Slachta Margit
Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

MEGOLDÁSI STRATÉGIÁK, PROBLÉMAÉRTÉS A GYAKORLATBAN ÉRTELMI FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEKKEL FOGLALKOZÓ SZAKEMBEREK SZÁMÁRA

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és
VEKOP-7.5.1-16-2016-00001
kiemelt projektek
Cím: 1071 Budapest, Peterdy u. 15.
E-mail: efop382@nszi.hu
E-mail: vekop751@nszi.hu

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára

HALLGATÓI TANANYAG

Szerző

Márián Anett
Sebán Zoltán

Szakmai lektor

Dr. Bagi Krisztina

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú,
Szociális humán erőforrás fejlesztése című
kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

A kiadvány Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001

azonosítószámú,

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt keretében

készült

Kiadja Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

1142 Budapest, Ungvár utca 64-66.

Telefon: +36 1 450 32 30, +36 1 450 32 35

www.nszi.hu

Felelős kiadó Dr. Tóth Tibor főigazgató

Budapest, 2022.

Tartalom

Előszó 5

Bevezetés 6

1. Beszéljünk közös nyelvet! 7

1.1. Az értelmi fogyatékosság/intellektuális képességzavar (IKZ) definíciója és új megközelítése 7

1.2. Alapelvek az intellektuális fogyatékossággal élő személyekkel való közös munka során 10

2. Középpontban a segítő 13

2.1. Ki a segítő szakember? 13

2.2. Miért fontos az önismeret? 14

2.3. Burn-out, azaz kiégés a szociális szférában 16

2.4. A rekreáció szerepe 20

3. Problémaértés és megoldási stratégiák 22

3.1. A segítő szakemberek kapcsolati készségei 22

3.2. Bevezetés a kommunikációba 23

3.3. Probléma és megoldás a gyakorlatban 24

3.3.1. Kié a probléma? 24

3.3.2. Értő figyelem 26

3.3.3. Én-üzenet 27

3.3.4. A jó kérdések 28

3.3.5. Mikor milyen eszközt használjunk? 29

3.3.6. Az én-állapotok szerepe 29

Felhasznált irodalom 31

Törvények, rendeletek 33

Előszó

Köszöntjük a 25 tanórás *„**Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára**”* c. szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás típusú továbbképzésen!

Mit ad Önnek a *„Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára”* c. továbbképzés, milyen kompetenciákkal bővül szakmai tudása?

A továbbképzési program során az értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó személyes gondoskodást végző személyek a problémaértés és a megoldási stratégiák megalapozásához hatékony módszereket és eszközöket ismernek meg és sajátítanak el a munkájuk során felmerülő problémák megértéséhez és megoldásához.

Hogyan épül fel a *„Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára”* c. továbbképzés?

Tananyagegység	Óraszám	Forma
1. Továbbképzési nap	8 tanóra	jelenléti
2. Továbbképzési nap	8 tanóra	jelenléti
3. Továbbképzési nap	9 tanóra	jelenléti

Bevezetés

Jelen hallgatói tananyag célja a „Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára” című szakmai továbbképzés résztvevőinek sorvezetőt nyújtani a programhoz. A tananyagban a problémaértés és a megoldási stratégiák megalapozásához összefoglaljuk a munkahelyi stressz-szel való megküzdés szempontjából olyan jelentős módszereket, eszközöket, megoldási stratégiákat, amelyek az értelmi fogyatékossággal élő személyek segítése során is kiemelt szerepet kaphatnak. A tananyagot a továbbképzési alkalmakon elhangzó információk, gyakorlatok egészítik ki. A gyakorlatok keretében fiktív szituációk feldolgozására is sor kerül, azonban a résztvevők által hozott speciális esetek megbeszélése is fontos része a továbbképzésnek.
Az elméleti és gyakorlati képzés ilyen ötvözésének célja, hogy a résztvevők tapasztalati úton tegyenek szert új tudásra, egészítsék ki meglévő tudásukat és a megismert újdonságokat rögtön össze tudják kapcsolni mindennapi munkájukkal.

A hallgatói tananyag így épül fel:

1. ***Beszéljünk közös nyelvet!***

   A fejezet célja a közös platform megalapozása, az egyértelmű fogalomhasználat kialakítása. A fejezetben tárgyaljuk az értelmi fogyatékosság/IKZ fogalmát, valamint az intellektuális képességzavarral élő személyek megítélésével, az őket illető bánásmóddal kapcsolatos társadalmi szemlélet elmúlt években végbement jelentős változását, a megváltozott terminológiát. A fejezet második része az intellektuális képességzavarral élő személyekkel való közös munka során alkalmazandó alapelveket veszi sorra.

2. ***Középpontban a segítő***

   A fejezetben meghatározzuk a segítő szakemberek körét és legfontosabb tulajdonságaikat. Rávilágítunk a segítői munkakörökben az önismeret és az érzelmek fontosságára, az érzelmi involválódás szerepére. A segítő szakemberek nem csupán önmagukért, hanem az általuk támogatott személyekért is felelősek, így érzelmi stabilitásuk kiemelt jelentőségű. Kitérünk a kiégés, vagyis a burnout szindróma sajátosságaira, valamint arra, hogy a rekreáció hogyan lehet a szakemberek segítségére.

3. ***Problémaértés és megoldási stratégiák***

   A fejezetben a problémák megértéséhez és a megoldási stratégiák, válaszok kidolgozásához igyekszünk eszközöket átadni. Az asszertív, erőszakmentes kommunikáció eszközei, az értő figyelem és az én-üzenet segítenek a nehéz helyzetek megoldásában. A fejezet végén röviden bemutatjuk a tranzakcióanalízist.

A hallgatói tananyag és a továbbképzési alkalmakon elhangzó információk, gyakorlatok szerves egységet képeznek, együttesen adják át a tudásanyagot a „Megoldási stratégiák, problémaértés a gyakorlatban értelmi fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek számára” című szakmai továbbképzést választóknak.

1. Beszéljünk közös nyelvet!

Összefoglalás: Az értelmi fogyatékosság/IKZ fogalma, és megítélésükkel, az őket illető bánásmóddal kapcsolatos társadalmi szemlélet jelentős változáson ment keresztül az elmúlt években. Változott a terminológia, és a fogalomhasználat is az elmúlt öt évben a gyógypedagógia tudományterületén. Ezek összefoglalása következik.

Cél: A hallgató új ismereteket sajátítson el, biztosítottá váljon a továbbképzés egészében a közös, azonos fogalomhasználat.

Kulcsszavak: intellektuális képességzavar, ellátást biztosító, ellátást igénybe vevő,

Tanulást segítő kérdések: Mi a különbség az értelmi fogyatékosság és az intellektuális képességzavar fogalma között? Miért fontos a Maslow-féle szükséglethierarchia ismerete?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom:

- Lányiné Engelmayer Ágnes (2017): Intellektuális képességzavar és fejlődés. Medicina Kiadó, Budapest.
- Nirje, B., Perrin, B. (1998): A normalizációs elv és félreértelmezései. Vezérfonal az értelmileg akadályozott emberek bemutatásához. Értelmi fogyatékosok és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége, Budapest. ERFO Kft. ISBN9630359340.

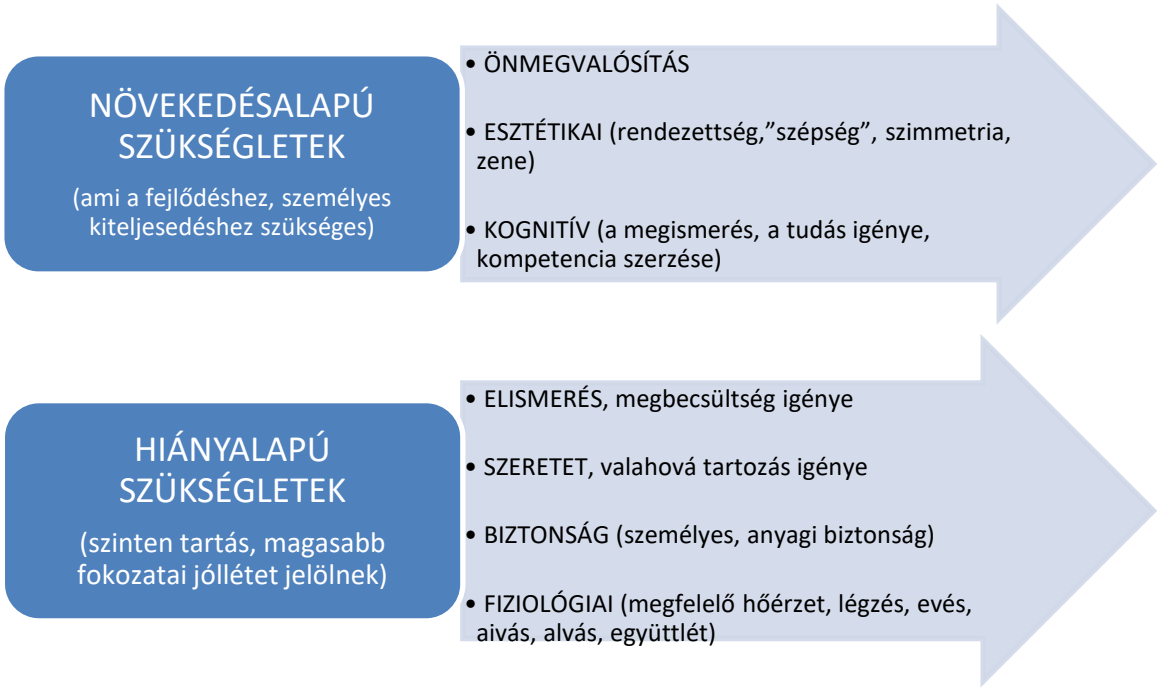
A fejezet célja a továbbképzési program fogalomhasználatának megalapozása, a közös platform megtalálása. A továbbiakban röviden ismertetjük az értelmi fogyatékossággal/intellektuális képességzavarral élő személyek ellátásában történt módszerbeli és fogalmi változások irányelveit. Ezzel is szeretnénk segítséget nyújtani a gyakorlati életben, bővebb információkat és szemléletet adva a gyakorlás útján történő tanulás módszerét alkalmazva. További ismereteket szeretnénk megosztani az értelmi fogyatékossággal, azaz intellektuális képességzavarral élőkkel való foglalkozás új szemléletének gyakorlati sajátosságairól.
Az értelmi fogyatékossággal élő személyeket az összefoglalásban két teljesen újnak tűnő megnevezéssel fogjuk bemutatni: **ellátást igénybe vevő** (aki tulajdonképpen a társadalmi segítséget veszi igénybe a segítőtől, akinek ez a foglalkozása, és ezért őt díjazás illeti meg), illetve az új terminus szerinti **intellektuális képességzavarral élő személy** vagy annak rövidítése (IKZ személy). A hagyományos jogi, orvosi terminus szerinti értelmi fogyatékossággal élő személy használatos a bürokráciában. Az olvashatóság megkönnyítéséért, törekszünk elkerülni a gyakori ismétlődést.

1.1. Az értelmi fogyatékosság/intellektuális képességzavar (IKZ) definíciója és új megközelítése

A XX. század közepétől kezdve az értelmi fogyatékosság értelmezésében sokféle változás következett be a szociológiai, szociálpszichológiai - azaz a társadalom szempontjából újragondolt nézetek alapján. Felfigyeltek arra, hogy az IKZ/értelmi fogyatékosság nem olyan-határozott, megváltoztathatatlan kategória, mint azt addig feltételezték. Általános jelenségként lehet megnevezni, hogy egy és ugyanazon emberről más szakemberek, szakértők, hatóságok más-más megítélést adhatnak a társadalmi és szociális körülményektől függően. Ez azt bizonyítja, hogy maga a minősítés (avagy diagnosztikai címkézés) is bizonytalanságokat, és hibákat tartalmazhat.A legjobban érzékelhető mindez az enyhe értelmi fogyatékosság területén, a kora életkori és a felnőtt diagnózisok a valódi gyakoriságnak megfelelőek (Lányiné, 2017).

