

# **A tanácsadás és konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata**

**Dávid Mária**

---

# **A tanácsadás és konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata**

Dávid Mária

Publication date ESZTERGOM, 2012

---

## Tartalom

BEVEZETÉS.....	1
A TANÁCSADÁS TÖRTÉNETI ÉS ELMÉLETI ELŐZMÉNYEI .....	5
TANÁCSADÁS A GYAKORLATBAN.....	16
A KONFLIKTUSKEZELÉS ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA.....	46
COACHING.....	52
TANÁCSADÁSI GYAKORLATOK - MUNKAFÜZET .....	57
IRODALOMJEGYZÉK.....	64



---

# BEVEZETÉS

## 1. A MODUL SZAKMAI KONCEPCIÓJA

A felsőoktatás átalakuló rendje, az életpályák rugalmas alakíthatósága egyaránt sürgetően igényli a felsőoktatás intézményeitől, hogy a megszerzett diploma ne csak egy szűken vett szakterületre készítse fel a hallgatókat. A közoktatásban, közművelődésben, szociális és gyermekvédelmi ellátásban, az oktatási-nevelési intézményekben és a felnőttoktatás terén egyaránt szükség van olyan új, kialakítandó kompetenciákra, melyek tágítják a korábban kialakított szakmai horizontot, elősegítik az esélyegyenlőség érvényesítését. A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Vitéz János Kara egy TÁMOP pályázat keretében célul tűzte ki, hogy a szociális gyermekjóléti, és gyermekvédelmi területen megjelenő hallgatóik ismeretei, készségei és kompetenciái jobban igazodjanak a szolgáltatói rendszer, a munkaerőpiac igényeihez. A képzési tematikák, modulok, kurrikulumok, valamint a tananyagok fejlesztésével azt szeretnék elérni, hogy javuljon a képzés és a gyakorlati munka követelményei közötti összhang, bővüljön a társágzatok, a közoktatás és a felnőttképzés szakembereivel való együttműködés lehetősége,

A pályázat elindítása idején a konzorciumi partnerek igényfelmérést végeztek: 117 szociális és gyermekvédelmi szolgáltatónál, valamint Esztergom és térsége közoktatási intézményeiben. Az igényfelmérés és az egyeztetések eredményeként nyilvánvalóvá vált, hogy szükség van arra, hogy a képzésbe korszerű tanácsadási ismereteket illesszünk be. A Tanácsadás modul olyan interprofesszionális modulrendszerű tantárgyfejlesztés, mely ezt az igényt célozza kielégíteni. A modul tantárgyai a PPKE VJK-n tanuló szociálpedagógus, kommunikáció és média-, andragógia és tanító szakos hallgatók számára egyaránt hasznosítható ismereteket nyújtanak.

A modul célja

Felkészíteni a fent felsorolt szakon tanuló hallgatókat arra, hogy majdani foglalkozásuk során a szűken vett specifikus szakmai ismereteiken túl képesek legyenek a szakterületükön érintetteken eredményesen és építően segíteni, valamint hatékonyan közreműködni az egyéni és szervezeti problémák és konfliktusok megoldásában, az egyéni életutak és életvezetés alakításában, a képességek kibontakoztatásában, ezzel is elősegítve az esélyegyenlőség megvalósulását. A modul elvégzői nem lesznek kvalifikált tanácsadók, de olyan tanácsadási ismereteket és gyakorlatot szereznek a modul tantárgyai révén, melyek képessé teszik őket egyrészt a saját szakterületükön való hatékonyabb munkára, másrészt az interdiszciplinaritás talaján felkészíti őket a szokásos szakmai feladatokat meghaladó kompetenciát igénylő tevékenységre és szakmai együttműködésre más szakterületek képviselőivel.

