleménye szerint a csak a szerencsének köszönheti, hogy rá esett a munkáltató választása		

Fontos kérdés, hogy milyen eszközökkel érhető el az intrinzik motiváció fejlődése. Az ember alapvetően társas lény, személyiségfejlődése társas környezetével való interakcióban zajlik, a társas környezet befolyásolja motivációs jellemzőit is. Általánosságban elmondható, hogy az a társas környezet segíti elő intrinzik motivációját, amelyik hangsúlyozza az autonómiáját, önállóságát, a kompetencia érzését. (Urbán, 2000) A szociális munkában sem képzelhető el a kliens motivációja ezen szempontok figyelembe vétele nélkül, különösen fontos kérdés ez a kötelezett kliensek esetében.

3.2. Az intrinzik és extrinzik motiváció interakciója (egymásra hatása)

A kutatók leginkább az extrinziknek, a külső motivációs eszközöknek, a jutalmazásnak az egyén intrinzik motivációjára való hatását vizsgálják. Az e témakörben végzett számos kísérlet azt bizonyítja, hogy intrinzik és extrinzik motivációk nem összegződő tényezők. Az önjutalmazó tevékenység külső megerősítése fölösleges, sőt bizonyos helyzetekben káros is lehet. A kívülről érkező jutalom (például a pénz, tárgyjutalom, szociális elismerés), „leszoktatja” az embert arról, hogy saját eredményeit, sikereit, örömmel végzett tevékenységeit jutalomként élje át, az elismerést egyre inkább kívülről várja.

Természetesen fontos tényező a folyamatban a jutalom típusa, valamint az, hogy az egyén elvárja – számít-e a külső megerősítőre –, vagy váratlanul kapja. A pozitív visszajelzések, a biztatás, a dicséret, a szóbeli elismerés, a társak megerősítése, támogatása növeli az intrinzik motivációt, hasonlóan a nem várt kis mértékű tárgyjutalom, vagy a szimbolikus értékű külső jutalom is. Ugyanakkor a feltűnő, és a várt jutalom jelentős mértékben csökkenti az érdeklődést. (Deci, 1972)

3.3. A biztatás és a dicséret, mint a motiváció eszköze

A biztatás és a dicséret között sokszor vonunk párhuzamot, illetve azonosítjuk a két motivációs eszközt. Miközben mindkét eljárás igen fontos szerepet tölt be a szociális munkában, a tartós munkanélküliekkel végzett segítő folyamatban, érdemes a közöttük lévő különbségeket figyelembe venni alkalmazásuk során.

A biztatás azt jelenti, hogy hiszünk kliensünk belső erejében, megbízunk benne, tudjuk, hogy a megállapodásban foglalt feladatokat végre tudja, és végre fogja hajtani. Nincsenek vele szemben irreálisan magas elvárásaink, elfogadjuk önmagáért.

Amikor dicsérvük klienseinket, azt üzenjük, hogy „jól teljesítettél, ezért jutalmat érdemelsz”. A dicséret feltétele tehát egy megelőző teljesítmény. Ezt – akár tudattalanul is –, értelmezheti úgy a munkanélküli, hogy „csak akkor vagyok fontos, akkor vagyok jó, ha lettem valamit az asztalra, ha a segítő kedvében járok.” Amikor dicsérvük kliensünket, önkéntelenül is ítéletet alkotunk róla, cselekedeteiről.

A bátorítás a munkanélkülit próbálkozásra, önállóságra ösztönzi, általános helyeslést és tiszteletet fejez ki, segíti a bizalmi viszony kialakulását, tükrözi a két fél közötti egyenrangúságot. A dicséret összekapcsolja a kliens által elért eredményt önértékelésével, sikertelenségtől való félelmet szülhet, és a dicsérő személyt felsőbb pozícióba helyezi. A dicséretet vissza is lehet tartani, amit a kliens büntetésként élhet meg.

Biztatni bármikor lehet, valamennyi klienssel kapcsolatban alkalmazható eszköz, míg a dicséret csak – a segítő által arra érdemesnek ítélt – teljesítményt követi.

A biztatás használatához a kliens feltétel nélküli elfogadása szükséges, és kerülni kell a negatív jelzők, valamint a „bár”, „de”, „ennek ellenére” szavak használatát.

Hogyan fejezhetjük ki elfogadásunkat és biztatásunkat? Nyílt tekintettel, mosollyal, kedvességgel, bólintással, érintéssel, vagy hasonló mondatokkal, mint:

„Örülök, hogy el tudott menni az interjúra, biztosan nagyon izgult.”

„Tetszik, ahogy megírta az önéletrajzot.”

„Úgy látom, el van keseredve. Akar róla beszélni?”

„Bízom a döntésében.”

„Ez egy nehéz dolog, de biztosan megbirkózik vele.”

A fentebb leírtak nem jelentik azt, hogy a dicséretet ki kell iktatni a segítő munka eszköztárából.

Egy-egy valóságos, a kliens képességéhez, felkészültségéhez, erejéhez mérten valóban jelentős teljesítményt jutalmazhatunk dicsérettel, és annak motivációs ereje lesz.

4. FELADAT

- a) *Állapítsa meg, hogy az alábbi mondatok a dicséret vagy a biztatás módszeréhez kapcsolódnak-e! A mondatokat követő kipontozott helyen jelölje „D” vagy „B” betűvel választását!*

„Úgy látom, örül annak, hogy behívták állásinterjúra. Biztosan ügyes lesz.” ...
„Jól sikerült a záróvizsga, ügyes volt, de nem biztos, hogy munkát is fog találni.” ...
„Ezt vártam magától! Látja, hogy meg tudta csinálni!” ...
„Meglátja, hogy sikerülni fog.” ...
„Jó ez az önéletrajz, bár én kicsit bővebben fogalmaztam volna meg a motivációs levelet.” ...

b) *Fogalmazzon meg biztató mondatokat az alábbi szituációkhoz, kerülje a dicséretet!*

Tartós munkanélküli kliens keresi fel Önt a családsegítő szolgálatnál. Feszeng, nehezen tudja megfogalmazni, hogy milyen céllal érkezett, állandóan az Ön visszajelzéseire vár.

.....
.....
.....

A tartós munkanélküli kliens döntés előtt áll, egészségi állapota romlása miatt nem érzi már képesnek magát a rendszeres munkavégzésre, de a közfoglalkoztatásban felajánlott munkát el kell fogadnia, különben elesik a támogatásoktól.

.....
.....
.....

A kliens – cigány származása miatt – ódzkodik elmenni az újságban megjelent álláshirdetésre.

.....
.....
.....

c) *Alakítsa át az alábbi dicsérő mondatokat biztatóssá!*

„Sokra tartom, hogy teljesítette a vállalt feladatait!”

.....
.....
.....

„Milyen szép tiszta ruhát vett ma fel!”

.....
.....

„Örülök, hogy nem italos állapotban érkezett ma hozzám!”

.....
.....

3.4. A motiváció hiánya

Az esetmunkában igen gyakran okoz nehézséget a kliensek motiválatlansága. A következőkben azt tekintjük át, milyen okok állhatnak a motiváció hiányának hátterében. A motiváció hiányát Vallerland (1997, idézi Urbán 2000) valamilyen a cselekvésre és a személyre magára vonatkozó hiedelemmel értelmezi:

- **A képesség hiánya hiedelmek:** a személy úgy érzi, nincsenek meg benne a cselekvés végrehajtásához szükséges képességek. A minap egy fiatal hölgy jött be egy levéllel a családsegítő szolgálathoz. A munkaügyi központ kereste meg azzal, hogy kiközvetítették egy álláshelyre, és meg kell jelennie a közeli városban a leendő munkahelyen. A megkeresésben szerepel a jelentkezés helye, ideje, a munka jellege, ami tökéletesen megfelel a számára, mégis bizonytalan, nem akar elmenni a felvételre. A családgondozó nem értette, mi az oka, miért nem ült azonnal buszra. Beszélgetésükből kiderült, hogy az okozza a gondot számára, hogy nem bízik abban, hogy a városban egyedül tud tájékozódni, és megtalálja azt a helyet, ahová mennie kell, mert egyedül még sohasem járt ott, csak a férje kíséretében.
- **A stratégiára vonatkozó hiedelmek:** a személy úgy véli, hogy a lehetséges stratégiák nem vezetnek eredményre, ezért veszi el motiváltságát. Gondoljuk végig, hányszor kínálunk fel klienseink számára tréningeket, képzési programokat. A részvételt általában azzal háritják el, hogy az nem segít abban, hogy munkát találjanak, úgy vélik, nem az a megfelelő út a munka világába.
- **Az erőfeszítésre vonatkozó hiedelmek:** az egyén úgy véli, hogy a cél elérése túl nagy erőfeszítésbe kerül, amit ő nem hajlandó megtenni. Az előző példánál maradva, a képzési program negálásának hátterében az is állhat, hogy túl sok energiát kellene szentelni a képzettség megszerzésére, amire nincs ideje, nem teszik lehetővé körülményei.
- **Tehetetlenség hiedelmek:** a személy úgy véli, hogy az erőfeszítései nem hoznak eredményt a feladat nagyságához mérten, vagy a körülmények úgy is ellehetetlenítik a cél elérését. Cigány munkanélküli kliensek gyakran számolnak be arról, hogy származásuk miatt nem veszik fel őket a munkahelyre, így nincs is értelme az álláskeresőnek, helyette a közcélú munkára számítanak, ahol ez nem jelent leküzdhetetlen hátrányt.

5. FELADAT

Gondolja végig egyik saját esetét! Milyen hiedelmeket tud azonosítani kliense motivációs hiányosságainak hátterében? Hogyan, milyen eszközökkel tudja segíteni őt ezek leküzdésében?

A hiedelem megnevezése	A hiedelemről árukkódó mondatok „.....”	A segítő szakember eszközei

4. Motiváció és célok

Az emberi cselekedetek többsége célvezérelt, vagyis tudatos. Képesek vagyunk megválasztani céljainkat, és hosszabb időn keresztül törekedni elérésükre. Céljaink lehetnek specifikusak, vagy kevésbé körvonalazottak, nehéz, már-már lehetetlennek tűnők. A célok megfogalmazásában annak is központi szerepe van, mennyire tartja az ember az adott célnak az elérését fontosnak, mennyire érzi sajátjának, milyen mértékű az elköteleződése. Az elköteleződés mértéke annál nagyobb, minél inkább belső, a személy által megfogalmazott, saját szükségletei, vágyai nyomán születtek a céljai. Nagyfokú elköteleződés esetén az egyén motivációja is erősebb, nagyobb valószínűséggel vezet a cél eléréséhez. Az indok nélküli, kívülről kitzűzött vagy sugalmazott célok kevésbé motiválóak. A kliensek motivációjának egyik központi kérdése a segítő folyamatban a hosszú és rövid távú célok kijelölésének mikéntje, hogy mennyire vonódik be és köteleződik el a kliens, mennyire reálisak, megvalósíthatóak a célkitűzései, illetve hogyan vélekedik az adott cél elérhetőségéről. Ha a cél elérésében nagyon bizonytalan, úgy érzi, hogy elérhetetlen számára, nem lesz motivált. A szubjektív hozzáállást több tényező is befolyásolja: az életkor, az önbizalom, a személyiség jellemzői (pl. a sikerorientáltság, illetve a kudarckerülés), a saját képességekről alkotott kép, stb. Általánosságban igaz, hogy reális, az egyén által optimálisnak ítélt célokat kell kitzűzni, ugyanakkor bizonyos helyzetekben a túl könnyen elérhető céloknak is lehet szerepe, melyek révén a kliens


sikerhez jut, önbizalma növekedhet. Ezen szempontok végiggondolása mind javasolt a kliens motivált együttműködésének elérése szempontjából.

A célok megfogalmazásával a VIII. fejezet gyakorlati megközelítésben foglalkozik.

5. A motivációs interjú

Miller és Rollnick 1991-ben dolgozta ki és publikálta a motivációs interjú módszerét (magyar nyelven Urbán Róbert (2009) összefoglaló tanulmányában érhető el), és azóta is több területen alkalmazzák a segítő szakmákban: addiktológia, tanácsadások, pártfogói szolgálat, ahol a problémás viselkedés megváltoztatása kiemelt jelentőségű.

A módszer a motivációkutatások eredményeire alapoz, a tanácsadó/terapeuta és a kliens együttműködésére, a kliens változásra való motivációjára, aktivitására a kliens autonómiájának tiszteletét hangsúlyozva.

 *Miller és Rollnick a motivációt a változásra való készenlét vagy hajlandóság állapotaként azonosítja, amelyre befolyást gyakorolhatunk.*

Megítélésük szerint a motiváció hiánya nem csak a kliens személyiségjellemzőinek tudható be, arra más tényező is hatással van, például a tanácsadás/terápia stílusa, a tanácsadó személyközi stílusa, a kontextus, stb.

A módszer alapelvei sorában azonosítható:

- az empátia kifejezése,
- a vita kerülése,
- az ellentmondásosság (diszkrepancia) kialakítása,
- az ellenállások kezelése,
- a kliens önbizalmának erősítése.

Az empátia, az elfogadás egyik legfontosabb eszköze az ítélet- és kritikamentes visszautkröző figyelem, mely a kliensben a megértettség, elfogadottság érzését kelti. A visszautkrözőzés több szinten is megjelenhet:

- megismétlés (a tanácsadó megismétel - akár szó szerint - egy elemet abból, amit a kliens mondott),
- más szavakkal történő megismétlés,
- átfogalmazás (a kliens által közölt jelentés megfogalmazása, melyben megjelenhet a tanácsadó gondolata, vagy összefüggés a kliens által említett tartalmak között),
- érzések visszautkrözőzése (az érzelmi folyamatok kiemelése).

A viták a kliens motivációja ellen hatnak, belőle védekező reakciót válthatnak ki, ellenálláshoz vezetnek.

A diszkrepancia kialakítása azt jelenti, hogy a tanácsadó kialakítja, illetve felerősíti a kliens jelenlegi viselkedése és jövőbeni céljai közötti ellentmondást. Ennek alapja a kognitív disszonancia (az egyén tudatában két vagy több kognitív elem közötti összeférhetlenség állapota) elmélete. Ebben a folyamatban megjelenő eszközök:

- döntési egyensúly felállítása, melyben feltárul a viselkedés változtatásának ambivalenciája, annak mindkét oldala, nyeresége és az abból származó hátrányok;
- szélsőségek alkalmazása, melyben megjelennek a kliens félelmei, aggodalmai jelen problémás viselkedésével kapcsolatban;
- vissza-, vagy előretételezés, amikor még nem volt jelen a probléma, vagy már nem lesz jelen;
- változás melletti érvelés.

Az ellenállások kezelésének eszközei a visszatükrözés, a probléma átkeretezése, új megvilágításba helyezése, személyes választás és döntés lehetőségének hangsúlyozása, melynek révén a kliens autonómiája erősíthető.

Az önbizalom, ahogyan az előzőekben már kifejtettük, a sikeresség és egyben a motiváció egyik kulcsmomentuma, az optimális és reális célok kitűzésének, az elhatározott változtatás végig vitelének alapvető feltétele.

6. Motivációt segítő technikák

A szociális munkás számára a klienshez való kapcsolódás elsődleges eszköze az interjú és a segítő beszélgetés. A tudatosan dolgozó segítő bizonyos technikákat, kérdéstípusokat használ annak érdekében, hogy a kívánt célt elérje. Ebben a fejezetben két olyan kérdéstípust mutatunk be, amely jól alkalmazható a munkanélküli ügyfelek belső erőforrásainak megismerésére és aktiválására.

6.1. Siker a múltban

Keressünk és idéztessünk fel a klienssel olyan múltbeli időszakot, amikor jól, vagy jobban boldogult. Érdemes részletesen elmondani vele azt a szituációt, amelyben érzése szerint valamilyen sikert ért el. Ez az eredmény származhat az élet bármelyik területéről. Nem feltétlenül kell munkahellyel, vagy munkahelyi tevékenységgel kapcsolatban állnia, lehet pl. tanulmányi, családi vagy párkapcsolati sikerélmény is. Miután a kliens elmesélte ezt az élményét, közösen megkeressük, hogy milyen képességeinek, tulajdonságainak köszönheti a felidézett eredményt. Végül ezeket az esetleg már elfelejtett, szunnyadó problémamegoldó készségeket, értékes tulajdonságokat hozzákapcsoljuk a jelenlegi helyzethez.

Példa: munkanélküli kliensünk gyermekei évekkel ezelőtt szakellátásba kerültek az ügyfél elhanyagoló szülői magatartása miatt. A gyermekek visszakörülésének feltétele az volt, hogy a kliens álljon munkába, rendezze lakáskörülményeit, és rendszeres kapcsolattartással biztossítsa a gyermekek iránti elkötelezettségét. Az ügyfél élete egyik legnagyobb sikerének könyveli el, hogy állást és elfogadható albérletet talált, és alig egy év után visszakapta a gyermekeit. Jelenleg ismét munka nélkül van, reménytelen, elutasító hozzáállás jellemzi.

Kevésbé célravezető segítői attitűd ebben a helyzetben, ha kérdéseik arra irányulnak, hogyan romlott le egyre jobban a pszichés és szociális állapota, aminek következményeként elveszítette szülői felügyeleti jogát. Ezzel a témával azt sugalljuk, hogy a jelen helyzet is idáig romolhat.

Hatékonyabb segítő technika lehet, ha arról beszélgetünk, hogyan sikerült korábban megoldania a válsághelyzetet. Megkérdezhetjük, hogyan talált munkát, albérletet, hogyan alakította a kapcsolatot gyermekeivel. Megkérjük, nevezze meg, hogy milyen tulajdonságait, készségeit használta eközben (pl. elszántság, kitartás, változni tudás, helyzetfelismerés, bátorság, fizikai erő, stb.).

Szükség esetén segítsük őt pozitív készségei felismerésében.

A következő lépés az, hogy visszajelezzük ügyfelünknek, hogy e képességek nagy része most is rendelkezésére áll. Majd a konzultáció záró részében közösen végiggondoljuk, hogyan változtatná meg valamely problémás viselkedését közösen feltárt erőforrásai segítségével.

A múltbeli sikerekre irányuló kérdések segítik a klienst abban, hogy újraértékelje önmagát, megismerje és kihasználja saját erőforrásait.

Néhány példa a múltbeli sikereket kutató nyitott kérdésekre: „Hogyan sikerült kilépnie abból a gyerekekre ártalmas házasságból? Honnan merített annyi erőt, amivel távol tudta tartani a volt férjét?” „Nem könnyű egyedül felnevelni három gyereket. Hogyan csinálta?” „Nagy erő kellett ahhoz, hogy felépüljön egy ilyen súlyos betegség után. Mi segített ebben?” „Hogyan tudná elérni, hogy visszanyerje azt az önbizalmat, ami diák korában jellemezte?” „Mit mondana a felesége (férje, édesanyja, barátja), hogy mit tehetne, hogy visszanyerje régi önbizalmát?”

6.2. Kivételt kutató kérdések

A kivételt kutató kérdések célja az, hogy keressünk olyan rövidebb – hosszabb korszakokat (vagy akár pillanatokat) ügyfelünk életében, amikor a kérdéses nehézség nem jelenik meg.

Itt nem feltétlenül az egész komplex problémára gondolunk, mint pl. a munkanélküliség, hanem annak bizonyos összetevőire. Például, ha a kliens általában levertnek, energiátlanak érzi magát, keresnünk kell néhány olyan példát, amikor kevésbé szenved rossz hangulatától. A kivételek keresése során egy egészen rövid időszak is kiindulás lehet. Miután az ügyfél rátalált emlékeiben egy olyan periódusra, amelyben enyhültek, vagy megszűntek a nehézségek, az a feladat, hogy megvizsgáljuk, ki, mit, mikor, hogyan tesz másként, mint szokott.

Ezek után a segítő megerősíti a klienst abban, hogy a létrehozott kivétel nem véletlen, hanem személyes teljesítményének köszönheti, amire büszke lehet. Az általa létrehozott kivételes helyzet azt bizonyítja, hogy vannak mozgósítható erőforrásai. Megkérjük az ügyfelet, hogy fogalmazza meg, melyek azok a képességei, amelyeket ezekben a helyzetekben használ. Szükség esetén segítjük pozitív készségei felismerésében. Végül megbeszéljük, hogy a kivételes helyzetekben használt viselkedésmintákat hogyan viheti át más helyzetekre. Ez a stratégia azért különösen hatékony, mert a kivétel a kliens saját, önálló helyzetmegoldása, mely az ő helyzetéhez, életstílusához illeszkedik. Így kisebb az ellenállás, vagy visszahívás valószínűsége, mintha a segítő a saját javaslatait akarná elfogadtatni az ügyféllel.

Példa:

Helyzet: kontrollálhatatlanul indulatos, agresszív a kapcsolat anyja és tíz éves fia között.

Kivétel: amikor a gyerekeknek fáj a feje, az anyja gyengéden ápolja, a fiú pedig örömmel fogadja a szeretetet. **Az anya készségei, tulajdonságai:** szeretet fia iránt, kötelességtudat, felelősségérzet, megbocsátás. **A segítő kérdése az anyához:** „Milyen más helyzetben tudná ezeket az érzéseket kifejezni gyermeke felé?”

Példa:

Helyzet: az ügyfél nem keres munkát, csak hajtogatja, hogy neki az ágyból sincs ereje felkelni.

Kivétel: egy évvel ezelőtt két állásinterjúra is elment, amikor a barátnője elkísérte.

Az ügyfél készségei: bátorság, lojalitás a barátnőjéhez, túllépni önmaga gyengeségein, nyitottság az új dolgok iránt. **A segítő kérdése az ügyfélhez:** „Mit tudna tenni annak érdekében, hogy újra ki tudja fejezni a benne élő bátorságot/nyitottságot?”

A fenti szituációkban a segítő abban erősíti meg a klienst, hogy a kivételek létrehozásával valóban tett valamit. Aktívan cselekedett, nem pedig panaszkodott, csodát várt, vagy másokat vádolt. A probléma időszakos enyhülése tehát az ő érdeme, sikere. Amikor a kliens elfogadta saját sikerét, könnyebben felismeri hibás magatartási formáit is.

6. FELADAT

Szituációs játék megfigyelővel (3. számú melléklet)

a) Alkossanak hármas csoportokat! (Minden csoport kap egy szerepkártyát.)

Szerepek:

Munkanélküli kliens (Éva): Keresse fel a segítő, és a szituációs kártyán leírtaknak megfelelően viselkedjen!

Segítő: A két bemutatott kérdéstípus felhasználásával igyekezzen megtalálni a kliens saját erőforrásait!

Megfigyelő: Figyelje meg, hogy milyen kivételt kutató, és múltbéli sikert fel-elevenítő kérdéseket alkalmazott a segítő! A kérdéseket jegyezze fel az alábbiakban, majd adjon visszajelzést a megfigyelt hatásokról!

A beszélgetés 15 percig tart.

.....
.....
.....

b) Ezután a teljes csoport részvételével kezdődik meg a visszajelző kör. Először a csoport felidézzi az elhangzott kérdéseket, amelyeket a tréner felír a táblára. Majd – főként a klienst játszó kollégák visszajelzései alapján – a csoport megvitatja, hogy mely kérdések feleltek meg a definíciónak és melyek voltak a leghasznosabbak.

- c) Írja le azokat a kérdéseket, amelyek a visszajelző körben megnyerték tetszését, és úgy gondolja, hogy majd a munka során alkalmazni fogja!

.....
.....

7. FELADAT

Siker a múltban – saját élmény

- a) Minden résztvevő írjon össze saját életéből 3 múltbéli sikert, amire büszke!

Siker 1.:

.....

Siker 2.:

.....

Siker 3.:

.....

- b) Alkossanak 3-4 fős csoportokat! Mindenki ismerteti saját sikereit. Ez után a csoporttagok segítségével meghatározzák, hogy a sikert elért kollégájuknak milyen készségekre, tulajdonságokra volt szüksége, hogy ezt az eredményt elérje. Végül megbeszélik, hogy a felismert erőforrásait, értékeit hogyan hasznosítja jelenleg az életében (munka, magánélet, hobbi területén). Minden résztvevő mindhárom sikerről szóló történetét elemezzék a fenti szempontok alapján.

- c) Figyelje meg, és jegyezze le azokat az érzéseket, melyeket a többiek megerősítése következtében átélt!

.....

.....

.....

- d) Figyelje meg, hogy milyen érzések keletkeztek Önben, amikor a munkatársait támogató szerepet töltötte be!

.....

.....

.....

- e) Nagy körben számoljanak be az átélt élményekről!

8. FELADAT

Foglalja össze a gyakorlat tanulságait, és jegyezze fel azokat! Megítélése szerint a gyakorolt technika használata milyen érzéseket válthat ki a kliensekből?

.....

.....

9. FELADAT

Esetelemzés

Ismételten olvassa át – a III. fejezetben megismert – Ilona esetét!

Gyűjtse össze Ilona életének sikereit, eredményeit! Állapítsa meg, hogy ezeket az eredményeket milyen készségekkel, mely tulajdonságaival érte el!

Sikerek, eredmények	Készségek, tulajdonságok

10. FELADAT

A csoporttal közösen gyűjtsön ötleteket arról, hogy a felismert készségeket, tulajdonságokat hogyan lehetne akár a munkakeresésben, akár egy következő munkahelyi tevékenységben felhasználni! Jegyezze fel azokat, amelyeket hasznosíthatónak ítél a segítő munkában!

.....

.....

.....

.....

11. FELADAT

(3. számú mellékletben szereplő szituáció)

Alkossanak 3-4 fős csoportokat! Éva esetének felhasználásával a kiscsoport tagjai közösen keressék meg az elért sikereket, valamint az ehhez kapcsolódó pozitív tulajdonságokat, erőforrásokat! Töltsék ki a táblázatot, majd gyűjtsenek ötleteket arról, hogyan lehet ezeket a képességeket felhasználni a munkaerőpiacon! Végül valamennyi csoport olvassa fel az összegyűjtött ötleteket!

Sikerek, eredmények	Készségek, tulajdonságok

Ötletek:

.....

.....

.....

12. FELADAT

A fejezet zárása

Rövid visszajelzés.

VII. A konfliktuskezelés

Elmélet:

- A konfliktus fogalma
- A konfliktusok körfolyamata
- Hatékony konfliktuskezelés
- Konfliktusok konstruktív kezdeményezése
- Kritika kezelése
- Konfliktusstílusok

Gyakorlatok:

- Esetelemzések
- Én-üzenetek gyakorlása
- Saját konfliktus-magatartásunk tudatosítása, és egyéni tanulási célok megfogalmazása
- Szituációs gyakorlatok

Időtartam: 2×45 perc, szünet közbeiktatása nélkül

Módszertan: Az elméleti elemekhez kapcsolódó tapasztalati tanulás egyéni, kiscsoportos és csoportos feladatok megoldásán keresztül

- Ismeretközlés, a gyakorlatok felvezetése (25 perc)
- Gyakorlat (60 perc)
- Az új ismeretek összefoglalása (5 perc)

Eszköz szükséglet:

- Füzet és toll a résztvevők számára
- Flipchart tábla
- Színes filcek
- Fénymásolatok

1. Példák a munkahelyi konfliktusokra

Az alábbi rövid példák azokat a tipikus konfliktushelyzeteket mutatják be, amelyhez hasonlóakat a szociális területen dolgozó szakember nap mint nap átél.

- A tartós álláskeresővel foglalkozó szociális szakember egyik régi ügyfele már több alkalommal elmulasztotta a jelentkezés megbeszélte időpontját, más napokon azonban váratlanul megjelent. A családgondozó mindaddig – régi kapcsolatukra való tekintettel – behívta az ügyfélfogadásra kijelölt órákon kívüli időpontokban is. Ez azonban más jellegű munkája végzésében hátráltatta, és a kollégái is rossz szemmel



- nézték a kivételezést. A legutóbbi ilyen alkalommal a segítő megkérte az ügyfelet, hogy mostantól pontosan tartsa be a megbeszélte időkereteket. A kliens ennek ellenére újra a segítőnek alkalmatlan időpontban érkezett. A segítő dühös, mert úgy érzi, ügyfele visszaélt a jóindulatával. Kollégája, akivel egy szobában dolgozik, büszke arra, hogy ő mindig szigorúan, a segítő kapcsolat határait pontosan betartva végzi a munkáját. Főszereplő segítőnk restelli előtte konfliktushelyzetét.
- A családgondozó anamnézist vesz fel a jelentkező álláskereső ügyféllel, és ennek keretében megkérdezi munkatapasztalatairól, végzettségéről. A beszélgetés végén a segítő elejt egy rossz szándék nélküli, tárgyilagos összefoglaló mondatot. „Tehát nincs szakmai végzettsége, és az elmúlt 5 évben állami ellátásokból és alkalmi munkákból élt.” A kliens – noha ennek okát saját magának sem fogalmazza meg – ellenszenvesnek találja a családgondozót. A további találkozások során a lehető legszükszavúbban válaszol a segítő kérdéseire, távolságtartóan, bizalmatlanul viselkedik, a segítő javaslatai, ajánlatai elől kitér. A családgondozó motiválatlan, kellemetlen ügyfélnek tartja, és ő is csak a legszükségesebb, főleg adminisztratív tennivalókra szorítkozik az eset kapcsán.
 - Az ügyfél időpontra érkezett a családgondozóhoz, aki azonban egy nehéz eset elhúzódo ügyintézője miatt még nem érkezett vissza az intézménybe. A kliens nagyon zaklatott, dühös lett. Hangosan kiabált az információs kollégával, fenyegetően, sértően, agresszívan viselkedett, követelte, hogy panaszt tegyen az igazgatónál. Végül tényleg maga az igazgató csillapította le, aki azonban szemrehányást tett az információs kollégának, hogy miért nem kezelte az ügyet a saját hatáskörében. A családgondozó fáradtan, és előző esete miatti frusztrációjával igyekszik vissza az intézménybe. Aggódik, mert tudja, hogy a különleges eset miatt több ügyfelet is megvárakoztatott. Emellett éhes, és kicsit meg is van fázva. Az intézménybe visszaérve szembesül az információs kolléga burkolt neheztelésével, aki hidegen azt az üzenetet adja át neki, hogy az igazgató várja őt az eset tisztázására.
 - Középkorú családgondozó friss diplomás mentoráltat kap, akit be kell vezetnie a szakma gyakorlati elsajátításába. Kezdetben nagyon jó a kapcsolatuk, a fiatal kolléga tanulékony, tisztelettudó. Kedves, alkalmazkodó viselkedésével elnyeri idősebb kollégája rokonszenvét. Ahogy egyre bizalmasabb, barátságosabb a kapcsolatuk, a fiatal családgondozó egyre több magánéleti kérdésben is tanácsot kér mentorától. Ez eleinte még közelebb hozza őket egymáshoz. Egy idő múlva azonban a tapasztalt dolgozót elkezdi zavarni, hogy szinte a munkaidő egészében a fiatal lány szüleivel és párkapcsolatával való nehézségeiről beszélnek. Egy hétfői reggelen a mentor úgy megy be dolgozni, hogy rengeteg megírandó levele, és elmaradt adminisztratív kötelezettsége van, ezen kívül több ügyféllel is találkoznia kell. Ekkor bejön a szobájába fiatal kollégája, és kisírt szemmel panaszolja, hogy a hétvégén összeveszett a barátjával, és nagyon fél, hogy a fiú végleg elhagyja őt. Két napja nem alszik, nem eszik, és olyan zaklatott, hogy semmire nem tud koncentrálni.

2. A konfliktus fogalmának definíciója

A konfliktus fogalom a latin „confligere” szóból származik, melynek jelentése: összeütközni, egymásnak ütni. A szociálpszichológia meghatározása szerint a konfliktus jelenségének három fő kritériuma van:

- *A konfliktushelyzet emberek, vagy csoportok közti interakcióban jelenik meg. A feleknek tehát valamilyen közös ügyük van, és rendszerint valamilyen mértékben függnek egymástól.*
- *A konfliktuspartnerek között valamilyen összeegyeztethetlenség uralkodik.*
- *Az érintettek ezt a különbözőséget érzelmi sérelemként élik meg.*

A szó etimológiája (egymásnak ütni) tehát jól mutatja, hogy mi is a konfliktushelyzetek valós jelentése: érzelmi sértettség, egymásnak okozott fájdalom.

Ahogy a fenti példaesetektől is kiderül, minden olyan munkahelyen, ahol a dolgozók emberekkel, ügyfelekkel foglalkoznak, elkerülhetetlenül megjelennek az emberi kapcsolatokból eredő feszültségek. Lehetnek nézeteltérések az ügyfelek és a dolgozók közt, előfordulhat feszültség az egyenrangú kollégák kapcsolatában, valamint a vezetők és a munkavállalók viszonyában is. A segítő szakemberekre különösen nagy nyomás nehezedik, hiszen nekik hivatásukból eredően profi konfliktuskezelőknek kellene lenniük. Ugyanakkor képzésük során kevés kézzelfogható kommunikációs eszközt, gyakorlatban alkalmazható technikát sajátíthatnak el. Ennek hiánya a mindennapi munkahelyi feladatok megoldását jelentősen megnehezíti, és megnöveli a kudarcos esetek számát.

Az alábbi elméleti anyaggal és gyakorlati feladatokkal olyan jól használható technikákat szeretnénk a tartós állás keresőkkel foglalkozó család gondozók kezébe adni, amelyek segítségével a mindennapi munkájuk során óhatatlanul felbukkanó feszültségeket hatékonyan kezelni tudják. Ez nem csak szakmai kompetencia érzetük erősödéséhez, hanem érzelmi érettségük, kiegyensúlyozottságuk növeléséhez is fontos, hiszen a segítő szakember elsődleges munkaeszköze a saját személyisége.

2.1. Konfliktus - fenyegetés, vagy lehetőség?

Ha asszociációkat gyűjtenénk a konfliktus fogalmához, legtöbbször valószínűleg főleg negatív érzelmeket tükröző kifejezések jutnának eszébe. Ez teljesen természetes, hiszen az emberek közti konfliktus mindig együtt jár a kapcsolati szint sérülésével. Ennek során a konfliktuspartnerek sokféle, megterhelő érzélemmel kénytelenek megküzdeni:

- 1) harag,
- 2) sértettség,
- 3) megaláztatottság,
- 4) a másik emberben való bizalom csökkenése, vagy elvesztése,
- 5) tehetetlenség,
- 6) önbizalomhiány,
- 7) a jelenben átélt, vagy a jövőben bekövetkező veszteség érzése,
- 8) testi diszkomfort érzet (nyugtalanosság, idegesség tünetei, vagy megdermedés),
- 9) meghasonlottság, összezavarodottság.

A kellemetlen érzelmek sorát bizonyára hosszan lehetne még folytatni, de ezekből a leggyakoribb reakciókból is látszik, hogy a konfliktushelyzetek elviselése komoly kihívást jelent minden ember számára.

Ugyanakkor az is a legtöbb ember által ismert élettapasztalat, hogy a fel nem ismert, vagy épp a szőnyeg alá söpört konfliktusok kerülő úton törnek a felszínre. Megjelenhetnek az egyén pszichoszomatikus tüneteiben, a személyek közti kapcsolatok elhalásában, kiüresedésében, a munkahelyi szervezet egyre kevésbé hatékony működésében, vagy épp egy váratlan, mindent elsöprő, destruktív indulatrobbanásban.

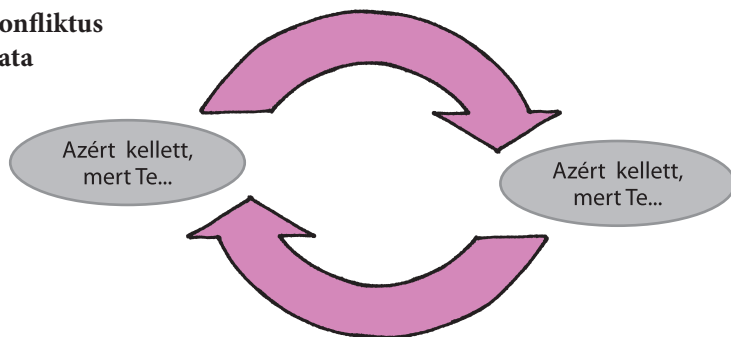
A konfliktusokat tehát átélni és elfojtani is egyaránt megterhelő, mert mindkét lehetőség a személy vagy csoport egyensúlyi helyzetének megbillenését eredményezheti. A konstruktív konfliktusmegoldás azonban helyreállítja, és megerősíti az emberek és csoportok közti bizalmat, fokozza a személy önbizalmát, étellel való elégedettségét, és csökkenti a fiziológias stressz tüneteit.

A konfliktusok emberek közötti belső pszichikai dinamikájának jellemzője egy körfolyamat, amit az alábbi szituáció jól érzékeltet:

A családgondozó így szól a klienshez: „Akármilyen feladatban állapotunk meg, a kliens mindent hiányosan teljesít, és legközelebb hiába ígéri meg, hogy bepótolja az elmaradt dolgokat, ismét csak nem történik semmi, még a megbeszélte időpontra sem jön el, hiába próbálkozom, nem tudom motiválni az együttműködésre.”

A kliens pedig ezt mondja: „A családgondozóm állandóan csak akadékoskodik, nem veszi észre, hogy mennyire le vagyok terhelve, ezért aztán nem is szívesen jövök, nem akarom még itt is azt hallgatni, hogy engem csesztetnek, elég azt otthon kibírnom.” Az érintettek tehát úgy élik meg saját viselkedésüket, mint a másikéra adott kényszerű lépést, és áldozatnak érzik magukat. Miután a problémáért mindkét fél a másikat tartja felelősnek, nem kell önmagukat hibáztatni, így önértékelésük sértetlen maradhat. Saját személyiségüknek ez a „sötét foltja” a részesedésük a konfliktusban.

4. ábra A konfliktus körfolyamata



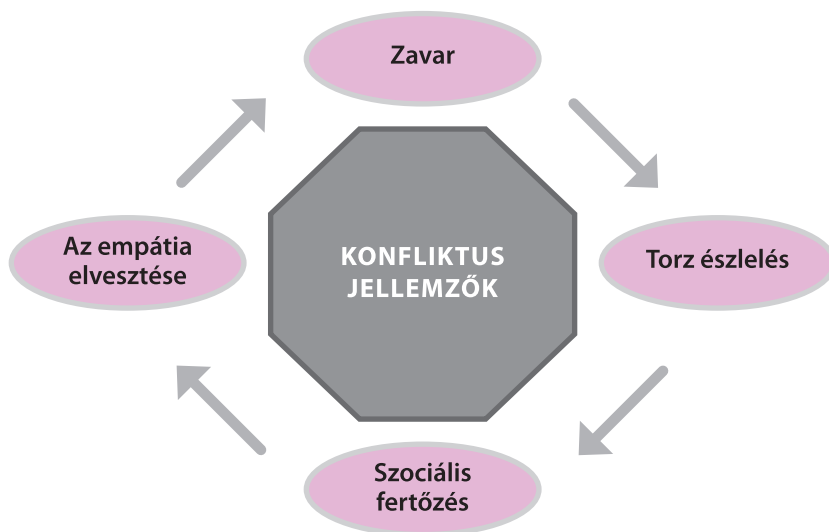
Kívülről megvizsgálva a folyamatot, láthatjuk, hogy mindkét szereplőnek része van a konfliktus kialakulásában, így nem célszerű azt vizsgálni, hogy ki annak a forrása. A felelős keresése nem vezet eredményre. A figyelmünk ugyanis szelektív, aminek következtében néhány dolgot kirekesztünk (például: saját viselkedésünk egyes elemei), más dolgokat viszont sokkal erőteljesebben érzékelünk, ezáltal azok felerősödnek az

értékelésünkben, nagyobb szerepet tulajdonítunk nekik, mint az a valóságban történt. Minden frusztráció és probléma okát a másik fél viselkedésében keressük, ami miatt minden negatívum az „ellenfélre” vetődik, saját pozitív énképünket így tudjuk megóvni. Konfliktushelyzetben stresszhormonok áradnak szét a testünkben, (pl. adrenalin), melyek a menekülési és harci magatartásra vannak programozva. (Izd. IV. fejezet)

A konfliktushelyzetben lévők hajlamosak arra, hogy észleléseiket és érzéseiket másokkal megosszák, szövetségeseket keressenek, akik igazukban megerősítik és támogatják őket. Létrejönnek a szemben álló csoportok, és a tagok egyre kevésbé képesek beleképzelni magukat másik fél helyzetébe.