Lányiné Engelmayer Ágnes (2017) újraalkotott definíciója alapján *„Az intellektuális képességzavar az értelmi fogyatékosság fogalmát felváltó, új megjelölés. Azokra a személyekre alkalmazható, akik az intellektuális-kognitív működések, valamint a kortárs csoportokhoz viszonyított adaptív magatartás jelentős akadályozottságával jellemezhetőek. E képességzavar különböző súlyosságú megnyilvánulása nem befolyásolja a közös emberi szükségletek birtoklását, és nem kérdőjelezi meg az érintettek személystátuszát. Az intellektuális képességzavarral élő emberek az emberi létezés egy lehetséges változatát képviselik. Fejlődésre, tanulásra, társadalmi integrációra képesek, ehhez társadalmi segítséget igényelnek az esélyegyenlőség biztosítása érdekében. Az állapot hátterében lévő okok felderítése segíti a speciális szükségleteik kielégítését a gyógypedagógiai oktatás, fejlesztés, pedagógiai kísérés, a pszichológiai segítő beavatkozások és a különböző terápiás eljárások tervezésekor. Állapotuk megismerése nem csupán akadályozottságaik számbavétele, hanem erősségeik felderítését is jelenti az egyén és környezet interakciójának kontextusában."*

A fenti komplex és minden területre kiterjedő összegzésnek **két nagyon fontos üzenete van**. A „fogyatékosság" jelenségét fejlesztési – diagnosztikai szemléletben, képességzavarként azonosítja, amely a fejlődésorientáltság jegyében dinamikusan változik az egyén fejlődésének, érésének következtében, és amelyhez nélkülözhetetlen a megfelelő társadalmi segítségnyújtás.
Az első és legfontosabb, hogy a fogyatékosság ténye nem befolyásolja az érintett emberi szükségleteit és emberi mivoltát. Az emberi szükségletek azért nagyon fontosak, mert fogyatékosságtól függetlenül, minden ember ezek mentén működik. Ismeretük segít jobban megítélni egy aktuális élethelyzetet is. Alapvető feszültséget generálnak a szervezetben (pl. éhség), ami egy következő cselekvésre ösztönöz (megyek, kinyitom a hűtőt és eszek valamit). Ez a fogalomrendszer Maslow „szükséglet hierarchiájaként, vagy szükséglet-piramisaként" terjedt el (Atkinson&Hilgard, 2008).



1. *sz. ábra: Maslow szükségletrendszere (Forrás: saját szerkesztés, Atkinson & Hilgard (2005) alapján)*

A **fiziológiai szükségletek** a legalapvetőbb, biológiai igényeinkre vonatkoznak, mint a megfelelő hőérzet (fázás, túl meleg van), légzés, evés, ivás, alvás, együttlét, amelyeket rendszeresen biztosítani szükséges önmagunk számára, különben a szervezetünk vészreakciót generál (általában idegesebbek leszünk, vagy

aluszékonyabbak stb.). Meglétük és hiányuk az általános egészségünkre is kihatással van. Amennyiben ezek nincsenek kielégítve, minden más szükséglet háttérbe szorulhat, és maguk alá kényszeríthetik a magasabb szintű szükségleteket. Például, ha egy tanuló nem aludt eleget, és reggel az iskolában elalszik.

A **biztonsági szükséglet** szintén alapigény, amely a személyes biztonságot (az ember fizikai, pszichés nyugalmát), anyagi biztonságot, a balesetekkel szembeni, és az egészségünk védelmét jelenti a környezetünk által, a környezetünktől. Az általános egészségünkre is kihatással van. Például: kirándulásra megy egy iskolai csoport. Piros lett a lámpa az átkelőnél és a csoport megáll. Az egyik gyerek nem veszi észre és sétál tovább. A kísérő észleli a helyzetet, és megfogja a kezét.

Általában a tekintélyszemély (édesanya, édesapa, esetleg az őket helyettesítő személyek), és/vagy a számunkra érzelmileg fontos, a környezetünkben élő emberek társaságát keressük nehéz helyzetekben (kedvenc barátaink, tanáraink stb.). Az életünkben tartósan jelen lévő emberektől várunk védelmet és óvást a mindennapok összes percében, vagy esetenként akkor, ha számunkra olyan helyzet adódik.

A **szeretet, a közösséghez tartozás igénye** magában foglalja az emberszeretet utáni vágyat, új ismerkedések lehetőségét, az emberi kapcsolatok fontosságát, a szeretet és a barátság iránti igényt, a felnőtt élet során pedig a párkapcsolatok szükségességét.

A megbecsüléssel kapcsolatos igény összetettebb szükséglet, amely az elismerést és az alapvető tisztelet utáni vágyat jelenti. Az ember azt szeretné, hogy mások számára kölcsönösen fontos legyen, megbecsüljék, munkáját, teljesítményét elismerjék és tiszteljék szóban és tettekben, ennek révén az önbecsülését alapozzák meg és azt közvetítik irányába, hogy ő értékes.

Az önmegvalósítás igénye szintén összetett szükségletet jelent. Ezzel válhat teljessé a szükségletek kielégítése, amelynek eredményeként elérhető, hogy az ember azzal foglalkozzék, amihez a legjobban ért, amiben a leginkább kitűnhet.

Intellektuális képességzavar esetén ezen alapvető szükségletigények önálló kielégítése a zavar mértékétől függően korlátozott, éppen ezért vesznek igénybe társadalmi segítséget. Az őket körülvevő emberek figyelmén, értelmezésén, és hozzáértésén múlik, hogy milyen ellátásban részesülnek – hogy valóban azt kapják-e, amire szükségük van.

A második legfontosabb üzenet pedig a fenti definícióból, hogy **az adaptív, azaz a különféle körülményekhez igazított, segítésorientált munkavégzést hangsúlyozza az intellektuális képességzavarral élő személyekkel való együttműködés során.** A „társadalmi segítség” különösen fontos rész, hiszen akik a velük való közös munkát választják saját foglalkozásuknak, azok a személyek egy másik, és egyben mindenki számára ismeretlen szűrőt is szükséges alkalmazzanak a munkavégzésük során: az érintett személy fogyatékosság(ai)nak nézőpontjából véghez vinni a mindennapi cselekvéseket. Ennek a valódi milyenségét csak az érintett személy egyedi visszajelzései alapján lehetséges leírni, és képet kapni róla. Ugyanakkor ilyenkor is fontos azt szem előtt tartani, hogy az értelmezés kerete megfelelő volt-e? Ha a ránk bízott személy szóbeli, vagy ennek hiányában testi jeleinek visszajelzése alapján nem szükséges további teendő, akkor sikeres volt a megértés.

A második hangsúlyos üzenet pedig a fenti definícióból, hogy **az adaptív, azaz a különféle körülményekhez igazított, segítésorientált munkavégzést hangsúlyozza az IKZ személyekkel való együttműködés során.** A „társadalmi segítség” különösen fontos rész, hiszen akik a velük való közös munkát választják saját foglalkozásuknak, azok a személyek egy másik,- és egyben mindenki számára ismeretlen szűrőt is szükséges alkalmazzanak a munkavégzésük során: az akadályozott személy fogyatékosság(ai)nak nézőpontjából véghez vinni a mindennapi cselekvéseket. Ennek a valódi milyenségét

csak az érintett személy egyedi visszajelzései alapján lehetséges leírni, és képet kapni róla. Ugyanakkor ilyenkor is fontos azt szem előtt tartani, hogy az értelmezés kerete megfelelő volt-e? Ha a ránk bízott személy szóbeli, vagy ennek hiányában testi jeleinek visszajelzése alapján nem szükséges további teendő, akkor sikeres volt a megértés.

Az intellektuális képességzavarra irányuló szakmai állásfoglalás a társadalmi beilleszkedés, és a velük végezhető közös munka szempontjából is bemutatásra kerül Lányiné által, sérüléstípustól függetlenül. Miszerint a kortársakhoz viszonyított, **különféle körülményekhez alkalmazkodó** viselkedés/magatartás, valamint az „intellektuális-kognitív működések" akadályozottsága alapjellemző, ez utóbbi alatt a megismerési, információfeldolgozási és gondolkodási tevékenységeket érthetjük, amelyekkel érzékeljük, felfogjuk és felhasználjuk megszerzett tudásunkat. Ezek a képességek teszik lehetővé az értelmi működést.

Mégis állapotuk megismerése nem csupán akadályozottságaik számon tartása miatt szükséges hanem, hogy erősségeiket megismerve definiálni tudjuk a velük való közös munka lehetőségeit. Mit várhatunk tőlük, amivel mi, őket segítők (valamint az ellátást biztosító szakemberek) tervezni és megvalósítani tudjuk az előrelépéseket, egészen a lehetőségeiknek megfelelő egyéni önállóság eléréséig?

1.2. Alapelvek az intellektuális fogyatékossággal élő személyekkel való közös munka során

Lehetséges és szükséges is bizonyos alapelveket megfogalmazni a velük való munkához, amely segíti a minőségi ellátást és amelyek mentén hosszabb távon a képességeiknek megfelelő módon teljesen önállóvá, vagy részben önállóvá válhatnak. A következőkben ismertetett elvek Bengt Nirje által kerültek megfogalmazásra 1969-ben, egyben praktikus tanácsok is, amelyek a mindennapokba átvehető témákat, ötleteket is összefoglalnak. Az elvek az Értelmi Fogyatékossággal Élők és Segítőik Országos Szövetségének (ÉFOÉSZ) gondozásában „normalizációs elv" néven jelentek meg 1998-ban és azóta is aktuálisak a gyakorlatban. Ezek a támpontok azt is jelentik, hogy segítenek határokat kialakítani és közös megmunkálásuk esetén egyben közösséggé is kovácsolják például egy bentlakásos intézet működését, vagy bármilyen intézmény rendjét. Segít a szülőknek, segít a dolgozóknak a könnyebb, átláthatóbb munkavégzésben, és a sérült személynek is segít az igazodásban. Az alapelvek a következők:

1. ***Minden értelmi fogyatékos személy számára lehetőséget kell biztosítani, ami a társadalom más tagjainak is a rendelkezésére áll, így a hétköznapi feltételek és az életmód tekintetében:***
   Az intellektuális képességzavarral élő személynek joga van ahhoz, hogy az életkörülményei és az életmódja igazodjon (az egyén speciális szükségleteit is figyelembe véve) a társadalom más tagjai számára is fennálló lehetőségekhez. Például egy magas támogatási szükséglettel rendelkező személy is ugyanúgy járhasson uszodába, moziba (stb.) mint ép társai. A következő szempontokat biztosítani szükséges minden intellektuális képességzavarral élő személy számára e cél elérése érdekében:
   - napirend, ritmus
   - hetirend, ritmus
   - éves rendszer (születésnap, húsvét, karácsony, évszakok, időjárási változások megtapasztalása)
   - átlagos életszínvonal (anyagi lehetőségek, munkához való hozzáférés biztosítása- önálló kereset, stb.)
   - átlagos életkörülmények (oktatás, lakhatás, ügyintézés, közlekedési lehetőségek, szabadidős programok igénybevétele, stb.)
   - egészlegesség segítése: a „teljes élet megélésének elősegítése" életkorhoz igazítottan. Az embertársi kapcsolatok létesítésének és fenntartásának biztosítása (párkapcsolat, családtagokkal, barátokkal, új emberek megismerésének lehetősége pl. táborozással stb.)

- Empowerment – felhatalmazás az önálló cselekedeteket illetően: az értelmi fogyatékossággal/intellektuális képességzavarral élő személy saját élete felett belátása szerinti kontrollt gyakorolhasson. Például: bentlakásos intézményben nagy rendezvényre hivatalos Géza, de a rendezvény napján úgy dönt, mégsem vesz részt rajta.
- Az intellektuális képességzavarral élő személy támogatása a kockázattal járó helyzetek sérülésmentes megtapasztalásához.

Az ellátást igénybe vevő fizikai és érzelmi jólétének előmozdítása az egyéni, személyhez rendelt (személyközpontú) támogatás és méltóságteljes bánásmód révén lehetséges. Ez alapján a következő fontos megállapításokat tehetjük.

2. ***Minden ellátás (tudatos fejlesztés és/vagy gondozás) nevelésnek számít.***
   Ugyanis ez ahhoz segíti hozzá a személyt, hogy a közösségbe történő beilleszkedése sikeres legyen hosszú távon, és ezáltal teljesebb életet élhessen. Mindemellett ~~A~~az egyén sérüléseihez igazított támogatás megvalósítása révén lehetősége van az önmegvalósításra is, amelynek része a társadalmi integritás élménye. A velük foglalkozó segítők (fejlesztő pedagógusok, mentálhigiénés szakemberek, gyógypedagógusok, pszichológusok, ápolók, nevelők, orvosok) tulajdonképpen ezt a társadalmi segítséget támogatják vagy a társadalom más tagjai viselkedésükkel üzennek az érintetteknek (így a szakács, aki az ételüket készíti, vagy a portás, a sofőr) mind-mind társadalmi üzenetet közvetít irányukba (Nirje, 1998).

3. ***A segítő/ellátást végző viselkedése normaként, és példaként hat.***
   Ezért létfontosságú a velük dolgozók véleménysemleges kommunikációja, és ezt tükröző viselkedése. Alapvetően tartózkodni szükséges a negatív ítéletek, értékítéletek, vélemények, sztereotípiák, kimondásától az ellátást igénybe vevőkkel, az adott élethelyzettel, vagy a mindennapi folyamatokkal kapcsolatban.

4. ***Az alapvető bánásmód (beszédstílus és viselkedés szintjén is) kölcsönös tiszteleten alapszik.***

5. ***Alapvető jog és képesség az egész életen át tartó tanulásra és fejlődésre, életkortól függetlenül***.
   Például 35 évesen is megtanulhat beszélni, annak ellenére, hogy most nem tud – ilyen esetben más fejlesztési célok lesznek. A személyiség érése egész életen keresztül tart.