- Az interprofesszionális modul rendszerű tantervfejlesztés keretében 4 tanegység kifejlesztésére került sor, melyek a következők:
  - 1. A Tanácsadás története, előzményei 2 kredit
  - 2. Az önkontroll funkciók kialakulása 2 kredit
  - 3. Tanácsadás 3 kredit
  - 4. Coaching 3 kredit
- 

A modul teljesítésének feltétele, hogy a hallgató legalább 8 kreditet szerezzen meg a képzés keretében. A modul felépítésének alapkonceptiója, hogy az első két tanegység általános alapozást nyújt, amely a tanító, szociálpedagógus, andragógus és kommunikáció szakos képzésben egyaránt jól hasznosítható ismereteket ad a hallgatóknak a témakörben, emellett hozzájárul a segítő szakmában szükséges és megfelelő attitűd kialakításához. Ezek az ismeretek korosztálytól függetlenül minden szakon tanuló hallgatónk részére megalapozzák azt, hogy az alapszakjukhoz kapcsolva integrálják a tanácsadást valamint a hátrányos helyzetű gyerekekre, fiatalokra és felnőttekre vonatkozó speciális szakterületi ismereteket és kompetenciákat. Az „A tanácsadás története” tantárgy célja, hogy megismertesse a hallgatókat a tanácsadás elméleti és történeti

háttérrel, a tanácsadás kialakulásának folyamatával a pszichológiában. A tantárgy azt célozza, hogy a tanácsadás gyakorlati és elméleti ismereteit ötvözve a hallgatók empátiás érzékét a saját élményű tanulással fejlessze. Az „Önkontroll funkciók” tanegység valamennyi karunkon működő képzési programban résztvevő számára kifejlesztett tantárgy azzal a céllal, hogy jó gyakorlatok és sajátos munkamódszerek ismeretében eredményesen segíthessék majdani tanítványaik. Hangsúlyozottan kerül feldolgozásra az elméletek ismeretében, az ember saját sorsa felett gyakorolt kontroll megjelenése és az önmegvalósítás együttese. A „Tanácsadás” tanegység oktatásának célja, hogy felkészítse a hallgatókat a tanácsadás területeinek megismerésére. A kurzus célja a hallgatókat segíteni abban a folyamatban, melyben kialakítják egyéni nézetrendszerüket, stílusukat. A „Coaching” tantárgy célja, hogy a résztvevőket felkészítse a coaching eszközeinek használatára, az ehhez szükséges ismeretek átadása és készségek elsajátításának biztosítása révén. A modul ilyen rendszerű felépítésével igyekszünk elérni azt, hogy az elmélet és gyakorlat egysége megvalósuljon a képzésben, illetve azt, hogy a speciális ismeretek a szak sajátosságainak megfelelően integrálódjanak a hallgatók tudásában.

A modul bevezetésének és a tantárgyi keretbe illesztésének előnyei:

- - a Kar számára:

o a Karon végzett hallgatók szakirányú ismereteik mellett az egyéb képzési helyek nyújtotta ismereteken túl olyan plusz ismereteket és gyakorlati jártasságot szereznek, melyek révén nagyobb eséllyel jelennek meg a munkaerőpiacon, és sikeresebben beválnak majdani munkájuk során. Ennek révén a Kar képzési vonzereje és keresettsége növekedhet

- - A hallgató számára:

Elméleti téren: ismereteket szereznek a tanácsadásra, mint tevékenységre vonatkozóan, ezzel képzetesebbek és tájékozottabbak lesznek speciális szakterületükön és annak határán túlnyúló ismeretek terén is. Tájékozottabbak lesznek abban a tekintetben is, hogy kompetenciájukon túlnyúló esetekben a megfelelő kapcsolódó tudományterület irányába kezdeményezzenek szakmai kapcsolatot.

Gyakorlati téren: A tanácsadás teoretikus alapjainak, módszereinek, alkalmazási területeinek megismerése segíti őket munkájuk minden aspektusában. Képesek és felkészültek lesznek oktatói, segítői, kommunikációt igénylő munkájukban ezen ismeretek sikeres alkalmazására. Elhelyezkedésük és szakmai továbbfejlődésük terén ezek az ismeretek és kompetenciák (l. a továbbiakban) jelentős előnyöket jelenthetnek.