Érzékenyen reagál az egyén az ellenfél megjegyzései és cselekedetei miatt, és kiélezi saját hangját. Képtelen lesz a rugalmasságra, kreativitásra, és sztereotíp viselkedésbe csúszik. A konfliktus kiéleződése miatt a negatív érzések felerősödnek, ami az észlelést tovább torzítja. Ezt a folyamatot mutatja be az alábbi ábra (Schmidt, 2009):

5. ábra A konfliktus kiéleződése



1. FELADAT

Vizsgálja meg a fenti ábrát, és keressen választ arra, hogyan lehet az alábbi tényezők ellen hatékonyan fellépni, a konfliktus hatékony kezeléséhez milyen feltételeknek kell érvényesülniük?

Gondolatait jegyezze le!

A körfolyamat kapcsán azt gondolom,

.....

.....

A zavarról, frusztrációról, haragról:

.....

.....

A torz érzékeléssel kapcsolatban:

.....

.....

A szociális fertőzésről:

.....

.....

.....

A hatékony konfliktuskezeléshez elsősorban a Daniel Goleman által érzelmi intelligencia néven leírt kompetencia együttesre van szükség. (Goleman, 2002) Az elmélet némi leegyszerűsítésével a következő készségek, tulajdonságok teszik lehetővé a konfliktusok konstruktív megoldását:

- *önismeret (önmagunk érzelmeinek és igényeinek pontos észlelése és megfogalmazása),*
- *önbizalom (értékeink és képességeink biztos tudata, korlátaink elfogadása),*
- *önkontroll (érzelmeink, indulataink, ösztönkésztetéseink megbízható szabályozása),*
- *optimizmus (a kitűzött célok elérésére irányuló kitartás az akadályok és kudarck ellenére),*
- *empátia (a konfliktuspartner érzelmeinek, szükségleteinek helyes felismerése, a helyzetébe való beleérzés készsége),*
- *a sokszínűség értékelése (a kibontakozás lehetőségének biztosítása a tőlünk különböző emberek számára),*
- *nyitottság (pártatlan érdeklődés a másik ember véleménye, látásmódja iránt),*
- *rugalmasság (a változások elfogadásának képessége),*

A felsorolt készségek közös jellemzője, hogy mindegyik általános emberi tulajdonság, melyek megléte és fejlettsége a személy érzelmi érettségétől, pszichés egyensúlyának stabilitásától függ. Ugyanakkor vannak olyan hivatások, ahol a mindennapos munkavégzés során elengedhetetlen, hogy ezen készségeket minél magasabb szinten birtokoljuk. Ahogyan a zenész, sportoló vagy közgazdász mindennapos gyakorlással

tökéletesíti veleszületett zenei, fizikai, és matematikai tehetségét, úgy a segítő szakembernek is feladata személyiségének, önismeretének, érzelmi intelligenciájának, s ezáltal konfliktuskezelő képességének folyamatos fejlesztése.

A következőkben a konfliktusok pszichológiájának széles ismeretanyagából három fontos csomópontot mutatunk be:

- konfliktusok konstruktív kezdeményezése az én-üzenetek segítségével,
- kritika kezelése,
- a személyekre jellemző különböző konfliktus stílusok bemutatása,

3. Konfliktusok konstruktív kezdeményezése

A konfliktus kialakulása során számolnunk kell azzal, hogy érzelmi sérelmet és/vagy gyakorlati hátrányt szenvedünk el, tehát vesztes pozícióban érezzük magunkat. Miközben ezt a helyzetet eltérni, vagy megváltoztatni igyekszünk, két jellegzetes hibába eshetünk:

- túlzott agresszivitással csak a saját érdekeinket, igényeinket helyezjük előtérbe (harc),
- alárendelődünk a másik fél igényeinek, és lemondunk a saját érdekeink érvényesítéséről (menekülés, elkerülés).

E két szélső viselkedésformát nehéz megváltoztatni, hiszen működésének idegrendszeri, mélyen a testünkbe kódolt alapja van. Veszély- és konfliktushelyzet esetén beindul szervezetünkben az a biológiai reakcióegyüttes, amely harcra, vagy menekülésre készít fel. (Atkinson, 1996) Ez a testi stresszválasz automatikusan és majdnem minden élőlénynél hasonlóan fut le.

A konstruktív konfliktuskezeléshez el kell fogadnunk e két egymásnak ellentmondó igényünk, lehetőségünk létét, és ugyanekkor – magasabb, humán agykérgi irányításunk segítségével – olyan helyzetet kell kialakítanunk, amelyben mind a saját, mind konfliktuspartnerünk igényei meg tudnak valósulni. Ehhez kínál eszközt a Thomas Gordon pszichológus által kidolgozott én-üzenetek módszere. (Gordon, 2000, 2002, 2008)

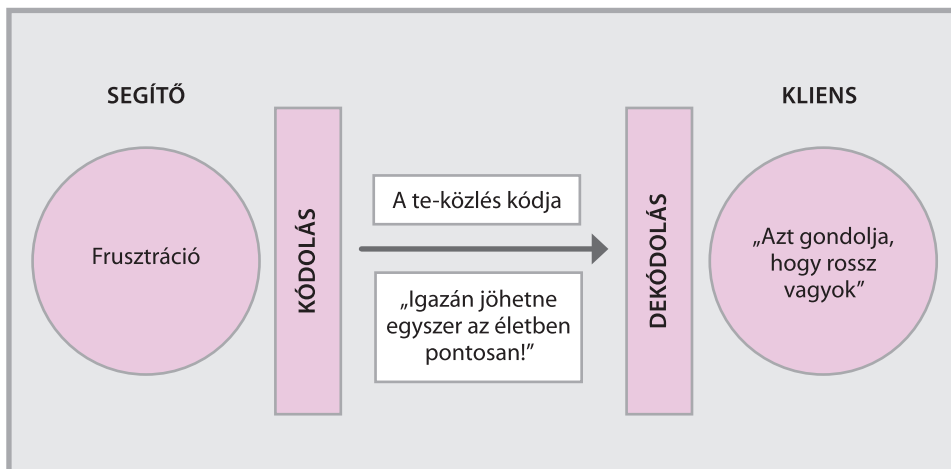
Én – üzenet

Én-üzenetet akkor érdemes használni, ha egy személy észleli, hogy kellemetlen helyzetbe került, érdekeit, érzelmeit sérelem érte. A konfliktuspartner felé ezt az én-üzenet segítségével lehet visszajelezni. Az én-üzenet három részből áll:

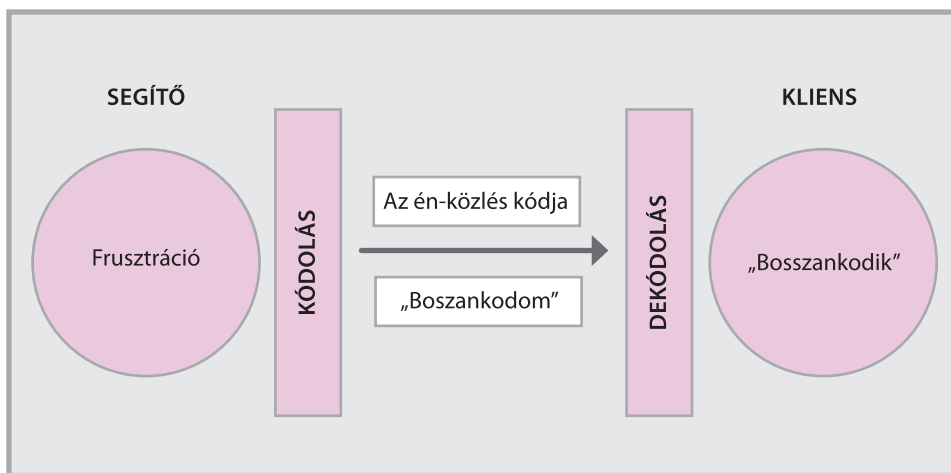
- 1) a sérelmet okozó helyzet tárgyilagos leírása,
- 2) a helyzet következményei a beszélő részére,
- 3) a beszélő érzelmeinek világos megfogalmazása.

Az én-üzenet előnye a szokásos te-üzenetekkel szemben, hogy a saját látásmódunkat mutatjuk meg partnerünknek, ahelyett hogy az ő viselkedéséről tennénk bíráló állításokat. A te-üzenet olyan, mint az előrenyújtott mutatóujj, amellyel a másik vétkét emeljük ki a konfliktusban. A te-üzenettel a másik félnek szemrehányásokat teszünk, gyanúsítjuk, és bizonyos negatív tulajdonságokkal, címkékkel bélyegezzük meg. Ez természetesen belőle is védekezést, ellenállást és viszont indulatokat vált ki, ezért nem lesz nyitott a beszélő igényeire. A te-üzenettel kezdeményezett konfliktusok így ahelyett, hogy megoldódnának, legtöbbször inkább elmélyülnek.

6. ábra A te-üzenet (Gordon, 1990)



7. ábra Az én-üzenet (Gordon, 1990)



Thomas Gordon a közlés tartalmát tekintve az én-üzenet három formáját különbözteti meg:

- Az önfeltáró én-üzenet, melyben a közlő önmagáról, érzelmeiről, gondolatairól, szükségleteiről beszél. (*„Most nagyon fáj a torkom, nem nagyon tudok beszélni. Át tudnánk tenni a megbeszélést szerdára?”*)
- A pozitív én-üzenet a másik fél viselkedéséből eredő kellemes érzéseket tartalmazza. (*„Nagyon örülök, hogy sikerült jól megírnia a felvételi tesztet, abban reménykedem, hogy ez alapján fel fogják venni az új munkahelyre.”*)
- A konfrontáló én-üzenet esetében a közlő fél célja az, hogy megváltoztassa partnere viselkedését, de nem hatalmi eszközökkel, hanem az érintett saját döntésének megfelelően. Ilyenkor a közlő elmondja, hogy a partner viselkedése milyen

érzéseket vált ki belőle, és mi a viselkedés őt érintő következménye. Alapvető szempont a viselkedés tárgyilagos, minősítés, vádalkozás, ítélkezés nélkül történő megfogalmazása. („Nagyon bosszant, hogy későn ért a megbeszélte találkozóra, mert a munkaügyi központban már véget ért az ügyfélfogadás, nem tudtuk elintézni, amit terveztünk, és az elfoglaltságom miatt nehéz lesz újabb időpontot egyeztetni.”)

Az én-üzenettel tudatni lehet a másik féllel, hogy a beszélő mit érez az adott helyzetben, és elkerülhető, hogy a szavai vádló jelleget öltsenek. Így a másik félnek nincs szüksége arra, hogy védekezésre szoruljon, vagy támadjon.

Az én-üzenetek alkalmazásánál a következőkre érdemes odafigyelni:

- Ha valamilyen problémánkat szeretnénk közölni a beszélgető partnerünkkel, de nem tudjuk, hogyan tegyük, akkor az én-közlés jó indítás lehet, de célszerű előre megfogalmazni.
- Az én-üzenet nem üres udvariaskodás, és soha nem tartalmaz gorombaságot.
- Az én-üzenet nem az utolsó szó egy adott kérdésben, hanem a kommunikáció megfelelő indítását szolgálja.
- A helyesen alkalmazott én-üzenetek nem tényeket állapítanak meg, hanem azt tudatjuk a segítségükkel, hogy hogyan érezzük magunkat, mik az indítékaink és mi a szükségletünk.
- A megfelelően megfogalmazott én-üzenettel jó esélyünk van arra, hogy megértéssel találkozzunk, és a másik felet együttműködésre ösztönözzük.

Az én-üzenet három elemből épül fel:

- a) a beszélő saját érzelmeinek megfogalmazása az eset kapcsán (minősítés, vádaskodás nélkül),
- b) a szóvá tett történés, viselkedés megfogalmazása (tárgyszerűen),
- c) indoklás, belátható következmény, közvetlen hatás.

Például:

a)	b)	c)
Nagyon rossz az nekem,	amikor kiabálni kezd,	mert így nem tudjuk tárgyilagosan értékelni az elmúlt időszak eredményeit.
Haragos voltam,	hogy nem hoztad vissza a könyvem,	mert szükségem lett volna rá.

A mindennapokban természetesen nem ilyen „szabályosan” használjuk az én-üzeneteket, a sorrend sem kötelező jellegű, de a gyakorlás során célszerű ezt a felépítést követni.

2. FELADAT

Fogalmazzon meg én-közléseket az alábbi szituációkhoz!

Kolléganőjének kölcsön adta az összegyűjtött tréning gyakorlatait. Ő megígérte, hogy másnapra visszahozza. Önnek most szüksége lenne rá, de észrevette, hogy még nem kapta vissza.

- a).....
- b).....
- c).....

Munkanélkülivé vált középkorú hölgy, férje kíséretében kereste fel Önt a családsegítő szolgálatnál, és nem akarja, hogy a férje nélkül kezdjék el az interjút. Az adatok felvétele közben minden kérdésre a férj ad tudálékos választ. Ön megkéri, hogy hagyja a feleségét válaszolni, de a férj ennek ellenére állandóan közbeszól.

- a).....
- b).....
- c).....

Sándorral már két éve áll segítő kapcsolatban. Megbízható, együttműködő kliensnek ismerte meg, akivel a bizalmi kapcsolatot sikerült kialakítania. A máskor mindig pontos ember ma a megbeszél 8 óra helyett délben érkezett meg, és nem értesítette Önt telefonon a változásról.

- a).....
- b).....
- c).....

Egyik kolléganője az Ön megkérdezése nélkül valamit keres az Ön íróasztalán.

- a).....
- b).....
- c).....

Kollégája a háta mögött szakmai felkészületlenséggel vádolja.

- a).....
- b).....
- c).....

Az intézményvezető nyilvánosan olyan iratanyag elvesztésével vádolja Önt, amivel soha nem találkozott.

- a).....
- b).....
- c).....

A kliens nem tartotta magát a megbeszélte feladatokhoz, nem adta be a jelentkezését az átképző tanfolyamra.

- a).....
- b).....
- c).....

A Gordon – módszerre építve Thomas Schmidt dolgozott ki a konfliktusok konstruktív kezdeményezésére egy gyakorlatban jól használható módszert, a **MONDD** modellt. (Schmidt, 2009) A betűszó jelentése:

- M** – Mutasd meg saját látásmódod! (pl. Nekem feltűnt, hogy...)
- O** – Oszd meg velem, hogyan hat rád! (pl. Számomra ez azt jelenti....)
- N** – Nevezd meg érzéseidet! (pl. Úgy érzem magam...)
- D** – Derítsd ki a másik látásmódját! (pl. Hogy látja ezt Ön?)
- D** – Definiáld a végső következtetéseket! (pl. Hogy nézne ki a megoldás?)

Első rövid esetrészletünkben az álláskereső kliens rendszeresen a családgondozó ügyfélfogadási idején kívül érkezik. A MONDD modell alapján a segítő az alábbi módon jelezhetné a problémát.

M: (Saját látásmód, helyzet tárgyilagos leírása) Tegnap ismét nem jött el a megbeszélte időpontban, most pedig éppen nincs ügyfélfogadási időm.

O: (A helyzet hatása, következménye a beszélőre) Ez kellemtelen számomra, mert épp adminisztratív feladatokat végzek, és most abba kellett hagynom a munkámat. Ráadásul a kollégáimnak is nehézséget okozok, mert ez az egy beszélgető szobánk van, amit ők is használni szeretnének, én pedig most soron kívül foglalom.

N: (Érzések megnevezése) Amikor hiába várom Önt a megbeszélrt időpontban, csalódott és dühös vagyok, mert úgy érzem, nekem fontosabb a közös együttműködésünk. Amikor pedig váratlanul megjelenik, újra kellemetlen helyzetbe kerülök, mert meg kell szakítanom a tevékenységemet, és előfordul, hogy a kollégáim munkáját is hátráltatom. Azt is látom, milyen sokat haladt előre a problémái megoldásában, amióta együtt dolgozunk, és nem szeretném megbántani azzal, hogy elutasítom. Ugyanakkor én sem szeretném az egyéb munkáimat elhanyagolni.

D: (Az ügyfél látásmódja) Mit szól mindahhoz, amit elmondtam?

D: Az ügyfél válasza után megoldások keresése.

Az első három lépés során fontos, hogy elkerüljük a másik fél hibáztatását, viselkedésének címkézését. Különösen gyakori, hogy a konfliktust kezdeményező fél a legjobb szándéka ellenére is ún. rejtett te-üzeneteket használ. Előző példánkban maradván: „Amikor nem jön el a megbeszélrt időpontban, majd pedig a kéréssem ellenére váratlanul beállít, úgy érzem, hogy visszaél a jóindulatommal, és nem tartja tiszteletben az én igényeimet. Ez csalódást okoz a számomra.” Mielőtt konfliktust kezdeményezünk, és én-üzenetet fogalmazunk meg, mindig gondoljuk végig, nem rejtenek – e szavaink címkézést, bírálatot. A „Maga visszaél az időmmel és a jóindulatommal” mondat egy te-üzenet, ami nem válik én-üzenetté azzal, hogy elé rakjuk az „úgy érzem” szavakat. Talán sokak számára nem világos, miért olyan fontos, hogy te-üzenetek helyett én-üzenetekkel kezdeményezzük a konfliktust. A legfőbb különbség abban áll, hogy a te-üzenettel szemben az én-üzenet nem bélyegzi meg a másik felet. A megszólított iránti bizalmat tükrözi, és az egyenrangúság érzését sugallja. A beszélő közvetlenül önmagáról ad információt. Ezzel vállalja a felelősséget saját belső állapotáért, ugyanakkor a másik félnek is meghagyja a saját viselkedése iránti felelősséget. Ezáltal a másik fél nem szorul azonnal védekező pozícióba, tehát nyitott marad a beszélő érzéseinek, igényeinek befogadására. A jó én-üzenet tehát sosem az utolsó szó egy adott kérdésben, hanem inkább a kommunikáció megfelelő indítását szolgálja. Lehetővé teszi egy konstruktív problémamegoldó beszélgetés elindítását.

4. Kritika kezelése

Személyiségünk erejének és kiegyensúlyozottságának egyik legnagyobb próbatétele az a helyzet, amikor negatív visszajelzést kell fogadnunk önmagunkról. Ennek során – épp úgy, mint a konfliktus kezdeményezése esetén – két hibát követhetünk el: ha minden kritikát azonnal elhárítunk, illetve, ha válogatás nélkül fogadjuk el azokat. A hatékony hozzáállás pedig az, ha az építő jellegű részt felhasználjuk, s ezáltal gazdagítjuk személyiségünket, miközben a sértő megnyilvánulásokat jogos önvédelemként visszautasítjuk. Természetesen ez egy nagyon nehéz egyensúlyozási feladat, amelynek művészetét egész életünkön át tökéletesítenünk kell.

A kritikával való megbarátkozásunkat segíti, ha úgy fogjuk fel, mint lehetőséget arra, hogy megismerkedjünk önmagunk eddig még kevésbé ismert és uralt részeivel. A visszajelzés – még ha negatív is – elmélyíti önismeretünket, csökkenti vakfoltjaink kiterjedését, és segítségével arról is megtudunk valamit, hogy milyen hatást teszünk másokra.

Ahogy Paul Watzlawik, kommunikációt kutató pszichológus megfogalmazta: „Nem tudom, hogy mit mondtam, mielőtt a velem szemben álló válaszát nem hallottam.” A kritika konstruktív kezelése javíthatja a visszajelzést megfogalmazó féllel ápolt kapcsolatunkat is, legyen az akár szakmai, akár magánéleti kötelék. Ha a másik ember úgy érzi, hogy meghallgatták, és elfogadták kritikaként megfogalmazott problémáját, akkor a két embert egymástól elválasztó haragos indulatok csökkenni tudnak. Így a kritikus viselkedést felfoghatjuk úgy is, mint a kapcsolat javítására irányuló erőfeszítést a másik fél részéről. Természetesen vannak olyan helyzetek, amikor a kritika megfogalmazása olyan hangnemben történik, amelyet lehetetlen elfogadni. Ilyenkor természetesen meg kell védenünk magunkat, pl. egy ilyen, vagy hasonló én-üzenettel: „Ez a hangnem elfogadhatatlan számomra”, „Nem hagyom becsmérelni magam.” Az alábbiakban azonban annak lehetőségét és eszközeit mutatjuk be, hogy hogyan lehet a konfliktuspartner kritikus megjegyzéseit építően fogadni, kezelni.

4.1. A konfliktuspartner megértése az aktív figyelem eszközével

Bár elméletileg tisztában vagyunk azzal, hogy a negatív visszajelzés lehet jó dolog, amikor bírálat ér minket, rendszerint mégis megbántva, támadva érezzük magunkat. Emiatt a kritika jellemzően védekezést vált ki belőlünk, ami viselkedésünkben úgy jelenik meg, hogy félbeszakítjuk a másikat, és próbáljuk neki a saját igazunkat bebizonyítani. Ahelyett, hogy meghallgatnánk a mondanivalóját, igyekszünk az ő látásmódját megváltoztatni, saját szempontjaink szerint „helyreigazítani”. Legrosszabb esetben mi is visszatámadunk, és szintén vádaskodni kezdünk. Ezzel végképp eltávolodunk a probléma megértésétől, építő megoldásától, ami a konfliktus elmélyüléséhez, ezáltal az emberi kapcsolat sérüléséhez vezet. A kritika kezelésének konstruktív modelljét szintén Thomas Schmidt leírása alapján mutatjuk be, aki Thomas Gordon „értő figyelem” módszerét fejlesztette tovább. (Schmidt, 2009)

E modellben Schmidt felhívja a figyelmünket arra, hogy kritika elszenvedése esetén az alábbi – ösztönös védekező – válaszokat igyekezzünk elkerülni:

- a másik fél félbeszakítása,
- saját igazunk bizonygatása,
- a kritika lerázása, elbagatellizálása, ártatlan színben való feltüntetése,
- visszatámadás.

Nézzük meg ezt egy konkrét munkahelyi példán.

Velünk egy irodában dolgozó kollégánk váratlanul nekünk támad: „Elegem van, hogy állandóan lefoglalod a számítógépet. Én nem jutok hozzá az ügyfélnyilvántartáshoz, közben te meg csak a facebookon lógsz!”

Erre a támadásra sokféle módon lehet reagálni. Lássunk néhány választ, amely valószínűleg leállítja a beszélgetést, vagy tovább mélyíti az indulatokat.

- **Visszatámadás:** „Nesze, itt a nyavalyás géped, ha már öt perccel nem tudsz várni. Amúgy meg milyen alapon kritizálsz, mikor tegnap te is egész nap recepteket nézegettéél, meg a pasiddal cseteltél. Szóval fogjál vissza, és ne rajtam éld ki magad.”
- **Elbagatellizálás, lerázás:** „Nahát, milyen kis méregzsák vagy ma délután! Ne húzd fel magad apróságokon, mert árt a szépségednek!”
- **Saját igazunk bizonygatása:** „Egyáltalán nincs igazad! Nézzük meg az Előzmények menüben, hogy ki milyen honlapokat látogat, és meg fogjuk látni, hogy én nagyon ritkán használom az internetet a saját céljaimra, esetleg egy-egy szakmai honlapot nézek meg. Szóval nem érzem igazságosnak, hogy így letámadsz.”

A fenti reakciók önmagukban nem feltétlenül helytelenek. Vannak olyan élethelyzetek, amikor a kemény visszatámadás, a viccelődés, vagy a racionális érvelés valóban helyénvaló lehet. Egy dolgot azonban biztosan nem tudunk meg e válaszok elhangzása után: azt, hogy munkatársunknak milyen érzelmei vannak, mi az, ami valójában zavarja őt, mitől indulatos. A fenti reakciókkal csak a kritika tartalmára reagáltunk (számítógép használat), miközben legtöbbször az objektív problémán túlmutató érzelmekről, igényekről van szó. Hiszen a konfliktus – mint azt már sokat hangsúlyoztuk – mindig kapcsolati-érzelmi sértettséget feltételez. A fent leírt válaszokkal azonban egy falat húztunk magunk elé, és meg sem próbáltuk megérteni, hogy konfliktuspartnerünket valójában mi bántja. Így aztán lehet, hogy a felszínen könnyen elérte a célját (megkapta a számítógépet), de érzelmi szinten magára maradt, mert valós problémája nem jutott el hozzánk. A kritizált félben is tüske maradt, mert akár komolyan megsértődött, akár elviccelte a konfliktust, akár támadott, akár engedett, mindenképpen érthetetlen maradt számára, hogy miért rohanta le kollégája. Ahhoz, hogy a kritikát konstruktívan tudjuk fogadni, Schmidt a következő három lépést javasolja:

- a) Aktívan figyelni
 - *tartalmat összefoglalni,*
 - *érzelmeket kihallani, visszatükrözni,*
 - *igényeket, kívánságokat visszatükrözni.*
- b) Kérdéseket feltenni.
- c) A konfliktuspartnert és visszajelzését megbecsülni.

Nézzük meg az előbbi szituációt úgy, hogy a kritizált kolléga aktív figyelemmel fordul társa felé.

- Elegem van, hogy állandóan lefoglalod a számítógépet. Én nem jutok hozzá az ügyfélnyilvántartáshoz, közben te meg csak a facebookon lógsz!
- Ó, nahát... most megleptél. (időnyerés) Úgy érzed, akadályozlak a munkádban? (tartalom összefoglalása) Elég dühösnek tűnsz... (érzelem visszatükrözése)
- Még jó, hogy dühös vagyok, mikor ebben az egész házban mindenki annyira ráér, csak engem ugráltat Sári (középvezető), hogy keressek ki egy ezer éves esetet. Ahány irodába bemegegyek, mindenhol kávézgatnak, netezgetnek, én meg megint úgy ugrálok, ahogy Sári fütyül.
- Sajnálom. Tudok segíteni?

- Nem, dehogy, én tudom, hol kell keresni azt az esetet. Csak rosszul jött most ez a pluszmunka, így is el vagyok maradva a havi statisztikával. Bocsánat, hogy rád rontottam, igazából tényleg nem is rád haragszom.
- Semmi baj, gyere nyugodtan a géphez.

A fenti párbeszédben viszonylag könnyen kiderült, hogy mi is az igazi érzelmi háttér. Természetesen nem minden konfliktushelyzet oldódik meg ilyen gyorsan és sikeresen. De ha a beszélgetés jó irányba halad, akkor rendszerint eljön az a pont, amikor mindkét fél számára kiderül, hogy mi is a valós igény, érzelem, sérelem. Ha ezt sikerül megfogalmazniuk, akkor gyakran konkrét megoldás híján is elsimulnak az indulatok. Gyakran azonban a sérelem megfogalmazása után szükség van konkrét kérdések megbeszélésére. A fenti példában az derült ki, hogy a megtámadott kollégának valójában nem is volt köze a konfliktus magjához. Ezért ő – nagyon helyesen – nem is avatkozott bele a kritikus kolléga és a középvezető közti problémába. Ha azonban ez a kritika eljuthatna a középvezetőig, akkor neki – az érzések tisztázása után – a következő (vagy hasonló) kérdéseket kellene feltennie. „Mikor érzed azt, hogy túlterhellek a munkával?” „Milyen támogatásra lenne szükséged?” „Te mit változtatnál a munkaszervezésben?” És végül: nagyon fontos, hogy visszajelezzük a konfliktuspartnernek, hogy becsüljük azért, hogy nyíltan elénk állt, és megfogalmazta problémáját. Ezzel elősegítjük, hogy a problémák szőnyeg alá seprése helyett máskor is tegyen lépéseket azok megoldásáért. Az, hogy az aktív figyelem, és a tisztázó kérdések segítségével kiderült, hogy mi a kritizáló fél valós érzelmi állapota, igénye, problémája, csak annyit jelent, hogy elismerjük az ő látásmódjának az érvényességét. Ez nem jelenti azt, hogy nekünk ezzel egyet kell értenünk. De miután mi erőfeszítést tettünk azért, hogy megértsük, és érvényesnek fogadjuk el az ő szubjektív átéltését, jellemzően olyan kötelék teremtődik köztünk, amitől ő is könnyebben elfogadja a mi – tőle esetlegesen eltérő – szempontjainkat. Ezért a kritika konstruktív kezelése elkerülhetetlen kiindulópontja a konfliktust feloldó egyeztetéseknek, megoldáskereséseknek. Végül álljon itt egy metafora, amely jól megjegyezhetően foglalja össze, hogy miről is szól valójában a kritika konstruktív kezelése. A negatív visszajelzés építő fogadása valójában egy egyensúlyozó mutató a partner megbecsülése, és a bántó támadás elleni védelem között. Ezt a gondolatot fogalmazza meg képből a jelzőlámpa – hasonlat. Ha valaki kritikával találkozik, először is rá kell jönnie, hogy tartalmi és kapcsolati szinten miről van szó. Ezért érdemes a fogadólámpát sárgára állítani. Ez azt jelenti, hogy a kritizált fél hallgat, ellenáll annak a kísértésnek, hogy félbeszakítsa társát és a maga igazát kezdje bizonygatni. Ezzel egyidejűleg azt kell még eldöntenie, hogy a mód, ahogyan a kritikát megfogalmazták, elfogadható-e, vagy önérzetet mélyen sértő. Ha a kritikát – tartalma, vagy megfogalmazásának módja miatt – elfogadhatatlannak érzi, akkor a lámpa pirosra vált. A személy elhatárolódik, ideális esetben egy én-üzenettel. Pl.: „Nem hagyom, hogy megbántson.” „Ezt a hangnemet nem fogadom el.” Ha a kritikát ezután – vagy a kezdetektől – elfogadható hangnemben közvetítette a konfliktuspartner, akkor a lámpa zöldre válhat. Ekkor történnek a fentiekben leírt lépések: az aktív figyelem részeként a kritika tartalmának összefoglalása, a partner érzéseinek megértése, megfogalmazása, igényeinek visszatükrözése. Ez után kerülhet sor a megoldások keresésére is.

5. Konfliktusstílusok

Amint azt a korábbiakban is láthattuk, egy-egy konfliktusra sokféleképpen lehet reagálni. Nem mindig lehetséges, hogy a tankönyvek által ajánlott győz-győz megoldásra jusunk, és nincs is rá mindig szükség. A kritika konstruktív kezelésének módszere, amely a hatékony konfliktusmegoldást készíti elő, az együttműködés és kölcsönös győzelem szellemében jött létre. Emellett azonban léteznek a nézeteltérésekhez való hozzáállásnak más módjai is, amelyeknek adott helyzetben éppen úgy létjogosultsága lehet.

Az alábbiakban Kenneth W. Thomas, egyesült államokbeli szervezetpszichológus felosztása alapján mutatunk be öt különböző konfliktusstílust. (Thomas, 2002) Mint minden elmélet, természetesen ez a modell is leegyszerűsítve, sematizálva mutatja be a valóságot. Mindazonáltal hasznos, és könnyen átlátható rendszert ad a kezünkbe, amellyel saját, és konfliktuspartnereink megoldáskeresési stílusát jobban megérthetjük. Thomas szerint a konfliktusok megoldásának lehetőségeit két dimenzió mentén különböztethetjük meg: a saját igényekre való irányultság (önérvényesítés), és a mások igényeire való irányultság (együttműködés) alapján. Ilyen módon ötféle konfliktusstílust különböztethetünk meg.

5.1. Kényszerítő

Az egyén önérvényesítési igénye magas fokú, miközben a mások igényeinek figyelembe vétele alacsony szinten van.

A következő helyzetekben lehet hasznos:

- ha veszély, vagy egyéb szükséghelyzet miatt gyorsan kell döntenünk,
- ha nem versengő egyénnel állunk szemben, így maximális nyereséget akarunk elérni.

5.2. Alkalmazkodó

Az egyén elsősorban együttműködésre állítódik be, saját igényeit alacsony szinten képviseli.

Hasznossága:

- ha a harmónia és a stabilitás fenntartása a legfontosabb szempont,
- ha az egyén tisztában van azzal, hogy ő tévedett,
- ha a konfliktuspartner számára sokkal fontosabb az ügy, mint számunkra,
- vesztes helyzetben, ha csökkenteni akarjuk a veszteséget,
- ha szívességgünkkel és előzékenységgünkkel el akarjuk érni, hogy a másik fél lekötözve érezze magát, és legközelebb ő engedjen.

5.3. Elkerülő

Az egyén sem a saját, sem a másik fél igényeivel nem törődik, kitér a konfliktus elől.

Hasznossága:

- ha az ügy nem olyan fontos a számunkra, hogy érdemes legyen vállalni a konfliktust,
- ha nincs esély az önérvényesítésre,
- ha a saját igény érvényesítése több hátránnyal, mint előnnyel járna,
- ha az információszerzés, kivárás fontosabb, mint az azonnali döntés.

5.4. Kompromisszumkereső

Az egyén mind a maga, mind a konfliktuspartner érdekeit figyelembe veszi, abból kiindulva, hogy mindkét félnek fel kell valamennyit adnia igényeiből.

Hasznossága:

- olyan célok esetén, amelyek mindkét félnek eléggé fontosak, de valamennyit tudnak engedni elvárásaikból,
- ha a konfliktuspartnerek közti erőviszonyok teljesen kiegyenlítették,
- ha azonnal kell egy elfogadható megoldás,
- átmeneti megoldásként,
- ha sem az együttműködés, sem a versengés nem valósulhat meg.

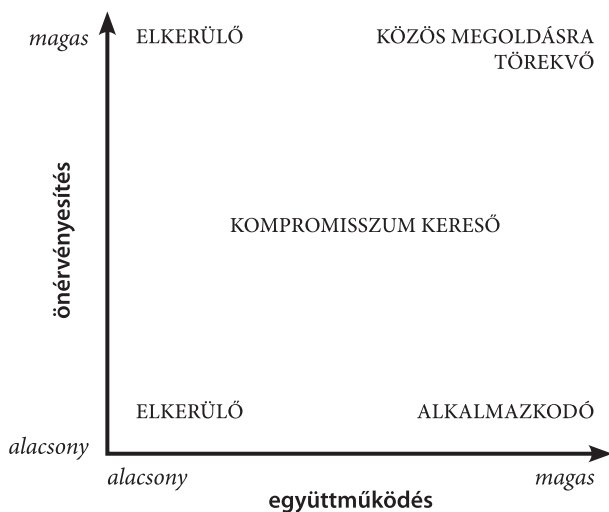
5.5. Közös megoldást kereső

Az egyén abból indul ki, hogy a konfliktus nem egy nulla összegű játszma, hanem lehetséges egy olyan – sokszor nagyon eredeti – megoldást találni, amely mindkét fél igényeit egyaránt kielégíti. Itt tehát az önérvényesítés és az együttműködés egyaránt magas fokú.

Hasznossága:

- ha mindkét fél szempontjából annyira fontos az ügy, hogy egyikőjük sem akar engedni, kompromisszumot kötni,
- ha az egyén új megoldásmódokat akar tanulni, gazdagítani akarja konfliktusmegoldó repertoárját,
- ha a megoldáshoz a különböző nézetek ütköztetése vezet el,
- ha azt szeretnénk, hogy konfliktuspartnerünkkel elkötelezett kapcsolatot alakítsunk ki, vagy tartsunk meg,
- ha szeretnénk feloldani konfliktuspartnerünkkel a kapcsolatot gátló érzelmi problémákat.

8. ábra A Kenneth Thoma-féle konfliktusstílusok



6. A konfliktusokban rejlő lehetőségek

A konfliktusokkal kapcsolatban sok negatív érzés, tényező, következmény jut eszünkbe, ami miatt általában nem szeretünk konfliktushelyzetbe kerülni, igyekszünk elkerülni azokat. Érdekes azonban feltenni a kérdést, hogy minden esetben csak negatívan értékelhető-e a konfliktus?

3. FELADAT

- a) *Kérem, idézzen fel konfliktushelyzeteket saját életéből, szakmai tapasztalatából! Válasszon ki egyet, ami nyomot hagyott az emlékezetében, és gondolja át a következő szempontok alapján: Milyen lehetőségek rejlettek az adott konfliktusban? Volt-e haszna a konfliktusnak?*

Gondolatait jegyezze fel az alábbi táblázatban!

Lehetőségek	Haszon

b) *Alkossanak 4 fős kiscsoportokat, és osszák meg egymással megfigyeléseiket! (10 perc)*

c) *A kiscsoportok nagy körben ismertessék, hogy milyen megállapításokra jutottak! (15 perc)*

A konfliktusokban rejlő lehetőségek: (Schmidt, 2009)

- Továbbfejlődés – a konfliktusok a fejlődés, változás mozgatórugói lehetnek. A tartós munkanélküli klienssel kialakult konfliktus hatékony rendezése például, a kapcsolat javítását eredményezheti.
- A konfliktus fennállása feszültségi állapotot idéz elő, leköti az energiáinkat, érzelmeket mozgósít, és ezáltal gátakat emel. A konfliktus legyőzése felszabadító hatású.
- A konfliktusok rendezése segít a szabályok formálásában, a kompetenciák újraértelmezésében. Akkor, amikor a családgondozó a kliens támadó viselkedését visszautasítja, és a kialakult konfliktust hatékonyan kezeli, határokat szab, új szabályok kialakulását segíti elő.
- A konfliktusnak lehetnek önmagunk jobb megismerésére irányuló eredményei. Amennyiben képesek vagyunk saját viselkedésünkre külső szemmel tekinteni, felismerhetjük azokat az érzéseket, melyek bennünk mozgósultak, és az érzések nyomán keletkezett reakcióinkra is ráláthatunk. Ezek tudatosítása segíthet a hatékonyabb eszközök, módszerek alkalmazásában, a konfliktusban rejlő csapdák elkerülésében.
- Mások visszajelzései tükröt tarthatnak, melyek segítségével felismerhetjük azokat a szokásainkat, cselekedeteinket, amik másokban frusztrációt okoznak, ezáltal tudatosan módosíthatjuk viselkedésünket. Például, amikor – az egyébként türelmesnek megismert – kliensünk türelmetlenül megjegyzi, hogy – a megbeszélte időponthoz képest – már megint több mint egy órát kellett ránk várnia, érdemes elgondolkoznunk azon, hogy mi az oka a késésünknek, mennyire jellemző ez a működésünkre, vagy mennyire a külső körülményeknek vagyunk a foglyai.
- Vannak olyan helyzetek, melyekben a saját érdekeinket csak úgy tudjuk megvédeni, ha a konfliktusba belemegyünk.
- A meg nem oldott konfliktus tartós stressz állapotához vezethet, aminek a következtében különböző betegségek alakulhatnak ki.
- A konfliktusok megtörik a hétköznapi egyhangúságát, a rutint, változatosságot hoznak életünkbe.

4. FELADAT

Fogalmak gyűjtése (kb. 15 perc)

Eszközigény: flip chart tábla, filctollak, kis papírok, rajzszögek

- a) *A csoporttagok vegyenek magukhoz öt-öt db kis papírdarabot. Gondolkoznak el azon, hogy kinek milyen szavak, asszociációk jutnak eszébe a „konfliktus” fogalomról. Írják fel ezeket egyenként a kis papírokra. (Vonakodás esetén a csoportvezető biztathatja a tagokat: „Nem kell különleges dolgokra gondolni, egyszerűen csak írják le, ami eszükbe jut.”)*
- b) *Miután mindenki kész van, egyenként a táblához hívjuk a résztvevőket. Nézzék meg, hogy a cédulára felírt szavak, gondolatok, pozitív, negatív, vagy semleges érzelmi tónusúak-e. Ezután rögzítsék a pozitív tartalmúakat a bal oldalon, a negatívakat a jobb oldalon, a semlegeseket középen.*
- c) *A tanulságok megbeszélése. Figyeljék meg, hogy melyik érzelmi tónusnál gyűlt össze a legtöbb kifejezés! Mi az, ami feltűnik? A konfliktushoz való viszonyulásunkat, róla alkotott véleményünket hogyan tükrözi az eredmény? Mi lehet az oka ennek?*

5. FELADAT

Saját konfliktus-magatartásunk tudatosítása, és egyéni tanulási célok megfogalmazása (kb. 40 perc)

Eszközigény: flip chart tábla, papír, toll, színes rajzeszközök

Cél: tudatosítani a résztvevőkben, hogy ők milyen módon érintettek a tréning témájában, mobilizálni már meglévő ismereteiket, készségeiket.

- a) *A feladat menete:*
A résztvevők párokra oszlanak. Feladatuk az, hogy kölcsönösen interjút készítsenek egymással a munkahelyi konfliktusok témakörében. A következő kérdéseket kell megvitatniuk:
- *Milyen szakmai vitáik, konfliktusaik voltak az utóbbi időben? Milyen helyzetek jutnak spontán az eszükbe? (Segítségként, biztatásként a csoportvezető elmondhatja, hogy bármilyen, emberek közti feszültség szóba kerülhet. Választhatnak olyan esetet, amikor ügyféllel kapcsolatos konfliktusuk volt, de beszélhetnek kollégákkal, vagy főnökökkel átélt nézeteltérésekről is. Lehetséges, hogy egy hirtelen kirobbant nyílt vita, vagy szóváltás jut eszükbe, de az is lehet, hogy egy régóta húzóódó, lappangó feszültségről van szó. Az is lehet, hogy gyakran bosszantja, zavarja őket egy helyzet, de ez csak most tudatosul bennük. Bármi, ami a témával kapcsolatban számukra fontos, felmerülhet a beszélgetésben.)*

- Mi volt ezeknek a konfliktusoknak a kimenetele, illetve hol tart jelenleg a konfliktushelyzet? Hogyan viselkedett ezekben a helyzetekben az érintett csoporttag? Milyen része volt a szituáció alakításában?
- Mi jellemzi a csoporttagot a konfliktushelyzetek kezelésében? Melyek az erősségei és a gyengéi?

Ezeket a kérdéseket a csoportvezető előzőleg flip chart táblán rögzíti, és jól látható helyen kirakja, hogy a beszélgetés vezérfonalát a tagok folyamatosan követhessék. A zárójeles instrukciókat elegendő szóbeli segítségként, biztatásként közölni. (2×10 perc)

- b)** *Az alábbi táblázat kitöltésével a csoport minden tagja leírja, hogy mit szeretne a tréningnapon a konfliktuskezelésről megtanulni. Miben szeretne fejlődni, változni? Mit szeretne gyakorolni, vagy megtapasztalni? Ezek az ő személyes tanulási céljai aznapra. (10 perc)*

Mit szeretnék tanulni a konfliktuskezelésről?	Miben szeretnék fejlődni?	Mit szeretnék gyakorolni, megtapasztalni?

Miután gondolatait mindenki rögzítette írásban, a színes rajzeszközök segítségével örökítsék meg legfontosabb ügyeiket egy képben is. (Ha erős ellenállás lenne a csoportban a rajzolással szemben, el lehet mondani, hogy jelenleg a rajztudás egyáltalán nem számít. Bármilyen egyszerű szimbólummal, villámmal, felhővel, napkoronggal, pálcikaemberkével, gondolatbuborékkal kifejezhetik mondanivalójukat. A lényeg, hogy a rajz segítségével megmozgassák kreativitásukat, és érzelmileg is bevonódjanak a nap programjába. Szélsőségesen erős ellenállás esetén természetesen a rajzos feladat elhagyható).

- c)** *A csoporttagok nagy körben elmondják, kinek milyen személyes tanulási céljai vannak, és önkéntes alapon rajzaikat is bemutatják, értelmezik. A csoportvezető visszajelzést ad, hogy a tagok fő témái mennyiben szerepelnek a nap programjában. (10 perc)*

6. FELADAT

Szituációs játék kiscsoportban (65-80 perc)

Cél: a konfliktusok konstruktív kezdeményezésének, én-üzenetek megfogalmazásának gyakorlása védett körülmények között.

Eszközanyag: nyomtatott szituációs kártyák, papír, íróeszköz, flip chart tábla

- a) *A csoportot 3-4 fős kiscsoportokba osztjuk. Mindegyik kiscsoport kap egyet az elméleti rész elején bemutatott konfliktusszituációkból. Feladatuk, hogy dolgozzanak ki először olyan mondatokat, velős te-üzenetek formájában olyan konfliktuskezdeményezéseket, és konfliktust folytató reakciókat, amelyek biztosan veszekedésbe, sértődésbe torkollanak. (10 perc)*
- b) *Egy-két vállalkozó kedvű csoport adja elő szerepjáték formájában ezeket a negatív példákat. (Gyakran előfordul, hogy a csoporttagok nagyon élvezik, hogy nem kell megválogatniuk szavaikat, sőt, az a feladat, hogy minél konfrontatívabbak, önzőbbek, igazságtalanabbak legyenek. Ilyenkor az általános felszabaldultság hangulata uralkodik el, és ekkor érdemes minden kiscsoportnak teret adni a saját „rossz” megoldásaik karikatúraszerű bemutatására.)(10-20 perc)*
- c) *A folytatásban az építő konfliktuskezdeményezés gyakorlása következik. Ugyanahhoz a szituációhoz ezúttal olyan mondatokat, én-üzeneteket kell megfogalmaznia a kiscsoportoknak, amelyek a konfliktushelyzetet konstruktív irányba terelik. Ehhez segítségként mindvégig legyen jól látható helyen az elméleti anyag összefoglalása flip-chart táblán, rajta az én-üzenetek jellemzőivel és a MONDD sémával. (10 perc)*
- d) *A csoportok adják elő szerepjáték formájában a kidolgozott szituációt. Mutassák be a gyakorlatban, hogyan tudnak én-üzenetet megfogalmazni, és a fogadó részéről mi a várható reakció. (20 perc)*
- e) *Megbeszélés, visszajelzések nagy körben. Érdemes először megkérdezni a játékosokat, hogyan érezték magukat szerepeikben. Milyen volt goromba-destruktív kritikát osztani, átélni, és milyen volt építő kritikát megfogalmazni, kapni. Milyen érzéseik, gondolataik voltak a szereplőknek eközben?
Ez után a megfigyelő szerepben lévők osztják meg visszajelzéseiket a csoporttal. Végül érdemes megbeszélni, hogy milyen helyzetekben tudják a csoporttagok a tanultakat a saját életükben hasznosítani. (15-20 perc)*

7. FELADAT

Konfliktuskezdeményezés gyakorlása az actstorming módszerének segítségével
(45-65 perc)

Cél: konfliktusok konstruktív kezdeményezésének gyakorlása, a csoporttagok problémamegoldó készségének aktivizálása

Eszközigény: flip chart tábla

Módszer: actstorming, amely a brainstorming-ötletroham módszeréhez hasonló, de az ötleteket a résztvevők azonnal cselekvésbe ültetik át.

- a) *A feldolgozandó eset kiválasztása. Ehhez a nagy körben minden taggal egyenként újra felidéztetjük a „Saját konfliktus-magatartásunk tudatosítása, és egyéni tanulási célok megfogalmazása” című feladatban már megfogalmazott munkahelyi konfliktusszituációját. Kérünk egy önként jelentkezőt, aki szívesen dolgozna esetével. Ha jelentkezik valaki, akkor ő lesz az esethozó. Ha senki nem jelentkezik, akkor megkérjük a csoporttagokat, hogy mindenki álljon azon szék mögé, ahol a számára legérdekesebb téma gazdája ül. Az lesz a feldolgozandó téma, ahol a legtöbben állnak. Ez a módszer általában csökkenti az esetmunkától való húzódozást. Az esetgazda esetleges ellenérzéseit legtöbbször kompenzálja a csoport érdeklődése, bizalma, hiszen az ő témáját választották legtöbben. (5-10 perc)*
- b) *A szituáció bemutatása. Az esethozó egy kicsit bővebben bemutatja az őt zavaró konfliktushelyzet lényegét: szereplők, szereplők közti kapcsolat, viszonylatok (pl. életkor, munkahelyi hierarchiában betöltött szerep, stb.), esethozó konkrét sérelme. A csoportvezető ügyel arra, hogy minden szükséges információ kiderüljön, de ne induljanak el a szóbeli feldolgozás irányában. (5-10 perc)*
- c) *Célmeghatározás. Az esethozó fogalmazzon meg egy pozitív, jól körülhatárolható célt. Például: „Szeretnék rájönni, hogyan viselkedjem, amikor XY férfi ügyfelem tolakodóan udvarló megjegyzéseket tesz rám.” „Mit tegyek, amikor úgy érzem, hogy a középvezetőm szinte mindig szánt szándékkal nekem osztja a legnehezebben kezelhető, legmegterhelőbb eseteket?” „Hogyan kezeljem, hogy egyik kollégám negatívan nyilatkozott a munkámról a közös felettesünknek?” „Hogyan mondjam meg az egyébként kedvelt kollégánomnak, hogy zavar, amikor adminisztratív munka közben hamisan együtt énekel a rádiós előadókkal/ több napig nem mossa el a kávéscsészéjét/ túl sokat sztorizik a családjáról, amikor nekem munkám lenne?” stb. (5 perc)*

d) Az eset feldolgozása – actstorming (20 perc)

Miután az esethozó felvázolta a szituációt és meghatározta a célját, a csoportosba egy kis részében néhány jelképes tárggyal berendezzük a konfliktus helyszínét. (Ez lehet néhány szék, asztal, a számítógépet szimbolizálhatja egy táska, stb). Ezután kiválaszt egy konkrét helyzetet, és bemutatja, hogy konfliktuspartnerre hogyan viselkedik. Tehát nem magát játssza, hanem a zavaró viselkedést, szavakat, gesztusokat igyekszik minél pontosabban megjeleníteni a csoport számára. Ez után a csoportvezető felkéri az egyik tréningrésztvevőt, hogy vállalja magára az előbb megjelenített konfliktuspartneri szerepet. (Húzódózás esetén lehet azzal kedvet csinálni, hogy ő lesz az egyetlen olyan tag, akinek nem kell megoldási javaslatot kidolgoznia a problémára.)

Majd kezdetét veszi az actstorming, vagy magyarosabban a cselekvések vihara. A konfliktuspartner játsszó csoporttag röviden újra megjeleníti az esethozó által előjátszott szituációt, a csoport tagjai pedig egyenként felveszik az esethozó szerepét, és reagálnak a konfliktushelyzetre. A csoportvezető instrukciójában legyen benne, hogy – noha minden csoporttagnak be kell mutatnia egy vagy akár több lehetséges cselekvési alternatívát – ezeknek nem kell „tökéletesnek” lenniük. Viselkedhetnek úgy, ahogyan a mindennapi életükben tennék, de bátran lehet kísérletezni is. Nyugodtan kipróbálhatnak olyan nem megszokott, akár paradox viselkedési formákat is, amit a való életben sosem tennének meg. A brainstorminghoz hasonlóan, ahol minden ötlet elfogadott, itt is minden viselkedési lehetőséget szívesen fogadunk. A lényeg, hogy minél több cselekvési alternatíva gyűljön össze.

Ezt követően a csoporttagok sorban reagálnak a konfliktuspartnerre. Az esethozó kívül marad a szituáción, feladata, hogy figyelje meg a többiek megoldási módjait. A vezető (esetleg egy másik, pl. a szerepjátszásnak erősen ellenálló csoporttag), a flip chart táblán rögzíti az eljátszott megoldási módok lényegét, hogy a későbbi feldolgozás során könnyebb legyen felidézni azokat. A lejátszás során a vezető a két konfliktuspartnernek két-három kölcsönös reakciót tesz lehetővé, majd leállítja a jelenetet, és a következő csoporttagot kéri a saját megoldása prezentálására. Természetesen minden csoporttag többször is sorra kerülhet.

Amikor a vezető úgy látja, hogy az esethozó már elég cselekvési alternatívát kapott, vagy a megoldások kezdenek nagyon hasonlóak lenni, akkor lezárja az actstormingot.

e) Az eredmények feldolgozása (10-20 perc)

Miután az utolsó párbeszéd is elhangzott, a csoport visszaül a nagy körbe. A csoportvezető ültesse maga mellé az esethozó csoporttagot, és az ő elményeivel, visszajelzéseivel kezdődjön a feldolgozó beszélgetés. A következő kérdésekkel segíthetjük az esethozó munkáját:

Milyen érzés volt kívülről nézni a szituációt, és ennek kapcsán fogalmazódtak – e meg benne új felismerések, akár önmagáról, akár konfliktuspartneréről, akár a helyzetről?

A társai által bemutatott cselekvési alternatívák közül melyiket tartotta hasznosnak előreivónak, vagy a saját maga számára elfogadhatónak?

Ezt hogyan tudná a konkrét élethelyzetében alkalmazni?

Milyen reakcióra számíтана a valós konfliktuspartner részéről?

Végül a csoporttagok is visszajelzéseket adnak a gyakorlat közben támadt gondolataikról, érzéseikről, megoszthatják a többiekkel, hogy a saját konfliktushelyzeteikben hogyan tudnák az itt tapasztaltakat felhasználni.

8. FELADAT

A befektített farkas története (20 perc) (Szekszárdi, 1995)

Cél: az empátiás készség fejlesztése,
valamint lehetőséget adni a nézőpontváltás gyakorlására

Eszközigény: papír, íróeszköz, flip chart tábla

a) **A mese olvasása során az alábbi kérdésekre keressenek választ:**

Miben különbözik ez a történet az általunk ismert mesétől? Gyakran megtörténik-e, hogy valamit csak egy szemszögből figyelünk meg? Változott-e a véleményünk a farkasról, miután a történetet az ő szemszögből ismertük meg?

Az erdőben éltem, ez volt az otthonom és gondját viseltem. Igyekeztem arra, hogy takaros és tiszta legyen.

Egy kellemes nyári napon a kirándulók után maradt szemetet gyűjtögetve, lépteket hallottam. Ahogy kikukucskáltam a fa mögül, egy kislányt vettem észre, amint kosárral a karján jön az úton. Azonnal gyanút fogtam, mert nagyon furcsán volt felöltözve, tetőtől talpig pirosban, a fejét pedig bekötötte valamivel, mintha csak azt akarná, hogy ne ismerjék fel.

Megkérdeztem tőle, hogy kicsoda, honnan jön, meg hát ilyen jellegű dolgokat. Először azt mondta, még hozzá elég pöckösen, hogy idegenekkel nem beszél. Ezen aztán feldühödtem. Milyen idegen? Na tessék! Hát végül is ki nevelt fel egy csomó farkaskölyköt az erdőben? Erre egy kicsit illedelmesebben viselkedett és előadott nekem egy mesét holmi nagymamáról, aki beteg, és akinek ebédet visz a kosarában. Alapjában véve őszintének tűnt, de úgy gondoltam, meg kell tanulnia azt, hogy illetlen dolog gyanús és oda nem illő ruházatban mások otthonát háborgatni.

Útjára engedtem, de előreszaladtam a nagymama házához. Mikor megláttam, azt az aranyos idős hölgyet, elmagyaráztam neki miről is van szó és ő is úgy látta, hogy kisunokájának egy kis illedelmességet kéne tanulnia.

Úgy terveztük, hogy amíg nem szólok neki, addig elbújik valahová – úgyhogy bebújt az ágy alá. Mikor a kislány megérkezett, behívtam a hálószobába, ahol az ágyban feküdtem. Mikor bejött pirospozsgás arcocskájával, azonnal egy személyes megjegyzést tett a nagy füleimre. Már korábban is csúfoltak emiatt, úgyhogy igyekeztem elsimítani a helyzetet. Azt mondtam, hogy a nagy füleim segítenek abban, hogy jobban halljam, amit mond. Ami azt jelentette, hogy rokonszenvesnek találok, és hogy nagyon érdekel az, amit mond. Ő azonban fájó célzást tett a kidülledt szemeimre. Ebből talán mindenki megérti, hogy milyen véleménnyel kezdtem lenni erről a kislányról, aki igaz, kedves külsőt vett fel, de nyilvánvalóan rosszindulatú kis perszóna volt. Mégis, hagytam, hogy újból megsértsen, és csupán annyit mondtam, hogy a nagy szemeim segítenek abban, hogy őt jobban lássam.

A következő sértése már igazán a gyengémbe talált. Mindig is rösteltem, hogy nagy fogaim vannak; és erre ez a kislány, olyan nyugodtan, mintha csak az időjárásról beszélné, felhívta rájuk a figyelmem. Most már tudom, hogy nagyobb önmérsékletet kellett volna tanúsítanom, de hát akkor kiugrottam az ágyból és azt vicsorogtam, hogy a fogaim segítenek majd abban, hogy könnyebben megegyem.

Hát kérdem én Önöket, melyik farkas enne meg egy pici kis lánykát? Mindenki tudja, hogy nincs ilyen farkas, de hát az az oktalan teremés a házban sikoltozva elkezdett össze-vissza szaladgálni. Én futottam utána és igyekeztem őt lecsillapítani. Ledobáltam magamról a nagymama ruháit, de ez úgy látszik csak rontott a helyzeten. Ekkor, mint derült égből a villámcsapás, betoppant egy nyolc láb magas fickó az Erdészeti Hivatalból egy jókora fejszével a kezében. Ránéztem és tudtam mindjárt, hogy pácban vagyok. Mögöttem nyitva volt az ablak, úgyhogy nem sokat teketóriáztam, hanem uszgyi kijel. Jó lenne, ha most azt mondhatnám, hogy ezzel az egész véget ért, de hát az a fránya nagymama sohasem mesélte el az esetet az én szemszögemből. Szárnyra kapott tehát a hír, hogy én egy félelmetes, megbízhatatlan állat vagyok. Később nem hallottam semmit erről a nevetségesen felöltözött kislányról, de annyi bizonyos, hogy nem élde gélek boldogan, amíg meg nem halok.

- b) Az előző feladat mintájára válasszanak ki közösen egy másik mesét vagy irodalmi művet, és meséljék el a történetet a – valamiért ellenszenves, negatív minősítést hordozó – szereplő szempontjából! (Pl. Mirigy a Csongor és Tündéből, stb.) (20 perc)

9. FELADAT

A konfliktuspartnerrel való azonosulás (40-45 perc)

Cél: az empátiás készség fejlesztése

Eszközigény: papír, íróeszköz, flip chart tábla

Ebben a feladatban a résztvevők behelyezkednek saját konfliktuspartnerük szerepébe. Az empátia a konfliktuskezelés kulcskompetenciája, mivel a partner

megértése teszi lehetővé a közös megoldás kidolgozását. Ugyanakkor a konfliktus által uralt sértett, indulattal teli légkörben épp a felek empátiás készsége gátlódik le.

a) *Konfliktuspartner kiválasztása (1-5 perc)*

A csoporttagok kiválasztanak egy olyan személyt, akivel munkájuk során valamilyen feszült, konfliktusos helyzetbe kerültek.

b) *Nézőpontváltás (5-10 perc)*

A résztvevők egyénileg dolgozva beleképzelik magukat konfliktuspartnerük helyzetébe, és az ő nézőpontjából jellemzést adnak önmagukról és a konfliktushelyzetről. A csoportvezető flip chart táblán a következő szempontokat jeleníti meg, hogy vezérfonalat adjon a gondolkodáshoz:

Ki vagyok én? Hogyan látom a másikat és a helyzetet?

Mit érzek? Mit akarok, mire vágyom?

Gondolataikat az alábbiakban rögzítsék írásban, olyan módon, hogy a konfliktuspartnerről egyes szám első személyben, önmagukról pedig egyes szám harmadik személyben írjanak!

Ki vagyok én?
.....
.....
.....

Hogyan látom a másikat és a helyzetet?
.....
.....
.....

Mit érzek?
.....
.....
.....

Mit akarok, mire vágyom?
.....
.....
.....

c) Interjú (2×10 perc)

A csoport párokra oszlik. A pár egyik tagja a fent leírt módon, a konfliktuspartner szerepébe bújva beszél, bemutatja a helyzetet a saját nézőpontjából. A másik fél kérdésekkel segíti, és megfigyeli, mennyire sikerült társának azonosulnia a konfliktuspartner szerepével, érzelmeivel, látásmódjával. 10 perc után szerepet cserélnek.

d) Visszajelzések (10 perc)

A csoporttagok nagy körben visszajelzéseket adhatnak arról, hogyan sikerült a látásmódváltás, mi volt számukra a gyakorlat tanulsága, haszna.

10. FELADAT

Szempontváltások (30 perc)

Cél: az empátia fejlesztése, a szempontváltás fontosságának tudatosítása

A csoportvezető ismerteti egy problémát, amelynek két-három, esetleg négy érintettje van. A szereplők számának megfelelően alakítsanak 2,3,4+1 fős csoportokat! A csoportvezető kiosztja a szerepeket, egy fő megfigyelő lesz. A résztvevők a szereposztásnak megfelelően megpróbálják meggyőzni igazukról a többieket.

A csoportvezető néhány perc múlva jelet ad, és ekkor fordul a kör, mindenki szerepet vált, és az új szereplő nevében folytatja a vitát ott, ahol az korábban abbamaradt. Eleinte hosszabb időtartamot kell hagyni a beszélgetésre, majd egyre sűrűbben következik be a szerepváltás.

A megfigyelők abban is segítenek, hogy ez a váltás valóban végbemenjen a csoportban.

Végül a teljes körben sor kerül a tapasztalatok elmondására.

11. FELADAT

Kritika konstruktív kezelése (60 perc) (4. sz. melléklet)

Cél: a konfliktuspartnertől kapott kritika építő fogadásának gyakorlása

Eszközigény: nyomtatott szereplapok, flip chart tábla, amelyen mindenki által jól láthatóan fel vannak tüntetve a kritika konstruktív kezelésének elméleti szempontjai

- a) *A csoporttagok párokat alkotnak, és mindketten kapnak egy – egy szereplapot, amelyet alaposan áttanulmányoznak. (10 perc)*

- b) *Egyikük – szereplapja alapján – konfliktust kezdeményez, kritikát fogalmaz meg társa felé. A kritizált fél feladata, hogy a tanultak alapján igyekezzen a kritikát konstruktívan fogadni, és építő jellegű megoldáshoz eljutni. (15 perc)*
- c) *A párok egy másik szituációt kapnak. A feladat ugyanaz, de most az eddig kritizáló felet játékos csoporttag a kritikát fogadó szerepebe kerüljön. (20 perc)*
- d) *Nagy körben visszajelzések a gyakorlat során felmerülő érzésekről, gondolatokról, tanulságokról. Érdekes megkérdezni a csoporttagokat, ki milyen sikerrel alkalmazta az elméletben megtanult lépéseket. Mennyire volt nehéz fékezni indulataikat és automatikus védekező reakcióikat? (15 perc)*

12. FELADAT

Önértékelési kérdőív egyéni konfliktusstílusunk megállapításához (35 perc)

Cél: saját konfliktuskezelő profil meghatározása.

Eszközigény: önértékelési kérdőívek, kiértékelési ívek, a feldolgozáshoz flip chart tábla, rajta a konfliktusstílusok ábrájával

- a) *Önértékelési ív kitöltése, egyéni konfliktusmegoldó profil meghatározása (15 perc)*
- b) *A csoport alkosson öt alcsoportot. Minden alcsoport kidolgozza, hogy egy-egy konfliktuskezelési stílusnak mi az előnye, mi a hátránya. Keressenek olyan élethelyzeteket, amikor segíthet a helyzeten e stílus alkalmazása, és amikor nem. (10 perc)*
- c) *Az egyes alcsoportok mutassák be eredményeiket a nagy körben. A csoportvezető összefoglalja, rendszerezi a megjelenő tudásanyagot, és szükség esetén új szempontokkal egészíti ki. (10 perc)*

Kenneth Thomas -féle konfliktusstílusok

Instrukció: az itt látható önértékelési ív célja az, hogy eldöntsék, az adott kijelentéssel inkább egyet értenek, vagy inkább nem. Kérem, ikszeljen be, lehetőleg spontán, a két megoldás közül egyet!

Kijelentés	Inkább igen	Inkább nem
1) Jobb ma egy veréb, mint holnap egy tűzok.		
2) Okos enged.		

Kijelentés	Inkább igen	Inkább nem
3) Az a mondat, hogy „Az erősebb nyer az életben”, általában megállja a helyét.		
4) A legtöbb konfliktus magától megoldódik, ha az ember bizonyos ideig vár.		
5) A legtöbb ember túl sokat visel el.		
6) Már többször tapasztaltam azt, hogy a kapcsolatot gazdagítja a konfliktus.		
7) Nem szeretem, ha konfliktusban az emberek azonnal lobbanékonyá válnak.		
8) Összetűzéseknél arra kellene törekedni, hogy középúton találkozzanak az emberek.		
9) Rendszerint nincs értelme a főnökkel összeveszni.		
10) Vitáknál nehezemre esik a saját véleményemet képviselni.		
11) Konfliktusoknál a velem szemben állónak is megengedhetek valamennyi dühöt.		
12) Játékban és versenyben mindig győzni akarok.		
13) Akkor is, ha az ügy nekem nagyon fontos, megpróbálok mindig a velem szemben állónak is engedményeket adni.		
14) Könnyen kezdeményezek konfliktust.		
15) Nehezemre esik nemet mondani.		
16) Nem olyan fontos nekem, hogy az akaratomat érvényesítsem.		
17) Örömet szerez nekem akaratom érvényesítése.		
18) Akkor sem kell minden kis konfliktusnak elébe menni, ha az embert zavarja valami. Nem kell olyan szigorúan venni a dolgot.		
19) Konfliktus esetén szeretném megtudni a szemben álló fél észleléseit.		

Kijelentés	Inkább igen	Inkább nem
20) Ha az ember okosan beszél meg a konfliktusokat, rendszerint talál olyan megoldást, mellyel minden oldal együtt tud élni.		
21) Gyakran észre sem veszem, hogy körülöttem konfliktus zajlik.		
22) Ha összetűzéseknél kíméletlenül folyik a harc, akkor tudok kellemetlenkedni is.		
23) Vita esetén gyakran ösztönösen úgy érzem, hogy valamit rosszul tettem.		
24) Ha a barátom viselkedése bosszant, akkor közlöm vele haragomat.		
25) Ha mindenki egy picivel jobban közeledik a másikhoz, szinte minden probléma megoldódik magától.		

Kiértékelési ív

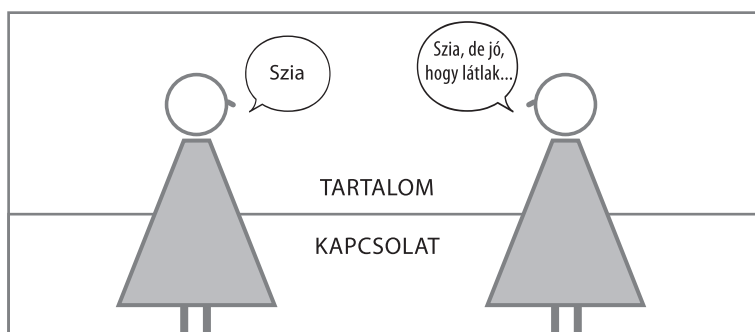
- I) Minden kijelentés A, B, C, D, és E konfliktusstílushoz rendelhető. Hogy fel tudja ismerni, mennyire erőteljesen jellemző Önre az adott konfliktusstílus, nézzon utána a táblázatban, hogy melyik konfliktusstílushoz melyik kijelentés tartozik! (2. oszlop)
- II) Számolja össze, hogy milyen gyakran ikszelte az adott konfliktusstílus kijelentését „inkább igennel”, és írja be ezt a számot a táblázat harmadik oszlopába!
- III) Szorozza meg az igen válaszokat 20-szal! Így megkapja a százaléértéket. Vigye ezt fel a negyedik oszlopba!
- IV) Hogy profilja kirajzolódjon, vigye át az összes százalék-értéket az ötödik oszlopban található százaléklistánba („Az Ön konfliktusmegoldó profilja”). Rajzoljon minden konfliktusstílushoz egy vízszintes vonalat, hogy konfliktusmegoldó profilja világossá váljon.

Konfliktusstílus	Kijelentés	Inkább „igen” száma	× 20%	Az Ön konfliktusmegoldó profilja				
				20	40	60	80	100
A	3, 5, 12, 17, 22							
B	2, 10, 15, 16, 23							
C	4, 7, 9, 18, 21							
D	1, 8, 13, 20, 25							
E	6, 11, 14, 19, 24							

7. Kommunikációsíkok

A kliens és a segítő szakember között segítő kapcsolat működik, melynek alapját a szakember nyitottsága, empatikus beállítottsága, a kliens irányába megnyilvánuló feltétel nélküli elfogadása alapoz meg. A segítő pozitív viszonyulása bizalmat ébreszt a kliensben, a célzott beszélgetés alkalmazása hozzásegíti az egyre mélyebb önfeltáráshoz, önreflexiója erősödéséhez, a szükséges változások belső feltételeinek megteremtéséhez. Az emberi kommunikáció két síkon halad (Birkenbihl, 1998), tartalmi és kapcsolati síkon, így a kliens és a segítő közötti kommunikációnak is ez a jellemzője. A két sík közül a kapcsolati sík a meghatározó. Amennyiben a kapcsolati sík „rendben van”, vagyis szabadnak számít, az információk akadálytalanul eljuthatnak a másik félhez.

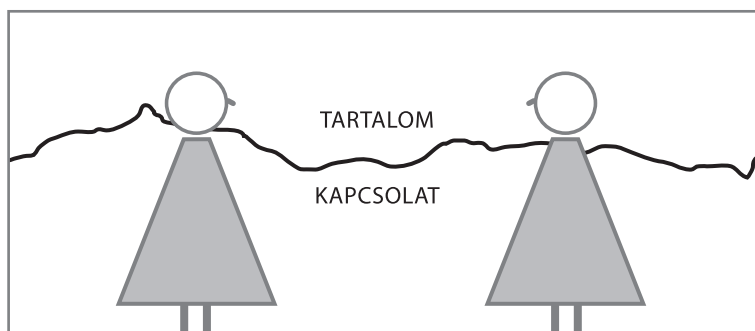
9. ábra A tartalmi és a kapcsolati sík összhangja (Birkenbihl, 1998)



Abban az esetben, ha kettejük közül legalább az egyikül rosszul érzi magát (fél, ideges, dühös, féltékeny, irigy, stb.), a kapcsolat fontosabbá válik, mint a tartalom.

A figyelem ilyenkor elterelődik, lehetetlenné válik a kapott információk akadálytalan feldolgozása, „pszichológiai kód” alakul ki. Az agresszív, elégedetlenséget kifejező, szidalmazó hangjelzés, a fenyegető gesztusok, védekező mozdulatok lerontják a kommunikáció hatékonyságát, a „kód” az információk, szavak egy részét elnyeli.

10. ábra A kapcsolati sík eluralja a kommunikációt (Birkenbihl, 1998)



A tartalmi sík információkat szolgáltat, a kapcsolati sík pedig az információkról ad információt. Ha a kapcsolat negatív, a kapcsolati sík annyira fontossá válik, hogy a tartalom elvész. Az az ember, aki ideges, fél, dühös, haragos, nem „hallja” többé jól, amit mondanak. Ha tehát a kapcsolati síkban baj van, ne próbáljunk információkat „átpréselni” a tartalmi síkba. A beszélgetést tereljük inkább a kapcsolati síkra. Eközben nagyon fontos a testbeszéd (arcjáték, gesztusok, hanglejtés), amelynek megnyugtatónak, csillapítóknak kell lennie, mert amíg a másik fél a „ködben” van, csak a kapcsolati síkon adott jelzéseket képes felfogni. Ilyeneket mondhatunk: „Úgy látom, hogy nagyon ideges. Valóban így van?” A tartalmi síkon való kommunikálásra csak akkor szabad visszatérni, ha már sikerült a ködöt eloszlatni.

8. Együttműködés vagy rivalizáció

A tartós munkanélküliekkel végzett segítő munka egyik legfőbb feladata az együttműködés kialakítása a kliensekkel.

Az együttműködés „a segítő szakemberek és a kliens között egy közösen meghatározott – egymás nélkül el nem érhető – cél megvalósításának érdekében létrejövő tudatos, konstruktív kapcsolat.”
(Papp- Tüski, 2005)



Együttműködés csak akkor valósulhat meg, ha a felek között közvetlen kapcsolat van. Nem számít együttműködésnek, ha a felek egymás mellett, de külön-külön végzik feladataikat, ha egy csoport feladatát egy személy végzi el, és az sem, ha a munkájával korábban elkészülő besegít a lemaradónak.

Az együttműködés kialakulásának feltétele:

- a közvetlen kapcsolat,
- a kölcsönös pozitív függés,
- a szociális érzékenység,
- a szociális készségek megléte.

Nem tud az együttműködés úgy kialakulni, ha csak közvetítő harmadik személyen keresztül érintkeznek a felek. Az eredmény abban az esetben lesz elvárható, bejósolható, ha az együttműködők mindegyike egyformán fontosnak tartja a közösen kitűzött cél elérését. Az egyik fél sikere függ a másik fél teljesítményétől, és fordítva. A hatékony együttműködés megvalósításához szükséges a szociális érzékenység, a másik emberre való ráhangolódás képessége, és egyéb szociális készségek megléte, mint például nyitottság, tolerancia, szabálytartás képessége, stb.

13. FELADAT

Nyerj, amennyit bírsz! (45 perc)

Cél: az együttműködésből származó közös haszon felismertetése

Eszközök: papírdarabkák, flip chart tábla, toll, értékelő lap.

- a) *A csoport tagjai alkossanak négy kisebb – lehetőleg közel azonos nagyságú – csoportot. Azok összetételét meghatározhatja a tréner, de alakulhatnak spontán módon is. Mindegyik csoport választ magának egy csoportvezetőt, aki a későbbiekben a tárgyalásokon a csoportot képviselni fogja. A tréner ismerteti a szabályokat, és minden csoportnak 10-10 darab kis cédulát, valamint 1-1 darab instrukciós lapot ad. (5. sz. melléklet) A gyakorlat célja és címe azonos, „Nyerj, amennyit csak tudsz!” A csoportoknak minden fordulónál vagy egy X-et, vagy egy Y-t kell írniuk a cédulára, amit nem szabad a többi csoporttal megbeszélniük, majd beadják a trénernek. A tréner valamennyi választás ismeretében csak annyit közöl, hogy „pl. 3X+1Y”, az X-t választott csoportoknak +1 pontot, az Y-t választó csapatnak -1 pontot könyvel a flip chart táblán, amit a csapatok nem láthatnak (7. sz. melléklet). Valamennyi csapat jegyzi saját magának a választását és az eredményt is (6. sz. melléklet). Ennek függvényében hozhatják meg a döntést arról, hogy a következő fordulónál X-et vagy Y-t választanak. Időnként, amikor a tréner szükségesnek érzi, a csoportvezetők tárgyalni mehetnek. A csoport ad felhatalmazást számukra, hogy milyen álláspontot képviseljenek a tárgyaláson, és hogy jogukban áll-e a csoport felhatalmazásától eltérő megállapodást kötni. A tárgyalást egy külön helyiségben (pl. folyosón) tartják, hogy a csoportok azt ne hallják. A tárgyalás eredményéről a csoportvezető tájékoztatja a csoportja tagjait, és a következő választáskor dönthetnek arról, hogy a csoport tartja-e magát ahhoz a megállapodáshoz, amit a csoportvezető a tárgyaláson kötött, vagy sem.*
- b) *A 10. forduló után a tréner kihirdeti az eredményt, ismerteti a csapatok helyezését.*
- c) *Nagy csoportban beszéljék meg, hogy melyik csapat milyen taktikát választott! Miért ezt választotta? Hogyan viszonyultak a tárgyalásokon kötött megállapodásokhoz, betartották-e azokat? Amennyiben nem, azt milyen megfontolásból tették? Milyen megfigyeléseket, tanulságokat lehet levonni a játékból?*

Az együttműködés helyett gyakran találkozunk a segítő területen is a rivalizáció kialakulásával, melynek kutatása során a fogolydilemma típusú helyzeteket alkalmazták a kutatók. A közös bűncselekményt elkövető gyanúsítottak eltérő következményekkel számoltak, attól függően, hogy vallottak-e a tettestársuk ellen, vagy tartották magukat a közősen megbeszéltekhez.

Abban az esetben, ha nem vallottak egymás ellen, mindketten 1-1 év börtön büntetéssel számolhattak. Ha bármelyikük vallott a társa ellen, büntetlenül szabadulhatott, míg a társára 10 év börtön várt. Ha mindketten vallottak egymás ellen, mindketten 5-5 év büntetésre számíthattak.

A helyzetből látható, hogy a legjobban akkor járhattak, ha nem vallottak egymás ellen. Ez azonban csak azoknál működött, akikben a rivalizációra való hajlam alacsony volt. A megfigyelések szerint a nagy haszon reménye (büntetlenül megúszni a dolgot) sokakban a versengő viselkedést erősítette.

Erősebb volt az együttműködésre való hajlam azoknál, akik régebben ismerték egymást, és a korábbi tapasztalatok alapján bízhattak társuk együttműködő viselkedésében. Megfigyelhető volt az is, hogy az autoriter típusú személyiséggel rendelkező egyének gyakrabban választották a versengést, sokkal kevésbé bíztak a másik fél együttműködésében. Az is látható volt a kísérletek során, hogy a versengő magatartás versengő választ vált ki. Mindezekből a megfigyelésekből arra a megállapításra jutottak a kutatók, hogy a kooperáció kialakítása a következőképp lehetséges:

- soha nem szabad elsőként versenyezni,
- a másik fél versenyző viselkedésére versenyzéssel kell válaszolni,
- nem szabad haragot tartani,
- amikor a másik fél kooperálni kezd, nekünk is át kell térni az együttműködésre.

14. FELADAT

Jégtáblák (Szekszárdi, 1995) 98.o. (20 perc)

Cél: az együttműködés hasznának a felismertetése

Eszközök: csomagolópapír, megfelelő nagyságú játéktér

- a) *A tréner egy Jeges tengeri hajóútra hívja meg a résztvevőket, akik felállnak a helyükről, és a játéktérre jönnek. Azt tapasztalják, hogy a hajó lassan süllyed, de a partról már elindultak az utasok megmentésére. Az utasok a zajló jégtáblákon akarják átvészelné azt az időszakot, amíg a segítség megérkezik. A tréner különböző nagyságú papírdarabokat szór szét a padlón, ezek jelképezik a jégtáblákat. A résztvevők ráállnak a „jégtáblákra”. A csoport nagyságától függően egy, két vagy három csoporttag játsza a meleg Golf-áramlatot, amely megolvastja a jeget. A meleg áramlatot játszó résztvevők megpróbálnak minél többet letépni a kezük ügyébe kerülő papírdarabokból. A „jégtáblákon” magukat átmenteni szándékozők pedig megkísérlik megakadályozni, hogy az áramlat megolvassa a jégtáblájukat.*

Nem szabad lefeküdni vagy leülni!

Azok, akik alatt csupán annyi papír marad, amennyi a talpuk alatt elfér, elvesznek, elmerülnek, ki kell állniuk a játékból.

