

A Család- és Karrier Pontok mentálhigiénés szolgáltatásaira vonatkozó szakmai standard

1. sz. melléklet

Útmutató a mentálhigiénés egyéni tanácsadáshoz

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001
Családbarát ország kiemelt projekt

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001 – Családbarát ország
Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft.
Székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 33-35.
E-mail: csaladbaratorszag@csbo.hu

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A módszertani anyagot írta és összeállította:

Dr. Babusa Bernadett

Prof. Dr. Túry Ferenc

Szakmai lektorálás:

Dr. Görbe Éva

Dr. Wernigg Róbert

Nyelvi lektorálás:

Magyar Katalin

A kiadvány a Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001

azonosítószámú Családbarát ország megnevezésű kiemelt projekt keretében készült.

Mb. szakmai vezető: Dr. Wernigg Róbert.

Felelős kiadó. Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft.

Székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 33–35.

Budapest, 2019.

Tartalomjegyzék

1.	Mentálhigiénés egyéni tanácsadás.....	4
2.	A mentálhigiénés szolgáltatások igénybevételéhez szükséges minimumfeltételek és kizáró körülmények:.....	4
2.1.	Az egyéni tanácsadás céljai:.....	5
2.2.	A tanácsadás helyszíne	5
2.3.	Konzultációt igénylő tipikus szituációk:	5
2.4.	Az egyéni tanácsadás általános jellemzői:	5
2.5.	A tanácsadás lépései (Vargáné, 2002):	6
2.5.1.	Első szakasz: kapcsolatfelvétel és problémafeltárás.....	6
2.5.2.	Második szakasz: alternatív megoldások kidolgozása	7
2.5.3.	Harmadik szakasz: döntés és cselekvési terv kidolgozása	7
2.5.4.	Negyedik szakasz: a megoldás megvalósításának nyomon követése	7
3.	Rendszerszemléletű egyéni terápia (Weber és Simon, 1987)	8
3.1.	A rendszerszemléletű egyéni interjú menete, jellemző kérdései:	8
	Irodalomjegyzék és ajánlott irodalom:	9

1. MENTÁLHIGIÉNÉS EGYÉNI TANÁCSADÁS

A mentálhigiéné, magyarul „lelki egészség” fogalma a kiegyensúlyozott, egészséges lelki élet megteremtésére irányuló tevékenységek gyűjtőneve. Röviden egyfajta testi, lelki, szellemi és szociális jólétre törekvés jellemzi. Feladata a lelki egészség elősegítése és megőrzése, illetve azon ismeretek és intézkedések felhasználása, melyek arra irányulnak, hogy megelőzzék a lelki rendellenességeket, és javítsák az egyén pszichológiai beilleszkedését a társadalomba, illetve képességeit a harmonikus szociális kapcsolatok kialakítására.

A mentálhigiénés szemléletben a segítő kapcsolat alapja az empátia, a feltétel nélküli elfogadás, és a kongruencia (őszinteség, hitelesség). Ezen keresztül a segítő beszélgetés egy hatékony, mélyebb kommunikációs forma (Tringer, 2005). Olyan párbeszéd, amelyben tudatosulnak a segítséget kérő érzései, egyre árnyaltabban látja önmagát és ezáltal környezetét is, megtalálja saját megoldását a nehézségeket okozó helyzetre. Az egyén saját erőforrásai révén lesz képes saját élete megváltoztatására. Segít olyan helyzetekben, amelyekben az a cél, hogy a kliens képes legyen túljutni a szenvedő, cselekvésben akadályozott állapoton, átcsoportosítva személyisége erőforrásait, és így hatékonyabban tudja követni kitűzött életcélját.

Az életvezetésben esetlegesen előforduló nehézségek pszichés nyomása olykor nagy lehet, így ha a kliens nem kap segítséget, megbetegedhet. Néhány, mentálhigiénés szemléletben vezetett konzultáció nyújthat annyi belátást, tehermentesítést, hogy a kliens maga megoldja a problémát.

A tanácsadás során a rendelkezésre álló erőforrások hasznosítására törekszünk, átmeneti élethelyzeti problémákkal foglalkozunk. Általában körülhatárolt (élethelyzeti, kapcsolati) problémáról van szó. Az egyéni mentálhigiénés tanácsadás hossza általában 1-5 ülés, az időtartamát tekintve az egyes ülések 50 percesek. Fontos a tanácsadás elején tisztázni, hogy miben segítünk, hány alkalommal fogunk találkozni. A tanácsadó tájékoztatja a klienst a tanácsadási folyamatról, megbeszéljük annak kereteit.

2. A MENTÁLHIGIÉNÉS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMUMFELTÉTELEK ÉS KIZÁRÓ KÖRÜLMÉNYEK:

- a saját probléma adekvát felismerése,
- belső motiváció és felelősségvállalás a változás irányában (egy felosztás szerint a kliens „látogató”, „panaszos” és „vevő” lehet – cél az, hogy a kliens minél hamarabb a „vevő” állapotába kerüljön),
- megfelelő szintű kommunikációs készség.

Lényeges a kliens jelenlegi állapotának a felmérése, illetve azon állapotok felismerése, amelyek azonnali, direkt intervenciót igényelnek (ezen állapotok nem egyeztethetők össze a projekt keretein belül nyújtott mentálhigiénés szolgáltatásokkal, mivel más szintű ellátást igényelnek). Ilyen állapotok lehetnek:

- kifejezett depresszió
- súlyos krízisállapot, öngyilkossági veszélyeztetettség
- súlyos pszichiátriai kórkép
- alkohol- vagy droghasználat
- családon belüli erőszak stb.

2.1. Az egyéni tanácsadás céljai:

- elősegíteni, hogy a kliens jobban átlássa a problémahelyzetet, jobban megértse azt, és így képes legyen annak hatékony feldolgozására;
- elősegíteni a probléma megoldásához kapcsolódó alternatív megoldások megtalálását;
- segíteni a klienst az alternatívák közti mérlegelésben és a döntéshozatalban;
- segíteni, hogy a kliens belső megoldása felszínre kerüljön, a belső akadályok elháruljanak.

2.2. A tanácsadás helyszíne

Az egyéni tanácsadás egy elkülönített szobában történjen, melynek kialakítása és berendezése segít megteremteni a biztonságos légkört. Az egyéni tanácsadás kétszemélyes helyzet, ezért abban a szobában, ahol a tanácsadói beszélgetés zajlik, más személy nem tartózkodhat. Az optimális helyszín feltételei: kellemes megvilágítás, nyugodt színek, rend, harmonikus és kényelmes bútorzat. A konzultáns és a kliens közötti optimális távolság kb. 75 és 100 cm közötti. A bútorzathoz tartozzon két kényelmes szék vagy fotel egymástól 90 fokban elforgatva, hogy a tanácskérő akár a tanácsadóra is nézhessen, akár maga elé is.

2.3. Konzultációt igénylő tipikus szituációk:

- Az egyén szerepében, jövőképében, értékrendjében (esetleg élethelyzetéből adódóan) elbizonytalanodott.
- A kliens a beteg hozzátartozója miatt jön.

Előfordulhat, hogy a tanácsadás egy része pszichoterápia javallatához vezet. Ilyen esetekben érdemes felkészülnünk arra, hogy megadjuk azon intézmények vagy segítő szervezetek elérhetőségét, ahová továbbküldhetjük a klienst.

Egyéni tanácsadás a következő helyzetekben javasolt:

- Ha körülírt, akár egyéni problémáról van szó, amelynek kevés kapcsolati vonatkozása van (pl. egyéni betegségek miatti deficitállapotok, válás utáni helyzet).
- Munka-család konfliktusok esetében, ha a házastárs/családtag nem vonható be.
- Bizonyos esetekben az egyéni tanácsadás során érdemes figyelembe venni az egyént körülvevő rendszert, aminek fényében a rendszerszemléletű egyéni tanácsadási forma javasolt.

2.4. Az egyéni tanácsadás általános jellemzői:

A tanácsadás folyamata során lényeges szem előtt tartanunk azt, hogy a tanácsadás csak elősegíti a döntést, de nem dönt a tanácskérő helyett. A segítségkérő és a tanácsadó együtt megvizsgálják a lehetséges alternatívákat, és a segítségkérő kiválasztja azt, amelyikért tud felelősséget vállalni.

A saját döntés előnyei az alábbiakban nyilvánulnak meg (Mearns, 1984):

- A saját megoldások illeszkednek legjobban a tanácskérőhöz – személyiségéhez, életvezetéséhez, környezetéhez, életútjához.
- A saját döntést jobban meg tudja valósítani, mint a más által hozott döntést egyszerűen azért, mert belső munkával átgondolja a lehetőségeket, érzelmileg elköteleződik a megoldás mellett.
- Az önállóan meghozott döntésnek hosszabb távon szociális nevelő hatása is van, a jövőben adódó problémák esetében is képesek lesznek hatékony problémamegoldásra, döntéshozatalra.

A tanácsadói szakértelem lehetővé teszi, hogy a tanácskérő önmaga végezze el a problémamegoldás egyes lépéseit. E folyamat – melybe beletartozik az információk feltérképezése, a megoldási lehetőségek kidolgozása és az önálló döntéshozatal meghozatala – a tanácsadó szakértői segítségével történik.

A tanácsadást Buda szerint (2009) az alábbi sajátosságok jellemzik:

- a tanácsadásnak konkrét céljai vannak;
- a tanácsadást végző ennek érdekében aktív, támogató, gondoskodó;
- hangsúly esik a negatív érzelmek, indulatok felszínre hozására, levezetésére;
- a kliens sok információt és instrukciót kap, hogy dönteni tudjon;
- a külső erőforrások mozgósítása is fontos, elsősorban a kliens közvetlen környezetében.

A tanácsadás eredményesnek tekinthető, ha a probléma megoldása vagy enyhülése következik be, ha az érzelmi feszültség csökken, vagy a kliens életvezetésében pozitív változások következnek be.

2.5. A tanácsadás lépései (Vargáné, 2002):

2.5.1. Első szakasz: kapcsolatfelvétel és problémafeltárás

Fő feladata a tanácskérő számára problémát jelentő helyzet feltárása, annak a tanácskérő életében való értelmezése. Amennyiben több probléma áll fenn, úgy azok közül emeljük ki azt, amely a tanácsadás módszereivel hatékonyan kezelhető, és amelynek megoldásától a többi probléma enyhülése is várható.

A kapcsolatfelvétel többféle módon történhet. A kliens bejelentkezhet telefonon vagy akár személyesen is, de előfordulhat, hogy a recepción dolgozó munkatárs veszi fel a kliens adatait, és időpontot egyeztet vele. A kezdeti szakaszban fontos, hogy magatartásunk a tanácsadó szakember képét sugallja, aki felelős az ülésekért, de nem vállalja át a problémamegoldás felelősségét. A tanácsadás folyamán a tanácsadó kontrollálja, irányítja a helyzetet, de ugyanakkor elég teret enged a kliens kezdeményezéseinek is.

A problémafeltárás folyamata

A tanácsadás során gyakori probléma szokott lenni, hogy a kliensnek a problémájáról mondott pár mondata után a tanácsadó igyekszik megmondani, hogy mit is kellene tennie. Mindezt úgy teszi, hogy nincs tudása a kliens életéről, terveiről, aktuális élethelyzetéről. A problémafeltárás célja, hogy a kliens és a tanácsadó számára is átláthatóbb legyen a kliens helyzete és hozott problémája. Amennyiben a kliens több problémát is hoz, úgy érdemes azt kiemelni, amelyik a tanácsadás módszerével hatékonyan kezelhető, illetve amelytől várható, hogy megoldásától javul a többi említett probléma is.

Ebben a szakaszban lényeges feltárunk azt is, hogy a kliens hogyan gondolkodik és érez a problémával kapcsolatban. Mindemellett szükséges az interperszonális kapcsolatok feltárása is: családi, baráti, munkatársi kapcsolatok feltérképezése a klienssel.

A részletesebb problémafeltárás érdekében kérdőíveket is használhatunk, melyeket a kliens az otthonában tölt ki és visszahozza kiértékelésre.

A kliens által kitöltött kérdőívek (célzott esetben, meghatározott területre vonatkozóan, lásd a mellékletben)

- Munka-család konfliktus kérdőív
- Depresszió-kérdőív: PHQ-9

- Alkoholizmus-kérdőív: CAGE
- Családi elégedettséget mérő kérdőív: Kansas-kérdőív

A problémadefiníció megalkotása

Ebben a lépésben rangsoroljuk a kliens által megfogalmazott problémákat, és kiemeljük azt a legfontosabb problémát, amely a tanácsadás kompetenciahatárain belül van. A problémadefiníció meghatározása során igyekezzünk pozitív irányt mutatni, illetve határozzunk meg elérendő célt a kliens számára! A meghatározás mindig a klienssel közösen történik, illetve lényeges, hogy az igazodjon a kliens igényeihez.

A problémadefiníció meghatározását követően megállapodunk az idői keretekben, hogy hányszor, milyen időtartamban fogunk találkozni.

2.5.2. Második szakasz: alternatív megoldások kidolgozása

Lépései:

- Tisztázás: a tanácskérő személyes tulajdonságainak feltárása. A probléma megoldásának a kliens személyéhez kell illeszkednie, melyhez elengedhetetlen a kliens mélyebb megismerése. Ennek során megismerhetjük a kliens élethelyzetét, jövőképét stb.
- Információgyűjtés: a tanácskérő a személyiségéhez illeszkedő, a problémamegoldás szempontjából fontos információk beemelése a tanácsadási folyamatba. Ebben a lépésben a szóba jöhető megoldásmódok kerülnek be. Az információgyűjtés lépésére a tanácsadónak fel kell készülnie, meg kell tervezni a beszélgetési témákat. A megfelelő döntéshez tájékoztató füzeteket, információs honlapokat is ajánlhatunk. Az információgyűjtés lépésének végére a kliensnek a probléma szempontjából lényeges konkrét, reális információkkal kell rendelkeznie.
- Mérlegelés: a lehetséges megoldások összevetése. A problémadefinícióhoz kapcsolódó valamennyi alternatívát megjelenítjük, és megoldási hipotéziseket alkotunk. A mérlegelési eljárás célja, hogy a problémadefinícióhoz kapcsolódóan kiválasszuk az optimális alternatívát, és kidolgozzuk a megoldási módokat.

2.5.3. Harmadik szakasz: döntés és cselekvési terv kidolgozása

A lehetséges alternatívák közül az optimális megoldás kiválasztása és a megoldás megvalósítási útjának megtervezése. A tanácsadási folyamat ezzel a lépéssel véget is érhet.

Fontos meghatározni, hogy milyen tevékenységek kapcsolódnak a megvalósításhoz, és azokat érdemes valamilyen határidőhöz kötni. A cselekvési terv kidolgozása során apró lépésekre bontjuk a probléma megoldásának a menetét, mely során tisztázunk, hogy milyen tevékenységeket és milyen határidőre kell elvégezni a megvalósításhoz.

2.5.4. Negyedik szakasz: a megoldás megvalósításának nyomon követése

Ez a lépés az úgynevezett „utógondozást” jelenti, melynek során a tanácskérő visszajelzést ad a tanácsadó számára a megoldás megvalósításának sikerességéről, a cselekvési terv végrehajtásának eredményeiről. Így a kapcsolatot fenntartva szükség esetén a tanácsadó ismételten segítséget nyújthat. Célszerű megegyezni a klienssel egy ismételt találkozásról (vagy telefonos visszajelzésről), melynek során a megoldás megvalósításában szerzett tapasztalatairól számolhat be.

3. RENDSZERSZEMLÉLETŰ EGYÉNI TERÁPIA (WEBER ÉS SIMON, 1987)

Az egyéni tanácsadás úgy is történhet, mintha a család is jelen lenne. Ez azt jelenti, hogy a családon belüli viszonyokat is meg lehet beszélni a konzultációra jelentkező családtaggal. Ezt hívják rendszer-szemléletű egyéni tanácsadásnak.

Ebben az esetben nem arra koncentrál a tanácsadó, hogy az egyéni pszichoterápiának megfelelően csak az egyén lelki problémáival foglalkozzon (például a szorongásaival, álmaival, munkahelyi feszültségeivel), hanem a családi kapcsolatokkal.

Ennek a módszernek a jellemző kérdései: „Ki mit csinál kivel? Ki mit nem csinál kivel?”

Nem állunk a problémához mellé, azaz ilyen kérdések gyakoriak: „Mit mondana a férje, ha itt lenne, hogy mi a probléma? Kivel értenének egyet a gyermekek?”

Ezek a kérdések különböző szempontokat hozhatnak be, és segítségükkel nemcsak a problémához szemponjtait ismerjük meg.

Lényeges a semlegesség. Be lehet vezetni egy képzeletbeli semleges megfigyelőt: „Tegyük fel, hogy megkérdeznénk egy semleges megfigyelőt, aki mindkettőjüket ismeri és egyformán közel áll mindkettőjükhöz, hogy milyen kapcsolat lehet az ön depressziója és a férjének a vendéglőben töltött sok ideje között, mit mondana?”

Hipotetikus kérdéseket tehetünk fel más családtagok várható reakcióira a változásokkal kapcsolatban: „Hogy reagálna a férje és a gyermekei, ha új állást keresne?”

A tanácsadó és az ügyfél közötti kapcsolat mintája is fontos. A harcoló harcolni fog, a gyámoltalan gyámoltalanul reagál, a kontrolláló igen-de játszmát játszik. Máshogy kell reagálnia a tanácsadónak, mint ahogyan elvárják tőle. Nem kell belemenni a javasolt játszmába: „Tegyük fel, hogy mostantól türelmesen hallgatnám a panaszkodását. Mi változna a következő ülésig, és mit remélne attól az üléstől?”

3.1. A rendszerszemléletű egyéni interjú menete, jellemző kérdései:

- Mi hozta éppen most hozzánk a klienst? Mi a helyzet pont most?
- Kérdések az előző, segítők nélküli problémamegoldási kísérletekről:
- „Hogyan próbálta megoldani a helyzetet?”
- „Ki segített önnek leginkább és hogyan?”
- „Mit gondol, miért nem tudott anyai szakértő segíteni?”
- „Mit nem vettek figyelembe?”
- „Mi lenne a legjobb módja annak, hogy én is kudarcot valljak?”
- A problematikus viselkedés, mint egy interakciós ciklus része:
- „Mit csinál ön, amikor a probléma megjelenik, és mit csinálnak mások?”
- „Ha a férje otthon maradna a kocsma helyett, ön nem félne este?”
- Kérdések a probléma okairól, a kiváltó helyzetről:
- „Hogyan lehetne rosszabbá tenni a problémát?”
- „Ha még jobban akarna félni, hogyan érhetné ezt el?”
- Továbbá: mi a jó a problémában?
- A nem problematikus területekre koncentráció: „Mit csinálnak mások, ha a probléma nincs jelen?”
- A probléma nélküli jövőre koncentráció: „Ha egy varázsló megszüntetné a problémát, hogyan venné azt észre ön vagy mások?”

- Hipotetikus kérdések a jövőről: „Ha elválna, kivel lennének a gyermekek? Ki költözne el? Ki keresne ismét partnert?”

Irodalomjegyzék és ajánlott irodalom:

1. Buda B. (2009). A lelki segítség alapkérdései. In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó. Budapest.
2. Mearns D. (1984/1996). A terápia személyközpontú megközelítése. In: Harday I. szerk.: A személyközpontú megközelítés elmélete és alkalmazása a segítő szakmában. Szöveggyűjtemény. Bárczy Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, Budapest.
3. Tringer L. (2005). A gyógyító beszélgetés. Medicina, Budapest.
4. Vargáné Dávid M. (2002). A tanácsadás elmélete és módszertana pedagógusoknak. In: Estefánné Varga M., Ludányi Á. szerk. Esélyteremtés a pedagógiában. Tanulmánykötet. Szakmódszertani sorozat II. EKF – BVB Nyomda és Kiadó Kft., Eger.
5. Weber, G., Simon, F.B. (1987). Systemische Einzeltherapie. Zeitschrift für systemische Therapie 1987, 5:192-206.

A kiadvány az EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001 – Családbarát Ország elnevezésű kiemelt projekt keretében készült el.

Projektmenedzser: Csiszér Éva

Projekt mb. szakmai vezető: Dr. Wernigg Róbert

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001 – azonosítószámú Családbarát Ország elnevezésű kiemelt projekt

Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft.

Székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 33–35.

E-mail: csaladbaratorszag@csbo.hu

Tel.: +36 70 500 1626

www.csaladbaratorszag.hu

A kiadásért dr. Grundtner Marcell Károly a Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft. ügyvezetője felel.

Budapest, 2019

EFOP-1.2.6-VEKOP-17-2017-00001 – Családbarát ország

Családbarát Ország Nonprofit Közhasznú Kft.

Székhely: 1134 Budapest, Tüzér utca 33-35.

E-mail: csaladbaratorszag@csbo.hu

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE