Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

SEGÍTŐ SZEREP, EGYÜTTMŰKÖDÉS A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

EFOP-3.8.2-16-2016-00001
SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE KIEMELT PROJEKT

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

ELSŐ KÉPZÉSI NAP

BEMUTATKOZÁS, A KÉPZÉS INDÍTÁSA

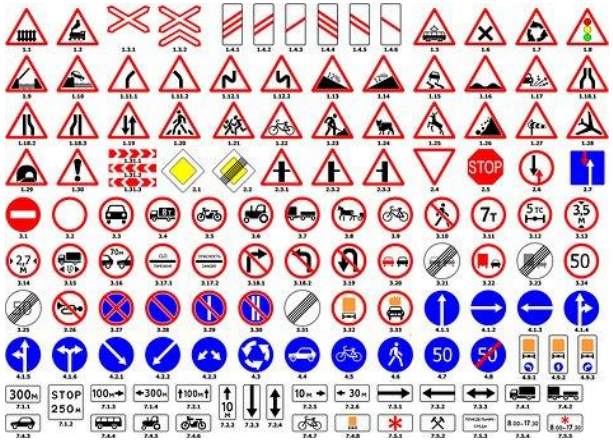
Bemutatkozás, tapasztalatok, motiváció, elvárások

- név
- foglalkozási terület
- klienskör
- feladatok
- gyakorlati tapasztalatok
- előzetes ismeretek
- a témához kapcsolódó nézetek
- a képzéssel kapcsolatos motiváció
- a képzéssel kapcsolatos elvárások



CSOPORTSZABÁLYOK

- Titoktartás
- Kommunikáció: egyes szám első személy, tisztelet
- Részvétel: aktivitás, önkéntesség
- Időkeretek: a nap kezdése, zárása, szünetek
- Technikai kérdések: mobiltelefon-használat, stb.



A KÉPZÉS TELJESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI

- záróteszt teljesítése
- hiányzásra vonatkozó előírások: maximum a program időtartamának 10%-a, tehát 4 óra



EFOP 3.8.2 SZOCIÁLIS HUMÁN ERŐFORRÁS FEJLESZTÉSE KIEMELT PROJEKT

- Célja
  - a társadalmi-demográfiai változásokra reagáló,
  - innovatív elemeket tartalmazó képzések kialakítása és biztosítása,
  - a területen dolgozó szakemberek továbbképzése,
  - a szolgáltatásnyújtás folyamatainak eredményesebbé tétele,
  - a dolgozók megtartása, a pályaelhagyás csökkentése és a területen dolgozók elismertségének növelése.
- További cél a szociális és kapcsolódó szakmák közötti együttműködés kialakítása, erősítése, fejlesztése a képzések biztosítása és lebonyolítása által.
- A képzések fejlesztésével, a vezetőképzés kialakításával és bevezetésével, a szakemberek mentálhigiénés támogatásával elérni kívánt cél, hogy az ellátottak szükségleteinek adekvát kielégítéséhez és a modernizálódó szolgáltató-ellátórendszer igényeihez rendelkezésre álljanak a megfelelő kompetenciával rendelkező szakemberek.

VÁZLAT

1 Személyes gondoskodást végzők lelki egészségvédelme, segítői foglalkozás és segítő attitűd
- 1.1 A segítő-kliens kapcsolat etikai vonatkozása
- 1.2. A segítő szerep lehetőségei és kockázatai a fogyatékos személyek ellátásban
- 1.3. A szakember mentális egészségvédelme, megküzdési stratégiák és reziliencia

2 A segítő szakember szerepbetöltésének kommunikációs eszköztára, mint kulcskompetencia az együttműködésben
- 2.1 A segítő szakemberrel kapcsolatos elvárások a fogyatékos személyek ellátási területén
- 2.2 John Heron hat-kategóriás intervencióelemzése, valamint használhatósága a személyes gondoskodás során
- 2.3 A hatékony kommunikáció és közlési szándéktípusok a fogyatékos személyek ellátásában
- 2.4 „Facilitáló” formák
- 2.5 „Irányító/parancsoló” formák

3 Speciális kihívások, jelenségek, helyzetek, tartalmak és a segítő szerep a fogyatékos személyek ellátásban
- 3.1 Kommunikáció teamben. Az aktív együttműködés fejlesztése a kliensek érdekében
- 3.2 A megváltozott, atipikus élethelyzethez való alkalmazkodás
- 3.3 A segítő szerepe az életesemények kísérésében

1 Személyes gondoskodást végzők lelki egészségvédelme, segítői foglalkozás és segítő attitűd

1.1 A segítő-kliens kapcsolat etikai vonatkozása

1.2. A segítő szerep lehetőségei és kockázatai a fogyatékos személyek ellátásban

Bevezető gondolatok

- Az emberek számára érték lehet a pénz, a hírnév, a tudás, a hatalom, a segítségnyújtás stb. → meghatározza, hogy az emberek mit tekintenek elfogadható, erkölcsös viselkedésnek, és mit nem
- Az emberek a jogi szabályozásnak külső elvárások alapján is eleget tesznek, erkölcsi viselkedésük mögött belső meggyőződésük áll
  - De fontos, hogy a jogszabályok erkölcsi közmegegyezésen alapuljanak

1.1 A SEGÍTŐ-KLIENS KAPCSOLAT ETIKAI VONATKOZÁSA

- Egy dilemma magában rejti a mérlegelés, döntés, választás lehetőségét, felelősségét
  - A dilemma feszültséggel jár, melynek feloldása érvek mentén történhet, de amelyben a tapasztalatok is szerepet játszanak
- A segítő szakemberen nagy a felelősség, hogy információi, tudása, tapasztalatai alapján megfelelő döntést hozzon
  - A döntést akkor egyszerű meghozni, ha a segítő szakember evidenciákra támaszkodhat
  - „A dilemmáknak pedig pontosan az a lényegük, hogy nem kínálnak evidens megoldásokat.” (Andok és Tímár, 2002, p. 87)

1.1.1. ETIKAI ALAPELVEK 1

- Az emberek társas viselkedését szabályok, értékek alakítják, irányítják.
- Az értékrend társadalmanként, közösségenként, egyénenként eltérő.
- Az emberek által fontosnak tartott értékek hierarchiába rendeződnek.
- Az ún. normatív etika foglalkozik az erkölcsileg helyes viselkedés elveivel és szabályaival.

1.1.1. ETIKAI ALAPELVEK 2

- Az emberek az erkölcsi kérdésekről sokféleképpen gondolkodnak, a társadalmak erkölcsileg heterogének.
- Az erkölcsi rendszerek és a jogrendszer hatással vannak egymásra, de el is különülnek.
- A szociális munka során a felmerülő erkölcsi dilemmák túlmutatnak a felmerülő egyedi nehézségeken.
- A dilemmák megfogalmazása és megválaszolása segít a szakmai helyzetek kezelésében.

AZ AMERIKAI SZOCIÁLIS MUNKÁSOK NEMZETI TÁRSASÁGÁNAK (NASW) 2013-BAN KIADOTT SZTENDERDJÉNEK IRÁNYELVEI 1

Szabó (2016) az esetmenedzseri tevékenység dilemmáit elemezve az Amerikai Szociális Munkások Nemzeti Társaságának (NASW) 2013-ban kiadott Sztenderdjének irányelveit összegezte, amelyek jelentős része más segítő hivatás kapcsán is releváns szempont, a korszerű segítő gyakorlat elvárásai közé beépíthető

Alaptétel: a kliensek boldogulásának és jóllétének megteremtése

- a kliens fejlődésének, problémamegoldó és megküzdő képességének megerősítése;
- a kliens képes legyen közösségi részvétele során saját céljainak, értékeinek elfogadtatására;
- a kliens számára szükséges forrásrendszerek, szolgáltatások, alkalmak elérésének segítése;
- a szolgáltatórendszerek kapacitásának, szolgáltatáskínálatának megerősítése;

AZ AMERIKAI SZOCIÁLIS MUNKÁSOK NEMZETI TÁRSASÁGÁNAK (NASW) 2013-BAN KIADOTT SZTENDERDJÉNEK IRÁNYELVEI 2

- hatékony, előrevivő humán szolgáltatási rendszerek kialakítása;
- a szociálpolitika fejlődésének ösztönzése;
- személyközpontú szolgáltatás, amely a kliens szükségleteihez, preferenciáihoz, céljaihoz igazodik;
- a kliens-segítő kapcsolat alapvetően egy olyan szövetség, amely a kliens céljainak elérését segíti;
- kerete a rendszerszemléletű ökológiai megközelítés („személy a környezetében perspektíva”);
- az erőforrások kiemelt szerepet kapnak, a mobilizálható belső és külső források és a fejlődés, változásképesség mint rezilienciatényezők állnak;
- a segítő munkája szakmai teamben zajlik;
- a beavatkozások különböző rendszerszinteken (mikro, mezo, makro) folynak

A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEKKEL VALÓ KAPCSOLAT SPECIÁLIS ETIKAI KÉRDÉSEI

- Kullmann és Verseghi (2013) összegzése a rehabilitáció etikai alapelveiről jó keret a fogyatékossággal élő kliensekkel való kapcsolat etikai kérdéseinek átgondolására is
- A fogyatékos személyek fejlesztése és rehabilitálása hasonló etikai alapelvek mentén végezhető
- Az etikus viselkedés mind a segített, mind a segítő részéről folyamatosan változhat → a segítségnyújtás folyamatának adott szakaszában erkölcsileg helyes viselkedés egy későbbi szakaszban már nem tekinthető annak (pl. korlátozza a kliens autonómiáját).

A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEKKEL VALÓ KAPCSOLAT SPECIÁLIS ETIKAI KÉRDÉSEI

Autonómia

- A választási és döntési szabadságot jelenti
- Az autonómia legfontosabb feltételei:
  - 1) kompetencia a saját választások és döntések meghozatalára, 2) a szükséges információ birtoklása és megértése, 3) mentesség bármiféle kényszertől, 4) felelősség vállalása
- Ehhez szorosan kapcsolódik az érthető tájékoztatás és a döntési folyamat segítése
  - A tényszerű tájékoztatás, a világos információk nyújtása, a szándékok, kérések érthető megfogalmazása az együttműködés alapja
  - A segítő szakember feladata, hogy
    - a témának, a helyzetnek, a kliensnek megfelelő kommunikációt alkalmazzon
    - a segítő kapcsolat folyamatában támogassa az autonóm döntések meghozatalának és a felelősség vállalásának képességét

Jó szándék – adekvát ismeretekre alapozva

- A jó szándék mint etikai alapelv egy mindenhol megjelenő alapérték, ami az emberi kapcsolatokat, de különösen a segítő kapcsolatokat kell, hogy jellemezze

Nem ártani

- A „nem ártani” alapvető etikai elvet azért kell kiemelni és szem előtt tartani, mert adott esetben a beavatkozásnak kockázatai is lehetnek, amelyeket a segítő szakembernek mérlegelnie kell
- A segítő szakember árthat azáltal is, ha (akár akaratlanul) olyan magatartást tanúsít, ami negatívan hat kliensére (pl. türelmetlenség, empátia hiánya, téves attribúció stb.)

A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEKKEL VALÓ KAPCSOLAT SPECIÁLIS ETIKAI KÉRDÉSEI

Igazságosság, méltányosság

- Biztosítja a fogyatékos személyek esélyegyenlőségét és a velük szembeni egyenlő bánásmódot
- Kiemelten fontos, hogy az igazságosság és méltányosság elve tükröződjön a törvénykezésben, a döntéshozásban, a társadalmi és intézményi rendszerekben stb.
- Ezen alapelv betartása sokféle dilemmát vet fel
  - Például a közösség szempontjából dilemma, hogy ki és milyen arányban jusson hozzá egy adott ellátáshoz?
  - Vagy, hogy hol, milyen környezetben célszerűbb a szolgáltatást nyújtani?

A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEKKEL VALÓ KAPCSOLAT SPECIÁLIS ETIKAI KÉRDÉSEI

Tisztelet, bizalom, magánélet biztosítása 1

- A fogyatékos emberekkel szemben nem mindig érvényesül a tisztelet (pl. tiszteletlen megjegyzések, ízetlen tréfák stb.)
- A segítő szakembernek tudatában kell lennie azzal is, hogy a kliens személyes tárgyait is tiszteletben kell tartani (pl. engedély nélkül az ágyára leülni, a szekrényébe benyúlni tilos)
- Fontos része a személyes hit (pl. a „gyógyulásba” vetett hit, alternatív kezelésekbe vetett hit) vagy vallásos hit (pl. milyen magyarázatot ad fogyatékosságára) tiszteletben tartása

Tisztelet, bizalom, magánélet biztosítása 2

- Fontos alapelv, hogy a személyes információkat diszkréten kell kezelni
- Ez gyakran nehéz, ami következhet:
  - 1) a team-munka jellemzőiből,
  - 2) a segítő szakember nem fordít gondot arra, hogy a beszélgetések négyszemközt történjenek,
  - 3) nincs mindig lehetőség a négyszemközti beszélgetésre
- A titoktartás fontos eleme annak tisztázása, hogy a segítő kapcsolaton belül a titoktartás mire terjed ki

HANDOUT 1
A SZOCIÁLIS MUNKA ETIKAI KÓDEXE

GYAKORLAT



1.1.2 FOGYATÉKOS EMBEREK JOGAI 1

- **Az élethez, az emberi méltósághoz való jog**: az emberi méltóság tiszteletben tartása lényegi kérdés, erre épül minden alapvető emberi jog
- **A testi-lelki egészséghez való jog**: a megfelelő fizikai és pszichés állapot biztosítása nélkülözhetetlen, és meghatározza a segítségnyújtás formáját, módját
- **Az információkhoz való hozzáférés joga**: a fogyatékos embereknek joga, hogy hozzájussanak az őket érintő információkhoz, legfontosabb adatokhoz, hogy számukra biztosítva legyen az akadálymentes kommunikáció
- **A szabad mozgás joga**: a szabad mozgás alkotmányos jog, az emberek mozgásának, életterének korlátozása kihat az egyének önállóságára, szociális kapcsolataira, lelki egyensúlyára stb.

1.1.2 FOGYATÉKOS EMBEREK JOGAI 2

- **Az önrendelkezés joga**: a fogyatékos személyek maguk dönthetnek – lehetőségeik keretein belül – életük alakulásáról, szabadon határozhatnak a velük történtekről, kisebb-nagyobb kérdésekről, életeseményekről
- A fogyatékos személyek önállóan dönthetnek személyes mozgásukról, időtöltésükről, rendelkezhetnek tulajdonukról, saját testükről
- Fontos, hogy a fogyatékos emberek maguk határozhassák meg céljaikat és azok megvalósításának módját
- A fogyatékos emberek támogatásának alapvető eleme az önállóság biztosítása
- Az önrendelkezés jogához kapcsolódik a **támogatott döntéshozatal elve**, amely a fogyatékos személy saját döntéshozatalának, egyéni döntőképességének maximális támogatását jelenti

1.1.2 FOGYATÉKOS EMBEREK JOGAI 3

- **A panaszjog gyakorlása**: fontos, hogy a fogyatékos személyek tisztában legyenek jogaikkal, és fel is tudjanak szólalni jogaik érdekében, szóvá tudják tenni sérelmeiket
- Sokan közülük nem ismerik a panaszjog gyakorlásának lehetőségét, módját, szintjeit
- **A képességek, készségek fejlesztéséhez való jog**: A fogyatékos személyeknek, gyermekeknek, felnőtteknek egyaránt joguk van a megfelelő fejlesztésekre. A fogyatékos gyermeket állapotának megfelelő intézményi ellátás illeti meg. A képzési kötelezettség szűk lehetőségei gyakran azt eredményezik, hogy a fogyatékos gyermek bentlakásos intézménybe kerül, ami a családtól való elszakadást eredményezi

1.1.2 FOGYATÉKOS EMBEREK JOGAI 4

- **A felülvizsgálattal kapcsolatos információk megismerésének joga**: a törvényi előírások szerint a különböző ellátó intézményekben élő fogyatékos felnőtt személy állapotát figyelemmel kell kísérni, felül kell vizsgálni
- A felülvizsgálat célja a jó egészségi, fizikai és mentális állapot, a készségek fejlődésének biztosítása, az állapotnak megfelelő egyéni fejlesztési vagy rehabilitációs terv, illetve a gondozási terv elkészítése és megvalósítása

1.1.2 FOGYATÉKOS EMBEREK JOGAI 5

Egyéb jogok

- **Pénzkezeléssel kapcsolatos jogok**: az intézményekben lakó fogyatékos emberek joga, hogy a nekik járó pénzt (pl. költőpénzt) egy összegben megkapják, és szabadon költhessék
- **Foglalkoztatás joga**: a foglalkoztatás hiánya sokféle hátrányt jelent a fogyatékos személyeknek
- Foglalkoztatás esetén a foglalkoztatás módja is meghatározó, az intézmények jelentős részében gyakran csak monoton munka jut a fogyatékos személyeknek
- **Segédeszközök igénybevételéhez való jog**: a fogyatékos személyek különböző gyógyászati segédeszközök használatára szorulnak
- Nehézséget jelent az eszközök a felíratása és beszerzése, továbbá, hogy a jó minőségű segédeszközök többsége a társadalombiztosítás által nem támogatott

1.1 A SEGÍTŐ-KLIENS KAPCSOLAT ETIKAI VONATKOZÁSA

- A számos, esélyegyenlőséget biztosító intézkedés, jogszabály és szolgáltatás ellenére – azáltal, hogy a fogyatékos emberek „egész életük során mások segítségére szorulnak – az önrendelkezési joguk többnyire korlátozott” (Fülöpné Mezei és Kovács, 2009,26. o.)
- A fogyatékosság súlyossága többnyire nagyobb korlátozottságot jelent

1.1 A SEGÍTŐ-KLIENS KAPCSOLAT ETIKAI VONATKOZÁSA

- A fogyatékos személyek korlátozottsága többféle formában nyilvánul meg:
- **Információs korlátok**: a megfelelő információhoz való hozzájutás hiányából származó hátrány
- **Speciális képzés hiánya**: a fogyatékos személyek képzése különböző oknál fogva (pl. fizikai és kommunikációs korlátok, szakemberhiány stb.) nem valósul meg hiánytalanul
- **Rendszeres munka hiánya**: A fogyatékos állapot, a képzés hiánya, az alacsonyabb iskolázottság, de akár törvényi előírások következtében a fogyatékos személyek nem vagy csak nehezen találnak megfelelő munkát
- **Gondnokság**: A bentlakásos intézményekben élő fogyatékos személyek többsége gondnokság alatt áll, önrendelkezési joguk korlátozott.
- **Szociális kapcsolatok beszűkülése**: A fogyatékos személyek társas kapcsolatainak beszűkülése szintén hátrányokhoz vezet

GYAKORLAT



1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

1.2.1 SZEREPEK ÉS HATÁROK TISZTÁZOTTSÁGA SEGÍTŐ SZAKEMBER

- A segítő szakember alapvető és meghatározó munkaeszköze saját személyisége
- A segítő szakember akkor tud hatékonyan részt venni a segítő kapcsolatban, ha az elméleti ismeretek mellett rendelkezik a segítő munkához szükséges
  - toleráns, előítélet-mentes attitűddel,
  - ha megfelelő szociális és kommunikációs készségekre (magas érzelmi- és szociális intelligencia, empátia, odafigyelés, verbális és nonverbális jelek megértése és kifejezése) tud építeni,
  - és minderre, saját működésére, tudására, készségeire, kompetenciáira, határaira tudatos rálátása és kontrollja van.

SZAKMAI SZEMÉLYISÉG

- A szakmai személyiség alapja a megfelelő önismeret
  - Az önismereti munka egy folyamat, és a szakmai személyiség több területén folyamatos mélyítést, ellenőrzést, önreflexiót kíván
  - Fejleszti:
    - önismereti, saját élményű csoportok
    - szupervízió
    - módszerspecifikus képzések (tanácsadói munkára vagy csoportok vezetésére felkészítő kurzusok, készségfejlesztő kurzusok)

SZAKMAI SZEMÉLYISÉG

- Allport már 1961-ben összefoglalta a „jó megítélő” sajátosságait
- Kiemeli, hogy a pontos önismerettel rendelkező személyek esetében valószínűbb, hogy másokat is pontosan észlelnek és értékelnek
- Az önismeret megóvja az embert attól, hogy másokat csak sztereotip kategóriák alapján ítéljen meg

SZAKMAI SZEMÉLYISÉG

- A segítő szakembernek uralnia kell érzelmeit és indulatait,
  - hiszen csak ebben az esetben képes kliensei érzelmeire, indulataira hatékonyan reagálni
- A segítő szakembertől a különböző helyzetek, az eltérő feltételek nagyfokú rugalmasságot igényelnek,
  - amely egyben egy tanulási és fejlődési folyamat része is

A FOGLALKOZÁSVÁLASZTÁS MOTÍVUMAI

- A segítő hivatást gyakorló szakembereknek fontos tisztában lenni a foglalkozás választásának motívumaival
- Gyakori, hogy a segítő hivatás választásának motívumaként a másokon való segítés vágyát jelölik meg a szakma elsajátítására jelentkezők

A FOGLALKOZÁSVÁLASZTÁS MOTÍVUMAI

- Tomcsányi és Fodor (1990) összegezte a másokon való segítés főbb, a személyiségfejlődés folyamatából adódó motivációit
  - az autoriter szülői magatartással való szembeszállás, az elismerés más területen való megszerzése
  - a szülővel, a szülői magatartással való azonosulás
  - a segítés sikeressége, a segítés kapcsán tapasztalt sikerek, elért eredmények
  - énvédő mechanizmusok eredménye (például reakcióképzés esetén az érzelmek ellentétükbe fordulnak, agresszív viselkedés miatt érzett bűntudat „jóvá tehető” a segítéssel)
  - a saját szenvedés, saját negatív tapasztalatok

A FOGLALKOZÁSVÁLASZTÁS MOTÍVUMAI

- A segítő magatartás aszerint is jellemezhető, hogy mennyire válik belsővé, illetve mennyire irányított külsőleg, jutalmak és büntetések révén
  - **Negatívállapot-enyhítés modell:** a legtöbb segítő viselkedés önérdekhez kapcsolódik és a segítő viselkedés célja, hogy az egyén a saját kényelmetlenségérzetét csökkentse
  - **Empátia-altruizmus modell:** a személyes, empátiás aggodalom vezethet a segítői magatartáshoz, az empátiás azonosulás vezet altruizmushoz, azaz a másokon való önzetlen segítségnyújtáshoz
- Az **érett segítői magatartás** jutalom elvárása nélküli segítés, amelyet pozitív belső érzelem kísér
- Az érett segítés kialakulását társadalmi, kulturális és vallásos tényezők is alakítják

HATÁROK

- A segítő tevékenység során fontos, hogy a szakember fenntartsa és kontrollálja a személyes határokat
- Alapvető a túlzott érzelmi bevonódás megakadályozása
  - A **túlzott érzelmi bevonódás** megnehezíti az objektivitás megtartását, veszélyezteti a segítői tevékenység hatékonyságát
- Az empátia során átélt érzelmek kapcsán lényeges, hogy a segítő szakember képes legyen az érzelmek szabályozására, az ezektől való távolságtartásra
  - A kliens problémáinak, gondolatainak, érzelmeinek szavakba öntése, megfogalmazása és visszatükrözése már hozzájárul a kellő távolság megteremtéséhez
- A segítő szakember és kliense problémáinak hasonlósága csak abban az esetben „használható”, ha a segítő szakember saját problémáját feldolgozta és egy általánosított formában felhasználja a megértéshez, mindezt anélkül, hogy feltételezné, kliensében ugyanaz zajlik le, mint benne zajlott

HATÁROK

- A határok betartását segíti: a segítő folyamat során tanúsított **önreflektivitás**
  - A segítő szakember megfigyeli önmagát (gondolatait, érzelmeit, viselkedését), elemzi, hogy mit miért csinál, milyen elméleti keretet és módszertant választ
  - Az önreflexió megvalósításának nehézsége annak kettősségéből adódik, hogy a segítő szakember egyrészt aktív figyelemmel jelen legyen a beszélgetésben, másrészt egy másik szinten reflektáljon arra
- A reális önismeret, a helyzetek megértésének és elemzésének képessége, a kreatív problémamegoldás gyakorlata → önbizalom → magabiztosság: annak tudata, hogy a helyzetek felett a kontrollt képes fenntartani, felelősséggel képes tudását – a realitást figyelembe véve – a kliens érdekében mozgósítani

HATÁROK

- A határok átlátása, tudatos, hatékony kezelése megerősíti a segítő szakember önbizalmát

- A segítő szakember és a kliens közötti határok vonatkoznak
  - a személyes határokra,
  - a kompetenciahatárokra
  - és a szakmai határokra

SZEMÉLYES HATÁROK

- A **személyes határok** fenntartása azt jelenti, hogy a segítő szakember
  - önmagával (képességeivel, lehetőségeivel) kapcsolatos elvárásai reálisak
  - sikereit és kudarcait is a realitás talaján értékeli
  - érzelmei is ehhez mérten reálisak (pl. nem érez alaptalanul bűntudatot)
- Világos személyes határok mellett a segítő szakember képes mások irreális elvárásait is visszautasítani

KOMPETENCIAHATÁROK

- A **kompetenciahatárok** ismerete azt jelenti, hogy a segítő szakember
  - tisztában van tudásával, felkészültségével, képességeivel, illetve azok határaival,
  - és azzal, hogy milyen helyzetekben és mi módon képes a segítség nyújtására
- A segítő szakember szerepének és szerepéből adódó határoknak megfelelően gyakorolja hivatását
- A kompetenciahatárok betartását elősegíti a team-munka

SZAKMAI HATÁROK

- A **szakmai határok** ismerete azt jelenti, hogy a segítő szakember
  - határokat tart magánéletével összefüggésében
- Megtartását segítik az etikai szabályok
  - Pl. a személyes érdek nem helyezhető a kliens érdeke elé
  - Pl. szakmai kapcsolat nem használható fel személyes előnyök megszerzésére
- A szakmai határok betartása az is, ha a segítő szakember gondoskodik arról, hogy esetét más szakembernek átadja, ha szükséges (csak néhány kivételes esetben)
  - Pl. az értékrend rendkívüli mértékű ütközése, az elfogulatlanság megőrzésének képtelensége, személyes érzelmek keletkezése, baráti vagy rokoni kapcsolatok esetében

1.2.2 KOMPETENS SEGÍTŐ ÉS KOMPETENS KLIENS

HATÉKONY SEGÍTŐ SZAKEMBER 1

Cormier és Cormier a hatékony konzultáns hat tulajdonságát emelik ki, amely lista minden kompetens segítő szakemberre vonatkoztatható:

- Intellektuális kompetencia
- Energia
- Flexibilitás
- Támogatás
- Jóindulat
- Önismeret

1.2.2 KOMPETENS SEGÍTŐ ÉS KOMPETENS KLIENS - HATÉKONY SEGÍTŐ SZAKEMBER 2

- **Intellektuális kompetencia**: a segítő szakember munkája elméleti alapokon nyugszik, továbbá nyitott az ismeretek megszerzésére
- **Energia**: a segítő szakember munkája megkívánja, hogy kellő energiával és aktivitással bírjon az érzelmileg és fizikailag is kimerítő munkához

1.2.2 KOMPETENS SEGÍTŐ ÉS KOMPETENS KLIENS - HATÉKONY SEGÍTŐ SZAKEMBER 3

- **Flexibilitás**: a segítő szakember mind az elméleteket, mind az alkalmazott módszereket tekintve rugalmas, ezeket a kliens igényeihez igazítja
- **Támogatás**: a segítő szakember támogatja a klienst, önállóságát, problémamegoldását stb., épít a kliens erősségeire és segít előhívni erőforrásait, mindeközben tartózkodik a „megmentő” szereptől

1.2.2 KOMPETENS SEGÍTŐ ÉS KOMPETENS KLIENS

HATÉKONY SEGÍTŐ SZAKEMBER 4

- **Jóindulat**: a segítő szakember alapvető jóindulattal viseltetik kliense iránt, legfőbb célja a kliens függetlenségének elősegítése etikus módon
- **Önismeret**: a segítő szakember hatékony segítői tevékenységéhez a reális önismeret alapvető

1.2.2 KOMPETENS SEGÍTŐ ÉS KOMPETENS KLIENS

HATÉKONY SEGÍTŐ SZAKEMBER 5

- Barbara Okun öt olyan jellemzőt emel ki, amelyekkel a segítő szakembereknek rendelkeznie kell: önismeret, becsületesség, következetesség, kommunikációs készség és tudás
- Más szerző a szakértelem, vonzerő és megbízhatóság szerepét emeli ki

1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- A segítő szakember alapvető szándéka a kliens segítése, támogatása problémái megoldásában, önállóságának megvalósításában, reális önértékelésének elérésében
- A segítő szakember munkájában az egyén pozitív erőforrásaira, sikerélményeire támaszkodik
- Az érett segítő kapcsolatban a segítő szakember önmagát, önmaga viselkedését is reálisan méri fel, eszközeit tudatosan használja, segítő tevékenysége önjutalmazó
- Carl Rogers (2006) szerint a segítő kapcsolat az általános interperszonális kapcsolatok egy speciális esete, amire ugyanazok a törvényszerűségek érvényesek

1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- Carl Rogers szerint az **érett segítő kapcsolat**ot a segítő szakember kiegyensúlyozottsága, türelme, hitelessége, bizalma jellemzi.
- **A segítő személy alapvető jellemzői:**
  - Attitűdjét az elfogadás jellemzi, elfogadó, toleráns, tiszteletteljes.
  - Erős a szándéka az odafigyelésre és a megértésre.
  - Bízik a kliensben, az együttműködésében, támogatja és segíti választásait, döntéseit.
  - Fogékony a kliens gondolataira, érzéseire, miközben megtartja higgadtságát.
  - Nem csak megértését, de megértésre vonatkozó vágyát is kifejezi.
  - A segítő kapcsolatban meghatározó a kialakuló és megerősödő kölcsönös megbecsülés.

KOMPETENS KLIENS 1

A **kompetens klienst** hatékony funkcionálás jellemzi az emberi működés mind az öt dimenziója mentén

- Intellektuális képességek
- Adaptív viselkedés
- Részvétel, interakciók, társas szerepek
- Egészség
- Kontextus

1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

KOMPETENS KLIENS 2

- **Intellektuális képességek**: következtetés, tervezés, problémamegoldás, absztrakt gondolkodás, komplexitás megértése, tapasztalatokból való tanulás
- **Adaptív viselkedés**: tanult fogalmi, társas és gyakorlati készségek a mindennapi életben, tipikus teljesítmény a napi rutinban az életkornak megfelelő szokásos környezetben

1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

KOMPETENS KLIENS 3

- **Részvétel, interakciók, társas szerepek**: aktuális aktivitás a társas élet területein, társas szerepek és interakciók és a bevonódás mértéke az otthoni, oktatási, munkahelyi, szabadidős, spirituális, és kulturális tevékenységekben

1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

KOMPETENS KLIENS 4

- **Egészség**: akut/krónikus zavarok, betegségek, sérülések hatása a fizikai, mentális és társas jóllétre
- **Kontextus**: a mindennapi élet összefüggő feltételei (környezeti és személyes faktorok), humánökológiai perspektíva minimum 3 szintjének (mikro-, mezo- és makrorendszer) figyelembe vétele

HANDOUT 3
AZ EMBERI MŰKÖDÉS ÖT DIMENZIÓJA

GYAKORLAT



GYAKORLAT



1.2.3 FELELŐSSÉG ÉS AUTONÓMIA 1

- A segítő szakember **érett autoritás** esetén hatalmát kreatív módon, segítő szándékkal, a kliens fejlődésének elősegítésére használja
- A segítő szakember
  - megszabja a segítő kapcsolat kereteit, szabályait,
  - ugyanakkor a kliens lehetősége, hogy mit és mennyit tár fel önmagából
- A segítő szakember
  - irányítja a folyamatot,
  - egyben hozzájárul ahhoz, hogy a kliens képes legyen felelősséget vállalni önmagáért és az önmegvalósítás útjára lépni
- Mindez csak abban az esetben valósul meg, ha a kliens motivált a folyamat végigvitelére

1.2.3 FELELŐSSÉG ÉS AUTONÓMIA 2

- Az **éretlen autoritás**ú személyiség kevéssé figyel a kliensre, saját szempontjait, értékrendszerét, érzéseit akarja ráerőltetni
  - Fölényhelyzetét tudatosan vagy tudattalanul érezteti,
  - A segítő helyzetet például arra használja, hogy saját bizonytalan önértékelését biztosítsa
  - Általában az éretlen autoritású személyiség gyakrabban él a büntetés, a fegyelmezés lehetőségével,
  - Kevesebb figyelmet szentel a másik ember pozitív megerősítésére

1.2.3 FELELŐSSÉG ÉS AUTONÓMIA 3

- A hatalom, autoritás ellenpontja az engedelmesség
- Az engedelmesség érett és éretlen formája is megkülönböztethető
- Az **éretlen engedelmesség** a behódolást jelenti
- Az autoriter és a vakon engedelmeskedő személyek jó „kiegészítői” egymásnak
  - Amennyiben a segítő kapcsolatban alakul ki ilyen viszony, ott a kliens szinte élethossziglan ráutalt a segítő szakemberre, nélküle boldogulni nem tud
  - Az ilyen függőségi viszonyban a kliens nem tud fejlődni, változni, felelősséget vállalni

1.2.3 FELELŐSSÉG ÉS AUTONÓMIA 4

- Az **érett engedelmesség** megfontolt, az egyén szabad döntésén és meggyőződésén alapul
- A segítő kapcsolatban a segítő szakember érett autoritása lehetővé teszi a kliens belátáson alapuló viselkedését
- A szakember segítségével és az érett engedelmesség következtében
  - a kliens önállósága, pozitív önértékelése fejlődik
  - a kliens a segítő kapcsolatban önmagáról nyert információk alapján képes a változásra

1.2.3 FELELŐSSÉG ÉS AUTONÓMIA 5

- „Az éretlen engedelmességtől az érett engedelmességig vezető út valójában az önmagunk elfogadásáig megtett utat jelenti, egyszersmind azt is, hogy a személy saját szuverén lelkiismeretének engedelmeskedik. Aki képes az érett engedelmességre, az képes kinyilvánítani másoktól eltérő véleményét is, de konstruktív, építő módon.” (Tomcsányi és Fodor, 1990, p. 33.)

1.2.3 FELELŐSSÉG ÉS AUTONÓMIA 6

- A segítő szakember felelőssége, hogy a kliens aktivitását és autonómiáját erősítse
- Fontos, hogy a kliens helyzetének aktív alakítója legyen, érezze, hogy viselkedésével hatást tud gyakorolni az eseményekre
  - Ez különösen azért fontos, mert a kliensek helyzetét gyakran a **tanult tehetetlenség** jellemzi
  - A tanult tehetetlenség a befolyásolhatatlan helyzetek megtapasztalásának hatására alakul ki, amit fásultság, visszahúzódás, cselekvéshiány kísér, és aminek eredményeként az egyén egy új helyzetben már meg sem próbál cselekedni
- A segítő szakember a kliens autonómiáját azzal támogathatja a legsikeresebben, ha éppen annyi segítséget nyújt, amennyi szükséges
  - A **túlgondozás** nagy veszélye, hogy a kliens önállósága beszűkül

1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- A segítő tevékenység: dimenzió, aminek az egyik végpontján a segítő szakembert erős irányító szerep jellemzi, ami a segítő munka folyamata során csökken, a kliens aktivitása, autonómiája pedig nő (David Moxley)
- E dimenzióhoz kapcsolódóan a következő segítői szerepek különíthetők el:
  - Közvetlen irányító szerep
  - Edukatív szerep
  - Kollaboratív – irányító szerep
  - Folyamat facilitátor szerep
  - Információnyújtó szerep
  - A kliens önérvényesítéséhez segítséget nyújtó támogató

1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- **Közvetlen irányító szerep**: Ez a segítői szerep akkor valósul meg, amikor gyors, határozott segítségre van szükség, például az erősen felindult vagy krízisben lévő, gondolkodásában és cselekvésében gátolt kliensnél

- **Edukatív szerep**: A segítő szakember közvetlen ismeretet nyújt, szocializációs hiányokat pótol, életviteli készségeket erősít

1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- **Kollaboratív – irányító szerep**: A segítő szakember tevékenysége a kliens szükségleteinek és erőforrásainak feltárására irányul

- **Folyamat facilitátor szerep**: A segítő szakember támogatja és erősíti a kliens problémamegoldó képességét

1.2 A SEGÍTŐ SZEREP LEHETŐSÉGEI ÉS KOCKÁZATAI A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- **Információnyújtó szerep**: A segítő szakember a szükséges információk beszerzésében támogatja a klienst

- **A kliens önérvényesítéséhez segítséget nyújtó támogató**: A segítő szakember empatikus megértésével nyújt támogatást a kliens önfelfedezéséhez

MÁSODIK KÉPZÉSI NAP

1 Személyes gondoskodást végzők lelki egészségvédelme, segítői foglalkozás és segítő attitűd (folytatás)

1.3. A szakember mentális egészségvédelme, megküzdési stratégiák és reziliencia

2 A segítő szakember szerepbetöltésének kommunikációs eszköztára, mint kulcskompetencia az együttműködésben

2.1 A segítő szakemberrel kapcsolatos elvárások a fogyatékos személyek ellátási területén

2.2 John Heron hat-kategóriás intervencióelemzése, valamint használhatósága a személyes gondoskodás során

2.3 A hatékony kommunikáció és közlési szándéktípusok a fogyatékos személyek ellátásában

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

STRESSZ 1

- **A stresszállapot** olyan helyzetekben jön létre, amikor az egyén fizikai és pszichológiai jólléte veszélyeztetve van
- A kiváltó események a **stresszorok**, az egyén erre adott válasza a **stresszreakció**
- A stresszélmény önmagában nem jó vagy rossz
  - **Eustressz** az az állapot, amikor az egyén képes a stresszhelyzettel megküzdeni, a személyiséget megerősíti
  - **Distressz** az az állapot, amikor az egyén nem képes a stresszhelyzettel megbirkózni, a helyzetet frusztráció, kudarcélmény stb. érzése kíséri

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

STRESSZ 2

- A segítő szakember
  - nap mint nap szembesül nehéz emberi sorsokkal, problémákkal, empatikusan viszonyul klienseihez → nagy érzelmi megterhelés
  - egyéb (pl. munkakörülményekből fakadó) nehézségek → stresszhelyzet
- A stressz kezelése meghatározó: túl sok distressz → testi és lelki egészség károsodik → tartós fennállás → kiégés → a segítő szakember munkatevékenysége romlik

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

STRESSZ 3

- A segítő hivatással kapcsolatban tehát alapvető feladat
  - a kiégés megelőzése,
  - aminek meghatározó eleme a magas stressz-szint felismerése,
  - a stresszforrások azonosítása
  - és a stresszel való megküzdés megvalósítása

A STRESSZT KIVÁLTÓ ESEMÉNYEK 1

- **Traumatikus események**: Ritkán előforduló, rendkívüli események (pl. természeti és ember okozta katasztrófák; balesetek, szerencsétlenségek; a testi épséget veszélyeztető támadások)
- **Befolyásolhatatlan események**: Az ember számára fontos az események kontrollálása, ezért a befolyásolhatatlan események (pl. szeretett személy elvesztése, betegség, munkahely elvesztése, vagy akár kisebb-nagyobb frusztrációk) stresszt okoznak

A STRESSZT KIVÁLTÓ ESEMÉNYEK 2

- **Bejósolhatatlan események**: A bejósolható, előre látható negatív események kevesebb stressz okoznak, mert lehetővé teszi, hogy az ember felkészüljön a helyzetre
- **Az egyéni képességeket próbára tevő helyzetek**: Stressz forrása, ha a helyzet megoldása meghaladja az egyén képességeit

A STRESSZT KIVÁLTÓ ESEMÉNYEK 3

- **Az egyéni élet eseményei, változások**: Az életkörülmények akár pozitív, akár negatív irányú változása (pl. költözés, házasság, válás, állásváltoztatás, betegség) erőteljesen igénybe veszi az embert
- **Belső konfliktusok**: A célok, szükségletek, motívumok összeütközése az egyénen belül konfliktushoz vezet

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

- A pozitív pszichológia kiemeli, hogy a pozitív gondolkodás biokémiai szinten összefügg a jutalmazási rendszerrel
  - A stresszhelyzet olyan környezeti hatás, ami a jutalmazási rendszerben deficitet eredményez
- **Reziliencia:** a lelki rugalmasság, edzettség, ami azt biztosítja, hogy a stressz ellenére az egyén képes legyen fenntartani pozitív énképét, optimizmusát és remény érzését

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

- **Megküzdés (coping)**: a stresszel való szembeszállás
- **Érzelemközpontú megküzdés**: a negatív érzelmek elhatalmasodásának megakadályozására való törekvés
  - A feszültség csökkentése lehetővé teszi a szervezet tehermentesítését,
  - illetve azt, hogy az egyén a későbbiekben a probléma megoldására fókuszáljon.
  - A szervezet tehermentesítése olyan esetekben is fontos, amelyekben nincs lehetőség problémamegoldásra, amikor a helyzet befolyásolhatatlan, egyben ennek felismerése, belátása tekinthető a probléma „megoldásának”
- **Problémaközpontú megküzdés**: a helyzet elkerülésére vagy megváltoztatására való törekvés

Érzelemközpontú megküzdés

- A negatív érzelmek elhatalmasodását az egyén többféleképpen szabályozhatja
  - Viselkedéses, pozitív stratégiák
  - Viselkedéses, negatív stratégiák
  - Kognitív, pozitív stratégiák
  - Kognitív, negatív stratégiák

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

- **Viselkedéses, pozitív stratégiák**: Az egyén számára kellemes tevékenységek (pl. testmozgás, relaxáció, szórakozás, játék, társasági események, beszélgetés, alkotás stb.)

- **Viselkedéses, negatív stratégiák**: Olyan tevékenységek, amelyek elterelik ugyan a figyelmet, de negatív hatásuk is van (pl. alkohol- drogfogyasztás; önveszélyes viselkedés; dühkitörés, agresszió)

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

- **Kognitív, pozitív stratégiák**: A probléma időleges félre tétele (pl. a helyzet átkeretezése, humor, pozitív dolgokra való fókuszálás stb.
- **Kognitív, negatív stratégiák**: A helyzeten való rágódás (pl. önvád, fantáziálás, tagadás stb.)

Problémaközpontú megküzdés

- A helyzet elkerülését vagy megváltoztatását biztosító problémamegoldó stratégia többféle módon valósulhat meg
  - A cél átalakítása
  - A helyzet és a körülmények átalakítása
  - Önmagunk átalakítása
  - Új készségek, ismeretek elsajátítása
  - Az interperszonális kapcsolatok és kommunikáció átalakítása
- Ezek a stratégiák lehetővé teszik, hogy maga a stressz forrása szűnjön meg, ami egyben növeli az önbecsülést, az énhatékonyság és kontroll érzését

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

- **A cél átalakítása**: Alternatívák keresése, reális célok választása, azt csinálni, amiben az egyén jó
- **A helyzet és a körülmények átalakítása**: A zavaró körülmények kiiktatása, a helyzet kontroll alá vonása, elvonulás, pihenés
- **Önmagunk átalakítása**: A hozzáállás megváltoztatása, a felelősség vállalása, önmagunk elfogadása, érzelmeink kezelése, nyitottság a tapasztalatokra, önismeret fejlesztése

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

- **Új készségek, ismeretek elsajátítása**: A kreativitás fejlesztése, relaxációs technikák elsajátítása, megtanulni nemet mondani, megtanulni feladatokat és felelősségeket átadni, megtanulni dönteni, megtanulni az időt beosztani és az idővel gazdálkodni, kialakítani az érzelmi kontrollt

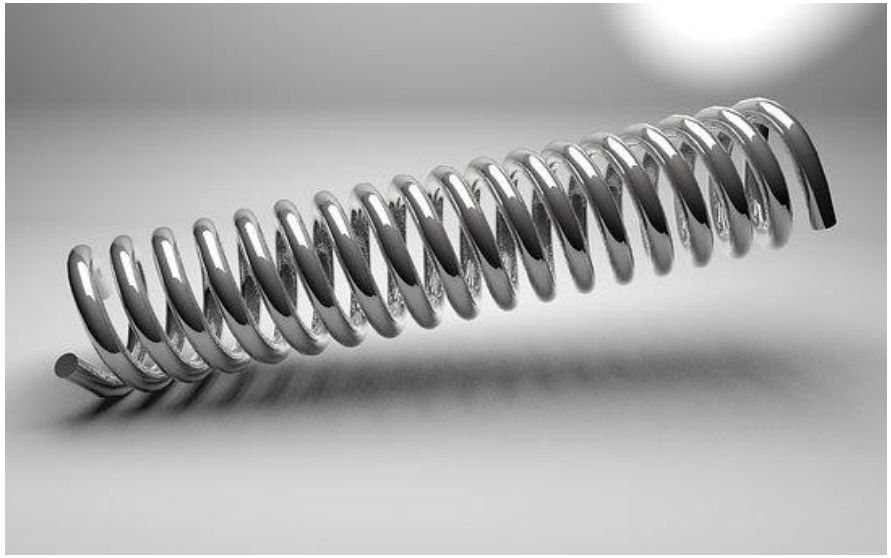
- **Az interperszonális kapcsolatok és kommunikáció átalakítása**: A kommunikációs készségek fejlesztése, a hatékony konfliktuskezelés elsajátítása, megtanulni kulturáltan vitázni, megtanulni a másik szemszögéből is látni a dolgokat, megtanulni segítséget kérni

1.3 A SZAKEMBER MENTÁLIS EGÉSZSÉGVÉDELME, MEGKÜZDÉSI STRATÉGIÁK ÉS REZILIENCIA

- A stressz **személyes szintű** megelőzéséhez a segítő szakembernek tisztában kell lenni azzal, hogy milyen prioritások jellemzik életét, és ennek megfelelően kell döntéseket hoznia

- A stressz kivédés **szervezeti szintű** megoldásai:
  - Egyrészt az egyéni stresszkezelés támogatása (pl. aktív pihenés támogatása, önképzés, továbbképzés támogatása)
  - Másrészt a stresszt csökkentő munkahelyi környezet és működés (pl. támogató kollegiális kapcsolatok, jól körülírt szabályok, átlátható követelményrendszer, szupervizor alkalmazása, esetmegbeszélés, vezetői értékelés működtetése) megteremtése

GYAKORLAT



HANDOUT 6
MEGKÜZDÉSI MÓDOK KÉRDŐÍV

GYAKORLAT



2. A SEGÍTŐ SZAKEMBER SZEREPBETÖLTÉSÉNEK KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZTÁRA, MINT KULCSKOMPETENCIA AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSBEN

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- A segítő szakemberekkel szemben támasztott elvárások fogyatékos klienssekkel való munka során további kívánalmakkal egészül ki
- A fogyatékos személyekkel való bánásmód és kommunikáció nagyobb odafigyelést, további, ismeretekkel megalapozott készségeket igényel
- A fogyatékos személyekkel való munka során tekintettel kell lenni speciális állapotukra, igényeikre, lehetőségeikre
- A segítő szakemberek sokat tehetnek azért, hogy ezek a szempontok ne csak a segítő kapcsolatokban, hanem a mindennapi érintkezés során is megvalósuljanak

2. A SEGÍTŐ SZAKEMBER SZEREPBETÖLTÉSÉNEK KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZTÁRA, MINT KULCSKOMPETENCIA AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSBEN

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

KOMMUNIKÁCIÓ 1

- A fogyatékos emberekkel való megfelelő bánásmódot és kommunikációt a sztereotípiáktól, a hibás feltételezésektől és az előítéletektől mentes, toleráns viszonyulás alapozza meg
- Felesleges feltételezésekre hagyatkozni, érdemes megkérdezni, hogy szükség van-e segítségre, és ha igen, akkor mire és hogyan
- A segítő kapcsolatban a fogyatékos személlyel kötött megállapodás betartása mindkét fél részéről elvárható

2. A SEGÍTŐ SZAKEMBER SZEREPBETÖLTÉSÉNEK KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZTÁRA, MINT KULCSKOMPETENCIA AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSBEN

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

KOMMUNIKÁCIÓ 2

- Az emberek gyakran félreértik egymás üzeneteit
  - többek között azért, mert az elhangzottakon túl nem veszik figyelembe az érzésekről szóló üzeneteket és a mögöttes tartalmakat, vagy téves feltételezések befolyásolják a kommunikációt
- A kommunikáció része a fogyatékos emberekről való beszéd megfelelő volta is
  - A fogyatékosság legfeljebb jelzőként (fogyatékos ember, vak ember) jelenhet meg a kommunikációban, főnévként (a fogyatékos, a vak) soha
  - Érdemes a személy tevékenységére utaló kifejezést (kliens, tanuló, páciens, vásárló stb.) használni

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- A segítő kapcsolat eredményes alakítása a hatékony kommunikációban rejlik
- A segítő kapcsolatot, a hatékony kommunikációt támogató, illetve a gátló tényezőket több szerző is összegezte
- A következőkben a legfontosabbakat tekintjük át

TÁMOGATÓ VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

- **A beszélgetést az empátia jellemzi**: A hatékony segítő beszélgetés alapja az empatikus kommunikáció
  - Az empatikus meghallgatás során a segítő szakember a beszélőre fókuszál, az általa megfogalmazott problémára, nem változtat váratlanul témát, a gondolatokra és az érzésekre figyel
  - Elfogadásával megkönnyíti a kliens önkifejezését, önvizsgálatát

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- „Az **empátia** folyamat, amely azzal jár, hogy az ember belehelyezkedik a másik személyes, perceptuális világába és abban teljesen otthonossá válik. Ez olyan szenzitivitást feltételez, amely … észleli a másik személyben zajló jelentésváltozásokat, … átmenetileg benne él az életében, abban mozog, anélkül, hogy bármiben is ítélkeznék, ráérez olyan jelentésekre, amelyeknek a másik maga is alig van tudatában. … Azt jelenti, hogy kommunikálja, visszajelzi világának általa, friss szemmel érzékelt jegyeit, miközben nem fél e világnak azoktól az elemeitől, amelyek a személyben félelmet keltenek. Azt jelenti, hogy újra és újra egyezteti vele, pontosak-e észleletei, és a kapott válaszok vezetik tovább. … Együtt lenni valakivel ezen a módon azt jelenti, hogy az adott pillanatban félretesszük saját nézeteinket és értékeinket annak érdekében, hogy előítélet nélkül léphessünk egy másik világba.” (Rogers,1957)

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- **Az empatikus megértés kommunikációs készségeinek alkalmazása**: A segítő szakember empátiáját, megértését többféle kommunikációs eszközzel fejezheti ki:
  - rövid reagálásokkal („hm”, „értem”, „igen”) ösztönzi a gondolatok, érzések kifejtését
  - kérdésekkel, nyitott mondatokkal elősegíti a beszélgetést, kifejezi érdeklődését
  - visszatükrözi és tisztázza a kliens kijelentéseit
  - illetve segít az érzelmek pontos megfogalmazásában, differenciált kifejezésében
  - összegzéseket alkalmazva egybefoglalja a tartalmakat és érzéseket

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- **A segített személy megszólítása**: A megszólítást explicit kulturális szabályok határozzák meg
  - A klienst a nevén vagy önnek kell szólítani
  - Gyakran a fogyatékos emberekkel való kommunikáció során ezt nem tekintik érvényesnek (pl. „letegezik” őket, felnőtt személlyel is úgy beszélnek, mint egy gyerekkel, vagy a helyzethez nem illő, bizalmaskodó megjegyzéseket tesznek stb.) A fogyatékos emberek megszólítása is tiszteletteljes kell, hogy legyen, és a megszólítást – más kapcsolatokhoz hasonlóan – tisztázni szükséges, és a kliens igényét figyelembe kell venni

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- **Érthető szavak használata**: A nyelvi relativitás elmélete (Bernstein) felhívja a figyelmet arra, hogy az emberek eltérő nyelvi kódot használnak
  - A hatékony kommunikáció szempontjából ezekkel számolni kell
  - A fogyatékos kliensekkel való kommunikáció során is figyelembe kell venni a személy iskolázottságát, kulturális jellemzőit, képességeit, kommunikációs stílusát stb.

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- **A kommunikáció iránya, információ adása**: A segítő szakember a klienshez intézi szavait
  - Fogyatékos emberek esetén gyakori, hogy a „fejük felett” folyik a beszélgetés
  - Az információ adásának fontos szabálya, hogy a kliens igénye az elsődleges
  - Az információadás helyének, idejének, formájának, mennyiségének és minőségének kialakítása során tekintettel kell lenni a fogyatékos személy figyelmére, felfogóképességére, érzelmi állapotára, igényeire, a téma intimitására
- **Ítélkezésmentesség**: A segítő szakember nem ítélkezik, saját értékrendjét félreteszi, előítéletes viszonyulását felismeri, és képes „kezelni” azt

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- A fogyatékos személyekkel való kommunikáció során **a megértés biztosítása** kiemelt fontosságú
  - Az intellektuális képességzavarral küzdő (értelmi fogyatékos) személyekkel való kommunikáció során rövid mondatokban, közismert szavakat használva, egyszerre csak egy dolgot említve, a lényeget kiemelő stílusban kell beszélni
  - Időről időre ellenőrizni szükséges, hogy a kliens követi-e, jól érti-e az elhangzottakat
  - Szükség esetén fogalmazzuk újra mondandónkat
  - Az érthetőség biztosítása az észlelhetőség (láthatóság, hallhatóság) biztosítását is jelenti
  - Érdemes cselekvő igealakban fogalmazni és a tagadó szószerkezetet mellőzni
  - Türelemmel ki kell várni a fogyatékos személy válaszát
  - A kommunikáció során is érvényes, hogy csak annyi segítséget adjon a segítő szakember, amennyire szükség van, se többet, se kevesebbet

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- A **nonverbális kommunikáció**nak a nyelvtől jelentősen eltérő tulajdonságai vannak
- A nonverbális jelzések a verbálisan nehezen kifejezhető tartalmak közlésére használhatók
- Többnyire nonverbálisan fejezzük ki:
  - érzelmeinket,
  - attitűdjeinket,
  - az elhangzottak véleményezését (metakommunikáció),
  - kapcsolatfelvételt vagy a beszélgetést (ki, mikor, mit mond)
- A nonverbális üzenetek helyes észlelése és kifejezése a sikeres szociális interakció szempontjából meghatározó
- A nonverbális üzenetek többféle csatornán (pl. tekintet, arckifejezés, testtarás, gesztus, a térközszabályozó viselkedés, hangminőség) keresztül jutnak el a másik személyhez

TÁMOGATÓ NONVERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

- **Paralingvisztikai jelzések**: A segítő kommunikációban a beszéd tempója legyen nyugodt, mérsékelt, a hangerő, a beszéd ritmusa igazodjon a fogyatékos ember szükségletéhez
- **Szemkontaktus**: A segítő szakember jó szemkontaktust tartson fenn, azaz a kliens érzékelhesse, hogy a helyzetben igénye szerint létesíthet szemkontaktust
- **Mimika**: A segítő szakember arcjátéka legyen élénk, de nem túlzó, ami kifejezi a figyelmet, bátorít és követi a kliensben lejátszódó érzelmeket

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- **Testtartás és testhelyzet**: A segítő szakember testtartását, gesztikulációit használja odafigyelésének kifejezésére (pl. bólintás, a test kliens felé hajlása), illetve mondandója hangsúlyozására, nyomatékosítására (pl. nyugodt gesztikuláció)
  - Fogyatékos ember esetében az elhelyezkedésnél tekintetbe kell venni speciális szükségleteit (pl. kerekesszékben ül, szájról olvas stb.)
- **Térbeli távolság**: A segítő kapcsolatban lehetővé kell tenni, hogy a térbeli távolság kényelmes legyen, a fogyatékos ember lehetőségeihez, igényeihez igazodjon

2.1 A SEGÍTŐ SZAKEMBERREL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

- **Érintés**: Az érintés kulturálisan erősen szabályozott
  - A segítő kapcsolat során is eleget kell tenni e szabályoknak
  - Ugyanakkor mind a térbeli távolságot, mind az érintés szabályait speciális helyzetek (pl. az egészségügyi ellátás, gondozás) megváltoztatják
  - Legfőbb szabály a kliens igényeinek, szemérmességének figyelembe vétele, illetve a félreérthetőség elkerülése

GYAKORLAT



2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

2.2.1 A KONZULTÁCIÓS BEAVATKOZÁS HAT KATEGÓRIÁJA

- John Heron először 1975-ben publikálta modelljét → a segítő kapcsolaton belüli **beavatkozási lehetőségeket rendszerezi**
  - munkájához Robert Blake és Jane Mouton elképzelése adott ösztönzést, amely a szervezetek fejlesztésével foglalkozó szakemberek öt beavatkozási módját írja le
  - Heron e rendszert egészítette ki, tette koherensebbé, továbbá a segítő-kliens kétszemélyes kapcsolatra adaptálta
- Olyan szakembereknek ajánlja, akiknek feladatai
  - a személyiség fejlődésének elősegítése
  - egy-egy konkrét probléma megoldása
  - általános interperszonális készségek fejlesztése

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

2.2.1 A KONZULTÁCIÓS BEAVATKOZÁS HAT KATEGÓRIÁJA

Kulcsfogalmai:

- **Segítő szakember**: fogalmát kiterjeszti a különböző humán szolgáltatást nyújtó szakemberekre (pl. orvos, nővér, szociális munkás, pszichiáter, pszichológus, ügyvéd, tanár stb.)
- **Kliens**: minden olyan személy, aki (többnyire önkéntesen) igénybe veszi e szakemberek nyújtotta szakértelmet. Együttműködésük kölcsönösen elfogadott szerződésen alapul, szerepük a folyamatban világos
- **Szerződés**: segítő szakember és kliens közötti megállapodás

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

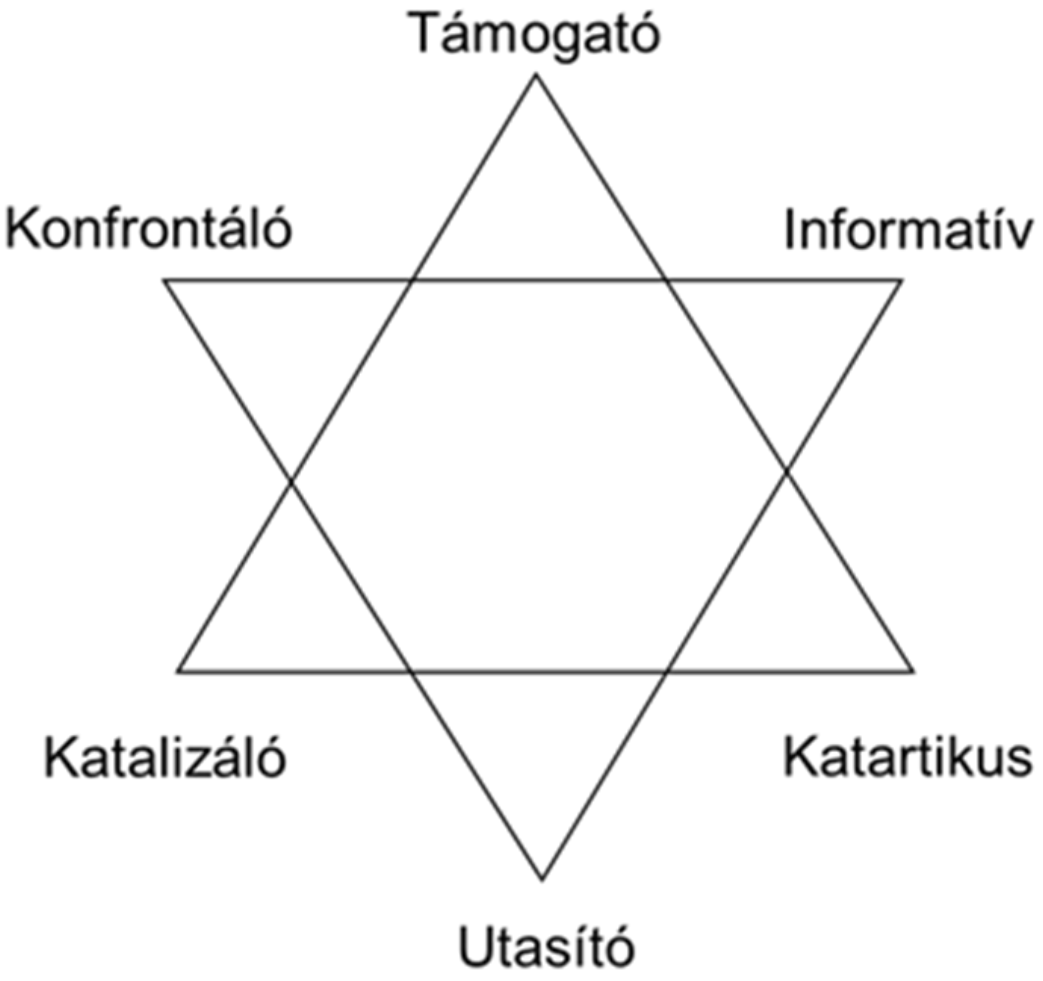
- **Beavatkozás**: mindaz a verbális és nonverbális megnyilvánulás, aktivitás, amely a segítő szakember viselkedését jellemzi
  - A beavatkozás hatékonyságát meghatározza a verbális és nonverbális viselkedés kongruens-e, megfelelően illeszkednek-e a beavatkozási szándékhoz, a helyzethez, a klienshez
- **Beavatkozási szándék**: a konzultáció céljától függ
  - A konkrét célok megvalósításának szándékát megalapozza egy általános beavatkozási szándék, ami a konzultáció rogersi szemléletéhez kapcsolható → elsődleges szándék a kliens fejlődésének, növekedésének támogatása, ami a kliens feltétel nélküli pozitív elfogadása, empátiás megértése és a segítő szakember hiteles kommunikációja révén valósulhat meg
  - A konzultáció konkrét szándéka (pl. információ nyújtása, a kliens értékességének kifejezése stb.) jelöli ki az alkalmazott beavatkozási módot a kliens igényeihez illeszkedve

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

- Heron (2001) a konzultációs (tanácsadási**)** **beavatkozás hat kategóriáját**, stílusát írja le
- E hat-kategóriás rendszer a segítő szakember szándéka alapján tipizál
- Minden típus, kategória a szándékok egy nagyobb csoportja, amelyek további alcsoportokra bonthatók, és amelyek sajátos viselkedésben mutatkoznak meg
- E rendszer előnye, hogy közel áll az emberi szükségletekhez, továbbá tág mozgásteret biztosít a nyelvhasználatban rejlő variációknak, így rugalmasan igazítható a felmerülő igényekhez és kontextushoz
- A hat kategória a következő: utasító, informatív, konfrontáló, katartikus, katalizáló, támogató

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

A hat-kategóriás rendszer a segítő szakember szándéka alapján tipizál:



Irányító (parancsoló) formák

Az irányító formák közös jellemzője, hogy a segítő szakember ezekben átvállal bizonyos felelősséget a folyamatért, utasításokat ad, informál, tudatosít, a segítő és segített viszonya hierarchikus

- **Utasító**: célja a kliens viselkedésének irányítása
- **Informatív**: információt nyújt a kliens számára
- **Konfrontáló**: célja, hogy a kliens olyan attitűdjére hívja fel a figyelmet, amely még nem tudatosult a kliensben

Facilitáló (segítő) formák

A facilitáló formákban a segítő szakember a hangsúlyt a „képessé tételre” helyezi, célja, a kliens önállóságának, felelősségvállalásának, ön-irányított tanulásának támogatása oly módon, hogy oldja a kliens negatív érzéseit, elősegíti önirányításukat, megerősíti értékességüket, a segítő és segített viszonya kevésbé hierarchikus

- **Katartikus**: a kliens érzelmeire fókuszál, célja, hogy a kliens lereagálhassa negatív, fájdalmas érzelmeit
- **Katalizáló**: célja a kliens saját maga, saját élete felfedezésének serkentése
- **Támogató**: a kliens értékességének kifejezését, megerősítését célozza meg

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

- Mind a hat beavatkozási forma értékes és hasznos
- Az adott beavatkozási forma kiválasztását
  - a segítő szakember szerepe,
  - a kliens szükséglete,
  - a probléma tartalma,
  - a beavatkozás fókusza határozza meg
- Heron kiemeli, hogy abban eltérés van, hogy adott kultúra, oktatás, terápia melyik beavatkozási módot hangsúlyozza, vagy akár túlhangsúlyozza
  - A túlzásba vitt irányító beavatkozás hátrányos volta nem az alkalmazott beavatkozási módokból fakad, hanem abból, hogy mellette elhanyagolódnak a facilitáló beavatkozások
  - Ez fordított esetben is igaz, ezért fontos, hogy az irányító és a facilitáló beavatkozások egyensúlyban legyenek jelen a segítő kapcsolatban

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

A hat konzultációs (tanácsadási) beavatkozási forma alkalmazása mögött háromféle **hatalmi dinamika** húzódhat meg

- **Hierarchia**: a segítő szakember a kliens helyett hoz meg bizonyos döntéseket
- **Kooperáció**: a segítő szakember és a kliens a konzultációs folyamat eredményeként jutnak döntésre
- **Autonómia**: a segítő szakember a konzultáció során elősegíti, hogy a kliens képessé váljon arra, hogy saját döntést hozzon

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

- A konzultációs kapcsolatban a „hatalmi” dinamika mindhárom formája jelen van, ennek arányát, egyensúlyát szintén a segítő szakember szerepe, a kliens szükséglete, a probléma tartalma és a beavatkozás fókusza határozza meg
- Az irányító és facilitáló beavatkozások egyensúlyban tartása biztosítja a beavatkozás „hatalmi” szerkezetének megfelelő voltát
- Heron véleménye szerint „a hatalom e három formája egyformán szükséges – mindig kellő mértékben és folyamatosan változó arányban – az egészség fenntartásához”

2.2.2 JOHN HERON MODELLJÉNEK HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

A HAT-KATEGÓRIÁS MODELL

- A segítő szakemberek gyakorlati tevékenységének támogatása céljából jött létre
- A modell tapasztalati úton ellenőrizhető, a tapasztalatok alapján kiegészíthető vagy módosítható
- A hat kategória kielégítően lefedi a segítő szakember főbb beavatkozási lehetőségeit
- A hat kategória jól elkülöníthető, független egymástól, de a beavatkozásokban részben fedhetik egymást (pl. ugyanaz a beavatkozás lehet informatív és egyben konfrontáló is)
- A hat kategória alkalmazásának elsajátítása egy elemző- és eszközkészlet kialakításának tekinthető, amelynek eredményeként a segítő szakember olyan keret birtokába jut, amelyet gyakorlata során a szándékokhoz és igényekhez rugalmasan illeszthet

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

A beavatkozás lehet:

- **Hatásos (érvényes**): a beavatkozás igazodik a kliens állapotához, szükségleteihez, illetve a segítő-kliens interakcióhoz
  - Részletezve: a segítő szakember a megfelelő beavatkozási formát és azon belül a megfelelő a módot alkalmazza; amivel a tartalom, a nyelvhasználat és a stílus összhangban van; és amit a segítő jó időben alkalmaz
- **Torzult**: nem teljesülnek a hatásos beavatkozás kritériumai, ami mögött a szakember (személyiség- és készségbeli, képzésbeli, tapasztalatbeli) hiányosságai állnak
- **Hamis**: szándékos rosszindulat áll a háttérben

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

Heron megfogalmazásában a gyakorlott segítő szakember:

- a beavatkozások sokféle formáját könnyedén alkalmazza,
- a célok és a helyzet függvényében rugalmasan át tud térni az egyik beavatkozási formáról a másikra,
- tudatában van annak, hogy milyen beavatkozást alkalmaz, és az is tudatos, hogy miért éppen azt használja,
- tudja, hogy mikor szükséges a kliens irányítása, és mikor kell átadni az irányítást,
- egyensúlyt tud teremteni a „hatalmi” dinamika tekintetében

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

- A segítőkészség megjelenését a jóindulat, a személyiség jellemvonásainak és a kulturális, szocializációs hatások hármasának interakciója alapozza meg
- A **segítő szakembert** a kliens iránti alapvető **jóindulat** jellemzi
  - Legfőbb jellemzői: a törődés, az elfogadás, a nyitottság, az empátia és a hitelesség
- Továbbá fontos az, hogy a segítő szakember rendelkezzen **érzelmi kompetenciá**val: azzal, hogy a korábbi negatív tapasztalatait, negatív érzelmeit, elkeseredettségét kívül tudja hagyni a segítő folyamaton

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

- Az **érzelmi kompetencia**
  - Az első szintjén a fel nem dolgozott, negatív érzelmek torzítják a segítés folyamatát
  - A második szintjén a segítő személy képes a saját érzelmeitől elválasztva segíteni, ám ez időnként megtörik, amit a segítő személy maga fel sem ismer, s aminek eredményeként segítői magatartása nem megfelelő, torzult
  - Az érzelmi kompetencia az a szint, ahol a „tiszta” segítés megvalósul, arányaiban a saját érzelmek ritkábban zavarják meg a folyamatot, a segítő személy a segítő szerepben marad, illetve képes felismerni, ha kiesne ebből, és képes visszatérni a megfelelő viselkedéshez
- Mindebből következik, hogy a segítő szakember felkészülésének fontos eleme a saját negatív tapasztalatok feldolgozása, az érzelmi kompetencia – akár képzés keretében történő – fejlesztése
- Az érzelmi kompetencia fejlesztésére a hat-kategóriás modell jól alkalmazható

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

- A **klienskategóriák**: a kliens olyan jellemzői, elérni kívánt ideálok, amelyek elemzése meghatározó a beavatkozás céljának megtervezésében, orientálják a segítés folyamatát
- Heron szerint az ideális eredmény:
  - **Önirányítás és együttműködés**: az egyén autonóm, saját értékrendje irányítja, illetve társas kapcsolatait az együttműködés jellemzi
  - **Tájékozott ítéletalkotás és nyitott kommunikáció**: az egyén képes az információkat mérlegelni, független módon gondolkodni, gondolatait érthetően megfogalmazni, illetve mások nézetei iránti nyitottság jellemzi

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

- **Önfejlesztés és társas változás**: az egyén képes készségeinek fejlesztésére, illetve megteremti az ehhez szükséges társas környezetet
- **Érzelmi kompetencia és interperszonális érzékenység**: az egyén képes felismerni, kifejezni és kontrollálni érzelmi állapotait, illetve érzékeny mások érzelmi állapotára és szükségleteire
- **Önismeret és társas folyamatok megértése**: az egyén megérti saját és mások lelki működését, folyamatait
- **Saját maga és mások méltánylása**: az egyén pozitívan viszonyul önmagához és társas környezetéhez

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

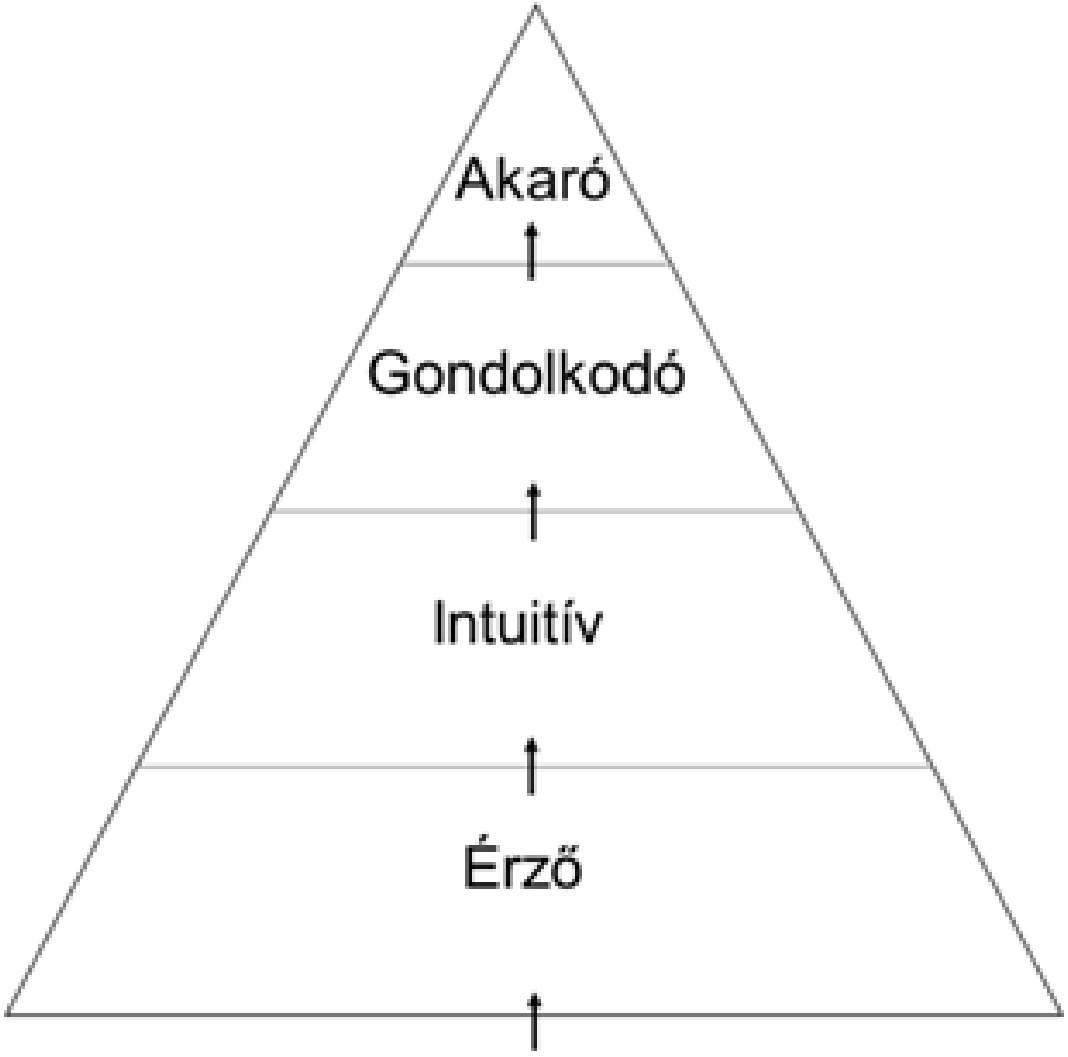
A beavatkozási kategóriák alkalmazása e célok megvalósítására hivatottak

- Bármely beavatkozási mód alkalmas lehet valamely cél támogatására
  - Például a segítő szakember oly módon utasító, hogy a kliens önirányítását vagy együttműködési készségét erősítse,
  - vagy például a segítő szakember oly módon katalizáló, hogy hozzájáruljon a kliens önismeretének és szociális érzékenységének fejlődéséhez

AZ EGYÉN LELKI MŰKÖDÉSMÓDJAI

- A segítő tevékenységet segíti a **kliens személyiségének**, a személyiség állapotainak azonosítása
- Heron (2001) a **személy négyféle lelki működését** különíti el
- Az **érzés (érzelmek)** és az **intuíció** alapozza meg az ember a világban való létezését, ezeken keresztül fogja fel a külvilág hatásait, a **gondolkodás** elemez, és végül az egyén **akarata** formálódik
- A piramisban való elhelyezésük egy nyílt, utat szimbolizál, ami a tettek felé vezet
- Cél az autonómia és a döntés, választás elérése
- A személyiség különböző típusa különíthető el aszerint, hogy az autonómia és a tájékozott választás milyen módon jellemzi az egyént

AZ EGYÉN LELKI MŰKÖDÉSMÓDJAI



2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

Heron **a személyiség hat állapotát** különíti el:

- **Zavarodott személy**: az egyén viselkedése olyan hatások alatt áll, amit ő maga nem lát át, az események feletti kontrollja, az önkéntes választások száma kevés. Az egyén szeretetre és választásra irányuló képességeit gyermekkorban nem tudta megvalósítani, gyakorolni, a keletkező negatív élményeket, érzéseket elnyomja, az érzelmek elnyomását pedig a környezet fenntartja
- **Kompulzív személy**: az egyén viselkedése merev, a körülményekhez nem megfelelő alkalmazkodási stratégiákat alkalmaz. Az egyén tudatában van annak, hogy autonómiája korlátozott, de nem ismeri fel annak forrását és azt, hogy miként tehetne ellene

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

- **Konvencionális személy**: az egyén viselkedése a kultúra és a társas csoportok által képviselt normákhoz igazodik. Nincs tudatában annak, hogy a normákhoz való erőteljes igazodás, konformitás akadályozza autonómiáját, amelynek felismerése a változás alapja. Az értelmes konvencionális viselkedés belsővé tételével autonóm viselkedéssé válik
- **Kreatív személy**: az egyén viselkedése az élet fő területein (család, baráti kapcsolatok, oktatás, foglakozás stb.) autonóm, az egyén belső meggyőződései, normái szerint viselkedik, elköteleződéseit kreatív módon kifejezésre juttatja

2.2 JOHN HERON HAT-KATEGÓRIÁS INTERVENCIÓELEMZÉSE ÉS A MODELL HASZNÁLHATÓSÁGA A SZEMÉLYES GONDOSKODÁS SORÁN

- **Önteremtő személy**: az egyén viselkedése tudatos szinten autonóm. Az egyén tudatosan törekszik az autonóm viselkedésre, és tudatosan teremti meg azokat a körülményeket, amelyek növelik választási lehetőségeit.
- **Önátalakító személy**: az egyén autonóm törekvése önmaga, belső énje feltárásának irányban teljesedik ki.

- A segítő szakemberek segítségét többnyire azok az emberek kérik és veszik igénybe, akikben van valamennyi autonómia, és képesek személyiségük kreatív működtetésére

HANDOUT 8
A SEGÍTŐI BEAVATKOZÁS CÉLJA

GYAKORLAT



2.3 A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ÉS KÖZLÉSI SZÁNDÉKTÍPUSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

A kliensekkel való segítő beszélgetés során a segítő szakember információt nyer a kliensről abból, amit mond, ahogyan mondja, és ahogyan viselkedik

2.3 A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ÉS KÖZLÉSI SZÁNDÉKTÍPUSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- A **klienskategóriák és azok negatív oldalai**, változatai a segítő szakember számára felismerhetőek a kommunikáció során:
  - Külső irányítottság és egyeztetés
  - Merev gondolkodás és dogmatikus kommunikáció
  - Önkorlátozás és társas pangás
  - Érzelmi inkompetencia és interperszonális érzéketlenség
  - Önmaga és a társas folyamatok félreértése
  - Saját maga és mások leértékelése

2.3 A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ÉS KÖZLÉSI SZÁNDÉKTÍPUSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- **Külső irányítottság és egyeztetés**: az egyén mérlegelés nélkül fogad el normákat és sztereotípiákat, döntései során hasonló személyekkel egyeztet

- **Merev gondolkodás és dogmatikus kommunikáció**: az egyén elfogadja a kész nézeteket, hajlamos a merev gondolkodásra, előítéletekre, másokkal való kommunikációja is merev, intoleráns

2.3 A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ÉS KÖZLÉSI SZÁNDÉKTÍPUSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- **Önkorlátozás és társas pangás**: az egyén viselkedése védekező, nem halad az önteremtés felé, a szociális kapcsolatokban nem köteleződik el

- **Érzelmi inkompetencia és interperszonális érzéketlenség**: az egyén elnyomja saját érzéseit és érzéketlen mások érzelmi állapota iránt

2.3 A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ÉS KÖZLÉSI SZÁNDÉKTÍPUSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- **Önmaga és a társas folyamatok félreértése**: az egyén mind a saját, mind mások pszichés folyamatait tévesen érzékeli és értelmezi

- **Saját maga és mások leértékelése**: az egyén alkalmatlannak éli meg, lebecsüli, leértékeli önmagát, másokkal szemben kritizáló, szidalmazó

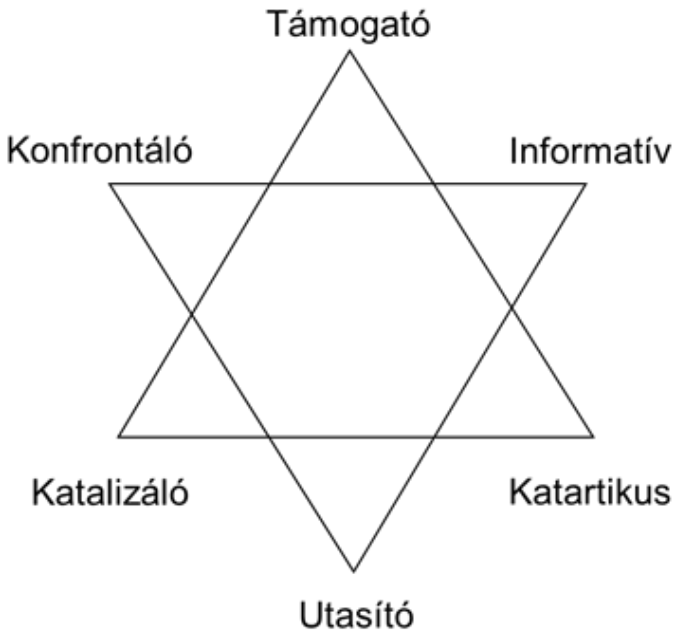
2.3 A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ÉS KÖZLÉSI SZÁNDÉKTÍPUSOK A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ELLÁTÁSÁBAN

- A segítő folyamat akkor működik jól, ha a segítő szakember szándéka, és ahogyan ezt a szándékot a kliens értelmezi, egybe esik

- A segítő szakember feladata, hogy a beavatkozás formáját a klienshez igazítsa, és a lehetséges kommunikációs eszközök közül a legmegfelelőbbet alkalmazza

HANDOUT 9
A KONZULTÁCIÓS BEAVATKOZÁS HAT KATEGÓRIÁJA

GYAKORLAT



HARMADIK KÉPZÉSI NAP

2 A segítő szakember szerepbetöltésének kommunikációs eszköztára, mint kulcskompetencia az együttműködésben (folytatás)

2.4 „Facilitáló” formák
2.5 „Irányító/Parancsoló” formák

3 Speciális kihívások, jelenségek, helyzetek, tartalmak és a segítő szerep a fogyatékos személyek ellátásban

3.1 Kommunikáció teamben. Az aktív együttműködés fejlesztése a kliensek érdekében

2.4.1 KATARTIKUS BEAVATKOZÁS

- A segítő szakember a kliens érzelmeire fókuszál
- Szándéka, hogy segítse a klienst érzelmeinek feldolgozásában
- Az érzelmek átélése, feldolgozása az **érzelmi intelligencia** része
- Gyakori, hogy a szűkebb vagy tágabb környezet nem támogatja az érzelmek átélését, pontos azonosítását, az érzelmekről való verbális kommunikációt
  - Az érzelmek megértése híján az egyén nem képes elkötelezett tettekre, hiteles megnyilvánulásokra
- A segítő szakember számára jó eszköz az empátiával megragadott érzelmek visszatükrözése ahhoz, hogy elősegítse a kliensben az érzelmek pontos azonosítását, megértését
- A katartikus beavatkozás részben a tartalommal, részben a folyamattal való munka

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A TARTALOMMAL

Munka a tartalommal

- A segítő szakember a kliens által mondottakra, történetekre, azok jelentésére és az azokban rejlő nehézségekre reflektál
- Többféle módon segíthető elő:
  - Jelen idejű leírás
  - Pszichodráma
  - Szintváltás
  - Legrégebbi elérhető emlék
  - Áttekintés
  - Kicsúszik a száján
  - Ellentmondás
  - Validálás
  - Szabad figyelem
  - Asszociáció
  - Kontextus keresése
  - A tanultak integrálása

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A TARTALOMMAL

- **Jelen idejű leírás**: A probléma elemző bemutatása helyett az esemény jelen időben (mintha most történne), teljes részletességgel (szavak, látvány, illatok, szagok) való bemutatása
- **Pszichodráma**: A problematikus, stresszkeltő helyzet jelen idejű eljátszása, mintha éppen akkor történne. Feladat az is, hogy a kliens a jelenetet játszva azt is fejezze ki, ami az eredeti helyzetben kimondatlan maradt
- **Szintváltás**: „Kinek mondja ezt igazából?” A segítő szakember ezzel a kérdéssel váltja ki a „szintváltást”. A pszichodráma során, amikor a kliens egy érzelmektől fűtött kijelentést tesz, elhangzik a fenti kérdés, és ezáltal a kliens egy korábbi helyzet szintjére válthat át (pl. megbántott gyermek, aki a szüleihez beszél), így a katarzis még erőteljesebb

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A TARTALOMMAL

- **Legrégebbi elérhető emlék**: A kliens feladata, hogy idézze fel a problémához hasonló legkorábbi emlékét, aminek feldolgozásához a fenti három módszer szintén alkalmazható
- **Áttekintés**: A kliens egy aktuális problémához, stresszhelyzethez kapcsolódóan a segítő szakember kérésére áttekinti az ezzel összefüggésben álló eseteket. Csak az esetek egyszerű felidézése a cél, ami által az egész láncolat „fellazul”
- **Kicsúszik a száján**: A kliens kimondhat olyasmit, amit nem szándékozott, amire érdemes a figyelmet irányítani, mert gyakori, hogy ezek a tartalmak valamiféle lezáratlan ügyet jeleznek. A feladat ebben az esetben, hogy a kliens mondja ki ismét, és vizsgálja meg a szóhoz való viszonyát

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A TARTALOMMAL

- **Ellentmondás**: Ez a kommunikációs gyakorlat úgy oldja a feszültséget, hogy a segítő szakember arra kéri a klienst, hogy mindennek (szavak, hangszín, arckifejezés, gesztusok stb.) használja az ellentétét minősítés és önhibáztatás nélkül. A kiváltott hatás a katarzis mélyebb formái felé vezet
- **Validálás**: A segítő szakember biztosítja a klienst afelől, hogy a negatív emlékei okozta fájdalom érvényes, az átéléshez idő és támogatás jár neki
- **Szabad figyelem**: A stressz okozta helyzetek felidézése nehezíti, a szabad figyelem segíti a katarzis létrejöttét. A feladat, hogy a kliens idézzen fel a közelmúltból kellemes élményeket, ez megteremti a szabad figyelmet, ami lehetővé teszi, hogy a segítő szakember más kommunikációs eszközt hatékonyan alkalmazzon

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A TARTALOMMAL

- **Asszociáció**: A megkönnyebbülés létrehozásához hasznos eszköz a kliens spontán asszociációival való munka, melyek jobban megvilágítják az emlékezetből felhozott eseményt, a felismerések, újraértékelések pedig segítik a feldolgozást, „elengedést”
- **Kontextus keresése**: A katartikus folyamat mellett fontos, hogy a kliens határozza meg az eseményt és annak kontextusát, hogy öntse szavakba a megérzéseit, és kapcsolja össze a jelenlegi helyzetével, attitűdjeivel
- **A tanultak integrálása**: A katartikus beavatkozással végzett munka befejezésének fontos eleme, hogy a kliens fogalmazza meg, hogy mit tanult a folyamat során, fejezze ki abbéli szándékát, hogy a tanultakat használni fogja, gyűjtse össze, hogy ez milyen új célok kitűzéséhez vezeti, és milyen új viselkedésekre készteti

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A FOLYAMATTAL

Munka a folyamattal

- A segítő szakember a kliens beszédének és viselkedésének érzelmi töltetét jelző fizikai, fiziológiai és nonverbális jelzésekre reflektál
- A feladatok alkalmasak arra, hogy oldják az alap feszültséget, közelebb hozzák a stresszt a felszínhez, oldják az érzéseket
- Többféle eszköz áll rendelkezésére:
  - Stressz-töltetű szavak ismétlése
  - Stressz-töltetű mozdulatok túlhangsúlyozása
  - Légzés elmélyítése
  - Hiperventillálás
  - Stressz okozta merevség átmozgatása
  - Beleélés
  - Fizikai nyomás
  - Fizikai nyújtás
  - Relaxálás és könnyű masszázs
  - Fizikai érintés
  - Szemkontaktus
  - Regressziós testhelyzet
  - Ülés vége

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A FOLYAMATTAL

- **Stressz-töltetű szavak ismétlése**: A kliens feladata, hogy ismételje meg (pl. a pszichodráma során) a stressz-töltetű szavakat többször egymás után, egyre hangosabban
- **Stressz-töltetű mozdulatok túlhangsúlyozása**: A stresszes állapotot kísérő, a nyugtalanságot kifejező mozdulatok túlhangsúlyozása a feladat, kiegészítve az ezeket kísérő hangokkal, szavakkal
- **Légzés elmélyítése**: Amikor a kliens hirtelen és nem tudatosan mélyet lélegzik, akkor a segítő szakember arra kéri, hogy folytassa a mély, de gyors légzést úgy, hogy a kilégzéskor egyre erősebb hangot ad ki
- **Hiperventillálás**: Ez egy gyors légzés, amely egy bizonyos frekvencia mellett érzelmileg felszabadító. Vigyázat! Az izomgörcs és a szédülés elkerülése érdekében csak szakaszosan, köztük szünetekkel végezhető

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A FOLYAMATTAL

- **Stressz okozta merevség átmozgatása**: A feladat a testi merevség átérzése, felerősítése, eltúlzása, majd kieresztése egy élénk mozdulattal, hozzá illő hangokkal, szavakkal (pl. ökölbe szorított kéz, megfeszített kar, majd egy párnára huppanás)
- **Beleélés**: A kliens feladata, hogy a stresszes állapotot, amit már átérez, de még nem tud levezetni, élje át, és hozza létre az izomzati megfelelőjét (pl. félelemtől való reszketéssel)
- **Fizikai nyomás**: A stressz levezetését segítheti, ha a személy megfelelő mértékű nyomást gyakorol a test bizonyos részeire (pl. hasizomra, rekeszizomra, rágóizomra) a kilégzés ütemében. Vigyázat! Minden kellemetlen behatás káros
- **Fizikai nyújtás**: A segítő szakember adott pillanatban elősegítheti a kliens megkönnyebbülését a fizikai nyújtással (pl. kinyújtja a megfeszített ujjait, a karjait, vagy a testéhez szorított karokat eltávolítja a törzsétől stb.). Vigyázat! Ezek a nyújtások gyengédek és fokozatosak legyenek

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A FOLYAMATTAL

- **Relaxálás és könnyű masszázs**: A relaxálás és könnyű masszázs alternatív eszköze a fizikai merevség oldásának
- **Fizikai érintés**: A feszültség levezetésére alkalmazható, az érintés (pl. ölelés, a hát megérintése minden kilélegzéskor, a kéz megfogása) segíti az ellazulást, megkönnyebbülést
- **Szemkontaktus**: Ha a kliens kerüli a szemkontaktust, az gyakran a feszültséggel járó érzelmek elkerülését is jelenti, a szemkontaktus visszaállítása meggyorsíthatja, fenntarthatja a katarzist
- **Regressziós testhelyzet**: Speciális esetekben a regressziós testhelyzetek (pl. prenatális testhelyzet, kiságyban fekvés, ujjszopás, stb.) felvétele segítheti, hogy a születés körüli alapélmények újra lejátszódjanak
  - Ez mély katalizáló munkát tesz lehetővé
  - Fontos, hogy ehhez kapcsolódóan a kliens határozza meg a kontextust, öntse szavakba megérzéseit és integrálja a tanultakat

2.4.1. KATARTIKUS BEAVATKOZÁS: MUNKA A FOLYAMATTAL

- **Ülés vége**: Fontos, hogy a katartikus munka végén a segítő szakember visszahozza a klienst a katartikus regresszióból a jelenbe (pl. a közvetlen környezet leírásával, a következő napi események felsorolásával stb.)

2.4.2 KATALIZÁLÓ BEAVATKOZÁS

- A segítő szakember szándéka, hogy a kliens képes legyen önmaga és saját élete felfedezésére
- A segítő szakember a kliens belső folyamatainak feltárását, összekapcsolását, megértését katalizálja reakcióival
- A segítő szakember kommunikációs eszközök alkalmazásával éri el, hogy a kliens figyelme önmagára irányuljon, hogy maga elemezze az általa felvetett problematikát, hogy rátekintsen belső világára, és megértse azt

2.4 „FACILITÁLÓ” FORMÁK
2.4.2 KATALIZÁLÓ BEAVATKOZÁS

- Az alapvető katalizáló beavatkozások eszköztára:
  - Életmód-térkép készítése
  - Tapasztalati tanulási ciklus használata
  - A katalizáló eszköztár
  - Munka nonverbális jelekkel
  - Követés, megbeszélés, javaslat és irányítás
  - Behozni, leállítani, kizárni
  - Munka az érzelmekkel
  - Gyakorlati struktúrák
  - Elméleti struktúrák
  - Szakemberi önfeltárás
  - Katalizáló-informatív lépcső

2.4 „FACILITÁLÓ” FORMÁK
2.4.2 KATALIZÁLÓ BEAVATKOZÁS

- **Életmód-térkép készítése**: A kliens a segítő szakemberrel közösen elkészít egy térképet a kliens életének fő területeiről, amely alapja lesz tapasztalatai felülvizsgálásának
  - A területek összegyűjtése, megjelölése független attól, hogy a kliens aktív vagy passzív az adott területen, illetve hogy elégedett-e ezzel, akar-e változtatni vagy sem
- **Tapasztalati tanulási ciklus használata**: A tapasztalati tanulási ciklus mentén történő munka a kliens ön-felfedezését segíti elő azáltal, hogy a tapasztalás és a reflexió között mozog ciklikusan
  - Az átélt tapasztalat után a kliens kilép az élményből, és reflektál azokra, rálát és felismeri érzéseit, attitűdjeit stb., tudatosítja állapota jellemzőit

2.4 „FACILITÁLÓ” FORMÁK
2.4.2 KATALIZÁLÓ BEAVATKOZÁS

- **A katalizáló eszköztár**: A segítő szakember kommunikációs eszközökkel támogatja a kliens saját ütemében zajló, önmaga irányította tanulását
  - a kliens figyelmét a jelenre irányítja, a jelen térben és időben való átélésére
  - figyelmet szentel kliensének, minimális ösztönzéssel, nyitott kérdésekkel, az újrafogalmazással, összefoglalással fejezi ki és ellenőrzi empatikus megértését

2.4 „FACILITÁLÓ” FORMÁK
2.4.2 KATALIZÁLÓ BEAVATKOZÁS

- **Munka nonverbális jelekkel**: A katalizáló beavatkozás részeként a segítő szakember a folyamatot a nonverbális jelekre való reagálással mozdítja elő. A segítő szakember reakciója a nonverbális jelek hat csoportja szerint:
  - Gondolkodást jelző nonverbális jeleknél a „Mire gondol?” kérdést teszi fel
  - Beszélni akarok nonverbális jelek esetén a „Mit gondol erről?” kérdéssel reagál
  - Érzelmi jeleknél (pl. meglepetés, öröm, félelem, stb.) empatikus reakciót ad, visszatükrözi az érzelmet („Ön dühös…”), vagy kérdez: „Hogy érzi magát?”
  - A katartikus nonverbális jelek az érzelmi jelek speciális esete, amelyet a stresszes élmények hoznak felszínre, ahol szintén az empatikus reakció a helyénvaló. A katartikus jelekkel és állapottal való teljes foglalkozás a katartikus intervenciókba vezet át
  - A bezárkózás nonverbális jeleire is érdemes empatikusan reagálni (pl. Úgy tűnik, mintha…), illetve nyitott kérdést feltenni (pl. „Mi történik Önnel e pillanatban?”)
  - A transzperszonális nonverbális jelekre való reagálás a spirituális szintet érinti

2.4 „FACILITÁLÓ” FORMÁK
2.4.2 KATALIZÁLÓ BEAVATKOZÁS

- **Követés, megbeszélés, javaslat és irányítás**: Ha a kliens ön-felfedezése új területre vezet, akkor a segítő szakember számára négy beavatkozási lehetőség adódik:
  - 1) követni a klienst az új témában;
  - 2) megbeszélni a klienssel a lehetséges témát, a kliens tudja, hogy merre haladjon;
  - 3) javasolni egy új területet, és a kliens beleegyezésével arra haladni;
  - 4) megbeszélés vagy javaslat nélkül feltenni egy kérdést, amely a klienst az új területre vezeti

2.4 „FACILITÁLÓ” FORMÁK
2.4.2 KATALIZÁLÓ BEAVATKOZÁS

- **Behozni, leállítani, kizárni**: Ezek az eszközök a csoportos munka során használatosak
  - Észre kell venni a nonverbális jeleket az éppen nem beszélő résztvevők esetében is
  - A segítő szakember verbális és nonverbális eszközökkel behozhat valakit a beszélgetésbe, illetve szükség esetén leállíthat vagy kizárhat valakit
- **Munka az érzelmekkel**: A beavatkozás célja, hogy a segítő szakember segítsen a kliensnek meghatározni és valóságosként elfogadni érzelmeit, ezt követően pedig megfelelően uralni azokat
- **Gyakorlati struktúrák**: A kliens tanulása és ön-felfedezése céljából a segítő szakember strukturált gyakorlatot (pl. szerepjáték) javasol
  - Előnye, hogy gyakran az ilyen gyakorlat szabadabb megértést és tanulást tesz lehetővé

2.4 „FACILITÁLÓ” FORMÁK
2.4.2 KATALIZÁLÓ BEAVATKOZÁS

- **Elméleti struktúrák**: A kliens tanulása és ön-felfedezése céljából a segítő szakember elméleti feladatot (pl. életmód- vagy életterv térképek, probléma-megoldási lépések) javasol
  - Az elméleti struktúrák lehetővé teszik a munkát a folyamattal, a tartalommal, vagy mindkettővel
- **Szakemberi önfeltárás**: A segítő szakember saját tapasztalatát és véleményét osztja meg azokkal a területekkel kapcsolatban, amelyekkel a kliens dolgozik
- **Katalizáló-informatív lépcső**: A segítő szakember szabadon mozog a katalizáló-informatív beavatkozások fokozatai (információk tisztázásától az információk átadásáig) között

2.4.3 TÁMOGATÓ BEAVATKOZÁS

A segítő szakember szándéka, hogy támogassa és megerősítse a kliens értékességét

- A segítő beszélgetés folyamán szükséges megragadni azokat a pillanatokat, amikor a kliens értékessége kifejezhető, a személye támogatható, hogy mindez elősegítse a megértést és változást
  - Megerősítés
  - Érintés
  - Tenni és adni
  - Köszöntés
  - Örömmel fogadás
  - Önmaga méltánylása

2.4 „FACILITÁLÓ” FORMÁK
2.4.3 TÁMOGATÓ BEAVATKOZÁS

- **Megerősítés**: A segítő szakember megerősíti a klienst abban, hogy személye értékes
- **Érintés**: A segítő szakember a gondoskodás és törődés kifejezésére, megnyugtatásra használhatja az érintést (pl. kézfej megsimítása, váll megérintése). A körülmények és a kulturális előírások figyelembe vétele az érintés alkalmazása során kiemelten fontos
- **Tenni és adni**: A segítő szakember gondoskodását és törődését cselekvéssel, beszéddel és érintéssel is kifejezhető

2.4 „FACILITÁLÓ” FORMÁK
2.4.3 TÁMOGATÓ BEAVATKOZÁS

- **Köszöntés**: Az üdvözlés egyszerű eszköze is felhasználható arra, hogy a segítő szakember kifejezze megerősítését, elfogadását
- **Örömmel fogadás**: A köszöntés eszközével kifejezhető az is, hogy a segítő szakember örömmel fogadja kliensét
- **Önmaga méltánylása**: A segítő szakember abban bátorítja kliensét, hogy szeresse és becsülje önmagát, tudását, képességeit és higgye el saját értékeit

GYAKORLAT



2.5.1 UTASÍTÓ (ELŐÍRÓ) BEAVATKOZÁS

- A segítő szakember szándéka a kliens viselkedésének irányítása
  - NEM utasítgatás, parancsolgatás, lekezelő magatartás, melyek inkább a kommunikáció gátjának tekinthetők
  - Akkor hatékony, ha belátást és elfogadáson alapuló viselkedést, és nem ellenállást vált ki
  - Végrehajtása a segítő kapcsolatra vonatkozó megállapodáson kell, hogy nyugodjon
  - Például a diák megcsinálja a tanár által feladott házi feladatot, a beteg betartja az orvos utasításait, a sportoló eleget tesz az edző által megírt edzéstervnek

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.1 UTASÍTÓ (ELŐÍRÓ) BEAVATKOZÁS

- Az utasító (előíró) beavatkozás eszközei:
  - Utasító előírás
  - Jó szándékú irányítás
  - Konzultatív előírás
  - Tárgyalás
  - Ön-irányítás elősegítése

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.1 UTASÍTÓ (ELŐÍRÓ) BEAVATKOZÁS

- **Utasító előírás**: esetén a szakember mindenféle megvitatás nélkül, autoriter módon, határozott, parancsoló stílusban utasítást ad a kliensnek valami végrehajtására. Sem az utasítás előtt, sem az utasítás után nem indokol
- **Jó szándékú irányítás**: során sincs a javaslat előtt vagy után magyarázat, megvitatás, de az utasítás jó szándékú és tiszteletteljes. A beavatkozás e szintjén a segítő szakember inkább javasol, felvet, tanácsol
- **Konzultatív előírás**: esetén a javaslat kiegészül konzultációs elemekkel, a segítő szakember a javaslattétel során kideríti és mérlegeli a kliens szempontjait, de maga dönti el, hogy mennyire veszi azokat figyelembe utasításainak megfogalmazása során

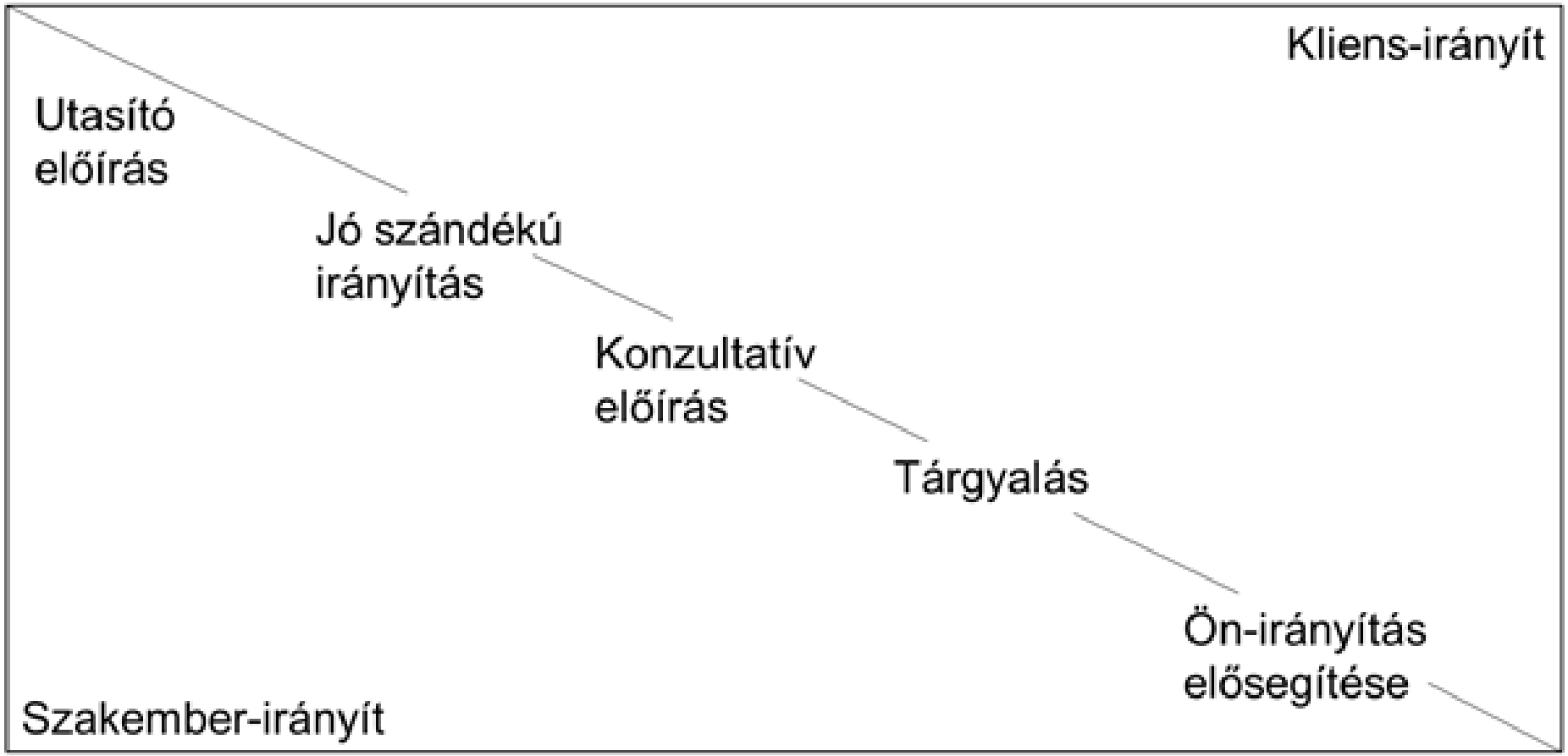
2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.1 UTASÍTÓ (ELŐÍRÓ) BEAVATKOZÁS

- **Tárgyalás**: olyan munkaforma, amelyben a segítő szakember együttműködve dolgozik a klienssel, közösen megvitatják a lehetőségeket, és a végső döntést is közösen fogalmazzák meg, megállapodásuk alapja közös munkájuknak
- **Ön-irányítás elősegítése**: egyértelműen katalizáló beavatkozás, ahol a segítő szakember beavatkozásával a kliens gondolkodásának irányára hat, elősegítve ezáltal, hogy a fejlődés megfelelő irányba tartson

Az utasító beavatkozás túlzott jelenléte ellene hat a kliens önirányításra való képessége erősítésének

Jó, ha a segítő szakember rugalmasan mozog az utasítás-katalizálás fokozatai között

UTASÍTÓ-KATALIZÁLÓ LÉPCSŐ



2.5.2 INFORMATÍV BEAVATKOZÁS

- A segítő szakember szándéka, hogy a kliens számára információt, megfelelő tájékoztatást adjon
- Az informatív beavatkozás célja, hogy olyan információhoz juttassa a klienst, aminek birtokában képes megfontolt döntéseket hozni
- Gyakran nem csupán a kliens informálása szükséges, hanem – különösen egy olyan világban, ahol az információk elárasztják az embert –, a helyes, bizonyítékokkal alátámasztott, korrekt szakmai információk átadása, az információk közötti kritikus gondolkodással felvértezett tájékozódás képességének kialakítása, megerősítése is

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.2 INFORMATÍV BEAVATKOZÁS

- Az informatív beavatkozás eszközei:
  - Személyes interpretáció
  - Jelentős információ átadás. Szabályai:
    - Összehangolódás
    - Áttekintés
    - Alapok kiemelése
    - Világossá tétel
    - A beszédstílus irányítása
    - Ismétlő összegzés
    - Megértés ellenőrzése
  - Feedback (visszajelzés)

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.2 INFORMATÍV BEAVATKOZÁS

- **Személyes interpretáció**: a kliens viselkedésének, tapasztalatának, helyzetének értelmezése
  - Ez lehet egyszerű tulajdonítás, aminek során a segítő szakember a kliens tetteinek vagy megnyilvánulásainak tulajdonít mögöttes érzelmeket vagy motívumokat
  - A **pszichodinamikus értelmezés** esetén a segítő szakember a kliens kijelentése és cselekvése mögötti tartalmakat a pszichodinamikai elméleti keretben értelmezi
  - **Pszichoszomatikus értelmezés**nél a segítő szakember értelmezésével a kliens fizikai tüneteit kapcsolja össze a kliens érzelmi és mentális állapotával
  - A **szociodinamikus értelmezés** esetében a segítő szakember a kliens viselkedésének, érzelmeinek, gondolatainak elemzéséhez, értelmezéséhez szociodinamikus elméleti keretet alkalmaz, az értelmezés a társas, kulturális folyamatokba ágyazott
  - A **transzcendentális értelmezés** alapja, kerete valamely transzcendentális jelenség, elmélet

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.2 INFORMATÍV BEAVATKOZÁS

- **Jelentős információ átadás szabályai**: a tényszerű, technikai, elméleti információk átadása. A segítő beszélgetés során szükséges lehet a kliens számára jelentős információ átadása
- Az információ átadása során fontos, hogy a segítő szakember a kliensre tekintettel nyújtsa közléseit, és betartsa az alábbi szabályokat:
  - *Összehangolódás*: az információ igazodjon a kliens szükségleteihez, ismereteihez és hiedelmeihez
  - *Áttekintés*: a segítő szakember adjon egy előzetes áttekintést azokról a témákról, amiket érinteni akar
  - *Alapok kiemelése*: a segítő szakember a kliens számára érthető módon fogalmazva (kerülve a szakmai kifejezéseket), emelje ki az információ kulcsmozzanatait.

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.2 INFORMATÍV BEAVATKOZÁS

  - *Világossá tétel*: a mondandó fontosabb elemei legyenek alátámasztva példákkal
  - *A beszédstílus irányítása*: a fontosabb tartalmak kiemelésére, illetve a kliens figyelmének fenntartására az előadás módját (pl. hangerő, hangsúly, beszédtempó stb.) is fel kell használni
  - *Ismétlő összegzés*: az információ lényeges elemeinek összegzése
  - *Megértés ellenőrzése*: rendkívül fontos, hogy a segítő szakember ellenőrizze, hogy a kliens megértette az elhangzottakat, vannak-e kérdései, vannak-e aggályai, van-e kapcsolódó mondanivalója
- **Feedback (visszajelzés)**: leíró, értékelésmentes reflexió a kliens viselkedéséről, megnyilvánulásairól, teljesítményéről, az elvégzett feladatokról

2.5.3 KONFRONTÁLÓ BEAVATKOZÁS

- A segítő szakember szándéka, hogy elősegítse a kliens számára még nem tudatosult attitűdök, gondolatok, érzelmek tudatosulását
- A konfrontáció (szembesítés) olyan folyamat, aminek eredményeként a kliens olyan tartalmakkal találkozik, szembesül, ami számára addig rejtve volt
- NEM a segítő szakember és a kliens ütközik, és NEM azt történik, hogy a segítő szakember „jól megmondja” a kliensnek, hogy végre vegye észre azt, amit eddig elhárított

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.3 KONFRONTÁLÓ BEAVATKOZÁS

- Az alapvető konfrontáló beavatkozások:
  - Tudatosság növelése a szembesítés pontjaival kapcsolatban
  - Negatív feedback
  - Oktató feedback
  - Közvetlen kérdés
  - Felrázás
  - Javítás és egyet nem értés

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.3 KONFRONTÁLÓ BEAVATKOZÁS

- **Tudatosság növelése a szembesítés pontjaival kapcsolatban**: Alapvető, hogy a kliens részéről a téma tudatos feldolgozása megtörténjen, a tudatos hozzáférés változzon
  - A segítő szakember legyen egyértelmű és tárgyilagos, a beavatkozás semmi esetre sem lehet büntető vagy moralizáló
  - Magyarázatot kell adni arra, hogy miért fontos, hogy a kliens a konfrontáció tartalmával foglalkozzon
  - Biztosítani kell, hogy a kliens feldolgozhassa az elhangzottakat és reflektálhasson azokra
  - A kliens számára sokkoló olyan tartalmakkal szembesülni, amelyek korábban nem voltak tudatosak számára → lehetővé kell tenni, hogy beszéljen érzéseiről, hogy elmondhassa, hogyan érzi magát
  - Alkalmazása csak úgy történhet, ha biztosított, hogy a kliensben ne a védekező, elhárító reakciók erősödjenek
  - A beavatkozást követően felkészülten kell alkalmazni a többi segítői beavatkozást

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.3 KONFRONTÁLÓ BEAVATKOZÁS

- **Negatív feedback**: A segítő szakember saját észrevételeit, benyomásait fogalmazza meg visszajelzésként a kliens verbális és nonverbális megnyilvánulásairól
  - A visszajelzések a kliens valamiféle negatív, a fejlődést, változást akadályozó (pl. maladaptív, tagadott vagy defenzív) megnyilvánulására vonatkozik (És a segítő szakember visszajelzése nem negatív, büntető vagy moralizáló!)
- **Oktató feedback**: A segítő szakember a klienst bizonyos oktatásbeli területen jelentkező hiányosságaival szembesíti, illetve azzal szembesíti, hogy ezt a hiányosságot a kliens nem hajlandó reálisan felmérni, elfogadni, így a változás akadályozott

2.5 „IRÁNYÍTÓ/PARANCSOLÓ” FORMÁK
2.5.3 KONFRONTÁLÓ BEAVATKOZÁS

- **Közvetlen kérdés**: A segítő szakember közvetlen kérdéssel irányítja a figyelmet a kliens által tagadott vagy elkerült stb. tartalmakra
- **Felrázás**: A segítő szakember állítások és kérdések segítségével olyan tartalmakra világít rá, amelyek ellentmondásosak, összefüggéstelenek, valószínűtlenek, félreérthetőek stb.
- **Javítás és egyet nem értés**: A segítő szakember kijavítja a kliens tényszerűen hibás állításait, kifejezi egyet nem értését, ezáltal segítve a klienst tudatosságában

HANDOUT 11
A BEAVATKOZÁS IRÁNYÍTÓ (PARANCSOLÓ) FORMÁI

GYAKORLAT



GYAKORLAT



HANDOUT 13
A TEAM MUNKA JELLEMZŐI

GYAKORLAT



3.1.1 KOMMUNIKÁCIÓ TEAMBEN

- „A team olyan csoport, amelynek eredményessége jelentős mértékben a tagok együttműködésétől függ”
- A csoporttagok egy közös cél érdekében működnek együtt, ehhez hajlandóak és képesek tudásukat és készségeiket a csoport szolgálatába állítani
- A segítés folyamatának hatékonysága megnövelhető, gazdagítható a team-munkával
- A mentálhigiénés jellegű tevékenységgel kapcsolatban a feladatokat egy interdiszciplináris team többnyire hatékonyabban látja el (Pintér Gábor)

3.1 KOMMUNIKÁCIÓ TEAMBEN. AZ AKTÍV EGYÜTTMŰKÖDÉS FEJLESZTÉSE A KLIENSEK ÉRDEKÉBEN

- A team-munkát meghatározza:
  - a team szakmai összetétele
  - a team személyes összetétele
  - a teamen belüli kommunikáció nyílt, a feszültségeket vállaló, a konfliktusokat feloldani képes kommunikációs stílusa
- A teamek munkájának támogatása a segítő szakemberek mentálhigiénés védelmének, a kiégés kivédésének is fontos eszköze
- A teamen belüli helyes kommunikáció hatással van mind a kliens állapotára, mind a teamen belüli hivatalos és személyes kapcsolatok alakulására, továbbá a team tagjai érzelmi és szakmai biztonságérzetére egyaránt

KOMMUNIKÁCIÓT AKADÁLYOZÓ TÉNYEZŐK

- A teamen belüli kommunikációt többféle (egyéni, hivatásbeli és rendszerszintű) tényező gátolhatja
- Kollár (2016) e gátló tényezőket vizsgálja abból a célból, hogy a hatékony team-működés érdekében e gátló tényezők kiküszöbölhetők legyenek
- Meta-elemzése eredményeként azonosította a legjelentősebb tényezőket

KOMMUNIKÁCIÓT AKADÁLYOZÓ TÉNYEZŐK

Akadályozó tényezők:

- Ha a segítő szakember nem tud magánemberi és hivatásbeli szerepe között különbséget tenni
- A különböző szakma képviselői közötti bizalomhiány
  - Cairo (1996, in Kollár, 2016) kutatásában azt találta, hogy az orvosok a szakdolgozókkal szembeni ambivalenciájukat a tudás, megbízhatóság, elkötelezettség és képességek vonatkozásában jelezték
- A team tagok hierarchiabeli különbsége akkor jelent gondot, ha meghaladja a szakmailag indokolt kereteket, (ez a kommunikációban is tetten érhető, pl. „Z. nekem dolgozik.”)
- A kölcsönös megállapodásokkal szembeni nyílt vagy burkolt ellenállás

KOMMUNIKÁCIÓT AKADÁLYOZÓ TÉNYEZŐK

- Mind a bizonytalan, mind a túlkontrollált vezetési stílus károsan hat
- Ha a team létszáma eltér (kisebb vagy nagyobb) az ideálistól, amit alapvetően az ellátandó feladat határoz meg
  - Nagyobb létszámnál az információáramlás nehezebben szervezhető meg
- Fontos, hogy a team kellő időt szánjon az együttműködésre
- A team működést jelentős mértékben befolyásolja a változásokhoz való alkalmazkodás képessége és a döntéshozatali mechanizmus
- A team működésre hatást gyakorol a team tagok kiégése, ami közvetlen módon (a kiégett munkatárs állapotán keresztül) és közvetetten (a kiégés „fertőző” voltán keresztül) is kifejti hatását

KOMMUNIKÁCIÓT AKADÁLYOZÓ TÉNYEZŐK

Egyéni korlátok	Az egyéni szerepek tisztázásának hiánya Kölcsönös bizalom hiánya Valóságos és képzelt hierarchikus szerepek közötti eltérés Kölcsönös tisztelet hiánya	
Hivatásbeli korlátok	Elsősorban vezetői megoldást igénylő problémák	Kiforrott vezetés és egyértelmű szabályok hiánya A csoportméretből fakadó problémák Az együttműködés kidolgozására szánt idő hiánya A különböző díjazási/ jutalmazási rendszerek egyeztetésének hiánya Adminisztratív korlátok Nem megfelelő döntéshozatali struktúrák/módszerek
	Elsősorban beosztotti megoldást igénylő problémák	Új dolgozó betanításának, eligazításának hiánya Nem megfelelő formális és informális kommunikációs mechanizmusok A különböző képzettségi szintekből fakadó nehézségek Szakmai szerepzavarok, bizonytalanságok Az elkötelezettség hiánya A csapattagok eltérő egyéni motivációi Eltérő egyéni kapcsolat a betegekkel Fásultság, kiégés A felelősségvállalás hiánya Előítéletek
Rendszerszintű korlátok	Közös kommunikációs tréning és csapatépítés hiánya Támogatás hiánya (erkölcsi és anyagi) Megfelelő visszajelző és értékelőrendszer hiánya	

Az orvosok és szakdolgozók közötti kommunikációt akadályozó főbb tényezők (Kollár)

3.1.2 AZ AKTÍV EGYÜTTMŰKÖDÉS FEJLESZTÉSE. A TEAM HATÉKONY MŰKÖDÉSE 1

- Több tényezőtől függ:
  - A tagok vállalják a team munkát, legyenek elkötelezettek,
  - rendelkezzenek a team működtetéséhez szükséges készségekkel,
  - rendelkezzenek bizonyos személyiségjellemzőkkel.
  - A team munka igényli a közös gondolkodást, egymás gondolatainak megismerését, közös vélemény kialakítását,
  - egyben az eltérő gondolatok megfogalmazását, mások eltérő gondolatainak megértését, mérlegelését

3.1.2 AZ AKTÍV EGYÜTTMŰKÖDÉS FEJLESZTÉSE. A TEAM HATÉKONY MŰKÖDÉSE 2

- Team munkában képesnek kell lenni az ötletek megosztására
- A csapat tagjai az eredményeket közös sikerként élik meg
- A munka során az egyénnek meg kell tudni mutatni önmagát, vállalni kell érzéseit, gondolatait, viselkedését

- A hatékony team olyan szakemberekből áll, akik sokféle tudással, képességgel, kompetenciával rendelkeznek, és amelyeket eredményesen tudnak szerepüknek megfelelően érvényesíteni

A TEAM SZÁMÁRA HASZNOS SZEMÉLYISÉGEK

- Meredith Belbin (2003) azonosította a legfontosabb szerepeket, amelyek egy jól működő teamben fellelhetők:
- **Vállalatépítő**: A vállalat érdekeit tekinti elsődlegesnek, annak érdekében dolgozik, gyakorlatias, fegyelmezett, kötelességtudó, jó szervező, de rugalmatlan és kevésbé fogékony az új ötletekre
- **Elnök**: Nyugodt, magabiztos, indulatait képes kontrollálni, nyitott, bizalommal teli, képes másokat meghallgatni, motiválni
- **Serkentő**: Aktív, sohasem tétlen, a tehetetlenség láttán közbelép, hajlamos a türelmetlenségre és a provokálásra

A TEAM SZÁMÁRA HASZNOS SZEMÉLYISÉGEK

- **Ötletgyártó (palánta)**: Nagy a képzelőereje, új ötleteket, szempontokat ad, kreatív, intelligens és nagy tudású, ugyanakkor gyakran elrugaszkodik a realitástól, szabályoktól
- **Forrásfeltáró**: Kommunikatív, jó kapcsolatot tud tartani másokkal, ebből kifolyólag sok információval rendelkezik, amit fel is használ saját céljaira, törekvő, könnyen lelkesedik, de hamar el is veszti érdeklődését
- **Helyzetértékelő**: Megfontolt, komoly, képes a helyzetet reálisan mérlegelni, az érzelmek nem befolyásolják, ugyanakkor lassan hoz döntést, nem lelkesedik a feladatokért, és nem tud másokat motiválni

A TEAM SZÁMÁRA HASZNOS SZEMÉLYISÉGEK

- **Csapatjátékos**: Képes odafigyelni másokra, tud bánni az emberekkel, képes kezelni a konfliktusokat, javítja a hangulatot, ugyanakkor kritikus helyzetekben leblokkol
- **Megvalósító**: Alapos és pontos munkavégzésre képes, fegyelmezett, képes uralkodni indulatain, de gyakran szorong, apróságok miatt is aggódik, tökéletességre törekszik
- **Szakértő**: Adott területen kiemelkedő szaktudással rendelkezik, specialista, önálló és elkötelezett, hajlamos a részletekbe és a technikai kérdésekbe merülni, a csoport tagjait túlterheli az információkkal

- Minden szerep hasznos
  - Lényeges, hogy a csoport tagjai olyan szerepet vállaljanak, amely illeszkedik jellemzőikhez (személyiség, felkészültség, célok)
  - Az ideális teamben a szakemberek kiegészítik egymást
  - A sikeres team épít a team tagok szerepvállalásaira

TÍPUS	JELLEMZŐI	ELŐNYÖS TULAJDONSÁGAI	ELNÉZHETŐ HIBÁI
Vállalatépítő (VÁ)	konzervatív, kötelességtudó, kiszámítható	jó szervező, gyakorlatias gondolkodású, kemény munkához szokott, fegyelmezett	rugalmatlan, kevéssé fogékony az új ötletek iránt
Elnök (EL)	nyugodt, biztos magában, kellő önuralommal rendelkezik	képes mindenkit előítéletek nélkül és pusztán érdemei alapján értékelni, célorientált	átlagosan kreatív és intelligens
Serkentő (SE)	ideges, aktív, dinamikus	küzd a cselekvésképtelenség, a hatékonyság hiánya, az önelégültség, az önáltatás ellen	ingerültségre, türelmetlenségre és erőszakra hajlamos
Palánta (Ötletgyártó) (PA)	individualista, komoly gondolkodású, új utakat keres	a szellem embere, képzeletgazdag, nagy tudású, kiváló értelmi képességekkel rendelkezik	a fellegekben jár, nem törődik a részletekkel és a formaságokkal
Forrásfeltáró (FO)	extrovertált, törekvő, érdeklődő, kommunikatív	jó kapcsolattartó, jól értesült, meg tud felelni a kihívásoknak	a kezdeti lelkesedés lankadásával elveszíti az érdeklődését
Helyzetértékelő (HE)	megfontolt, érzelmek nélkül, józanul ítél	jó ítélőképességgel rendelkezik, előrelátó, gyakorlatias	alulmotivált, másokat sem inspirál
Csapatjátékos (CS)	társas hajlamú, jóindulatú, érzékeny	jól reagál különféle személyiségekre és szituációkra, erősíti a csapatszellemet	a kritikus pillanatokban határozatlan
Megvalósító (ME)	precíz, rendszerető, lelkiismeretes, szorongó	tökéletességre törekszik, nem hagy semmit befejezetlenül	csekélységek miatt aggódik, nem tudja „elengedni magát”
Szakértő (SZ)	adott területen kiemelkedő szaktudás, specialista	önálló, elkötelezett	hajlamos a részletekbe merülni, túlterhel az információkkal

A JÓL MŰKÖDŐ TEAM

- Az egyén jól érzi magát, teljesítményére és személyiségére pozitív hatással van
- A team-munka jól alkalmazható a szociális munka területén, jobb teljesítmény érhető el általa, és a szakmai fejlődést és tanulást is lehetővé teszi, illetve biztonságérzetet, támaszt nyújt
- A jól működő teamben a csapattagok fontosak, mindenki átérzi saját felelősségét, szerepét, és vesz részt a munkában és a döntéshozatalban

A JÓL MŰKÖDŐ TEAM

- A team működésére, kommunikációjára pozitív hatást gyakorol:
  - a kommunikációfejlesztő tréningek,
  - az empátia fejlesztése,
  - a csapatépítés,
  - a kiégés kivédésének elsajátítása,
- A közös tréningek fokozhatják a közös célok iránti elkötelezettséget, hozzájárulhatnak a munkavégzéssel kapcsolatos motivációk tisztázásához, csökkenthetik az előítéleteket

EGYÜTTMŰKÖDÉS TEAM MUNKÁBAN

A team-munkában az együttműködés különböző formában valósulhat meg:

- **Multidiszciplináris team-munka**: a teamben a különböző szakemberek egy szakmai vezető irányításával dolgoznak, az eset igényeitől függően egyik vagy másik szakmai tevékenység kerül előtérbe

EGYÜTTMŰKÖDÉS TEAM MUNKÁBAN

- **Interdiszciplináris team-munka**: a teamben a különböző szakemberek tevékenységüket összehangoltan végzik. Kiemelt fontosságú az információcsere, az esetmegbeszélés, a konzultáció lehetősége és a konszenzus létrehozása

- **Transzdiszciplináris team-munka**: a team munkája az eset köré szerveződik, a központi szerep az esetvivőé, a team a konzultációs hátteret, a szakmai támogatást és a folyamatos visszacsatolást biztosítja

HANDOUT 14
A TEAM SZÁMÁRA HASZNOS SZEREPEK

GYAKORLAT



NEGYEDIK KÉPZÉSI NAP

3 Speciális kihívások, jelenségek, helyzetek, tartalmak és a segítő szerep a fogyatékos személyek ellátásban (folytatás)

3.2 A megváltozott, atipikus élethelyzethez való alkalmazkodás

3.3 A segítő szerepe az életesemények kísérésében

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.1 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – ÉNKÉP, IDENTITÁSALAKULÁS

- Eredete szerint megkülönböztetjük
  - veleszületett és
  - szerzett fogyatékosságot

A különböző fogyatékosságokat többféle szempont szerint csoportosíthatjuk, attól függően:

- mikor keletkezett a probléma
- mely területeket érinti
- milyen csatlakozó egyéb nehézségek társulnak hozzá
- a fennálló probléma milyen mértékben befolyásolja az életvezetést, a funkcióképességet, az életminőséget

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.1 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – ÉNKÉP, IDENTITÁSALAKULÁS

• A szakemberek, a gondozói környezet közös felelőssége és feladata, hogy a fejlődési zavarral, fogyatékossággal élő gyermek

– énfejlődése kibontakozhasson,
– pozitív énképe,
– jó önbecsülése kialakuljon és
– serdülőkorra, fiatal felnőttkorra pozitív identitása legyen

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.1 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – ÉNKÉP, IDENTITÁSALAKULÁS

Az énkép részei
- ahogy a jelenben látjuk magunkat (aktuális énkép)
- ami felé törekszünk, amilyenné válni szeretnénk (ideális énkép)

Befolyásolja
- mások visszajelezése rólunk
- saját magunkat megtapasztalása a társas és fizikai környezetben

Alakulása
- dinamikus
- interaktív folyamat

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.1 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – ÉNKÉP, IDENTITÁSALAKULÁS

Ki vagyok én?
Hol a helyem, mi a szerepem a világban?

- A család
- A gondozói környezet
- A szakemberek feladata a fejlődő gyermeket és később a felnőttet olyan
  - – élménykehez,
  - – tapasztalatokhoz juttatni,

amelyben képes saját magáról pozitív, értékes jellemzőket gyűjteni

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.1 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – ÉNKÉP, IDENTITÁSALAKULÁS

A pozitív énkép együtt jár

- a teljesítménnyel
- a tanulással
- a belső kontrollal
- a rugalmas alkalmazkodással
- a stressz-tűréssel

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.1 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – ÉNKÉP, IDENTITÁSALAKULÁS

Az identitásalakítás során

- tapasztalatokat gyűjtünk saját magunkról
- exploráljuk (felfedezzük) környezetünket
- kipróbáljuk magunkat sokféle helyzetben és szerepben
- majd a hozzánk közel álló szerepek, emberek mellett elköteleződünk.
- meghatározzuk saját magunkat (feleség vagy férj vagyok, szociális munkás vagyok, önkéntes véradó vagyok)
- kialakítjuk identitásunkat

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.1 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – ÉNKÉP, IDENTITÁSALAKULÁS

• Fogyatékosság esetén a felnövekvő gyermeknek nagyon korlátozottak a lehetőségei kipróbálnia saját magát különféle helyzetekben

• Intellektuális
• Társas
• Fizikai
• Viselkedéses nehézségek állhatnak fenn

• Mindegyik erősen leredukálja az életkornak megfelelő aktivitásokban való részvételt

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.1 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – ÉNKÉP, IDENTITÁSALAKULÁS

A gondozói környezet feladata
- a kliens aktív, tervezett, szervezett támogatása
- az élmények és tapasztalatok gyűjtésében

Hiánya esetén:
- **korai zárás**
- **diffúz identitás** alakulhat ki

Közös a két jelenségben, hogy fogyatékos személyek esetében általában ezek negatív tartalmúak, alacsony önbecsüléssel, negatív énképpel járnak

GYAKORLAT



3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.2 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – AZ ADAPTÍV FUNKCIONÁLÁS LEGJOBB SZINTJÉNEK ELÉRÉSE

A mindennapi életben:

- **az önellátás**
- **a fizikai és társas környezetben való eligazodás**
- **a társadalmi elvárásoknak való megfelelés**

feltétele a közösségi életben (iskola, munka, szabadidő eltöltés) való aktív és produktív részvételnek

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.2 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – AZ ADAPTÍV FUNKCIONÁLÁS LEGJOBB SZINTJÉNEK ELÉRÉSE

- A társas, társadalmi beilleszkedés, környezettel való hatékony bánásmód alapja a kognitív működés

- A fogyatékosságok közül az intellektuális képességzavar minden esetben érinti a kognitív képességek színvonalát

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.2 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – AZ ADAPTÍV FUNKCIONÁLÁS LEGJOBB SZINTJÉNEK ELÉRÉSE

• Az egyéb idegrendszeri fejlődési zavarok esetében is több kognitív funkció lehet érintett:

– intellektus
– emlékezet
– észlelés
– figyelem
– nyelv

• A kognitív működés fejlesztést igényel és az egész élettartam folyamán fejleszthető, fejlesztendő

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.2 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – AZ ADAPTÍV FUNKCIONÁLÁS LEGJOBB SZINTJÉNEK ELÉRÉSE

Fejlődési dimenziók:

(1) Szociális függőségből a **független, autonóm** viselkedés felé

(2) A fokozatosan kibontakozó **felelős** emberi viselkedés

(3) A társas inkompetencia felől a **kompetens** szociális viselkedés irányába fejlődés

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.2 VELESZÜLETETT FOGYATÉKOSSÁG – AZ ADAPTÍV FUNKCIONÁLÁS LEGJOBB SZINTJÉNEK ELÉRÉSE

Az adaptív funkcionálás fő készségterületei:

1. az érettséget jelző ügyességek kifejlesztése és tökéletesítése (mint a beszéd, járás és szobatisztaság);
2. az iskolai/tanulási készségek és fogalmak fejlődése
3. a személyes, társadalmi és foglalkozásbeli beilleszkedés

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.3 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – PSZICHOSZOCIÁLIS ALKALMAZKODÁS

- A szerzett fogyatékosság alatt hagyományosan azt értjük, hogy
  - egy normatív fejlődést követő időszak után,
  - serdülő- vagy felnőtt-, esetleg idős korban
  - a személy valamilyen betegség, baleset következtében
  - fogyatékossá válik,
  - egy vagy több területen jelentős funkcióromlást szenved el

- Melynek következtében
  - életvezetés átalakul
  - traumát él át
  - krízishelyzetbe kerülhet
  - énkép, identitás átalakul

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.3 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – PSZICHOSZOCIÁLIS ALKALMAZKODÁS

Leíró modellek:

Lineáris folyamat (legrégebbi, sok kritika érte)

- tagadás
- düh
- alkudozás
- depresszió
- belenyugvás

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.3 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – PSZICHOSZOCIÁLIS ALKALMAZKODÁS

Leíró modellek:

Oda-visszaható folyamat (Inga modell)

- a fogyatékosság előtti- és utáni identitás között mozog a személy
- ebben az értelemben tehát az identitás fokozatos változásainak sorozata egy ingaszerű pályát ír le
- melyben reflexiók sorozatán keresztül a korábbi énkép veszteségeinek felismerésére és feldolgozása zajlik

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.3 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – PSZICHOSZOCIÁLIS ALKALMAZKODÁS

Leíró modellek:

Katasztrófa-Káosz-Komplexitás modell

- a *katasztrófa* (fogyatékossá válás) egy földrengés szerű folyamatot indít el
  - összeomlik az érzelmi háztartás, a korábbi életvezetés, a világról alkotott felfogás, a jövőkép,
- létrejön egy *káosz*
  - amiből a kiutat az ön-szerveződés folyamata jelenti, melynek során lezajlik egy viselkedéses és kognitív reorganizáció,
- aminek *komplex* megtapasztalásán keresztül kibontakozik az új identitás

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.3 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – PSZICHOSZOCIÁLIS ALKALMAZKODÁS

Az alkalmazkodási folyamat kulcsfogalmai a teljesség igénye nélkül:

- Sokk
- Stressz
- Krízis
- Veszteség és gyász
- Testkép
- Énkép
- Önbecsülés
- Stigma
- Bizonytalanság és megjósolhatatlanság
- Szorongás
- Tagadás
- Depresszió
- Harag / ellenségeskedés
- Megküzdés
- Erősségek
- Alkalmazkodás
- Életminőség

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.3 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – PSZICHOSZOCIÁLIS ALKALMAZKODÁS

Dinamikus folyamat

- a befolyásoló faktorok egymásra is hatással vannak
- a lefolyás, a beavatkozási lehetőségek is változatosak

A megküzdési mechanizmus

- olyan kognitív vagy viselkedéses erőfeszítést tekinthetünk megküzdésnek, amellyel
- az egyén azokat a külső vagy belső hatásokat próbálja kezelni, amelyeket úgy értékel, hogy azok fölülmúlják vagy felemésztik aktuális személyes erőforrásait
- nem problémamegoldásról van szó, hanem arról, hogy
- szembekerülve egy problémával, megvizsgálom, hogy milyen eszközeim vannak a megoldásra és arra jutok, hogy nem rendelkezem eszközökkel
- az innen kezdődő folyamatot tekintjük pszichológiai értelemben megküzdésnek

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.3 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – PSZICHOSZOCIÁLIS ALKALMAZKODÁS

A megküzdés irányulhat:
- problémára
- érzelmekre

Hatékonysága függ
- az időtényezőtől
- a kontrollálhatóságtól
- egyéni megküzdési stílustól
- és helyzeti jellemzők megfelelésétől

A hatékonyság lényege:
- a rugalmasság
- a helyzetértékelés és újraértékelés
- további személyiségtényezők

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.3 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – PSZICHOSZOCIÁLIS ALKALMAZKODÁS

A pszichológiai immunrendszer a stresszel szembeni védettséget biztosító pszichológiai faktorok (személyiségtényezők) integrációja, mely egymással funkcionális kapcsolatban lévő dinamikus alrendszerei

1. A monitorozó, megközelítő alrendszer

• a fizikai és a szociális környezet megismerésére, megértésére, kontrollálására

• a lehetséges pozitív következmények megfigyelésére hangolja a kognitív apparátust

•az optimizmus, a koherencia érzés, a kihívás-keresés képessége és a kontrollképesség tartoznak ebbe az alrendszerbe

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

2. Az alkotó, végrehajtó alrendszer

- azokat a személyiségjegyeket foglalja magában, amelyek aktualizálásával a stresszhelyzet körülményei megváltoztathatók
- amelyek révén a személy igényeinek megfelelően képes elérni kitűzött céljait
- továbbá képes szándékainak megfelelően megvalósítani önmaga és/vagy környezete megváltoztatását érintő terveit
- a leleményesség, a problémamegoldó képesség, az énhatékonyság, a szociális forrást mobilizáló képesség és a szociális alkotóképesség alkotja ezt az alrendszert

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3. Az önregulációs hatékonyságot biztosító alrendszer:

- a figyelem és a tudati működés feletti kontroll,
- a szinkronképesség (a figyelem irányításának képessége a kívánt tevékenységre),
- az ingerlékenység gátlás,
- az érzelmi kontroll,
- az impulzivitáskontroll a megküzdési potenciálokat, védő személyiségjegyeket integrálja

Az utóbbi három személyiségfaktor a célok elérésében szavatolja a kitartást, és garantálja az akadályok, kudarcok és veszteségek következményeként kialakuló érzelmi állapotok ellenőrzését

GYAKORLAT



3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.4 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – A SEGÍTÉS LEHETŐSÉGEI

A pszichológiai immunrendszer faktorai:

- pozitív gondolkodás
- koherenciaérzék
- növekedésérzés
- kontrollérzés
- kreatív énkép
- énhatékonyság
- célorientáció
- találékonyság, leleményesség
- kihíváskeresés orientációja
- szociális forrásmonitorozás
- szinkronképesség
- impulzivitás (gátlása)
- érzelmi kontroll
- ingerlékenység (gátlása)

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.4 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – A SEGÍTÉS LEHETŐSÉGEI

- A szakmai munka során érdemes szem előtt tartani:
  - a kliens pszichoszociális alkalmazkodását mondhatni ő csinálja, vagyis kívülről ezt **kísérni, támogatni** lehet, de megvalósítani nem
- Arra van lehetőségünk, hogy a megküzdést segítő személyiségtényezőket előhívjuk, erősítsük

3.2 A MEGVÁLTOZOTT, ATIPIKUS ÉLETHELYZETHEZ VALÓ ALKALMAZKODÁS

3.2.4 SZERZETT FOGYATÉKOSSÁG – A SEGÍTÉS LEHETŐSÉGEI

- Vannak emberek, akik személyiségfejlődésük során szert tettek, kimunkálták ezeket a faktorokat önmagukban
  - egy esetleges fogyatékossá válási trauma után is képesek működtetni
- Mások nem képesek önmaguktól működésbe hozni újra
  - vagy eredetileg sem rendelkeztek ezekkel a tulajdonságokkal, erősségekkel
- A segítés lehetőségei akkor tudnak kibontakozni
  - ha a szakember az egyébként végzett feladatához, szerepéhez és
  - a kliens lehetőségeihez, igényeihez
  - hozzá tudja illeszteni, hogy néhány vagy több faktort erősítsen

3.3 A SEGÍTŐ SZEREPE AZ ÉLETESEMÉNYEK KÍSÉRÉSÉBEN

- Az életeseményekben a segítő szakembernek négy területre szükséges koncentrálnia, mely területek
  - egymástól nem elválaszthatók és
  - kölcsönösen hatnak is egymásra

1. A kliens jellemzői, igényei, szükségletei
2. A hozzátartozók jellemzői, igényei, szükségletei
3. A szakember saját jellemzői, igényei, szükségletei
4. A társszakmák saját jellemzői, igényei, szükségletei

3.3 A SEGÍTŐ SZEREPE AZ ÉLETESEMÉNYEK KÍSÉRÉSÉBEN

1. A kliens jellemzői, igényei, szükségletei
A segítő szerepe:

- a kliens fogyatékosságának és ennek az ő életére gyakorolt hatásának alapos ismerete
- a minél nagyobb önállósághoz való juttatás (tanulás, információszerzés, munka, közlekedés, kapcsolatok, szolgáltatások, egészség, biztonság, joggyakorlás, szórakozás)
- a közösségben való részvétel támogatása
- az életkorának megfelelő társadalmi szerepek betöltéséhez való hozzásegítés (pl. gyermek estében az iskolás szerep, kortárs csoport, felnőtteknél a munka, párkapcsolat, barátok)

3.3 A SEGÍTŐ SZEREPE AZ ÉLETESEMÉNYEK KÍSÉRÉSÉBEN

2. A hozzátartozók jellemzői, igényei, szükségletei.

A segítő szerepe:

- kapcsolattartás gyermek vagy felnőtt fogyatékos személyek hozzátartozóival veleszületett és szerzett fogyatékosság esetén egyaránt
- a fogyatékos személy és hozzátartozója közötti kapcsolat segítése
- a hozzátartozó eligazodásának segítése a formális és informális szolgáltatások világában

3.3 A SEGÍTŐ SZEREPE AZ ÉLETESEMÉNYEK KÍSÉRÉSÉBEN

3. A szakember saját jellemzői, igényei, szükségletei

A segítő szerepe:

- ismereteinek, készségeinek és attitűdjének folyamatos fejlesztése
- mentálhigiénés egészségnek megőrzése
- személyes és szakmai személyiségének gondozása

3.3 A SEGÍTŐ SZEREPE AZ ÉLETESEMÉNYEK KÍSÉRÉSÉBEN

4. A társszakmák saját jellemzői, igényei, szükségletei

A segítő szerepe:

- adott fogyatékosságok esetén a társszakmák szolgáltatásainak ismerete
- kapcsolattartás más szakmákkal, szolgáltatókkal

3.3 A SEGÍTŐ SZEREPE AZ ÉLETESEMÉNYEK KÍSÉRÉSÉBEN

- **Speciális nehézség**, és további feladatokat generál, ha **jelentős funkcióromlás** történik
  - Akár veleszületett akár szerzett fogyatékosság esetén
  - Ilyenkor a korábban sok energiával és munkával kialakított keretek és elért eredmények kerülnek veszélybe
    - az új helyzet új kihívásokkal jár
  - Ez a veszteség nem ritka jelenség a fogyatékos személyek ellátási területén
    - ehhez kapcsolódik a gyász, gyászfeldolgozás téma

3.3 A SEGÍTŐ SZEREPE AZ ÉLETESEMÉNYEK KÍSÉRÉSÉBEN

- A szakember **szereplehetőségei**
  - Vannak általánosítható tanulságok
  - Azzal tisztában kell lennünk, hogy minden gyászfolyamat egyedi
    - Speciális helyzet ha a gyászoló esetleg intellektuális képességzavarral él, ahol a kognitív feldolgozás és kommunikáció nehézsége további tényezőként szerepel a gyászfeldolgozás segítésében

3.3 A SEGÍTŐ SZEREPE AZ ÉLETESEMÉNYEK KÍSÉRÉSÉBEN

- Mint oly sok más területen, ahhoz hogy a **gyászsegítés szakértőivé** váljunk, külön képzést, képzéseket kell elvégezni
  - Pl. gyászcsoportvezető, gyásztanácsadó képzés

- A kommunikáció, mint a segítő szerepbetöltésének kulcskompetenciája

3.3 A SEGÍTŐ SZEREPE AZ ÉLETESEMÉNYEK KÍSÉRÉSÉBEN

Eszközök, amik

– specifikus helyzetben

– az egyéni jellemzőkhöz igazítva hasznosak lehetnek a segítőnek:

- **Informálás, tanácsadás**
- **Empatikus meghallgatás**
- **Katartikus, katalizáló élménykehez juttatás**
- **Folyamatos támogatás**

GYAKORLAT



GYAKORLAT



A KÉPZÉS LEZÁRÁSA, ÉRTÉKELÉSE 1.

záróteszt kitöltése, értékelése



A KÉPZÉS LEZÁRÁSA, ÉRTÉKELÉSE 2.

- **a képzés értékelése**
- **elégedettségmérő kérdőív kitöltése**



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

