

## Útmutató a Család- és Karrier Pontba érkező kliensek igényeinek felméréséhez

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](mailto: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.	Az első találkozás a klienssel.....	4
2.	A klienssel való első találkozás lépései .....	4
2.1.	Kapcsolatteremtés .....	4
2.2.	A biztonságos és megfelelő körülmények megteremtése.....	5
2.3.	Kezdeti szakasz .....	5
2.4.	Információgyűjtés .....	5
2.5.	Információnyújtás és tervezés .....	7
2.6.	A találkozás lezárása .....	7
	Felhasznált irodalom:.....	10



## **1. AZ ELSŐ TALÁLKOZÁS A KLIENSSEL**

Tekintve, hogy a Család- és Karrier Pontokba beérkező kliensek a társadalom széles rétegeiből kerülnek ki, első lépésként elengedhetetlen a kliensek szükségleteinek felmérése. A szükségletek megfelelő feltérképezésével hozzájárulhatunk a Család- és Karrier Pontok hatékony működéséhez, illetve ezáltal a kliens számára is a legmegfelelőbb szolgáltatás nyújtható.

A klienssel való első találkozás folyamán elsődleges cél az információ gyűjtése, majd értékelése. Ennek alapján felmérhetjük a kliens mentálhigiénés szolgáltatásokra vonatkozó szükségleteit is.

A klienssel való első találkozás célja az, hogy minél több információt gyűjtsünk a kliens aktuális szükségleteiről, illetve további információt nyújthat a később igénybe vehető szolgáltatásokról. Lényeges, hogy a felkínált szolgáltatás összhangban álljon a kliens igényeivel, életkorával és hátterével. Az információgyűjtés a helyzetből adódóan akár többlépcsős is lehet.

Fontos tisztában lennünk a saját kompetenciánkkal, illetve a Család- és Karrier Pont által nyújtott szolgáltatások határaival, és amennyiben szükséges, úgy más ellátó intézményhez (például szükség esetén a családsegítő szolgálathoz vagy a területileg illetékes pszichiátriai gondozóhoz) irányíthatjuk a klienst.

A klienssel való találkozás során udvariasan figyeljünk a kliensre, fontos, hogy ne legyünk tolakodóak, kérdezzük meg, hogy miben tudunk segíteni! Beszéljünk nyugodtan, legyünk készségesek és türelmesek (áttekintés: Pilling, 2008)!

A következőkre kell törekedni:

- a másik személy tiszteletben tartása,
- egyszerű, világos fogalmazásmód,
- problémamegoldás esetén az előnyök és hátrányok számbavétele,
- konkrét információnyújtás (szükség esetén nézzünk utána a pontos információnak),
- a saját kompetenciahatárok ismerete.
- A következőket kerülni kell:
  - ne szakítsuk félbe a kliens mondanivalóját,
  - ne ítélkezzünk,
  - ne adjunk közvetlen tanácsot,
  - ne adjunk hamis ígéreteket,
  - ne próbáljuk megoldani a kliens problémáját, inkább segítsük abban, hogy ő találja meg a számára legmegfelelőbb utat,
  - ne sajnálkozzunk, s ne legyünk leereszkedők akkor sem, ha a kliens nehéz helyzetben van,
  - ne a kliens gyengeségeire koncentráljunk!

## **2. A KLIENSSEL VALÓ ELSŐ TALÁLKOZÁS LÉPÉSEI**

### **2.1. Kapcsolatteremtés**

Tisztelettel és háttérüknek megfelelően kell megközelíteni a központba érkező klienseket. Első lépésben üdvözljük a klienst és mutatkozunk be – bemutatkozáskor elegendő csak a nevünket mondani, a tisztséget nem kell. Kérdezzük meg, hogy miért érkezett a Család- és Karrier Pontba, mivel kapcsolatban szeretne segítséget vagy információt kapni.

Ennek a fázisnak a célja a kapcsolat megalapozása és a találkozás okának meghatározása.



## 2.2. A biztonságos és megfelelő körülmények megteremtése

A körülményekhez képest próbáljunk meg egy nyugodtabb helyet találni, ahol a kliens ránk, illetve mi a kliensre tudunk figyelni! Tartsuk szem előtt, hogy nem tudhatjuk, mivel érkezett a kliens, és meglehet, hogy olyasvalamiben szeretne segítséget vagy információt kapni, aminek a megosztásához biztonságos légkör szükséges. Törekedjünk tehát arra, hogy négy szemközt tudjunk beszélni a klienssel, a folyosón vagy a recepción folytatott beszélgetések nem teremtenek megfelelő légkört az olykor bizalmas információk megosztásához. A klienssel való beszélgetés során csukjuk be az ajtót, hogy mások ne hallhassák a beszélgetést! A beszélgetés megfelelő alakításához hozzátartozik az is, hogy hellyel kínáljuk a klienst, és vele szemben helyet foglalunk mi is. Ezzel kifejezzük azt is, hogy most rá figyelünk, és van időnk a mondanivalójára. Amennyiben egy íróasztal vagy pult mögül beszélünk a klienssel, úgy a bizalmas légkör megteremtése ellen hatunk.

A beszélgetés nemcsak a kienstől, hanem a beszélgetést vezetőtől is ráhangolódást követel, így mielőtt megkezdénénk a beszélgetést, tegyük félre más feladatainkat, hogy teljes mértékben a kliensre tudjunk figyelni!

## 2.3. Kezdeti szakasz

A beszélgetést a konzultáció okának meghatározásával kezdjük! Hogy minél pontosabb és szélesebb körű képet kapjunk erről, érdemes megfelelő nyitó kérdéssel kezdenünk a beszélgetést. A megfelelő kérdés nyitott típusú kérdés, így tág lehetőséget ad a kliensnek a válaszadásra. Megfelelő formájú nyitókérdés például: „Miben segíthetek önnek?”

Ezt követi a meghallgatás: figyelmesen hallgassuk végig a klienst, és ne szakítsuk félbe! Az ilyen jellegű beszélgetések során gyakori probléma szokott lenni, hogy a segítő szándékú fél túlságosan hamar félbeszakítja a klienst, aminek eredményeképp a kliens a mondanivalója nagy részét nem tudja elmondani. Szintén gyakori hiba, hogy a segítő a kliens által elsőként említett dolgot túlértékeli, hiszen azt feltételezi, hogy az a probléma a legfontosabb, így arra lecsapva igen gyorsan félbeszakítja őt. Hozott számos olyan probléma is adódhat még, aminek az elmondásához időre van szükség.

Amennyiben a kliens több problémát is érint, úgy adhatunk egy rövid áttekintést, és felsorolhatjuk az említett témákat, illetve egyfajta sorrendet is felállítunk, melyben kijelöljük, hogyan fogunk végighaladni az említett területeken. Ez a kliens számára jó visszajelzési lehetőség, másrészt azt is jelzi, hogy figyelünk rá és tudjuk követni a mondanivalóját.

## 2.4. Információgyűjtés

Az információgyűjtés szakaszának célja, hogy az előző szakaszban említett problémák részleteire fény derüljön annak érdekében, hogy a megfelelő segítséget tudjuk felkínálni a kliens számára.

Az információgyűjtés három területe:

- múltira vonatkozó információk (előzményi adatok),
- jelenre vonatkozó információk a kliensről, körülményeiről,
- jövőre vonatkozó információk (tervek, a kívánt változások).

A részletek megismerésében segítségünkre lehetnek az alábbi technikák:

Figyelmes meghallgatás: biztassuk a klienst arra, hogy mondja el részletesen a problémáját, miközben aktívan hallgatjuk őt (az aktív figyelem technikáit lásd lejjebb)!

Megfelelő kérdezés: megfelelő kérdésekkel elegendő szintű információhoz juthatunk, ami segíti a későbbi döntéshozatal folyamatát. A leghatékonyabb kérdezési stílus során a nyitott kérdések felől hala-



dunk a zárt kérdések felé. (Nyitott kérdés: „Miben tudok segíteni?”; félig nyitott kérdés: „Kinek tűnt még fel a környezetében a problémája?”; zárt kérdés: „Gondolt már arra, hogy munkát keressen?”)

Lényeges, hogy bármennyire is szeretnénk segíteni a kliensnek, nem szabad hitegetni őt azzal, hogy minden rendben van, hiszen ezzel azt érezhetné, hogy nem értjük meg a problémáját, ezért fontos, hogy hiteles mondatokkal kommunikáljunk. Például: „Nagyon nehéz lehet most Önnek.”, „Ilyen helyzetben mindenki így reagálna.” stb.

Informatív lehet számunkra, ha rákérdezzünk a kliens előző segítségkeresési tapasztalataira: „Kért már segítséget ezt megelőzően ezzel a problémával kapcsolatban? Ha igen, milyen eredménnyel zárult? Ha nem, akkor miért nem?”

Az információgyűjtés szakaszát rövid összefoglalással zárjuk, melyben röviden elmondjuk az addig elhangzottakat. Amellett, hogy ez a technika tükrözi az odafigyelésünket, egyben lehetőséget is teremt a kliens számára, hogy szükség esetén pontosítsa vagy kiegészítse az elmondottakat.

Ha a kliens több dologban is a központ segítségét szeretné kérni, segíthetünk neki azzal, hogy közösen felállítunk egy prioritási sorrendet. Segíthetünk neki mérlegelni abban, hogy mi az a terület, ami azonnali intézkedést kíván és mi az, ami még várhat.

Az információgyűjtés szakaszában a következő kérdésekre igyekezzünk választ kapni:

- Személyes adatok (életkor, foglalkozás, családi állapot, kivel él a kliens egy háztartásban, munkahely, szociális körülmények tisztázása).
- Elsősorban mi az, amiben segítséget szeretne kapni?
- Eddigi próbálkozások a segítségkérésre (korábbi szakvélemények).
- Milyen támogató rendszer veszi körül (szülők, házastárs, barát, kollégák)?
- A nagyszülők szerepe a család életében (hol laknak, generációs feszültségek, támogatás mértéke részükről).
- A probléma kialakulásával kapcsolatos körülmények.
- Külső tényezők, amelyek befolyásolják a család problémakezelését (tágabb család, intézmények, anyagi nehézségek, szegénység, diszkrimináció stb.).
- A kliens és a család elvárásai a segítséggel kapcsolatban.
- Jelentősebb testi és pszichés betegségek a családban.

Amennyiben az információgyűjtés szakaszában a munka-család egyensúly konfliktusa vagy a túlzott munkastressz rajzolódik ki, a szükséges információk megszerzését a következő kérdések segíthetik:

- Mennyire támogatja a család azt, hogy újra dolgozni kezd? (5 pontos skálán értékelve)
- Van-e bármilyen akadálya annak, hogy visszatérjen a munkába (pl. környezeti vagy családi körülmény)?
- Mennyire tudja összeegyeztetni az otthoni feladatokat a munkahelyiekkel?

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

A kliens által kitöltött kérdőívek (célzott esetben, meghatározott területre vonatkozóan, l.a mellékletben):

- Munka-család konfliktus kérdőív
- Depresszió-kérdőív: PHQ-9
- Alkoholizmus kérdőív: CAGE
- Családi elégedettséget mérő kérdőív: Kansaskérdőív

## 2.5. Információnyújtás és tervezés

Ennek a szakasznak a célja a kliens tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatások formájáról, vagy esetleg a továbbküldés és további segítségkérés lehetőségeiről. Lényeges meggyőződnünk arról, hogy a kliens megfelelő mértékben megértette az információkat, illetve fontos feltérképezni az együttműködési szándékát is. Elmondjuk, hogy miben tudunk segíteni, mit tudunk felajánlani.

Az információnyújtás szakaszában lényeges, hogy mindig pontos információkat közöljünk a klienssel. Hasznos lehet, ha kéznél van például azon intézmények listája, ahová szükség esetén továbbküldhetjük a klienst. A kliens számára adjuk át a fogadó intézmény minden elérhetőségét (név, cím, telefonszám, e-mail), illetve amennyiben van, úgy a kontakt vagy fogadó személy nevét is, akihez az intézményben fordulhat!

A tervezés és magyarázat szakaszát a következő technikák segíthetik:

A kliens egyéni jellegzetességeinek megfelelő információ átadása: lényeges szempont, hogy az általunk nyújtott információ mennyisége és milyensége illeszkedjen a kliens igényeihez, háttéréhez, iskolázottságához.

Az információ megértésének elősegítése: annak érdekében, hogy a kliens minél jobban megértse, majd pedig elfogadja az általunk felkínált lehetőségeket, illetve az arra vonatkozó magyarázatot, közérthető nyelvezetet kell használni. Ennek során kerüljük az idegen szakkifejezéseket, vagy használjuk azok magyar megfelelőjét!

Amennyiben valamelyik, a központ által nyújtott mentálhigiénés szolgáltatást kívánja felajánlani a kliens számára, célszerű figyelni a megfelelő szóhasználatra. Sokak számára nehéz elfogadni a lelki tényezők szerepét az egyes nehézségek kialakulásában illetve fennmaradásában, így az „idegi, lelki, pszichés” kifejezések ellenérzést válthatnak ki. Javasolt inkább ezek helyett a „stressz, feszültség, nehézség, megterhelés” kifejezések használata, melyek elősegíthetik a megfelelő együttműködést.

Az információk leírása: amennyiben szeretnénk, hogy egyes információkat megjegyezzen a kliens, úgy a legjobb, ha azokat leírjuk számára (pl. a következő találkozás időpontja, annak az intézménynek a neve és elérhetősége, ahová továbbítjuk, információs weboldalak címei).

Az együttműködés elősegítése: a kliens együttműködését úgy tudjuk leginkább fokozni, ha a javaslatokat magyarázattal támasztjuk alá. Az, aki megérti, hogy miért kell megtennie valamit, sokkal nagyobb valószínűséggel fog együttműködni, mint az, aki nem érti, hogy miért kell valamit megtennie.

A megfelelő együttműködés záloga lehet a kliens előző tapasztalatainak megismerése. Ha olyan szolgáltatást vagy módszert javasolunk a kliensnek, amit már korábban sikertelenül vagy rossz tapasztalattal használt, csekély lesz az együttműködés valószínűsége. Ezért mindenképpen kérdezzünk rá a korábbi megoldási próbálkozásokra.

Ha lehetőség van rá, kínáljunk fel választási lehetőségeket a kliens számára! Ismertessük az alternatívákat a klienssel, majd biztassuk arra, hogy maga válassza ki azok közül a számára megfelelőt! A kliens aktív bevonásával nagyobb fokú elköteleződés érhető el. A kliens együttműködése azáltal is fokozható, ha nem utasítjuk, hanem javaslatokat fogalmazunk meg számára.

## 2.6. A találkozás lezárása

E végső szakasz célja a legfontosabb információk összefoglalása, a további teendők meghatározása, illetve az együttműködés ellenőrzése. A találkozást célszerű egy rövid összefoglalóval zárni arról, hogy mik voltak a beszélgetés főbb pontjai. Ezen a ponton a kliens felteheti azokat a kérdéseit, melyekre esetleg addig nem került sor.



Határozzuk meg a következő lépéseket és teendőket! Tegyük egyértelművé, hogy a találkozó után milyen teendői vannak a kliensnek! Amennyiben számunkra adódik teendő (pl. időpont egyeztetése egy kollégával, a fogadó intézmény elérhetőségének beszerzése), tájékoztassuk arról a klienst, hogyan fog ezekről értesülni!

„Biztonsági háló” kifeszítése: Ha szükséges, tájékoztassuk a klienst arról, hogy szükség esetén hogyan tud kapcsolatba lépni velünk, illetve más ellátó/segítő szervezetekkel!

A találkozó lezárása során kérdezzünk rá, hogy a kliens egyetért-e azzal, amit megbeszéltünk, illetve van-e egyéb kérdése!

Lényeges a kliens jelenlegi állapotának a felmérése, illetve azon állapotok felismerése, amelyek azonnali beavatkozást igényelnek (ezek az 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.

Az aktív figyelem kifejezésére ajánlott módszerek

Annak kifejezésére, hogy a beszélgetés során figyelünk a másikra, számos technika létezik. Ezek egy része a testbeszédhez köthető, ilyen például a szemkontaktus felvétele és optimális tartása, illetve a bólogatás vagy a figyelmet kifejező hangok: „ühüm”, „értem”.

Figyelmünket ugyanakkor verbális úton is kifejezhetjük a másik fél számára:

- Parafrázisosok: a kliens egy-egy mondatának átfogalmazása, más szavakkal történő elismérlése (megállapítás vagy kérdés formájában).

Példa:

- Kliens: Próbáltam én már többször munkát keresni, de nem ment.  
Beszélgetést vezető: Ezek szerint az eddigi kísérletei nem váltak be.  
(Vagy: Tehát már túl van néhány próbálkozáson?)

- Érzelmi visszatükrözés: a kliens mondandójában rejlő, de általa ki nem mondott érzelmek visszatükrözése.

Példa:

- Kliens: Eleinte még tetszett, hogy otthon vagyok, és kizárólag a családommal tördök. De most már inkább unalmas az otthoni munka. Mindig ugyanazt csinálom: főzök, mosok, takarítok. Közben meg mindenki rohan. Ha hazajön a férjem, akkor még van valami elintéznivalója, a gyerekek ha megjönnek, akkor vagy leülnek tv-t nézni, vagy leckét írnak, nincs idejük velem lenni. Kezdek beletörödni abba, hogy szinte tudomást sem vesznek rólam, csak kiszolgálom őket.
- Beszélgetést vezető: Úgy tűnik, hogy rosszul esik, hogy nem figyelnek oda eléggé önre a családtagjai.

- Normalizálás: annak a megerősítése, hogy a kliens által elmondottak természetesek, az adott helyzetben normálisnak tekinthető reakciók.





Példa:

- Kliens: A fiam már megint nem szólt, hogy később jön haza, s úgy felhúztam magam, hogy földhöz vágtam a telefonomat.
- Beszélgetést vezető: Ilyen helyzetben igen gyakori (vagy: normális jelenség), hogy az ember indulatos lesz. (Természetesen nem azt normalizáljuk, hogy elfogadható a telefon földhöz vágása, hanem az indulatosságot értjük meg.)
- Belső összefoglalás: a kliens hosszabb mondandójának saját szavakkal történő rövid összefoglalása.

### Összefoglaló vélemény

Az első interjút végző szakember rövid összefoglalása a kliens problémájáról, javaslatétel a további lépésekre, illetve intervenciókra vonatkozóan (pl. a Család- és Karrier Pont által nyújtott szolgáltatások igénybevétele, továbbírányítás más ellátó intézményhez).

Az első találkozás lehetséges kimenetelei a megszerzett információ alapján:

- a. Javaslatétel valamely mentálhigiénés szolgáltatás (egyéni konzultáció, csoportos tréning, szülőcsoport) igénybevételére.
- Egyéni tanácsadás a következő helyzetekben javasolt:
  - Ha körülírt problémáról, 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.
- Mentálhigiénés tréning nőknek a következő helyzetekben javasolt:

Olyan helyzetekben, amikor a csoportos munka hatékonyabb lehet, mint az egyéni tanácsadás: ilyen a készségfejlesztés (pl. munka–család konfliktusok kezelése, stresszkezelés, a kommunikációs készségek és az asszertivitás fejlesztése).

- Szülőcsoport a következő helyzetekben javasolt:

Ha a hozott probléma háttérében jelentős a családi (szülői) kapcsolati zavar, gyakoriak házastársi konfliktusok, munka–család konfliktusok, jelentősek a családon belüli feszültségek.

A gyermek nevelésével–gondozásával kapcsolatos nehézségek esetén.

- b. Nem sikerült elegendő információt gyűjteni a szükségletek felmérésére, ezért második találkozás szükséges.
- c. A kliensnek munkaügyekkel kapcsolatos (pl. munkakeresés, önéletrajzírás) tájékoztatás és segítség szükséges.
- d. A kliens továbbírányítása egyéb szervezetekhez (pl. területi pszichiátriai gondozó intézet, családsegítő szolgálat, pedagógiai szakszolgálat).

A projekt keretén belül nyújtott mentálhigiénés szolgáltatás igénybevételének alkalmassági minimumfeltételei

Ahhoz, hogy a kliens számára felajánljuk a mentálhigiénés szolgáltatások egyikét, bizonyos alapvető feltételeknek szükséges megfelelnie. A minimumfeltételek megléte nélkül a kliens számára nem biztosítható, hogy a szolgáltatás számára megfelelő lenne.

A mentálhigiénés szolgáltatások igénybevételéhez szükséges minimumfeltételek a következők:



- A saját probléma adekvát felismerése.
- Belső motiváció és felelősségvállalás a változás irányában. Egy felosztás szerint a kliens lehet „látogató” (azaz csak ellátogat a tanácsadásra, de nem akar igazán többet), „panaszos” (azaz panaszkodni akar, és meghallgatást keres csupán, de változtatni még nem akar) és „vevő” (aki változtatni akar, „megveszi” a tanácsadó tudását). – Cél az, hogy a kliens minél hamarabb a „vevő” állapotába kerüljön.
- Megfelelő szintű kommunikációs készség.

## Felhasznált irodalom:

1. Pilling J. (2008). Orvosi kommunikáció. Medicina, Budapest.
2. World Health Organization (2011). Psychological first aid. WHO, Geneva.

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](mailto:csaladbaratorszag@csbo.hu)

Tel.: +36 70 500 1626

[www.csaladbaratorszag.hu](http://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](mailto:csaladbaratorszag@csbo.hu)

**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**Európai Unió**  
Európai Szociális  
Alap



**BEFECTETÉS A JÖVŐBE**