- b)** *A játék befejezése után a csoport megbeszéli a tapasztalatokat, és együttesen levonják a tanulságokat.
Milyen taktikát választottak a Golf-áramlat ellen?
Mi volt az eredményes?
Kinek volt nagyobb esélye a megmenekülésre?*

15. FELADAT

Egyenlőtlen erőforrások (Szekszárdi, 1995) 104.o. (30 perc)

Cél: a csoportok közötti együttműködés gyakorlása

Eszközök: négy egymástól viszonylag távol elhelyezett asztal és megfelelő számú szék a kiscsoportos munkához, instrukció minden csoportnak, egy-egy nagy boríték minden csoportnak az alábbi tartalommal:

- I. csoport: olló, vonalzó, gémpapoc, filctollak és két-két 8x8 cm méretű piros és fehér kartonpapír
II. csoport: olló, vonalzó és két-két 16x24 cm méretű zöld, fehér és sárga kartonpapír
III. csoport: filctollak és két-két 16x24 cm méretű zöld, fehér és sárga kartonpapír
IV. csoport: egy-egy 16x24 cm méretű zöld, sárga, kék, piros és barna kartonpapír

- a)** *A tréner megalakítja a négy csoportot, akik leülnek az egymástól viszonylag távol elhelyezett asztalokhoz és megkapják a borítékokban elhelyezett anyagokat és eszközöket, valamint az instrukciót.
A tréner közli, hogy az a csoport győz, amelyik az instrukcióban szereplő mindegyik feladatot elsőként teljesíti. Ezután jelt ad a munka elkezdésére.
Amikor valamelyik csoport elkészül, a tréner leállítja a munkát.*

- b)** *A résztvevők beszámolnak érzéseikről, majd a megfigyelők mondják el észrevételeiket. A megbeszélés terjedjen ki az erőforrásokkal való rendelkezés és a megosztottság hatására, a csoportok közötti verseny, kommunikációs és együttműködési kérdéseire!*

Instrukció:

Mindegyik csoportnak a következő feladatokat kell teljesítenie:

- Készítsenek egy 6x6 cm méretű fehér négyzetet.
- Készítsenek egy 8x4 cm méretű sárga téglalapot.

- Készítsenek egy T-idomot 6×10 cm méretben zöld és fehér papírból.
 - Készítsenek egy négy láncszemből álló papírláncolatot úgy, hogy minden láncszem más színű legyen.
 - Készítsenek egy 8×8 cm méretű zászlót bármely három színből.
- Az a csoport lesz a győztes, amelyik először készül el minden feladatával.

A versengő viselkedés 4 célja (Kopácsi Gelberger, 1994)

Mint minden viselkedésnek, a versengő viselkedésnek is célja van. Ahhoz, hogy hatáson tudjunk reagálni a versengő viselkedésre, és esélyünk legyen annak együttműködésre való átalakítására, fel kell ismernünk a partner (kliens, munkatárs, beosztott, stb.) viselkedésének a célját.

Rudolf Dreikurs szerint (Dreikurs, 1967) a versengő viselkedésnek a következő 4 célja van:

- figyelemfelkeltés,
- hatalomgyakorlás,
- bosszúállás,
- tehetetlenség érzése miatt nyugalom iránti vágy.

Képzéljük el például az alábbi szituációt: Ottó 44 éves. 20 évig postásként dolgozott, de az elmúlt év elején elbocsátották, azóta aktívan munkát keres, eddig sikertelenül. 3 hónapja állunk vele segítő kapcsolatban. 9 órára beszéltünk meg időpontot, de ő – mint mindig – jóval korábban érkezik. Megkérjük, hogy legyen szíves várni, mert még be kell fejeznünk egy határidős munkát, és ő azt válaszolja, hogy semmi gond, van ideje. Ottó egy kicsit vár, majd elkezd a folyosón le-fel járni, és minden alkalommal megáll az ajtónk előtt, mintha azt ellenőrizné, hogy valóban dolgozunk-e. Kérésünk ellenére sem foglal helyet, hanem folytatja sétálgatást és figyeli, hogy mit csinálunk.

Hogyan célszerű ebben a helyzetben reagálni Ottó viselkedésére?

A kliens céljainak megértése segít abban, hogy viselkedésünket pozitív irányba tereljük, és a versengés helyett együttműködést kezdeményezzünk.

Hogyan lehet eldönteni, hogy a fentebb felsorolt 4 cél közül melyik motiválta Ottó viselkedését? A kérdés eldöntéséhez saját reakciónkat kell megvizsgálnunk. Milyen érzést váltott ki belőlünk a kliens viselkedése:

- bosszankodtunk?
- dühösek voltunk?
- megbántva éreztük magunkat?
- vagy kétségbeestünk?

Érzéseink beazonosítását követően a kliens reakcióját kell elemezni, melyet az érzelem által kiváltott cselekedeteinkre adott. Ez a reakció fogja bizonyítani, hogy helyesen állítottuk-e fel a diagnózisunkat. Csak azt követően fogjuk tudni a kliens viselkedését az együttműködés irányába terelni, ha a versengése céljával már tisztában vagyunk.

Ha Ottó viselkedése belőlünk bosszúságot váltott ki, vélhetően a figyelmünket szándékozott felkelteni. Igyekezzünk megtalálni a módját, hogy fontosságát ne az állandó figyelemfelhívásban találja meg. Ne akkor figyeljünk fel rá, amikor ő a viselkedésével ezt kiköveteli, hanem olyankor, amikor nem számít rá, és pozitív visszajelzésekkel erősítsük meg az együttműködő viselkedését.

Ha dühösekké lettünk a fentebb ismertetett szituációban, akkor Ottó valószínűleg a hatalmat akarta tőlünk átvenni. Ilyenkor azt érezzük, hogy provokálnak bennünket, a türelmünket teszik próbára, és a határaikat próbálják tágítani. Az ilyen kliens azt hiszi, hogy csak akkor fontos, ha az ő kezében van a hatalom, ő irányítja a szituációt. Mindenben ellent fog mondani, látni akarja, hogy meddig tart a türelmünk, meddig mehet el. Harci kedvét fokozza, ha versengő viselkedésére erőszakkal reagálunk, ezért nem érdemes az általa kezdeményezett harcba belemenni, inkább próbáljuk megnyerni azzal, hogy valamiben a segítségét kérjük, ezáltal a kompetencia-érzését erősítjük.

Az együttműködésre kötelezett klienseinkben alakulhat ki a legyőzöttség érzése, amikor – az általuk másképp ítélt helyzetben – a segítő álláspontja kell, hogy érvényesüljön. (Például: A gyermekek családból való kiemelése után, a – döntést ellenző – szülővel a család-gondozónak a továbbiakban is együtt kell működnie. Ilyen esetekben a szülők érezhetik magukat legyőzötteknek, és az együttműködés helyett a bosszúállás motiválhatja viselkedésüket.) Azok a kliensek, akik kismizmizáltak, legyőzöttek érzik magukat a velünk való kapcsolatukban, bosszút állnak a viselkedésükkel. Ezt tehetik szavakkal, fenyegetéssel („majd én kirúgatom magát,„ ; „ a polgármester jó ismerősöm, majd beszámolok neki, hogy mi történik itt..” , stb.) cselekvés megtagadásával, vagy csupán mozdulataikkal, testtartásukkal érzékeltethetik szándékukat. Amikor bosszúálló klienssel kerülünk szembe, ne bántódjunk meg, ne akarjunk visszaütni, hanem próbáljunk meg személyesebb kapcsolatot kialakítani. Ha megértjük, hogy sebzett lélekkel állunk szemben, már nem vesszük úgy szívünkre a bántást tőle. Keressük meg erősségeit, és biztassuk, hogy azokat hasznosítsa az ügy érdekében.

Abban az esetben pedig, amikor a kliensünk arról számol be, hogy nem ment el megint az állásinterjúra, erre ő nem képes, és nem tud megírni egy önéletrajzot egyedül, a kétségbeesést figyelhetjük meg érzelmi reakciónkban. Ilyenkor a kliens viselkedésének mozgatórugója a tehetetlenség, az, hogy reménytelennek látja a küzdelmet, nem hiszi el, hogy neki is sikerülhet, viselkedésének célja pedig az, hogy velünk elhitesse, hogy tehetetlen. Ebben a helyzetben ismerjük el, amit érez a kliens, és tűzzünk reális célokat elé, ne kritizáljuk a viselkedését, ismerjük el a legkisebb eredményt is, bátorítsuk minden pozitív megnyilvánulását, kezdeményezését.

A versengő viselkedés 4 célját, a bennünk keletkező érzéseket, és a viselkedés céljának felismerését követően a segítő által alkalmazásra javasolt válaszokat a következő táblázat foglalja össze:

A viselkedés célja	Bennünk kiváltott érzés	Javasolt reakció
Figyelemfelhívás	Bosszúság	Akkor figyeljünk rá, amikor együttműködően viselkedik
Hatalmi törekvés	Düh	Próbáljuk megnyerni azzal, hogy valamiben a segítségét kérjük
Bosszú	Megbántottság	Legyünk türelmesek Találjuk meg az erős pontjait és biztassuk
Tehetetlenség	Kétségbeesés	Tűzzünk ki reális célokat Ismerjük el a legkisebb eredményt is

16. FELADAT

Idézzon egy olyan szituációt saját gyakorlatából, ahol a versengő viselkedés fentebb vázolt négy céljának egyikét azonosítani tudja! Gondolja át, hogy milyen érzelmeket váltott ki Önből a kliens viselkedése? Hogyan oldotta meg? Mit javasolna kollégájának, hasonló helyzetben legközelebb hogyan reagáljon? Gondolatait jegyezze le!

A helyzet vázlatos ismertetése:

.....

.....

.....

Az Ön érzései:

.....

A cél, mely a kliens viselkedését motiválta:

.....

Az Ön akkori megoldása:

.....

Most hogyan reagálna:

.....

17. FELADAT

Az alábbi szituációkban a versengő viselkedés csökkentése érdekében milyen eszközöket választana? Fogalmazzon meg a konkrét mondatokat!

István 58 éves. Szakképzettséggel nem rendelkezik, betanított munkás volt 20 évig, de már majdnem 10 éve nincs bejelentett munkahelye, nem is nagyon akar elhelyezkedni. Alkalmi munkákból tartja el magát. Önnel már több éve kapcsolatban áll, azonban a látogatásai leginkább formálisak. Amikor Ön javaslatokkal él arra vonatkozóan, hogy milyen lehetőségekkel kellene próbálkoznia, mindig azt bizonygatja, hogy úgyszincs semmi esélye, ebben az életkorban már nem alkalmaznak dolgozót a munkáltatók.

A segítőben keletkező érzés:

A kliens viselkedésének célja:

Javasolt módszerek:

.....

.....

.....

Katalin óvónőként dolgozott egy kistelepülésen. A település megbecsült pedagógusa volt, azonban a gyermeklétszám csökkenése miatt az óvodát bezárták, őt pedig elbocsátották. Nagyon megviselte a döntés, minden áron el akar helyezkedni, de határozott elképzelései vannak arról, hogy milyen munkát szeretne végezni. A családgondozó bármit ajánl számára, mindenről rossz véleménye van, mindent alaposabban tud, mindenkit jobban ismer, mint a segítő, a beszélgetések során állandóan akadékoskodik.

A segítőben keletkező érzés:

A kliens viselkedésének célja:

Javasolt módszerek:

.....

.....

.....

József nem tett eleget az együttműködési kötelezettségének, amit a családsegítő munkatársa kénytelen volt jelezni a polgármesteri hivatalban. József ellátásra való jogosultsága emiatt megszűnt. Úgy gondolja, hogy a szakember igazán lehetett volna vele megértőbb, a segítő hibás abban, hogy ő ellátás nélkül maradt. A családsegítő szolgálatba érkezve dühösen kiabál, fenyegetőzik.

A segítőben keletkező érzés:

A kliens viselkedésének célja:

Javasolt módszerek:

.....

.....

.....

18. FELADAT

Gondolja át, hogy a fejezetben mely ismeretek, gyakorlatok nyújtottak az Ön számára új tapasztalatot! Mely elemeket szándékozik a munkája során alkalmazni? Gondolatait röviden jegyezze le!

.....

.....

.....

.....

VIII. Identitás, egyéni jövőkép és cselekvési stratégia kialakításának segítése

Cél:

- Az identitás fogalmának, fejlődésének megismerése
- A programban részt vevő szakemberek képesek legyenek klienseiket segíteni egyéni jövőképük, életpályájuk, életstratégiájuk formálásában

Időtartam: 60 perc

Módszerek: Az elméleti elemekhez kapcsolódó tapasztalati tanulás egyéni, kicscsoportos és csoportos feladatok megoldásán keresztül.

- Ismeretátadás (15 perc)
- Saját élményű gyakorlatok, melyeket a segítő a későbbi kliensmunkájában alkalmazni képes és kompetens (45 perc)

Eszköz szükséglet:

- Füzet és toll a résztvevők számára
- Flipchart tábla
- Színes filcek

1. Az identitás

Az identitás fogalma viszonylag új keletű a tudományos világban, melynek széleskörű meghonosítása Erik Erikson nevéhez és munkásságához köthető, időpontja pedig a múlt század ötvenes és hatvanas éveire tehető.

Az identitás latin eredetű szó, melynek jelentése: azonosság. „Az egybeesés értelmében vett azonosság csak a matematikai képletek világában képzelhető el. Történelmi, társadalmi jelenségekre, s különösképpen az emberi feltételre alkalmazva identitásról csak metaforikus értelemben beszélhetünk. Ugyanakkor az állandóság, az azonosság vélelme, a társadalomilag konstruált valóság nélkülözhetetlen alkotórésze, mely nélkül lehetetlenné válna az anticipáció és a cselekvés.” (Csepeli 1997, 514.)



Az identitás szerkezetét vizsgálva, elemeit, összetevőit felsorakoztatva azokat két nagyobb csoportra oszthatjuk: Az énrendszer egyik pontja a személyes én, vagy **személyes identitás**, amely individuális létünk folytonos azonossága s amelynek tapasztalati kerete és alapja az egyén élettörténete, illetve annak folyamatos szubjektív meg- és átszerkesztése. Az énrendszer másik pontja a **szociális identitás**, az egyén

sajátos társadalmi minőségének, különbségének a képviselője. A szociális identitás tehát önmagunkra vonatkozó tudásunk meghatározott körét és elemeit tartalmazza – nemünket, korunkat, nemzeti, etnikai-hovatartozásunkat, foglalkozásunkat, stb –, egyúttal a mindennapi társadalmi azonosításunk alapja és támpontja is. (Pataki, 1988)

Erikson „énidentitás” fogalma egyaránt átfogja a személyes és a szociális identitás jelenségkörét, pszichoszociális fejlődéelméletének kiemelkedő, központi fogalma. Meghatározásában az identitás, tudatosan megélt élmény, mely a társas valósággal való kölcsönhatásban egész életünk során fejlődik, tehát nem statikus állapotot jelent. Erikson szerint életünk legfőbb feladata, hogy kialakítsuk és megőrizzük éniidentitásunkat. Az identitás érzése mindenki számára fontos kiindulópont saját szociális szerepének, más emberekhez – és önmagához – való viszonyának kialakításához. (Erikson, 1968).

Identitásunk tehát születésünk pillanatától halálunk pillanatáig formálódik, a személyiség által átélt – külső és belső – konfliktusok során fejlődik. Valamennyi életszakasznak megvan a központi konfliktusa, krízise, mely magában rejtja a növekedés lehetőségét, ugyanakkor sérülékennyé is tesz. Minden krízis két kimeneteli lehetőséget rejt magában, ezek közül az egyik mindig adaptívabb, az egyén szempontjából pozitívabb kimenetelű, mint a másik. Az egyes életszakaszokon való sikeres átjutás magában rejtja annak lehetőségét, hogy a következő konfliktust, krízist már hatékonyabban tudjuk kezelni. (Carver és Scheier, 2003)

Az életszakaszok közül az identitás alakulása szempontjából kiemelkedő jelentőségű a serdülőkor, amikor az egyén eljut a testi növekedésében, szellemi érettségben és társadalmi felelősségérzetben odáig, hogy átélje és megoldja az identitásválságot, melynek révén kialakul az az identitás, mely döntően meghatározza egész későbbi életét. (Erikson, 1968)

A kialakult identitás pszichológiai szükségszerűség, azt jelenti, hogy meg tudjuk mondani, hol vagyunk „otthon” ebben a világban, képesek vagyunk arra, hogy saját azonosulásainkat kidolgozzuk ebben a világban, önmagunkat – a múlt és jövő dimenziójában – képesek legyünk elhelyezni a körülöttünk lévő, állandóan változó társas-társadalmi közegben. (Pataki, 1988)

Az identitás logikailag **identitáselemekre** (identitás-összetevőkre, identitás-kategóriákra) bontható. Az identitáselemek tudáselemek, vagy kogníciók, melyek meghatározott kulturális és társadalmi jelentések hordozói. Pataki (1988) az identitáselemek öt típusba történő sorolását javasolja, érzékeltetve ezzel az elemek tartalmi gazdagságát:

- 1) **Antropológiai** identitáselemek, ilyen pl. a nem, az életkor, etnikai hovatartozás, fizikai stigmatizáltság.
- 2) **Pozicionális (más néven szerep) és csoport-identitáselemek**, melyek az egyén társadalmi viszonyrendszerben elfoglalt helyzetét jellemzik, a réteg-hovatartozások, a hagyományos értelemben vett társadalmi szerepek, szakmai szerepek, lokális-regionális minősítések.

- 3) **A társadalmi minősítési műveletek révén előállított identitáselemek**, melyek a jogi, egészségügyi, kulturális és statisztikai minősítő műveletek, vagy a közvélemény által kiformált minősítések.
- 4) **Az ideologikus identitáselemek**, az ideológiai, politikai, erkölcsi, vallási eszmerendszerek kategóriái.
- 5) **Az embléma jellegű identitáselemek**, mint a név, azonosítási szimbólumok, szubkulturális jelképek, divatok.

Identitásunk meghatározó részét tehát a társadalmi szerepek alkotják, melyeket külső elvárások formálnak, a szerepeinkkel való azonosulás identitásunk részévé válik. E folyamat társadalmilag és kulturálisan meghatározott, így a társadalmi változások, az egyén és a társadalom viszonyának megváltozása (pl. a munkahely elvesztése, családi kapcsolatok megváltozása) az egyén szerepkészletének megváltoztatását is szükségessé teszik. Az ilyen helyzetek az egyén szempontjából identitásválsághoz vezethetnek. Ilyenkor újra kell gondolnunk saját szerepeinket, személyes jövőnkéről való elképzeléseinket, célkitűzéseinket, újra „otthonra” kell lelnünk a megváltozott társas, társadalmi környezetiünkben. Előfordulhat, hogy egész életstratégiánkat újra kell gondolnunk.

A szociális segítő egyik feladata, hogy segítse kliensét abban a folyamatban, melyben újra rátalál szerepeire, új szerepeket talál, reális jövőképet vázol fel saját maga számára, elérhető célokat jelöl ki maga számára. A következőkben ahhoz adunk támpontokat, hogyan, milyen eszközökkel tudja kliensét támogatni a segítő ebben a folyamatban.

2. Egyéni jövőkép, stratégia kialakításának segítése

2.1. Stratégiai és nem stratégiai gondolkodás közti különbség bemutatása

A stratégiai és nem stratégiai gondolkodás közötti különbség bemutatása

Stratégiai gondolkodás	Nem stratégiai gondolkodás
<ul style="list-style-type: none"> - proaktív - a célokból indul ki - célhoz kötött prioritásokat állít fel - tudatos választás alapján dönt - az összes következménnyel számol 	<ul style="list-style-type: none"> - reaktív - a lehetőségekből indul ki - nincs egyértelmű prioritás - ösztönösen dönt, sodródik - rövid távú, egyoldalú következményekkel számol

A stratégiai kialakítása egy tudatos, inkluzív, intenzív, kreatív tervezési folyamat, mely meghatározza az egyén vagy csoport (pl. család) céljait, működésének irányait, prioritásait és ehhez rendeli hozzá a tevékenységeket, figyelembe véve a belső erőforrásokat, illetve a külső környezet befolyásoló tényezőit.

2.2. A stratégia kialakításának általános lépései

Jövőkép megfogalmazása - Mit szeretnénk elérni? Mi a hosszú távú célom? Milyen elképzeléseim vannak a jövőmről?

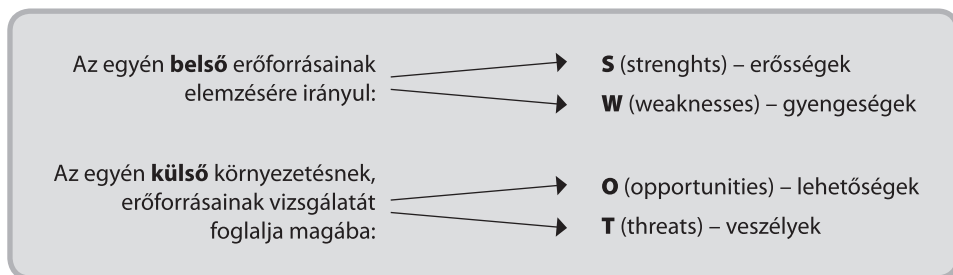
Belső erőforrások, külső környezet felmérése, elemzése.

Ez egyfajta alapállapot felmérés, mely segít a reális, elérhető célok megfogalmazásában, segítségével körültekintőbben és proaktívabban tudunk tervezni.

Mindannyiunknak vannak belső erőforrásai, melyek felismeréséhez az egyén részéről szükséges a reális önismeret, én-kép, ön-monitorozó és ön-reflexiós képesség, én-erő, vagyis azok a készségek, melyek segítségével vissza tudunk tekinteni múltunkra, azt képesek vagyunk elemezni. Fontos, hogy képesek legyünk felismerni kudarainkat, de még inkább sikereinket, melyből táplálkozhatunk a jövőnk tervezése során.

Az elemzéshez használhatjuk a SWOT analízis módszerét, mely vizsgálja a külső és belső erőforrásokat, valamint azt, hogy ezek hogyan segíthetik, vagy gátolhatják a jövőképben megfogalmazott célok elérését.

11. ábra A SWOT analízis



A belső erőforrások feltérképezésére további példák az előzőekben már ismertett megküzdési módok feltérképezése.

A külső erőforrások feltérképezésének leggyakrabban használt módszerei a genogram, az ecomap, a szociális atom összeállítása (lásd a gyakorlatok között), interjú a klienssel, valamint környezete jellemző szereplőivel.

3. Célok meghatározása

A célmeghatározás alapvető gondolati kerete, hogy „téggy úgy, mintha már elérted volna”. Arra a kérdésre, hogy „mi a célod az életben”, „mit gondolsz, mit fogsz elérni egy év/öt év/tíz év múlva” – nem könnyű választ találni, mert a kérdésfelvetés túl általános. A jó célkitűzés mindig konkrét, pontosan körülírt, kritériumok mentén megfogalmazott, a távlati cél időben ütemezhető részcélokra bontható.



Azt a folyamatot, amikor kliensünk megfogalmazza céljait, az alábbi szempontokkal tudjuk segíteni:

- 1) A cél pozitív megfogalmazása: Pontosan mit szeretne elérni, annak egy állító (és nem tagadó!) formában történő megfogalmazása. Nem helyes az a megfogalmazás, hogy „nem szeretnék állástalan lenni”, helyette célszerűbb a „munkahelyem lesz”, vagy „alkalmi munkát válllok” célkijelölés.
- 2) A cél megjelölése legyen konkrét, keressen választ a „Mit?” „Mikor?” „Hol?” „Kivel?” „Mivel?” „Meddig?” stb. kérdésekre! Célszerű megfogalmazni, hogy miből fogja felismerni, hogy a cél megvalósult, vagy a tervezett változást elérte.
- 3) Járjuk körbe, milyen hozadéka, pozitív hatása lesz a cél megvalósulásának a kliens életére! Mit hoz számára a cél megvalósulása, mi lesz a jó abban, ha eléri a célt.
- 4) Keressünk olyan külső és belső tényezőket, amelyek a cél megvalósítása ellen szólnak! Van-e a jelenlegi, kiinduló helyzetnek előnye? Mit kell feladni a cél megvalósításáért? Milyen hátrányok származnak a cél megvalósításából? Milyen akadályai vannak? Össze lehet-e hangolni, hogy elérjük a cél felé irányuló változást, és ugyanakkor a jelenlegi helyzet előnyeit is megtartsuk?
- 5) Jelenlegi helyzetben milyen prognóza van célja megvalósításának? Mi történik, ha semmin nem változtat kliensünk? Milyen kihatásai vannak a cél megvalósításának?
- 6) Keressünk elérhető erőforrásokat! Melyek ezek? Honnan? Kitől?
- 7) A célt bontsuk kisebb részcélokra, megvalósítását időben ütemezzük! Az első lépést mindig határozzuk meg pontosan!
- 8) Ha több célt is kijelöl, érdemes prioritásokat felállítani az egyes célok között, hogy térben és időben is ütemezhető legyen a változás folyamata, valamint az erőforrásaival megfelelően tudjon gazdálkodni kliensünk.

4. Feladatok, tevékenységek, szereplők meghatározása

A pontos célkijelölést a cél eléréséhez szükséges lépések, a cél eléréséhez vezető folyamat főbb állomásainak meghatározása követi, ami konkrét tevékenységek sorozata. Amennyiben a cél elérése több szereplőhöz köthető (kliens, családtagok, szociális munkás, egyéb segítő szakemberek, stb.), személyenként szükséges a feladatokat és a tevékenységeket is meghatározni.

5. Ütemterv

Az ütemterv a kontroll lehetőségét biztosítja a cél megvalósításának szereplői számára. A célok megvalósítását ütemezhetjük a rövid -, közép - és hosszú távú célok kategóriák mentén, de ütemezhetjük egy naptárban is, a tevékenységekhez köthető határidők (lehetőség szerint pontos, naptár szerinti) megjelölésével. Érdemes rögzíteni, különösen a több szereplős ütemtervek esetében az egymás felé irányuló visszajelzések határidejét. Az ütemterv tartalmazza összefoglalóan a kijelölt célokat/részcélokat, a megvalósítás szereplőit illetve felelőseit, az elvégzendő feladatokat és tevékenységeket, valamint a határidőket. Minél rövidebb távú tervet készítünk, annál részletesebben osszuk be a tevékenységeket, feladatokat. Az első lépést érdemes mélységében kidolgozni.

Az ütemterv formába öntésének egyik lehetséges módja

Kitűzött cél	A cél eléréséhez szükséges lépések, tevékenységek, elvégzendő feladatok	Szereplők, felelősök	Határidő

1. FELADAT:

- a) *Elevenítse fel gondolatban Éva esetét! Az elméleti részben hallottak felhasználásával készítsen ütemtervet az Évával végzett segítő munkához, az alábbi táblázat kitöltésével!*

Kitűzött cél	A cél eléréséhez szükséges lépések, tevékenységek, elvégzendő feladatok	Szereplők, felelősök	Határidő

- b) *Az egyéni munkát közös megbeszélés követi.*

2. FELADAT:

Életesemények feltárása

Eszközigény: ceruza

Idő: egyéni munka 10 perc, megbeszélés 20 perc

- a) Rajzoljon egy koordináta-rendszert, melynek *X* tengelyén jelölje be életévéinek a számát 0 éves korától a jelenlegi életkoráig!
Az *Y* tengelyén első fokozat a nagyon kilátástalannak ítélt, a második fokozat a rossznak ítélt, a harmadik a semlegesnek ítélt, a negyedik a jó, az ötödik, pedig a kifejezetten jól működő jelzővel illelhető élethelyzeteket jelöli.
Merüljön magába, gondolja végig élete eddigi eseményeit! Milyen volt az élete egészen kicsi gyermekkorában? Kikkel élt? Kik voltak a barátai? Milyen emlékeket őriz kisiskolás, serdülő és középiskolás korából, felnőtt életéből?
Biztosan megjelennek képek, és egy-egy pillanatra érzések is felszínre kerülnek. A jelentőséggel bíró helyzetek biztosan felidéződnek.
Figyeljen arra, mennyire érezte magát jól a bőrében! Boldog volt, vagy boldogtalan? Úgy érezte, hogy jól mennek a dolgok, vagy rosszul? Egészségesnek, vagy betegnek érezte magát?
- Ha végiggondolta, jelölje a koordináta-rendszerben a lelki élete, a testi egészsége és a teljesítményei alakulásának jellemzőit, változásait! (kb. 10 perc)
- b) Párokba rendeződve mutassák be egymásnak saját koordinátarendszerüket, kiemelve egy-egy momentumot, amit fontosnak, illetve megoszthatónak ítélnék. (kb. 15 perc)
- c) Visszajelzés az egyéni tapasztalatokról. (kb. 5 perc)

3. FELADAT:

Célmeghatározás

Módszer: szituációs játék

Idő: gyakorlat 20 perc, megbeszélés 15 perc

- a) Szereplők: kliens – segítő – megfigyelő
- Kliens:** Válasszon egy jelenlegi élethelyzetére aktualitással bíró célt, melynek megvalósítását a segítővel közösen kidolgozzák!
- Segítő:** A fentiekben ismertetett szempontsor figyelembe vételével segítse a kliens célja meghatározásában!

A megfigyelő: Monitorozza a folyamatot, az alábbi szempontok alapján:

- kezdeményezés és kontroll,
- segítő attitűd megjelenési formái,
- időmérés.

b) *Visszajelzés csoportokban a szerepek szerint, ki hogyan érezte magát a szerepében, milyen tapasztalatokat emelne ki?*

A tapasztalatokat mindenki jegyezze le emlékeztetőül!

.....
.....

4. FELADAT:

Szociális atom – mint a külső erőforrások keresése

Cél: A jelenlegi kapcsolatok áttekintése tudatosítja, hogy milyen külső kapcsolati erőforrásokkal rendelkezik kliensünk. Rátekinthetünk, hogy melyek azok a kapcsolatai, amelyek jól működnek, és melyek, amelyek erősítésre szorulnak. A szociális atom bemutatása során felszínre kerülnek az egyén környezetében élőkkel szembeni viszonyai, amelyek ismerete a segítő számára kiemelt jelentőséggel bírnak.

Eszközigeny: papír, írószerszámok.

Idő: 10 perc egyéni munka. 20 perc megbeszélés

a) *A csoport valamennyi tagja ábrázolja saját, jelenlegi kapcsolati rendszerét! A papírlapon helyezték el önmagukat, majd maguk körül a számukra fontos személyeket! Az ábrázolásban használhatnak azonos vagy különböző szimbólumokat, színeket.*

b) *Az alkotások elkészülte után a résztvevők párokat alkotnak, és a párok röviden bemutatják egymásnak szociális atomjaikat. A hallgató rákérdezhet például az alkotó és egy-egy ábrázolt személy kapcsolati jellemzőire, mi az, ami számára fontos ebben a kapcsolatban, ki az, akitől jelen helyzetében segítségre számíthat, és miben, ő kiknek és miben segít, stb.*

c) *Gondolja át, hogy a szociális atom – mint technika – hogyan építhető be a segítő munkába? Melyik szakaszban alkalmazható? Milyen eredmények várhatóak alkalmazása során a korábban használt módszerekkel szemben? Meglátásait foglalja írásba!*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IX. Hivatás- és szakmai személyiség gondozása

Elmélet:

- A segítő attitűd kialakulására vonatkozó magyarázatok
- A jól funkcionáló készségek és indítékok
- A diszfunkcionális indítékok
- Az elég jó segítő tulajdonságai
- A segítő attitűd diszfunkcionális viselkedési formái
- Burnout kialakulási folyamata

Gyakorlatok:

- Sikerek, kudarcok számbavétele
- Értékvásár
- Stressz-források felmérése
- A Maslach-féle Kiegészítő Kérdőív

Időtartam: 2×45 perc, szünet közbeiktatása nélkül

Módszertan: Az elméleti elemekhez kapcsolódó tapasztalati tanulás egyéni, kiscsoportos és csoportos feladatok megoldásán keresztül

- Ismeretközlés, a gyakorlatok felvezetése (20 perc)
- Gyakorlat (60 perc)
- A képzés zárása (10perc)

Eszköz szükséglet:

- Füzet és toll a résztvevők számára
- Flipchart tábla
- Színes filcek



*„A hivatásra megéri, de érlelhető
és alkalmassá is tehető a személyiség.”*

Bagdy Emőke

Milyen az elég jó segítő? Milyen a jó szociális munkás? Mit tehetünk mi magunk azért, hogy jó segítővé váljunk, hogy saját lelki egészségünket megőrizzük, és a bennünk támaszt találó, vagy „ránk bízott” kliensünket érdemben segíteni tudjuk? Tananyagunk utolsó fejezetében erre és ehhez hasonló kérdésekre keressük a választ, a szakmai személyiség, hivatásszemélyiség gondozásával, fejlődésével foglalkozunk.

Már szakmai közhely, hogy a segítő hivatású emberek egész személyiségükkel dolgoznak, mely egyik meghatározó munkaeszközük. A tartós munkanélküliekkel való foglalkozás konfliktusokkal, dilemmákkal teli létezést jelent, gyakran nagy érzelmi megterheléssel jár együtt. Nehéz emberi sorsokkal találkozunk, és befolyásoljuk azokat,

ami komoly felelősséget is ró a segítőre. Mind e mellett a szociális segítők pálya nem tartozik a kiemelkedő presztízzsel bíró foglalkozások közé, a kollégák gyakran érzik úgy, hogy sem a közvetlen környezetükben (családi, baráti közösségükben), sem a tágabb társadalmi környezetükben nem számíthatnak elismerésre, megbecsülésre.

Mindezek okán személyiségünkben rejlő erőforrásainkra igen nagy szükségünk van, kiemelt jelentőségű lelki egészségünk megőrzése, valamint szakmai készségeink és képességeink fejlesztése, szakmai identitásunk, hivatásszemélyiségünk formálása.

A megfelelő szakmai személyiség kialakulásához több feltétel együttállása szükséges. Egyrészt nélkülözhetetlen a szakmai tudás, ismeretek, vagyis az elméleti alap megszerzése, másrészt a szakma végzéséhez szükséges készségek, képességek, modellek elsajátítása – a gyakorlat, a módszertan birtoklása. A segítők tevékenységre való érés azonban nem zárul le itt, a tudás és a módszertan megszerzése mellett további fontos és elengedhetetlen tényező a szakmai személyiség, ami egy sajátos pályaszocializációs folyamat állandó változásban lévő „eredménye”, melynek során szakmai identitásunk, személyiségünk folyamatosan formálódik, fejlődik önismeretünk, és az önvédelmünk képessége. (Bagdy, 2004)

Ha önmagunk megismerésére vállalkozunk, akkor egy rendkívül bonyolult és ugyanakkor állandóan változó, fejlődő rendszert kell vizsgálnunk, amelynek minden egyes tapasztalattal újabb elemei tárulnak fel előttünk. Ezért az önismeret megszerzése nem lezárható folyamat. Önismeretünkhöz nem elégséges az elméleti ismeret az emberi lélekről, mert átélni egy lelki folyamatot nagyon más, mint pusztán könyvből olvasni róla. Az önismereti folyamat mélyülését több eszközzel is elérhetjük, ilyen az önismereti (saját élményű) csoport vagy a készségfejlesztő tréningek, a szupervízió, stb., legfőbb terepe pedig a gyakorlat, melynek során kiderül, hogy mire vagyunk képesek, miben vagyunk jók, és milyen képességeink szorulnak fejlesztésre. Hogy valakiből tényleg jó segítők válják, ahhoz komoly személyiségfejlődési folyamaton kell átmennie. Hogy ezt vállalja-e, megtalálja-e saját magát a szakma nyújtotta keretek között, felismeri-e magát a segítők szerepében, az a gyakorlat során dől el. Azok, akik a szociális munkát választják hivatásként, olyan életpályát választanak, mely állandó változást jelent, alkalmazkodást, fejlődést kíván a művelőjétől. A változás katalizátorai a bennünket érő kihívások. Minden új feladathelyzet, megoldandó probléma, új kliens próbára teszi értékalkötezettségünket, tudásunkat, készségeinket, dilemmák és új tanulási folyamat elé állítva minket. Ez a gyakorlati tapasztalat nem pótolható sem a módszertani tudás megszerzésével, sem a szakmai személyiségfejlődés folyamatában. (Kozma, 2002)

A szakmai szereppel a segítők egy adott szerepet vesz magára, egy olyan szerepet, amit nem maga definiál. Az „én”-nek ugyanakkor ahhoz, hogy jól tudjon működni, hogy feloldja az ellentmondásokat, hogy alkalmazkodhasson, együtt kell működnie a szakmai szereppel, a kettőnek kölcsönösen értelmezhető viszonyban kell állnia egymással. (Both, 2003).

A segítő szakmák (orvoslás, klinikai lélektan, pasztoráció, pszichoterápia, szociális munka, mentálhigiénés pályák) ugyan eltérő profillal rendelkeznek, de közös bennük a szakemberek azon törekvése, hogy az emberek életvezetési nehézségeinek, kapcsolataikban felbukkanó problémáinak megoldásában, illetve életfeladataik beteljesedésében segítséget nyújtsanak a rászorulóknak.

Arra a kérdésre, hogy miért is segítünk, több magyarázat is született.

- A szociobiológiai magyarázat szerint a segítség által az egyed saját fajfenntartását segíti elő.
- Az altruista modell szerint a proszociális (mások megsegítésére irányuló, önkéntes választáson alapuló) viselkedés önmagában jutalmazó hatású.
- A segítségnek biológiai nyeresége van, a segítő aktivitás immunstimulációt eredményez. McLelland (1993, idézi: Bagdy, 1999) a segítő magatartás megfigyelésének, látványának és élményének kognitív és biológiai következményeit vizsgálta. Egyetemi hallgatóknak vetített filmet Calcuttai Teréz Anyáról, amelyben súlyos fertőző betegeket gondoz. A film vetítése előtt és után nyálmintát vettek a kísérletben részt vevőktől az immunoglobulin szint ellenőrzésére. A filmvetítés után interjút is készítettek a nézőkkel, melyben véleményüket kérték ki a filmről. Ezek a vélemények nagyon megoszlottak, a „megindító, csodálatos” és a „farizeus, ál-szent” jelzőig terjedtek, azonban az immunparaméterek valamennyiük esetében pozitívan alakultak, amiből McLelland arra következtetett, hogy a segítség pusztán látványa is immunerősítő hatással bír.
- Kölcsönösségen alapul a segítő viselkedés – annál inkább segítünk a másoknak, minél nagyobb esélyt látok (vagy remélek) arra, hogy az viszonzható, ha nem érzek reményt a viszonzásra, kevésbé vagyok képesek.
- A segítségnyújtás a társas helyzetben múlik, aki ma segítőkész, lehetséges, hogy egy másik helyzetben passzív, kívülről viselkedést mutat. Vészhelyzetben például gyakran viselkedünk spontán, reflex-szerűen.
- Valamint van olyan magyarázó elv, amely szerint az emberi szocializációs folyamat során sajátítottuk el a segítséget, ami az elsajátítását követően etikai igényként jelenik meg.

A segítő pályára többféle út vezet, ebben a folyamatban többféle (külső és belső) motívációs elem azonosítható. A motívumok lehetnek attitűdök, személyes élettörténetből fakadó szükségletek, és rejtett igények is motiválhatják a segítő szerep felé való orientálódást. Szerencsés esetben ezek tudatosítása megtörténik akkor, amikor valaki úgy dönt, hogy a segítő pályát választja. A későbbi tudatosulás nehézséget okozhat, a nem tudatosulás pedig hamar fásulttá, közönyössé teheti a segítőt. Az elég jó segítő tisztázni tudja ezt önmagával, és ha tud dolgozni ezen, akkor kikerülheti a kiégés veszélyét.

A segítő pálya felé terelő tényezőket James Guy (1987, idézi Bagdy, 2004) foglalta össze, aki jól funkcionáló készségeket és indítékokat, valamint diszfunkcionális indítékokat azonosított.

A jól funkcionáló készségek és indítékok a következők:

- Érdeklődés a másik – általában az emberek – iránt, és érdeklődés az emberi tulajdonságok, motívumok, viselkedéses megnyilvánulások, stb. iránt,
- Diskurzus (beszélgetés, eszmecsere) - készség és kedvelés,
- Empátiás készség, megértés,
- Emocionális érzékenység,
- Introspektív készség,
- Az önös szükségletek, indokok háttérbe állításának képessége,
- Meghittség teremtésének képessége és a meghittség elviselése (újrateremtési tudása),
- Kiegyensúlyozott viszony a hatalommal,
- A nevetés képessége.

A diszfunkcionális indítékok:

- Érzelmi probléma, pl. indulatkezelési nehézségek, csökkent érzelmi terhelhetőség, szorongás, inadekvát érzelmi megnyilvánulások,
- Ha valaki helyettesítő helyzetmegoldásként keresni a segítő helyzeteket, kvázi másokon át éli az életet,
- Magányosság, elszigeteltség, melynek következtében kapcsolatvágy alakul ki,
- Szeretetszükséglet – az a hiedelem, hogy minden probléma megoldási kulcsa a szeretet,
- Helyettesítő lázadás, felülkerekedés – elintézetlen pszichikus, szükségletek kiélése, „főlényben lenni”, hatalommal bírni, miközben „szolgál” .

1. FELADAT

Gondolja végig személyes élettörténetét, hogy Önt mi minden terelte a segítő pálya felé, mi hozta erre a pályára? Mi motiválta abban, hogy a segítő hivatást választotta?

Gondolatait címszavakban jegyezze le!

.....

2. FELADAT

a) Fejezze be a megkezdett mondatokat, gondolatait írja le!

Édesanyám azt tanította a segítségéről, hogy

.....

Édesapám úgy gondolta, hogy a segítség

.....

Kamaszként azt láttam, hogy a segítség

Hallgatóként azt tanultam, hogy a segítség

Első munkahelyemen azt láttam, hogy a segítség

Segítőként azt fedeztem fel, hogy a segítség

A legnagyobb kihívás számomra abban, hogy jó segítő lehessenek

b) *Gondolataikat beszéljék meg közösen! Visszatekintve a feladatra, milyen új megállapításokat tettek saját történetükre vonatkozóan?*

„Mi kell ahhoz, hogy kompetens segítőkké válhassunk? Elsősorban az, hogy saját személyiségünket tegyük e szakmai feladatokra alkalmas, kicsiszolt munkaeszközzé. A professzionális autonómia és szakmai identitás a módszertani tudás és személyiségi felkészültség együtteséből formálódik ki, a fejlődés e vonatkozásban is folyamatosnak tekinthető. Valakivé, így segít-ő/hető szakemberré is csak a másik segítségével válhatunk, melynek során legdöntőbb a szakmai személyiség működtetésének, fejlődésének a szolgálata. E tanulás azért speciális, mert a benne kulcsfontosságú tudásanyagra csak a személyiség rendszerén át tudunk szert tenni, bármely módszer csak az élő anyagon át válik hatékonnyá, magába véve se jó, se rossz. Az élő anyag pedig a személyiség, önmagam megértése, megtapasztalása az adott, konkrét szakmai helyzetben, viszonylatban, mely páratlanul egyedi jelentések kontextusában tükröződik.” (Bagdy Emőke)

Az elég jó segítő tulajdonságait Patterson és Eisenberg (1983, idézi Bagdy, 2004) az alábbiakban foglalta össze:

- *Intellektuális kompetencia, ami magában foglalja a jó elméleti felkészültséget, és a folyamatos önképzés révén való fejlődést.*
- *Energiával bír (testi-lelki-kapcsolati működések energizáltsága), melynek köszönhetően kezdeményező, aktív, jó problémamegoldó.*
- *Hajlékonyság, rugalmasság jellemzi - a beavatkozásait a kliens problémája határozza meg, nem pedig módszertani jártassága, pontosabban széles körű módszertani eszköztárral bír, és az eszközeit a kliens szükségleteinek megfelelően – rugalmasan – alkalmazza. Amennyiben eszköztelen a kliens problémáinak adekvát rendezésében, tovább irányítja.*

- A „Nem módszer specifikus” humán segítő tényezők nyújtására (együttérzés, támogatás, megerősítés, személyesség, odaforduló figyelem, „jelenlét”, biztonság, együtt-gondolkodás, kapcsolat) képes, és jóindulatú alapattitűd jellemzi.
- Önismerettel, önreflexiós képességgel és reális énképpel rendelkezik, tisztában van saját erősségeivel, képességeivel és készségeivel, valamint gyengeségeivel, esetleges hiátusaival is.

Két példa arra, miért is kiemelten fontos az önismeret, a folyamatos önreflexió:

- A tartós munkanélküliekkel foglalkozó kollégák gyakran beszámolnak nehéz, érzelmileg megterhelő helyzetekről, amikor a kliensük indulatos, agresszíven nyilvánul meg velük szemben, kifejezi nem tetszését, elégedetlenségét. Az ilyen helyzet könnyen „beszippanthatja” a segítő is, hiszen a kliens-segítő kapcsolat interaktív, több síkon zajló folyamat, melyben tudatos és tudattalan / akaratlan elemek egyaránt jelen vannak és hatnak a szereplőkre. Mindkét fél (kliens és segítő) érzelmi reakciói problémát okozhatnak a segítő munkában. Ebben a helyzetben elengedhetetlen, hogy a segítő – akinek feladata a segítő folyamat irányítása, kontrollja – legyen tisztában e folyamat jellegzetességeivel, saját és kliense érzelmeinek működésével, továbbá az ebből fakadó problémák kezelésére is legyen kész. A segítő saját érzelmeinek szakavatott kezelése elengedhetetlen feltétele a kliens – érzelmeiből származó – problémái kezelésének. Aki nem képes kezelni saját (esetleges agresszív) indulatait, dependencia törekvéseit, indulatáttételeit, az nem képes ugyanezeket hatékonyan kezelni, ha kliense oldaláról jelennek meg. (Kozma, 2002)
- Előfordulnak olyan szituációk is, amikor a kliens hasonló problémákkal küzd, mint maga a segítő. Beszámolnak arról kollégák, hogy a mai világban nincs egzisztenciális biztonságuk, adósságcspadába kerültek, egy hajszál választja el őket a munkanélküli létől, családi, magánéleti válságokat élnek meg, és lehetne sorolni. Ez a szituáció támogathatja a segítő folyamatot, elősegítheti a kliens problémájának mélyebb megértését, de túlzott érzelmi bevonódással is járhat, ami veszélyezteti a segítői hatékonyságot. Az érzelmileg elfogult segítő nem képes objektíven érzékelni kliense problémáját, hiszen a problémalátását átszínezi szubjektív érzelmei, amelyek nem azonosak a kliensével. Amit a segítő igen nehéz helyzetnek vél, nem biztos, hogy kliense is hasonlóan értékeli, és fordítva, nem beszélve arról, hogy különbözőek az élethelyzeteik, a külső és belső erőforrásaik, megküzdési módjaik.

Az érzelmek szabályozásában (a kliens és a segítő érzelmeinek szabályozásában egyaránt) az önreflexión és önismereten túl nagy szerepe van a kliens felé történő visszacsatolásoknak, reflexióknak. Miután azonosítjuk és megnevezzük a klienskapcsolat szempontjából problémás érzelmeinket, visszajelezhetjük kliensünknek, hogy megértjük őt, indulatait, szorongásait. A reflektív képesség fejlett formája, amikor létrehozunk egy sajátos belső lelki instanciát – ezt nevezzük megfigyelő énnel –, mely lehetővé teszi, hogy megfigyeljük magunkat a segítő folyamat során. Folyamatosan monitorozzuk a viselkedésünket, hogy mit miért csinálunk, hipotéziseket állítunk föl, majd választunk a kínáló utak és mód-szerek között. Ennek a helyzetnek a nehézsége abban rejlik, hogy miképp maradunk

jelen és veszünk részt a beszélgetésben, még hozzá hitelesen, miközben reflektálunk a kliens megnyilvánulásaira, az általa közvetített információkra. (Kozma 2002) A visszacsatolás témakörét részletesebben tárgyaljuk tananyagunk II. fejezetében.

További fontos tulajdonsága az elég jó segítőknek a határok (személyes, szakmai és kompetencia) tiszteletben tartásának a képessége.

- *A személyes határok megtartása szorosan összefügg önismeretünkkel, melynek révén tisztában vagyunk képességeinkkel, fel tudjuk mérni lehetőségeinket, és csak olyan feladatokat vállalunk magunkra, amelyekkel képesek vagyunk megbirkózni.*
- *A szakmai határok tekintetében a szakmai etikai kódex adhat iránymutatást. Vannak helyzetek, amikor kliensünk és amiértérendünk igen eltérő, mi más megoldási utakat választanánk. Ezekben a helyzetekben is fontos, hogy megőrizzük objektivitásunkat, hogy elfogulatlanul forduljunk a kliensünk felé. Ha ez nem sikerül, jobb megoldás, ha átadjuk az esetet egy másik kollégának. Nem szerencsés az sem, ha szakmai és magánéletünk határvonala elmosódik, pl. barátunk, ismerősünk válik klienssé, ilyen esetben is jobb távol maradnunk az esettől, és másik kollégára bízni annak vitelét.*
- *A kompetenciahatárok tartása azt jelenti, hogy tudjuk, hol húzódnak személyes szakmai felkészültségünk határai, mire vagyunk képesek, milyen segítséget tudunk adni, és ezt a határt ne lépjük át.*

3. FELADAT

Névjegy készítése:

Eszközök: kártyák és írószerek

- a) Vegyen egy üres kártyalapot, és szerkessze meg saját névjegyét az alábbiak szerint:
- Milyen erősségei (készségei, képességei, tulajdonságai) vannak, amelyek szakmai munkájában segítik?
 - Milyen gyengeségei vannak, amelyek szakmai munkájában hátráltatják?
 - Mi az, amire vágyik a pályáján, szakmai tevékenységével kapcsolatban?
 - Mitől tart a pályájával kapcsolatban?

Erősségem

Gyengeségem

NEVEM

(fantázia név is lehet, ami jól reprezentál engem)

Amire vágyom

Amitől tartok

- b) Ha mindenki elkészült saját névjegyével, alakítsanak kettes-hármas csoportokat, ahol a résztvevők forgószínpadszerűen bemutatják egymásnak és megbeszélik névjegyüket.
- c) Nagy csoportban beszéljék meg a gyakorlat tapasztalatait!
Milyen volt a munka hangulata?
Milyen érzések keletkeztek a névjegy alkotása közben, valamint a megbeszélés alkalmával?

4. FELADAT

Sikereim, kudarcaim

A gyakorlat a motiváció (sikerorientáltság, kudarckerülés) témakörhöz is kapcsolódik. (Forrás: Rudas J. (2009) Javne örökösei. Lélekben Otthon Kiadó. (168-170. old.))

Eszközök: A/4-es írólapok, írószerek, flip chart, vagy csomagolópapír, amire a tréner minden résztvevő számára jól láthatóan felrajzolja az alábbi táblázatokat:

A siker okai %-ban	a munkahelyemen	közvetlen szervezeti egységemben	az életemben
TEHETSÉG, KÉPESSÉGEK			
ERŐFESZÍTÉS, AKARAT			
LEHETŐSÉGEK, KÖRÜLMÉNYEK			
SZERENCSE, VÉLETLEN			
Összesen:	100	100	100

A kudarc okai %-ban	a munkahelyemen	közvetlen szervezeti egységemben	az életemben
TEHETSÉG, KÉPESSÉGEK HIÁNYA			
ERŐFESZÍTÉS, AKARAT HIÁNYA			
LEHETŐSÉGEK, KÖRÜLMÉNYEK HIÁNYA			
SZERENCSE, VÉLETLEN HIÁNYA			
Összesen:	100	100	100

a) Mindenki töltsse ki a táblázatot saját tényleges tapasztalatai alapján! Mit gondol a sikerek és kudarok okairól? A négyféle ok milyen mértékű szerepet játszik a sikerek és kudarok bekövetkezésében?

b) Amikor mindenki elkészült, arra kérjük a résztvevőket, hogy gyűjtsenek össze szakmai munkájukkal kapcsolatban öt-hat szakmai sikert, amelyben saját szerepük is meghatározó volt, illetve ugyanennyi szakmai kudarcot. Lehetnek ezek között apróbbak és nagyobbak, jelentősebbek, és jelentéktelenebbek egyaránt. A siker vagy a kudarc mértéke nem lényeges, inkább az a cél, hogy minél többet gyűjtsenek! Ezeket jegyezzék le az alábbiakban!

Siker	Kudarc

c) Ha elkészültek, válasszon mindenki három sikert és három kudarcot, amelyeket saját szakmai életében a legfontosabbnak ítél, azokat aláhúzással jelölj a fenti táblázatban!

A tréner fölrajzolja a flip chartra/csomagolópapírra a következő két táblázatot:

A siker okai %-ban	1. eset	2. eset	3. eset
TEHETSÉG, KÉPESSÉGEK			
ERŐFESZÍTÉS, AKARAT			
LEHETŐSÉGEK, KÖRÜLMÉNYEK			
SZERENCSE, VÉLETLEN			
Összesen:	100	100	100

A kudarc okai %-ban	1. eset	2. eset	3. eset
TEHETSÉG, KÉPESSÉGEK HIÁNYA			
ERŐFESZÍTÉS, AKARAT HIÁNYA			
LEHETŐSÉGEK, KÖRÜLMÉNYEK HIÁNYA			
SZERENCSE, VÉLETLEN HIÁNYA			
Összesen:	100	100	100

- d) Töltse ki a fenti táblázatot a három-három kiválasztott sikerrel és kudarccal kapcsolatos tapasztalatai alapján, érzékeltetve, hogy a négyféle ok, milyen szerepet játszott ezekben a konkrét esetekben!
- e) Ha mindenki elkészült, alakítsanak párokat – lehetőség szerint bizalmi elv alapján –, és beszéljék meg egymás táblázatait az aktív figyelés és a visszajelzés eszközeit alkalmazva! Tekintsék át, hogy milyen mértékben osztották meg a százalékokat a szempontok mentén, mennyire hasonlítanak/különböznek a két-két táblázat adatai! Tekintsék át sikereik és kudarcuk általuk vélt okait, ha szükséges, módosíthatnak is az arányokon a beszélgetés tapasztalatai alapján!
- f) Ezt követően az egész csoport összejön, a párok beszámolnak a munkájukról. Milyen volt a légkör, a módszerük, és milyen általánosítható következtetésekre jutottak a sikerek és a kudarcok okainak keresésénél?

5. FELADAT

Fül a könyvön

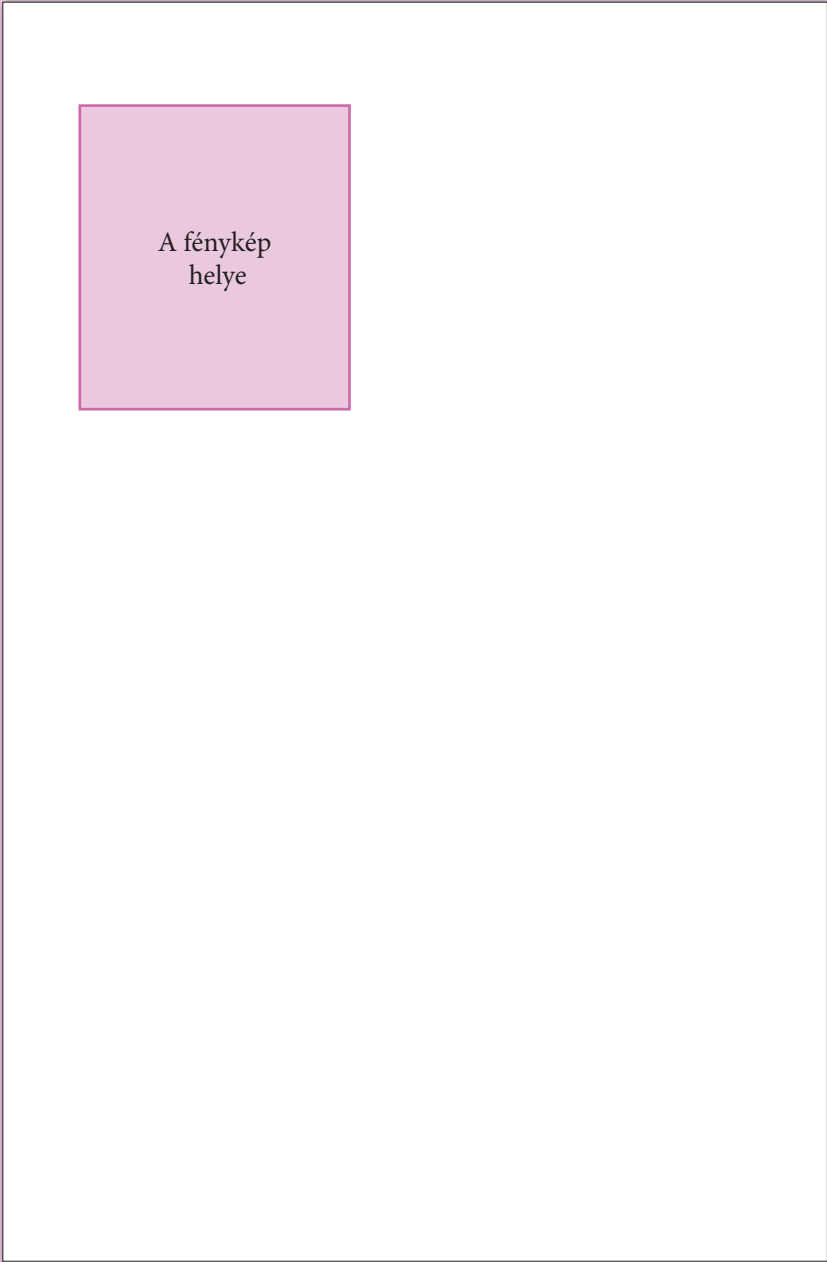
Eszközök: Papírlapok, írószerek (grafit és színes ceruzák, vagy tollak, filcek)

- a) A 185. oldalon egy könyv borítóját látja. Pár percre figyeljen saját magára, forduljon befelé, merüljön el saját gondolataiban, behunyhatja szemét is, ha az segít! Képzeld el, hogy egy üzlettel teli utcán sétál! Megáll egy könyvesbolt kirakatánál, ahol sok érdekes szakkönyvet állítottak ki. Rövid nézelődés után meglát egy könyvet a saját nevével, mint szerzővel. Képzeld el ezt a könyvet! Képzeld el, mi a témája, és adjon neki címet is! Nyissa ki a szemét, alkossa meg a könyv borítóját, a következő oldalon található ábra felhasználásával! Írjon egy rövid ismertetést (fülszöveget) a könyvről a borító belső oldalára! Gondoljon arra, hogy a leendő olvasóik ez alapján veszik meg a könyvet!

Fülszöveg:

b) *Ha elkészült, írjon ismertetést a könyvborító hátoldalára a könyv szerzőjéről, vagyis saját magáról!*

A könyvborító hátoldala:



A fénykép
helye

- c) *Ha mindenki elkészült, alkossanak hármass csoportot, és forgószínpadszerűen mindenki ismertesse a saját könyvét (a borítóját és a fülszöveget)!*
- d) *Nagy csoportban az élmények megbeszélése következik. Mennyire sikerült fantáziálni a saját könyvről, milyen érzéseket keltett? Mennyire sikerült megfogalmazni azt, ami szándékában volt? Ha nem teljesen, vajon miért nem? Milyen érzés volt bemutatni a könyvét?*

6. FELADAT

Értékvásár

Eszközök: A/4-es írólapok, írószerek, flip chart, vagy csomagolópapír

- a) *Egyénileg, vagy a csoportban gyűjtsék össze az elég jó segítő tulajdonságait/belső értékeit, azonosítsanak legalább 20-22 tulajdonságot! Gondolataikat írják le az alábbiakban!*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- b) *Ezt követően bocsássák árvesésre az összegyűjtött tulajdonságokat/értékeket! Minden csoporttag birtokol százegységnyi fizetőeszközt (lehet forint, bankó, stb.), amiből gazdálkodhat, licitálhat a vásárolni kívánt tulajdonságokra. A csoportvezető valamennyi tulajdonság esetében meghatározhatja a minimum árat, valamint a legkisebb licitet is. Kikiáltja sorban valamennyi összegyűjtött tulajdonságot, amire a résztvevők licitálnak, és a legmagasabb árat kínáló licitáló kapja meg az adott tulajdonságot. Minden résztvevő följegyzi magának a vásárolt tulajdonságait/értékeit, illetve nyomon követi, mennyi fizető eszköze van. A csoportvezető minden tulajdonság mellé följegyzi azt az összeget, amennyiért az elkelt.*

	Megvásárolt érték	Ár		Megvásárolt érték	Ár
1.			12.		
2.			13.		
3.			14.		
4.			15.		
5.			16.		
6.			17.		
7.			18.		
8.			19.		
9.			20.		
10.			21.		
11.			22.		

c) *Ha valamennyi tulajdonság/érték elkelt, a csoport megbeszéli a gyakorlat tapasztalatait az alábbi szempontok alapján:*

Melyek azok a tulajdonságok, amelyek a legmagasabb/legalacsonyabb összegért keltek el?

Ki, hány tulajdonságot vásárolt? Mennyire elégedett? Van-e olyan tulajdonság, amit nagyon szeretett volna megvásárolni, de nem sikerült?

Milyen szempontok szerint licitáltak, miért szerették volna éppen azokat a tulajdonságokat megszerezni?

Milyennek ítélik a csoporthangulatot, hogyan érezték magukat a gyakorlat során, milyen üzenete van számukra a gyakorlatnak?

Az eddigiekben az elég jó segítő tulajdonságairól, személyiségbeli jellemzőiről esett szó, de fontosnak vélem megemlíteni a segítő attitűd diszfunkcionális viselkedési formáit is:

- A foglalkozás áldozata: a segítő szerepét folytatja a privát kapcsolataiban, így a szakmai identitás a privát életet jelentősen átszínezi, illetve eltorzítja, a szakma művelése minden személyest kiszorít, kisajátítja az egyént.*
- A hasító segítő: a munkában perfekcionista, otthon igényes „bébi”, semmi mást nem „dolgozik”. A magánéletben sértett, gyenge vagy agresszív – ami a szakmai életben tiltott.*

- *A perfekcionista: teljességre törekszik, örök elégedetlen, ez természetesen frusztrálja.*
- *A „kalóz” típus: foglalkozási szerepeivel saját elszegényedett intimszféráját pótolja, és szakmai szerepeit használja saját kiüresedett intimszférájának „berendezésére”.*
- *A munka-alkoholista: minden energiáját, idejét foglalkozásának szenteli, nem kímélve önmagát, így kiemelten potenciált a kiégésre. (Schmidbauer 1992, idézi: Bagdy, 2007)*

A diszfunkcionális működés tehát nem csak a klienskapcsolat vonatkozásában jelenthet veszélyt, negatívan befolyásolhatja a segítő magánéletét, sőt személyiségét is. Az ön-reflexiónak, a szakmai személyiség gondozásának, az önismeret állandó fejlesztésének e vonatkozásban is nagy a jelentősége.

Kozma Judit (2002) megítélése szerint az önvédelem képessége is integráns része a szakmai személyiségnek, mert a segítő munkának sok olyan eleme van, mely túlterhelheti a szociális munkást. A munkánk feszültségekkel, lelki megterhelésekkel, stresszel járó tevékenység.

„Az igazán jó kölcsönös segítségnyújtás olyan, mint amikor körbeadjuk az ételt az asztalnál: egyik gesztus magától értetődően követi a másikat. Nem kínos sem a kérés, sem a kínálás, és mindenki jóllakik. Mégis legtöbbször nem ülünk mind az asztal köré: a körülmények megátolnak bennünket abban, hogy egyszerre együtt foglaljunk helyet. Nem várhatunk folyton a spontán melegségre, amelyből oly magától értetődően fakad a nagylelkűség. Amikor segíteni kell, nincs mese. Ha valaki épp most van bajban, akár nyitott a szívé, akár nem, akár nyugodt az elménk, akár zaklatott, valamit tenni kell.”
(Dass, Gorman, 1999)

Általában tudunk alkalmazkodni ezekhez a körülményekhez, de olykor terhéssé válik számunkra a segítségnyújtás. Úgy érezzük, hogy többet nyújtunk, mint amennyit kapunk, elégünk van a rászorulókából, emiatt azonban lelkiismeret furdalásunk lesz. Érzelmek és reakciók egész sora alakul ki (Dass, Gorman, 1999):

„Nem hittem volna, hogy ilyen nehéz lesz.”
„Felejtsd el, senkit se lehet megváltoztatni.”
„Miért mindig én?”
„A rendszerrel szemben nincs esélyed.”
„Legalább megköszönhetnék.”
„Széllal szemben nem lehet...”
„Nem tudok nemet mondani.”
„Úgysem segíünk senkin, ez is csak egy foglalkozás, mint bármelyik másik.”
„Már csak gépiesen csinálom.”
„Fogalmam sincs már, mi az, hogy segítség.”
„Hé, velem mi lesz?”



Ez a folyamat elvezethet a kiégés szindrómához. A kiégés (burnout) fogalmát Herbert J. Freudenberger pszichoanalitikus, az 1970-es években alkotta meg, egészségügyi dolgozóknál, krízisintervencióval foglalkozó szakembereknél figyelte meg és írta le ezt a jellegzetes tünet-együttest.

A kiégés szempontjából veszélyeztetettek azok, akik nagy érzelmi megterheléssel, sok frusztrációval találkoznak munkájuk során, vagy gyakran kudarcos a tevékenységük, pozitív kimenetelének a valószínűsége kicsi, a teljesítmény nehezen mérhető, esetleg hiányoznak a teljesítmény mérésének kritériumai. További kockázatot jelent, ha az adott tevékenységnek bizonytalan a társadalmi presztízse, alacsony a jövedelem.

A tünetek említésénél kiemelhető az érzelmi kimerültség, a szorongás, szakmai inkompetencia és reménytelenség érzése, melynek következménye a produktivitás csökkenése. A segítő energiái kimerülnek, depresszív jelenségek, például fáradékonyság, alvászavar lépnek fel. A segítő klienseivel nagyobb érzelmi távolságot tart, negatívabban ítéli meg, szinte tárgyként kezeli őket, és megjelenhet az alexitímia, az érzések érzésének képtelensége.

12. ábra A burn-out ciklikus kialakulási folyamata (Bagdy, 2004)



A kiégést jobb megelőzni. A megelőzésnek vannak személyes és szervezeti vonatkozásai, a legfontosabb mindkét szinten a stressz-források azonosítása. A fokozott megterheléssel való megküzdésben jelentősége van az egyéni tulajdonságoknak, de nem elhanyagolhatóak a környezeti tényezők sem, például a munkakörülmények – a személyi és tárgyi környezet milyensége, szervezettsége, a munkahelyi klíma, stb.

A személyes megelőzési és megküzdési stratégiákra több példát is talál az olvasó tananyagunk stresszel és megküzdéssel foglalkozó fejezeteiben.

7. FELADAT

- a) *Mérje fel a stressz-forrásokat a szakmai életében! Értékelje ezeket abból a szempontból, hogy melyek elkerülhetetlenek, és melyek elkerülhetők, alkosson ennek megfelelően két listát! Ezekből a listákból ki fog derülni, hogy milyen esetekben vállal valamilyen okból túlzott terheket, és mit tart fontosnak a szakmai életében.*

Elkerülhetetlen stressz-források:	Elkerülhető stressz-források:

- b) Vizsgálja meg, milyen stressz-forrásokat tudna kiiktatni, vagy csökkenteni a szakmai életében! Megállapításait jegyezze le!

.....

.....

- c) Milyen megküzdési stratégiákat tud mozgósítani a nem kiiktathatók esetében?

Elkerülhetetlen stressz-források:	Megküzdési stratégia:

8. FELADAT

Maslach-féle Kiegészítés Kérdőív

Az alábbiakban 22 állítást olvashat a munkájával kapcsolatban. Mindegyik mellett 0-6-ig egy számsort talál, melyen jelölje meg, milyen fokban jellemző az állítás Önre! A 0 azt jelenti, hogy soha nem érezte, a 6 pedig azt, hogy mindennap érzi, míg a többi szám értelemszerűen egyre növekvő gyakoriságot jelent.

1. A munkám érzelmileg kimerít.	0 1 2 3 4 5 6
2. A nap végére elhasználnak érzem magam.	0 1 2 3 4 5 6
3. Kimerültnék érzem magam, mikor reggel egy újabb munkanappal kell szembenéznem.	0 1 2 3 4 5 6
4. Könnyem megértem, hogy a klienseim mikor mit éreznek.	0 1 2 3 4 5 6
5. Úgy érzem van néhány kliens, akit úgy kezelek, mintha nem is lenne külön egyéniségük.	0 1 2 3 4 5 6
6. Egész nap emberekkel foglalkozni igazából megterhelő számomra.	0 1 2 3 4 5 6
7. Nagyon eredményesen kezelem klienseim problémáit.	0 1 2 3 4 5 6
8. Kéjéttnék érzem magam a munkámtól.	0 1 2 3 4 5 6
9. Úgy érzem, munkámon keresztül pozitív hatással vagyok más emberek életére.	0 1 2 3 4 5 6
10. Mióta ezt a munkát végzem, érzékletlenebb lettem.	0 1 2 3 4 5 6
11. Aggódom, hogy ez a munka érzelmileg megkeményít.	0 1 2 3 4 5 6
12. Nagyon energikusnak érzem magam.	0 1 2 3 4 5 6
13. Frusztrálnak érzem magam a munkámtól.	0 1 2 3 4 5 6
14. Úgy érzem, túl nagy erőbedobással dolgozom.	0 1 2 3 4 5 6
15. Van néhány kliens, akinek az ügye nem igazán érdekel.	0 1 2 3 4 5 6
16. A közvetlenül emberekkel végzett munka túl sok stresszel jár.	0 1 2 3 4 5 6
17. Klienseimmel könnyen ki tudunk alakítani egy oldott légkört.	0 1 2 3 4 5 6
18. A kliensekkel végzett közvetlen munka után felüldülve érzem magam.	0 1 2 3 4 5 6
19. Mióta ez a munkám, sok érdekes dolgot csináltam.	0 1 2 3 4 5 6
20. A munkámmal kapcsolatban úgy érzem, most már betelt a pohár.	0 1 2 3 4 5 6
21. A munkám során adódó érzelmi problémákat nagyon nyugodtan tudom kezelni.	0 1 2 3 4 5 6
22. Úgy érzem, a klienseim engem okolnak problémáik miatt.	0 1 2 3 4 5 6

A Maslach-féle Kiegészítő Kérdőív kiértékelési útmutatója

A kérdőív a segítők kiégésének mértékét igyekszik feltárni. A kérdőív 22 tételére egy 6 fokozatú skálán lehet választ adni. A tételekre adható válaszok összegzésével kapjuk a kiegészítő összpontszámot (132 pont). A kérdőív tételei további három alskálára bonthatók.

Érzelmi kimerültség: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Deperszonalizáció: 5, 10, 11, 15, 22.

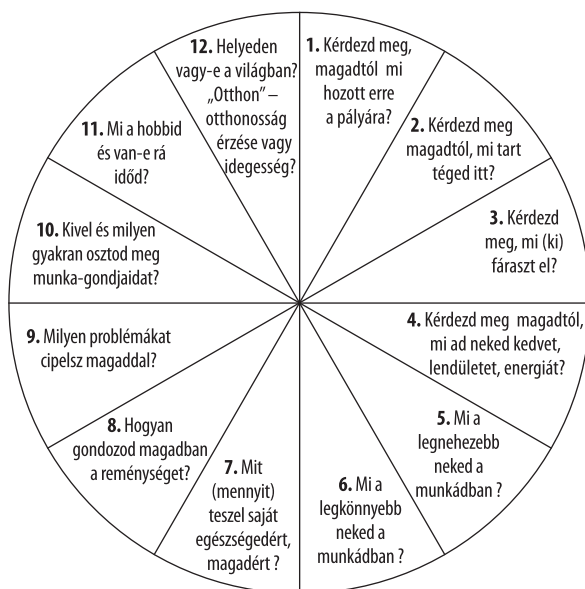
Személyes jellemzők: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

A kövően szedett tételek fordítottak. (Ha a fordított tételre 4-est karikáztott, az a pontszámításnál 2-esként kell figyelembe venni, ha 5-öst, akkor 1 pontot ér, ha 6-ost, akkor 0 pontot, és fordítva)

Tananyagunknak ebben az utolsó fejezetében foglalkoztunk már a segítő pálya nehézségeivel, hogy mi minden motivált bennünket abban, hogy erre a pályára lépjünk, melyek azok a készségek és tulajdonságok, melyeknek köszönhetően jól funkcionálhatunk választott hivatásunkban, és áttekintettük, hogy ránk nézve milyen veszélyei vannak e foglalkozás művelésének. Gondolkodtunk szakmai identitásunkról, személyiségünk gondozásának egyik legfontosabb eleméről – önismeretünkéről.

Végezetül egy kérdés-csokrot nyújtunk át az olvasónak. Ha ezekre a kérdésekre választokat talál, önmagáról való gondolkodásában, hivatásszemélyisége gondozásában is nagyot fog előre lépni – felismerheti erősségeit, gyengeségeit, és talán megoldásokat is sikerül megfogalmaznia a válaszadás során előbukkanó problémáira.

13. ábra A segítő kapcsolat pszichológiája (Bagdy, 2004)



9. FELADAT

a) *A fenti kérdésekre keressen választ, majd ezt követően töltsse ki az alábbi táblázatot!*

	Kérdések:	Válaszok:
1.	Mi hozott erre a pályára?	
2.	Mi tart itt engem?	
3.	Mi fáraszt el?	
4.	Mi ad kedvet, energiát a munkavégzéshez?	
5.	Mi a legnehezebb a munkámban?	
6.	Mi a legkönnyebb a munkámban?	
7.	Mit teszek egészségemért, saját magamért?	
8.	Hogyan gondozom magamban a reménységet?	
9.	Milyen problémákat cipelek magammal?	
10.	Mi a hobbi? Van rá időm?	
11.	Helyemen vagyok-e a világban?	

b) *Tekintse át a válaszait! Vizsgálja meg, vannak-e olyan problémás területek, melyek szükségessé teszik, hogy változtasson saját működésén, attitűdjén? Melyek azok? Készítsen tervet azok felszámolására! Gondolatait jegyezze le! Tűzzön maga elé elérhető célokat és határidőket!*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. FELADAT

A képzés zárása

Eszközök: Visszajelző lap, Toll, Flipchart, filctoll

Idő: 10 perc

Értékelje a csoport munkáját 1-5-ig terjedő skálán, az alábbi szempontok mentén:

Szempontok	Értékelés
Ismeretek mélysége	
Elsajátított készségek	
Az elsajátított ismeretek és készségek gyakorlati alkalmazhatósága	
Csoporthangulat	

Megbeszélés:

Minden résztvevő önállóan értékeli a közös munkát, majd a csoporttagok által adott „osztályzatok” átlagát szempontonként diagramon ábrázoljuk. A csoportvezető összegző visszajelzést ad a csoport számára.

1. számú melléklet

Szerepkártyák

1./A (információk a kliens számára)

Egyedülálló nő egy hároméves kislánnyal. Falun él, a szülei dolgoznak, másra nem számíthat. A férjétől elvált, nem tudja, hol tartózkodik. Szakmunkás bizonyítványa van, varrónő, 23 éves. Korábban egy helyi vállalkozónál dolgozott, de az elköltözött. A férjével közösen vásárolt egyszobás, komfort nélküli házban él. Helyben nincs munkalehetőség, a közeli kisvárosban lenne varrónői állás, de 7-kor kezdődik a munkaidő, és ahhoz már 6-kor fel kellene ülnie a helyközi buszra. Az óvoda pedig csak 7-kor nyit. A munkaügyi központból a családsegítőbe küldték.

1./B (információk a segítő számára)

Egy fiatal nő keresi fel a problémájával. Egyszerű öltözékben érkezik. A kezein látszik, hogy fizikai munkát szokott végezni.

2./A (információk a kliens számára)

Cigány férfi, 50 éves, mindig építkezéssel dolgozott, a legutóbbi 10 évben a sógora vállalkozásánál. A sógora vállalkozása csődbe ment. Sehol nem akarják alkalmazni. Hat gyereke van, így nem tudja eltartani a családját. Írni-olvasni alig tud, hat osztálya van, még a képzésekre sem tud jelentkezni.

2./B (információk a segítő számára)

Idősödő cigány férfi keresi fel a családsegítő szolgálatot. Fizikai állapota – láthatóan – rossz.

3./A (információk a kliens számára)

Férjes asszony, 45 éves, tanítónő. Az iskolából elküldték létszámleépítés miatt, eddig a város összes iskoláját megkereste, de még a közeli településeken is jelentkezett, siker nélkül. Rendkívül zaklatott, nagyon fél az anyagi összeomlástól. A férje rokkantnyugdíjas, és a két gyerek középiskolás. Kölcsöntartozásuk van a házra. Számára élet-halál kérdés az új munkahely.

3./B (információk a segítő számára)

Ötven év körüli asszony érkezik a családsegítő szolgálathoz. Ruházata egyszerű, de tiszta, rendezett. Első mondatai intelligenciáról árulkodnak.

4./A (információk a kliens számára)

55 éves asszony, a férje nyugdíjas, gyerekei már elmentek otthonról. Konyhai kisegítő volt 50 éves koráig, de elküldték, amikor pollenallergiás lett, mert sokszor volt táppénzen. Az állandó tüsszögés miatt nem dolgozhatott tovább a konyhán, bár tudták, hogy

nem fertőző a betegsége. Azóta nem talál másik állást. Otthon szűkösen megélik a két ellátásból, dolgozna is meg nem is, nem szívesen hagyja otthon egész napra a férjét, mert fél, hogy a kocsmában kötne ki.

4./B (információk a segítő számára)

Nyugdíjas körülnek látszó nő kér segítséget a családsegítő szolgálatnál.

Öltözéke egyszerű. Szeme és orra erősen kipirosodott.

5./ A (információk a kliens számára)

52 éves elvált férfi, az idős szüleivel él együtt. 50 éves koráig egy jól menő cég könyvelője volt, de a főnöke sikkasztása miatt őt is menesztették. Azóta elvégzett több tanfolyamot is, de nem alkalmazzák sehol.

5./B (információk a segítő számára)

Ötven év körüli férfi érkezik a családsegítő szolgálathoz.

Beszéde alapján iskolázottnak tűnik. Enyhén alkoholszag érezhető a lehelétén.

6./A (információk a kliens számára)

36 éves nő, autóval érkezett. Családi vállalkozásukban ügyvezető volt, és nevelte két kisgyermekét. A férje azonban egy éve elhagyta őket, és a vagyonuk nagy részét is elvitte. A vállalkozás nem működik a férje nélkül, az anyagi forrásai elapadtak, még a cég felszámolására sincs pénze. Munkanélküli ellátásban nem részesülhet.

6./ B (információk a kliens számára)

Csinos, fiatalos nő keresi meg problémájával a családgondozót. Autóval érkezik. Öltözete jó anyagi háttérre utal.

7./A (információk a kliens számára)

21 éves fiatalember a szüleivel él, enyhén dadog. 3 éve érettségizett, azóta nincs munkája. Nincsenek elképzelései arról, hogy mit szeretne csinálni, élettapasztalata, viselkedése jóval alulmúlja a korát. Szülei 60 fölöttiek, nyugdíjasok, édesanyja kísérte el, kint várja.

7./ B (információk a segítő számára)

18 év körülnek látszó fiatalember érkezik a családsegítő szolgálatba.

Erősen dadog. Édesanyja kint vár rá.

8./A (információk a kliens számára)

35 éves férfi, háromgyerekes családapa, jelenleg családok átmeneti otthonában élnek. Három éve nem dolgozik, csak néha jut alkalmi munkához. Az utóbbi fél évben börtönben volt lopás, garázdaság miatt. Most szabadult, sürgősen el akar helyezkedni, mert fél, hogy a régi életmódja újra hatalmába keríti.

8./ B (információk a segítő számára)

Harmincas férfi érkezik a családsegítőbe, karján tetoválásokkal. Beszédéből alacsony iskolázottságra lehet következtetni.

9./A (információk a kliens számára)

45 éves, hajléktalan férfi, megnyerő modorral, két diplomája van. Folyékonyan beszél németül. Saját bevallása szerint alkoholista. Egyetemi tanár volt, de a felesége elterjesztette róla, hogy a diákjaival orgiákat rendez, és néhány megbuktatott diákja ellene vallott, bosszúból. Kirúgták, a feleségétől elvált, de úgy, hogy nem kért vagyoni megosztást, mindent a gyerekeinek hagyott. 3 éve nincs munkája és hajléka.

9./ B (információk a segítő számára)

Középkorú, ápolatlan, rossz szagú férfi kér segítséget. Beszéde alapján iskolázottnak tűnik.

10./A (információk a kliens számára)

55 éves férfi. Házasságban él, a felesége dolgozik. 15 éve volt utoljára állandó munkája. Egy boltban dolgozott üzletvezetőként, de a bolt megszűnt. Azóta nem talál állást. Hétvégén rendezvényeken zenél, időközönként közhasznú munkát végez. Önértékelése nagyon alacsony, nem hiszi, hogy még dolgozhat valahol állandó jelleggel.

10./ B (információk a segítő számára)

Idősödő férfi érkezik a családsegítő szolgálatba. Megjelenése rendezett, de a viselkedése nagyon bátortalan.

11./A (információk a kliens számára)

40 éves férfi, 3 éve jött haza Amerikából. Ott karbantartóként dolgozott. Amióta hazajött nem talál állást, amit ajánlanak, nem fogadja el, mert nem hajlandó „rongyos” 100 000 Ft-ért gürcölni, amikor kint félmilliót is megkeresett. Egyedülálló, az anyjával él. Az anyja többször felhívta már a családgondozót, hogy számon kérje, miért nem szereznek az ő tehetséges, angolul beszélő, aranykezű fiának egy állást.

11./ B (információk a segítő számára)

Jóképű, jól szituált férfi – a korát a külseje alapján nem lehet pontosan megítélni – kér segítséget a családgondozótól. Nagyhangú, magabiztos. Az anyja többször felhívta már a családgondozót, hogy számon kérje, miért nem szereznek az ő tehetséges, angolul beszélő, aranykezű fiának egy állást.

12./ A (információk a kliens számára)

Roma asszony, két gyereke van, szociális munkás szakon végzett két éve. Nem tud elhelyezkedni, bármilyen munkát elvállalna. Tele van keserőséggel, bárhová jelentkezik, elutasítják, amikor kiderül, hogy roma.

12./ B (információk a segítő számára)

Rendezett külsejű, megnyerő modorú fiatal nő érkezik a szolgálathoz segítséget kérni.

13./ A (információk a kliens számára)

55 éves asszisztensnő, 30 évet dolgozott egy kórházban. 5 évvel ezelőtt gyengülni kezdett a látása, ma már alig tud olvasni. A férje 70 éves, nagyon beteg. A körülményei miatt nem lenne jó elhelyezkednie, de ha nem jelentkezik, elveszíti az RSZJ-t. Ugyanakkor tudja, hogy a zsarnok férje mellett megbolondul, ha tartósan otthon marad vele.

13./B (információk a segítő számára)

Idősödő, rossz fizikai állapotú nő kér segítséget a családsegítő szolgáltatótól. Mozgása nehézkes, erős szemüvege van.

14./ A (információk a kliens számára)

40 éves nő, a férjével és két gyermekével él. Három éve nem talál munkát, már az öngyilkosság gondolatával foglalkozik, nyugtatókon él. Tudja, hogy a munkavállalás segítene rajta, de nincs ereje a kereséshez. A jelenlegi ellátását nem veszítheti el, mert veszélybe kerülne a minimális anyagi biztonságuk.

14./ B (információk a segítő számára)

Ötven év körüli nő keresi fel a családsegítő szolgálatot. Bizonytalannak tűnik, a keze erősen remeg.

15./A (információk a kliens számára)

30 éves nő, egy gyerekkel és férjjel. Családi házban élnek. A férj egészségügyben dolgozik. Az asszony RSZJ-t kap, és mellette napi rendszerességgel takarít családoknál, amivel megkeresi azt a bért, amit állandó munkavállalással elérhetne, de így sokkal kényelmesebben tudja osztani az idejét, a gyerekével és a háztartással többet tud foglalkozni. Nem motivált az álláskeresésre, a segítőt inkább átveri, nem mondja el, miért nem akar dolgozni.

15./ B (információk a segítő számára)

Jól szituáltnak látszó, fiatal nő kér segítséget a szolgáltatótól. Öltözéke divatos, külseje rendezett, fellépése határozott.

16./A (információk a kliens számára)

45 éves férfi, késve érkezik, nem nagyon akar kommunikálni a segítővel. Fél szavakkal válaszol, testbeszédével jelzi, hogy nem örül a kérdéseknek. 10 éve nincs munkája, nem is tudja elképzelni, hogy valaki felvonná. A felajánlott lehetőségeket sorba elutasítja. Jellemzően „igen, de” -vel kezdi a mondatát, mindenre van kifogása.

16./ B (információk a segítő számára)

Ötven körüli, ápolatlan férfi keresi a családgondozót. Viselkedése kelleetlen.

17./ A (információk a kliens számára)

35 éves nő, nagyon legyengült állapotban, most került ki a pszichiátriáról. Fél éve küldték el a munkahelyéről, még nem dolgozta fel, hogy elküldték. Véleménye szerint nem őt kellett volna elküldeni, mert ő nagyon jó munkaerő volt, viszont a kolléganője lefeküdt a főnökkel. Ezt ő is megtehetette volna, mert a főnöke neki is tett ajánlatot, de ő ezt elutasította. Egyedül neveli a gyermekét, jelenleg a nagymama vette át tőle a gyereket, mert ő nem képes ellátni. A pszichiátrián gyógyultnak minősítették, de ő nem érzi jól magát. Megállás nélkül beszél, nem hallja meg a kérdéseket.

17./ B (információk a segítő számára)

Negyven körüli nő kér segítséget. Megjelenése rendezetlen, viselkedése zilált, ideges.

18./ A (információk a kliens számára)

52 éves férfi, kb 190 magas és közel 100 kiló, ha áll, szinte maga alá temeti a segítőt. Egy adósságokat behajtó cégnél dolgozott, de kirúgták, mert megvert egy adóst, aki nem engedte, hogy elvigyék az ingóságait. Eljárás folyik ezért ellene. Addig is munkát keres, egyértelművé teszi, hogy a segítőt semmibe veszi, és megfenyegeti, hogy baj lesz, ha innen állás lehetőség nélkül távozik.

18./ B (információk a segítő számára)

Ötvenes, jóvágású, igen magas és erős testalkatú, rendezett külsejű férfi keresi a családgondozót.

19./A (információk a kliens számára)

40 éves férfi, alacsony, sovány, hajlott hátú, halk szavú. Négy gyereke van, felesége ott-hon van Gyes-en. Leépítés miatt elküldték a sertéstelepről, ahol anyagbeszerző volt. Nem tudja, hogyan folytathatná az életét, úgy véli, neki már semmilyen perspektívája nincs. Nem lehet tudni, mennyit ért meg abból, amit a segítő elmond.

19./ B (információk a segítő számára)

Negyvenes, igen alacsony és sovány férfi kér segítséget a családsegítő szolgálattól. Alig lehet hallani, hogy mit mond.

20./ A (információk a kliens számára)

35 körüli szerb nő jelentkezik, törli a magyar nyelvet. Nemrég kaptak ideiglenes letelepedési engedélyt, korábban 6 évig éltek egy menekült táborban. Most albérletben élnek, de munka nélkül hamarosan ki kell költözniük a három gyermekkel. A férjét egy szerb vállalkozó foglalkoztatja, de neki is dolgoznia kell, mert nem tudnak megélni. Akadály a nyelvtudása, de fogadkozik, hogy gyorsan megtanul mindent. Elképzelése szerint néhány év alatt házat, autót vesznek, és minden rendbe jön.

20./ B (információk a segítő számára)

Harmincas, sötét hajú, barna szemű, kreol bőrű nő kér segítséget. A beszédét alig lehet érteni.

2. számú melléklet

Példaeset

(A példaeset leírása szerepel a feladatok között.

A mellékletben való megjelenítése a tréner munkáját segíti.)

1. Tagadás

Ilona 45 éves, egy kisvárosban él férjével és két kamaszlányával. Alsó tagozatban tanítónő, férje gáz- és fűtészszerelő vállalkozó, a család stabil anyagi körülmények között él. A fogyatkozó gyereklétszám miatt iskola összevonásra kerül sor. Mindenki tudja, hogy a dolgozók 30%-át el fogják bocsátani. Ilona azonban titkon szinte biztos abban, hogy őt nem fenyegeti az utcára kerülés veszélye, mert megbízható, precíz, jó munkaerőnek tartja önmagát. Amikor az új, összevont intézmény igazgatója közli vele, hogy szeptembertől már nem számít a munkájára, Ilona szinte reagálni sem tud, nem hisz a fülének. Amikor hazaér, egyetlen családtagjának sem beszél a történekről. Még napokon át nem szól senkinek arról, hogy munka nélkül maradt, az időközben megkezdődött nyári szabadságot gépies házimunkával tölti.

2. Düh, harag

Ilonának a bejelentés után még egy hétig be kell járnia az iskolába. Hatalmas düh és szégyen él benne. Az igazgatónak és az állományban maradt kollégáknak alig köszön. Testtartásával, tekintetével egyaránt haragot, elutasítást, sértődöttséget fejez ki. A nyár folyamán gyakran türelmetlen családtagjaival. Ha kamaszlányai örömmel hazajönnek egy programról, szidni kezdi őket, hogy lusták, nem tanulnak, nem lesz belőlük semmi. Férjével gyakran elégedetlenkedik, veszekszik.

Szeptember elején jelentkezik a Munkaügyi Központban. Az ügyintézővel szűkszavú, távolságtartó. A nyár folyamán rengeteget eszik, nyár végére 5 kg-ot hízik. Elégedetlen önmagával, fél az öregedéstől, értéktelenség éri magát. Néha átfut rajta az öngyilkosság gondolata, de gyorsan elhessegeti.

3. Alkudozás

A nyári szünet folyamán gondolatban gyakran tűz ki magának kisebb célokat, amiért jutalomról fantáziál. „Ha ma megmosom az összes ablakot, szeptembertől visszahívnak tanítani” Saját maga sem hisz ezekben a gondolatokban, de a feszültsége kicsit csökken. Augusztus végén beszélgetést kér az igazgatótól. Felajánlja, hogy napközis munkát, helyettesítést, asszisztensi feladatokat is elvállalna, csak tartsák meg. Az igazgató zavarba jön, ezért kissé türelmetlenül utasítja el az alkut. Ilona a beszélgetés után még jobban szégyelli magát. Az igazgatót embertelen, rosszindulatú férfinak tartja, minden ismerősének elpanaszolja, hogy miatta veszette el a munkáját.

4. Depresszió

Szeptembertől jelentkezik a Munkaügyi Központban. Az ügyintéző, és családtagjai is biztatják, hogy keressen állást. A tanácsokat hol udvariasabban, hol ingerültebben

visszautasítja. Visszatérő mondatai, kifogásai: „Az én koromban/végzettségemmel úgysem kellek sehova.” „Ne értek én semmihez, ha elégedettek lettek volna a munkámmal, akkor nem rúgnak ki. Ha itt nem kellettem, máshová miért kellenék?” Egyre jobban elzárkózik az emberi kapcsolatok elől, kerüli a szomszédokat, ismerősöket. Családtagjaira bízta a bevásárlást, hogy ne kelljen találkoznia senkivel. Messzire elkerüli a volt munkahelye környékét. Napjait részben kitölti a házimunka, részben pedig sorozatokat néz a televízióban. Áldozatnak érzi magát, mindenkire haragszik és sajnálja magát. Érzi, hogy nagyon eltávolodott férjétől és lányaitól, ez aggodalommal tölti el, szeretne rajta változtatni.

5. Belenyugvás

Novemberben találkozik egy volt kolléganőjével, akit szintén elbocsátottak. A fiatal nő átképzés keretében újságírást tanul a megyeszékhelyen. Nem biztos benne, hogy ezzel sikerül majd elhelyezkednie, de Ilona jókedvűnek, optimistának látja. Ettől a kolléganőtől hall más elbocsátott kollégáról is. Egyikük egy szomszédos falu roma többségű iskolájában tanít, másikuk pedig egy mobiltelefonokat árusító boltban helyezkedett el egy közeli kisvárosban.

Ilonában kezd megérlelődni a továbblépés lehetőségének elfogadása. Kezdi megszokni az érzést, hogy már nem dolgozik az iskolában. Düh, sértettsége, szégyene kezd csillapodni, és ezzel párhuzamosan igénye lesz arra, hogy a jövőjével foglalkozzon. Kevésbé hibáztatja önmagát, elfogadja azt a magyarázatot, amelyet korábban még ingerülten elutasított, hogy manapság bárkivel könnyen megtörténhet, hogy munka nélkül marad. Elkezd nézegetni az álláshirdetéseket.

6. Lelkesedés, 7. Stagnálás

Ilona elkezd munkát keresni. Felhívja összes ismerősét, újsághirdetéseket tanulmányoz. A Munkaügyi Központ nem tud a képzettségének megfelelő állást ajánlani, Ilona ezért elfogadja a pályamódosítás gondolatát. Leginkább bolti eladói állásokat pályáz meg. Hangulata reménytelibb, derűsebb. Családtagjaival újra elfogadó, így a családi légkör is kellemesebbé válik.

Több álláslehetőséget visszautasít, mert minimálbér fizetése mellett a munkáltató 10-12 órás műszakokat terhelne rá. Ilyenkor átmenetileg újra elkeseredik, de igyekszik fenntartani a reményt önmagában. Végül egy papír-irodaszer nagykereskedésben talál állást a megyeszékhelyen. Fizetése ugyanannyi, mint pedagógusként, igaz, hogy ebből csak a minimálbér bejelentett, adózott jövedelem, a többit fekete jövedelemként kapja. A szabálytisztelő Ilona nem örül ennek, de a kilenc hónapos állásnélküliség után a kompromisszumot már megköti.

Intermezzo

Ilona két éve dolgozik új munkahelyén, amikor újra eléri őt a létszámleépítés. Munkanélkülivé válását ezúttal nem éli meg nagy veszteségként, mert korrekt módon elvégezte ugyan a feladatát, de ez a munka nem vált identitásának részévé, mint a tanítás. Ebben a két évben mindkét lánya leérettségizik, tovább tanul és kollégiumba költözik.

Férje idős édesapja egy agyvérzés következtében lebénul, Ilona így nem keres újabb állást. Álláskeresési járadékának megszűnése után hivatalosan is apósa ápolása a feladata, amiért ápolási díjat kap.

8. Frustráció

Újabb két év telik el. Ilona apósa meghal, így az 50 éves nő ismét munka és ellátás nélkül marad. Férjével észrevétlenül megromlott a kapcsolata. A gyerekek elköltözése után eltávolodtak egymástól és a férfi apja halála után bejelentette, hogy elköltözik, mert egy másik nőt szeret. A két főiskolás lány ellátását és taníttatását magára vállalta, de Ilona hirtelen egyedül és pénz nélkül, munka nélkül maradt.

Egyedüli érzelmi támasza a 80 éven túli édesanyja maradt, aki újrakezdésre biztatta. Ilona újra állást keres. Ismerősétől hallja, hogy régi munkahelyén, az iskolában, napközis nevelőt keresnek. Nagy izgalommal és várankozással keresi fel az igazgatót, aki annak idején elbocsátotta, és akivel öt éve nem beszélt. Zavarban van, sértettség, alkalmazkodni vágyás, és a munka megszerzésének vágya keveredik benne. Ez viselkedésén is meglátszik. Nem tesz jó benyomást a munkáltatóra, a másik jelentkezőt veszik fel. Ilona otthon napokon át dühöng. Gondolatban szidja az életet, az igazgatót, hűtlen férjét, lányait, akik elmentek az apjukkal nyaralni. Sértett, keserű, indulatos. Gondolatait részben megosztja édesanyjával. Megpályáz még két eladói állást, de amikor minkét helyen válasz nélkül hagyják jelentkezését, úgy dönt, hogy feladja.

9. Apátia

Jelentkezik a pszichiátriai szakrendelésen, ahol álmatlanságra, lehangoltságra, idegességre panaszkodik. Nyugtatót és antidepresszánst kap. A gyógyszeres kezelés ellenére energiátlanak, értéktelennek, szerencsétlennek, öregnek érzi magát. Eszébe sem jut már, hogy állást keressen. Egyetlen célja, hogy rokkantnyugdíjas ellátást kapjon. Emiatt szakrendelésről szakrendelésre jár. Pár napos kórházi kivizsgálások, gyógyszerbeállító kezelések követik egymást: „papírokat gyűjt”. Megtudja, hogy mennyi a tarifája a leszámolás elérésének. Édesanyja ad rá pénzt, így Ilona 51 éves korában kivonja magát az aktív életből.

3. számú melléklet

Szituációs kártya

Éva 35 éves, szakmunkás végzettségű, nőruha készítő szakmával. 3 gyermeke 14, 11 és 9 éves (lány, fiú, lány). Legkisebb gyermeke 9. életévének betöltéséig főállású anya volt, pár hónapja került vissza a munkaerőpiacra.

Munkatapasztalata: pályakezdő munkanélküliként regisztráltatta magát 18 éves korában. Közben elkezdte a gimnáziumot, de az első év után kimaradt a képzésből. Ekkor kb. három hónapig árufeltöltőként dolgozott egy áruházban, majd elvégzett egy manikűrös – műköröm-építő tanfolyamot a Munkaügyi Központ szervezésében. Ez után hamarosan várandós lett első gyermekével. Azóta folyamatosan a gyermekgondozáshoz kapcsolódó ellátásokból szerezte jövedelmét.

Kapcsolata az intézménnyel: két éve legnagyobb gyermekének igazolatlan hiányzásai és rossz tanulmányi eredménye miatt került a család gyermekjóléti alapellátásba. A gyermekjóléti családgondozó úgy találta, hogy Éva anyai magatartása mindhárom gyermekével kapcsolatosan elhanyagoló, így az elmúlt két évben folyamatosan tartották a kapcsolatot. A gyermekjólétes kolléga irányította az ügyfelet a Családsegítő Központ álláskereső kliensekkel végzett munkában tapasztalt munkatársához.

Probléma: Éva nem is próbál állást keresni, lehagolt, reménytelen, feszült.

Életkörülmények: három gyermekének három apja van. Első két gyermekének apjával nem tartják a kapcsolatot, gyermektartásdíjat sem kap tőlük. A legkisebb gyermek apja mindhárom gyermekkel rendszertelenül, kb. havi gyakorisággal tartja a kapcsolatot, és a saját kislánya után minimális tartásdíjat rendszeresen fizet. Jelenleg a családi pótlék és a tartásdíj az egyetlen rendszeres bevételük. Éva szülei időnként kiségitik a családot a pénzzavarból, de így is nagyon szűkösen élnek. Közüzemi díjtarozásuk van, 4 hónapos villanyszámla hátralékot halmoztak fel.

A legnagyobb lány tanulásban akadályozott (enyhe fokban értelmi sérült), ezért eltérő tantervű iskola 7. osztályába jár. A két kisebb normál általános iskolában 4. és 2. osztályos. Egy vidéki nagyváros peremén élnek egy kétszobás, félkomfortos saját tulajdonú udvaros házban. Éva gyermekeivel való kapcsolata a gyermekjóléti családgondozó tájékoztatása szerint ambivalens: szenvedélyesen kötődik hozzájuk, de amikor negatív érzelmei eluralják, türelmetlen velük, kiabál, következtlenül büntet, vagy elhanyagoló, mindent rájuk hagy. Azzal indokolja, hogy nem keres munkát, hogy a gyerekek iskolába hordása és ellátása mellett nincs erre módja. A legkisebb gyerek 9. születésnapja óta eltelt három hónapban azonban gyakran előfordult, hogy nemcsak munkát nem keresett, de mindennapos kötelességeit sem végezte el. Reggelenként gyakran nem kelt fel, nem kísértte el a gyermekeit az iskolába, hanem a nagylány látta el ezt a feladatot. A gyerekek ellátására kevesebb időt fordított, ritkábban volt meleg étel, nem ellenőrizte, segítette tanulmányaikat, mint korábban. A pszichiáter hangulatjavítót írt fel neki, amelyet rendszeresen szed, de a helyzet nem javult.

Az álláskeresőkkel foglalkozó családgondozó benyomása az interjú alatt: Éva önbecsülése rendkívül alacsony szinten áll. Helyzetét anyagilag és érzelmileg is reménytelennek tartja. Ha konkrét tanácsot adnak neki, ellenséges, elutasító lesz, viselkedését racionalizálja. *Az interjúkészítő célja:* Az ügyfél erőforrásainak felkutatása, önértékelésének növelése. (nem feltétlenül kell konkrétan a munkakereséssel foglalkozni)
Választott technikája: kivételek kutatása, múltbeli siker felelevenítése.

4. számú melléklet

1.a szituáció

Őn egy 57 éves, tartósan álláskereső asszony, jövedelmének fontos összetevője a rendszeres szociális segély. Családsegítő ügyintézőjével évek óta ismerik egymást, de kapcsolatuk leginkább adminisztratív jellegű. A megadott jelentkezési napokon mindig pontosan megjelenik, és válaszol az ügyintéző által feltett kérdésekre. A Családsegítővel való kapcsolattartást kissé feleslegesnek tartja, de különösebb kellemetlensége eddig még nem származott belőle. Alkalmanként előfordult már, hogy fél-, háromnegyed órát is várnia kellett az ügyintézőre. Ezt azonban sosem vette rossz néven, a váróban olvasgatott, beszélgetett, és az ügyintézője elnézés kérését is udvariasan fogadta.

Az Ön családi háttere: nyugdíjas férjével, munkanélküli fiával, menyével, és 12 éves unokájával élnek egy háztartásban. Tegnap született meg a második unokája.

Helyzet: a mai napon nagyon sietnie kellene. Férjét éppen ezekben a percekben műtik meg, rákos daganatot operálnak ki gyomrából. 12 éves unokája lázasan fekszik otthon egyedül, mert fia és menyé második gyereke (az Ön második unokája) tegnap született, így az egész család még a kórházban tartózkodik.

Őn nagyon feszült, feldúlt állapotban van. Férjével nagyon sok a konfliktusa, inkább csak az anyagi érdekek tartják össze vele, de most meg van rendülve, és aggódik az életéért. Kicsit aggódik a beteg unokájáért is, akit egyedül kellett otthon hagynia, szerencsére ő csak influenzás. Új kisunokájának örül, habár ez is sok gondot fog jelenteni a családnak, mert az apa (az Ön fia) is munkanélküli, így most nincs kereső ember a családban. A félelem, aggodalom, izgatottság egyszerre feszíti, és a Családsegítőn kívül még legalább három helyen szeretne egyszerre lenni. Nagyon sok gyakorlati, házi-asszonyi tennivalója is lenne.

Ennek ellenére pontosan megjelent a megadott időpontban a Családsegítő Központban. Az információs hölgytől azt hallja, hogy ügyintézője egy stáb-megbeszélésen vesz részt, ami kb. fél óra múlva ér véget. Őn megadóan leül a váróban, de a mai napon nagyon nehezen múlnak a percek. A fél óra elteltével ügyintézője több ügyfelet is behív Ön előtt. Amikor reménykedik, hogy most már tényleg Ön következik, hosszú ideig senkit nem hívnak. Feltételezi, hogy ügyintézője ebédel, vagy kávézik, de Ön egyre türelmetlenebb, dühösebb, elégedetlenebb, forr Önben az indulat. Úgy érzi, ügyintézője tapintatlan, hanyag, nem becsüli meg a jó állását. Bezzeg Önnek mennyi nehézséggel kell szembenéznie, és mégis filléreket kell beosztania. És még ezekért a fillérékért is hogy megváratták, semmibe veszik!

Végül, több mint egy óra várakozás után jut be az ügyintézőhöz, aki elnézést kér. Ön-ből a következő szavakkal robban ki a türelmetlen harag. „Több mint egy órát vártam magára, és azt hiszi, egy bocsánattal minden el van intézve? Most azonnal panaszt akarok tenni a főnöknél. Legalább Maga is megtudja, milyen munkanélkülinek lenni, ha kirúgatom innen.”

A továbbiakban a partnere reakciójától tegye függővé saját viselkedését, és azt, hogy mennyire sikerül nyíltan tisztázni az ügyet. A beszélgetésre 10 percük van. A beszélgetést követően térjenek át partnerével a kiértékelésre. Először kérdezze meg partnerét, hogyan élte meg a beszélgetést, majd Ön is adjon visszajelzést a következő pontok alapján:

- 1) Hogyan érezte magát a beszélgetés alatt?
- 2) Mennyire volt az a benyomása, hogy partnere megértette Önt?
- 3) Ön végül mennyire értette meg és fogadta el partnere érzéseit és szempontjait?

1.b szituáció

Ön rendszeres szociális segélyben részesülő tartós álláskeresővel foglalkozó család-gondozó. Munkáját igyekszik precízen, lelkiismeretesen végezni. Főnöke elégedett Önnel, többször is megdicsérte alapos esetkezelése miatt, amit az esetenaplókban pontosan nyomon tud követni.

Ma délelőtt a regionális módszertani központból érkeztek kollégák, akik szakmai továbbképzési lehetőségekről tájékoztatták az igazgatót. Mivel a középvezető éppen betegszabadságon van, az igazgató Önt hívta be helyette erre a megbeszélésre. Ön nagyon büszke erre a megtiszteltetésre, úgy érzi, jó munkájáról, és az intézményben elfoglalt megbecsült helyzetéről kapott ezáltal visszaigazolást. Gyorsan szólt az információs kollégának, hogy az érkező ügyfelektől kérjen türelmet, és már ment is a megbeszélésre.

A jól sikerült tanácskozás után négy ügyfél várta Önt. Három klienssel gyorsan befejezte a munkát, amikor az igazgató hívta be egy kávéra és beszélgetésre. Vezetője kíváncsi volt az Ön véleményére az előbb lezajlott szakmai megbeszélésről. Ez a gesztus megint örömmel töltötte el, büszke lett arra, hogy az igazgató ennyire komolyan veszi Önt. Ugyanakkor észben tartotta, hogy még egy ügyfél vár Önre, aki bizonyára nagyon régen váraкоzik már. Igazgatójának is jelezte, hogy várnak Önre, ezért a megbeszélést rövidre fogták, és negyed óra múlva már be is hívta ügyfelét, egy 57 éves asszonyt. **Kapcsolata az ügyféllel:** két éve jár Önhöz a tartósan álláskereső hölgy. Az Ön számára egy kicsit megfoghatatlan az eset. A hölgy kora és végzettsége alapján már kicsi az esély arra, hogy a nyílt munkaerőpiacon boldogulni tudjon, láthatóan ő maga sem törekszik már erre. Egyéb segítő kapcsolatba viszont eddig nem tudta bevonni. Az Ön által feltett kérdésekre az asszony mindig udvariasan válaszolt, de a felkínált programokat, önkéntes csoportfoglalkozásokon való részvételt rendszeresen elutasította. Örömet csak akkor látott rajta, ha néha élelmiszer, vagy ruhaadományban tudta részesíteni. Ön sem szánt eddig túl sok energiát a segítő kapcsolat elmélyítésére. A hölgyről úgy vélekedik, hogy egy kiegyensúlyozott, a körülményekhez képest magabiztos életvezetésű ember, akitől vannak sokkal rosszabb állapotú kliensei is. Épp azért őt hívta be utolsónak, mert amikor az elmúlt két évben egy-két alkalommal előfordult, hogy picit hosszabban kellett váraкоznia, mindig olyan alkalmazkodóan fogadta.

Amikor behívta kliensét, és elnézést kért tőle a váraкоzásért, legnagyobb megdöbbenésére az asszony tajtékozó indulattal Önnek támadt: „Több mint egy órát vártam magára, és azt hiszi, egy bocsánattal minden el van intézve? Most azonnal panaszt akarok tenni a főnökénél. Legalább Maga is megtudja, milyen munkanélkülinek lenni, ha kirúgatom innen.”

FELADAT

Reagáljon az eseményre, és igyekezzen a konfliktust megoldani. A kritika konstruktív kezelésének elméleti szempontjait megtalálja a csoportszobában elhelyezett flip chart táblán.

A beszélgetésre 10 percük van. Utána térjenek át a kiértékelésre. Ennek kapcsán ossza meg partnerével, hogyan élte meg a beszélgetést, majd visszajelzést kap partnerétől.

2.a szituáció

Őn 25 éves gyermekjóléti családgondozó, két éve dolgozik az intézményben. Nemrégiben fejeződött be egy nagyon nehéz esete, sajnos kiemeléssel. Három gyerek szakellátásba kerülésére tett javaslatot, miután a gyerekeket egyedülálló édesanyjuk súlyosan elhanyagolta, érzelmileg, és néha fizikailag is bántalmazta.

Az érintett édesanyja egy nagyon nehéz természetű ügyfél. Indulatait nehezen, időnként egyáltalán nem tudja kontrollálni. Veszekedős, nagyhangú, az életben való kudarcaiért mindig másokat hibáztató asszony. Noha ezt Ön kollégái előtt restelli és titkolja, de önmagának be kell vallania, hogy kicsit fél ettől a klienstől. Ha találkoznia kellett vele, akkor előtte való nap már szorongott, és mindvégig tanácsalannak, tehetetlennek, kiszolgáltatottnak, gyengének érezte magát.

Az édesanyja különösen dühös Önre amiatt, hogy szerinte Ön a hibás, amiért elvették tőle a gyerekeket, akikhez – noha ambivalens módon – nagyon kötődik. A tárgyaláson meg is fenyegette Önt, hogy megveri, szerencsére a gyámhatósági ügyintéző határozottan leállította. Az anya most egzisztenciálisan is nagyon nehéz helyzetbe került. Eddig családok átmeneti otthonában lakott, és tartós álláskeresőként a rendelkezésre állási támogatásból, valamint a gyerekek után járó állami ellátásokból élt. Most, a gyerekek szakellátásba kerülésével lakhatási lehetősége, és jövedelmének jelentős hányada is elveszett. Önnek ugyan elvileg az lenne a feladata, hogy továbbra is tartsa a kapcsolatot az anyával, és olyan változásokhoz segítse hozzá, hogy visszakaphassa gyerekeit, de igazából semmi motivációja nincs ehhez a munkához. Középvezetője is azt tanácsolta Önnek, hogy zárja le az esetet, és a most már egyedülálló felnőttként élő asszony szociális, lelki és életvezetési problémáit jelezze a családsegítő csoportnak. Ön nagy megkönnyebbüléssel így is tett. Az azóta eltelt két hónapban a klienst csak futólag látta az intézmény várójában, amikor családsegítő családgondozójához érkezett.

Múlt héten azonban váratlanul azzal a hírrel érkezett Önhöz az információs kolléga, hogy ez a kliens kint van a váróban, sír, zaklatott, öngyilkossággal fenyegetőzik. Ön nem akart újra részt venni az esetben, őszintén szólva minden korábbi félelme előtört, és ráadásul fogalma sem volt arról, hogy mit kellene tennie egy ilyen súlyos esetben. Jelezte az információs kollégának, hogy az ügyfél már nem tartozik Önhöz, értesítse a fejleményről az illetékes családsegítő családgondozót. Az információs kolléga azt felelte, hogy a családsegítő családgondozót épp most hívták az óvodából, hogy beteg

lett a gyereke, ezért most azonnal elindul az intézményből, nem tud az esetleg elhúzó-dó kríziskezelésbe belekezdeni. Mivel az ügyfél másodsorban Önt nevezte meg, mint családgondozóját, Önnek kellene kezelni a helyzetet.

Ön hatalmas szorongással, és kisgyerekes kollégája iránti dühvel kiment a zaklatott ügyfélhez. Fogalma sem volt arról, mit tegyen, mit mondjon, hogyan csillapítsa le az asszonyt. Másfél órán keresztül hallgatta az asszony kiabálását, aki agresszívan fenyegetőzött, hogy mindenkin – Önön is – megbosszulja az őt ért sérelmeket, majd öngyilkos lesz. Végül összeszedte a bátorságát, és megkérte az asszonyt, hogy menjen haza, mert Önnek most már más dolga van. Az asszony panaszosan lamentálva el is hagyta az intézményt.

Ezután elmesélte középvezetőjének a történeteket, aki együtt érző volt ugyan, de kissé meg is rőtta Önt, amiért nem kért segítséget egy tapasztaltabb kollégától, mialatt itt volt a kliens, és amiért nem értesítette a mentőket az asszony öngyilkossági fenyegetőzéséről.

„Most már csak reménykedhetünk abban, hogy nem lesz semmi baj, különben a hatóság nagyon a körmödre fog nézni.” - mondta a szakmai vezető. Az egész eset és a vezető megjegyzése napokig tartó szorongást ültetett el Önben, aludni-enni is alig tudott. Borzasztóan haragudni kezdett családsegítő kollégájára. A kolléga ugyanis már másnap megjelent a munkahelyen, mivel gyermekének csak egy enyhe gyomorrontása volt, így nem kellett otthon maradnia. Ez a kolléga egyébként egy Öntől jóval tapasztaltabb, harmincas éveiben járó szociális munkás, akinek mentálhigiénés végzettsége is van. Úgy érzi, hogy kollégájának jó ürügy volt a gyerek betegsége arra, hogy benne hagyja Önt ebben riasztó szituációban, pedig kötelessége lett volna foglalkozni az ügyféllel. Annyira dühös a kollégára, hogy a köszönésre is alig tudja rávenni magát, ha találkoznak a folyosón. Fontolgatta, hogy bepanaszolja az igazgatónál kötelességmulasztás miatt, de végül letett erről a tervéről, mert úgy gondolta, hogy a kolléga úgyis meg tudná védeni a viselkedését.

A mai napon épp ez a kolléga használta Ön előtt a fénymásolót. Persze papír nélkül hagyta ott a gépet, így Önnek vissza kellett mennie az irodába géppapírért. Fortyog a dűhtől, mert úgy érzi, ez is alátámasztja, amit az előző eset mutat, hogy mennyire figyelmetlen és rosszindulatú ez a kolléga. Nem bírja tovább magában tartani dühét. Bemegy a kolléga után az irodájába, és indulatos, éles hangon így szól. „Miért hiszed azt, hogy neked mindent szabad? Nem elég, hogy az ügyfeleiddel nem foglalkozol, most már a többieket sem hagyod dolgozni? Vedd tudomásul, hogy nem arra vagyok itt rendszeresítve, hogy a te ügyeidet is én oldjam meg!”

A továbbiakban a partnere reakciójától tegye függővé saját viselkedését, és azt hogy mennyire sikerül nyíltan tisztázni az ügyet. A beszélgetésre 10 percük van. A beszélgetést követően térjenek át partnerével a kiértékelésre. Először kérdezze meg partnerét, hogyan élte meg a beszélgetést, majd Ön is adjon visszajelzést a következő pontok alapján:

- 1) Hogyan érezte magát a beszélgetés alatt?
- 2) Mennyire volt az a benyomása, hogy partnere megértette Önt?
- 3) Ön végül mennyire értette meg és fogadta el partnere érzéseit és szempontjait?

2.b szituáció

Őn a harmincas éveiben járó szociális munkás, több mint tíz éve dolgozik ebben az intézményben. A családsegítő csoportban tartós álláskeresőkkel foglalkozik. Mivel mentálhigiénés végzettsége is van, különféle csoportfoglalkozásokat is tart az ügyfeleknek, és a fiatalabb kollégák is gyakran kérnek tanácsot Öntől az esetek kezeléséhez. Kb. két hónapja a gyermekjóléti csoport egy fiatal családgondozója átadott Önnek egy esetet. Az ügyfél egy nagyon nehéz természetű, heves, agresszív, indulatos asszony. Elhanyagoló és bántalmazó anyai magatartása miatt három gyermekét szakellátásba emelték ki. Emiatt az ügyfél érzelmi krízisbe került, és ezzel együtt lakhatását, és jövedelmének jelentős részét is elvesztette.

Őn elég kellemetlennek tartja ezt a klienst, de sok energiát tett bele az eset kezelésébe. Segített az asszonynak lakhatást találni. Egy idősebb házaspárnál sikerült elhelyeznie, ahol házimunka és kerti munka végzése ellenében ingyen lakhat. Sokszor végighallgatta az ügyfél panaszáradatát, és gyakran csillapította le dühét. A kliens gyakran szidta a fiatal gyermekjóléti kollégát is, akit minden baj okozójának tekintett. Ilyenkor Őn mindig kiállt kollégája mellett, és igyekezett meggyőzni az ügyfelet, hogy a kolléga a kötelességét teljesítette. Ez több – kevesebb sikerrel járt, mert az ügyfél az utóbbi pár hétben már nem gyűlölködött olyan hevesen gyermekei elvesztése miatt.

A múlt héten azonban újabb krízis következett. Kliense összeveszett a szállásadóival, akik kilátásba helyezték, hogy kiteszik az utcára. Az asszony zaklatottan berohant Ön-höz, és segítséget kért.

Őn azonban épp akkor kapott egy telefont, hogy kisebbik gyermeke az óvodában hányt, menjen érte. Nagyon megijedt, mert nagyobbik gyermeke a közelmúltban esett át egy súlyos vírusfertőzésen, és tartott tőle, hogy most a kicsi is ezt kapta el. Jelezte az információs kollégának, hogy most nem akar ezzel a hölgygel beszélgetésbe kezdeni, mert akkor esetleg még több óráig nem tud elindulni beteg gyermekéért az óvodába. Kérte, hogy keressen egy másik szakembert, aki foglalkozik az ügyféllel. Esetleg szóljon a korábbi gyermekjóléti családgondozónak, aki tulajdonképpen ismeri is az esetet. Szerencsére kiderült, hogy gyermekének nem vírusfertőzése van, csak egy enyhe gyomorrontása, így másnap már jött is dolgozni. Tájékoztatást kért az információs kollégától, hogy végződött a tegnapi eset, aki megnyugtatta, hogy a gyermekjóléti kolléga meghallgatta az ügyfelet, aki végül elment. Ez után olyan sok munkája volt, hogy nem érdeklődött tovább. Ismeri annyira az ügyfelét, hogy bejön segítséget kérni, ha problémája van. Eltelt egy hét, és éppen az adminisztratív munkáját végezte, amikor bejött az irodába a fiatal gyermekjóléti kollégája, és váratlanul Önnek támadt. „Miért hiszed azt, hogy neked mindent szabad? Nem elég, hogy az ügyfeleiddel nem foglalkozol, most már a többieket sem hagyod dolgozni? Vedd tudomásul, hogy nem arra vagyok itt rendszeresítve, hogy a te ügyeidet is én oldjam meg!” Önnek fogalma sincs, hogy mi történik, értetlenül áll a támadás előtt.

FELADAT

Reagáljon az eseményre, és igyekezzen a konfliktust megoldani. A kritika konstruktív kezelésének elméleti szempontjait megtalálja a csoportszobában elhelyezett flip chart táblán.

A beszélgetésre 10 percük van. Utána térjenek át a kiértékelésre. Ennek kapcsán ossza meg partnerével, hogyan élte meg a beszélgetést, majd visszajelzést kap partnerétől.

5. számú melléklet

Nyerj, amennyit bírsz!

Instrukciós lap

SZABÁLYOK

- 1) A gyakorlat célja és címe azonos: „Nyerj, amennyit csak tudsz!”
- 2) Négy csoportban dolgoznak, a gyakorlat 8-10 fordulóból áll.
- 3) Minden csoport minden fordulóban egymástól függetlenül egy döntést hoz, amit egy papírkártyára felír.
- 4) A döntésnél két lehetőség közül lehet választani:
az egyik jele: X a másik jele: Y
- 5) A nyeremény, illetve a veszteség a csoportonként meghozott döntések összesített eredményétől függ. Ezt fordulónként számítjuk ki.
- 6) Nyereménytáblázat:

Összesített eredményt	Nyeremény	
	X	Y
4X	-1	-
3X + 1Y	+1	-3
2 X +2Y	+2	-2
1X + 3Y	+3	-1
4Y	-	+1

- 7) Az egyes fordulók között újabb információk közlésére kerülhet sor, ez azonban az előző pontban említett nyereménytáblázat struktúráját nem változtatja meg, legfeljebb nagyságrendi változást jelent.
- 8) A gyakorlat során jegyezze fel minden csoport a saját döntéseit, és a csoportok döntéseinek összesített eredményét.
- 9) Minden további kérdésre az előző pontokban benne van a válasz.

6. számú melléklet

Összesítő lap a csoportok számára, saját választásuk és eredményük nyomon követésére

A forduló száma	Választás	Eredmény
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

7. számú melléklet

Összesítő lap a tréner számára, a csoportok eredményeinek nyilvántartásához
 (Célszerű a flip chart táblára felrajzolni, hogy a játék végén a csoporttal közösen át lehessen tekinteni, és a közös megbeszélést segítse.)

A forduló sorszáma		1. csoport	2. csoport	3. csoport	4. csoport
1.	Választás:				
	Eredmény:				
2.	Választás:				
	Eredmény:				
3.	Választás:				
	Eredmény:				
4.	Választás:				
	Eredmény:				
5.	Választás:				
	Eredmény:				
6.	Választás:				
	Eredmény:				
7.	Választás:				
	Eredmény:				
8.	Választás:				
	Eredmény:				
9.	Választás:				
	Eredmény:				
10.	Választás:				
	Eredmény:				
Összesen:					
Helyezés:					

8. számú melléklet

Carl Rogers: Gloria interjú

R: Jó reggelt! Dr. Rogers vagyok, ugye maga Gloria?

G: Igen, én vagyok.

R: Üljön le! Nos, van egy fél óránk együtt, és igazán nem tudom, hogy mit hozunk ki belőle, de remélem, hogy valamit igen. Bármiről örömmel hallok, ami magát érdekli.

G: Hát ... most éppen ideges vagyok, de sokkal kényelmesebben érzem magam, ahogy a maga halk hangját hallom, és nem érzem, hogy maga olyan szigorú lesz velem. De ...

R: Hallom a remegést a hangjában ...

G: Nos, a fő dolog, amiről beszélni akarok, azzal kapcsolatos, hogy mostanában váltam el, és előtte jártam egy terápiába, és jól éreztem magam, amikor abbahagytam a terápiát, és most hirtelen rámszakadt az, hogy egyedülálló élethez kell alkalmazkodnom. És az egyik dolog, ami a legjobban zavart, az a férfiakkal kapcsolatos, hogy férfiakat hívok meg a házba, és ez hogy hat a gyerekekre. A legnagyobb dolog, amit akarok – ami állandóan az eszembe jut, és erről akarok magával beszélni – szóval a lányom, aki kilenc éves, és úgy éreztem, hogy egy időben nagyon sok érzelmi problémája volt. Jaj, bárcsak abba tudnám hagyni ezt a reszketést. És igazán tudom, hogy milyen dolgok hatnak rá. Nem akarom, hogy kijöjjön a sodrából, nem akarom, hogy megrázkódtatást szenvedjen. Olyan nagyon szeretném, ha elfogadna. És igazán nyíltak vagyunk egymással, különösen a szexel kapcsolatban. És minap látott egy lányt, aki nem volt férjnél, és terhes volt, és elkezdett kérdezgetni arról, hogy „teherbe eshetnek a lányok akkor is, ha nincsenek férjnél?” És a beszélgetés jól alakult, és nem esett nehezemre, nem volt kényelmetlen, egészen addig, amíg meg nem kérdezte, hogy lefeküdtem-e valakivel, mióta Aput elhagytam, és ekkor hazudtam neki. És azóta egyfolytában ez jut eszembe, mert olyan büntudatom van, amiért hazudtam neki, mert én soha sem hazudok, és azt akarom, hogy bízson bennem. És most majdnem azt akarom, hogy adjon választ nekem erre. Azt szeretném, ha megmondaná, hogy rosszul hatna-e rá, ha megmondanám neki az igazat, vagy mi.

R: És ez a törődés az irányában, és az a nyílt kapcsolat maguk között, ami eddig zavartalan volt, most úgy érzi, hogy valahogy eltűnik?

G: Igen, valahogy úgy érzem, mintha őrt kellene állnom előlött, mert emlékszem, hogy amikor kislány voltam, amikor először jöttem rá, hogy az, hogy az apám és az anyám szeretkeznek, az valami piszkos és rettenetes dolog, és akkor nem is szerettem az anyámat egy ideig. Én nem akarok Pammynak hazudni se, de ... nem tudom.

R: Egy biztos, nagyon szeretném, ha meg tudnám adni a helyes választ, hogy mit mondjon a lányának, és mit ne.

G: Attól félttem, hogy ezt fogja mondani.

R: Mert maga valóban egy választ akar.

G: Különösen azt akarom tudni, hogy hogyan hatna rá, ha teljesen őszinte lennék és nyílt. Vagy mit szólna hozzá, hogy hazudtam. Úgy érzem, hogy most azért van valamilyen feszültség közöttünk, mert hazudtam neki.

- R: Attól félek, hogy a lánya gyanítja, vagy tudja, hogy valami nincs egészen rendben?
- G: Úgy érzem, hogy egyszer csak nem fog bízni bennem, igen. És azt is gondolom, hogy hát, a mindenségét, mi lesz, ha egy kicsit nagyobb lesz már, és kényes helyzetekben találja magát. Valószínűleg azért nem fogja akarni elmondani majd nekem, mert azt fogja hinni, hogy én olyan jó vagyok és olyan édes. És mégis attól félek, hogy azt gondolhatja, hogy rossz vagyok. És annyira akarom, hogy elfogadjon engem. És nem tudom, hogy mennyit tud felfogni egy kilencéves.
- R: És mindegyik alternatíva igazán foglalkoztatja. Az is, hogy esetleg azt gondolja Pammy, hogy maga túlságosan jó, vagy jobb, mint amilyen valójában.
- G: Igen.
- R: Vagy azt gondolja esetleg, hogy rosszabb, mint amilyen.
- G: Nem rosszabb, mint vagyok. Nem tudom, hogy elfogad, el tud-e fogadni olyannak, amilyen vagyok. Azt hiszem, olyan képet festek magamról, miszerint aranyos vagyok és anyáskodó. Egy kicsit szégyellem az árnyékosabb oldalaimat is.
- R: Értem. Ez már egy kicsit mélyebbre vág. Ha a lánya tényleg ismerné magát, akkor elfogadná-e, el tudná-e fogadni.
- G: Hát ezt nem tudom. Nem akarom, hogy elforduljon tőlem. Azt sem tudom, hogy mit érzek ezzel kapcsolatban, mert vannak olyan napok, amikor olyan nagy büntudatom van, ha nálam van egy férfi. Meg is próbálok úgy elrendezni a dolgokat, hogy ilyenkor egyedül legyek, és a gyerekek ne hogy rajtakapjanak ilyesmin. Mert igazából magam is rosszalom egy kicsit. És azt is tudom, hogy megvannak bennem ezek a vágyak.
- R: És így egészen tiszta, hogy ez nemcsak a kislány problémája, vagy a vele való kapcsolat problémája, ez a dolog magában is élő probléma.
- G: A büntudatomban ... olyan gyakran van büntudatom.
- R: Milyen dolgokat tudok magamról elfogadni? És rá kell jönnie, hogy a kifogások, ürügyek keresése helyett, amikkel be tudja biztosítani magát, hogy ne hogy rajtakapják, ... rájön, hogy magát a büntudat vezérli. Erről van szó?
- G: Igen, és nem szeretem a ... Szeretném jól érezni magam, bármit is csinálok. Ha úgy döntök, hogy nem mondom meg Pammynak az igazságot, akkor szeretném jól érezni magam ebben a tudatban, hogy ő még ezt úgysem érti, és nem érzem jól magam. Őszinte akarok lenni, és mégis úgy érzem, hogy vannak területek, amelyeket nem is fogadok el.
- R: És ha maga nem tudja ezeket a dolgokat magában elfogadni, akkor hogyan mondhatná el jó érzéssel őket a lányának?
- G: Hát ez az.
- R: És mégis, ahogy mondja, megvannak magában ezek a vágyak, és vannak érzései, de nem érzi jól magát miattuk.
- G: Így van. Az az érzésem, hogy maga most csak ül ott, és hagyja, hogy a saját levemben főjek, és nekem ennél több kell. Azt akarom, hogy segítsen megszabadulni a büntudatomtól. Ha meg tudok szabadulni a büntudatomtól, amit a hazugság vagy a szeretkezés okoz, csak akkor tudom jobban érezni magamat.
- R: És azt hiszem, azt szeretném mondani, hogy „Nem, és nem hagyom, hogy maga csak főjön az érzéseiben”, de másrésztől azt is érzem, hogy ez egy olyan privát természetű dolog, hogy valószínűleg nem válaszolhatom meg a kérdést maga helyett. Abban biztos vagyok, hogy megtalálja a saját választát. Nem tudom, hogy mindez mond-e magának valamit, de én komolyan gondolom.

- G: Nos, becsülöm, amit mond. És úgy is hangzik, mintha komolyan gondolná. De nem tudom, hogy merre induljak el. Azt hittem, hogy egész rendesen túljutottam már a bűntudatom nagy részén, és most, hogy ez feljön, csalódom saját magamban. Tényleg csalódtam. Szeretem, amikor az az érzésem van, hogy nem számít, hogy mit csinálok, még akkor sem, ha az ütközik a saját erkölcsi értékrendemmel vagy a neveltetésemmel, és akkor is jól tudom magam érezni a saját bőrömben. És most nem így van. Mintha lenne egy lány, aki azon dolgozik, hogy az anyjává tegyen engem, és azt hiszem, édesnek tart, és tényleg nem akarom, hogy megismerje a komiszabb, gonoszabb oldalamat. Tényleg olyan édes akarok lenni, és nehezemre esik – ez az egész olyan újnak tűnik és olyan kiábrándító.
- R: Igen, érzem a csalódottságát – hogy itt van egy csomó olyan dolog, amiről azt gondolta, hogy már átdolgozta magában, és most a bűntudat és az is előjön, hogy csak egy olyan része van magának, ami bárki más számára elfogadható.
- G: Igen.
- R: És ez egyre csak jön elő. Azt hiszem, érzem az igazi mély tépelődést magában, hogy „most mi a poklot is csináljak?”
- G: Igen, és tudja, hogy mire jöttem rá, doktor? Hogy mindent, amibe belefogok, azt olyan impulzívan kezdem, és olyan természetesnek tűnik, hogy megmondom Pamelának, vagy elmegyek egy randevúra, és jól is érzem magam ezzel a kapcsolatban egészen addig, míg eszembe nem jut, hogy az a dolog hogy hatott rám gyermekkoromban. És amikor az eszembe jut, akkor teljesen becsavarodok. Mintha olyan nagyon szeretnék jó anya lenni, és jó anyának is érzem magam, de akkor ott vannak azok a kis kivételek. Mint a munkával kapcsolatos bűntudataim. Dolgozni akarok, és olyan jó, ha van egy kis plusz pénzem. Szeretek éjszakánként dolgozni, de abban a pillanatban, hogy arra gondolok, hogy nem vagyok igazán jó a gyerekekhez, nem szánok rájuk elég időt, akkor megint bűntudatos kezdek lenni. És akkor abban vagyok – na, hogy is hívják – a double bind-ban (kettős kötés). Hát úgy érzem, hogy ez a double bind. Akarok valamit csinálni, és úgy is érzem, hogy a dolog rendjén van, de akkor nem vagyok jó anya, és én mind a kettőt akarom egyszerre. Egyre jobban rájövök, hogy milyen perfekcionista is vagyok én. Úgy tűnik, hogy az akarok lenni, olyan tökéletes. Azt akarom, hogy vagy legyek tökéletes a normáim szerint, vagy ne legyenek bennem többet azok a vágyak.
- R: Vagy, azt hiszem, egy kicsit másképp hallom ezt – hogy maga azt szeretné, ha tökéletesnek tünne, de ez egy nagyon fontos dolog a maga számára, hogy jó anya legyen. És jó anyának is akar tünni, még akkor is, ha pillanatnyi érzései nem ezt súgják. Ilyesmirel van szó?
- G: Hű, én ezt inkább nem mondanám. Nem, nem ezt érzem igazából. Mindig helyeselni szeretném, amit csinálok, de a tetteim miatt nem tudok egyetérteni magammal. Azt akarom, hogy helyeselni tudjam, amit teszek.
- R: Most jövök rá... hogy ez úgy hangzik, mintha a tettei valahol magán kívül helyezkednének el. Helyeselni akarja, amit tesz, de amit tesz, az nem engedi, hogy egyetértsen saját magával.
- G: Igen. Mintha azt érezném, hogy akkor tudok egyetérteni magammal, például a szexuális életemmel kapcsolatban ... na ez a fő dolog. Ha tényleg beleszeretek egy férfiba, és tisztelem és imádom, akkor nem hiszem, hogy bűntudatom lenne, ha lefeküdnék velem, és a gyerekeknek sem találnék ki semmilyen kifogást, mert látnák, hogy milyen természetes módon törődöm velem. De mikor feltámadnak a testi vágyaim, és azt mondom, hogy „Nahát, miért ne?”, és bele is akarok menni a helyzetbe, akkor utána bűntudatos vagyok.

Akkor nem szeretnék ránézni a gyerekekre, magamra, és a dolgot is csak ritkán élvezem. És ez az, amiről beszélek. Ha a körülmények mások lennének, nem hiszem, hogy ilyen büntudatos lennék, mert tudom, hogy jogom van a szexuális élethez.

- R: Azt hiszem, azt hallom abból, amit mond: „Hogy ha igazán őszinte kívánsággal és szerelemmel, tisztelettel lennék az iránt a férfi iránt, akivel lefekszem, akkor nem éreznék büntudatot Pamelával szemben, és az egész helyzet rendjén való lenne.”
- G: Igen, ezt érzem. És tudom, hogy ez úgy hangzik, mintha tökéletes helyzetet akarnék, de hát így érzem, és közben nem tudom magamban leállítani ezeket a vágyakat. Már azt is megpróbáltam. Megpróbáltam ezt mondani magamnak: „O.K., nem szeretem magamat, amikor ilyen dolgokat csinálok, tehát többet nem csinálom.” De akkor meg a gyerekekre neheztelek. Azt gondolom, miért akadályoznak meg abban, hogy azt csináljam, amit akarok, és ami ráadásul nem is olyan rossz dolog.
- R: De azt hiszem, azt is hallottam magától, hogy nemcsak a gyerekek, hanem maga sem szereti, amikor a dolog nem igazán ...
- G: Helyes. Biztos vagyok benne, hogy – tudom, hogy erről van szó, talán sokkal jobban így van, mint amennyire én ennek tudatában vagyok. De az egész csak ekkor tudatosul bennem, akkor veszem észre, amikor a gyerekekkel kapcsolatban kerül a felszínre. Akkor magamban is észreveszem, hogy nem tetszem magamnak.
- R: És valahogy időnként mégis úgy érzi, hogy őket hibáztatja az érzelmeiért. Úgy értem, miért vágnának el engem a normális szexuális élettől.
- G: Hát, a szexuális életem, mondhatnám, nem valami normális, mert van valami bennem, hogy ez nem igazán egészséges – csak azért az ágyba keveredni, mert testileg kívánom vagy mi, szóval csak egy fizikai vágyról van szó. Valahogy úgy érzem, hogy ez nem az igazán helyes módja ennek.
- R: De úgy érzi, hogy időnként nem a saját belső normái szerint cselekszik.
- G: Bárcsak ne így lenne. Ezt kívánom, és nem tudom teljesíteni – most úgy érzem, mintha nem tudnám féken tartani magamat, mint ahogy régebben sem ment ez. Egy bizonyos okból most egyszerűen nem tudom. Csak hagyom, hogy menjenek a dolgok, és túl sok mindent csinálok rosszul, és ezekért büntudatom is van, és ez az egész nem tetszik. Nagyon szeretném, ha egyenes választ kapnék magától, és most még egyszer kérem, adjon egyenes választ. Nem is remélem, hogy egyenesen válaszolni fog, de tudni akarom – hogy maga is érzi-e, hogy nekem a legfontosabb dolog az, hogy nyílt és becsületes legyek, és ha nyílt és becsületes tudok lenni a gyermekeimmel, akkor az maga szerint árthat nekik? Ha például, azt tudnám Pammynak mondani, hogy nézd, most meg akarom neked mondani az igazat, és aztán meg is mondom neki, és erre ő megrökönyödik, és kikel magából, ... szóval ezen túl is zavarhatná őt ez a dolog? Meg akarok szabadulni a büntudatomtól, és ez segítene, de nem akarom az egész terhet a lányomra tenni.
- R: Így van.
- G: Úgy érzi, hogy ha elmondanám neki, akkor abban sérülne, fájna neki?
- R: Azt hiszem, ez most kitérő válasznak fog magának tűnni, de úgy látom, hogy talán maga ez az ember, akivel szemben nem teljesen becsületes? Mert engem nagyon szíven ütött az a tény, amikor azt mondta, hogy „Ha jól érzem magam azzal kapcsolatban, amit csináltam, legyen az lefekvés valakivel vagy bármi, ha igazán úgy érzem, hogy helyesen tettem, akkor nem törődöm azzal, hogy mit is kellene Pammynak mondanom, vagy hogy mennyiben befolyásolná ez a velem való kapcsolatát.”

- G: Igen. Így van. Rendben, most hallom, hogy mit mond. Akkor meg azon akarok dolgozni, hogy elfogadjam magam. Azon akarok dolgozni, hogy jól érezzem magam a tetteimmel kapcsolatban. Ennek már van értelme. Hogy akkor természetessé fog válni, és akkor majd nem kell Pammy miatt aggódnom. De amikor úgy tűnik nekem, hogy rosszak a dolgok, és mégis van egy impulzusom, hogy megcsináljam őket, akkor hogy fogadjam ezt el magamtól?
- R: Most azt szeretné, hogy sokkal elfogadóbb legyen saját magával szemben, amikor olyan dolgokat csinál, amikről viszont úgy érzi, hogy nincsenek rendjén, igaz?
- G: Igaz.
- R: Hát ez egy kemény feladatnak látszik.
- G: Azt szeretném, ha most azt mondaná, hogy „Miért gondolja, hogy ezek olyan rossz dolgok?” És erről is vegyes érzelmeim vannak. A terápiám eredményekképpen azt mondom, hogy „Na most nézd, tudom, hogy ezek természetes dolgok. A nőnek vannak ilyen vágyai, persze nem beszélgetünk róluk társaságban, de minden nő ugyanezt érzi, és ez nagyon is természetes.” Az elmúlt 11 évben volt szexuális életem, és természetesen a továbbiakban is akarni fogom, hogy legyen. De mégis azt gondolom, hogy a szex nem helyes dolog, hacsak az ember igazán szerelmes egy férfibe. És ebbe a testem nem egyezik bele. És így nem tudom, hogy fogadjam el.
- R: Ez egy háromszögnek hangzik nekem, nem? Azt érzi, hogy én vagy a terapeuták általában, vagy más emberek azt mondják: „Rendben van, a dolog rendben van, elég természetes is, tessék, lehet csinálni.” És azt hiszem, úgy érzi, hogy a teste a dolognak ezzel a részével egyetért. De valami azt mondja magában: „De én ezt így nem szeretem, egészen addig nem, míg nincs teljesen a helyén.”
- G: Így van.

HOSSZÚ SZÜNET

- G: Olyan reménytelen érzés önt el. Úgy értem, ezeket érzem magamról, és úgy érzem, - na és akkor most?
- R: Úgy érzi, hogy ez a konfliktus, és ez egyszerűen megoldhatatlan, ezért reménytelen is, és itt rámnéz, és én nem úgy tűnök, mint aki bármilyen segítséget is adhat.
- G: Igen. Én igazán tudom, hogy nem adhatja meg a választ helyettem, és erre nekem magamnak kell rájönnöm, de azt akarom, hogy vezessen, vagy mutassa meg, hogy honnan induljak el, vagy – hogy ne tűnjön olyan reménytelennek. Tudom, hogy élhetek én továbbra is ezzel a konfliktussal, és azt is tudom, hogy elrendeződnek a dolgok, de én szeretném jobban érezni magamat az életmódommal kapcsolatban – és most nem érzem magam jól.
- R: Szeretnék valamit kérdezni. Mit szeretne hallani tőlem?
- G: Hogy azt mondaná nekem, hogy legyek becsületes, és vállaljam annak kockázatát, hogy elfogad-e Pammy, vagy nem. És van egy olyan érzésem is, hogy igazán meg tudnám kockáztatni a dolgot Pammyval és az összes többi emberrel, ha képes lennék azt mondani, hogy „Itt van ez a kis kölyök, aki el tud fogadni engem, és igazán nem vagyok olyan rossz.” Ha tudja, hogy milyen egy démon vagyok, és ennek ellenére elfogad, akkor azt hiszem, ez engem is segítene a saját magam elfogadásában – átelném, hogy tényleg nem olyan rossz ez a dolog. Azt akarom magától hallani, hogy rajta, legyen becsületes és őszinte, de mégsem akarom vállalni a felelősséget azért, hogy ez esetleg ki is boríthatja. Ezt a felelősséget nem akarom vállalni.

- R: Maga nagyon jól tudja, hogy mit szeretne ebben a kapcsolatban csinálni. Szeretne saját maga lenni, és azt is szeretné, ha a lánya tudná, hogy maga nem tökéletes, és olyan dolgokat is megtesz, amiket talán ő sem helyezelne, meg amiket maga is elutasít bizonyos mértékig, és mégis azt szeretné, ha Pammy szeretné, és elfogadná magát úgy, ahogy van, olyan tökéletlen emberként.
- G: Igen. Azon tűnődöm, hogyha az anyám sokkal nyitottabb lett volna velem szemben, akkor nem lennének ilyen beszűkült elképzeléseim a szexszel kapcsolatban. Ha gondoltam volna, hogy ő, tudja, szexi, komisz és rossz is volt, és nem hittem volna mindig, hogy milyen egy édes anya is ő. Hogy van másik oldala is. De ilyesmiről soha nem beszéltünk. Talán innen vettem az elképzeléseimet. Nem tudom, de azt akarom, hogy Pammy teljes nőként lásson engem, és fogadjon is el.
- R: Nem is hangzik maga olyan bizonytalannak.
- G: Nem? Mit ért ez alatt?
- R: Hát azt értem, hogy itt ül, és elmondja nekem pontosan, hogy mit akar a Pamelával való kapcsolatában csinálni.
- G: Igen, de nem akarom egészen egyedül vállalni a kockázatát, ha csak egy autoritás nem mondja nekem, hogy ...
- R: Azt hiszem, hogy az egyik dolog, amit nagyon élesen érzek, az az, hogy borzalmasan kockázatos élni. Maga szerencsét próbálna ezzel a kapcsolattal, és megkockáztatná elmondani, hogy milyen is maga valójában.
- G: Igen. De ha nem vállalom ezt a kockázatot, és úgy érzem, hogy szeret és elfogad, akkor soha nem érezném jól magam ezzel a dologgal kapcsolatban.
- R: Ha az ő szeretete és elfogadása egy hamis képen alapszik, akkor mi a fene jó van abban. Ez az, amit mond?
- G: Igen, ezt értem alatta, de azt is érzem, hogy anyának lenni sok felelősséggel jár. Nem akarom, hogy traumákat okozzak a gyerekeimnek. Nem szeretem, hogy ekkora felelősséget jelent ez. Nem szeretném, ha bármiről is azt kellene éreznem, hogy ez az én hibám volt.
- R: Azt hiszem, ezt értettem az alatt, amikor azt mondtam, hogy az élet nagyon rizikós. Vállalni azt a felelősséget, ami azzal jár, hogy olyan emberként viselkedik a lányával, mint amilyen lenni szeretne, pokoli nagy felelősség.
- G: Hát az.
- R: És nagyon ijesztő felelősség.
- G: És tudja, kétféleképpen is nézhetem a dolgot. Szeretem saját magamat becsületesnek látni a kölykökkel, és szeretnék büszke lenni magamra, hogy nekem nem számít, hogy mit mondok nekik, és nem számít, hogy mit gondolnak rólam. Becsületes voltam, és mélyen lenn ez egy sokkal teljesebb kapcsolat. És mégis, tudja, hogy ő sokkal könnyedébb, nem egészen olyan valódi, becsületes, és ennek ellenére a gyerekek olyan édes képet kapnak az apjukról. Tudja, ő maga jóság és a fény, és erre is irigy vagyok. Azt akarom, hogy engem is épp olyan édesnek lássanak, mint őt, és mégis tudom, hogy ő azért nem igazán a valódi magát adja nekik. Úgyhogy úgy látszik, hogy az egyik dolgot el kell cserélnem a másikkra, és tudom, hogy ezt akarom a legjobban, de mégis hiányzik az a dicsőség, ami az apjukat körülveszi.
- R: Valahogy úgy érzi, hogy „azt akarom, hogy rólam is olyan szép képük legyen, mint az apjukról, és ha az apjukról való képük egy kicsit hamis, akkor következésképpen az én képemnek is hamisnak kell lennie.” Hát, ha erősen akarok fogalmazni, ekkor valami ilyesmiről van szó.

- G: De hát ez közel van az igazsághoz. Erről van szó. De tudom, hogy Pammynak nem lehet olyan szép képe rólam, ha őszinte akarok lenni. Emellett egyébként is úgy gondolom, hogy én egy kicsit rosszabb vagyok, mint az apjuk akárhogy is. Én valószínűleg több olyasmit teszek meg, amit helytelenítenének.
- R: Szóval igazán egészen nehezen tudja csak elhinni, hogy valóban szeretnék magát, ha ismernék?
- G: Igen, így van. Tudja, pontosan erről van szó. A terápia előtt egészen biztosan a másik területet választottam volna. Megszerzem a tiszteletüket, nem számít, milyen áron – még akkor is, ha hazudnom kell.
- R: Értem.
- G: De most, tudom, hogy nem így van, és nem vagyok benne biztos, hogy elfogadnának-e. Valami azt mondja bennem, hogy elfogadnak. Tudom, hogy el fognak fogadni, de nem vagyok benne biztos. Biztatást akarok. Továbbra is akarom ezeket a dolgokat.
- R: És most valamilyen senki földjén áll, ahonnan az egyik lehetőség felől érkezett, és a másik irányba tart a gyerekekkel való kapcsolatát illetően, és azt akarja, hogy valaki mondja, hogy „Helyes, ez a jó irány, menjél!”
- G: Igen. Ezért bátorodom fel, amikor elolvasok egy könyvet valakitől, akit tisztetek és csodálok, hogy ez a helyes dolog, mindegy, hogy mi történik, a becsületesség úgyszólván győz. Na, akkor az ad egy időre önbizalmat – mindenit, hát igazam van, de...
- R: Olyan átkozottul nehéz valamit teljesen egyedül választani, ugye?
- G: És ettől nagyon éretlennek is érzem magam. Bárcsak elég felnőtt lennék ahhoz, hogy meghozzam a saját döntéseimet, és ragaszkodjak hozzájuk. De hát mindig kell valaki, aki segítsen – valaki, aki meglökjön.
- R: Szóval szemrehányásféléte tesz magának ezért. Azt hiszem, azt érzi, hogyha „én is lennék valaki, vagy felnőtt lennék, elég érett lennék ahhoz, hogy meghozzam a saját döntéseimet.”
- G: Igen. És több kockázatot is vállalnék. Bárcsak tudnék több kockázatot vállalni. Bárcsak képes lennék magam útján járni és azt mondani, hogy tessék, a gyerekek felnőttek, én megvettem a tőlem telhetőt. Nem kellene állandóan ebben a konfliktusban élnem. És, majd az évek múltával azt szeretném mondani nekik: „Látjátok, mindegy volt, hogy mit kérdeztek tőlem, legalábbis az igazságot, azt megmondtam. Lehet, hogy ez nem tetszett nektek, de ez volt az igazság.” Ezt valahogy csodálni tudnám. Egyáltalán nem tisztetek az olyan embereket, akik hazudnak. Annyira gyűlölök hazudni, hogy látja, milyen double bind-ban (kettős kötésben) ülök itt szépen. Gyűlölöm magamat, ha rossz vagyok, és gyűlölöm magamat, ha hazudok. Hát, ez az elfogadás. Sokkal elfogadóbb akarok lenni.
- R: Azt hiszem, a hangjából ítélve, jobban utálja magát, amikor hazudik, mint amikor olyankor tesz, amikkel nem ért egyet.
- G: Igen. Jobban utálok magam, mert ez igazán zavart. Körülbelül egy hónapja történt Pammival, és azóta is egyfolytában ez jut az eszembe. Nem tudom, hogy visszatérjek-e rá, és beszéljek-e róla vagy várjak. Akár el is felejtette, hogy mit kérdezett tőlem, de ...
- R: A lényeg itt az, hogy maga nem felejtette el.
- G: Hát én nem felejtettem el. Nem. Nem felejtettem el, és legalább arra szeretnék képes lenni, hogy megmondjam neki, hogy tudom, hogy akkor hazudtam neki, és hogy sajnálom, és hogy nagyon bánt a dolog. Most úgy érzem mintha, mintha – mintha ezt most megoldottam volna, és bár nem oldottam én itt meg semmit, mégis meg vagyok könnyebbülve.

Úgy érzem magam, mintha maga azt mondta volna nekem – maga nem ad nekem tanácsot, de mégis úgy érzem, mintha azt mondaná: „Maga tudja, hogy mi szerint akar élni, Gloria, tehát menjen, és éljen a szerint.” Úgy érzem, mintha valamilyen támogatást kaptam volna magától.

R: Úgy hiszem, már ahogy én érzem, maga azt mondta el nekem, hogy tudja, hogy mit akar csinálni. Az én nézőpontom ebben egy kicsit más, mint ahogy magának látszik ez a dolog.

G: Azt mondja nekem, hogy ...

R: Látja, az egyik, ami engem érdekel, az az, hogy nem jó olyan dolgot csinálni, amit nem saját magának választott az ember. Ezért próbálok abban segíteni, hogy rájöjjünk, mik a maga belső lehetőségei.

G: De akkor megint van egy konfliktus, mert nem vagyok igazán meggyőződve arról, hogy mit akarok csinálni. A hazugság részéről a dolognak, na arról igen, de arról egyáltalán nem, hogy mit akarok csinálni, amikor magam ellen teszek. Mint amikor hazahozok egy férfit. Nem vagyok biztos benne, hogy ilyenkor ezt akarom tenni. Ha utána büntudatom van, akkor valószínűleg nem egészen ezt akartam.

R: Érdekel, amikor azt mondja, nem vagyok benne biztos, hogy milyen szavakat használt, de azt mondta, hogy nem szereti magát, vagy nem helyesli, amikor maga ellen tesz valamit.

G: Igen, tudja, ez valahogy más. Amiről most beszélünk, ez nemcsak az, hogy tudom, hogy valamit meg akarok csinálni, vagy nem. Ha munkába akarok menni reggel, azt tudom. Ha nem akarok, azt is. Az könnyű. De amikor olyan helyzetben találom magam, hogy csinállok valamit, és nem érzem magam jól ebben kapcsolatban, akkor automatikusan azt mondom: „Ha nem érzed magad jól Gloria, akkor a dolog nem helyes. Valami rossz.” Jól van most. Amit kérdezni akarok, az az, hogy honnan tudhatom előre, melyik a legerősebb? És utána helytelenítem a dolgot, utólag. Ez egyszerűen csak együtt jár vele, a dolog része? Látja, úgy hangzik, mintha egy ellentmondást csíptem volna el. Én magam sem követem.

R: Úgy hangzik, mintha ellentmondást érezne saját magában is, bár részben azt hallottam magától, hogy azt szereti, ha jól érzi magát azzal kapcsolatban, amit tesz.

G: Igen, és időnként van is így, amikor eldöntöttem valamit. Most akkor az úgy tűnik, rendben van. Tökéletesen rendben van – nincs konfliktus –, de aztán jönnek olyan idők, hogy csinállok valamit, és rosszul érzem magam. Szóval ott van a konfliktus. Ez nem ugyanaz egyáltalán. Amit mondok, az az, hogy miből tudhatom meg, hogy a valódi érzéseimet követem-e, ha konfliktusaim vannak utána, és büntudatos leszek?

R: Értem. Mert az adott pillanatban ezek a valódi érzéseinek tűnhetnek.

G: Igen. Mint amikor elkezdek csinálni valamit, akkor úgy érzem, a dolog O.K.

R: De igazából... Ha pillanatnyilag jól érzi magát a tetteivel kapcsolatban, de utána egyáltalán nem érzi magát jól, pedig azt a cselekvéssort vitte csak végig, amit meggyőződése szerint meg kellett tennie.

G: Tudja, a legszembeötlőbb dolog – nem tudom, hogy tud-e követni, mármint amit erről a konfliktusról mondok – az egyik dolog, amiről tudtam, hogy akarom, például, hogy elhagyjam a férjemet, már jó pár éve. Mégsem hagytam el. Állandóan azon gondolkodtam, hogy milyen szép is lenne, vagy milyen ijesztő is lenne, de soha nem tettem meg. Aztán egyszer csak hirtelen, amikor mégis meg tettem, úgy éreztem, helyesen tettem. Nem éreztem magam gonosznak irányában. Egyszerűen csak tudtam, hogy ezt akartam csinálni. Ez az, amikor tudom, hogy saját magam követtem. Tökéletesen követem az érzéseimet. Nincs konfliktusom. Volt néhány boldogtalan

- következménye, de még mindig nincs bennem konfliktus. Ezt jelenti számomra, hogy követem az érzéseimet. És a mindennapokban, a kis döntések, az egészen kicsi dolgok egyáltalán nem állnak előttem ilyen világosan. Olyan sok konfliktus jár velük együtt. Természetes ez?
- R: Hát mivel mondja, azt hiszem, természetes. De azt is mondja, hogy tökéletesen ismeri azt az érzést saját magában, ami akkor jön elő, ha saját maga számára helyes döntést követett.
- G: Ismerem. Ismerem ezt az érzést, és sokszor hiányzik is. Mert ez igazi kulcsot jelent a számomra.
- R: Időnként igazán oda tud figyelni saját magára, és meghallja, rájön, hogy „Óh, nem, nem ez a valódi érzésem. Nem így érezném magam, ha azt tettem volna, amit a valódi érzésem diktált.”
- G: De mégis, sokszor meggyőződés nélkül végigcsinállok valamit, és azt mondom magamnak: „Óh istenem, most ebben a helyzetben vagyok, majd legközelebb emlékezni fogok rá.” Sokszor emlegetem ezt a szót a terápiában, és a legtöbb terapeuta csak ráhunyorít vagy nevetgélgni kezd, amikor azt mondom: „utópia”. De amikor egy érzést követek, és ez a jó érzés bennem van, az egyfajta utópia. De hát ezt gondolom. Így szeretem érezni magam, akár jó dologról, akár valami rosszról legyen szó. Hogy közben saját magammal kapcsolatban jól érzem magam.
- R: Úgy érzem, hogy azokban az utópisztikus pillanatokban igazán egésznek érzi magát. Úgy érzi, hogy igazán egy darabban van.
- G: Igen, felaprítottnak érzem magam, amikor ezt mondja, mert a helyzet az, hogy nem érzem magam egésznek olyan gyakran, mint ahogyan szeretném. Szerettem ezt az egész-érzést. Számomra ez valami igazi értéket jelent.
- R: Ez most igazán megérintette, úgy?
- G: Igen, és tudja, még miről gondolkodtam? Én – buta dolog – de most hirtelen, ahogy magával beszéltem, azt gondoltam: ”Jé, milyen jól tudok én magával beszélgetni, és azt akarom, hogy helyeseljen nekem, és tiszteljem magát, és úgy hiányzik, hogy az apám nem tudott úgy beszélni velem, mint maga.” Úgy értem, azt szeretném mondani, hogy Jézusom, én azt szeretném, ha maga lett volna az apám. Nem is tudom, miért jutott ez most az eszembe.
- R: Egész csinos lányom lehetne, ahogy nézem. De igazán hiányzik magának az, hogy nem tudott ilyen nyílt lenni a saját apjával.
- G: Igen. Nem lehettem nyílt, de ezt a felelősséget rá akarom kenni. Azt hiszem, én sokkal nyitottabb vagyok, mint amennyire ő engedte. Soha nem hallgatott volna úgy meg, mint maga, anélkül, hogy ki ne fejezte volna, hogy lenéz, vagy nem ért velem egyet. A minap épp erről gondolkodtam. Miért kell nekem mindig olyan tökéletesnek lennem? Tudom, hogy miért. Mert az apám mindig azt akarta, hogy tökéletes legyek. Nekem mindig jobbnak kellett lennem, és... igen, hiányzik, amit mondtam.
- R: Pokolian dolgozott azért, hogy olyan lánya legyen, amilyent ő akart magából csinálni.
- G: Mégis, ezzel egyidőben lázadtam.
- R: Igen.
- G: Mint ahogy majdnem kéjszóváran akartam neki írni egy levelet, hogy elmondjam, hogy pincérnő lettem. Merthogy ez biztos nem tetszene neki, meg az sem, hogy éjszakánként a házon kívül vagyok, és majdnemhogy arra vágytam, hogy ezzel visszaüthessek neki – mint:” Na, hogy tetszem most neked?” És mégis, igazából azt akarom, hogy fogadjon el és szeressen. Úgy értem, tudom, hogy szeret engem.
- R: Szóval pofon üti, és azt mondja: „Ez vagyok én, lásd!”

- G: Igen. „Te neveltél fel, hogy tetszik a műved?” De tudja, hogy magamban mit akarok hallani tőle? „Tudtam már előre, hogy ilyen leszel, édesem, és igazán szeretlek.”
- R: Igazán rosszul érzi magát, mert érzi, hogy vajmi kevés az esélye, hogy ezt a választ hallaná.
- G: Hát nem ezt mondaná, az biztos. Nem hall. Két éve hazamentem hozzá, és igazán el akartam neki mondani, hogy szerettem, bár féltem tőle. És nem hallja meg, amit mondok. Csak darálja ezeket a dolgokat, hogy: „Édesem, tudod, hogy szeretlek. Tudod, hogy mindig is szerettelek.” Nem hallja, amit mondok.
- R: Sohasem ismerte és szerette igazán, és ez, valahogy ettől kell belül sírnia.
- G: Nem tudom, mi ez. Tudja, amikor beszélek róla, könnyebb a dolog, de ha egy percre csak csendben ülök ezzel az érzéssel, akkor egy nagy mély sérelemmé nő odalent. Ehelyett úgy érzem, hogy be vagyok csapva.
- R: Sokkal könnyebb egy kis vállrándítással elintézni a dolgot, mert akkor nem érzi azt a nagy gombócot a torkában, amit a fájdalma okoz.
- G: És megint az a reménytelen helyzet. Megpróbáltam dolgozni rajta, és úgy érzem, hogy ezt el kell fogadnom. Az apám egyszerűen nem az a fajta ember, akit szívesen vennék. Szeretnék valaki mást, aki megértőbb, és jobban törődik az emberrel. Törődik ő velem, de nem úgy, ahogy kellene, nem tudunk együttműködni és kommunikálni.
- R: Úgy érzi, hogy „Folyamatosan becsapnak.”
- G: Ezért szeretem a helyetteseket. Mint ahogy szeretek magával beszélgetni, és ahogy szeretem azokat a férfiakat, akiket tisztelhetek. Az orvosokat, és van bennem egy olyan érzés, hogy igazán közel vagyunk egymáshoz, tudja, mintha olyan helyettes-apám lenne.
- R: Én nem érzem, hogy ez csak „mintha” lenne.
- G: De maga nem igazán az apám.
- R: Nem. Én arra értettem, hogy igazán közel vagyunk egymáshoz.
- G: Nos, látja, valahogy úgy érzem, hogy az is tettetés, mintha, mert nem várhatom el magától, hogy nagyon közel érezze magát hozzám. Nem ismer annyira.
- R: Csak azt tudhatom, amit érzek, és azt érzem, hogy közel érzem magam magához ebben a percben.

HOSSZÚ SZÜNET

- G: Hát, O.K. Azt hiszem, többet szeretnék ebből kapni.
- R: Úgy érzi, hogy sok törődésre, megértésre lenne szüksége, hogy ez a nagy szükséglete, hiánya kitöltődjön?
- G: Pontosan. És olyan szorgalmasan próbáltam megszabadulni a neurózisomtól, hogy szeretném, ha ez a neurózis kielégülne. A fiúimtól is ezt várom. Mindig egy idősebb embert szeretnék magamnak, aki törődik velem, és sokkal érettebb, mint én ...
- R: Az egyik dolog, amit igazán mélyen akar, egy apát találni, akit szerethetne és tisztelhetne, és aki igazán szeretné magát úgy, ahogy van, aki nemcsak a tökéletességet szeretné.
- G: Úgy van. És ironikusnak tűnik, hogy amióta külön élek a férjemtől, csak olyan férfiakkal randevúzom, akiket nem tudok tisztelni – fiatalokkal, vállrándítósokkal, akik nem törődnek velem, olyan okoskodó típusú fickók mind. Nem olyannal, akit igazán, tudja, igazán tisztelhetek. Olyan nagy dolognak tűnik az.

- R: Eszembe jut egy kifejezés – nem tudom, hogy helyénvaló-e itt vagy nem – maga képentörli az apját, nem?
- G: Óh? Azzal, hogy érett férfiakat akarok?
- R: Nem. Azzal, hogy olyanokkal randevúzik, akik egészen az ellentétei annak, amilyenre maga vágyik.
- G: De én nem így akarom. Nem is értem, hogy miért legyeskednek körülöttem.

9. számú melléklet

Carl Rogers: Interjú Steve-vel

- R: Nem tudom, mi ... hogy mi vezette önt erre az elhatározásra, miért van itt, de én örömmel fogom hallgatni azt, amiről beszélni szeretne.
- S: Megadták a lehetőséget az önkéntességre, és én örömmel fogadtam el – ezt akartam tenni... és alkalom nyílt számomra, nohát itt vagyok.
- R: O.K.
- S: Elég ijedtnek érzem magam ... és nem készültem témával. Eh, tudnék beszélni egy keveset, mi történik az életemben, ami felett napirendre tértem, gondolom, eh ...
- R: Nos, „napirendre térni” – rögtön, talán ez egy kicsit ijesztő.
- S: Igen. Valóban, úgy érzem most magam, hogy nagyon ki vagyok téve annak, hogy figyelnek – és ez a tudatomban van.
- R: Mm ...
- S: Eh, azt is érzem, hogy egy másik részem boldog, szemben ülni itt önnel, beszélve önhöz.
- R: Mm ...
- S: Eh, egy kicsit figyelmetlennek érzem magam azok miatt a zajok miatt, amelyek mögöttem vannak. Nem tudom, mi ez.
- R: Mm, azt hiszem, ezek kintről jönnek, én nem ... akárhogy is áll a dolog, próbáljuk meg, igyekezzünk ezt elfelejteni.
- S: O.K. Eh ... most kevésbé szorongok, mint egy pillanattal ezelőtt.
- R: Mm ...
- S: Eh ... A dolog, ami legegységesebben felidézhető számomra, hogy most válok. Euh, a formások tavasszal kezdődtek és én ... a házasságot össze fogják bontani. Hm. Sok dolog van itt, ami engem közelebről érint.
- R: Mm ...
- S: Eh . tagja vagyok egy kis csoportnak, amely nagyon fontos számomra. Ez nagyon jó volt nekem.
- R: Mm ...
- S: És két napja nagyon intenzíven dolgozom ebben a kis csoportban. Kifejeztem sok szégyent, beszéltem arról, ami velem történik, és a csoportból sok megértést kaptam.
- R: Mm ... Mm ...
- S: És ebben a pillanatban egy kicsit idegennek tűnik számomra megismételni azt, amit akkor mondtam.
- R: Nem tudja igazán, hogy vajon ez az a hely-e, ahol elkezdheti – vagy sem, de legalábbis ez az ön segítségére volt, feltételezem.
- S: Igen.
- R: Ez igazán segít kihozni a dolgokat.
- S: Igen. Mm ... Szomorúnak érzem magam, hogy a workshopnak be kell fejeződnie körülbelül 24 óra múlva.
- R: Mm ...

- S: Ennek a hatása alatt vagyok, sok itt lévő emberhez képest, számomra euh, ez egyszerre egy nagyon erős kötelék is, euh, - és annak a szomorúságát, hogy nincs több idő.
- R: Mm ...
- S: Ambivalencia ... és most azt érzem, hogy az én feladatom lesz előhozni azt, amiről beszélünk ... én nem tudom biztosan, hogy amit ezzel teszek, nem túl sok-e, és félek egy olyan választástól, ami mesterkéltnak tűnne. És, eh ... és most azt érzem magamban, hogy egy részem passzív szeretne lenni, és vár valamit, amit sugall nekem.
- R: Mm ... Eh ... Mm ... Ez nem könnyű, mert ön nem akar előállni egy problémával, és mégis van valami, amiről beszélni szeretne, és azt szeretné, hogy ez reális legyen.
- S: Mm... Így igaz. Én, eh ... Pontosan, amint ön beszélt, azokra a dolgokra gondoltam, amelyeknek a hatása alatt álltam önt hallgatván. Az első órában, másfél órában megindult volna több olyan dolog miatt, amelyet ön mondott. És ez jön elő, euh ... valami bennem, ami szenvedélyesen, alapvetően ... kapcsolat, harmónia, béke, elfogadás.
- R: Mm ...
- S: Eh – emberek között nem emlékszem pontosan anekdotákra, pillanatokra ...
- R: Mm, de amit ön tud és emlékszik rá, az az, hogy önben egy nagy éhségnek az érzete van, erre a fajta kommunikációra.
- S: Mm ... És ez arra emlékeztet engem, hogy amikor kicsi voltam, tudatában voltam annak, hogy hiányzik ez a fajta kommunikáció.
- R: Mm ... Mm...
- S: Hm, egy olyan házban nőttem fel, ahol mindenki kedves volt, ... és elvben nagyon törődött a többiekkel, és nem volt teljesen önmagával elfoglalva. ... ahol nem volt igazán rendes dolog azt mondani „én ezt akarom”, „én ezt érzem”.
- R: Mm ...
- S: Ahol mindenki nagyon sok energiát fordított arra, hogy figyeljen a másikra, vagyis annál kevésbé tételezhető fel, hogy ezt csinálják. Éppen ezért nem volt sok fizikai (testi) kapcsolat, és nem volt meg az alapvető érzések igazi megosztása. Melegség volt, de távoleső, elzárkózó melegség. Éhség az intimitásra, amit néha nagyon erősen érzek magamban ... hogy akárki is viszonzza azt.
- R: Mm. A kissé megjátszott figyelemnek ez a fajtája a gyermekkora során talán fokozta az ön éhségét az intimitásra. És talán kialakult volna valami túlzottan követelő dolog.
- S: Igen, és ezek, ez volt a probléma a házasságomban is, intimitást akartam, nyitottságot, és ez sok ... sokkal több volt, mint amit a feleségem adott. Ezt ő bezártságnak érezte.
- R: Mm...
- S: Vagy túl sok volt neki, és védte a saját intimitásának egy részét, én ezt fenyegetésnek éreztem ... és végül, teljesen eltávolodott.
- R: Ön nem akarta, hogy ő ... bármi is legyen, amitől ön el van zárva.
- S: Igéz, én azt akartam, hogy megossza velem, ami benne történik velem kapcsolatban. Állandó volt a bizonytalanságom, és a biztonság hiánya, az az érzés, hogy nem találkozom ezzel ... nyitottság, azzal a személlyel, azzal, akivel intim kapcsolatom van. És ő ... úgy látszott ... szüksége volt rá, hogy óvjon egy titkos kertet, ami számomra zárva volt, és ez egyre inkább valósággá vált, amikor kapcsolatot létesített valaki mással.
- R: Mm...

- S: Kétségbeesetten szerettem volna széttörni ezt a falat, és ez azt eredményezte, hogy még jobban eltávolodott. Ő a másik parton volt, és ezt érezte, hogy nincs már semmi, amit nekem adjon.
- R: Sőt, ön teljes őszinteséget akart a részéről, és ez még inkább eltávolította őt, és a távolság csak növekedett.
- S: Pontosan ... egy részem nagyon kritikus ezzel az elhatározással, mert az egyik alapelvem szerint úgy vélekedem, hogy az embereknek szükségük van egy helyre, és nem kell teljesen kinyitni a lelküket annak az embernek, akivel élünk, és fölismertem ... euh, hogy a saját múltam okozza, hogy én éhes vagyok erre, mint arra a módra ... ami könnyít a biztonságérzetem hiányán ... és ez teszi a dolgokat nehezzé.
- R: Tehát intellektuálisan érti, minden rendben van, neki szüksége van egy saját területre, de ha az érzéseire hallgat, akkor mindent akar.
- S: Igen ... vagy legalábbis annyira, hogy én megnyugodva érezzem magam.
- R: Hm... Hm... Hm...
- S: És egy másik részem, amely azt érzi ebben a pillanatban ... támadhatónak érzem magam, vagy kritikusnak mindennel szemben, amit mondok, intellektuálisan, és ez azt eredményezi, hogy nem sírok, vagy ... hogy nem fejezem ki a benyomásaimat olyan módon ... ami a bensőmből fakad.
- R: Így aztán úgy gondolja, hogy talán nem él a várt szinten, de azért – ahogy én értem, fél, hogy nem él a saját elvárásainak szintjén.
- S: Igen, eh, most ezt vetítem azokra az emberekre, akik itt vannak.
- R: Hm ... Nem fogják önt bírálni, legfeljebb akkor, ha felindult lesz.
- S: Gyakran mondják ezt nekem, hogy nagyon felindult vagyok és eh, használom az értelmet, azt gondolom, hogy ez igaz, hogy használom az értelmemet, hogy távolságot tartsak az érzéseimmel...
- R: Mm...
- S: ...gyógyult alkoholistá vagyok. Az alkohol eszköz volt számomra, hogy fellazítsam a saját kontrollomat, és kipróbáljam a mélyebb érzéseimet ... egyfajta katarzisz.
- R: Ez volt a kulcs, ami felszabadította az érzéseit. Mm...
- S: Jól érzem magam. Nagyon jól érzem magam ebben a pillanatban.
- R: Úgy látszik, ... nem szorong annyira, nincs annyira elfoglalva a várakozással. Amit ön érez az, hogy „O.K. itt vagyok.”
- S: Azt is érzem, hogy csinálnom kellene valamit. Tehát most azt feltételezem, hogy én ... (nevetés) . Mm...
- R: Az egyedüli dolog, ami nem O.K. az, hogy ülve maradjon, hm?
- S: Mm.
- R: Meg tudná magyarázni ezt a „Mm-t” ?
- S: Ez az „Mm”, az ön szemére néztem, és amit ott találtam az, ... a türelem volt, ez volt a tapasztalatom a pszichológusról vagy terapeutáról, a megértést a módban, ahogyan ön itt van velem. És tapasztaltam a megértést. Egy mindent átható érzésem volt, ott ahol ön van, és ez megérintett engem. Íme ez volt az én „Mm-em” értelme.
- R: Hirtelen látni tudta azt, ami arra hasonlít, hogy milyen önmagamnak lenni.

- S: Egy kicsit.
- R: Ebben a pillanatban, mindenesetre.
- S: Amikor ezt a kommunikációt érzem, és újra érzem, most nézve az ön szemét ... nyugodtabbnak érzem magam ... nagyobb békében ... bizakodónak ... egy gondolat merült fel a fejemben, majdnem most, „talán én egy szerepet játszom?” Nem tudom, és ez egy kissé leköti a figyelmemet.
- R: Egy kicsit kívülről nézi most önmagát, és azt kérdezi magától „talán én egy szerepet játszom?” „Nem tudom” . Mm ... az ön egyik része igazán önmagában van, és egy másik távolságot tart bizonyos mértékig.
- S: Igen ... Azt kérdezem most magamról, hogyan válaszolnék erre ... ebben a pillanatban talán nincs itt semmi más csak ön és én, ön és én.
- R: Hm ... Hm...
- S: Nem tudom ...
- R: De legalábbis felmerül a kérdés, „ha mi egyedül vagyunk, vajon beszélnek-e ... vajon valamit másként tennék-e, ahogyan most teszem” ?
- S: Hm ... El tudom képzelni, talán beszélnek valamiről ... nem ilyen kontrollal magamban ... valószínűleg ... Még visszatér egy kevés félelmem, ami a módot illeti, ahogy a többiek engem fogadnak.
- R: Ez nem csak a saját önkritikája, de úgy gondolja, hogy ezt a többiek is kritikusan fogadják ...
- S: Én, én ... nagyon sokat meditáltam. Hogy ... az elmélkedés, amelyet alkalmazok ... megnyit engem afelé, hogy mi történik bennem. És ez teszi lehetővé számomra, hogy jobban tudjak élni a szorongásaimmal. És most ezt teszem egy kicsit, én én ...
- R: Ezt kérdezi önmagától: „Ezután a barátja lehetek a saját szorongásaimnak, saját gondjaimnak, a félelmemnek?”
- S: Mm ... És ez lehetővé teszi számomra, hogy nyitott legyek ... Nyitottnak érzem magam, jelenlévőnek, magamnak érzem önmagam, nem volt tervem ... ebben a pillanatban, és azt gondolom, kell hogy legyen egy tervem.
- R: De az illedelmesség azt mondja magában: „nekem nincs igazán tervem, nincs semmi, amiről beszélnem kellene.”
- S: Ebben a pillanatban nincs ilyen ...
- R: Most egyszerre elképzelem ... ami történni fog fél óra múlva. Magamban azt szeretném, tudnék beszélni a ... miért nem mondtam valamit erről a témáról legalább? Mm. Maga a jövő, amit ön kritizál.
- R: Igen (nevetés) ... Hm ... Hirtelen valami másra gondoltam. Euh, néhány órányira innen tanítok az egyetemen. És a tanárok között van egy férfi, aki ... egy férfi, akinek nem rosszak a lehetőségei, sokat publikál, és aki engem választott céltáblának a kritikáihoz, euh, nagyon ellenséges volt több alkalommal. Dolgokat terjesztett rólam a karon, velem kapcsolatban, és én úgy mutatkoztam be, mint egy gyengeelméjű ... Euh ... nagyon fontos, hogy vannak hibák az amerikai nevelésben, és ... a dolgok iróniája, hogy ez az ember ... ön hasonlít rá egy kicsit alkalmilag.
- R: Látom ... ah.
- S: Egy idegen minőség van bennem ... kétféle érzés ... az ő arca és az öné. Mert az önökre vonatkozó összes többi dologban nincs semmi hasonlóság.

- R: De ez alatt az idő alatt bizonyos szempontokból én egy ellenséges kritikus személyt szimbolizálok önnek.
- S: De ezt a benyomást még kimondani is elképesztő. (könnyű nevetés)
- R: Hm ...mm... ez egy valóságos benyomás.
- S: Azt akarom mondani, hogy nem tudom hogyan, de közel ültem magához, mialatt beszéltem és realizáltam, ami volt, amit láttam abban a pillanatban és ... feltételezem, hogy amit most mondok, nem tudom melyik része az attitűdömnek ön iránt, vagy annak a módja, ahogy önnel vagyok ezáltal kontrollálva. Nem tudom melyik pontja ennek a hatásnak. Csak annak a tudatában vagyok, hogy ez létezik, ez a hasonlóság.
- R: Ön nem tudja, hogy melyik ez a fontos pont, de tudja, hogy ő és én néhány dologban összekeveredünk ebben a situációban.
- S: Van egy fizikai hasonlóság. És most elképzelem magamban a visszatérést az egyetemre és ... vele beszélve arról a módról, amiről most önnel beszélek ... és azt kérdezem magamtól, hogyan lenne ez.
- R: Hogyan lenne az, hogy „egyszerűen csak vele legyen” ?
- S: Úgy tűnik, lehetne ... nyitottnak lenni az ördöggel szemben.
- R: Sebezhetővé tenné önmagát, kinyitná valami nagyon gonosznak.
- S: Nincs szükségem semmiféle találkozásra vele. Ő már minőségben él, és euh, és különben is ez átragadt a többiekre is, engem sok ember vesz körül, akik ellenséges érzülettel viselkednek irántam... és azt mondtam magamnak, nem látom semmi értelmét ezen a módon találkozni, de azért nem tudom.
- R: Ez bizonyára egy szükségszerűség, de azért ebben nem teljesen biztos.
- S: Hm ... mm ... Biztosan érzem, hogy van valami, amit nem tudok feloldani vele. Azt választottam, hogy nem kezdek csatározni vele, és valaki a barátaim közül mondta nekem „Ne kockáztasd meg, hogy bizonygatsz ezzel a Görénnyel szemben.” Azt mondta nekem: ... vitába akar szállni velem. Azt válaszoltam, hogy ezt nem teszem, meghívtam őt a terembe, hogy beszéljen a diákjaimhoz ... ő azt mondta, „ez egy olyan dolog lenne, mintha megpróbálnánk a mályva szárával pingpongozni.” „A labda sosem pattan vissza.” Azt gondolom, hogy van bennem valami félelem, hogy ne legyek mályvabot.
- R: Ah mm ... mm ... mm . „Én vagyok a pipogya, akit ő hírbe kever.”
- S: A ...
- R: A pipogya, vagy mályvabot, a gyenge nyápic.
- S: Hm ... hm... Valaki azt mondta nekem, hogy „papucs” vagyok, ezt a szót nagyon nem szeretem ...
- R: Ennek a jelentése nagyon kellemetlen az ön számára.
- S: Ez sértő a nőkre és ... sértő számomra, egyértelműen ... és egy részem azt kérdezi saját magamtól, talán van ebben a vádban valami igazság. A feleségem nagyon erős személyiség. Euh, nagyon határozott. Neki kellene lennie egy napon az egyetem rektorának, és ő erre képes ... És azt érzem vele, hogy én nem mentem az ő ritmusában. Ahogy a fiam mondja, „ez egy ütközet” . És én vagyok a „papucsabb” .
- R: És ez azt eredményezi, hogy egy kissé azt kérdezze magától „négy szemközt” önmagával: „Én valóban papucs vagyok bizonyos fokig?”

- S: Megkérdezem magamtól: ... És azt gondolom, hogy igaz az, félek tőlük, a csípős nyelvű nőktől. Két nővérem van, kettőjük közül az egyikkel különösen fullasztó volt a kapcsolat, ellenőrzött engem, megalázott, és ... euh, az volt a benyomásom, hogy soha nem hallgat meg engem. Euh, megtaláltam a módját, hogyan lehetek vele – ez az engesztelés volt. És ez mindig velem van. Nemcsak a nőkkal, akik nem tűrnek ellentmondást, vagy mérgesek, de a férfakkal is.
- R: Ily módon, amikor mérges emberekkel van dolga – férfakkal vagy nőekkel, arra törekszik, hogy megbékítse őket, ha lehet.
- S: Visszafogni magam, megbékíteni ... néha dühvel válaszolni ... Az is ennek egy dimenziója számomra, hogy félek a szexuális intimitás elvesztésétől. ... A feleségemmel az együttlét érzése ... az intimitás érzete, az ő felém való szerelmének észlelése nagyon hozzá kötött, az, hogy ő szexuálisan rendelkezésre állt. És ha ő nem akart szeretkezni, gyakran az volt a benyomásom, hogy ez a felém való érzéseinek a megnyilvánulása is. Ez azt eredményezte, hogy részemről egy nyomás nehezedett rá, szexuálisan cselekedni, mialatt ez nem az volt, amit ő érzett. És ... ez nagyon fontos alkotóelem volt a mi elkülönülésünkben.
- R: De önnek az volt a törekvése, hogy inkább visszautasítottnak érezze magát, inkább ... ez kevésbé nyugtalanító dolog volt, minthogy ne legyen szexuális kapcsolatuk, euh, kölcsönös. Mm ... mm ...
- S: És gyakran azt éreztem, hogy ő ellenséges volt más indokok miatt, de ezt indirekt módon fejezte kis, a szeretetének vagy a szexuális vonzalmainak visszatartásával.
- R: Tehát, ha ő nem akart szeretkezni, ez azért lehetett, mert mérges volt önre valami olyan dologért, aminek látszólag semmi köze nem volt ehhez.
- S: Néha úgy tűnt nekem, ... hogy ez belőlem jött, és néha úgy, hogy belőle is, vagy mindkettőnkől ... ez nekem mindig egy lépés volt a papucsság felé a tudatom mélyén.
- R: Ez a szó igazán bántó az ön számára valamilyen módon, és szükséges ... visszatérni rá.
- S: Érzem az arckifejezésemet ... hogy összezsugorodik, a megvetés érzése vagy ... megvetés, ez nem jó szó. Az undoré vagy ... ítélet ...
- R: Ön sértve érzi magát ettől a kifejezéstől ... vagy ettől a vádtól, talán.
- S: Sértve érzem magam ettől ... ettől a vádtól és sértve érzem magam ... mert felismertem, mennyit vesztettem ... magamból és az erőmből, amíg lecsendesítettem másokat ...
- R: Ránézésre kiviláglik ebből valami nehézség. Azt érzi, „talán én lecsendesítettem az asszonyokat, mikor mérgesek, vagy támadnak engem, vagy bármi legyen” ...
- S: És számot vetek a saját erőmmel és férfiasságommal ... a saját képességeimmel, annyira, amennyire ... nemcsak mint ember, de mint férfi ... és félek ettől, mert az én ideológiám, azt követelni, megerősíteni magamban, hogy a „humánus ember” az elsődleges érték számomra vagy mások számára, az asszonyok számára. És ...
- R: Tehát nem egészen jó azt érezni, hogy „én igazi férfi, férfias vagyok.”
- S: Pontosan. ...Hm...
- R: Hm ...
- S: Úgy tűnik nekem ... ez abból fakad egyszerre, euh, az a félelem, hogy megsértenek a nők, nemcsak az igazság és egyenlőség iránti szenvedélyem ... hanem

- R: És az egyenlőség iránti szenvedélye eredményezte, hogy nem igazságos erősnek és férfiasnak éreznie magát. Mm... Mm ... Be kell vallanom valamint, teljesen elfelejtettem megkérni valakit, hogy figyeljen az időre, nincs semmilyen ötletem – hogy túlhaladtuk-e mi van. Meg tudná mondani valaki?
- S: 11:25
- R: Adunk még két-három percet.
- S: O.K. ... akarok még valamit mondani a feminizmussal kapcsolatban, és euh, félek megtenni, mert nagyon sok dolog van, és nekünk kevés az időnk. Azt akarom pontosan mondani, hogy a feministák közé számolom magam ... és számot vetek azzal, hogy amit mondok, azt nemcsak önnek, hanem azoknak is mondom, akik hallgatnak engem.
- R: Úgy tűnik, mintha nem lett volna elég ideje, hogy ezt elmondja.
- S: Mm ... kedvem volna, hogy beszéljek a politikáról, ideológiáról, értékekről, de ezt nem teszem. Nem hiszem, hogy ez az, amit ebben a pillanatban szeretnék. Számolok azzal, hogy ez a félelmemből fakad, hogy félrevezetnek. Egy félelem a ... Figyelemtől, egy olyan beszélgetés során, ami nem az enyém ... és én élni fogok ezzel.
- R: Mondja, ahogyan ön szeretné.
- S: Azt akarom pontosan kifejezni és nem akarom magam csapdában találni. De amit én állítok, ami jelenleg a számomra a legfontosabb ... hogy teljesen magam legyenek mint férfi, magyarázkodás nélkül.
- R: Úgy hallom, ön ezt mondja: „Azt akarom, hogy tudják, feminista vagyok, de szabadon szeretném magam egy erős férfinak érezni.” „Hiszek az egyenlőségben, de a saját erőmben is.”
- S: Igen, de ez a viselkedés, amelyről ön beszél, amelyre rámutatott, euh, ettől kellemetlenül érzem magam ... Mert úgy tűnik számomra, hogy „igen, de ...” És én ennél szenvedélyesebben érzem az egyenlőséget.
- R: Ok, ok, ok, mm . mm ... tehát talán „Hiszek az egyenlőségben, és saját magam erős vagyok.” „Erős vagyok, férfias.”
- S: Az az érzés, amit érzek, saját emberségem igénye. (A hangja megtörik a felindultságtól.)
- R: Hm ... hm ... hm ... hm ... hm...
- S: (Sír, szaggatott zokogással, ami majdnem nevetéshez hasonlít.)
- R: Hm ... hm ... Tehát ön ezt mondja: „Én egy erősen humánus lény vagyok, és ezt akarom állítani magamról és másokról.
- S: Erős férfi vagyok és vallom a személyiséget, emberséget, egyenlőséget. (Sír.) Fájdalmat okoz ... mások fájdalma nekem is fáj. (Zokogás.)
(Gyorsan elfojtja a zokogást, ami fájdalmasnak tűnik, és majdnem olyan, mint a nevetés.)
- R: Nagyon sok indulat van ebben a pillanatban ...
- S: (Rövid zokogás.)
- R: Nagyon gyorsan megszakadt. Nagyon gyorsan megszakadt. ...
- S: A három perc lejárt ... (Még néhány „nevetés”) ...
- R: Úgy tűnik, ezek a hangok, amelyek feltörték önből, valami nagyon mély dolgok önben.
- S: ... (Mélyet sóhajt és csendben sír.)
A képek, amelyek felbukkantak bennem, amelyek miatt sírok, a képek, amelyeket ön mondott – Dél-Afrika kapcsán és ... szorongás az elszigeteltségtől, és fájdalom ...

R: Ez érintett önben valamit.

S: Ez ... a saját elszigeteltség érzésem, a saját szorongásom, a saját fájdalmam, feltételezem, gyerekkorom óra, és most, nem tudom.

R: Ez tört ki most, talán ön ellenére. Mm... Úgy tűnik, hogy ez most furcsa pillanat, hogy megálljunk, de ön egyetért ezzel.

S: Mm. (Bólogat.)

R: Rendben

Felhasznált irodalom

- Argelander, H.:** *Az első pszichoterápiás interjú.* SpringMed Kiadó. 2006
- Atkinson és mtsai:** *Pszichológia.* Osiris Kiadó, Bp., 2003
- Bagdy E.:** *A segítő kapcsolat pszichológiája. Művészetszichológiai szakirányú továbbképzés. Tananyag (Órai előadás).* KGRE, Pszichológia Tanszék. Bp. 2004
- Bagdy E.:** *Hivatás és személyiség.* In: *A pedagógus hivatássonmélisége.* Bagdy, E. (szerk.), KLTE Pszichológiai Intézete. Debrecen, 1996. 33-39 old.
- Bagdy E.:** *Altruizmus, segítő hivatás, személyiség.* In.: *Az első találkozás jelenségvilága a segítőkapcsolatban.* Kállai, J., Gál, B. (szerk.), Janus/Osiris. Bp., 1999
- Bagdy E.:** *Pszichofitnessz.* Animula Kft, Bp., 2008
- Bang R.:** *A célzott 654 beszélgetés.* Tankönyvkiadó, Bp., 1976
- Bang R.:** *A célzott beszélgetés: a beszélgetés, mint gyógyító és nevelő eljárás.* Tankönyvkiadó. Bp., 1983
- Bang R.:** *A segítő kapcsolat mint a személyes segítség alapja.* Tankönyvkiadó, Bp.1980
- Bárdos K.:** *Alapvető eszközök a szociális munkában.*
In: *Kézikönyv szociális munkásoknak.* (szerk.: Kozma J.), Szociális Szakmai Szövetség. Bp., 1988
- Barnes, G. G.:** *Családterápia és gondozás - Alapvető ismeretek a családdokról és a családterápiáról Családterápiás olvasókönyv sorozat II.* Animula, Bp., 1991
- Bánfalvy Cs.:** *A munkanélküliség szociálpszichológiájáról.* Akadémiai Kiadó, Bp., 2003
- Benedek L.:** *Tanácsadás munkanélkülieknek.* In: *Somorjai I. (szerk.): Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához.* Szociális Szakmai Szövetség, Bp., 2001
- Berényi A. (szerk.):** *Családgondozás és iskola – Szöveggyűjtemény.* KLTE, Db., 1999
- Birkenbihl V.F.:** *Kommunikációs gyakorlatok.* Trivium Kiadó, 1998
- Bíró S. - Komlósi P. - Mérei F.:** *Családterápiás olvasókönyv I. Mentálhigiénés Szolgálat.* Bp., 1990
- Borgen W.A., Amundson N.E.:** *A munkanélküliség dinamikája,*
In: *A tanácsadás pszichológiája.* Ritoók P., Tankönyvkiadó, Bp., 1992
- Both É.:** *Szupervízió nevelőszülők körében.* Diplomadolgozat. KGRE. 2003
- Buda B.:** *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei.* Animula. Bp., 2001
- Buda B.:** *Az empátia – a beleélés lélektana.* Ego-School, Bp., 1992
- Buda B.:** *Mentálhigiéné - Tanulmánykötet Animula.* Bp., 1994
- Buda B.:** *Mentálhigiéné szemléleti és gyakorlati kérdései.* TÁMASZ, Bp., 1995
- Csepeli Gy.:** *Szociálpszichológia.* Osiris, Bp.,1997. 516-532. old.
- Csikszentmihályi M.:** *Flow. Az áramlat.* Akadémiai Kiadó, Bp., 1997
- Csoba J.:** *A munkanélküliség kapcsolatainak alakulása a munkanélküliség ideje alatt.* Esély,1993/ 4. 64-74. old.
- Csoba J. (szerk.):** *Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci integrációja.* Debreceni Egyetemi Kiadó. Debrecen, 2010
- Dass R. – Goman P.:** *Hogyan segítsék?* Ursus Libris. 1999. 111.o.
- Deci E.L., Cascio W.F. :** *A kognitív értékelés elmélete. Az extrinzik jutalmak hatása az intrinzik motivációra.* In: *Barkóczi, Séra (szerk.) Az emberi motiváció II.* Szöveggyűjtemény. ELTE BTK. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1993. 333-360.old.

- Dreikurs R.:** *Psychodynamics, Psychotherapy and Counselling.*
Alfred Adler Institute, Chicago, 1967
- Elekes M. (szerk.):** *Egy érintetlen dimenzió.* Jegyzet. 1993
- Elekete S.:** *Segítő foglalkozások kockázatai- Helfer Szindróma és Burnout jelenség.*
In.: *Psychiatria Hungarica.* 1991. 17-29. old.
- Feuer M. (szerk.):** *A családsegítés elmélete és gyakorlata, Szöveggyűjtemény.*
Akadémiai Kiadó, Bp., 2008
- Fonyó I., Pajor A. (szerk.):** *Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből.*
ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskolai Kar. 2000
- F. Várkonyi Zs.:** *Már százszor megmondtam...,* Coué Egyesület, 1995
- Gansch C.:** *Szólótól a szimfóniáig.* Lexecon Kiadó. Győr, 2007
- Goleman D.:** *Társas intelligencia.* Nyitott Könyvműhely. Bp., 2007
- Goleman D.:** *Érzelmi intelligencia a munkahelyen.* SHL Hungary Kft., Bp., 2002
- Gordon T.:** *Vezetői Eredményességi Tréning V. E. T. Assertiv Kiadó. Gordon könyvek.* 2000
- Gordon T.:** *A gyermeknevelés aranykönyve – P. E. T. Assertiv Kiadó. Gordon könyvek.* 2008
- Gordon T.:** *A tanári hatékonyság fejlesztése – T. E. T. Assertiv Kiadó. Gordon könyvek.* 2002
- Hegyesi G. – Kozma J.:** *A szociális munka – áttekintés.*
In.: *Kézikönyv szociális munkásoknak.* Bp., 2002
- Insoo K. B.:** *Konzultáció sokproblémás családokkal.* Animula, Bp., 1995
- Józsa K.:** *Az elsajátítási motiváció pedagógiai jelentősége.*
Magyar Pedagógia 102. évfolyam 1.szám 2002. 79-104.old.
- Kállai J.:** *Az első találkozás jelenségvilága a segítő kapcsolatban.* Osiris Kiadó. Bp., 1994
- Kim R.:** *A belső motivációt befolyásoló tényezők és megjelenésük a Montessori-pedagógiában.*
www.ofi.hu/tudastar/belso-motivaciot 2009
- Kast V.:** *Kötés és oldás, Európa Könyvkiadó.* Bp., 2000
- Kohlrieser, G.:** *Túszok a tárgyalóasztalnál.* Háttér Kiadó. Bp., 2007
- Kopácsi G.J.:** *Viselkedés problémák kezelése.*
BAZ Megyei Pedagógiai és Közművelődés Intézet. Miskolc, 1994
- Kopp M.:** *A stressz szerepe az egészségromlásban.* Mikor káros a stressz?
<http://www.medlist.com/HIPPOCRATES/V/1/044main.htm>, 2003
- Kozma J.:** *Szociális diagnózis.* Esély, 2001. 3. sz., 61–94. o.
- Kozma J. (szerk.):** *Kézikönyv szociális munkásoknak.* Szociális Szakmai Szövetség. 2002
- Kozma J.:** *Kompetencia a szociális munkában.* In: *Kézikönyv szociális munkásoknak.*
Kozma J. (szerk.), Szociális Szakmai Szövetség. 2002, 2006. 38-67 old.
- Krapf G.:** *Az autogén tréning gyakorlata.* Springer Hungarica Kiadó, Bp., 1992
- Kübler – Ross E.:** *A halál és a hozzá vezető út.* Gondolat Kiadó, Bp., 1988
- Luft J. – Ingham H.:** *„The Johari window” a graphic model of interpersonal awareness,*
Los Angeles, UCLA, 1995
- Maslach C., Jackson S. E.:** *Maslach Burnout Inventory Manual.*
Palo Alto, CA: *Consulting Psychologists Press.* 1981
- Maslach C., Jackson S. E.:** *Measurement of experienced burnout.*
Journal of Occupational Behavior. 2. 1981. 99–113
- Maslow A.:** *A lét pszichológiája felé.* Ursus Libris. 2003

- Mérei F.:** *A pszichológiai labirintus.* Pszichoteam Bp., 1989
- Mérei F.:** *Társ és csoport.* Akadémiai Kiadó, Bp., 1989
- Mindell A.:** *Nyitott fórumok.* Pilis-Print Kiadó. Bp., 2009
- Moucchielli R.:** *Célzott beszélgetés a segítő kapcsolatban.*
In.: *A tanácsadás pszichológiája (szöveggyűjtemény).* Ritoókné (szerk.), Nemzeti Tankönyvkiadó. Bp., 1998
- Norfolk D.:** *Stresszkalauz.* Bagolyvár Könyvkiadó, Bp., 1997
- Oláh A.:** *Érzelmek, megküzdés, optimális élmény. Belső világunk megismerésének módszerei.* Trefort Kiadó, Bp., 2005
- Osváth P.:** *Identitás - válság - öngyilkosság - Komplex terápiás és prevenciósi lehetőségek.*
<http://www.lelekbenotthon.hu/article.php?sid=230> 2009
- Papp K. - Tüski A. (szerk.):** *Átmeneti gondozás – célszerű vagy ideális elképzelés?!* NCSSZI. Bp., 2005. 129.o.
- Pataki F.:** *Identitás – személyiség – társadalom.*
In: *Megismerés, előítélet, identitás. Szociálpszichológiai szöveggyűjtemény.* Erős Ferenc (szerk.), (1998) Új Mandátum Könyvkiadó - Wesley János Lelkészképző Főiskola, Bp., 1998 360-394. old.
- Piaget J.:** *Az értelem pszichológiája.* Gondolat. Bp., 1993
- Rogers C. R.:** *Valakivé válni. A személyiség születése.*
Edge 2000 Kft., 2004, http://www.ektf.hu/hefoppalyazat/pszielmal/11_a_motivci.html
- Rogers C.:** *A Gloria interjú.* In: *Kultúrák közötti kommunikáció kreatív megközelítései II.* Klein Sándor (szerk.), Szeged, 1986. 56-73.old.
- Rogers C.:** *Interjú Steve-vel.* In: *Egy érintetlen dimenzió. (Jegyzet),* Elekes M.: (szerk.), 1993. 233-249.old.
- Rudas J.:** *Delfi örökösei.* Dico Kiadó. 2004
- Satir V.:** *Az új családműhely.* BFI, Bp., 1993
- Schmidt T.:** *Konfliktuskezelési tréninggyakorlatok. Z – Press Kiadó. Miskolc, 2009*
- Selye J.:** *Életünk és a stress.* Akadémiai Kiadó, Bp., 1978
- Solt O.:** *Interjúzni muszáj.*
In.: *Méltóságot mindenkinek. Összegyűjtött írások.* Beszélő. 1998. 29-48 old.
- Szabó L.:** *Szociális munka kialakulása és elméleti háttere.*
Szociális Munka Alapítvány Kiadványai. Bp., 1999
- Szekszárdi J.:** *Konfliktusok pedagógiája.* Veszprémi Egyetemi Kiadó. Veszprém, 2002
- Szekszárdi J.:** *Utak és módok.* Iskolafejlesztési Alapítvány. 1995
- Székely V.:** *Munkanélküliek segítése.* In: *Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához.* Somorjai Ildikó (szerk.), Szociális Szakmai Szövetség, Bp., 2001
- Székely V.:** *A munkanélküliség pszichoszociális dimenziója.*
In: *Info-Társadalomtudomány, 1992/2.*
- Szőnyi G.:** *A pszichoterápia tankönyve.* Medicina Kiadó. Bp., 2000
- Tánczos É.:** (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata II. kötet (Szociális munka egyénekkal és családokkal).* Semmelweis Kiadó. Bp., 1996
- Telkes J.:** *Családgondozói alapismeretek.* OPI, Bp., 1987
- Telkes J.:** *Válság, változtatás: a kríziskoncepció jelentősége a mentálhigiénés gyakorlatban.*
In: *Közösségi mentálhigiéné.* Gerevich, J. (szerk.), Bp., 1977

- Thomas K.W.:** *Introduction to Conflict Management*. Consulting Psychologists Press. 2002
- Tringer L.:** *A gyógyító beszélgetés*. Medicina Kiadó. Bp. 2006
- Urbán R.:** *Az érzelem és a motiváció pszichológiája*.
In: *Fejezetek a pszichológia alapterületeiből*. Oláh, Bugán (szerk.),
ELTE Eötvös Kiadó. Bp., 2000. 157-188.old.
- Urbán R.:** *A motivációs interjú*. 2009,
http://shp.hu/hpc/userfiles/onmegvalositas/urban_robert_a_motivacios_interju.pdf
- Ury W. - Oakwood A.:** *Tárgyalás nehéz emberekkel*. Bagolyvár Kiadó. Bp., 1995
- Zuschlag B. - Thielke W.:** *Mindennapjaink konfliktushelyzetei*. Medicina. Bp., 2009

