

Tanácsadás



A LAIKUS SEGÍTŐ ÉS A KÉPZETT TANÁCSADÓ

A professzionális segítő munka
általános jellemzői:

1. első interjú felvételének kötelezettsége
2. kontraktuskötés: keretek, feltételek, szabályok, etikai követelmények
3. A segítő szakember alapattitűdje
4. A segítő szakember kompetenciakövetelményei
5. általános cél: a kliens lélektani munkájának elősegítése
6. alapvető munkamód: fókuszolt intervenciók
7. módszerekhez, technikához való viszony
8. Ami a segítő kapcsolatban módszertől, műfajtól függetlenül történik (Bagdy 2009)



Mi a tanácsadás?

Változások a világban

Menedzsmenttanácsadás

A gazdasági élet innovációjának fokmérője

A tanácsadók az aktuális életproblémák megoldásában segítenek, épp a változó feltételekhez való igazodást képesek facilitálni, és a személy számára legoptimálisabb adaptív választ segítenek megtalálni.

A tanácsadás viszonylag rövid távú, interperszonális elméleti alapú, etikai és jogi normák által irányított szakmai tevékenység, amelynek fő célja: pszichológiailag alapvetően egészséges személyeknek segíteni fejlődési és szituációs problémáik megoldásában.

A direkt megoldási javaslat adása helyett inkább az angol counselling (megbeszélés) takarja.

A képzett tanácsadók arra törekednek, hogy a problémahelyzetben lévő tanácskérővel közösen keressenek megoldást, figyelembe véve a tanácskérők élethelyzetét, személyiségét és a külső körülményeket.



A saját döntés előnyei az alábbiakban foglalhatók össze:

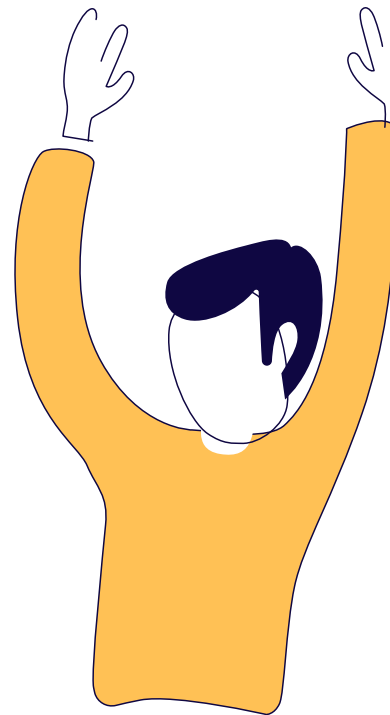
Az a jó döntés, melyet a tanácskérő önmaga hoz meg miután megvizsgálta a lehetséges alternatívákat és vállalja ezért a felelősséget.

A saját megoldások illeszkednek legjobban a tanácskérő személyiségéhez, életvezetéséhez, környezetéhez, egész életútjához.

A saját döntést jobban meg tudja valósítani, mert átgondolja a lehetőségeket, érzelmileg elköteleződik a megoldás mellett, előrevetíti a lehetséges kivitelezési módokat, következményeket.

Az önállóan meg hozott döntés ahhoz is hozzájárul, hogy a jövőben adódó problémák esetében is képesek lesznek önálló problémamegoldásra, döntéshozatalra.

A szakszerű tanácsadás során a képzett szakember a tanácskérő személyt képes végigvezetni egy problémamegoldó folyamaton úgy, hogy a tanácskérő önmaga gondolja végig e folyamat lépéseit.



A tanácsadás jellegzetességei:

* A kliens, sine morbo probléma(konfliktus), krízishelyzetbe jutó, életvezetési, párkapcsolati döntési feszültségben élő, megoldáskereső személy.

- A segítő személy tanácsadó szakirányú képzettségű, konfliktuskezelési, döntépszichológiai, mediációs, krízislélektani tudással, rendszerszemlélettel, személyiségpszichológiai ismeretekkel rendelkezik.
- A tanácsadás során a lélektani munka célja a saját erőforrásokból és megoldási lehetőségekből merítő önálló egyensúlyteremtés, tudatosság növelése, személyes hatékonyság és megküzdési képesség kialakítása.
- A tanácsadási munka célja az önismeret, szelftudatosság és cselekvési életbátorság növelésével felelősségvállaló megküzdőképesség elérése.
- A munka tartalma az emocionális megértés, belátás, rálátás, szemléletváltás mozgásba hozásával a problémafókusz átdolgozása. (Fókusz a behozott probléma)
- Mindezek a tapasztalati tanulás, a rejtett képességek felszabadítása, személyközi és akciótanulás, megértés és önreflexió, tanulás és reflektív jelenlét segítségével valósulhatnak meg.



Pszichoterápia, tanácsadás, coaching

Pszichoterápia akkor megy végbe, amikor "képzett és jogosítvánnyal bíró személy (terapeuta) problémákkal küzdő másik embernek (beteg, páciens, kliens) segít viselkedése, illetve lelki állapota megváltoztatásában, pszichológiai eszközökkel, interakción és kommunikáción át."
(Buda, 2009)

A pszichoterápia célja terápiás jellegű: állapotjavulást, gyógyulást vagy tünetmentességet szeretnének elérni vele, illetve tartós személyiség vagy viselkedésváltozást az egészségesebb pszichikus működés irányába.
(Bagdy, 2009)

A pszichoterápiák általában időigényesebb, a múltra fókuszáló, feltáró, elemző módszerekkel dolgoznak, szükség szerint mélyebb tudattalan szinteken is. (Váry,1999)



Pszichoterápia, tanácsadás, coaching

A tanácsadás: "az egyensúlyban levő, nem beteg személyek számára van fenntartva,,

A tanácsadás sokkal szélesebb körű tevékenységrendszer takar, mint a pszichoterápia. Célja is végtelen sokféle lehet, attól függően, hogy milyen szakterületre irányuló tanácsadásról van szó. (Pintér,2009)

A tanácsadói tevékenységet az is meghatározza, hogy milyen problémakörben kér valaki tanácsot. A tanácsadói tevékenység központjában egy specifikus szakterület áll, pld. családi, párválasztási, életvezetési, iskolai, pályaválasztási, vagy tehetség tanácsadás. (Bóta, 1999)

Magyarországon ma a tanácsadás az egyik legdinamikusabban fejlődő szakterület.

A sok évtizede működő nevelési és pályaválasztási tanácsadás mellett új irányok és képzési formák jelennek meg, így: a munkavállalási tanácsadás, felsőoktatási tanácsadás, családi tanácsadás, krízis tanácsadás, rehabilitációs tanácsadás, addiktív tanácsadás (Antalovits 1999)



A tanácsadás kompetenciahatárai

Laikus segítő és a professzionális segítő

A tanácsadás és segítő munka.

Ha egy ötfokú skálán képzeljük el a beavatkozást, akkor az első- és második szinten mozog.

A tanácsadás peremtényezői

Struktúra és forma

Idő és időkeret

A fizikai környezet

A társadalmi változók (nem, kor, etnikai háttér, stb.)

A tanácsadó saját személyisége



Ügyfelem 40-es éveiben járó felsővezető nő. Mindig csinos, naprakész, kompetens, erős – és mindig rohan. Ugyanakkor, ha megérkezik, akkor onnantól teljes mértékben jelen van abban a feladatban, amit éppen tesz. Miközben vezetőként maga is coaching szemléletben vezet, és több beosztottjának kínálta már fel a coaching lehetőségét a fejlődés támogatására, ő maga évek óta most tudta elszánni magát arra újra, hogy időt adjon magának a saját coaching folyamatára. Most viszont elkötelezett abban, hogy ezt az időt a saját magára fordítsa. Nevezük őt itt most Katalinnak.

A dilemma

Amikor megkeresett, úgy érezte, a végletekig feszítette a saját határait, ami már fizikai tünetekben is megnyilvánult. Ahogyan ő fogalmazott: „Végtelenül fáradt vagyok a kemény hónapok után.” Célja az volt, hogy feldolgozza azokat az egyre feszítő dilemmákat, amelyek –megfogalmazása szerint- „egy nagy leterheltséggel járó vezetői munka következményei”. Döntési helyzet előtt áll: meddig folytassa, meddig maradjon annak a nemzetközi piacon is vezető eredményeket elérő hazai tulajdonú cégnek az ügyvezetői pozíciójában, ahová három éve azért hívták, hogy megtartsa a cég eredményeit a válság időszakában is. Ezalatt szívvel-lélekkel, és teljes tudásával dolgozott, szinte magáénak érezve a céget, és nagy eredményeket ért el a gazdasági mutatók tekintetében és a belső céges kultúra és kommunikáció átformálásában is. Ugyanakkor kezdenek kimerülni az erőforrásai, és felerősödni a konfliktusok mind a tulajdonosok, mind a management néhány tagja felé. Ezek a konfliktusok egyre inkább „beragadtak”, nem látja a kimoszulás esélyét és lehetőségét, és mindez az egyéni és a szervezeti fejlődés kerékkötőjévé vált. Mindez egy olyan időszakban, amikor a cég tulajdonosai komoly szervezeti átalakulásban gondolkoznak, azaz a leterheltség és elvárások tovább nőnek. Úgy látta akkor, a tulajdonosi elvárások olyan irreálisak és mindez csak olyan jelentős idő igénybevétellel oldható meg, ami már „tönkreteszi”, és sérülnek a magánszférája – egészség és család- elvárásai. „Lelkiismereti kérdés is ez most számomra, hogy jó lenne minél többet maradni. Elkecseredett talán nem vagyok, hiszen tudtam, amikor a munkát elvállaltam, hogy lesznek vártalan meglepetések, továbbá előre tudtam, hogy a lelkiismeretességem, igényességem belevihet a „túl sokat dolgozom” problémakörbe. Hát, most itt vagyok.”

A tanácsadás három alapmodellje

1. Szakemberközpontú modell
2. Orvos-páciens modell – fontos a diagnózis felállítása
3. A folyamatorientált modell célja annak elősegítése, hogy a tanácskérőnél elinduljanak a személyes változás folyamatai.

A folyamatorientált modellek a probléma közös feltárásának és definiálásának elvéből indulnak ki, és a cselekvési lehetőségek közös felkutatása áll a középpontban.



A folyamatelvű tanácsadás menete

1. Kapcsolatfelvétel –problémafeltárás
2. Alternatív megoldások kidolgozása (tisztázás, információgyűjtés, mérlegelés)
3. Döntési, cselekvési terv kidolgozása (a tanácsadás lezárása)
4. A megvalósítás nyomonkövetése

- elősegíteni a kliens számára a problémahelyzet áttekintését, mélyebb megértését, feldolgozását
- facilitálni a problémához kapcsolódó alternatív megoldások kitermelését,
- elősegíteni az alternatívák közti mérlegelést, a döntéshozatalt,
- mindezek elérése érdekében egy olyan légkört teremteni, amelyben nő a kliens önkifejezése, önmegértése, tehát egy valódi belső munka válik lehetővé



A tanácsadás során alkalmazott módszerek

1. a beszélgetés, mint a tanácsadás fő módszere, melyet a tanácsadási folyamatban végig alkalmazunk. Fontos szerepe van a kliens megértésében és az információk áramoltatásában egyaránt.

2. az öndefiníció kialakulását támogató eljárások ismerete, (leggyakrabban öndefiníciós kérdőívek), melyeket elsősorban a tisztázás szakaszában, a szubjektív elemek pontosítására használunk.

3. az információhordozó eszközök hatékony használata: a kliens problémájával összefüggésbe hozható releváns információk keresése és kezelése

4. az alternatívák közötti mérlegelést elősegítő eljárások, melyeket a végső döntés kialakításánál alkalmazunk (pld. Olyan munkát szeretnék.....)

A beszélgetés-vezetés fontos!

Zárt és nyitott kérdés, hívószó, minimális ösztönzés, parafrázis, érzelem visszatükrözése, összegzés, visszautalás

Befolyásolás:

Direktívák, én-üzenetek, információadás, visszacsatolás, önfeltárás, konfrontáció

Csoportos tanácsadás



FELHASZNÁLT IRODALOM

Bagdy Emőke: Pszichoterápia, tanácsadás, szupervízió, coaching: azonoságok és különbségek.

In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó, Budapest, 2009

Buda Béla: A lelki segítség alapkérdései. In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó, Budapest, 2009

Pintér Gábor: Személyközpontú pszichoterápia és tanácsadás. In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó, Budapest, 2009

Ritoók Magda: Új tendenciák a pszichológiai tanácsadás fejlődésében. In: Kulcsár Éva szerk.:

Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó, Budapest. 2009

Bóta Margit: Tanácsadás, egyéni fejlesztés. Útmutató a külső gyakorlatokhoz 6. KLTE – Debrecen, 1999

Antalovits Miklós: Az alkalmazott pszichológia Magyarországon In: Alkalmazott pszichológia

folyóirat I. évf. 1. szám. 1999



Art-Coaching módszerek

Módszerek

1. FELTÉRKÉPEZÉS, TAPOGATÓZÁS

- **Életfa rajzolása** (gyökerek, 0-6; fa törzse, iskolás évek-18-ig, ágak felnőttkor)
- **Naprendszer (önmaga és kapcsolatai-szociális atom is lehet)**
- **Elemek (több elem, terület és töltöttség)**
- **Gyöngysor (eredmények, sikerek, számozva, majd egyesével)**
- **Csillag (ágaiban tulajdonságok)**



Módszerek

2. CÉLOK KIJELÖLÉSE

- **Lehetőségek margarétája** (központi téma, kérdés, pld. Merre tovább?)
- **Pókháló** (téma belül, majd célok és azokhoz a jelenlegi helyzet, következő és ideális a teteje)
- **5 karika** (tulajdonságok és képességek, tevékenységek és erőfeszítések, támogatók, lehetőségek és még mi?)
- **Görög templom** (célok és erőforrások - korábbi sikerek, tervek)
- **3 lépcsőfok** - előző, jelenlegi, jövőbeli
- **Lépcsősor rajzolása** (mit írna a tetejére, cél, hol áll most?)
- **Elégedettség-görbe** (elégedettség és idő tengely, szakaszok, 3 pld.)



Módszerek

3. ELAKADÁSOKRA, BIZONYTALANSÁG CSÖKKENTÉSE

- **Szemüveg két lencséje, azok beosztásai (egyikbe: tevékenységek, erőfeszítések, másikba: eredmények és értékek)**
- Félig üres pohár (felülre a vízszint felé a nehézségek, korlátok, elakadások. Új pohár, vízszint alá, amit eddig elért, amire támaszkodhat). Mit üzen a pohár?
- **Körforgás – nyíl, cél (benntagadások, ketté szelő nyíl-mikor sikerült ezt már megtörni)**
- Maximalizmus görbéje – kidolgozottság mértéke és idő – elég jó szint megtalálása
- Beragadva -probléma és fókusz, majd új fókuszok megtalálása
- Mérleghinta (alul háromszögben a döntés



Módszerek

- 4. CÉLOK ELÉRÉSE
- Magasugró állvány (előzőek, jelenlegi, következő és a nagy ugrás)
- Teljesítménylétra (felül cél, felfelé és lefelé nyíl, csökkentik, növelik a teljesítményt)
- **Világítótorony (Toronyban a cél, a hajó mi magunk és a tenger a környezet)**
- Hőlégballon (kupola és felhajtóerők, illetve lehúzó, a zsákok, a kosár (kapitány és személyzet), illetve a haladás)
- Űrhajó (erőforrások, képességek, motiváció), röppálya és cél



Módszerek

5. VÁLTOZÁS FELÉ

- **Közlekedési lámpa (Sárga-óvatosság, piros-tilos, zöld-előre vivő)**
- **Skála 1-10, aktuális érték, eggyel magasabb, tízes**
- **Változás-kapcsoló (balra a jelenlegi, felfelé a cél)**
- **Igen-nem, kevesebb, több nem-igen (mit hozunk be?), felülre a több, alulra a kevesebb (változás)**
- **A C betű (alul: ami miatt kell), felül: benne rejlő lehetőségek, vágyak, oldalt: a kidolgozás folyamatát jelzi**