- A modul elvégzése révén megszerezhető kompetenciák

- Ismeretbeli kompetenciák (elméleti tudás):

- Az élethosszig tartó fejlődés szociális kontextusának, a szocializációs folyamatnak ismerete. - A tanácsadás témakörét megalapozó pszichológiai elméletek ismerete. - A tanácsadással összefüggő pedagógiai és szociálpszichológiai ismeretek alkalmazásának megismerése. - A tanácsadás történetének, irányzatainak, az egyéni- és csoportos eljárások alkalmazásának ismerete. - Életkorfüggő és célorientált tanácsadás módjainak ismerete. - A tanácsadás területeinek, speciális megközelítésmódjának és céljának ismerete (a nevelési-, tanulási-, életvezetési tanácsadástól a szervezetben végzett tevékenységig (a „counsellingtől a bussiness coaching”-ig). - A meggyőző kommunikáció elméletének és összetevőinek ismerete.

- Etikai és jogi kompetenciák

- Kapcsolódó törvények (oktatási, személyiségi és esélyegyenlőségi, kisebbségi jogok) alapvető ismerete. - Kiskorúak, kisebbségek, hátrányos helyzetűek speciális igényeinek és védelmének ismerete. Saját szakmai határok, etikai normák ismerete.

- Gyakorlati kompetenciák:

- A tanácsadási szakmai tevékenység alapvető módszereinek ismerete. - segítő beszélgetés, öndefiníciós és mérleelési eljárások ismerete. Egyéni és csoportos eljárások ismerete és alapszintű elsajátítása. - A meggyőző és hiteles kommunikáció, az empátiás elfogadás gyakorlati készségeinek elsajátítása.

- Kommunikációs kompetenciák

- A tanácsadási tevékenységben releváns verbális és nonverbális kommunikációs készségek ismerete és gyakorlata. - A kapcsolatépítés, a gátlások oldásának, a mások kommunikációs jelzéseinek elméleti ismerete és gyakorlati alkalmazásának elsajátítása.

- Szakmai attitűdök és kompetenciák

- Egészséges életszemlélet, kapcsolati nyitottság, empátia, tolerancia szükségességének felismerése. - Saját személyiség „karbantartása”. - Kommunikációs rugalmasság.

- Szakmai együttműködést elősegítő kompetenciák:

- A saját kompetenciahatárt meghaladó esetekben a kapcsolódó szakterületre irányítás lehetőségeinek és módjainak ismerete. - A kapcsolódó tudományterületek (pszichológia, pedagógia, jog, szociológia, orvostudományok) érintkezési pontjainak ismerete

A tanácsadás modul felépítésével igyekszünk elérni azt, hogy a szakmai kompetenciák az elméleti ismeretek és a gyakorlati készségek együttesen integrálódjanak a hallgatók tudásában a szakok sajátosságainak megfelelően.

## 2. TANULÁSI ÚTMUTATÓ

Mielőtt hozzáfogna a tantárgy tananyagának megtanulásához, szeretnénk néhány fontos tanáccsal szolgálni, amelyek megfogadása segítheti Önt abban, hogy sikeresen felkészüljön a számonkérésre. A leírás egy tanulási stratégia (PQRST módszer) gyakorlati megvalósítását tartalmazza, amelyet a szakirodalomban a hatékony tanulás stratégiájaként tartanak számon. (Atkinson, 1994)

- A felkészülés során érdemes a következő tanulási lépéseket betartania:

- Mielőtt a részletes tanulást megkezdené, pár percet fordítson arra, hogy megismerkedjen az egész tananyaggal, annak struktúrájával. Ennek érdekében: olvassa el a tartalomjegyzéket, majd lapozza át a könyvet, úgy hogy a címetek olvassa el, ábrákat tekintse meg. Ez a pár perces művelet segít abban, hogy egy összkép alakuljon ki a megtanulandó anyagról.

- Második lépésben tegyen fel kérdéseket az áttekintett könyvre vonatkozóan. Milyen gondolatokat ébresztett az áttekintés? Mire lenne kíváncsi, mi érdekelné a könyv tartalmára vonatkozóan? (pld: miért fontos a beszélgetés, miben ad tanácsot a tanácsadó, stb.) Ez a lépés felkelti az érdeklődés, a kérdéseinkre keressük a válaszokat az olvasás során.

Ez után kezdjen fejezetenként a tanuláshoz.

- Először nézze át az adott fejezet tananyagát, különösen a szakaszok, alfejezetek címeire helyezzen nagy hangsúlyt (Segíti a tananyag szervezését, mely az ismeretek előhívási hatékonyságát növeli.)

- Miután betekintést nyert a tananyagba próbáljon meg elgondolkodni a lecke témájáról és tegyen fel kérdéseket a témával kapcsolatban, amelyekre a szeretne választ kapni a lecke megtanulásával

- A következő lépésként olvassa el figyelmesen a lecke anyagát. A tanulás során kis lépésekben, alfejezetekként haladjon. Az első olvasás során még ne húzzon alá semmit, ne emelje ki a lényegét, mert az egész szöveg ismerete nélkül nem lehet jól kiemelni a lényegét.

- Ha szükségesnek tartja, a második olvasásánál keresse meg a szövegben a kulcsszavakat, húzza alá, vagy más módszerrel emelje ki, de ez ne haladja meg a szöveg 10-15%-át.

- Ha szükségesnek tartja, ez után kezdjen el jegyzetet, vagy vázlatot készíteni a fejezetről. Hatékony, ha színes, ábrákkal is kiegészített tanulási segédletet, úgynevezett a "mind map"-et készít a tananyagról, amely a képi információkkal, a tananyag strukturálásával is elősegíti a jobb bevésést, majd előhívást.

- Az elolvasást, lényegkiemelést, jegyzetelést követően idézze fel a megtanultakat és az önellenőrző kérdések segítségével próbálja meg tesztelni a tudását.

- Próbálja meg mindennapi életből vett tapasztalataihoz kötni az anyagot, így könnyebb megjegyezni azt.

- Ne essen abba a hibába, hogy egyes részeket túl egyértelműnek találva azokat, átolvassa, de nem tanulja meg.
- Ha van a fejezethez kapcsolódó gyakorlati feladat, akkor végezze azt el a hallgatói munkafüzetben, és a gyakorlati feladat elvégzése során szerzett tapasztalatait vesse össze az elméleti részben olvasottakkal, próbálja meg összekapcsolni őket.
- A részletes tanulással fejezetenként haladjon, de a tanulás végére iktasson be egy átfogó ellenőrzést, amely az egész tananyagra vonatkozik.

Jó tanulást, a tanácsadási ismeretekben való sikeres elmélyülést kíván a szerző:



---

# A TANÁCSADÁS TÖRTÉNETI ÉS ELMÉLETI ELŐZMÉNYEI

A tanácsadás kialakulása szorosan kapcsolódik a különböző segítő szakmák fejlődéstörténetéhez. Ebből a szempontból elsősorban a pszichológia tudományának, a különböző pszichológiai irányzatok hatásának jelentőségét érdemes figyelembe venni, valamint a mentálhigiénés irányzatok fejlődéstörténetét. Ez a fejezet nyomon követi a tanácsadás elméletének és gyakorlatának kialakulásához vezető tudományos gondolkodásmód fejlődését, és annak hatását a pedagógiai tanácsadás kialakulására.

A segítő emberi kapcsolatok szakmává válása (professzionizálódása) az emberi kultúrák fejlődésével szükségszerűen együtt járó jelenség volt. A pszichoterápia jelentette az alapmintázatot, amelyből a segítő szakmák különböző változatai kibontakoztak. A segítő rendszerek elkülönülése és azok irányzatainak megjelenése két tényezőnek köszönhető: egyrészt a lelki jelenségekre vonatkozó tudományos megközelítések fejlődésének, másrészt a változó emberi szükségleteknek, amelyek koronként új és új követelményeket támasztanak a professzionális segítőkkal és a szakmával szemben. (Bagdy, 2009)

## 1. ALAPFOGALMAK: TANÁCSADÁS, PSZICHOTERÁPIA, COACHING

"A segítő kapcsolati tevékenységek a legszélesebb értelemben vett egészséges társadalmi alkalmazkodást szolgálják, amelyek egyike a tanácsadás" mondja Ritoók Magda. (2009) A tanácsadás kifejezés kettős jelentésű. Egyrészt: jelöl egy helyzetet – amelyben valaki tanácstalan, segítségre van szüksége. Másrészt: jelöl egy interperszonális viszonyt, amelyben az egyik személy tanácsot kér, a másik személy pedig kész tanácsot adni. Wiegiersma szerint (1976) „Az emberek közti interakció majd minden formája, amely mások segítésére és megerősítésére szolgál, igény tart a tanácsadás elnevezésre, amennyiben a folyamat hivatalos tevékenység formáját ölti.”

A diadikus segítő kapcsolati munkaformák közös vonásait Bagdy Emőke (2009) az alábbiakban foglalja össze:

- "A segítő magatartás a segítségért folyamodó személyt és szükségleteit állítja a középpontba.
- A dialógus súlypontja a kliensnél van.
- A segítő személy célja a kliens önfeltárásának és önexplorációjának elősegítése.
- A kérdezés stílusa nyitott, a segítő nem formál véleményt a kliens által közöltekről, és nem ítélezik, hanem a kliens mélyebb átgondolásait és helyzetének, problémáinak új, más szempontú meglátását animálja." Mindezek mellett olyan elfogadó légkört teremt, amelyben a kliens biztonságban érezheti magát."

Sok szerző egyet ért abban, hogy nehéz éles határvonalat húzni a különböző segítő tevékenységek (pszichoterápia, tanácsadás, coaching) között. Gyakoriak az átfedések, mivel az emberi problémák nem rendezhetők merev struktúrákba. Ugyanakkor mégis megtalálhatók azok a karakteres eltérések, amelyek a szakmák specializálódása során kirajzolódtak, és elkülönítik egymástól a segítő tevékenységeket. A továbbiakban ezeket a karakterisztikumokat vázoljuk fel.

"A terápia elnevezés használata a medicinálisan diagnosztizált bajokra jogosult" mondja Bagdy Emőke. (2009).

A pszichoterápia terén sokféle irányzatot, technikát, önálló módszert tartanak nyilván. A sokféle változat ellenére, a közös elemeket kiemelve úgy lehet a pszichoterápiát definiálni, hogy 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 különböző szerzők egyetértenek abban, hogy a pszichoterápia a "diagnosztizáltan beteg személlyel folytatható" (Bagdy, 2009) A pszichoterápia célja is terápiás jellegű: állapotjavulást, gyógyulást vagy tünetmentességet szeretnének elérni vele, illetve tartós személyiség vagy viselkedésváltozást az egészségesebb

pszichikus működés irányába. (Bagdy, 2009, Pintér 2009.) A pszichoterápiák általában időigényesebb, a múltra fókuszáló, feltáró, elemző módszerekkel dolgoznak, szükség szerint mélyebb tudattalan szinteken is (Váry 1999)

Ezek a kritériumok jól elkülöníthetővé teszik a pszichoterápiát a tanácsadástól, hiszen a tanácsadás gyűjtőfogalma ezzel szemben "az egyensúlyban levő, nem beteg (ún. sine morbo) személyek számára van fenntartva" (Bagdy, 2009) A tanácsadás a pszichoterápiával szemben "korlátozott célokat követ", "emberi problémákban", "meghatározott területeken", "élethelyzeti elekadásokon kell ilyenkor segíteni". A tanácsadás ott vált gyakorlattá, ahol bizonyos problémák gyakrabban előfordulnak. (Buda, 2009)

Pintér ((2009) szerint a tanácsadás sokkal szélesebb körű tevékenységrendszert takar, mint a pszichoterápia. Célja is végtelen sokféle lehet, attól függően, hogy milyen szakterületre irányuló tanácsadásról van szó. Tanácsadás a modern társadalmakban a lelki segítségen kívül is sok területen folyik, ( pld. jogi tanácsadás) (Buda, 2009) Elmondható, hogy a tanácsadás egyik legfőbb jellegzetessége éppen a komplexitása, az interdiszciplináris jellege. (Murányi 2006, idézi: Ritoók, 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 csoportosítása 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 pedagógiai lexikon a tanácsadás fogalmát a következőképpen határozza meg: "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." (Ritoók, In: Báthory-Falus, 1997)

A tanácsadás ebben a megközelítésben nem azonos a pszichológiai tanácsadással, hanem a pszichológiai tanácsadás csak része a tanácsadás sokféle tevékenységrendszerének. (Ritoók, 2009)

Wiegersma (1976) a pszichológiai tanácsadás fogalmának megválaszolásakor két szempontot vesz figyelembe: a problémák természetét, amelyeken segíteni próbálunk, és azt a módszert, ahogyan ezt tesszük. A problémák természetét illetően azokat sorolja a tanácsadás köréhez, amelyek valamiféle döntési helyzetben jelennek meg. A módszer vonatkozásában pedig központi megközelítése, hogy a segítségre szoruló személy tudatos megnyilvánulásain keresztül kísérelünk meg segítséget nyújtani. A problémák tisztázását, azoknak tárgyi adatokkal való összevetését, az érzelmek tisztázását, modellhelyzetek megoldásán keresztül végzett munkát, a saját felelősség hangsúlyozását alkalmazó módszereket sorolja ide. Wiegersma (1976) definíciójában tehát: „Pszichológiai tanácsadásnak tekinthetjük azt a területet, amelynek középpontjában egyértelműen döntési problémák állnak, amelyeket bizonytalanabb érzelmi és viselkedési problémák kísérnek, valamint azoknak a módszereknek az összességét, amelyek segítségével a problémák megoldására törekszünk.”

Saját értelmezésünkben a tanácsadás tehát elsősorban a normálisan működő, de az aktuális élethelyzetben elakadt személyek segítése abban, hogy elérjék céljaikat, vagy hatékonyabban működjenek. Jellemzői, hogy középpontjában az aktuális élethelyzeti probléma áll, amelynek megoldásán a jelenre összpontosítva, tudatos szinten dolgozik a tanácsadó támogatásával a kliens. Ez a folyamat preventív célokat is szolgál, hiszen a probléma optimális megoldása elősegítheti a további problémák megelőzését. (V. Dávid, 2002)

A tanácsadó tevékenységének leírásához Ritoók Magda (2009) úgy fogalmaz, hogy: "A tanácsadó személyekkel, csoportokkal, családokkal és olyan rendszerekkel dolgozik, amelyekben szituációs és fejlődési problémák merülnek fel. A feladata annak elősegítése, hogy normális emberek hatékonyabban valósíthassák meg céljaikat, funkcióikat." E szerint a meghatározás szerint a tanácsadói tevékenység igen közel áll a pedagógiai munkához. A gyakorlatban az is sokszor tapasztalható, hogy pedagógusokat keresnek meg tanítványaik, vagy azok szülei, nevelői, hogy tanácsot kérjenek tőlük aktuális élethelyzeti problémáik megoldása érdekében. Ezért van jelentősége annak, hogy a gyermekek, a fiatalok és a felnőttek oktatásával, nevelésével foglalkozó pedagógusok fel legyenek vértézve tanácsadói alapismeretekkel. Különösen indokolt a tanácsadói ismeretek tanulása olyan szakmáknál, ahol az emberekkel való foglalkozás kiemelt szerepet kap. Ilyen szakmának tekinthetők a szociálpedagógia valamint a kommunikáció és média tudomány is. A tanácsadási ismeretek képzésbe történő beépítése elősegíti, hogy a különböző szakmák képviselői a problémák hatékonyabb kezelésének facilitálásával elősegítsék a társadalmi esélyegyenlőség megvalósulását.

A pedagógiai tanácsadást magunk egy célorientált problémamegoldó tevékenységként definiáljuk, amelyben a pedagógusok személyközi kapcsolaton keresztül nyújtanak támogatást tanítványaik/neveltjeik (vagy azok szülei, nevelői) részére, az intézményes nevelés során előforduló élethelyzetek legoptimálisabb megoldása érdekében. Ebben az interakcióban az adott probléma megoldásához kapcsolódó információk feldolgozása történik meg a tanácsadó pedagógus segítségével.

"A tanácsadás mindig problémacentrikus, (mondja Süle Ferenc) vagy legalábbis abból kiinduló lélektani munkahelyzet, ami akkor jön létre, ha a) az illető felismeri problémáját, b) azt komoly próbálkozásaival sem sikerül megoldania, c) belátja, hogy a kérdése megoldásához szakember segítségére van szüksége és ezért lépéseket tesz." (Süle, 2009) A fenti mondatok a tanácsadás alaphelyzetét jellemzik, amikor a tanácskérő önként keresi fel a tanácsadót. A pedagógiai tanácsadás eseteiben az is előfordulhat, hogy a tanácskérő nem önként jelentkezik, hanem valaki küldi, vagy maga a tanácsadó ajánlja a fel a segítségét. Ezekben az esetekben is fontos azonban, hogy megnyerjük a tanácskérőt az együttműködésre, hogy kezeljük az ellenállását és elérjük, hogy ő maga akarjon dolgozni a problémája megoldásán és kérje fel a tanácsadót az ebben való közreműködésre.

A tanácsadás lehetséges eredményeit McLeod (2003), három nagy kategóriába sorolja: Első: hogy a tanácsadás segítségével megoldást találhatunk az aktuális életproblémára. Második, hogy a tanácsadás alkalmazásával a tanácskérő személyek olyan új készségeket, stratégiákat tanulnak, amelyek segítségével hasonló problémákat eredményesebben tudnak kezelni a jövőben. Harmadik, hogy a tanácsadás stimulálja a személyiség energiáját és kapacitását a hatékonyabb társas együttműködésre, a jobb szociális beilleszkedésre.

A tanácsadási munka "nemritkán ellát egy tájékoztató, továbbírányító funkciót is, olyan helyre való utalást, amely a szakszerűbb ellátást teszi lehetővé. Például egészségügyi kivizsgálást javasol, munkajogi kérdésekben segíteni tudó helyre irányít vagy pályaválasztási tanácsadóhoz utal stb. A javaslat gyakran valamely pszichoterápiás kezelésen való részvétel." (Süle, 2009) Fontos, hogy a tanácsadó legyen tisztában saját szakmai felkészültségének határaival, és tudja eldönteni, hogy az adott probléma kezelése a pedagógiai tanácsadás kompetenciakörébe tartozik-e vagy sem. Abban az esetben, ha a probléma másfajta szakmai megközelítést igényel, tudnia kell megfelelő szakemberhez irányítani a tanácskérőt.

A szupervízió és coaching is tanácsadási munkaformák. "Mindkettő a szakmai személyiségre irányul. Míg a szupervízió a hivatását művelő személy saját személyiségerőit és működőképességének megőrzését szolgálja, addig a coaching azokat a szakmai szerep és munkavégzési képességeket edzi, fejleszti, erősíti, amelyek alkalmassá teszik a személyt magasabb teljesítményszint és produktivitás elérésére." (Bagdy, 2009)

A coach ("lelki edző") a szakmai szerepre, de legfőképp az eredményekre fókuszál. Legfőbb célja a a teljesítőképeség fokozása, a cselekvő szerepmagatartás fejlesztése. Elsősorban a szervezet, intézmény érdekeit tartja szem előtt, és ennek érdekében rövid, célzott, időhatáros beavatkozást végez. (Bagdy, 2009)

## **2. AZ EMBERKÉP ALAKULÁSA A KÜLÖNBÖZŐ PSZICHOLÓGIAI ELMÉLETEKBEN - ELTÉRŐ TERÁPIÁS ÉS TANÁCSADