

Kovács Győző:
A segítő kapcsolatok pszichológiája



E munka megírásáért köszönettel tartozom
mindazoknak,

akikhez társul szegődhettem,

akik megtiszteltek bizalmukkal,

és a kölcsönös tanulás segítése által
gazdagíthattuk egymást.

Előszó

1981-ben lettem lelkész, s kezdettől tapasztalhattam, milyen felkészületlenül állok az emberi gondokkal terhelt világban. Sokat tudtam az ószövetség népéről, a szentekről, a filozófiáról és a dogmákról, de az emberekről, akikkel kapcsolatba kerültem, semmit sem tudtam. Hogy mit él át egy beteg, arról semmit sem hallottam; arról sem, hogy az embernek milyen nehéz önmagát megértenie.

Elkezdtem lélektani műveket olvasni, majd egy lelkészeknek szervezett Bálint-csoport élményei bátorítottak, hogy elkezdjem az önismeret fáradságos útját a pszichodráma vezető képzés során. A képzés hasznosítására részt vettem az első mentálhigiénés képzés oktatásában, majd egy évtizedet a telefonos lelki segítőik képzésében, szupervíziójában töltöttem el.

Az egyházi szeretet szolgálatok önkéntes segítőinek tartott képzések, szupervíziók és a saját lelkigondozói tapasztalataim állandóan szembesítettek a segítés problematikájával; önmagammal találkoztam minden emberi helyzetben, akár értettem magam akár nem. Legtöbbször kellemes élményekkel teli volt a segítő kapcsolat, akadtak azonban kellemetlen élmények is, amikor nem is sejtettem miért fut zátonyra egy beszélgetés, miért marad el indokolatlanul egy megbeszélte találkozás?

Értetni, érezni akartam a segítés lélektani hátterét, azért jelentkeztem a pszichológia szakra, hogy az elméletek és gyakorlati tapasztalataim egységes egészzé rendeződjenek és kapcsolódjanak a határterületek tudományához.

A különböző területeken dolgozó segítő kollégákkal való rendszeres találkozásaim ébresztettek rá a hasonlóságokra a sikerek és nehézségek terén, ez vezetett ahhoz, hogy e munkában megpróbáljak közelebb kerülni a segítő kapcsolatok pszichológiai hátteréhez.

Gyakorlati tapasztalataimat

- ☐ a 18 éves lelkigondozói munkám állomáshelyein,
- ☐ az egri Családsegítő Intézet,
- ☐ az egri SOS "VOX HUMANA" telefonszolgálat,
- ☐ az egri RÉV szenvedélybeteg segítő szolgálat,
- ☐ az egri Főegyházmegyei Karitás által szervezett kiképző csoportokban és az általam vezetett szupervíziók alatt szereztem.

Bevezetés

Mottó 1.

- *Azután így szólt az Úristen: "Nem jó az embernek egyedül lennie. Alkotok neki segítőtársat, aki hozzá illő." Ter. 2. 18*

Mottó 2.

- *"A legkönnyebb elkerülni a felelősséget, ha kijelented: enyém a felelősség". Richard Bach: Illúziók*

A témaválasztás és indoklás

Teológiai hivatásom motivációi sokáig tudattalanul irányítottak és esetenként problémás helyzetekbe is hoztak. Érteni akartam, tisztázni önmagamban, nem akartam tudattalanul bukácsolni az életutamon, ezért indultam az elméleti ismeretek útján, később az önismeret és a módszertani tapasztalatok sajátélményű megismerése felé. Kezdetben ezt az egykori Állam-egyházügyi Hivatal akadályozta, a nyolcvanas években nem lehetett lelkeszként a pszichológia szakra jelentkezni, ezért informális utakat kellett járnom. Pályám kezdetén egy megyei ÁEH titkár még a családlátogatást is megtiltotta. Mindezek nem akadályozhatták meg, hogy sokszor egyházi előjáróim támogatása nélkül is ne folytassam tanulmányaimat.

Motivált az evangéliumi hasonlat, aki vetni akar, annak ismernie kell a termőföldet is, hiába vetem a legjobb magot, az evangéliumot, ha az nem a megfelelő talajba esik.

Ehhez viszont már a teológiai tanulmányok kevésnek bizonyultak, szükség volt kitekinteni a határtudományok területére. Sokszor nehéz volt a szakterületek egyoldalságát integrálni, személyemet kötötte a hivatalos egyház állásfoglalása, annak is a szocialista hagyományokkal kompromittálódott magyar gyakorlata. A merevség mind a tudományos területen, mind az egyházi magatartásban állóvízhez hasonlítható és az egészséges kölcsönhatást eleve kizárja. Ma már a kölcsönös respektálás általános, de a tényleges párbeszéd, találkozás útja kevésbé járatos, nehéz kizökkenni a régi kerékvágásból.

A rendszerváltás előtt az egyház a túlélésre rendezkedett be, az erős kontroll lehetetlenné tette az aktív működést. Vezetésében helyet kapott a kontraszelekció, szemléletében a múlthoz regrediálódott, a szolgáltató egyház szintjén stagnált. Karitatív intézményeket nem működtethetett, kivéve az idős szerzetesek otthonait. A papság az interdiszciplinális területeken nem képződhetett, a teológiai képzés szemléletében a zsinat előtti állapot konzerválódott. Az új irányzatok vagy zárt kaput döngettek vagy idegenkedtek tőlük. Pl. a pszichológiát a filozófia keretében oktatták egy szemeszterben, a pasztorálszichológia fogalma és gyakorlata csak a református egyház keretében kezdett meghonosodni.

Változások néhány éve tapasztalhatók. kérdés, hogy erejében megfogyatkozva a kihívással mikorra tud a katolikus egyház megbirkózni?

Az utóbbi ötven évben, hazánkban romlott az emberek érzelmi életének minősége, a harmonikus, boldogságra való felnövekedés lehetősége is. A társadalmi átalakulások a családi és az emberi kapcsolatok értékvesztésében csapódtak le, az apátiába süllyedt emberek erőtlene az új értékek keresésére és felismerésére. A létbizonytalanság az egyre reménytelenebb túlélés megvalósítására korlátozza a pszichikai energiát. A fiatal nemzedék nem kapja meg a neki járó alapvető biztonságot, a két keresőre támaszkodó családokat a létbizonytalanság és a munkanélküliség veszélye fenyegeti. A szülők, akik maguk sem kapták meg a kielégítő érzelmi gondoskodást, nem tudnak mintát nyújtani, ezen kívül túlterheltek, tehát erejük sincs követendő példaadásra. Az emberekben óriási az érzelmi

vákuum, egyre gyakoribb a megoldhatatlan élethelyzetekkel való konfrontáció, a frusztráció. Egyre többen nyújtják a kezüket segítségért.

A segítő foglalkozásúak rosszul fizetettek, így a pályát eleve kevesen választják vagy elhagyják. Egyre több a segítségre szoruló és ezzel arányosan nem nő a képzett segítőik száma. Ezek hiányát részben pótolhatják a különböző laikus segítő csoportok, Pl. az önszerveződő önsegítő közösségek vagy bizonyos alapképzés után a telefonos segítő munkát végző laikusok. Számuk gyarapodik, talán a nyugati jól bevált gyakorlat hatásaként is.

Társadalmunk a demokratizálódás útján halad, annak minden buktatójával és nehézségével, szükséges tehát hogy a hivatalos, paternális segítő hálóba mindjobban integrálódjanak a különféle, egyházi és világi segítő formák, valamint hogy a lehetséges átjárás megvalósuljon, s így teljessédjön ki a természetes védő, óvó és megelőző védő háló. Ugyanakkor nem szabad feledni, hogy a segítőknél nemcsak eszközt kell adni a kezükbe, hanem szakmai személyiségüket is ápolni kell.

A dolgozatomban ehhez szeretnék történeti, elméleti és gyakorlati ismereteket, tapasztalatokat nyújtani. Nem módszert, hanem inkább látásmódot keresni, amely a segítő hivatás egyfajta olvasata, hogy ki-ki a saját tapasztalatával tovább építhesse.

A klienskör bemutatása

Egy négyezer lakosú plébániát vezetek, mint lelkipásztor. Gyakorlatilag a születéstől a halálig az életkor hosszmszetében minden korosztállyal kapcsolatba kerülök.

A gyermekekkel a hitoktatás során valósul meg a találkozás, ahol a teljesítmény és értékelés kényszere nélkül szabadon mernek beszélni a társaikkal, tanáraikkal és szüleikkel való kapcsolatukról. A kamaszok a titoktartás miatti bizalom következtében nemegyszer a lelkipásztorban találják meg az egyetlen bizalmasukat, értékhordozó hiteles felnőttjüket, akinek kiönthetik szívüket, feltehetik kérdéseiket.

Alkalom nyílik az empátikus elfogadásra, az én-kép erősítésére vagy esetleges korrekciójára.

Részben a gyermek által kerül sor a szülőkkel való kapcsolatra, amikor nevelési, életviteli, párkapcsolati problémáik kerülnek feltárára, szóba jönnek a munkahelyi vagy saját szüleikkel való nehézségeik.

A párválasztás után a jegyesoktatáson nyílik alkalom a szeretet mibenlétének, az élet értelmének, céljának végiggondolására. A családi élet szakaszainak áttekintésére, az életkori szerepek tudatosítására ad lehetőséget. Igen gyakori téma a szülőkről való késői leválás.

A keresztelési találkozások alkalmával a szülői szerepre való felkészítésre, az emberi élet ritmusának feltárára a kerülhet sor.

Az életritmusok követése új találkozásokra ad alkalmat, hiszen folytatódik a felnövekvő gyermekek élet ciklusa (elsőáldozás, bérnálás, házasság). Szerencsés helyzetben van a lelkipásztor, mert folyamatában tudja kísérni a generációk életét és találkozását a kihívások és nehézségek spirális fejlődésében.

A felnőtt korosztályt leköti a mindennapi élet nehézsége: munkahely, otthonteremtés, az öregek gondozása, a gyász okozta veszteségek feldolgozása, amikor a meghallgatás és néhány direkt vagy indirekt biztatás esélyt ad a változtatás lehetőségeinek tudatosítására és a továbblépésre. ehhez biztosít keretet a családlátogatás, az életvezetési tanácsadás és a gyónás anonimitása.

Az özvegyek és az árvák gyászreakcióinak tudatosítása, elindítása és lehetséges korrekciói, új életcélok lehetősége, az élet értelmének újra megfogalmazása ugyancsak frekvenciált területe a lelkipásztori munkának.

A betegek és haldoklók kísérése, felkészítése a nagy útra katartikus élményt adhat a készülőnek és hozzátartozóknak, valamint a lelkipásztornak is.

A nem-hívókkal való találkozás a másság elfogadására, a toleranciára és a közös emberi értékek megtalálására ad lehetőséget.

A határterületek munkatársaival való találkozás az értékrend, a párbeszéd, a közös feladatok és a határok tudatosítására nyújt tapasztalati területet.

A rendszeren belül a kollegiális kapcsolat építése, a hierarchiához való viszony a téma, amely indirekt vagy team-szupervízió formájában valósul meg.

Fő munkaterületem kliensköre ez, hivatásom szépsége, hogy nemcsak esetekkel, hanem folyamatokkal találkozom, annak minden előnyével és nehézségével.

- ☐ A lelkipásztori terep specifikus problémakörei.
- ☐ Az emberek céltalansága, reménytelensége,
- ☐ az együttműködés és szolidaritás hiánya,
- ☐ a leterheltség, kifáradás, lelki kiégés,
- ☐ a szellemi igénytelenség.
- ☐ Ezek a főbb problémák, amelyekkel a lelkész, mint segítő találkozik a saját terepén.
- ☐ A lelkipásztor, mint segítő saját leggyakoribb problémái:
- ☐ az onnipotencia és az eszköztelenség érzése,
- ☐ a közelség és távolság színárnyalatai,
- ☐ a hierarchiához való viszony,
- ☐ a világi hatalomhoz való viszony,
- ☐ a kollegiális kapcsolatok problematikája,
- ☐ a lelkészi kompetencia,
- ☐ a lelkészek és az interdiszciplínák,
- ☐ a lelkészi hivatás motivációjának változása,
- ☐ a hatalomhoz való viszony és következményei.

Mindezek rávilágítanak a lelkészi segítő kapcsolat vizsgálatának szükségességére. A pap, mint a klasszikus segítő merev szerepekkel rendelkezik, célszerű lenne új segítői formákkal és szerepekkel kiegészíteni. Ennek megkísérlése motivált a dolgozat megírásában.

A segítés, mint professzió

A humán segítő szocio-, pszicho- és edukatív szakmák sajátosan eltérő profillal rendelkeznek, de közös bennük a szakemberek azon törekvése, hogy segítsenek az egyénnek az életvilág megélésében.

"Mi kell ahhoz, hogy kompetens segítőkké válhassunk? Elsősorban az, hogy saját személyiségünket tegyük e szakmai feladatokra alkalmas, kicsiszolt munkaeszközzé. A professzionális autonómia és szakmai identitás a módszertani tudás és személyiségi felkészültség együtteséből formálódik ki, a fejlődés e vonatkozásban is folyamatosnak tekinthető. Valakivé, így segítő/hető szakemberré is csak a másik segítségével válhatunk, melynek során legdöntőbb a szakmai személyiség működtetésének, fejlődésének a szolgálata. E tanulás azért speciális, mert a benne kulcsfontosságú tudásanyagra csak a személyiség rendszerén át tudunk szert tenni, bármely módszer csak az élő anyagon át válik hatékonyvá, magába véve se jó se rossz. Az élő anyag pedig a személyiség, önmagam megértése, megtapasztalása az adott, konkrét szakmai helyzetben, viszonylatban, mely páratlanul egyedi jelentések kontextusában tükröződik." (Bagdy)

Pálya, foglalkozás, szakma, mesterség, hivatás

Pálya: az élet útja, eseményeinek sorozata.

Foglalkozás: megélhetést nyújtó rendszeres tevékenység.

Szakma: olyan foglalkozás, amelyből valaki képesítést szerzett.

Mesterség: Készség, jártasság, ügyesség. Itt jelenik meg az egyediség, az egyéniség involválódása. Ideális esetben itt kezdődhetne a humán segítség, ahol már előtérbe kerül a kompetencia és elkötelezettség a felelősség vállalása.

Hivatás: Hajlam, elhivatottság, "rendelés" alapján választott foglalkozás.

Az előző fejezet útmutatása teszi érthetővé, hogy a segítő legfontosabb munkaeszköze a saját személyisége, annak művelése, tanulása pedig egy életre szóló feladat.

Pályaszocializáció

A pályaszocializációban három szakaszt különböztethetünk meg.

1./ A motivációs szakasz, amely visszanyúl a személyes élettörténetbe (A segítő pálya felé terelő tényezők c. fejezetben).

2./ A képzési szocializációs folyamat. Ebben a szakaszban már mintegy szocializációs naptár készíthető azokról a változásokról, amelyben a segítő feladatra készülők végig mennek a képzés során.

A képzésbe lépés pillanata, amikor megnyílik a lehetőségek "minden" megtanulására. A képzés struktúráját elfogadják és minden kötelezettségüknek igyekeznek eleget tenni.

Majd rövidesen megjelenik az elbizonytalanodás, kétségbeesés, a követelmények való megfelelés lehetetlennek tűnik és ez szorongáshoz is vezethet.

Ezt követi a túlélés időszaka; végül is csak a legfontosabbat kell megismerni.

Így már a képzés alatt meg lehet tanulni a bizonytalanság tolerálását és megszületik a felismerés jó, ha "elég jó segítőkk tudunk lenni".

Végül megjelenik a biztonságra való törekvés, ahol megmutatkoznak a saját képességek, készségek, és lehetővé válik ezek csiszolása.

3./ A pályán eltöltött szocializációs folyamat.

A segítői/vezetői funkcióban három szakasz különíthető el a szakmai fejlődés során:

a szívvel-lélekkel való segítség/munkálkodás,

az átmenet szakasza és

a szakemberré válás (professzionalizáció) szakasza. (Bakó,17.o.)

A kezdeti mindenhatóság érzését (vizet a sziklából!) hamarosan követi a "még jobban érzése", majd a vízváltó időszak, a kudarcok, sikertelenségek felismerésének időszaka. Ebben a szakaszban a szakmai elakadások, érintődések és ezek következtében megjelenő kiégési jelek készíthetők az egyént a szupervízió lehetőségének a keresésére. Itt már a szakmai kompetencia növelése és a szupervíziós előzmények lehetnek a tapasztalati tanulás folyamatos motivációi.

Az intézmények, szervezetek részéről a szakmaiság és a minőség biztosítása lehetne a fő motiváció, vagy jobb esetben a munkatársak belső fejlődésének, jobb szakmai közérzetének a biztosítása, hogy a kiégést és fluktuációt megelőzzék.

A szocializációs folyamatban fontos a különböző fázisok felismerése mind a képzés mind a pálya fázisai alatt, és a megfelelő beavatkozási stratégiák kidolgozása. Ezt segíti a folyamatos vagy időszakos szupervízió. Nem elegendő, ha egy segítő kapcsolat az ösztönösségre, tradíciókra, rutinra épül, a kapcsolat egy folyamat, amelyet állandóan reflektálni szükséges.

A segítőképzés általános modellje

Az American Psychological Association három pontban vázolja a humán segítő pályára való képzés általános modelljét.

1. Személyes élményrésztételű módszertani felkészülés.
2. Elméleti ismeretanyag beépítése a munkába.
3. A megkezdett művelt szakmai tevékenység szupervíziója.

Mindezek alapvető feltétele, hogy legyen akkreditált képző/továbbképző rendszer, legyen képesítési feltételrendszer (fejleszthető nyitottsággal), legyen törvény által védett/engedélyezett diploma, mely a képzettséget biztosító eljárás nyomán adható ki.

Az alábbiakban példának az egri telefonos lelkisegély szolgálat képzési modelljét mutatom be, mint az önkéntes segítő képzésének egy lehetséges módját. Évek során formálódott ilyenné. A fenti feltételeknek nem mindenben felel meg, viszont a gyakorlat igazolta helyességét, használhatóságát.

A motiváció

a jelentkezők több mint fele kereseti lehetőséget vár a szolgálatban való munkától, ami a munkanélküliség növekedése, az életszínvonal csökkenése miatt érthető. Ezek az emberek már a kérdőívvel kiküldött ismertető elolvasása után visszalépnek, hiszen fizetést a szolgálat nem tud adni csupán minimális tiszteletdíjat. 30 % saját önismereti-, rosszabb esetben terápiás munkája helyett jelentkezik, hogy ezt a munkát mások segítése által "váltsa ki". Ez kirívó esetekben már az első interjú során kiderül.

A jól motivált jelentkezők - az őszinte segítőszándékon túl - vállalják saját konfliktusait, sőt érteni is akarják azokat. Szabad kapacitásukat ajánlják föl, pl. a családból elmentek a gyermekek, meghalt az addig segítségre szoruló szülő vagy szeretnének egy közösséghez tartozni. Ezeknél a jelentkezőknél, a felvételnél a konfliktusok megoldási módjának milyenségét és következetességét, a belátás meglétét, az új lehetőségek keresésére való nyitottságot és a változás lehetőségének elfogadását vizsgáljuk.

A jelölt a vezetőkkal való személyes találkozás során hármas feladatot kap:

- strukturált mélyinterjúban való részvétel: saját életút, családi modell, érési pontok a jelölt életében, személyes motiváció a szolgálatra való jelentkezésre,
- egy saját konfliktus vagy krízis megoldási módja.
- Telefonszimulációs gyakorlat, imitált próbaügyelet az ügyelő szerepében. A "hívó" az egyik kiképző, a téma a jelölt által elmondott konfliktus vagy krízis.

Legfőbb szempontok a kiválasztásnál.

A felvételnél az alábbi, a képzés során tovább-fejlesztendő készségek meglétét vizsgáljuk.

Önismeret: Mivel a beszélgetésbe beleviheti saját konfliktusait és megoldási modelljeit, ezáltal érintődhet, bevonódhat a hívó problémájába. Ezért fontos, hogy az ügyelő ismerje saját érzéseit és tapasztalatait, kompetenciájának határait, pl. mit vállalhat fel azonnal, a bevonódás veszélye nélkül.

Beleérző képesség: Az ügyelő olyan helyzetbe is kerülhet melyben tőle idegen és nehezen megközelíthető gondolkodás- és viselkedésmódba is bele kell tudni helyezni magát.

Nyitottság (előítélet nélkülség): Képes legyen a másság elfogadására, pl. homoszexuális hívóval való beszélgetés során, valamint az egyéni szabadságjogok tiszteletben tartására nemre, fajra és vallásra való tekintet nélkül. Nagyon fontos követelmény, ugyanis Magyarországon a tolerancia-küszöb igen alacsony, nagy az előítéleteesség.

Terhelhetőség: Mivel az ügyelő olyan eseteket hallhat, amelyek megrendíthetik Pl. személyes érintettség miatt, és mivel a titoktartás a telefonszolgálatban kötelező, egyedül is kell tudni ezeken az eseteken dolgozni vagy a következő szupervízióig hordozni őket.

Ezeket a képességeket a képzés során végig reflektáljuk, hogy a segítő szerep szindrómás formáját elkerüljük és csökkentjük a kiégés veszélyét.

Képzés

A képzés célja elméleti ismeretek adásán túl az egyre teljesebb önismeret és a készségfejlesztés telefonos segítő találkozás létesítésére.

A képzés három egymásra épülő egységből áll:

- elmélet,
- telefon-szimulációs gyakorlat és
- pszichodráma önismereti csoport.

A képzés után az ügyelők rendszeres, kéthetenkénti szupervízióban vesznek részt.

Ezen kívül évente kétszer tartunk kifejezetten önismereti pszichodramatikus hétvégét (2x18 óra).

A csoportok kiképzése és folyamatos szupervíziója a pszichodráma és a pszichodramatikus technikák tudatos és egyre teljesebb integratív alkalmazásával történik.

Elméleti ismeretek (10x3 órában)

Ismeretnyújtó és szemléletformáló előadásokból és az azt követő - szabad interakcióra épülő - konzultációkból áll 10x3 órában.

Az előadások témái:

- a fejlődés- és személyiség-lélektan normál és patológiás irányai,
- krízis, öngyilkosság,
- szenvedélybetegségek, veszélyeztetettség,
- halál, gyász,
- a hit kérdései,
- a telefonszolgálat belső szabályai,
- szemlélet és magatartás-formák valamint
- a tényleges tevékenység iránti elvárások.

Ezt a telefonos szimulációs gyakorlat és pszichodramtikus önismereti blokk követi. Az ügyeleti szolgálatot pedig a folyamatos szupervízió, a tapasztalati tanulás folyamata kíséri.

Empátia és a professzionalizálódott (alkalmazott) altruizmus

Mielőtt az altruizmus fontosságát hangsúlyoznánk, szólnunk kell a segítő kapcsolatban megjelenő empátia funkciójáról.

Ennek négy jellemzője van.

1/ Identifikáció, ennek során a segítő figyelmet fordít a segítettre, mintegy beleolvad az élményvilágába.

2/ Inkorporáció, amikor magáévá teszi a segített tapasztalatait. Ez a folyamat regressziót tételez fel, az én határok feloldódnak, amelyet azonban a segítő akaratlagosan vállal és kézben tart.

3/ Reverberáció, amely intellektuális és emocionális kapacitást igényel a segítő részéről. A segítőnek nemcsak a kliens, hanem a saját kognitív és affektív asszociációira is figyelni kell. Ez figyelemváltási képességet és nagyfokú koncentrációt igényel.

4/ Leválás. A segítés célja, hogy a segített önálló személyiségként működjön. Az elszakadás érzelmileg is hat a segítőre és a segítettre egyaránt, megviseli mindkettőt, de ez a személyiség fejlődés feltétele.

Rogers szerint az empátia csodálatos gyógyító erő, mások szerint viszont az empátiának lehetnek árnyoldalai is, a parallel empátia lehet kifejezetten mérgező. Ilyen esetben tanácsolják, a terapeuta ne a szenvedéssel, hanem a beteg kontrollért való küzdelmével empatizáljon. (Kulcsár, 160.o.)

- A lelkipásztori gyakorlatomban két alkalommal találkoztam olyan esettel, amikor idős házaspárok néhány óra különbséggel együtt haltak meg, mindkét esetben azt kívánták, hogy a másikat túléljék, megkímélve párjukat a gyász fájdalmától. Az egyik esetben a kórház két különböző osztályán agonizált, az egymásról nem tudó, de egymást nagyon szerető házastárs.

Az altruizmus mai felfogása közel áll keresztény felebaráti szeretetről szóló tanításhoz (vö. irgalmas szamaritánus).

Az ember, mint társas lény, nembeli lényegként hordozza a proszociális attitűdöt és viselkedési készséget. Ennek az attitűdnek a legtisztább megjelenési formája a segítő viselkedés, amelynek fő vonásai: az önzetlenség (viszonyzás, jutalom nem várása), az önkéntesség és a szolgálat (a másik javát elősegítő viselkedés).

Létezik, ún. látszati altruizmus is, amelyben az asszimetria a jellemző, a segítséget ilyen esetben a segítő hatalmi pozíciója vezérli, vagy ilyen lehet az alamizsnás segítés, amikor a segítséget kérőnek az arca rejtve marad.

- Ismerek egy középosztálybeli nőt, aki hetente két kötést készít a leprásoknak Indiába, mondván a közvetlen környezetében nincsenek szegények, így nyugtatja meg lelkiismeretét, mert ha két utcával odébb menne a szép kertjéből, akkor megláthatná nyomort. Segítünk, csak ne lássuk a segített környezetét, mert még bevonódhatnánk és zavarhatná az álmunkat.

Templomi gyűjtések alkalmával is tapasztalható, eredményesebb az a gyűjtés, amikor egy távoli árvíz katasztrófa áldozatainak gyűjtünk, mint amikor a helyi nagycsaládosok javára.

A "valódi" altruizmust elsősorban az emberszereteten nyugvó segítőkészség jellemzi, valamennyi formájában az empátia hatja át. Két fő megnyilvánulási típusa a kreatív, helyzeti (véssz helyzet) és a személyiségben tartós potenciálként működő, készségszintű, személyiségvonásként regisztrálható altruizmus. Utóbbiból nőtt ki a segítség professzionalizációja, amely a humán segítő foglalkozásokban a tartós és állandó segítő motivációt a foglalkozás szeretettel művelésében, a hivatás szolgálatában teljesíti ki. (Bagdy, 1964.o.)

A segítő pálya felé terelő tényezők

A segítő pályára különböző külső-belső erők motiválhatják a személyt. Ezek felismerése, tudatosítása nem mindig történik meg a pályára lépéskor. A későbbi tudatosulás pedig traumát okozhat, vagy a nem tudatosítás pedig hamar fásulttá, közönyössé teheti a segítőt. Az elég jó segítő tisztázni tudja ezt önmagával, és ha tud dolgozni ezen, akkor kikerülheti a kiégés veszélyét. Ezért tartjuk fontosnak bemutatásukat.

A beállítottság/attitűd szerepe

Az attitűd tartós feleletkészséget, hajlamot jelent. A beállítottságnak nagy szerepe van az emberi alkalmazkodásban. Beállítottságunk segít bennünket eligazodni az életben, eligazodni másokon, mert sejtjük, hogyan fognak reagálni. A beállítottság sokoldalú szerepét a pszichológia négy nagy csoportba osztja. (Szentmártoni, 36.o.)

Haszonelvi funkcióról akkor beszélünk, amikor az egyén bizonyos beállítottságot előnyök kihasználására vagy haszon elnyerésére használ. Nem idegen előttünk, hogy valaki bizonyos politikai nézetet vall és beiratkozik egy bizonyos pártba, mert ezáltal előnyökhöz jut; osztja a közösség nézetét, hogy megnyerje mások tetszését. Valaki azért segít másokon, hogy ezáltal elismerést váltson ki mások szemében.

Önvédelmi funkciót akkor tölt be a beállítottság, ha az egyén védelmezi önértékét a külvilág, vagy pedig önmaga belső konfliktusaival, szorongásaival szemben. Ebben az esetben a segítőnek tudat alatt mélyenfekvő kisebbségi érzése van és ezért csak a nála alacsonyabb társadalmi fokon élők között érzi jól magát itt ő felsőbbrendű, mivel itt ő a pártfogó, a segítő.

Ismereti funkciót akkor tölt be az attitűd, ha a könnyebb eligazodást segíti elő a világban. Az általánosítás, a kategória, a sztereotip ítéletek az irányelv szerepét töltik be. Ha a segítő azt vallja: a világon csupán két ember csoport létezik, szegények és gazdagok, kizsákmányolók és kizsákmányoltak, akkor az ismereti funkciót gyakorolja.

Értékkifejező funkciót akkor jelez a beállítottság, amikor arra szolgál, hogy megtestesítse az ember tudatosan vallott értékeit, amikor legbensőbb meggyőződésének kifejezője. Ez az altruista segítő, amikor a tevékenység autentikus, a személy központi érték kifejezője, sőt élethivatássá teheti, (mint kalkuttai Teréz anya). Az ilyen személyiség, akár vallásos hitbeli meggyőződés nélkül is a személyiségének legbensőbb értékének vallja a másokon való segítséget. A benső érték és a külső cselekedet teljesen összhangban van, az ilyen autentikus személy, önzetlensége még ellenfelei számára is megkérdőjelezhetetlen.

Diszfunkcionális indítékok

Nemcsak attitűdbeli, hanem a személyes élettörténetből fakadó szükségletek, rejtett igények is motiválhatják a segítő szerep felé való orientálódást.

1/a Az egyik szülő túlszárnyalásából fakadó motiváció. A meg nem kapott elismerés, a megfelelő hely hiányára adott válasz. A családban nem sikerült legyőznie nagy riválisát, pl. az apját, a saját életében azonban igen. Az ilyen gyermek élete örökös bizonyítás és a teljesítménykényszer hajtja, de sosem tud győzni. Valaki így fogalmazott: "Nagyobb házat építettem, mint az apám, de sajnos már nem láthatja, mert meghalt". Mire vége lett a versenynek, nem volt tét.

1/b A szülővel való azonosulási vágy. "Ha látná, biztosan örülne neki. Én is akkor érzem jól magam, ha segíthetek." A szülői szerep átvétele válik örömszerzővé, belülről jutalmazó viselkedéssé. Nevezhetjük helyettesítő lázadásnak is, hiszen így tud felülkerekedni, így tudja kiélni a feldolgozatlan pszichikus szükségleteit, "főlényben lenni" miközben "szolgát".

2/a Egy segítő szerepben már jó segítőnek bizonyult, ezért segít másoknak is. Felfedezve önmagában az új készséget, használni szeretne azzal.

2/b Saját szenvedés, fájdalmas tapasztalat által kiváltott empatikus segítéskésztetés.

3 Egyes én-védő mechanizmusokon, mint pl. reakcióképzés útján az agresszió jóvátételeként való segítség vagy a bűntudat miatt kialakulhat a másokat féltő, másokról gondoskodó magatartás.

4 A felettes én szigora gátolja a saját kívánság teljesülését és a másokat segítség vezet a boldogsághoz (Anna Freud, 1932). Ezáltal kerülő úton azonosul kívánságaival. /Schmidbauer, 1977/. Helyettesítő helyzetmegoldás ez, hiszen másokon át szeretné élni az életét.

De lehet még motiváló erő érzelmi probléma is, a magányosság, elszigeteltség és a rejtett kapcsolatvágy, valamint a rejtett szeretet szükséglet, ti. "minden probléma megoldása a szeretet".

Schmidbauer alapvetőnek tekinthető munkájában, "Der hilfloser Helfer" c. művében először írja le a helper szindróma jelentését. Szerinte a helper szindrómával jellemzett, emberi problémákkal foglalkozó segítő saját ingatag pszichés egyensúlya fenntartásával függ össze rejtetten a gyengéken, a pácienseken való segítség szükséglete. Lényege, hogy a kapcsolat segítő formája más típusú kapcsolatok, érzelmek elhárítását jelenti, egyben mintegy "droggá" válik a hivatás, a segítségre szorulókkal való kontaktus a professzionális segítő számára. (Fekete, 18.o.)

Lelkészeknél gyakori hogy a szeretet rejtett szükségletét a lelki hatalom fönségében élik meg és hárítják, ennek következtében torz formában jelenik meg, disszonanciát keltve környezetükben.

Jól funkcionáló készségek és indítékok

- ☐ Érdeklődés a másik iránt.
- ☐ Diskurzus-készség és kedvelés.
- ☐ Empátiás készség, megértés.
- ☐ Emocionális érzékenység.
- ☐ Introspektív készség.
- ☐ Az önös szükségletek, indítékok háttérbe állításának képessége.
- ☐ Meghittség teremtése és elviselése (újratemetni tudása).
- ☐ Kiegyensúlyozott viszony a hatalommal.
- ☐ A nevetés képessége.

(A konzultáció pszich., 9-10.o.)

Allportra hivatkozva nehéz meghatározni az egészséges személyiség mibenlétét, ezért elégedtünk meg itt az összetevők felsorolásával. (Allport, 300.o.)

A segítség, mint foglalkozás

A segítségnek bizonyos formái ősidők óta ismeretesek.

Az írás nélküli társadalmakban a sámánok voltak a közösség lelki épségének kapuőrei. "A sámán lényegi szerepe a közösség lelki épségének megőrzésében éppen ebben áll: az emberek biztosak abban, hogy közülük egy segíteni tud nekik?" (Eliade, 20. o.) A sámánok legfőbb funkciója a gyógyítás, az "elveszett lelket" visszailleszti a beteg testbe, de ott van minden rendellenességnél; például meddőség, nehéz szülés, halál? . Maga a sámáni beavatás is a gyógyulással egyenértékű, új lelki integrációként mutatkozik meg. Szimbolikus, mágikus kultúrát teremtve védik az egyént a közösségben segítve fejlődésüket, emocionális stabilitást adva, és óvják a természeti veszedelemektől, ugyanakkor utat mutatnak a szellemi létmódra.

A pap megjelenése az ókori kultúrákban átveszi a sámáni gyógyító szerepet, a pap a mózesi értelemben, mint vezető, közösségi törvényhozó, csodás segítő is egyben. A papi szerep a történelem során Jézusban teljedik be, nem csak földi segítő, hanem megnyitja a transzcendens távlatokat is. A tanítói küldetése, amely a példaadásban teljedik ki, mindmáig az altruista segítő kapcsolat példája és kulturális hatásában motivációja is. Segítésének titka a találkozás: a vele való találkozás a változás feltétele, hitelességét, még ellenségei is csodálják, az empatikus elfogadása pedig az evangélium varázs ereje.

A történelem során sajnos, a mi fogalmunk szerinti papság nem mindig tudhatta magáénak ezt a krisztusi hasonlatosságot, mintegy a lélekgyógyítás egyoldalúsága ellenében jött létre az orvosi, testközpontú gyógyítás, ahol már nem az ember áll a segítség központjában, hanem a betegség.

Új utat nyitott a pszichoanalízis megjelenése és tovább fejlődése, majd a különböző segítő módszerek kísérletezése. Ma az integráció megvalósulásának tanúi lehetünk. Az embert (akinek szüksége van segítő-társra) ma nemcsak a természetnek való kiszolgáltatottságában, nemcsak a test-lélek dualizmusában, testi-biológiai valóságában, az ösztönök irányítottságában, hanem egészen transzcendens valóságában szemléljük.

Ez a kis kitérő talán segít elgondolkodni a segítő kapcsolat fejlődéséről, az egyoldalú megközelítés hiányosságáról és a holisztikus szemlélet szükségességéről.

"Ma a gyakorlati pszichológia a segítségnek azzal a formájával foglalkozik, amely két vagy több ember személyes kapcsolatán és így sajátos pszichológiai és kommunikációs törvényszerűségeken alapul." (Fodor L. -Tomcsányi T., 19. o.)

A segítő kapcsolat szűkebb értelemben a különböző pszichoterápiás kapcsolatokat öleli fel, de a nyugati irodalom összefoglaló névvel a különböző szakterületeken emberekkel foglalkozókat is idesorolja (pl. lelkész, pedagógus, jogász, szociális gondozó, vezetők, laikusok). A humán foglalkozású emberek fokozott mértékű érzelmi kapcsolatban állnak az emberekkel. Ezért fontos számukra, hogy olyan pszichológiai képzettségre és jártasságra tegyenek szert, amelyek alapján teljesebben képesek eligazodni az érzelmek és az emberi kapcsolatok terén.

Carl Rogers mutatott rá, hogy a terápia hatékonysága, nem a módszerben, hanem a terapeuta személyiségében rejlik. Annál is inkább fontos ez, mert a specializáció mellett olyan törekvések is jelen vannak, amely a humán foglalkozású laikust a pszichológiai értelemben vett professzionalizmus felé vezet. Ugyanakkor a karizmatikus adottságú személyiség sem zárj(hat)ja ki a tapasztalati tanulást adta fejlődés lehetőségét.

A segítő személyisége és működéséhez szükséges tényezők

A segítő szerep pszichológiai struktúrája

Érett segítő szerep

Az érett, elmélyült segítői kapcsolatra az jellemző, hogy a segítő elégedetten, kiegyensúlyozottan vesz részt a konfliktusok, kritikus élethelyzetek megoldásában. Ebben a szerepben a segítőnek az a

szándéka, hogy segítsen a másoknak személyisége kifejlesztésben, érlelődésében, hogy az képes legyen jobban funkcionálni, az élet nehézségeivel megbirkózni.

Az egészséges, érett személyiség tevékeny ura környezetének, személyisége bizonyos fokig egységes és képes arra, hogy pontosan észlelje mind a világot, mind önmagát. Az a segítő, akinél mindezt tapasztaljuk, "szilárdan meg tud állni a maga lábán". (Allport, 301.o.) Mivel a segítőnek a saját személyisége a legfontosabb munkaeszköze ismerni illik annak minden csínját-bínját megteremtve ezzel azt a biztonságot, amely énjének kiterjesztéséhez szükséges.

A segítés középpontjában a segített érzelmeinek felismerése, megértése, elfogadása a személyiségbe való integrációja áll. Ez a kapcsolat elsősorban a jelenre és a jövőre koncentrál. A segítő kapcsolat fókusza tehát nem a segített konkrét problémája, hanem a selbstje, teljes személyisége, szerepeinek összessége.

Szindrómás segítő szerep

Látszólag erős énnel rendelkezik, ezzel azonban saját gyengeségét leplezi. A falak mögött egy éhes csecsemő sír (Schmidbauer, 1977). Állandóan igyekszik másokon segíteni, saját szükségleteit viszont nem képes felismerni, tudatosítani és kielégíteni.

Jellemző rá a kényszeres és depressziós karakter-jegy, amelynek gyakran élettörténeti háttere van:

- az elutasított gyermek,
- a felettes énnel való azonosulás,
- rejtett nárcisztikus szükségletek,
- az indirekt agresszió,
- nem adekvát büntudat,
- a kölcsönösség kerülése.

Korrekción és integrálás

Az emberré váláshoz szükség van bizonyos érzelmek feldolgozására, bizonyos normák elsajátítására. Az önmegvalósításában gátolt, esetleg sérült segítő számára lehetőség nyílhat arra, hogy segítő szindrómájának elemeit önismereti és szupervíziós csoportokban feldolgozza. A segítő szereppel történő teljes azonosulás adott esetben lehet az éngyengeség jele is, amely magával hozhatja a személyiség szerepbe merevedését. Cél, hogy a segítő támogatást, biztonságot adó csoport-léggörben gyengeségeit vállalva emberibb emberré váljon, így fordulva önmagához: mindent meg kell tennem annak érdekében, hogy olyan segítővé váljak, amilyen részben már vagyok, és amilyen, remélem, egészben leszek.

Összefoglalva a segítő hat tulajdonsága:

Intellektuális kompetencia (jó elméleti felkészültség és szüntelen önképzés).

Energia (testi-lelki-kapcsolati működések energizáltsága).

Hajlékonyság, rugalmasság (a kliens problémája határozza meg a teendőket, nem a segítő "mihez értése" (módszertani jártassága).

"Nem módszer specifikus" humán segítő tényezők nyújtani tudása (együttérzés, támogatás, megerősítés, személyesség, odaforduló figyelem, "jelenlét", léggör, biztonságnújtás, együtt-gondolkodás?). Jóindulatú alapattitűd.

Önismeret: Intra -, interperszonális személyi(ségi), valamint módszertani technikai kompetencia egyensúlya /"személyesség - személyiség és tudományosság - felkészültség egyensúlya /.

Pszichopreventív teendők a kiégés ellen

A kiégési szindróma, mintegy 25%-át érinti a segítő foglalkozásúaknak. (Kulcsár,212.o.)

A kiégés Kulcsár Zsuzsanna megfogalmazásában az empátiás kapacitás kimerülése. A kiégés jelenségének kutatói a jelenség három komponensét tesztelik, az emocionális kimerültséget, a deperszonalizációt és a személyes hatékonyság csökkenését.

A "nehéz esetek" megdöbbenést, zavart, sérülékenységet és kiszolgáltatottság érzését kelthetik a segítőben. A környezeti egyhangúság szintén az elfojtott emóciók előidézői lehetnek. Magában a segítőben a magasabb személyiség funkciók diszharmóniája is forrása lehet a jelenségnek.

Az alábbiak előnyös lépéslehetőségek a kiégés megelőzésére: Jól funkcionáló /"egészséges"/ személyekkel való barátkozás, elkötelezett kollégákkal való kapcsolatkeresés, a hivatástudat erősítése, ésszerű elkötelezettség valamely segítő kapcsolati elmélet mellett. Egy személyhez illő módszer alkalmazása olyan a segítő számára, mint amikor horgászbótot adnak a rászorulóknak.

Stressz-csökkentő önsegítő technikák alkalmazása, mert a segítség lehet vég nélküli sziszifuszi kimerítő hadakozás, amely veszélyezteti a segítőt.

Környezeti stressztényezők megváltoztatása.

Önértékelés egyensúlyának gondozása, elköteleződés.

Szakmai szerepek, elvárások, meggyőződések felülvizsgálása.

Személyes önismereti és önfejlesztő vagy terápiás út vállalása.

Szabadidő és magáncélú idő tartálékolása, beosztott lelkészként gyakran hallottam: "Egy papnak nem lehet szabadságra menni", "Aki nem tanult eleget öt év alatt, annak csak kibúvás a továbbképzés". Szomorú emlékek ezek, hogyan hat az, aki maga sem él helyesen?

A kliensekkel való kapcsolat (kontraktusban foglalt) szabályozása.

A reménység gondozása.

A szakmai tevékenység és szakmai személyiség időszakos szupervíziós megsegítése és a munka változatosabbá tétele a leghatékonyabb megküzdési stratégia az empátiás kapacitás kimerülése ellen. Néha példaként idézhetnénk magunk elé a jézusi példát, aki hagyott csapot, papot és elment egy magányos helyre, vagy felkereste barátjának, Lázárnak családját.

A segítő kapcsolat, mint rendszer (elmélet és módszer)

Történeti vonatkozások

Anélkül hogy elmélyednénk a rendszerszemlélet ismertetésében, hangsúlyozzuk, hogy senki sem sziget. Az embert a barátairól ismerjük meg, mondja a közmondás, úgy is kifejezhetnénk, az ember a kapcsolatainak rendszerében él. Itt mégis különbséget teszünk a rendszer-szerű hipotézis és egy munka-hipotézis között. A rendszer szemléletű hipotézis képviseli a segítő véleményét a hiedelem rendszer, a viselkedés és a kapcsolatok közötti összefüggésről. Ennek ismeretelméleti hátterét vázoljuk ebben a fejezetben. A munka-hipotézis eszközéről, melynek alapján a segítő megismerheti a segített hiedelmeit, magatartását és viszonyulását, amely a probléma megértéséhez vezet. (vö. A segítő kapcsolati rendszerek c. fejezet)

Teória: emberkép, személyiség felfogás

A gyakorlati pszichológia s benne a segítő kapcsolat pszichológiája átfogó (interdiszciplináris) tudomány, nem nélkülözheti az antropológiai, szociológia ismereteket. Mindent figyelembe kell vennie, ami a személyre és interperszonális viszonyulásaira hat. A kultúrát, a szociális környezetet, a fejlődést és a személyiség alakulását befolyásoló külső - belső tényezőket egyaránt respektálnia kell, amelyek nemcsak a segített, hanem a segítő személyiségét is befolyásoló tényezők. Elég talán itt utalnunk az előítéletek hatására az emberi kapcsolatokra, mint a bizalmat akadályozó tényezőre. A hívő ember inkább keres először segítséget a lelkészénél, mintsem a pszichológusnál, s fordítva, aki nem hisz, aligha keresi fel a papot.

Hazánkban sokáig a marxista ember felfogás akadályozta, pl. a pszichoanalitikus szemlélet kialakulását, vagy a Bálint-csoportok térhódítását a materialista szükségletek túlhangsúlyozásával. (Bálint,254.o.)

A külső tényezőkön kívül a személyiség-felfogás fajtái, a fejlődésre vonatkozó koncepciók is befolyásolják az interperszonális kapcsolatokban lévők hipotézis rendszerét. A merev axiómák akadályozzák a tények megismerését.

Felfogásunkban a személyiség identitásának fejlődését és koncepcióját Erikson alapján Stenger pasztorálpszichológus kiegészítése szerint fogadjuk el, aki kiegészítette Erikson fejlődési koncepcióját a vallás szerepével is.

Módszerek: nevelés, korrekció, terápia, megismerés

A pszichoterápia, mint specifikus módszereket alkalmazó kapcsolati rendszer, pl. abban különbözik a lelki gondozástól, hogy az előbbi az egyénre, a szenvedő ember lelki egészségének, életviteli képességének helyreállítására koncentrál. A pasztorál pszichológia a személyeken túli transzcendentálisra koncentrálna kínál segítséget. A világi pszichoterápiában az ember önerőből válik önmaga gyógyítójává, az egyházi pszichoterápiában az ember a lelkigondozó közvetítésével, mégis a kegyelem által talál rá a követhető útra. Mindkét segítő formában közös azonban a segítőknél az emberbe vetett bizalma, az a reménység, hogy az ember kedvezően változhat, bontakozhat ki, fejlődhet.

"Közös vonás mindkét segítő formában, hogy a segítő személyek bizalommal oldódnak fel az elfogadó kapcsolat légkörében, és mindketten hisznek abban, hogy kapcsolatuk előrevivő, eredményes lesz, és ebből legalább annyira merít a segítségért folyamodó személy, mint amennyire emberségében gazdagodik a segítség adója." (Bagdy,165.o.)

A következőben egy táblázaton mutatom be a három legalapvetőbb segítő kapcsolat összehasonlítását.

1. sz. táblázat

	konzultáció	szupervízió	pszichoterápia
fókusz	kliens	szakmai én	személyes én
hangsúly	ismeret átadás	szakmai működés	személyes probléma
cél	kognitív fejlesztés	szakmai kompetencia	személyiség változás

idősík	majd ott/akkor, jövő	itt és most, jelen	ott és akkor, múlt
kapcsolati jelleg	hierarchikus, aszimmetrikus	egyenrangú, szimmetrikus	autoriter, aszimmetrikus

A táblázat készítése azt a célt szolgálja, hogy szemléltesse a szakmai kompetencia, a szakmai személyiség fejlesztés és a pszichoterápia (gyógyítás) közötti különbségséget. A hasonlóságok átfedéseket rejtnek, de ezek nem zárják ki a specifikusságot, amelyek megkülönböztetik a különböző segítő módokat. Számunkra a szupervízióban megjelenő forma releváns, amely minta értékű lehet a segítő számára.

Modellek, mint gondolkodási vezérfonalak

A modell a megismerés tárgyának belső megalkotása, funkciója, hogy bizonyos nézőpontból világítsa meg a valóságot, és azt szemlélhetővé tegye, nyelvileg meghatározható formában. Minden egyes új modell új fényben tünteti fel a dolgokat. A modell mindig "kvázi" jellegű, használata során változtatható, alakítható, ha ez nem jellemzője, akkor nem élő és nem nyitott.

A modell korlátokkal is rendelkezik, mert mindig értékháttérrel tétel fel és valakitől kiindulón célirányulón modellál. Ugyanakkor a fejlődés lehetőségeit is inspirálja a konkurencia, az ellenőrzés és a korrekció által. Ezt támasztja alá a XX. sz.-i pszichológiai szemlélet fejlődése, az új iskolák kialakulása, majd az integrációra való törekvés.

Ezt szemlélteti az 5. fejezet a rendszerek bemutatása által és ezért tartjuk fontosnak a megismerésnek az ismeretelméleti háttérét is bemutatni.

A pszichológiai modellekre mindig is hatottak a határtudományok eredményei (Freud és az evolúció), de a társadalmi történetek is, amelyek alapvetően arra keresnek választ, illetve azt indukálják: Ki az Ember? és mire képes?

A megismerés, mint tevékenység

Minden élőlény "kiismeri" magát a maga környezetében. Az élet a legalacsonyabb foktól különbséget tud tenni. A különbségtételt a magasabb rendű élőlényeknél ösztönnek nevezzük. Itt a megfontolásról nincs szó, a miért kérdése nem merül fel.

Az embernél megjelenik a tudott tudás, a tudatból öntudat lesz. Az ismeret visszahajlik önmagára és ismerete elvileg mindenre kiterjed, tárgya *a lét egésze*.

Értelmes, tudatos természetétől hajtva kultúrát teremt magának, és ezáltal oldja meg életfeladatait. Az emberben megvan az igény arra, ami szép, ami igaz, ami önmagában értékes. ebből az igényből ered a művészet, tudomány és az erkölcs.

Ahhoz, hogy az ember meg tudjon birkózni életével, el kell tudnia igazodni a világban, szüksége van egy általános világmagyarázatra, egy <világnézet>, egy valamiképpen mindent átfogó álláspontra, modellre, melyből kiindulva életének tényeit értelmezni tudja, mely által értelmet ad mindannak, amit tesz, vagy ami vele történik.

Az embernek igénye az is, hogy elismerjék, nem mint üres bókot, hanem mint valódi értéknek kijáró tiszteletet. szeretné tudni, hogy mások előtt állja meg a helyét, mivel önmaga előtt helyt tud állni, mivel mint ember, személy értékes. Ebből fakadóan tudja, hogy kötelezettségei vannak önmagával és embertársaival szemben. Ez az, amit erkölcs tudatnak, lelkiismeretnek nevezünk.

Az ember tudja, hogy törekszik, szükségleteiről számot tud adni önmagának, természetének dinamizmusa számára tudatos lesz.

A megismerés élettevékenység, mivel feladata, hogy eligazítson az életben. A valóság értékeitől független, érték-közömbös ismeret teoretikus, a kifejezett, célra törő megismerés azonban praktikus ismeret, mert mindennekelőtt a praxisra, a gyakorlatra, a cselekvésre irányul. Értékeket elsősorban nem azáltal ismerünk meg, hogy gondolkodunk róluk, ha nem azáltal, hogy megtapasztaljuk őket.

(Analógia) Mi a tapasztalás? - Tapasztalás, pl. jelentheti azt is, hogy a múltból tapasztalunk valamit a jövőre nézve. Egy tapasztalt ember olyan ember, aki sokat utazott, (a németben erfahren = tapasztalni; fahren = utazni) aki sokat látott, és azt alkalmazni is tudja az életben.

Aki tehát érti, hogy mit jelent a tapasztalás szó, az azt is tudja, mit jelent a múlt és a jövő. Valami elmúlt, valami más a jövőben lesz, megint valami más a jelenben van.

A múlt, a jövő és jelen közti különbség a tapasztalás lehetőségeinek a feltétele.

A személyes megismerés

Az emberi megismerés absztrakt, ha eltekintünk az értékesség szempontjától. De még az érték is elvont marad, amíg nem tudatosítjuk, hogy ez csak egy konkrét személlyel kapcsolatban jelenik meg.

A megismerés interperszonális valóság, személyek között lejátszódó folyamat. magunkról tudjuk, hogy mi az, hogy <én>, és ezért tudjuk, hogy a másik ember, aki számunkra egy <te>, hogyan éli meg önmagát, mint ént, és hogyan tapasztal meg minket, akik számára egy <te> vagyunk.

Az én, mint megismerő és törekvő alany elsősorban a te felé fordul: az <én-te> viszony szellemi kibontakozásunk szempontjából alapvető és mindenképpen megelőzi az <én-az> viszonyt. A megismerés interperszonális szempontjai nyitnak utat a transzcendencia felé. Csodálatosan ír erről Jung a gyermekkori kő és én viszonyáról, amely később a transzcendens megismerés szimbolikájához vezet el. (Jung, 35-40. p.)

A megismerés személyi jellege az egymást szerető, a magukat egymásnak odaadó személyek találkozásában éri el természete szerinti csúcspontját. A megismerés a másik embernek szabadon történő elfogadásában, igenlésében teljesedik ki. A szeretet a feltétele annak, hogy egy másik személyt, akit éppen személy volta, soha senki által nem helyettesíthető egyedisége és szabadsága miatt nem világhíthatunk át teljesen, valóban meg tudjunk ismerni.

Az emberi ismeret interperszonális jellegére utal, hogy szoros kapcsolatban van a beszéd képességével. A nyelv feltételezi az értelmi képességet, az öntudatot: mégis a beszéd nem fejlődhet ki személyek közötti kapcsolat nélkül. Az egyedül gondolkodó tudósnak is szüksége van egy nyelvre, melyet a közösségtől kapott.

Az emberi megismerésről csak akkor lehet helyes képünk, ha a háttérben számolunk a transzcendentális és személyes ismeret mozzanattal is. A kettőt a szimbólumok képei kötik össze, amelyek az ember ősi vágyára az egységre vezetnek vissza, s talán ez lehet a végső alapja minden igaz ismeretnek.

Az emberi ismeret struktúrája

Megismerjük-e egyáltalán a valóságot, és ha igen, hogyan ismerjük meg? A valóság-megismerés összetett történés (folyamat), melyben az emberi megismerőképesség háromféle formában: mint érzéklés, mint értelem, és mint ész tevékenykedik.

Az *érzéklés/észlelés* megfelel az ember anyagi mivoltának; és az anyagi valóságnak ránk gyakorolt hatását dolgozza fel. Első eredménye a tudaton belül az *érzet*, és amennyiben a tudat az egyidejű és térbelileg egymás mellett lévő érzeteket egy bizonyos szemléleti egységbe foglalja össze, létrejön a *képzet*. Az érzéklő megismerés sohasem objektív és nem jön létre igazi egység legfeljebb *képzetátalány*.

Az *értelem* (*Verstand, ratio*) annak a lénynek megismerőképesége, mely szellemi, önmaga tudatára eljutott létét az anyaghoz kötöttség feltételei között bontakoztatja ki. Az értelmi ismeret kibontakozásának módja a diszkurzív gondolkodás, jellemzői: az egyértelműség, a világosság és az elvontság. A valóságot a maga mivoltában közvetíti. Az értelmi ismeret eljut egy igazi egységhez, ez az egység azonban elvont marad, mivel a különbözőségről, mely a valóságban mindig az egységgel együtt van meg, nem tud semmit.

Az *ész* (*Vernunft, intellectus*) megismerőképeségünknek az a dimenziója, mely által ismeretünk eljut a valósághoz, mint olyanhoz. Mindent a lét egységében, de egyszersmind, mint a maga egyedi módján létező valóságot ismer meg, az tud az egész valóságot átjáró analógiáról. Egy lényeglátásnak nevezhető tekintettel fog át mindent. A lényeglátás csak kifejezetten ismeretünk háttérében van jelen, ez azonban nem jelenti azt, hogy ismeretünk e dimenziója nem lenne tapasztalati adottság. Az egység itt, mint reálisan különbözőek reális azonossága jelenik meg, és ezért a különbség sem semmisíti meg az egységet.

Az érzékelés, az értelem és az ész megismerőképeségünk mozzanatai, és ezért soha nem különíthetők el egymástól.

Isaac Newton életének utolsó évében mondta a következőt: Nem tudom a világ minek tart engem. Én magam azonban úgy érzem, olyan vagyok, mint egy kisfiú, aki a tengerparton játszik, és örül, ha néha talál egy kavicsot, amely simább, mint a többi, vagy egy kagylót, amely kicsit tarkább az átlagosnál, miközben ott van előtte kimeríthetetlenül az igazság hatalmas óceánja.

Ez vonatkozik a személy megismerésére is, aki magában hordozza a lét egészét és annak kimeríthetetlen igazságát.

- A megismerés interperszonális jellege alapozza meg a segítőkapcsolat hogyanját és értékét is, amely a tapasztaláson alapul.

"A segítő kapcsolat sem módszer elsősorban, hanem olyan beavatkozás, amelyben a személy-személy közti interakció modell értékűen befolyásolja a segítő látásmódját. A tudás fénye ebben a folyamatban a reflektív jelenlét erejével hat és új megvilágításba helyezi a már tudott, de passzív ismereteket. A valódi megismerés olyan folyamat, amely két ember személyes találkozásának a gyümölcse." (Sárvári, 12. o.)

Közös jellemzők

Analógiát használva Maslow-ot hívom segítségül, ki szerint az alapvető szükségletek egy lépcsőt (piramist) alkotnak az alapvető fiziológiai szükségletekből kiindulva egészen az önmegvalósítás szükségletéig. Maslow számára a szükségletek hierarchiája lényegesebb, mint maguknak az egyes szükségleteknek a leírása. Úgy véli az igények lépcsőzetes kielégítése szükséges ahhoz, hogy az ember magasabb szintekre jusson. Úgy vélem a különböző modellek szükségesek, hogy fogalmunk legyen a különböző nézőpontokról, a részletek kibontása is lényeges, de csak ahhoz lehetnek szükségesek, hogy a személyt és kapcsolatait egy átfogóbb perspektívában láthassuk. Ugyanakkor Maslow-ra hivatkozva Franklnak is igazat adhatunk, hogy nem szükségesek a lépcsők, mert éhezve is lehet méltóságot, önbecsülést adni. "A nyugati kultúrában szerencsére meglehetősen jól egyeznek a vélemények a tekintetben, hogy mik az épség, egészség, illetve érettség normái." (Allport, 300.o.)

A személyiség mérési kritériumokhoz hasonlóan, a módszer specifikus terápiás/segítő formák között is nem specifikus azonosságok fedezhetők fel a segítő magatartását illetően, nem csökkentve a specifikus jegyek jelentőségét. Ezek a Rogers által megfogalmazott normák.

A segítő kapcsolati rendszerek

"A templom, a mindenség jelképe, és a mindenség maga állott a város középpontjában: aki az épületet megértette, az a világ keletkezésének titkát értette meg. Hiram? egyetlen követ sem helyezett el anélkül, hogy annak ne lett volna transzcendens értelme és jelentősége." - írja Hamvas Béla. Az Evangéliumban pedig azt olvashatjuk: Nem tudjátok, hogy a Szentlélek templomai vagytok?

Ebben az értelemben szemléljük az építőmesterek alkotását, azáltal, hogy hogyan próbálták eleink megfejteni az alkotó kövek titkait.

Pszichoanalízis: Freud biológisztikus rendszere

Sigmund Freud (1856-1939) felfogásában az ember biológiai ösztönlény, az ösztönök elfojtása pedig zavart okoz a viselkedésben. Legfontosabb ösztön a szexuális ösztön, ennek energiája a libidó, ez hajtja előre a személyiséget.

A viselkedés hajtóereje az ösztön feszültség, a viselkedés célja az ösztönök kielégítése.

Freud az első topográfiai modelljében a személyiségben tudattalan, tudatelőtt és tudatos tartományt különböztetett meg, ezt 1923-ban a strukturális modell követte.

Eszerint a személyiség egymással dinamikus kapcsolatban lévő alrendszerekből áll.

Az ösztön-én: szükségletek, ösztönkésztetések, a belőlük eredő vágyak ("a személyiség motorja").

A felettes-én: normák, követelmények, értékek, ideálok ("a társadalom") és ez a lelkiismeret helye.

Az én szerepe: szervezés, rendezés, közvetítés, a külvilág és a személy, illetve a két másik alrendszer között ("a személyiség működtetése - alkalmazkodás, önfenntartás"). (Szönyi: 519.o.)

A lelkiélet arénája a realitás szintje (ego/ én/ Ich), ahol az ösztönimpulzusok (id/ ösztön-én/ Es) ütköznek a társadalmi- erkölcsi törvényekkel (superego/ felettes-én/ Über ich).

A neurózis oka az ösztönfixáció, amikor a pszichoszexuális fejlődés nem követi a testi fejlődés felnőtté válását és fixálódik korábbi fejlődési fokon (ösztönfixáció), vagy trauma hatására visszafelé halad a már túlfejlődött ciklusokon (regresszió).

Az ösztönfejlődési szakaszok a következők: orális - anális - fallikus/ödipális/ - latencia - /össz/genitális.

A betegségek oka a múltban keresendő, a neurotikus a múltbeli eseményektől, emlékektől szenved, amik a tudata számára nem hozzáférhetők.

A terápia célja: a személyiség strukturális változása. A segítő/analitikus/ a neurotikust intellektuálisan és érzelmileg belátáshoz segíti, és korrekcióra tanítja az analízis által.

Freud kezdetben a katarzist az érzelmek lereagálásának tulajdonított jelentőséget a terápiában (segítő kapcsolati rendszer), később fedezte fel az ellenállás, az áttétel és a viszontáttétel jelentőségét. A terápiás helyzet feltétele a páciens oldaláról a szabad asszociáció, a terapeuta részéről ezt kiegészítendő az egyenletesen lebegő figyelem, a kettejük kapcsolatára pedig az absztinencia szabály érvényes. A terápiás módszer eszközei pedig az értelmezés, belátás és a mutatív értelmezés, amely lehetővé teszi a viszonyulás változását.

Jung modellje

Carl Gustav Jung (1875-1961) irányzata önmagát "komplex pszichológiaként" határozza meg. Az embert teljes komplexitásában törekszik megérteni, szem előtt tartva biológiai-szellemi-transzcendens igényeit.

A jungi emberkép sajátossága, hogy a személyiség tudattalan rendszerében a személyes tudattalanon túl az ember filogenetikus története által létrehozott kollektív tudattalannak is döntő szerepet tulajdonít.

A személyes tudattalan értékek hordozója, kimeríthetetlen tárháza, amely hordozza az összes emléket a születés ill. fogantatás óta, de tartalmaz hallatlan lehetőségeket, előreívő erők forrását is.

Elméletébe bevezeti a kollektív tudattalant, amelyben az ősi tapasztalatok csapódnak le. A kollektív tudattalan tartalmazza az emberiség ősmúltját, mindazokat a tapasztalatokat, amit az emberiség a fejlődés során elraktározott. Az archetípusok, ami minden emberben közös minta, képek, szimbólumok formájában jelennek meg az életről, világról.

A libidó nála egy általános pszichés energia, ami állandó áramlásban van a pszichén belül, ami ha nem avatkozunk bele képes önregulációs tevékenysége révén fenntartani és helyreállítani a pszichés egyensúlyt. Alapkonceptió nála is, hogy a tudattalant tudatosítani kell, de a tudat és a tudattalan nála csak látszólagos ellentét, ezeket nem egymás ellen kijátszani, hanem egyesíteni kell. A kollektív tudattalanban óriási energiabázis van, ami energia kvantumokként az archetipikus képeken keresztül segíthet.

Szemléletében mindenfajta betegség - még a pszichózis is - öngyógyító törekvést szimbolizál, tehát kényszeríti az illetőt, hogy visszanyúljon a gyökerekhez.

Dinamikus modelljének részei a Persona, funkciója a külvilághoz való tudatos alkalmazkodást teszi lehetővé, a "Selbst" ("önmaga") önmagunk centruma, a psziché ellentéteket magába foglaló központja, így pl. a férfiakban élő nő képe az Anima és az Animus a nők férfi képe is része, végül a mindenkiben fellelhető sötétebbik felebarátunka az árnyék, s ahol már mindenki egyforma: az archaikus képek és szimbólumok.

"A jungi terápia célja az individuációs folyamat elősegítése, a komplexusok (tudattalan, aktuálisan megoldhatatlan/megoldatlan külső/belső konfliktusok) feldolgozása révén. (Szőnyi, 531.o.) Általában az identitás problémák állnak előtérben, ahol az álmok, szimbólumok elemzése kiemelt szerepet kap, ez a technika tette lehetővé más, pl. a szimbólumterápiák fejlődését.

Jung érdeme, hogy nem kívülről, hanem, "belső szubjektív világ mélylélektani tudományos elemzésének útján halad az emberi lényeg megismerése felé." (Süle, 134.o.)

Adler modellje

Alfred Adler (1870-1937) holisztikus megközelítésében az embert társas kontextusában szemlélte. Az adleri ember énközpontú, tudatos, az emberi lélek egységes és oszthatatlan individuum. A probléma akkor jelentkezik, ha az egyén kevesebbnek, értéktelenebbnek érzi magát, amit kompenzáló fölényre törekvés kísér, ill. túlkompensáció vagy időnként dekompenzáció.

Elméletének kérdéskörei:

Hatalmi törekvés, hatalomvágy; a felülkerekedési, leküzdési és megküzdési törekvés.

Közösségi ösztön; miesség érzés, mert az én önmagában nem lehet teljes értékű, csak a közösséggel kapcsolatban válik igazán megfelelő, produktív és hasznos jellemmé.

Agressziós; segítheti az alkalmazkodást, az önérvényesítést, kifejtheti a kreatív ént, az emberben rejlő lehetőségeket, akivé válhat az egyén.

A kisgyermeknél már hat éves kor előtt kialakul egy életstílus - terv, amit a későbbiekben tudattalanul követ. Az életcél kialakulásában jelentőséget tulajdonít a szülői befolyásnak és a testvér-sorrendnek. (Adler, 16.o.)

Adler elmélete a kognitív pszichológiák irányába mozdul, az egyén vezérfonalát, belső egységét keresi.

Az individuálpaszichológia terápiás célja az egyén társadalmi bevonódásának elősegítése a jobb együttműködés érdekében, ehhez pedagógiai elemeket is használ.

Behaviorista modell

A behaviorizmus a kísérleti lélektan által feltárt törvényszerűségek tudománya, amelyet tágabb kontextusban tanulás elméletnek is nevezhetünk. Nyilvánvaló hogy a XIX. századi spekulatív filozófiai lélektan és a XX. század elején kibontakozó mély lélektan ellenlábasaként jött létre, ugyanakkor az újabban kibontakozó integrációs törekvésekben is szerepet játszik. (vö. Tringer, 534.o.)

Klasszikus képviselői Watson, Pavlov, Skinner, Miller és Dollard.

A behaviorista számára megfigyelhető, leírható, sőt mennyiségileg is jellemezhető viselkedés képezi a beavatkozás célját. A viselkedés az idegrendszer legmagasabb szintű tevékenysége által szervezett alkalmazkodási rendszer, amely az embernek elsősorban a társadalmi környezetbe való beilleszkedését teszi lehetővé. A viselkedés reakció, visszahat a környezetre, megváltoztatja és oda-vissza irányuló dinamikus kapcsolat jön létre. A tanulás pedig a tapasztalatok hatására bekövetkező viselkedésváltozás. A kóros viselkedés is a tanulás eredménye, amelyet döntően befolyásol a szocializáció. A segítő kapcsolati rendszer ugyancsak újratanulási folyamat, mert a cél: a hibásan rögzült viselkedés újra - vagy áttanulása.

A tanulás főbb mechanizmusai:

1. Klasszikus kondicionálás (Pavlov).
2. Instrumentális tanulás (megerősítésen vagy jutalom alapult) (Skinner).
3. Utánzásos tanulás (Miller és Dollard).

A személyiség generalizált tanulási folyamat eredménye, reaktív természetű, mert az akció kívülről jön, a szervezet csak válaszol a külső ingerre. "Emlékező pingpong labda": ütésre pattan /ingerre reagál/, az ütések nyomot hagynak benne /emlékezik/, azaz tapasztalati alapon sémák alakulnak ki benne, melyek meghatározzák a későbbi reakciókat.

Magatartás diagnosztika:

1. A tünetviselkedés elemzése. Lehet gyakori (pl. szorongás), ritka (fóbia) és teljesen hiányzó (szexuális kényszerítés).
2. A célkitűzés körvonalazása mindig konkrét módon nyilvánuljon meg, legyen egyéni és a realitásokon belül mozogjon.
3. A terápiás program megtervezése a klienssel közösen kialakított és a folyamat alatt újra fogalmazható legyen.

Az ellenőrzésre, diagnosztikára és a követésre különféle kérdőíveket, skálákat alkalmazhatunk. Főbb módszerek a szisztematikus deszenzitizálás, a feloldás és az operáns kondicionálás, pl. a zseton módszer, paradox intenció, stb.

Kognitív modell

A viselkedés kibővül, a gondolkodás, az emóciók, a motivációk, attitűdök is a viselkedés részét alkotják. Ez a belső viselkedés, melynek részei a kognitív sémák, gondolkodási sémák, a konstruktumok, amiket létrehozunk önmagunkról, másokról és a viszonyokról. A belső törvényszerűségek kerülnek előtérbe. A személy önvezérelt rendszer, erre utal a magyar magatartás kifejezés is: a maga-tartás utal a személyre önmagára és kifejezi az az önvezéreltséget is. Itt a személyen belül lezajló információfel-dolgozó folyamatról, az inger és reakció között lezajló gondolkodásról, emlékezésről, fantáziáról és emóciókról van szó.

A kognitív terápiák/segítő kapcsolati rendszerek szabályszerű lépésekben vezetett sémák, tanulási folyamatok.

1. Diffúz leírások pontosítása (pl. "depressziós vagyok" - mit jelent ez?).
2. Változások felé terelni a beszélgetést, a flexibilitás eredményt hoz.
3. A "pozitív gondolkodás" begyakorlása.
4. A kritikus helyzetek előre elképzelése: stratégiák.
5. A változás útjának megfelelő szakaszolása.

A kognitív nézőpont a határterületeket is érinti, ezek a kultúra, hermeneutika, filozófia (nyelvfilozófia, pozitivizmus) vagy vallás. A kognitív sémák új rendszerét Tringer László dolgozta ki.

Rogers féle modell

Carl R. Rogers (1902-1987) személyközpontú irányzata a "harmadik erő" a lélektan területén a pszichoanalízis és a behaviorizmus mellett.

"Ez az újabb megközelítés a régitől abban különbözik, hogy célja teljesen eltérő. Célul tűzi ki az egyén nagyobb függetlenségét és integrációját - de nem abban bízunk, hogy ezek az eredmények megvalósulnak, ha a tanácsadó segít a probléma megoldásában. A középpontban az egyén, nem a probléma áll. Nem egy külön probléma megoldása a cél, hanem az egyén fejlődésének a segítése, hogy a jelenlegi problémával és a későbbiekkel harmonikusabban meg tudjon birkózni. Ha egy probléma megoldásánál az egyén önállóbban, megbízhatóbban, nem olyan zavartan, szervezettebben integrálódik - az újabb problémákat is így fogja majd kezelni.

Nagyban épít az egyénnek arra az ösztönére, hogy fejlődjön, egészséges legyen, alkalmazkodjon. "A terápia nem abból áll, hogy valamit teszünk az egyénnel, vagy rávesszük, hogy tegyen valamit önmagával. Ehelyett szabaddá tesszük a normális növekedésre, fejlődésre, megszüntetjük az akadályokat, hogy újra előre tudjon menni." (Rogers, 5.o.)

Rogers kezdetben a segítő (terapeuta) nondirektív magatartását hangsúlyozta, a hatvanas években a személyközpontú megközelítés alapjait fogalmazta meg, majd a lelki értelemben vett találkozás és az átélés fontosságát fókuszálta. A személyközpontú megközelítés egyre inkább tért hódít a pedagógiában, a tanácsadásban és a szervezetfejlesztés területén is.

Rogers elmélete az embert szabad, döntésképes lénynek tekinti, kinek alapvető impulzusai nem egoisztikusak, hanem pozitívak. A növekedési folyamat, hogy a legegységibb emberré váljunk, egy élethosszig tartó feladat.

A lelki zavarok okainak az inkongruenciát, a belső torzult mintákat tartja, cél hogy ezt a kongruencia váltsa fel a személyiség és a self dinamikus, önszabályozó rendszerében. A kongruenssé vált személy képes az adaptív beilleszkedésre, és tartós szorongás nélkül tud élni.

A fejlődét elősegítő légkörnek három feltétele van a terapeuta részéről. Az első az őszinteséggel, valószerűséggel van kapcsolatban - ez a kongruencia. Ha a kliens azt tapasztalja, hogy a segítő hagyja, hogy olyan legyen amilyen - akkor ő is rátalál erre a közvetlenségre.

A második fontos attitűd a változásra alkalmas légkör megteremtésére, az elfogadás vagy törődés - a feltétlen pozitív megbecsülés.

A kapcsolat harmadik előmozdító jellegzetessége az empátiás megértés. Ez azt jelenti, hogy a segítő pontosan érzékeli a kliens által átélt érzéseket és ezek személyes jelentését, és ezt elmondja a kliensnek. "A kliens változási folyamata a terapeuta attitűdjének tükörképe" (Rogers).

Terápiás/segítő kapcsolatok összehasonlítása /táblázat/

2. sz. táblázat

	Cél	Alapszabály/ munkamód	Megjegyzés
klasszikus analízis	a személyiség strukturális változása	szabad- asszociáció, lebegő-figyelem, absztinencia	középpontban az analitikus neurózis átdolgozása
Behaviorizmus	a viselkedés/ gondolkodás kijavítása, adaptív áttanulás	deszenzitizálás, kondicionálás	a terapeuta irányít, tanít, ellenőriz
Személyközpontú	az identitás megtalálása, kongruencia	empátia, elfogadás, kongruencia	találkozás, felelősség megosztás, közvetlenség

A táblázatom kidolgozásában a segítő kapcsolati rendszerek fő jellemzőit emeltem ki, amely a rendszerek fejlődését is követi. Nyilvánvaló, hogy a segítő kapcsolat (és nem terápia, nem vitatva annak jogosultságát) céljainak leginkább a személyközpontú megközelítés felel meg.

A klienssel való találkozás elemzése

Az első interjú, a lélektani beszélgetés, a találkozás és az információ-elemzés lehetőségeit nyújtják. A köznyelv is használja az első benyomás jelentőségét, az impresszióhatást, de kevésbé tudatosulnak a befolyásoló tényezők: a felkínált és elfogadott szerepek, a segítő vakfoltjai, a kölcsönösen megjelenő ellenállások, kollúziók, áttételek és diszpozíciók stb., amelyek döntően befolyásolják a segítő kapcsolat kimenetelét.

Első interjú

Az első interjú eredménye az információk feldolgozásából jön létre.

Argelander (1986) nyomán:

- 1./ Objektív információk; adatok, ezek megbízhatók és ellenőrizhetők.
- 2./ Szubjektív információk: a jelentés a döntő, amit a kliens tulajdonít neki.
- 3./ Szcénikus vagy szituatív információk: a szituáció élménye dominál, az adatok másodlagosak.

A szokatlan beszélgetési helyzetnek kijelölt keretei vannak és a szerepek reflektálása fontos. Fontos információt hordoz a kliens bejelentkezési módja, a segítő előfeltevése és elképzelései. A motiváció felismerése is jelentős, ami lehet tudatos ill. nemtudatos. Ezek együttessen adnak világos képet a segítő kapcsolatban való alkalmasságról. A szenvedésnyomás és a jó motiváltság, pl. a változásra való igény a legjobb előfeltétele a segítő kapcsolatnak.

Különbéle típusok jelentkezhetnek a segítő szakembernél:

- 1./ Előre küldött kliens (a problémahordozó háttérben marad).
- 2./ Követelőző kliens (nekem csak Ön tud segíteni)
- 3./ Igénytelen kliens (rajtam senki sem tud segíteni).
- 4./ Felvilágosult kliens (önigazolást kereső).

Mindezek felismerésének feltétele, hogy a beszélgetés struktúrája, olyan legyen, hogy a kliens be tudja mutatni a problémáját:

A beszélgetés szakaszai:

-Előmező technika. Aktivitást engedünk a kliensnek, amennyire a realitás érzetünk engedi. Ez a játéktér átengedése a kliensnek.

A szituatív feltételek tervszerű elkészítése, idő-tér dimenzió.

Segítői magatartás. Nyugodt várakozás, odafordulás, szabadon lebegő figyelem és érdeklődés.

Az adatok (objektív) összefüggései a szituációban jelennek meg, és olyan adatfeldolgozás lesz lehetővé, amely a mélységi lényeg (szubjektív) rejtett jelentésében ragadja meg és az összegzésben új információ jelenhet meg. Az interjú határhelyzet, itt dől el merre akarunk, tudunk haladni és mi lesz a szándékunk.

Exploráció

A Bálint Mihály féle megközelítés további szempontokkal szolgál a kapcsolat explorációs szakaszára, bár ő a klasszikus segítő kapcsolatot, az orvos-beteg viszonyt vette fókuszba.

Bálint is fontosnak tartja az összbenyomást, megjelenést, kiváltott hatásokat. De reflektál még néhány információt nyelő kérdésre is: Ki, honnan, miért küldte a klienst? - Miért jött? - Mit kínál? - Mit kíván? A panaszok, problémák indulási körülményeit, strukturáltságát, szociális előjeleit és a mért pont most jelentkezett? szempontot, valamint a kliens magyarázatát a problémájára, mindezeket a mélységi diagnózishoz fontosnak véli. Rendszere felépítésében a mélységi diagnózis szempontjait emeli ki, ezek:

- a betegség, probléma helye és szerepe a kliens életútjában,
- lelki haszon (elsődleges betegség haszon),
- tünetek és problematika összefüggései,
- lelki konfliktus és viszonya az élethelyzeti konfliktushoz.

Bálintnál fontos munkamódszer a kliens és a segítő ellenállásainak felismerése és az azzal való munkamód. Ennek két módja lehetséges, az egyik minden konfrontációt kerülni a klienssel és csak, mint információt kezelni, vagy együttesen fedezni fel az ellenállás hátterét.

Az exploráció helyzeti, proxemikai, nonverbális és metakommunikatív tényezői

DiMatteo nyomán ismert az "ideális helyzet": két szék egymáshoz képest 45°-os szögben elhelyezve, és közte az asztal sarka, amely a 60 cm-es proxemikai távot teremti meg.

Ne üljünk szembe, ne forduljunk szembe, csak akkor, ha ennek szerepe van szerepe, ne legyen a távolság nagyobb a 60-90 cm-nél, mert akkor a szociális konzultatív távolságba lépünk és ez távolító helyzet.

Az exploráció első felében (20 perc) a közeledést az előrehajló testtartás, a kéz közelítése, az arc mimika jelzi intenzív szemkontaktussal.

A taktikázást a fej és a szemmozgások fejezik ki. "Amikor a múltbeli tapasztalatainkból vizualizálunk valamit, szemünk általában balra és felfelé mozdul el. Amikor szavakból hozunk létre, konstruálunk képet, vagy olyasmit próbálunk elképzelni, amit még sohasem láttunk, szemünk jobbra fölfelé mozdul el. A szem vízszintesen balra mozdul el az emlékezeti hangoknál és vízszintesen jobbra, a konstruált hangok esetében. Ha érzéseket idézünk fel, a szemek jellemzően jobbra és lefelé mozdulnak. ha saját magunkhoz beszélünk, a szemek rendszerint balra lefelé mozdulnak. Az egyenesen előre, a semmibe meredő szemek szintén vizualizációra utalnak."(vö. NLP, 59.o.)

A testhelyzeti mozgási és tartási azonosság a megvalósított empátia helye. A teljesen eltérő testtartás azt jelenti: "nem értek egyet és nem érdekel a kifejezése".

A testhelyzettel fejezzük ki az indítást, zárást, elválást, rosszállást, egyet nem értést, befejezési igényt, azonosságot, megszabadulási vágyat.

Alapvető testhelyzeti típusok:

- 1./ bezáró vagy nem bezáró dimenzió,
- 2./ vis a vis vagy párhuzamos,
- 3./ kongruens vagy inkongruens (végtagokkal).

Az összhang (Raport) a szóbeli üzenetet körülvevő teljes összefüggés reflexiója. Az elég jó segítő összhangot tud teremteni, és az összhang bizalmat eredményez, amely a kapcsolat alapja.

Szupervízió: a segítők segítése

A szupervízió gyökerei a szociális munka hagyományában, illetve a pszichoanalízisben gyökerednek. A Case work (eset munka) megjelenésével a kezdeti kontroll funkciót a tanácsadás váltja fel, később a pszichoanalízis mellett, az alaklélektani iskolák és a rendszer szemlélet módosítja a szupervízió koncepcióját.

Az angolszász (USA) modell ma is az adminisztratív kontroll modellhez áll közelebb, Európában két iskola meghatározó: Németországban integratív modellként működik sokféle módszerrel, szemlélettel és koncepcionális felfogással (Bálint-csoport, pszichoanalízis), míg a holland modell egységesebb, a tanulási hipotézis elméleti keretében működik. Mi az utóbbi felfogáshoz állunk közelebb.

Meghatározása, célja

A szupervízió olyan indirekt tanulási folyamat, amely a kommunikációs szűrők mögött rejlő prekoncepciók, előítéletek, indulatátteletek feltárásával egy szakmai kontextusban segít hozzá a személyi kompetencia fejlődéséhez. A szakmai helyzetekből adódó elakadásokra való reflexió olyan megértést tesz lehetővé, ahol az önismeret által bővül a szakmai hozzáértés (L. van Kessel és Sárvári Gy., 1996).

A szupervízió tehát a segítő gyakorlatának módszeresen strukturált reflexiója. Tanulási folyamat, amelyért a szupervízor felelős. Mind az egyéni, mind a csoportos formában a reflektív élményfeldolgozás lehetőségét teremti meg.

Célja a szakmai személyiség fejlesztése. A szupervízióknak a szakmai identitást kell tisztázni, és el kell vezetni a szupervizáltat az önmagáért felelőséget vállaló hivatásbeli személyiséghez.

Tartalmi szintek és ható területe

A szupervízió tanulási szintjei a szupervíziós területeken

A tartalomra vonatkozó reflexiós kérdések által a szupervíziós tartalmak különböző szinteken jelenhetnek meg a szupervizáltban a folyamat alatt. A tartalom megjelenését a következő kérdések motiválhatják a szupervizáltban.

Milyen kérdéseid vannak önmagadhoz és ez, hogyan szól rólad?

Tudod-e, hogy mi a te tanulási témád, irányod, amit meg akarsz tanulni?

Mit tanulsz a saját kérdéseidből?

Mi volt ma a tanulási témád?

A felvetett kérdésekre adott válasz tartalmi a tanulási folyamatban (egyéni és csoportos szinten) Borredon szerint a következő szinteken jelenhetnek meg.

1/ Zéró tanulás, ahol nincs elköteleződés és a passzív alapállás jellemzi. A legfontosabb cél ezen a szinten a helyzet stabilizálása. Az információ átadás egyirányú.

2/ A feltételes tanulás szintjét a magatartás hozzáillesztése az elvárásokhoz jellemzi. A megfigyelés az elvárások, normák és az eltérések felismerésére irányul. Az alapvető feltevések nem kerülnek fókuszba. Az elkerülés és a helyzethez való adaptáció, az illeszkedés, alkalmazkodás a legfontosabb stratégia, a cselekvés következményei fontosak.

3/ Az innovatív tanulás már kétkörös modellben folyik. Nem pusztán az ok-okozat kognitív vizsgálata történik, hanem a cselekvési minták, előfeltevések illetve motívumok vizsgálata is fókuszba kerül. A jelenlét reflektív, önmagára is reflektál. Felmerül a cselekvés miértje is és a háttérben rejtőző érzések, benyomások is felfedődnek. A tudattalan elhárító mechanizmusok működésére való rálátás igénye is megjelenik ezen a szinten.

4/ A transzcendens tanulási folyamatban nem pusztán a cselekvési mód és a magatartás változik, hanem a létezés meghatározó keretei is módosulnak. Az alapvető értékek és paradigmák is változnak identitásunk legmélyén identitástudat módosulást implicálva, Frankl szerint új logosz-t találva a létezésnek. (Sárvári: 103.o.)

Összehasonlításként az azonosságok és különbözőségek megjelenítésére egy táblázaton mutatom be a tartalmak megjelenését a szupervízió felhasználási területen a teljesség igénye nélkül.

Tartalmi szintek megjelenése a sv. folyamatában	Pedagógia	Szociális szféra	Profit terület	Egyéni sv.
aktuális eseti, szupervíziós szint itt és most	probléma mindig adódik kifáradás, kiégés	eset elakadás, kiégés, fáradtság, közöny	elakadás, tehetetlenség, elégtelenség érzés	valami nem stimmel, érzés, hangulat, jelenség
környezeti szint, ott és akkor	iskola, társadalom, intézmények, család	család, szoc. rendszer	szervezet	család, munkahely
személyes szint, ott és akkor a jelenben	indulatok, érzelmek, frusztrációk a szocializációban	tehetetlenség, sikertelenség, indulatok, motiváció	karrier	személyes életút, szocializáció, az itt és most gyökerei
tanulási szint, jelen és jövő	kompetens	motivált	módszer orientált	belátásos, reflektív, Majd ott és akkor.

3. sz. táblázat

- A táblázat vázlatosan mutatja a szupervízió különböző területein megjelenő szinteket, nem kategorikusan, hanem a rálátást és a tájékozódást elősegítve. Átfedések, átjárások lehetségesek.

A tanulási tartalmak szintjei a szupervízor nyújtotta keretek függvénye, míg maga a tanulás a szupervizált felelőssége. A szupervízió folyamatában a szinteknek tudatosan egyszerre kell jelen lenniük a szupervízor hipotézisében. A tanulási tartalmak szintjeinek mélysége függ a folyamat jellegétől, keretétől és idejétől.

A szupervízió tartalma a személyes, intézményi és terep (szakmai) területek találkozási pontjában jelentkezik. A tartalmak eltolódási veszélyei e területek felé lehetségesek. A személyes tartalmak megjelenésénél, pl. erős önismereti igény, terápiás irányba csúszhat el, az intézményes terület hangsúlyozásával a szervezetfejlesztés, míg a szakmaiság az eszmegbeszélés felé billentheti a szupervíziós folyamatot. Az eltolódási irányok a hárítás irányát is jelzik.

Középvezetőknek tartott szupervízió alatt, a szupervizáltak mindig a felső vezetőket kritizálták, minden felelősséget rájuk hárítva. A saját kommunikációs stílusuk (Ki rúglak! Fegyelmet kapsz! Fel is út, le is út, menj oda, ahol többet keresel!) teljesen elfogadott illetve reflektálatlan volt számukra. Az erre tett visszajelzéseket hárították, míg a szerepjátékban, mintegy tükörben kívülről nem láthatták magukat.

A tartalmak az egyén szintjén kognitív, emocionális és módszertani területen jöhetnek létre. Ezek a személy egységében integrálódnak.

A szupervíziós folyamat tárgy: a szakmai identitás megmunkálása, a foglalkozási szerep és személyes identitás közti feszültségek feldolgozása.

A tartalmak mindig a szupervíziót igénybe vevő által hozott eset kapcsán bontakoznak ki.

Ilyenek lehetnek:

- motiváció tisztázás,
- személyes készségek és lehetőségek felismerése és fejlesztése,
- saját kompetenciahatárok felismerése és elfogadása,
- szakmai beavatkozások lehetőségeinek felismerése és elemzése,
- módszertani repertoár elemzése és bővítése,
- gátló és fejlesztő struktúrák felismerése,
- Intézményi struktúrák felismerése (organigram)
- származási családban elfoglalt hely, szerep összefüggése a jelen szerepekkel,
- értékek és választások tudatosabbá tétele,
- igény és valóság közti diszkrepancia feltárása,
- - saját viselkedési minták felismerése az élettörténet fényében.
- (Schödl Livia előadása alapján)

Formája

Egyéni szupervízió. Diádikus helyzet, ahol a szupervizált intenzíven dolgozhat egy szakmai problémán. Optimálisan kísérhető és támogatható ebben a folyamatban. A személyiséggel kapcsolatban a személyes szintet is lehet érinteni egy intenzív, bizalmi kapcsolatban.

Véleményem szerint e folyamat során létrejöhet a belátás eredményeként viselkedésbeli és attitűdbeli változás is.

Csoportos szupervízió. Egy tágabb tanulási környezetben a kollégákkal együtt történik, ahol ugyancsak a szakmai kontextus marad a folyamat tartalma. A csoport maga alakulhat meg és kérheti a szupervíziót vagy szakmai továbbképzések része is lehet.

A folyamatban kommunikációs és koordinációs készségek reflektálhatók és bővíthetők. Az észlelés, érzékelés és befogadás, mint megismerés, kölcsönösen indukálhatók, reflektálva a különböző tanulási stílusokra. Tartalmi elemként feldolgozható a csoport folyamat is, visszacsatolva a szakmai szintre. A többféle nézőpont alkalmat adhat saját és mások észlelésének tudatosítására, a személyes életút visszajelentése a személyes szintű tartalmak megjelenését is indukálhatja. (Ennek megbeszélése a szupervíziós szerződés keretei között lehetségesek). A kognitív szinten túl az érzelmek megjelenése, hatása és kezelése is mélyítheti a tanulási folyamatot.

A csoport önmaga folyamat megmunkálója, és eszköze a megértésnek. A sokszínű visszajelzés a bizalmat erősíti, elősegítve a valós helyzetek sokszínű tanulását is.

Team-szupervízió. Az intenzív szakmai együttműködés kereteit biztosítja. A team munka reflektálható és javítható szupervíziós folyamatban, helye lehet a képességek gyakorlásának, a munka módok és a közös célok tisztázásának. Mindez az egész szervezet kontextusában kerül a reflexió fókuszába. A siker feltétele a teljes team részvétele a szupervízióban.

A **projektkísérés**en túl megemlítem még a **peer-csoport** szupervíziót, ami az előző folyamatoknak mintegy kiteljesedése, a szupervíziós reflexiók önállósulása, a folyamatos tanulási helyzet megvalósulása.

Módszere

A szupervízió, mint a segítők segítése feltételezi, hogy a segítséget kérő segítő kompetens szakembere a hivatásának. Ebből következik, hogy a szupervíziós helyzet legfontosabb feladata nem bizonyos módszertani elvek végrehajtása vagy általános megértési modellek generálása, hanem a működési problémák és a létrejött kontextus minél teljesebb és mélyebb olvasataink a feltárása a feldolgozás folyamatában. A saját működési módunk tanulása.

A szupervíziós intervenció esetében arról van szó, hogy a szupervizált által előadott esettel kapcsolatban kérdéseket teszünk fel, illetve feltételezéseknek adunk hangot. Tesszük azt azért, hogy a szupervizált számára ezek új/másfajta ösztönzést jelenthessenek, hogy a történeteket jobban, más oldalról és árnyaltabban megérthesse, és így alkalma nyíljon arra, hogy másképpen cselekedhessen.

Van Nijk szerint a szupervizor legfontosabb szerepe, hogy támaszkodó segítő embertárs legyen, akivel valóban beszélni lehet, és aki teret nyújt a segítséget kérő segítő számára.

A szupervizori szerep aspektusai.

A környezet biztosítása, ahogyan meghallgatja a szupervizáltat, hogy az beszélni tudjon (aktívan, aktívalóan, figyelemmel, megértéssel és türelemmel). Kérdéseket tesz fel akkor, amikor úgy érzi, a szupervizált elveszíti a történetével való kapcsolatát, illetve amikor annak jelentőségét és következményeit nem látja át kielégítően.

Ha szükséges alternatív eszközöket nyújt a szupervizáltnak a teljesebb kibontáshoz, pl. készítsen rajtot, írjon verset.

Szükség esetén egy alternatív cselekvési perspektívákat láttat meg a szupervizálttal.

Magyarázatot szolgáltat, de legfeljebb abban, ha azt a célt szolgálja vele, hogy a szupervizált belátáshoz jusson.

A szupervízió módszere a kérdezés művészete. A kérdezés célja nem a megoldások keresése, hanem a szupervizált szakmai identitásának mélyebb és igazibb kibontása és a segítő modellszerű kereső magatartás erősítése.

A szupervízió támaszkodik az analitikus és egyéb terápiás fogalmi konstrukciók használatára, de sohasem terápiás céllal, hanem egy történés teljesebb ábrázolásának érdekében.

Itt említem meg a viszontátvitel problematikáját, amely megjelenhet a szupervízióban. A segítőszindrómás segítő számára az altruista felettes-én identifikáció, a spontán emocionális én gyengesége nem teszi lehetővé az olyan kölcsönösséget a kapcsolatokban, melyekben progresszív-regresszív pozíciók változnak. Az ilyen segítő a pozitív visszajelzésekre bizalmatlan, a negatívakra igen érzékeny, mintegy vár a negatív áttételre. Ez a jelenség nemcsak a segítő kapcsolatában, hanem izomorf módon a szupervíziós folyamatban is megjelenik, ti. hasonló módon működik.

Egy másik jelenség a kollúzió (összejátszás), ennek gyökere a két fél hasonló megoldatlan alapkonfliktusa, mely különböző szerepekben fejeződik ki. Az ilyen kapcsolatok fenntartásában mindkét fél érdekelt. Pl. az orális karakterű szindrómás segítő, egy kielégítetlen anya-kapcsolatot próbál úgy oldani, hogy azonosítja magát az anya funkcióval, az anyai gondoskodás ideálképével, s így próbál elfogadást nyerni a gyermeken síró segítettől. (Fekete,23.o.)

A játszmák nemcsak a segített privát életében, hanem a segítő kapcsolatban is megjelenhetnek, sőt még a szupervízióban is.

Érdekes lenne még a segítők kliens választását is elemezni, (az énképében bizonytalan segítő rendszerint tükörképet választ), de ez már meghaladná a dolgozat kereteit.

Szakmai filozófia, avagy szupervizori elveim

A legfőbb erő a szolidaritás. "A kötelék, mely igaz családod összefűzi, nem a vér, hanem az egymás élete iránti tisztelet s a benne lelt öröm." (Richard Bach: Illúziók)

A szociális szolgáltatásnak, a szupervízornak is az integrációt kell szolgálnia. A szolidaritást kell kifejeznünk a szupervizand, az elesettek, a veszélyeztetettek, a "politikai némák" iránt.

Az emberi élet problémái, krízisei kihívásoknak tekintendők. "Olyan gond nincs, amely ne hozna kezébe ajándékot neked. A gondokat azért keresed, mert szükséged van ajándékaikra." (Richard Bach: Illúziók)

A kihívások megoldása hozzásegíthet minket a fejlődéshez, emberi és szakmai létünk kiteljesedéséhez. A lét kiteljesedésének mértéke az emberi méltóság, ami azt jelenti, hogy az ember környezete és önmaga is fontos, hasznos, nagy értékkel rendelkező társnak tekinteni. A szupervizand tisztelete ezért azt jelenti, hogy a szupervizor értékesnek, fontosnak tartja őt, olyan embernek, aki képes mások számára hasznos és értékes társ lenni.

Az emberi fejlődés a születéstől a halálig tartó szakadatlan folyamat. Az emberi fejlődésben jól elkülöníthető folyamatok vannak, melyek mindegyikében feladatokat kell az egyénnek megoldania.

Az életünkért mi magunk vagyunk felelősek.

A szupervizor feladata, hogy hozzásegítse a szupervizandot lehetőségeinek felismeréséhez és kiaknázásához. Ahol lehetséges, a szupervizor feladata, hogy segítse a segítőt ahhoz, hogy ne legyen szüksége segítségre, képes legyen önállóan megoldani problémáit.

A jó segítő nem tökéletes segítő, hanem "elég jó" segítő, aki képes hordozni kliensének krízisét, problémáit. Elég jó segítő viszont csak az lehet, akit társai támogatnak ebben. A hibák elkövetése szükségszerű. Az egyes hibák nem okoznak károsodást, csak a hibák sorozata, tehát az, ha nem tanulunk a hibáinkból. A segítőnek a jó erényét (araté) kell birtokolni ahhoz, hogy ne okozzon kárt kliensének. A jó erényének alkotó elemeit az etikai kódex írja le.

Az elvek maradnak, szükséges a folytonos újra fogalmazás, amely a szakmai tapasztalatból, módszerekből szüntelenül frissülhet.

Saját szupervíziós koncepcióm

Olvasatomban szupervízió definíciója: "A szupervíziót igénybevevő gyakorlatának módszeresen strukturált reflexiója."

Olyan tanulás, amelyben mindketten tanulunk. A tanulás folyamatáért a szupervizor a felelős, a szupervizált a saját tanulásáért felelős.

A szupervízió célja a mindennapi tapasztalatokból való tanulás elősegítése. A szakmai tanulás és a személyiségfejlődés folyamata az élet egész tartama alatt zajlik. Ezt a tanulást és személyiségfejlődést segíti elő a szakmai élet területén a szupervízió.

A segítő szakember a szupervízor segítségével feldolgozza a stresszt okozó, integritását veszélyeztető munka-tapasztalatokat, így képes napról napra fenntartani és újrateremteni emberi és szakmai integritását, ezáltal a szupervízió fontos eszköze a kiégés megelőzésének.

A szupervízió funkciói: a szupervízió nemcsak a segítőért van, legfőbb célja a kliens érdekeinek védelme.

A szupervízor szerepeihez tartozik:

- A készségek és a tudás fejlesztése, a kliensek, a segítő saját reakcióinak, a segítő és kliense közötti interakció dinamikájának, az intervenció mibenlétének és hatásainak, a használt munkamódszerektől eltérő lehetőségeknek a megértése.
- Továbbá annak tudatosítása és feldolgozása, hogy a szupervízáltra milyen hatással van a klienssel folytatott bensőséges kapcsolat, a kliens szenvedése, szétesése; az empátia következtében létrejöhet a segítő túl azonosulása a klienssel vagy igyekezhethet megvédeni magát a kapcsolat hatásai ellen, ezek a reakciók kiégéshez vezethetnek.
- A szolgáltatás minőségének biztosítása, amelynek keretében, nemcsak kompetenciahiányokról lehet szó, hanem emberi tévedésekről, vakfoltokról, Achilles-sarkokról, előítéletekről és értékrendi különbségekről is; mindezek mellett a szupervízor felelősséggel tartozhat azért, hogy a szupervizand tevékenysége megfeleljen a szolgálat gyakorlati és etikai normáinak.

A felelőség megosztása a csoporttal, a nagy terheléssel járó segítő hivatásban, melyben a szakemberek túlnyomórészt egyedül dolgoznak, szintén stresszt csökkentő tényező, ezáltal védi a segítő szakmai személyiségét, valamint erősíti szakmai identitását.

Megértés a szupervízióban. Csak azt tudjuk megérteni a másokban, amit saját magunkban is feldolgoztunk, ezért a szupervízor személyiségének megdolgozottnak kell lenni, a meg nem tapasztaltban nem lehet vakon vezetni a világtalant. Az alapos önismeret nem hiányozhat a repertoárból, viselkedési minták, szerepek a családban, a munkahelyen és a szupervízióban reflexió és kontroll alatt kell, hogy legyen. Ezek segítenek a felelősség, a dominancia, a hatalom, a függőség megértéséhez. A saját kapcsolatok kompromisszumainak, hiányainak megértése, működésük ismerete a szupervizálttal való kontraktus feltétele is.

A kimunkált, megdolgozott szupervízori személyiség tarsolyában nélkülözhetetlenek a módszer specifikus önismereti és terápiás ismeretek, amelyeket kombinálva használhat, és egyéniségéhez alakíthat. Az általános ismeretek alapos ismerete az előfeltétele annak, hogy az egyedit felismerjük a személyes érintettséget elkerülve, s ne csak az ok-okozat körülményeire, hanem az okot létrehozó körülményeket is reflektáljuk.

A tanácsadás veszélyét elkerülve tisztában kell lennünk előfeltevéseinkkel és azok kialakulásának körülményeivel, hiszen attitűd változás csak ennek megértése után lehetséges. Így képes a szupervízor a feltételeket megteremteni a szupervizált tanulási feladatának kognitív és érzelmi tisztázásához és az akció-alternatívák kidolgozásához.

A megértének nemcsak feltételei, de korlátai is vannak: objektív külső kulturális történelmi tényezők, a világnézet, a nyelv, mint kommunikációs eszköz, valamint a szupervízor vakfoltjai azok a tényezők, amelyek akadályozhatják a megismerést és ez által az igazi változás lehetőségét.

A személyiség ereje. Két test kölcsönösen hat egymásra, két személy pedig még inkább.

Ez a hétköznapi tapasztalat érvényes a zárt lélektani térben: a terápiában, az önismereti csoportban, a segítő kapcsolatban, de a szupervíziós folyamatban is. A találkozás keretét a szupervízor irányultsága, módszerbeli kompetenciája határozza meg. A szupervizált választhat, hogy a szerződés milyen kerete felel meg számára.

A szupervízor emberképe, szemlélete határozza meg a változás lehetőségét a terápiás keretben.

Az analitikus szemléletű szupervizor számára az elfojtások kontrollált felszínre hozásával indítható el a változás. Az analitikus szemlélet szerint a változásnak szerkezeti jellegűnek kell lennie, a változást tudatosítani kell. Eszközei: ellenállás, indulat és a viszont indulat. A szupervizor reflexiójának fókusza, hogy itt és most mivel váltja ki az ellenállást.

A tranzakció analízis követőjének célja az O.K. ember, ti. amikor felnőtt én-állapotban tud lenni a személy. A nyílt kétoldalú szerződés a cél, amiben mindkét fél vállalja a változás lehetőségét, kilépve a sorskönyvből, amelyet megtalálva újra fogalmazhat a játszma elkerülésére. A játszmák feloldása a rálátással kezdődik, az óvatosság elengedhetetlen. Belső felismerés, de külső segítséggel.

A személyközpontú irányzat: az ember gondolkodó lény, aki egyénileg felelős azért amit tesz. Hatalmában, lehetőségében áll terveket készíteni, választani, a viselkedését megszabni. Ehhez ad segítséget a terapeuta a tükrözéssel, elfogadásával és kongruenciájával. A terápia helyett facilitál a találkozás, amely felszabadítja a megbízható ember lehetőségeit.

Moreno a Meghívás egy találkozás című írásban mondja: "Ha utamon csak lassan, vagy egyáltalán nem jutok előre, akkor a veled való találkozásomban is van szakadás, törés, zavar, kellemetlenség, tökéletlenség. Ezért meg kell vizsgálnom helyzetünket, fel kell ismernem azt, hogy megtaláljam az abból kivezető utat. Ezért megállok és felteszem a következő kérdéseket:

- Mi hozott minket ebbe a helyzetbe?
- Mi jellemzi helyzetünket?
- Mi a kivezető út ebből a helyzetből?"

Szupervizori hitvallásom: a fenti három kérdés a szupervízió alfája és omegája.

"A legegyszerűbb kérdések a legfontosabbak.

Hol születted?

Hol van az otthonod?

Mit teszel?

Gondolkodj el a kérdéseken néha, és figyeld, miként változik,

amit felelsz." Richard Bach: Illúziók

Szupervízió a gyakorlatban

- Eger, szupervízió: 2000/3. ülés

Az egri telefonos lelkesítő szolgálat tagjai már 3-5 éve teljesítenek szolgálatot, a szupervízióban iskolázottak. Túl vannak a motivációk tisztázásán, nem akarják az elég jó ügyelő szerepét eljátszani, tisztázott céljuk a szakmai kompetencia fejlesztése. Bizonyos értelemben ugyanazon az úton járnak, az egyéni elakadások, érintettségek feldolgozásra kerültek, a szupervíziós esetek az egyediségükben is az általánost szolgálják és viszont. A feldolgozás során már a személyes történet érintettsége is egyértelmű, a személyes szint érintése nem tabu. Ami az itt és most-ban, ügyelő-hívó szinten megjelenik az ügyelőben, azt keresik az ott és akkor-ban is, tehát érteni akarják önmagukat, az ellenállások feloldódtak, illetve a tanulás témái, tartalmai lehetnek.

A szupervíziót mindig bejelentkező körrel kezdjük, ahol a szupervizandók visszajelentést adnak a pillanatnyi érzelmi állapotukról: hogyan érkeztek az ülésre és lehetőleg egy mondatban jelzik az aktuális témájukat, esetüket. Ebben a bemelegítő szakaszban reflektálunk az előző ülésre is.

A bejelentkezés segíti a csoport érzelmi légkörének az észlelését és a személyesség a bizalom kialakulását.

Szupervízor (továbbiakban: **Sv.:**) *Ki mit hozott?*

T: *Hosszú szünet után vagyok itt, azt szeretném, hogy képből legyek és mondhassam magamnak, megérte eljönni.*

K: *Zajlás előtti utolsó békés pillanatokat élem, édesanyámat műteni fogják.*

Van egy hívóm, akivel küzdök és kezd zavarni.

Zs: *Szerteszét vannak a gondolataim, odahaza minden elromlott, előre rettegek, mi következik? szeretnék magammal foglalkozni.*

E: *A bokám sérült, nagyon kell koncentrálnom az iskolában. Úgy érzem, elnyom egy erőszakos hívó, mindig ugyanazt mondja és mindig hajnalban. Miért minket zavar? Érzem, hogy beteg, de nem merem neki megmondani, csak szeretném!*

I: *Levegőre vágyom: Engem is zavar a hajnali 5-ös hívó. Hogyan lehet lerázni?*

Es: *Sajnálom azt a nőt, mért sajnálom?*

M: *Pénzbe kerül, sokba kerül.*

A bejelentkező kör végére kiderül mindenkit ugyanaz a hívó foglalkoztatja, de mivel csak két hete jelent meg a szolgálat vonalán, most kerül szupervízióba. **K.** jelentkezett, hogy ő hozza esetként a hívót, a csoport ezt elfogadta. (**K.** beszélt legnagyobb érzelmi töltéssel a hívójáról, az érintettségét a csoport is érzékelte, ezért kapott helyet az ő esete.)

Előzetes tanulási hipotézisem: Érzem, az ügyelőkön teherként jelenik meg a krónikus hívó. Mivel egy vonal van, mások elől is elveszi a lehetőséget, tehetetlenséget érzek bennük és dühöt. Eldöntendő kérdés marad számomra; egy valaki hozza-e az esetet, vagy csoport szinten foglalkozunk vele témacentrikusan? Ezt a döntést a csoportra bízom, és a csoport **K.**-t választotta. De **K.**-án érzem a legnagyobb nyomást egyéni helyzete miatt is, úgy érzem leblokkolt a hívó problémájánál, és nem látja a tágabb teret, a hívó környezetét. Rejtett célom, hogy **K.** felismerhesse a hívó lehetséges segítőit, annak közvetlen környezetében, és ha van, a saját érintettségét is, ami akadályozta a teljesebb észlelését.

Feldolgozás:

A **szupervizand** = **K.** (továbbiakban: **Sd.:**) ismerteti témáját.

Sd.: "A hívó, aki egyébként pszichiátriai kezelés alatt is áll, munkanélküli, odahaza csak a tévét nézi, a férje végez minden házi munkát. Barátnői nincsenek. A lánya telefon számát titkosították, mert mindig rajta csüngött az anya/hívó. Az anyós csak távolról kapcsolódik be az életükbe. A hívó nem képes semmiféle aktivitásra, állandóan panaszodik és önmaga problémái körül forog, vég nélkül panaszodik mindenkire. Minden próbálkozásom csődöt mondott, ez zavar engem."

Az az érzésem a **Sd.** szeretne konkrét esetmegoldást találni, valami módszert, ez megnyugvást adna neki és a csoport is meríthetne ebből, de ez nem lehet tanulási cél. Szeretném őt az esettől önmaga felé kisélni, ezért teszem fel a kérdést:

Sv.: *Milyen kérdésed lehet önmagadhoz?*

Sd.: *"Mit tehetnék még velem? - Szembesíteni nem merem, még darabokra törnem. (féltes)*

Hogyan segíthetném, tehetetlen vagyok?"(ez a saját hangulatára utal)

Sv.: *Milyen érzést ismertél fel magadban a hívóval kapcsolatosan?*

Sd.: *Egyértelmű, a tehetetlenséget.*

Bennem is felmerül a kérdés, telefonon hogyan is lehetne segíteni, az érzésem, hogy Katát megragadta a tehetetlen beteg nő, érzi a segítség sürgősségét, és a tehetetlenség-érzés lebénítja őt. A narratív helyzetből arra kérem, mozduljunk, ha lehetséges és jónak látja, állítson fel egy pillanatképet, amelyen a hívó helyzete megjelenik.

A telefonos ügyelők a munkájuk során csak a hang adta kommunikációs csatornára vannak utalva, érintődéseik során beszűkül a reflexiós tér is, ezért alkalmazom szívesen velük a képi megjelenítést. A tér megjelenítése szemléletesebbé teszi a kapcsolatokat, jobban feltárja a viszonyokat, s egyben tanulási minta is, amit a munkában is lehet alkalmazni.

Sv.: *Megjelenítenéd nekünk a hívó helyzetét egy képben?*

A szupervizand elfogadja az ajánlatot.

Felállítja a képet, a team tagjai vállalják a szerepet.

A kép beszélni kezd: a Hívó/nő egy kanapén fekszik, cigarettázik, az asztalon gyógyszerek, mellette a telefon. A szobában rendetlenség. A férj távolabb, a konyhában készíti a vacsorát. Az anyós az előszobából szemléli a helyzetet. A lány (háttal áll, a jövőre figyel) pedig egy távoli városban örül, hogy kimenekülhetett ebből a helyzetből. A Sd. a kép közepében marad és ezt észre sem veszi.

Kérem, jöjjön ki és szemlélje a képet egy kicsit távolabbi perspektívából, - *"hát erre nem is gondoltam, én csak a nőt akartam meggyőzni, hogy mozduljon ki"* mondta halkan.

Sv.: Mit üzen számodra a kép ebből a távlatból?

Sd.: *"Hát a **férj hasonlít apámra**, aki a munkába menekül anyám betegsége előtt, és teljesen rám szakad minden gond, rám, akinek férje és öt gyermeke van.*

*Az **anyós, olyan, mint a nővérem**, aki a nézésével fejezi ki a nem tetszését, de nem avatkozik be, csak éli a saját életét.*

*A **nő pedig olyan, mint az anyám**, aki a világ életében kiszolgáltatta magát, igen, mert ő a hívásának élt. (indulatos)*

*A **lány, pedig mint a férjem**, aki örül, ha távol lehet, mert neki feladata van."*

Anélkül hogy kérdést kapott volna megjelent a hasonlóság a két helyzet között, de magát kihagyta (hárit?), megjelent a saját élethelyzete, amely érzelmileg foglalkoztatja őt.

Sv.: *Érzel-e hasonlóságot magad és a hívó helyzete között?*

Sd.: *"Igen, én is ilyen magányos vagyok, csak én a tevékenységbe menekülök."*

Sv.: *Be tudnád fejezni másként is ezt a mondatot: Én is olyan magányos vagyok, mint??*

Sd.: (Sírással küszködik.) Mint, az anyám.

Sv.: (Megismétli.) Mint, az anyám.

Sd.: Igen, mindenki távolodik tőle, én csak intézkedem, az érzéseit senki sem meri vállalni, és ő is csak büntet minket.

Sv.: Itt már nagyon személyes szintet érintünk, ezért megkérdem: Megállhatunk-e itt vagy lépünk tovább?

Sd.: Elég, köszönöm.

Zárás:

A kép kiválasztott szereplői, a csoporttársak visszajelzést adnak a szerepükből, az ott átélt érzéseikre koncentrálnak.

Sv.: Milyen érzések és hangulatok, képek jelentek meg a különböző szerepekben?

Férj: *Bennem megjelent a bűntudat, valahol elromlott a házasságunk, de már nem hagyhatom el, hiszen beteg.*

Anyós: *Dühös vagyok, nem ilyen sorsot képzeltem a fiamnak, tönkre teszi a fiamat, ráadásul tehetetlen vagyok.*

Lány: *Nem ülhetek örökké az anyám mellett, nekem saját életem van, azt kell élnem.*

Hívó: *Eddig a családomnak szenteltem magam, most szolgáljanak ők, itt sem vagyok senkinek fontos, a munkahelyemen sem kellettem.*

A visszacsatolások a szerepben átélt érzésekben jelennek meg, ezek jelzik a lehetséges kibontakozási irányt, amelyekkel az ügyelő a következő beszélgetés során dolgozhat.

Sv.: És mi jelentette a tanulást a csoport számára?

T.: A mások tehetetlensége dühöt vált ki bennem és az engem lehetetlenít el.

J.: Számomra a "házi cicák" ellenszenvesei, és ezt az érzést nem szívesen merem bevallani.

Zs.: Csak ha szembe merek nézni önmagammal, akkor kezdek el magam körül a rendezést.

E.: Engem a beteg ember gátol.

I.: Most már sejtem, hogy mért fulladok bizonyos esetekben.

Esz.: A sajnálat bénít.

M.: Számomra az idő pénz.

Sv.: Mi jelentette ma a tanulást számokra?

Sd.: "A kép beszédesebb volt, mintha csak elmondtam volna. Ki kellett lépnem a helyzetből, hogy ne csak a beteg/hívó sajnálatára fókuszáljak, hanem a rejtett érzelmeket is átérezzem, s no, hogy ennyire benne vagyok, azt nem is sejtettem. Végül köszönöm, hogy velem voltatok és visszajeleztetek, így már nem érzem magam egyedül. Most már tudnám milyen érzésekről kérdezzem a hívót."

Sv.: Köszönöm nektek a mai napot és K.-nak különösen, hogy vállalta a mai ülést.

Utólagos szupervizori reflexióm: A Sd. a hozott esettel kapcsolatosan megkönnyebbült, világossá vált számára a kollúzió, a szcenikus megjelenítésben komplexebb rálátást kapott, ahol az érzelmek is megjelentek, s ez által saját érzései is kezelhetőbbé váltak, tud dolgozni velük. Hiányosságnak érzem, hogy a team többi tagja K. esete által, csak közvetve élhette át a saját érintettségét, noha a szerepből való visszajelzések személyes élményeket is rejtenek. Az időkeretek tartása, viszont nem tette lehetővé, hogy tovább lépjünk.

Az eset tükrözi a segítői kollúziót, amikor a hívó élethelyzete egybeesik, az ügyelőével, Nemcsak szituációs egybeesés, hanem áttételesen érzelmi egybeesés van a hívó és ügyelő között, de megjelenik az egybeesés az ügyelő saját anyjával szembeni érzésében is.

A folyamat alatt megjelent a csoport elvárása, indulatáttétele is. A csoport, mint szupervizált rám vetítette a kliens projekcióját. Ti. "nekem csak ti tudtok segíteni", és a kliens projekciójának, a tehetetlenség kiváltotta dühnek így lettem és a végső céltáblája. Ez a "jó megoldás" adásának követelésében jelentkezett; "mutasd, meg mit kell tennünk", te vagy a szupervizor. Ezt a csapdát érzékelttem, de a játszmába nem volt szándékom belépni, ehelyett arra törekedtem, hogy a Sd. megértse a saját személyes énjét, amely a segítői kapcsolat szakmai énjében jelentkezik. Feltételezésem, hogy a Sd. teljesítményt követelő, de nem dicsérő anyja sokszor hozta hasonló helyzetbe a Sd.-ot, ezért is jelent meg az anyával való azonosulás is. De ez már a szupervízió keretein túllépne és a terápia felé mozdítaná a folyamatot.

Eger. szupervízió: 2000/4. ülés két hét múltán

Létszám: K. jelezte, hogy hiányozni fog, az édesanyját műtik, Zs. munkahelyi elfoglaltsága miatt nem tud jönni, újra megjelenik Il., aki tanfolyam miatt nem volt az előző ülésen, összesen hatan vannak. Pontosan érkeznek.

Bejelentkező kör:

T: *A helyzetem viselhető. Én is találkoztam a hatvani rémmel, nem lennék szívesen családtag.*

Il: *Személyesen jól vagyok, de a hatvani nőre dühös vagyok, sajnálom, és tehetetlen vagyok vele szemben.*

Esz: *Én a hatvani nőt már nem sajnálom, feljelentette a pszichiáterét, szidta a férjét.*

I: *A hatvani nő kétszer hívott, én sem lennék a családtagja, nem tudom elképzelni, hogy a férje szereti.*

J: *Nem lehet a telefonon terápiázni, erre a nőre nem tudok vevő lenni, szidja a hívókat is, nekem is sok.*

E: *A telefonban találkoztam a tükörképemmel, de én nem fogok a tanítványomba kapaszkodni.*

A hatvani nő levakarhatatlan, olyan, mint a kullancs, van ilyen ismerősöm.

Előzetes tanulási hipotézisem:

Az előző ülés esetét eredményesnek ítélem, a bejelentkező kör után az előző ülés reflexiója igazolódik, a nő neve egységesül: "hatvani nő", a dilemmám, hogy csoportban téma-centrikusan, vagy a T. által felkínált új egyedi esetként foglalkozzunk a jelenséggel. Jelzem, hogy T. ajánlatát respektálom, de ha beleegyezik, akkor inkább a csoportos feldolgozást ajánlanám. T. elfogadja a csoport szociometrikus visszajelzése után a téma-centrikus feldolgozást.

Koncepcióm, hogy a csoport együtt, de mégis egyéni módon dolgozzon az esettel. A hívás körülményeinek ismertetését már nem tartom fontosnak, ezért reflexiós kérdésekkel az egyéni érzéseikre segítem reflektálni őket. Ezt az ajánlatot elfogadják, és feszülten várakoznak.

Három kérdés fogalmazódik meg bennem;

1./ Milyen érzés jelent meg bennetek a hívóval kapcsolatban?

2./ Milyen érzést indukált ez bennetek?

3./ Az utóbbi érzés milyen képet hív elő benneteket a saját életetekből?

A szupervizáltak a kérdésekre külön-külön, egymás után válaszolnak, a válaszokat tace-pao-n jegyzem. Már a válaszok alatt mély befelé fordulást érzek, ez az érzés rájuk is jellemző. Vissza is csatlakozom, hogy már nem a hívó esetén járunk.

A következőkben közösen a táblázatra reflektálunk, megjelenik a mélység, feltárulnak az összefüggések, a visszajelzések személyesek.

A feldolgozás eredménye a táblázatban:

4. táblázat

A szupervizandók	T.	II.	Esz.	E.	J.	I.
Érzése a hívás kapcsán JELEN	Düh, kínos érzés	düh, mérgező vagyok, tehetetlenség, elrablás	Gyűlölet, sajnálát helyett közöny	Mint a lórúgás, megalázó, taszítanak, átjárnak rajtam	Saját magam sajnálom	Tehetetlenség, erőtlenség
(HÍVÁS) ITT ÉS MOST	HÍVÓ	HÍVÓ	HÍVÓ	HÍVÓ	HÍVÓ	HÍVÓ
Az ügyelő személyes érzése JELEN	Hiábavalóság érzés, nem vagyok fontos	Főlőslegesség érzése, nem kapok figyelmet, bűntudatérzés, elmennek mellettem	Manipuláló: Elveszi az apám, mérgezi a férjem.	Nem vagyok fontos.	Kell ez nekem? Lelki mazochizmus, szorongás.	Megfontolttá tett. Saját magáért fáj.
Akire/ amire az ügyelőt emlékezteti MÚLT	Feleségem, aki sokat beszél, ismétli magát, túl beszéli magát és az anyósomra.	A hisztis nagy-néném, aki túlélte a férjét, aki szeretett engem. Most is zsarol.	Az apu 2. felesége, akihez semmi közöm, és az anyósom.	A húgom, aki baleknek néz, rendszeresen támogatam, ő élőszkodik rajtam, teherként hordom.	A 30 éves korán kelésem, a munkám. Fáradt vagyok. Erre lapátol a hívó.	Anyukámra, aki apámat kihasználja a betegsége okán. Apróságok-ért hív.

A visszajelzések után, azt kérdezem; Hol jelenik meg ez az érzés a testben, a válaszok: a mellemet szorítja, a gyomromban, a fejemben, a kezem bénítja, az egész testemben, a torkomban.

Hogy hajlandók-e az érzéseiket kifejezni? Igenlően válaszolnak.

Ekkor arra kérem, válasszanak párt tetszés szerint, akinek legjobban kifejezhetik a saját érzéseiket a saját családbeli személyekkel illetően.

T. töri meg először a csendet, és élethűen előadja szavakkal a sérelmeit, majd a többiek is bátorságot kapnak.

Ezzel az a célom, hogy egy mintha helyzetben ki fejezhessék, amit éreznek, mintegy a jövőre orientálva.

Zárás:

Az ülés végén visszajelzést kérek, mit éltek át az ülés alatt?

T.: Békésebb lettem, már nem félek a nőtől. Kimondtam azt, amit eddig soha, de nagyon szorította a torkom és meg sem fogalmazódott bennem. Azt hiszem most már a feleségemmel is tudok majd beszélni a válásunk okáról.

II.: Eddig nem is tudtam, mért nem jeleztem a nagynéninek, hogy most is akadályozza a családi harmóniát. Egyáltalán kell-e vállalom vele valamit, nem elég, ha az apámat zsarolta.

Esz.: Az apu feleségével nem, de apuval fogok beszélni, hogy hogyan élem meg az ő új kapcsolatát.

E.: Letaglózva jöttem ide, olyat mondhattam ki, mint még soha. Úgy érzem újra erő van bennem és nem hagyom hogy tovább zsaroljon a testvérem, mint ahogy azt apám is tette.

J.: Vannak érzékeny pontjaim, ahol bevonható leszek.

I.: Rájöttem, engem bénít a düh, de ezt vissza is lehet jelezni.

A szupervízió folyamat, ami az egyben megjelenik jelen van a többiekben is. A Laveman-i tanulási szintek megjelennek a tartalom kibontása során, fontosnak érzem, az ülések közötti folyamatot és a mélységek kezelését, ehhez nélkülözhetetlen a tanulási környezet biztosítása és a jelenlévők aktív részvétele, amely a tanulás hatékonyságát növeli. A második ülés alatt szükségét éreztem, hogy módszert váltsak, a reflektív kérdések inkább önmagunkhoz szólnak, mint a körülmények összefüggéseinek felismeréséhez, de a kettő nem zárja ki egymást. Fontosnak tartom a szintek határainak felismerését.

A második esetben a szupervizori magatartásom inkább irányító volt, de éreztem ennek megengedését, ez hatékonyabbá tette az ülés strukturáltságát. S ami a legfőbb, saját magam is tanultam, nem szabad engedni az eset csábításának, az indulatokra mindig figyelni kell, ezek jó motivációs lehetőségek a dinamikus munka kiteljesedésére, a segítői elakadások teljesebb megértésére.

Zárszó

A munka során nehéz volt ellenállni a kísértésnek, hogy a részletekben ne vesszek el, a keretek tartása mindig szem előtt lebegett, a formai követelményt igyekeztem tartalommal megtölteni, eközben le kellett mondanom a teljesség igényéről, ami önellentmondás, hiszen lehetetlen is lett volna teljesíteni. De bízom benne, hogy a munka nemcsak öncélú volt, azaz "szindrómás", hanem az

olvasóban is gondolatokat ébreszt, felismerésre és tovább munkálkodásra serkent az önismeret, a tapasztalati tanulás és a kapcsolati reflexió véget nem érő útján.

Vallom, legnehezebb megismerni azt, amit már tudunk, azaz önmagunkat, de a másokhoz való ismeret csak ezen a kapun át vezethet.

"Tanulni annyi, mint felismerni, amit már régóta tudsz.

Cselekedni: bizonyosságot tenni arról, hogy tudod.

Tanítani: emlékeztetni másokat, hogy tudják ők is, ugyanolyan jól." és

"Azt tanítod legjobban, amit magadnak kell leginkább megtanulnod."

Richard Bach: Illúziók

Felhasznált irodalom

1. **Adler, Alfred:** Életismeret Kossuth, 1998.
2. **Argelander, H.** Első interjú a pszichoterápiában, MPT, 1986. kézirat
3. **Bagdy Emőke:** Az emberi kapcsolatok dinamikája. In.: Tanulmányok a vallás és lélektan határterületéről Szerk. Jelenits István és Tomcsányi Teodóra Ecclesia, 1988.
4. **Bakó Tihamér:** Töréspontok mentén -Bp.: Animula, 1999.
5. **Bálint Mihály:** Az orvos, a betegek és a betegség -Bp.: Animula, 1990.
6. **Buda Béla:** A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei -Bp.: Animula, 1994.
7. **Eliade, Mircea:** Vallási hiedelmek és eszmék története III., Osiris, 1998.
8. **Fekete, S.:** Segítő foglalkozások kockázatai - helper szindróma és bournaut jelenség, in. Pszichiatria Hungarica 1991. március, VI. évf. 1. sz. 17-29.o.
9. **Fodor L. - Tomcsányi T.:** Segítő kapcsolat, segítő szindróma, segítő identitás In: Egymás közt egymásért, Szerk.: Jelenits I. -Tomcsányi T. HÍD 1990.
10. **Golemann, Daniel:** Érzelmi intelligencia - Bp.: Háttér K., 1997.
11. **Jung, C. G.:** Emlékek, álmok, gondolatok Európa, 1997.
12. **Kóczán György:** A gyógyító munka mentálhigiénéje. In: Mentálhigiéné elmélet, gyakorlat, képzés, kutatás Szerk. DR. Bagdy Emőke--Bp.: Animula, 1999.
13. **Kulcsár Zsuzsanna:** Egészségpszichológia, ELTE Eötvös, 1998.
14. **O'Connor, J.& Seymour, J.:** NLP, Bioenergetic, 1996.
15. **Ranschburg Jenő Dr.:** Félelem, harag, agresszió -9. kiad. -Bp.: Nemzeti Tankönyvkiadó, 1998.
16. **Riemann, Fritz:** A szorongás alapformái -Bp.: Háttér K., 1998.
17. **Rogers, Carl R. :** A tanulás szabadsága Főv. Ped. Int. 1962.
18. **Ruth, Bang:** A segítő kapcsolat -Bp.: Tankönyvkiadó, 1980.
19. **Sárvári György dr.:** Metalépés -Bp.: Animula, 1999.
20. **Süle Ferenc dr.:** A jungi analitikus komplex pszichoterápia In. Pszichiatria Hungarica, 1993. VIII. évf. 3. sz. 133-139.o.
21. **Szentmártoni Mihály:** A személyi érettség felé, Róma, 1978.
22. **Szőnyi Gábor:** Pszichoanalízis, analitikusan orientált módszerek in: Füredi János szerk.: A pszichiátria magyar kézikönyve Medicina, 1998
23. **Riso, Don Richard és Hudson, Russ:** Személyiségtípusok, Park, 1999.
24. **Tournier, Paul Dr.:** Személy és szerep -Bp.: Harmat K., 1998.
25. **Tringer László:** A gyógyító beszélgetés, HIETE-Eü. Kar, 1998.
26. **Tringer László:** Viselkedés és kognitív terápia in: Füredi János szerk.: A pszichiátria magyar kézikönyve Medicina, 1998. (534-544.o.)
27. **Weissmahr Béla:** Bevezetés az ismeretelméletbe, Róma, 1978.

MELLÉKLETEK

- I. sz. melléklet
Az individuum társas-társadalmi segítő-védő szinterei a szubjektív jelentőség fokozataiban
- II. sz. melléklet
Erikson-féle fejlődési szakaszok *Strenger nyomán*
- III. sz. melléklet
Az egri stáblétszám 1990-1997 között
- IV. sz. melléklet
Tomm rózsája
- V. sz. melléklet
Az exploráció során a kliens ellenállásainak felismerése
- VI. sz. melléklet
A segítőnek az exploratív helyzetben jelentkező ellenállásai

I.sz. melléklet

Az individuum társas-társadalmi segítő-védő szinterei a szubjektív jelentőség fokozataiban

Mentálhigiéné ANIMULA, 1999. p.61.

	Egyén	
	Család	
	Közvetlen szupportív háló <i>Szomszédok, rokonok, barátok</i>	
Természetes (ökológiai) háziorvos <i>A segítség helyben történik, támasz-alapú, intézményi, gyülekezeti önkéntes segítői szolgáltatásokkal</i>	<i>Természetes szupportív háló:</i> <i>egyházi-világi</i> <i>szűrő-védő rendszerek</i>	Közösségi "kapuőrök" <i>pap, pedagógus, pszichológus,</i> <i>szociális munkás, mentálhigiénikus, családgondozó</i>
	Munkahelyi-közösségi intézményi támogatás, egyházi szerv. segítsége	
	Medicinális és szociális intézményhálózat gyógyító- segítő szervezetei <i>(betegszerep, szociális deklaszálódás)</i>	

II.sz. melléklet

Erikson-féle fejlődési szakaszok *Strenger nyomán*

~~~~~ÉLETKOR ~~~~~PSZICH.KRIZIS~~~~~ JELENTŐS KAPCSOLAT ~~~KEDVEZŐKIBONT.

|       |                                   |                                                          |                                                                |                                               |
|-------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| I.    | 1.<br>életév                      | (ŐS)BIZALOM<br>vagy<br>BIZALMATLANSÁG                    | ANYA<br>vagy<br>HELYETTESE                                     | ÖSZTÖNZŐ ERŐ<br>(drive) és<br>REMÉNY          |
| II.   | 2.<br>életév                      | AUTONÓMIA<br>vagy<br>SZÉGYENÉRZÉS                        | SZÜLŐK                                                         | ÖNKONTROLL<br>(sz.tiszta.)<br>és<br>AKARATERŐ |
| III.  | 3-5.<br>év                        | KEZDEMÉNYEZÉS<br>vagy<br>BŰNTUDAT                        | CSALÁDIKÖR                                                     | IRÁNYULÁS<br>és<br>SZÁNDÉK                    |
| IV.   | 6. évtől<br>serd. korig           | SZORGALOM,<br>TELJESÍTMÉNY<br>ALACSONYRENDÜSÉGI<br>ÉRZÉS | SZOMSZÉDSÁG,<br>ISKOLA                                         | MÓDSZERESSÉG<br>és<br>HOZZÁÉRTÉS              |
| V.    | serdülőkor                        | AZONOSULÁS vagy<br>VISSZAUTASÍTÁS<br>AZONOSSÁGI ZAVAR    | KORTÁRSI CSOPORT<br>VEZETÉSI MODELLJE                          | ODAADÁS<br>és<br>HŰSÉG                        |
| VI.   | ifjúkor<br>24. évig               | INTIMITÁS vagy<br>SZOLIDARITÁS<br>ELSZIGETELŐDÉS         | BARÁTI és SZERELMI<br>PARTNEREK<br>EGYÜTTMŰKÖDÉS,<br>VERSENGÉS | TÁRSAS<br>EGYÜTTLÉT,<br>SZERELEM              |
| VII.  | fiatal<br>felnőttkor              | TERMÉKENYSÉG<br>FELOLDÓDÁS                               | MUNKAMEGOSZTÁS,<br>HÁZTARTÁSVEZETÉS                            | TERMELÉS<br>és<br>GONDOZÁS                    |
| VIII. | későbbi<br>felnőttkor<br>(klimax) | INTEGRITÁS<br>KÉTSÉGBEESÉS                               | EMBERISÉG,<br>SAJÁT UTÓDOK                                     | LEMODÁS<br>és<br>BŐLCSESSÉG                   |
| IX.   | öregkor                           | VISSZAVONULÁS<br>GYANAKVÁS                               | ŐSÖK, UTÓDOK,<br>TRANSCENDENS<br>VILÁG                         | ALÁZAT<br>és<br>MÉLTÓSÁG                      |

III. sz. melléklet

az egri stáblélszám 1990-1997 között

**időszak I. II. III. IV. össz. Ügyelő**

|                      |       |               |       |      |      |
|----------------------|-------|---------------|-------|------|------|
| 1990.dec.-91. jún.   | 15/14 |               |       |      |      |
| 91.júl.-91. dec.31.  | 12    |               |       |      | 12   |
| 92.jan.-dec.         | 11    |               |       |      | 11   |
| 93.jan.-ápr.         | 10    | 14/1<br>12/12 |       |      | 10   |
| 93.máj.-szept.       | 8     | 11            |       |      | 19   |
| 93.okt.-dec.         | 7     | 8             |       |      | 15   |
| 94.jan.-dec.         | 7     | 8             |       |      | 15   |
| 95.jan.-jún.         | 7     | 8             | 13/11 |      | 15   |
| 95.júl.-dec.         | 7     | 6             | 9     |      | • 22 |
| 96.jan.-júl.         | 6     | 6             | 8     |      | 20   |
| 96.aug.-dec.         | 5     | 4             | 7     |      | 16   |
| 97.jan.-jún.         | 6     | 5             | 7     | 14/8 | 18   |
| 97. júl.-jelenleg is | 6     | 5             | 7     | 8    | 26   |

15/14: a számlálóban a képzési csoport kezdő létszáma, a nevezőben a képzést befejezők száma van.

Az alatta lévő számok az adott csoport aktív ügyelőinek számát mutatják.

A vékonyal szedett évek, hónapok a képzés idejét jelzik.

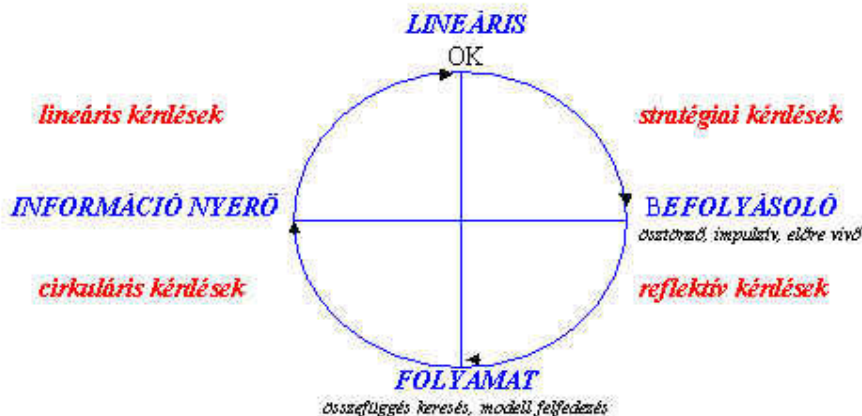
1995 őszétől az ügyelet mindennapos, este 7 órától reggel 7 óráig hívható. 1997-ben befejeztük a negyedik csoport kiképzését. Tapasztalatunk szerint kétfévente szükséges új csoport indítása.

A táblázat VI. oszlopa jól szemlélteti, hogy a képzés folyamán a motiváció felismerése, a segítői szerep feladását eredményezi. A tizennégy kiképzettből csak nyolc vállalta szolgálat ügyeleti feladatát.

A III. oszlop mutatója bournaut/ kiégés, a pálya elhagyás jó példája.

## Roos van Tomm

(Tomm rózsája)



### Lineáris kérdések:

*úgy viselkedsz, mint egy vizsgáló*

- Ki?
- Mit?
- Hol?
- Mikor?
- Miért?

### Stratégiai kérdések:

- Specifikus irányba visznek
- Pontról pontra mennek
- Instruktíót adnak
- Korrigálnak
- Kényszerítenek
- Ellentétet sugallnak

### Cirkuláris kérdések:

*Olyan, mint együtt vizsgáló,  
minden mindennel összefügg*

- különbségre vonatkozik
- összefüggésre vonatkozik

### Reflektív kérdések:

- indirekt hatás gyakorlás
- gátlások feloldása
- saját megoldás mobilizálása
- saját reflexió ösztönzése
- kreatív képességet segít előhozni

### Információ nyerő kérdések:

*Egy pillanat, nekem ez szükséges?  
Feltehetek egy kérdést?  
Bocsánat egy kérdés, hogy jobban megértsem?*

### Stratégiai kérdés:

*A történeted vajon nem ... kapcsolatos?*

**A reflektív kérdések a legfontosabb kihívások a szupervízió során!!!**

117

1. Túl keveset beszél, hosszú üres hallgatások.
2. Túlbeszélés, szögörgeteg, tömeges mondanivaló, lehengetés.
3. Idillikus információadás: minden rendben mindenütt, csak?(ahol minden rendben oda legyünk figyelők).
4. Gyanakvó magatartás, túl megfontolt beszéd, tökéletes kronológia, a stílus hézagmentes.
5. Érzelmi involválódás hiánya, közöny unalom (soká tart még? Már mindent elmondtam?).
6. A kliens folyton szabadkozik, lekicsinyli, amit mondott (mindez semmiség, ezt a sok butaságot nem érdemes folytatni).
7. A kliens érvényteleníti, amit mondott (nem is úgy volt, másképp történt, pontosabban?).
8. Tanácskérésre törekvő, sajnáltató lamentáció (én olyan szerencsétlen vagyok, mondja, mit tegyek? tessék segíteni, tanács kéne nekem...)
9. Mentegetőzés, bocsánatkérés, alárendelődés (bocsánat, hogy fárasztom ön olyan elfoglalt, visszaélek az idejével, pardon, hogy igénybe veszem, stb.).
10. Hiba emlékezetre hivatkozás (már nem is tudom, hogy volt, rég volt, és én mindent elfelejték stb.).

#### VI. sz. melléklet

##### A segítőnek az exploratív helyzetben jelentkező ellenállásai

1. Unjuk a klienst, unjuk, amit mond.
2. Elálmosodunk, ki-kikapcsolunk, holott figyelni próbálunk.
3. Sokat kezdünk beszélni, netán tanácsot osztogatunk.
4. Bagatellizálunk "Ilyen mindenkivel előfordulhat", "legyen nyugodt".
5. Fontoskodunk ("majd intézkedem, szólok az érdekében" stb.)
6. Vigasztalni kezdünk, a részvétellel zavarba hozzuk a kliens ("szegény, de kijutott magának, hát maga sokat átért")
7. Racionalizálunk ("ez azért fordulhatott elő, mert?")
8. Okoskodunk, intellektualizálunk (ha ezt és ezt tette volna, most?)
9. Kétkelkedünk a kliens igazában (alapszabály: A KLIENSNEK MINDIG IGAZA VAN)
10. Metanyelven elutasítunk (matatás, babrálás, mozgolódás, helyváltoztatás, sűrű elfordulás, szemkontaktus elhagyása, telefonálás! kimenni közben!)