6. ***Az ellátást igénybe vevő véleményének felismerése és tiszteletben tartása.***

7. ***Igazságosság és méltányosság elve alapján történő gondoskodás.***
   Nevelési feladat, szabályok és határok betartása és betartatása részrehajlás nélkül a lakók és a dolgozók, kollégák között is. Az együttműködés előnyös a közösség számára (Atkinson&Hilgard,2008).

8. ***Érdekképviselet és védelem biztosítása: támogatni szükséges az ellátást igénybe vevőt saját döntésének meghozatalában.***

9. ***Rugalmasság.***
   Minden ember egyedi és megismételhetetlen, rá jellemző egyedi viselkedésmintákkal és szokásokkal (például ébrenléti ciklusok, étkezési preferenciák, aktivitási szint) rendelkezik, ebben időnként magasabb fokú rugalmasság szükséges a környezet részéről. Van, hogy Ivettnek a hét egyik napján nincs kedve tökfőzeléket ebédelni, helyette inkább joghurtot és kenyeret kér. Vagy ha beteg az érintett, akkor csak mesét/televíziót nézne pizsamában, betakarózva.

10. ***Felelősséggel tartozunk önmagunkért, a tetteinkért és a ránk bízottakért. A felelősségvállalás növeli az elkötelezettséget és a gondoskodást*** (Atkinson&Hilgard, 2008).
    Mindezzel az a fő cél, hogy **a fokozottabb önállóság megtanulása révén nem "kiszolgáló"** tevékenységet végez a segítő, hanem olyan aktív, partneri kapcsolatot alakít ki, amelyben mindkét fél **kölcsönösen elégedett lesz**. A segítő szerepe sokkal inkább iránymutatóvá válik és a **"kis lépések"** elve alapján fokozatosan hozzásegítik őket az önálló tevékenységhez, így kevesebb munkát fog jelenteni a hétköznapi gyakorlatban az elején befektetett többletenergia (Nirje, 1998).

2. Középpontban a segítő

Összefoglalás: A fejezetben meghatározzuk a segítő szakemberek körét és legfontosabb tulajdonságaikat. Rávilágítunk a segítői munkakörökben az önismeret és az érzelmek fontosságára, az érzelmi involválódás szerepére. A segítő szakemberek nem csupán önmagukért, hanem az általuk támogatott személyekért is felelősek, így érzelmi stabilitásuk kiemelt jelentőségű. Kitérünk a kiégés, vagyis a burnout szindróma sajátosságaira, valamint arra, hogy a rekreáció hogyan lehet a szakemberek segítségére.

Cél: A hallgató új ismereteket sajátítson el, ismerje fel az önismeret jelentőségét a segítői munkában, valamint legyen tisztában a burnout szindróma fogalmával, felismerési lehetőségeivel, továbbá a rekreáció jelentőségével.

Kulcsszavak: segítő szakember, önismeret, kiégés, burnout, rekreáció

Tanulást segítő kérdések: Melyek a legfontosabb segítői kompetenciák? Milyen elemekből áll össze a személyiség? Mit mutat meg számunkra a Johari-ablak? Mi a stressz? Melyek a burn-out fázisai? Hogyan segít a rekreáció az egyén és a munkahely szintjén?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom:

- Titkos, Cs. (2021): Önismereti alapok Nézőpontok – Folyamatok – Módszerek. Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, Pécs.
- F. Várkonyi, Zs. (2010): Tanulom magam. M-érték Kiadó, Budapest.
- Selye, J. (1976): Stressz distress nélkül. Akadémiai Kiadó, Budapest

2.1. Ki a segítő szakember?

A segítő szakemberekkel sok helyen, helyzetben találkozhatunk, munkakörük is igen változatos lehet. Az azonban közös mindannyiukban, hogy a szolgáltatásuk igénybevevője, kliensük életében kulcsfontosságú a szerepük. A teljesség igénye nélkül néhány példa segítő munkakörökre: pedagógus, fejlesztő pedagógus, pszichológus, ápoló-gondozó, orvos, szociális munkás, gyógypedagógus, mentálhigiénés szakember.

Az ideális segítői személyiségben kiemelt jelentőségű az empátia, mint készség és fejleszthető „munkaeszköz”, hiszen a segítségnek alapvető kritériuma, hogy a segítő a segítségre szoruló személy helyzetét, problémáját átérezze. Ehhez járulnak hozzá a különféle személyiségbeli vonások, a megfelelő megküzdési, problémamegoldási stratégiák, és a konfliktuskezelési módszerek. A segítő – segített kapcsolatra közvetlenül hat ki a segítő mentálhigiénés állapota, melyet befolyásolnak a „visszajelzési rendszerelemek”, mint a vezetők, vagy a segítők „segítői, a szupervízorok és a munka-életkörülmények. Nagymértékben számít ezeknek az elemeknek a jelenléte és minősége a pozitív hangulat kialakításához (Hegedűs, 2012; Kulcsár, 2008). Éppen ezért az egyén szükséges kompetenciáit mérlegelve a következőkre biztosan szükség van ahhoz, hogy az intellektuális képességzavarral élő személyekkel magabiztosan, konstruktívan együtt tudjunk dolgozni. Kompetenciák alatt a munkavégzéshez szükséges készségeket, képességeket, magatartási, és viselkedési jegyeket értjük, amelyek révén az adott tevékenységet sikeresen el tudjuk látni.

Ezek a kompetenciák a felsorolás szintjén a következők:

- Segítőkészség: tudjon és akarjon segíteni olyan helyzetekben, amikor az érintett konkrét segítséget kér, vagy a helyzet megindokolja a segítségadást.
- Türelem – amely által időt és lehetőséget biztosítunk az intellektuális képességzavarral élő személynek a cselekvésre
- Empátia – a másik helyzetébe, érzelmi állapotába való beleélés képessége, amelyhez szorosan kapcsolódik
- az ellátást igénybe vevőre irányuló minőségi figyelem biztosítása, és a
- metakommunikációs jelek (testbeszéd és hangok) értelmezésének képessége.
- Rugalmasság – lásd a Nirje szerinti hétköznapi, " ún. normalizációs" elvek.
- Kitartás.
- Elkötelezettség egy probléma megoldása érdekében, és az ellátást igénybe vevők segítésének irányában.
- Kommunikációs tudatosság: az ellátást igénybe vevő egyéni képességeihez igazított kérések megfogalmazása valamint
- a meghallgatás képessége és
- a konstruktív visszajelzés adásának képessége.
- A segítés, mint szerep és ennek a tudatossága a munkahelyi helyzetekben: a szakmai határok felállítása és azok tartásának képessége,
- az együttműködés szem előtt tartása az ellátást igénybe vevővel nehéz körülmények között is,
- valamint az etikai szempontok egy-egy adott helyzetben történő felismerése,
- értelmi fogyatékossággal élő személyek és más szereplők (pl. az intézményben dolgozók, hozzátartozók, és más társak szerepének, érdekeinek felismerése és értékelésének képessége
- a lehetséges cselekvési irányok felismerése, a helyes út kiválasztása és az erkölcsi, etikai normák betartása.
- Ha szükséges, kiegészítő erőforrásokat (információ, szakismeret, jogi iránymutatás) megtalálni és felhasználni az ellátást igénybe vevő személy segítéséhez.

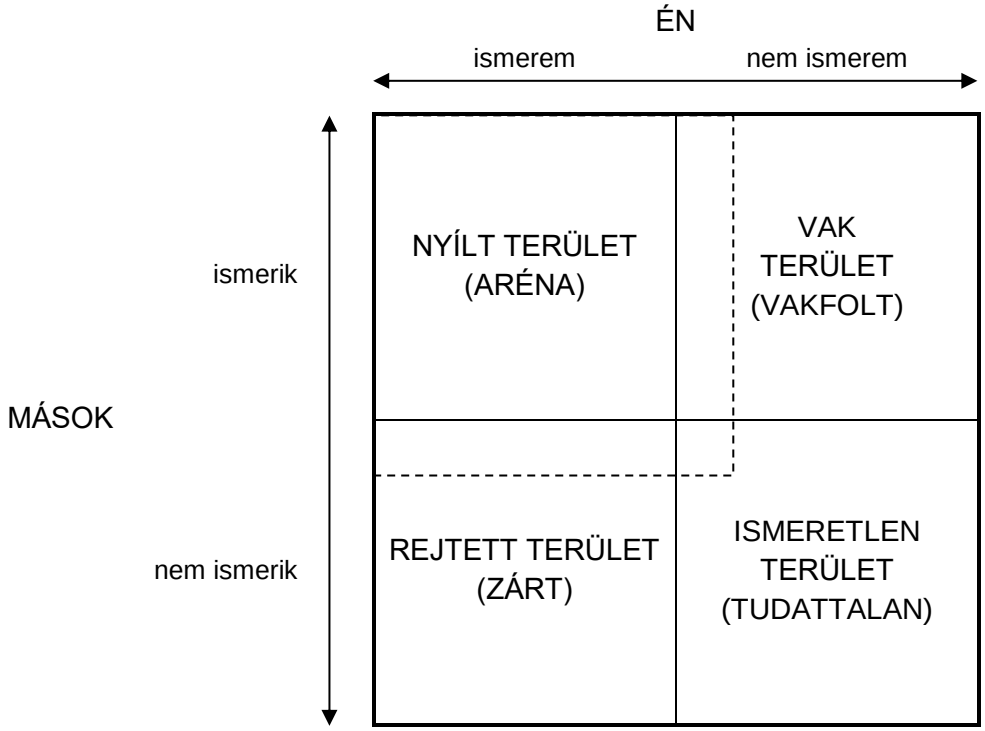
Nagyon fontos, hogy ezen kompetenciák nagy része tanulható, és a gyakorlatban elsajátítható. Kitartással pedig egyre hatékonyabbak lehetünk benne. Az esetmegbeszélési csoportokon a közös problémák, nehézségek átbeszélése révén növelhető a szakmai tudatosság, amely segít a hétköznapok során.

2.2. Miért fontos az önismeret?

Az ember alapvetően társas lény. Ahhoz, hogy mindennapjainkban eligazodjunk a társadalmi rendszerben, megéljük társas mivoltunkat és a lehető legtöbbet hozzuk ki a mindennapi szituációkból, fontos önmagunk ismerete. Személyiségünk több elem integrált egysége, ezek között biogén, pszichogén és szociogén elemeket találunk. A biogén elemek a szervezetünk anatómiai, élettani sajátosságai, feltételes reflexek, élettani folyamatok, ösztönök sajátosságai. A pszichogén elemek az érzelmek, a jellem, az akarat, a képzelet, az emlékezet, az értelmi fejlettség, az intelligencia, a képességek, a hajlamok és vérmérsékletek sajátosságai. A szociogén elemek pedig a társadalmi, kulturális eszmények, célok, társadalmi szerepek, viszonyok, önismeret, politikai felfogás, világnézet sajátosságai. Ezen elemekből áll össze a személyiségünk. (Bálint, 1994)

Az önismeret szempontjából személyiségünknek vannak olyan részei is, melyet mi magunk nem ismerünk. Az önismereti fejlesztés egyik legismertebb modellje a Johari-ablak. A modell egy kétdimenziós diagramként ábrázolható, melynek egyik dimenziója az alany (én), másik dimenziója pedig az önismeretszerzésre vállalkozó személyről való tudás (mások). Ebben a két dimenzióban személyiségünket négy mezőre oszthajuk fel. A nyílt terület, azaz az aréna azon tulajdonságainkból és viselkedésünkből áll,

melyet mi magunk is ismerünk és mások számára is ismert, észlelhető. A rejtett, zárt területen azon tulajdonságainkat, érzéseinket, gondolatainkat találjuk, melyeket mi magunk ismerünk, azonban szándékosan elrejtjük mások elől. A vakfoltunkban azon mások által észlelhető viselkedésmódjaink, cselekvéseink találhatók, melyeknek mi magunk nem vagyunk tudatában. Az ismertelen terület a tudattalan, melynek sem mi magunk, sem mások nincsenek tudatában. A diagram határai nem kőbe vésettek, függenek az egyéntől, a történeti előzményektől, a szituációtól, valamint az „én" és a „mások" közötti kapcsolat jellegétől(Rudas, 2016).



2. sz. ábra: Johari-ablak (Forrás: saját szerkesztés, Boros, 2005 alapján)

A segítő szakmát gyakorlók esetében az átlagosnál is fontosabb az önismeret, mivel a segítő szakember nem pusztán önmagáért felelős, hanem az általa támogatott emberekért is!

Az érzelmek nagymértékben meghatározzák a munkát végző személyek esetében a munkavégzést, a helyes önismeret segítségünkre lehet érzelmeink kezelésében is. Zapf (2002) véleménye szerint a munkavégzés alapvető követelménye az emocionális involválódás: hogy a munkát végző személy képes legyen a munkájába belemerülni, és érzelmeit kifejezni abban. Az érzelemkifejezés alatt a hiteles, de a szervezeti (munkáltatói-kívánt) kereteknek megfelelő érzelemkifejezést hangsúlyozza. Úgy véli, hogy minden cselekedetnek van egy érzelmi vonatkozása, amely csak az adott egyénre jellemző. Ezeknek az érzelmeknek a kifejezése azonban nagyon egyedi, és sokat kell dolgozni vele, hogy az elvárt kifejezésmódokhoz igazodjon. Érzelmi munka alatt érti továbbá a klienssel történő „szemtől-szembe", és a „hangtól-hangig" kölcsönhatásokat, amelyek alapján a mimikában, és a hangunkban megjelenő érzelmek nagymértékben befolyással vannak a kliens attitűdjére, hangulatára, érzelmeire. A hangunkban/arcunkon megjelenő érzelmek tükröződnek a másik személy viselkedésében is, így közvetlenül jelennek meg a szituációban (Zapf, 2002).

Ha már bevonódtunk a munkánkba, akkor viszont elkerülhetetlen, hogy a munka során érzelmek keletkezzenek. Az érzelmek nem hirtelen jelennek meg, hanem vannak kiváltóokaik, és következményeik

(Frijda, 1986 in. Oatley & Jenkins, 2009). Az érzelmeket rendszerint események váltják ki, és van valamilyen tárgyuk. Az ember például nem csak szeret, hanem valakit szeret, és általában nem csak fél, hanem valamitől fél. Tehát belső és külső világokat kötnek össze: az egyén gondolkodását, érzelmeit, vágyait, nézetrendszerét az aktuális környezettel.

Dolf Zillmann vizsgálta korábban az érzelemkifejezés elméleti és gyakorlati hátterét. A kommunikációban elhangzott agresszív tartalmak és kifejezésmódok átadásának hatásait és nyomait kereste (ún. indulatátviteli agresszivitás). Azt találták, hogy már a kommunikációs kontextus is nagymértékben számít: fiziológiai szintű izgatottságot okoz (pl. megjelenhet izzadás, gyorsabb levegővétel, hangszín megváltozása, remegés stb.), amely a későbbi kommunikáció során késleltetve, de kifejezésre kerül. Mindez Schachter kéttényezős érzelemelméletére alapozható: az utóhatások intenzitását is az eredeti fiziológiai arousalszint határozza meg, de az egyéni jellegzetességeknek megfelelően (Zillmann, 1971).
Így minden kétséget kizáróan az elsődleges kulcs az intellektuális képességzavarral élő személyekkel való munka során, hogy a saját érzelmeinket annak érdekében tudjuk menedzselni, hogy munkánkat mindenki számára a legkevesebb feszültséggel tudjuk végezni és konstruktív, azaz önmagunk számára is előrevivő, egymást emelő módon tudjunk felülemelkedni a nehézségeken. Hiszen az rendkívül fontos tény, hogy a~~z~~ megjelenő–érzelmeink erőssége és tartóssága rendkívül változó, valamint múlandóak. Mégis, az általuk okozott hatás (a cselekvés és annak hatása) megmarad. Hogy kapcsolataink pozitívak legyenek, érdemes jól választani az érzelmeket kísérő cselekvéseinket, és azt szabályozni, hogy mi mit teszünk (Mérő, 2010). Kopp Mária (2008) szerint az érzelmek szabályozása a kifejezések módosításával kezdődik, amit a szülő (vagy a szülőt helyettesítő személy, aki gondozza a gyermeket) jelenít meg, és később a gyermek internalizál. A szabályozó funkció első lépése az, amikor a szülő megnyugtatja a gyereket. A fékentartás, a bizalom kiépítése és az intimitás kulcsténye̋zők, mert ezáltal tudja azt is megtanulni, hogy önmagát hogyan nyugtassa meg. Az érzelmi egyensúly fenntartását segítő legfontosabb tényező a támogató emberek jelenléte a környezetben.

2.3. Burn-out, azaz kiégés a szociális szférában

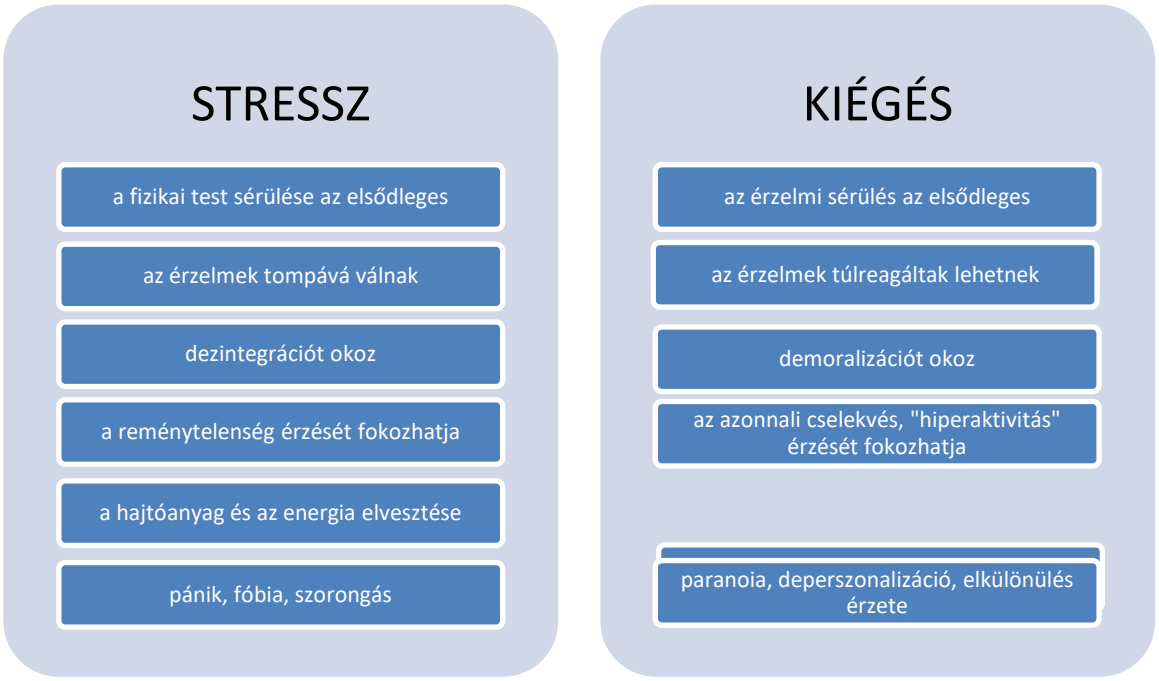
Mihálka Mária így fogalmaz: „*a segítők lelki egészsége nem tekinthető magánügynek: a segítők akarva-akaratlanul megnyilvánulásaikkal, viselkedésükkel, melyekre aktuális, teljes egészségi „jóllétük" is hatással lehet, mintát nyújtanak azoknak a klienseknek, pácienseknek, gondozottaknak, tanítványoknak, akiket segítenek, ápolnak, gondoznak, nevelnek, oktatnak*" (Mihálka, 2015). Érzelmi kapacitásaink végesek, ezért az önmagunkra való odafigyelés és saját pozitív erőtartalékaink fenntartása és hasznosítása mindig kulcsfontosságú. Az egészségügyi dolgozók mentálhigiénés állapotát vizsgáló kutatás során a kiégés, az érzelmi munka, a megküzdési mechanizmusok és a társas támogatás tükrében azt a szakmai állásfoglalást tették, hogy a kiégésnek visszafordíthatatlan negatív következménye lehet például a betegekkel, a hozzátartozókkal és a kollégákkal történő kommunikációban. A halmozódó, feldolgozatlan stressz következtében pedig létrejöhet a „lelki kiégés" is, ami súlyos testi tüneteket okoz a külvilág számára nehezen értelmezhető lelki sebek mellett. Mindezek a magánélet kudarcaiban és nehézségeiben is manifesztálódnak (Kulcsár, 2008; Kovács, E., Kovács, M.&Hegedűs, 2012). Ilyen mentálhigiénés állapotban nem csoda, hogyha a mások felé irányított kommunikáció, a gesztusok és egyáltalán a másokra való érzékenység, az empátiás kapacitás kimerül, és cinizmussal, valamint személytelen bánásmóddal és alacsony hatékonyságérzettel társul, ami az ellátást igénybe vevő személyekkel való munkában is láthatóvá válhat (Csabai & Papp-Zipernovszky, 2015).

A stressz és a kiégés napjainkban kéz a kézben járó fogalmak, melyek egyre gyakrabban kerülnek terítékre, ha a munka világáról esik szó. A stressz definíciója Selye János nevéhez fűződik, aki így jellemzi a fogalmat: „*A stressz a szervezet nem specifikus válasza bármilyen igénybevételre. […] A stressz-előidéző hatás vagy stresszoraktivitás szempontjából mindegy, hogy az a dolog vagy helyzet, amellyel szembenállunk,*

kellemes-e vagy kellemetlen; csupán az számít, hogy milyen mérvű az újraalkalmazkodás iránti szükséglet." Fontos azonban megemlíteni, hogy a stressznek nem csak árnyoldala van, mivel biztosítja az élethez elengedhetetlen motivációt, mellyel a fejlődés szolgálatában áll. A stressz hatása attól függ, hogy milyen mértékben veszi igénybe az alkalmazkodóképességet, ennek megfelelően megkülönböztethetünk jótékony stresszt, más néven eustresszt és káros stresszt, másnéven distresszt (Selye, 1976).

A burn-out, vagyis kiégés „*elhúzódó érzelmi megterhelés és stressz hatására kialakuló érzelmi, mentális és fizikális kimerülés, melynek során társas interakcióikban az egyének nem képesek reálisan megítélni sem önmaguk, sem a környezetükben lévő személyek viselkedését, teljesítményét. Gyakori a negatív önértékelés, a valóságnál negatívabb társészlelés. A munkához kapcsolódó célok leértékelődnek, a munkavégzés öröme, és az alkotó lelkesedés eltűnik, az egyén megküzdési képessége sérül"* (Freudenberger, 1974 in Mihálka, 2015 24.o.)

Fontos kiemelni ugyanakkor, hogy a stressz és a kiégés közötti kapcsolat vitathatatlan, azonban a két fogalom nem ugyanazt takarja, több különbség is felfedezhető közöttük, melyeket az alábbi ábrán foglalunk össze (Mihálka, 2015).



3. sz. ábra: A stressz és a kiégés megkülönböztető jellemzői (Forrás: saját szerkesztés Mihálka (2015) alapján)

Hogyan ismerhetjük fel a kiégést és mit tehetünk ellene? Ezeket a kérdéseket válaszolja meg Ónody Sarolta (2001), amikor a kiégést tizenkét lépcsős folyamatként írja le, melyben az egyes stádiumok között nincs éles határ. A szakaszok élethelyzettől és személyiségtől függően különböző intenzitással jelentkezhetnek.

1. ***A bizonyítani akarástól a bizonyítási kényszerig***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* Arra való törekvés, hogy „ideális legyek". A csapda ebben a helyzetben, hogy ezen ideálok követését a környezet szorgalmazza, elismeréssel honorálja, serkenti.
   - *Mi segít?* Annak a felismerése, amikor a bizonyítási igényből kényszer lesz. Természetes, saját munka- és életritmus kialakítása és az ehhez való alkalmazkodás.

2. ***Fokozott erőfeszítés***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* A “bizonyítási kényszer” miatt a különböző feladatok egyre sürgetőbbé válnak. Megszűnik a feladatok delegálásának képessége, kialakul a kontrollvesztéstől való félelem. Kívülről a segítő szorgalmasnak, célratörőnek látszik. A teljesítmény állandó növekedéséből adódóan fáradtság és az eredményesség csökkenése alakul ki.
   - *Mi segít?* A feladatok egy részének delegálása. Így csökken a megterhelés, és javul az eredményesség.

3. ***A személyes igények elhanyagolása***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* Gyakran jellemző a személyes dolgok elfelejtése, lassan eltűnnek az érzelmek: a szerelem, stb., valamint eltűnik a humor, a vidámság, a barátok társaságának keresése, stb. A munka, a hivatalos elfoglaltság az egyetlen időtöltés, még otthon is.
   - *Mi segít?* Első lépés a felismerés: emlékezni arra, hogy hogyan pihent korábban, mi kapcsolta ki az adott személyt “a munka előtti időkben”. Az előre megtervezett napi- és hetirend segíti a kiegyensúlyozott életet.

4. ***A személyes igények és konfliktusok elfojtása***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* A (burn-outtal küzdő) személyek bár érzik, hogy jobban kellene vigyázni egészségükre, de mindent megtesznek, hogy környezetük ne vegye észre, mennyire aggódnak magukért. A testi kimerültség jeleire túlteljesítéssel reagálnak: a hétvégét átalusszák vagy végigsportolják, ezután még fáradtabbak.
   - *Mi segíthet?* Az intések komolyan vétele, az adhoc reakciók helyett az alvás és a mozgásigény rendszeres, napokra való beosztása.

5. ***Az értékrend megváltozása***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* A folyamat ebben a szakaszában már természetes, hogy lemondanak a burn-outtal küzdő személyek saját igényeikről illetve előfordul, hogy már fel sem ismerik, mire lehetne szükségük, hiszen mindig háttérbe szorították ezeket. Így lassan felborul természetes értékrendjük is. Az ítélő- és érzékelőképesség is deformálódik. Ez együttjár a régi, szoros kapcsolatok feladásával, baráti kör elvesztésével, egyedülléttel.
   - *Mi segít?* A saját értékrend őszinte áttekintése: Mi a sorrend? Milyen lenne az a sorrend, amely kielégítené? Milyen lépéseket tehet ezért?

6. ***A fellépő problémák tagadása***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* Minden megszűnik létezni, ami a teljesítménykényszeren kívül esik. Elvész a környező világgal való kapcsolat. A feladatvégzésre irányuló fixálódás létezik. A baráti látogatások, beszélgetések nyomasztó teherré válnak- ha még előfordul. Nő az intolerancia. Beszűkül a gondolatvilág, megszűnik a politikai, társadalmi események iránti érdeklődés.
   - *Mi segít?* A túlterhelés csökkentése. A változás az eltagadott valóság kimondásával kezdődik. Segít, ha sikerül az állapotukról beszélni.

7. ***Visszahúzódás***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* A kiégésnek ebben a szakaszában már nem hatnak a környezeti befolyások az egyénre, a másokkal való eszme- és érzelemcsere elmarad. Az állandó túlterhelés miatt a remény és a tájékozódási igény kimerül. Szélsőséges jelenség lehet a "totális kiszállás" vágya. A visszahúzódás az elmagányosodástól való félelemmel is jár.
   - *Mi segíthet?* Annak a belátása, hogy mindenkinek szüksége van emberi kapcsolatokra.

8. ***Magatartás- és viselkedésváltozás***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* Elvész a külső vélemény meghallgatása, minden kritikaként hat. A kapott szeretetre érzéketlenné válnak. Szenvedélyek megjelenése vagy a velük való szakítás. A változások jellemzője a szélsőségesség.
   - *Mi segít?* A változások felismerése és tudatosítása. A másoktól kapott gondoskodás és a kritika közötti különbség felismerése, valamint a tudatos megkülönböztetése.

9. ***Deperszonalizáció***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* Az önérzékelő képesség elvesztése, megszűnik a belső világgal való kapcsolat. Például idegennek érzik testüket, elvész a veszélyérzetük.
   - *Mi segít?* Szakszerű kezelés: elsődlegesen pszichológus felkeresése

10. ***Belső üresség***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* Tartósan ez elviselhetetlen, gyakran lelki betegségbe fordul át, pl. állandó félelem, pánikrohamok, klausztrofóbia stb.
   - *Mi segít?* Szakszerű kezelés: elsődlegesen pszichológus felkeresése.

11. ***Depresszió***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* Az élet értelmetlennek, reménytelennek, örömtelennek, tehernek tűnik. A fáradtság és kétségbeesés érzése állandósul, nehéz az ágyból felkelni.
   - *Mi segít?* Szakszerű kezelés: elsődlegesen klinikai szakpszichológus felkeresése, pszichoterápiás beavatkozás és a szakember a klienssel közösen dönt a kliens számára megfelelő további lehetőségekről (szakambulancia, pszichiáter felkeresése).

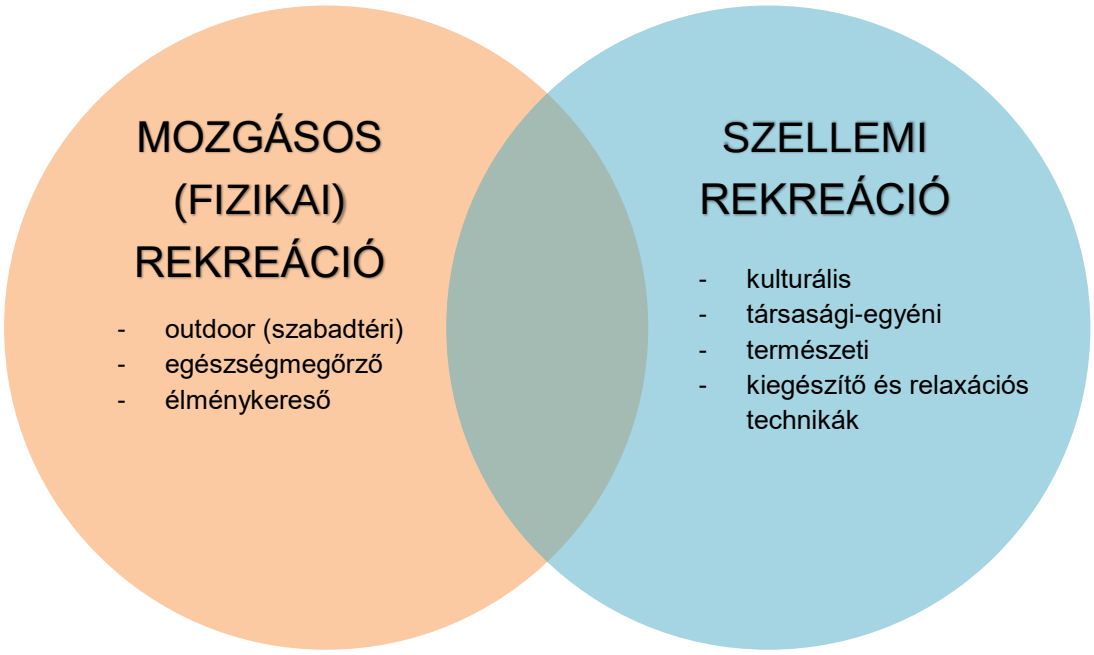
12. ***Teljes kiégettség***
   - *Mi jellemzi ezt a fázist?* A kórképben a szomatikus és a pszichés veszélyeztetettség egyidejűleg jelentkezik.
   - *Mi segít?* Szakszerű kezelés: pszichoterapeuta felkeresése, párhuzamosan pszichiáter felkeresése.

Természetesen a folyamat fázisaiban minél hamarabb keresi fel az egyén a pszichológust és kér szakszerű segítséget, annál gyorsabban áll helyre a személy mentális egészsége, és egyensúlya.
Ónody szerint a burn-out szindróma, azaz a kiégés terápiája három nagyobb egységre osztható. Az első és legfontosabb a *prevenció*, a kiégés megelőzése, ennek eszközei az általános és személyes motiváció folyamatos fenntartása. A második egység az *intervenció*, a közbeavatkozás, ennek kerektében a segítő szakemberek kapjanak hatékony beavatkozási stratégiákat és technikákat a kiégés megelőzésére, megállítására, visszafordítására. A harmadik egységben a már kialakult burnout szindróma kezelése a cél, azonban a beavatkozás, a *krízisintervenció* itt már nem csak a segítő szerepet, a munkaszerepet, hanem az egész személyiséget érinti (Ónody, 2001).

A segítői munka, fokozott stresszel és érzelmi megterheléssel jár, hiszen a segítő a saját egyéni, családi és munkahelyi életét érintő kihívások mellett szembesül kliensei és az ő hozzátartozóik problémáival is. Mindenki számára fontos, hogy időnként megálljon és számot vessen pillanatnyi állapotával, érzelmeivel, motivációival. A segítő szakmákban ez a számvetés még fontosabb, időről-időre érdemes megállni és megfogalmazni: milyen motiváció tart a pályán és mit jelent a segítés? Hogyan látom magamat, hogyan látnak engem a kliensek, és hogyan a kollégák? Érint-e a kiégés és ha igen, akkor a fenti szakaszaiban hol tartok?

2.4. A rekreáció szerepe

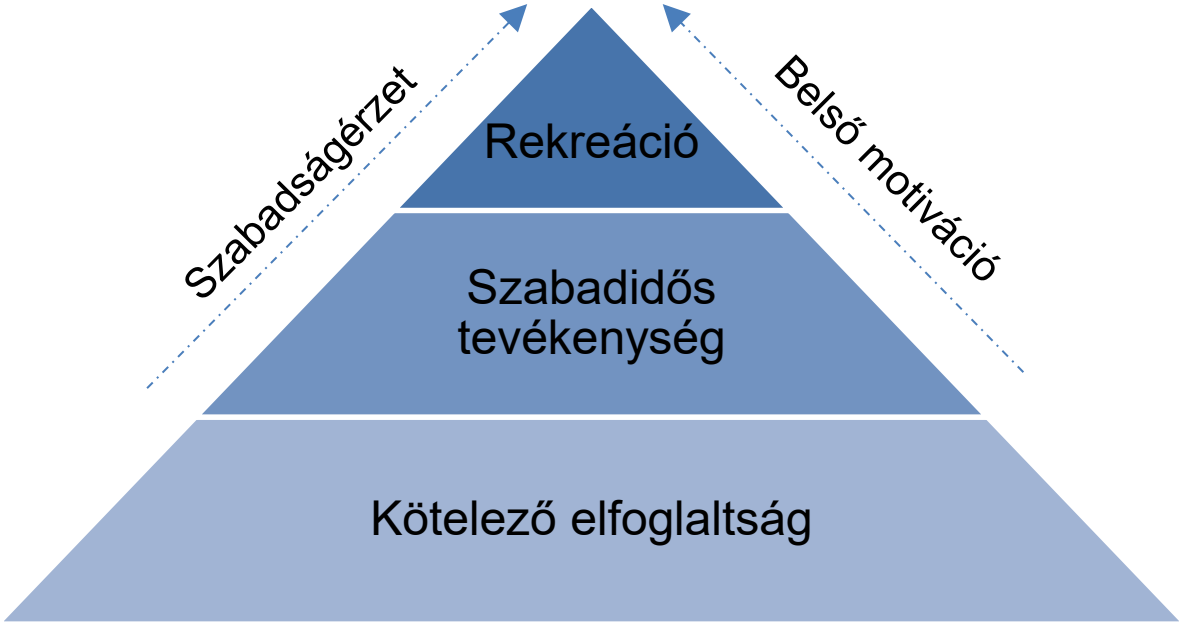
Az előző fejezetekben is kiemeltük, hogy a segítő szakember lelki egyensúlya, érzelmi állapota, stressz-szintje mekkora hatással van az általa támogatott személyekre. Ebben a részben a feltöltődésről, a rekreációról írunk. Hazánkban a rekreáció legtöbbször idézett meghatározása Fritz Péter nevéhez köthető, aki így definiálja azt: „*A rekreáció szabadidőben, a tevékeny pihenés érdekében végzett minden olyan kulturális, társas, játékos és mozgásos tevékenység, melyet a napi fő elfoglaltság által okozott fáradtság, feszültség feloldása, a testi-lelki-szellemi teljesítőkészség és -képesség helyreállítása, fokozása érdekében tesz az ember.*” Leegyszerűsítve a rekreáció az a közérzetjavulás, amely szabadidős tevékenység hatására következik be. A rekreációs tevékenységeket csoportosíthatjuk a szerint, hogy elsősorban mozgásos vagy szellemi rekreációs tevékenységet takarnak:



4. sz. ábra: A rekreációs tevékenység csoportosítása (Forrás: saját szerkesztés)

Tágan értelmezve a rekreáció bármilyen aktív tevékenység lehet, mely a szabadidőnkben számunkra kikapcsolódást, feltöltődést jelent. Az, hogy mi minősül rekreációs tevékenységnek, függ az egyéntől is, például egy cukrász számára munka a tortasütés, míg például egy pedagógus számára, akinek hobbija a sütés, kikapcsolódást jelent. Példaként hozhatjuk a sportot is, míg egy futóedzés egy munkavállaló számára rekreáció, addig Eliud Kipchoge, az olimpiai és világbajnok kenyai hosszútávfutó esetében sokkal inkább kötelező tevékenység, így nem tekinthető rekreációnak. Ábrahám Júlia és Bárdos György ezt úgy fogalmazták meg 2014-es tanulmányukban, hogy „*azok a tevékenységek eredményeznek nagyobb valószínűséggel rekreációt, melyek önmagukban (az eredménytől függetlenül) is örömet nyújtanak. Ezek az erős belső motivációra épülő tevékenységek az autotelikus (önmagáért végzett) aktivitások. A rekreációs tevékenységek – sok esetben – kezdetben exotelikusak, külső ok miatt kezdődnek el, majd a koncentráció, az élmény aktív megélése által, észrevétlenül alakulnak át autotelikussá. A legtöbb rekreációs élmény nem természetes, nem automatikusan bekövetkező jelenség, hanem mentális és/vagy fizikai erőfeszítést igényel. A passzív pihenés, a semmittevés bizonyos fizikai és mentális állapotban szükségszerű és javítja a közérzetet. Ezek a folyamatok azonban a fiziológiás szükségletek kielégítéseként értelmezhetők, nem szabadidős elfoglaltságként. Nem minden közérzetjavulás rekreáció, de minden rekreációs tevékenység*

javítja a közérzet. A szabadidő annál több előnyt hoz, annál inkább válik rekreációvá, minél inkább kapcsolatban áll a képességek, készségek használatával vagy új cselekvési lehetőségek felfedezésével". A kötelező elfoglaltságok, a szabadidős tevékenységek és a rekreáció viszonya az alábbi ábrán látható. Szabadidős tevékenységünk tehát annál inkább rekreáció, minél inkább belső motivációnk alapján végezzük azt és minél inkább szabadnak érezzük közben magunkat.



5. sz. ábra: A rekreáció és a szabadidő átmeneti jellege (Forrás: saját szerkesztés, Ábrahám&Bárdos (2014) alapján)

A rekreáció alapköve a tenni akarás, az igény arra, hogy jobban legyünk, javítsuk életminőségünket, mivel rekreáció nem lehetséges az egyén aktív részvétele nélkül saját jólléte megteremtésében (Ábrahám&Bárdos, 2014). Egy nehéz munkahét után sokkal könnyebb a televíziót nézni hétvégén, mint valami aktív tevékenységre rávanni magunkat, ezért be kell látni, hogy motiváció szükséges a rekreációhoz. A tenni akarás, a motiváció megteremtéséhez tekintsük át, hogy mit profitálthat az egyén a rekreációból:

- egyéni jólét és egészség megteremtése, megóvása,
- életminőség javítása, minőségi élet megélése,
- erősebb szociális kapcsolatok,
- kiegyensúlyozott személyiség.

Természetesen nem kizárólag egyéni szinten értelmezhetők a rekreáció előnyei. A munkáltatók számára a munkavállalók jóléte kulcsfontosságú, ezzel növelhető a produktivitás és csökkenthető a betegszabadságok száma, megelőzhető a kiégés.
Ahogyan azt már említettük, a rekreációs tevékenység nagyban függ az egyéntől is, azonban a teljesség igénye nélkül felsorolunk néhány példát, melyek tipikus rekreációs tevékenységek lehetnek: kirándulás, túrázás, úszás, falmászás, jóga, tánc, múzeumlátogatás, társasjátékozás stb.

Összefoglalva elmondhatjuk tehát, hogy a rekreáció aktív tevékenység, mely örömet okoz számunkra, feloldja feszültségeinket és hozzájárul testi-lelki-szellemi teljesítőképességünk helyreállításához. A rekreációra fordított idő és energia már rövd távon is megtérül, hosszabb távon pedig job életminőséget eredményez.

3. Problémaértés és megoldási stratégiák

Összefoglalás: A fejezetben a problémák megértéséhez és a megoldási stratégiák, válaszok kidolgozásához igyekszünk eszközöket átadni. Az asszertív, erőszakmentes kommunikáció eszközei, az értő figyelem és az én-üzenet segítenek a nehéz helyzetek megoldásában. A fejezet végén röviden bemutatjuk a tranzakcióanalízist.

Cél: A hallgató megismerje az asszertív kommunikáció alapjait, képessé váljon a problémák felismerésére és kezelésére.

Kulcsszavak: problémaértés, megoldás, „win-win" helyzetek, asszertivitás, kommunikáció

Tanulást segítő kérdések: Mi az asszertív kommunikáció lényege? Egy problémás szituációban mit érdemes elsőként tisztázni? Mi az értő figyelem és az én-üzenet funkciója? Milyen én-állapotok vannak?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom:

- F. Várkonyi, Zs. (2010): Tanulom magam. M-érték Kiadó, Budapest.
- Gordon, T. (2018): Vezetők könyve V.E.T. A fejlett világ sikeres vezetési gyakorlata. Gordon Kiadó Magyarország Kft.
- James, M., Jongeward, D. (2010): Nyerni születtünk – Gyakorlati útmutató az önismeret fejlesztéséhez. Reneszánsz Kiadó, Budapest.
- Pintér Tamás (2021): Az asszertivitás világa 1. – Agresszió – Alkalmazkodás - Asszertivitás. Pintér Tamás.
- Pintér Tamás (2021): Az asszertivitás világa 2. – Az asszertív kommunikáció és szemléletmód kézikönyve. Pintér Tamás.

3.1. A segítő szakemberek kapcsolati készségei

A segítő szakemberek, ahogyan a korábbiakban már említettük, nem csupán önmagukért, hanem az általuk támogatott emberekért is felelősek, melynek nem csupán az önismeretben és az érzelmek kezelésében van jelentősége, hanem a viselkedésben, kommunikációban is. F. Várkonyi Zsuzsa (2010) fogalmazta meg, hogy segítő foglalkozást főként azok választanak, akik életében már korán felmerült a bajmentés szüksége, de olyan környezetben nevelkedtek, ahol ennek ellenére kaptak annyi gondoskodást, hogy lelkileg is felnőtté válhassanak. Ezek az emberek általában pozitív gesztusokra pozitívan reagálnak és többségében tapasztalták már, hogy az életben megvalósíthatók bizonyos célok, vannak követhető játékszabályok és megszolgált módon is lehetséges nyerni. Ezek az adottságok segítenek elkerülni, hogy az élet minden fordulatában vesztesek legyünk, azonban ez a logika nem működik minden helyzetben, csak akkor, ha egy jól szocializált emberrel kerülünk kapcsolatba. Thomas Gordon kapcsolati modellje segíthet a segítő szakembereknek abban, hogy kapcsolati készségeiket fejlesszék, professzionalizálják.

A legfontosabb kapcsolati készségek a segítő szakemberek számára:

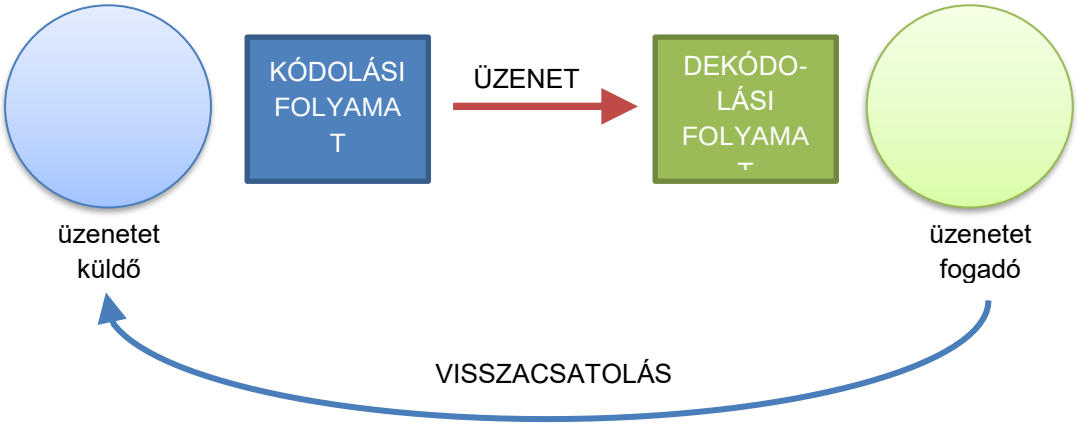
- a problémagazda felismerése,
- én-üzenet alkalmazása, melyek az elfogadható és hatékony önvédelmet szolgálják,
- értő figyelem alkalmazása, mellyel megnyerhető a kliens bizalma és segíthetjük az egyre önállóbb problémamegoldásban.

Ezek a készségek, eszközök segítik az embert abban, hogy energiáit ne kelljen védekezésre fordítania, hiszen a beszélgetés során nem álláspontok ütköznek, hanem a segítő érezteti kliensével, hogy figyel rá,

meghallgatja őt. Fontos, hogy a segítők mintát mutatnak, a fenti eszközök helyes használatából környezetük is tanul és profitál. (F. Várkonyi, 2010)

3.2. Bevezetés a kommunikációba

A kommunikáció valamilyen információ átadása egy vagy több „fogadó" számára. Figyeljünk arra, hogy az információátadás nem csak szavakkal valósulhat meg, ugyanis hangszínünkkel és mozdulatainkkal, testbeszédünkkel is kommunikálunk, ezt nevezzük metakommunikációnak. Szavainkkal közvetíthetjük igényeinket, kijelentéseket tehetünk, kérdezhetünk, azonban mindig fontos szem előtt tartanunk, hogy ezekkel ne bántsuk meg a másik felet, a „fogadót". Ez utóbbiban lehet segítségünkre az asszertív, más néven erőszakmentes kommunikáció.



6. sz. ábra: A kommunikáció egyszerűsített modellje (Forrás saját szerkesztés, Gordon (2018) alapján)

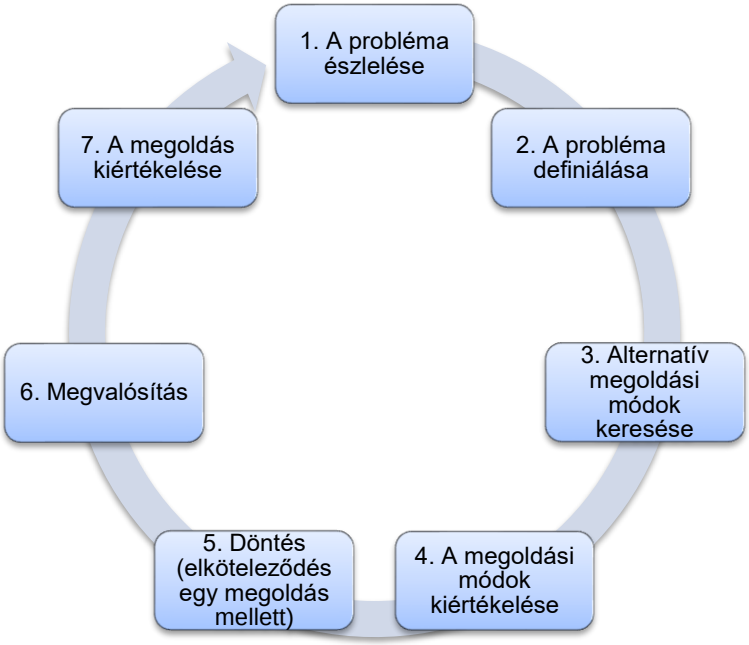
Az asszertivitásban a win-win (nyertes-nyertes) helyzetek kialakítására törekszünk. A cél az, hogy olyan megoldást találjunk, amelyben egyik fél sem érzi vesztesnek magát. Ez nem jelenti azt, hogy tökéletes kompromisszumot kötünk, elképzelhető, hogy valamelyik fél feladja az eredeti elképzelését, azonban mégsem lesz „legyőzött" érzése. Az asszertív kommunikáció alapja az egyenes és nyílt kommunikáció, mely segítségünkre lehet a nehéz helyzetek rendezésében is.

Az asszertívan kommunikálók:

- én-közléseket használnak,
- figyelmesen hallgatnak,
- azt kérik, amit akarnak,
- elutasítják azt, amit nem akarnak,
- felmérik a lehetőségeket, döntenek,
- meghallgatják a kritikát, majd elfogadják vagy elutasítják,
- elfogadják a dicséretet,
- elismerik és megdicsérik a mások jó tulajdonságait és eredményeit,
- elfogadják, hogy másoknak vannak korlátaik,
- kifejezésre juttatják pozitív és negatív érzéseiket,
- elismerik és elfogadják saját erősségeiket és gyengeségeiket,
- egészséges szintű önbecsüléssel rendelkeznek,
- élvezik a mát és célokat tűznek ki holnapra,
- ösztönzik magukat és másokat képességeik kihasználására.

3.3. Probléma és megoldás a gyakorlatban

Kasik László 2015-ben megjelent könyvében vizsgálja a személyközi problémákat, kutatásai során a következő megközelítést alkalmazta: „*személyközi probléma minden olyan – a múltban, a jelenben vagy a jövőben értelmezhető – társas feladat, helyzet vagy viszony, amit az egyénnek meg kell oldania, érdemes megoldania hatékony társas működése, boldogulása, a környezethez való optimális alkalmazkodása, céljai elérése érdekében. Probléma során a személy akadályba ütközik: vagy nem áll számára megfelelő menynyiségű és/vagy minőségű (jól szervezett) információ, vagy azt az adott társas helyzet sajátosságai jelentik.*”



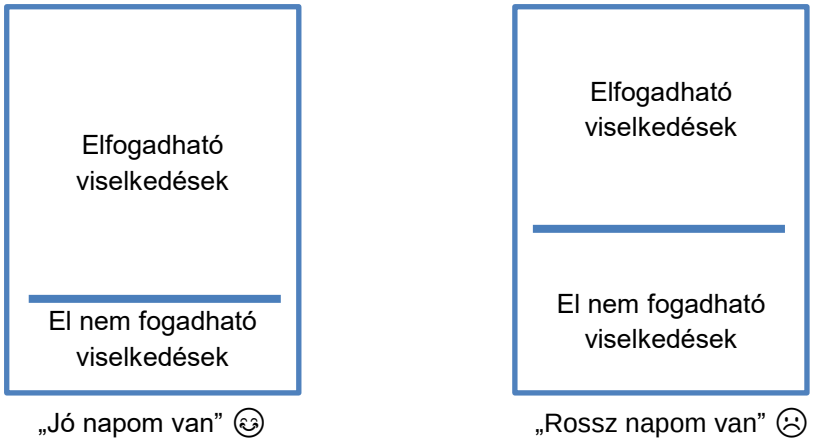
7. sz. ábra: A problémamegoldás lépései (Forrás: saját szerkesztés, Kasik (2015) alapján)

A fentiek alapján belátható, hogy elsőként észlelnünk kell, hogy felmerült egy probléma és ezt meg is kell fogalmaznunk. Ha már ismerjük a problémát, akkor kereshetünk különböző megoldási lehetőségeket, ötletelhetünk (akár közösen), hogy milyen lehetőségeink vannak, ebben a szakaszban azonban – csakúgy, mint egy brainstorming/ötletelés során – még nem értékeljük az ötleteket, mindent válogatás nélkül összegyűjtünk. A következő lépés, hogy az összegyűjtött megoldási lehetőségeket megvizsgáljuk, kiértékeljük, majd döntünk, azaz elköteleződünk valamelyik megoldás mellett. Ez után ténylegesen megoldjuk a problémát és végezetül kiértékeljük a megoldást. Ez a folyamat a problémától függően van, amikor nagyon gyorsan – akár nem is tudatosan – zajlik, máskor pedig hosszú ideig is tarthat, minden lépést tudatosan végigvezetve.

3.3.1. Kié a probléma?

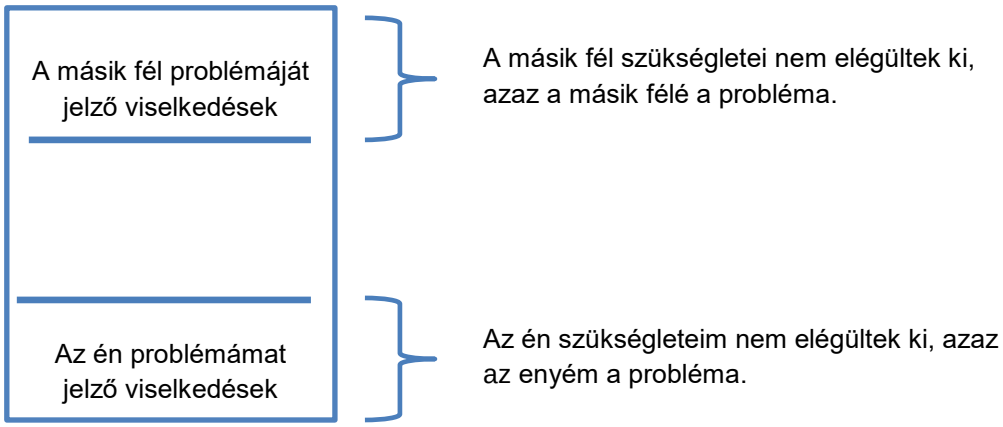
A problémák megértésének első lépése, hogy feltárjuk, valójában kié a probléma, ehhez Thomas Gordon amerikai pszichológus modelljét, a „viselkedés-téglalapot” hívjuk segítségül. Elsőként képzeljük el, hogy valakinek a viselkedését egy ablakon át szemléljük és gondolatban húzzunk egy vonalat, amely elválasztja a számunkra elfogadható és el nem fogadható viselkedéseket. Ez a határvonal nem feltétlenül lesz éles, és számos – főként szubjektív – tényezőtől függően kerülhet más-más pozícióba. Például többet engedünk

meg egy régi alkalmazottnak, mint az új munkaerőnek, de az is döntő befolyással lehet, hogy milyen az aktuális lelki állapotunk, „milyen lábbal” keltünk.



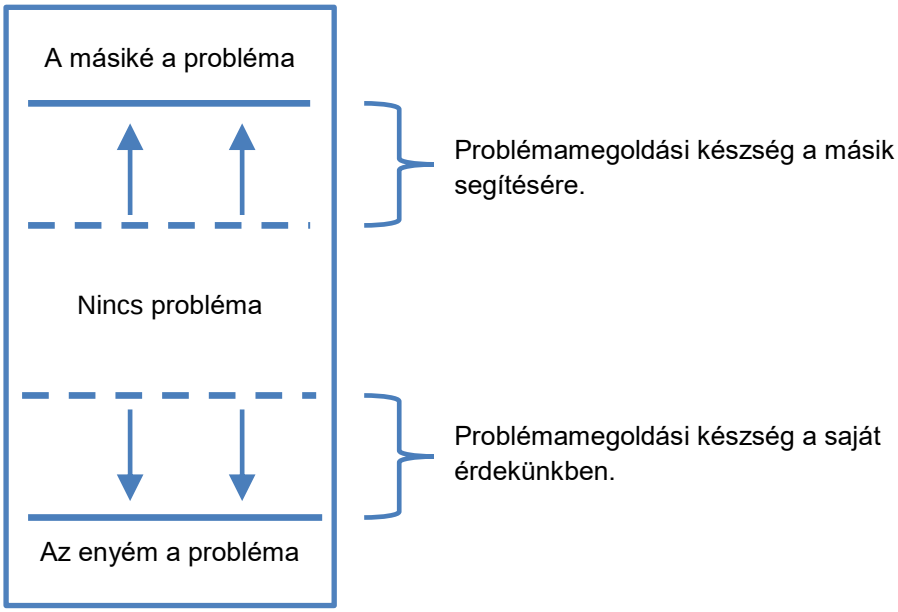
8. sz. ábra: Elfogadható és el nem fogadható viselkedések (Forrás: saját szerkesztés, Gordon (2018) alapján

A fenti téglalapokon azt láthatjuk, hogy számunkra hol van az elfogadható és az el nem fogadható viselkedések határa. Az ábrát módosítva már arról kapunk képet, hogy mit jeleznek a viselkedések, és ezáltal arról is, hogy valójában kié a probléma:



9. sz. ábra: Kié a probléma? (Forrás: saját szerkesztés, Gordon (2018) alapján)

A fenti téglalapban megkülönböztettük a két problématerületet, azonban felfedezhető egy üres sáv. Azok a viselkedések, amelyek ide kerülnek, senkinek nem okoznak gondot, nem jelentenek akadályt, ezért ezt „nincs probléma-sávnak” nevezzük. Ha a kérdéses esemény, viselkedés valamely problématerületbe esik, akkor érdemes elindítani a problémamegoldási folyamatot, amivel szélesíthetjük a „nincs probléma-sávot”. Ez különösen fontos például a vezetők számára, hogy fenntartsák, illetve növeljék a munkahelyi produktivitást. Ha ezek mentén kiegészítjük a korábbi ábráinkat, a következő viselkedés-téglalapot kapjuk:



10. sz. ábra: Viselkedés-téglalap (Forrás: saját szerkesztés, Gordon (2018) alapján)

Az aktuális problémák esetében érdemes minden esetben végig gondolni, hogy a viselkedés-téglalap melyik részén járunk éppen, és ennek megfelelően mit tehetünk. A következőkben a problémák hatékony megoldásához mutatunk be asszertív kommunikációs eszközöket.

3.3.2. Értő figyelem

Az asszertív kommunikáció egyik legfontosabb eszköze az értő figyelem, melynek alkalmazása során két kérdést teszünk fel magunknak: mire van szüksége a másik félnek? mit érezhet a másik? Ez alapján fogalmazzuk meg értő figyelmű reakciónkat.

Az értő figyelem feltételei:

- Érezzek elfogadást.
- Akarjak segíteni.
- Legyen időm rá.
- Saját érzéseimet le tudjam választani.
- Bízzak a másik problémamegoldó képességében.
- A másiknak legyen problémája és meg akarja velem osztani.

Az értő figyelem funkciói, azaz akkor használom az értő figyelmet, amikor:

1. a saját megértésem akarom ellenőrizni,
2. segíteni akarok a másikon,
3. célom az üzeneteink nyomán fellépő ellenállás enyhítése, kezelése a másik félnél.

Fontos, hogy az értő figyelmű reakció nem kérdés, hanem egy kijelentő mondat a másik fél felé, amellyel jelezzük, hogy odafigyelünk rá és megértettük, amit közölni akart, azaz megfogalmazzuk, hogy a másik fél mit érezhet vagy mire van szüksége. Például:

A: Úgy érzem, nem vagyok képes ellátni a rám nehezedő feladatokat.
B: Elfáradtál és túlterheltnek érzed magadat, tehermentesítésre lenne szükséged.

Amennyiben értő figyelmű reakciót adunk, ügyeljünk rá, hogy ne bíráljuk a másikat, ne ítélkezzünk és ne tanácsokkal lássuk el. Az értő figyelem lényege sokkal inkább a másik fél támogatása, megértése.

3.3.3. Én-üzenet

Az asszertív kommunikáció másik alapvető eszköze az én-üzenet, melyet minden esetben egyes szám első személyben fogalmazunk meg. Az én-üzenet lehetőséget ad igényeink és érzéseink kifejezésére anélkül, hogy a másik felet megbántanánk, így megmarad a kapcsolat és az együttműködés irányába visszük a párbeszédet.

Az én-üzenet feltételei:

- rólam szóljon,
- egyes szám első személyben fogalmazzak,
- igény és érzés megfogalmazása,
- közvetlenül a másik félnek mondjam,
- rövid legyen,
- objektív legyen (tényekre épüljön),
- egyértelmű és világos legyen.

Az én-üzenetek fajtái

- Önfeltáró én-üzenet során saját érzéseink és igényeink megfogalmazására van lehetőségünk. Néhány mondatkezdő fordulat, mely segít bennünket a helyes én-üzenet megfogalmazásában:
  - *Úgy gondolom…*
  - *Azt hiszem…*
  - *Nem jó nekem…*

- Elhárító én-üzenet, mely a nemet mondást hivatott támogatni anélkül, hogy a másik fél a teljes elutasítást érezné. Néhány mondatkezdő fordulat, mely segít bennünket a helyes én-üzenet megfogalmazásában:
  - *Nem akarom, mert…*
  - *Ezt most nem teszem…*

- Bajmegelőző én-üzenet, mely egyes problémák, konfliktusok megelőzése során lehet hasznos a számunkra, előre tisztázva ezáltal igényünket, érzésünket. Néhány mondatkezdő fordulat, mely segít bennünket a helyes én-üzenet megfogalmazásában:
  - *Azt szeretném…*

- *Nekem jó lenne…*
- *Arra van szükségem…*

- Pozitív én-üzenet, mely tulajdonképpen kapcsolaterősítésként, visszajelzésként szolgál, vagyis elismerés megfogalmazását jelenti a gyakorlatban. Fontos, hogy az elismerést a másik fél személyesen kapja, legyen valóságalapja, vagyis valóban valamilyen pozitív viselkedés végett fogalmazzuk meg. Az elismerésnél fontos odafigyelni, hogy szintén egyes szám első személyben tegyük, vagyis a saját érzésünket, ránk háruló pozitív élményünket adjuk vissza partnerünknek. Például: *Szeretek veled dolgozni, mert ilyenkor igazán önmagam tudok lenni és így jobb kedvben folyik a munka számomra*. Néhány mondatkezdő fordulat, mely segít bennünket a helyes én-üzenet megfogalmazásában:
  - *Örülök, amikor te…*
  - *Tetszik, ahogy te…*
  - *Számomra biztonságot jelent, amikor…*
  - *Megnyugtató…*
  - *Jókedvű lettem, amikor…*
  - *Tetszik az a megoldás…*
  - *Szívesen megtanulnám tőled…*
  - *Humorosnak találtam, amikor…*

3.3.4. A jó kérdések

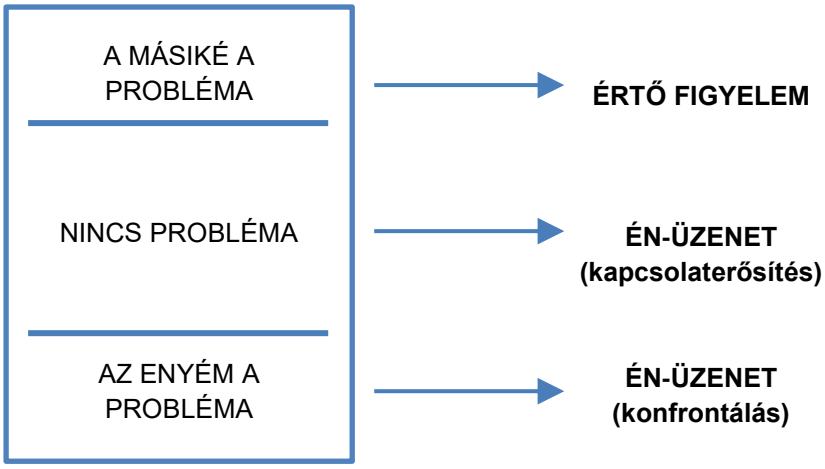
Fontos a kérdéseink megfogalmazása a beszélgetőpartnerünk, vagy akár kliensünk felé, melynek helyes használatával hozzásegítjük a saját problémájának az átgondolásához, akár megoldási lehetőségekre is segíti rávezetni a másik felet. A kérdések feltevése során érdemes átgondolni, hogy adott helyzethez zárt, vagy nyílt végű kérdés megfogalmazása a célravezető. Zárt végű kérdést igen-nem típusú eldöntendő téma esetén érdemes megfogalmazni, míg nyílt végű kérdést abban az esetben érdemes használni, ha a válaszadó véleményére, gondolatai kifejtésére vagyunk kíváncsiak, az ő gondolkodtatása a fő célunk.

A nyílt végű kérdések megfogalmazásához néhány példa:
- *Mit értesz az alatt, hogy…?*
- *Mi lenne számodra a megnyugtató válasz?*
- *Mi az, amit már megtettél? Mi az, amit már kipróbáltál?*
- *Mit tudnál még tenni az ügy érdekében?*
- *Mi lenne az első lépés, hogy megoldd ezt a problémát?*
- *Mi lenne az első lépésed annak érdekében, hogy elérd a kitűzött célodat?*
- *Mit jelet számodra „ez és az”?*

A fent felvázolt kérdések lehetőséget adnak arra vonatkozóan is, hogy két fél közötti kommunikációban egy negatív üzentetet hogyan lehet egy kérdés segítségével semleges üzenetre formálni. A módszer során a negatív üzenet semlegesre történő megfogalmazására való fordítása mintát adhat egy hatékonyabb kommunikációhoz, mellyel elkerülhetjük az esetleges konfliktusokat. A kérdéseknél fontos hangsúlyozni, hogy kerüljük a minősítő kérdések megfogalmazását. Pl. Egyik lakó a másik lakónak, aki hangosan, többször közbeszól egy foglalkozás során: Miért nem vagy képes csöndben maradni? Szakember: Ági, azt szeretné kérdezni tőled Zoli, hogy mi az oka annak, hogy úgy érzed: hangosabban kell beszélned?

3.3.5. Mikor milyen eszközt használjunk?

A fentiekben áttekintettük az asszertív, azaz erőszakmentes kommunikáció eszközeit. Ebben a fejezetben az egyes helyzetekben használható eszközöket vesszük sorra, ehhez térjünk vissza a viselkedés-téglalaphoz. Az alábbi ábrán hozzárendeljük az egyes esetekhez, hogy milyen eszközöket használhatunk:



11. sz. ábra: Az egyes esetekben használható asszertív kommunikációs eszközök (Forrás: saját szerkesztés)

3.3.6. Az én-állapotok szerepe

Eric Berne kanadai pszichiáter nevéhez fűződik a tranzakcióanalízis kidolgozása. Berne elmélete szerint a személyiségünk, vagyis az „én" három részre, azaz állapotra osztható fel, ezek a szülő-én, a felnőtt-én és a gyerek-én. Az, hogy milyen én-állapotban vagyunk, folyamatosan változik és mi magunk tudatosan is választhatunk, hogy egy-egy szituációban melyik én-állapotból kommunikálunk.

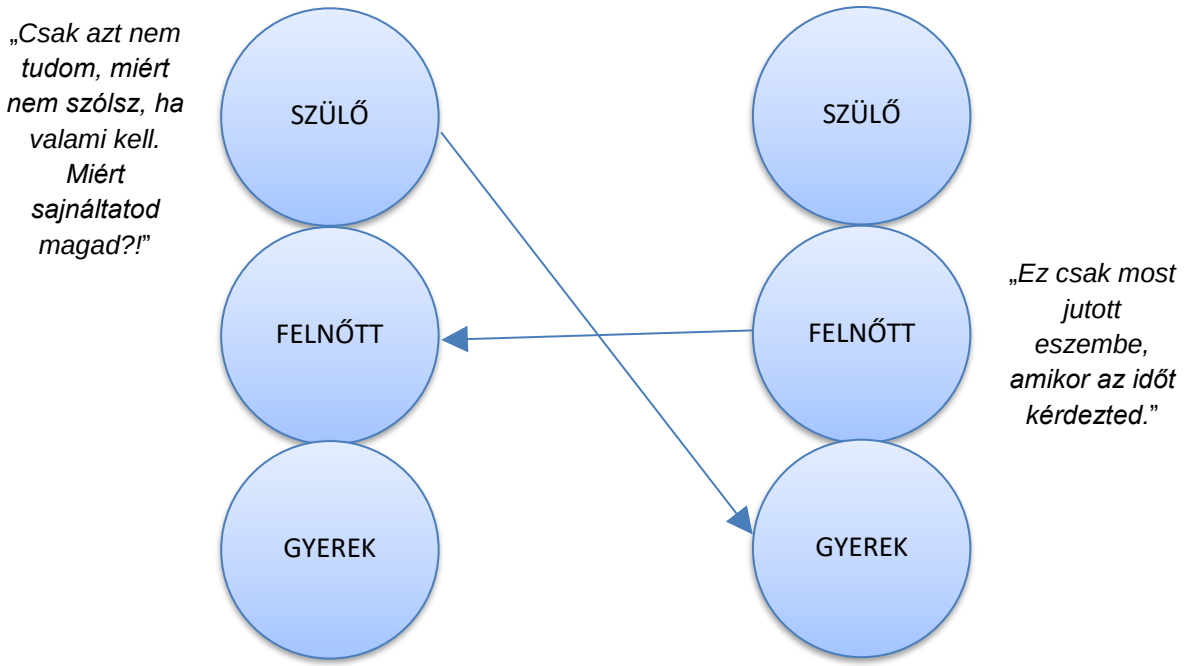
A felnőtt-én adja meg a racionális kereteket, a hiteles valóságot képviseli. A lelki egészség megléte esetén a felnőtt-én érvényesül a döntések meghozatalában. A szülő-én személyiségünk legmerevebb része, ebben tároljuk ugyanis azokat a viselkedésmintákat, rutinokat, hagyományokat, melyeket felnőtt-énük nem vizsgált meg, csupán eltároltuk a számunkra mintát adó személyektől (például szülők, tanárok) vagy tapasztalataink alapján rögzültek. Szülő-énállapotunk – ahogyan a szülői funkciók is – lehet gondoskodó (védelem és gondozás) vagy kritikus (tanítás, korrigálás, szidás, büntetés). A gyerek-énben találjuk az érzéseinket és az igényeinket, ez éli át, ami vele történik (a szülő-én megítéli, míg a felnőtt-én mérlegeli). A gyerek-én három szeletre osztható fel, ezek az alkalmazkodó, a lázadó és a szabad gyerek. A három én-állapot különbségét F. Várkonyi Zsuzsa (2010) így fogalmazta meg: „*a szülő-ént a Muszáj! vezérli, a felnőtt-ént a Szükséges, míg a gyerek-én legfőbb mozgatója az Akarom!*"

Amikor két ember kapcsolatba lép, azt tranzakciónak nevezzük. A tranzakciókban lényeges, hogy melyik fél melyik én-állapotból beszél a másik félhez. Ideális esetben a természetes párok „összeállnak", a következő oldalon található ábrán felrajzolva a tranzakciókat a vonalak nem keresztezik egymást. Az ideális esetben nem csupán összállnak a párok, hanem a másiknak attól az én-állapotától kapjuk a választ is, amelynek címeztük a mondandónkat. Az ideális párosítások, melyekben a felek „jól elvannak" egymással, azaz szerepeik jól kiegészítik egymást:

Egyik fél én-állapota	Másik fél én-állapota	Példa
szülő-én	gyerek-én	E: Micsoda dolog, hogy nem szólsz előre?! M: Hát azt se tudtam, hogy te is akarsz jönni.
gyerek-én	szülő-én	E: Annyira aggódom a férjem miatt, hogy egyszerűen képtelen vagyok koncentrálni. M: Hamarabb elmehetsz ma, hogy meglátogasd a kórházban.
felnőtt-én	felnőtt-én	E: Hány óra van? M: Háromnegyed tíz.
szülő-én	szülő-én	E: Borzasztó, hogy milyen bunkó az a pénztáros. M: Ne is mondd, és még koszos is az üzlet.
gyerek-én	gyerek-én	E: Nagyon kedvellek téged. M: Én is kedvellek téged.

12. sz. ábra: Egymást kiegészítő tranzakciók (Forrás: saját szerkesztés, F. Várkonyi (2010) alapján)

Az alábbi ábrán vizuálisan is bemutatjuk a tranzakciókat, valamint hozunk egy példát az egymást keresztező tranzakciókra. Az ábrán bemutatott esetben a másik fél nem megy bele a játszmába, nem gyerek én-állapotból válaszol, hanem felnőtt én-állapotából válaszol és beszélgetőpartnere felnőtt én-állapotát szólítja meg.



13. sz. ábra: Tranzakciók ábrázolása (Forrás: saját szerkesztés, F. Várkonyi (2010) alapján)

Az én-állapotok felismerése segítségünkre lehet a játszmahelyzetek elkerülésében és a problémás helyzetek feloldásában. A téma mélyebb megismeréséhez ajánljuk az ajánlott irodalmak között is bemutatott Tanulom magam című könyvet, mely az önismeret, a kommunikáció és a tranzakcióanalízis világába is bevezeti az olvasót.

Felhasznált irodalom

1. Atkinson & Hilgard (2005): Pszichológia. Osiris Kiadó, Budapest. ISBN 963 389 713 0
2. Boros, M. (2005): Személyiségfejlesztés. Egészségügyi Szakképző és Továbbképző Intézet, Budapest.
3. Csabai, M & Papp-Zipernovszky, O. (2015): Gyógyítók egészsége. A hivatás kihívásai és a változás lehetőségei. Oriold és társai kiadó.
4. F. Várkonyi, Zs. (2010): Tanulom magam. M-érték Kiadó, Budapest.
5. Gordon, T. (2018): Vezetők könyve V.E.T. A fejlett világ sikeres vezetési gyakorlata. Gordon Kiadó Magyarország Kft.
6. James, M., Jongeward, D. (2010): Nyerni születtünk – Gyakorlati útmutató az önismeret fejlesztéséhez. Reneszánsz Kiadó, Budapest.
7. Kovács, E., Kovács, M. & Hegedűs, K. (2012): Az érzelmi munka és a kiégés összefüggései egészségügyi dolgozók különböző csoportjaiban. Mentálhigiéné és Pszichoszomatika 13. 219-241. DOI 10.1556
8. Kulcsár, Zs. (2008): Egészségpszichológia. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest.
9. Lányiné Engelmayer, Á. (2017): Intellektuális képességzavar és fejlődés. Medicina kiadó, Budapest.
10. Mérő László (2010): Az érzelmek logikája. Tericum Kiadó, Budapest
11. Nirje, B., Perrin, B. (1998): A normalizációs elv és félreértelmezései. Vezérfonal az értelmileg akadályozott emberek bemutatásához. Értelmi fogyatékosok és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége, Budapest. ERFO Kft. ISBN9630359340.
12. Oatley, K., Jenkins, J.M (2001): Érzelmeink. Osiris Kiadó, Budapest.
13. Pintér Tamás (2021): Az asszertivitás világa 1. – Agresszió – Alkalmazkodás - Asszertivitás. Pintér Tamás.
14. Pintér Tamás (2021): Az asszertivitás világa 2. – Az asszertív kommunikáció és szemléletmód kézikönyve. Pintér Tamás.
15. Selye, J. (1976): Stressz distress nélkül. Akadémiai Kiadó, Budapest
16. Zapf, D. (2002): Emotional work-and psychological wellbeing. Human Resource Management Review,12. 237–268.
17. Zillmann, D. (1971): Excitation trasfer in communication- mediated aggressive behavior. Journal of experimental social psychology. 1(7), 419-434.

Internetes források

1. Ábrahám, J., Bárdos, Gy. (2014): Szabadidő és rekreáció Problémafelvetés. In: Kultúra és közösség, V. évfolyam 2014/1. szám http://www.kulturaeskozosseg.hu/pdf/2014/1/04.pdf
2. Bálint M. (1994): Önismeret. Erzsébet Kórház. Hódmezővásárhely https://mek.oszk.hu/08900/08969/08969.pdf
3. Fritz, P., Szatmári, Z., Plachy, J. (2013): A szellemi rekreáció fogalma és rendszertana. http://real.mtak.hu/67194/1/2013%203-3%20a%20reki%20fogalma.pdf

4. Kasik, L. (2015): Személyközi problémák és megoldásuk. Gondolat Kiadó, Budapest. http://real.mtak.hu/32646/1/Kasik_beliv_nyomdanak.pdf
5. Mihálka, M. (2015): A kiégésről - nemzetközi és hazai kutatási kitekintés. In: Acta Sana, (10) 2. pp. 7-18. http://acta.bibl.u-szeged.hu/36302/1/sana_2015_002_007-018.pdf
6. Ónody, S. (2001): Kiégési tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei. In: Új Pedagógiai Szemle 51. évf. 5. sz. 2001. május https://epa.oszk.hu/00000/00035/00049/2001-05-ta-Onody-Kiegesi.html
7. Titkos Cs. (2021): Önismereti alapok Nézőpontok – Folyamatok – Módszerek. Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, Pécs. https://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/24596/titkos-csaba-onismereti-alapok-pte-ktk-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Törvények, rendeletek

A segítő foglalkozásúak szakmai továbbképzésének törvényi és rendeleti háttere

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény és a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 04.) SZCSM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) a személyes gondoskodást végző szakemberek számára kötelezővé teszi a szakmai továbbképzéseken való részvételt.
A rendelet értelmében a továbbképzési ciklus hét éve alatt a felsőfokú végzettségű szakembereknek összesen 80, a középfokú végzettséggel rendelkezőknek pedig összesen 60 kreditpontot szükséges összegyűjteni. Ezzel összefüggésben a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (SZGYF) közleményben teszi elérhetővé a továbbképzéseket, amelyek a hatályos Rendeletnek megfelelnek.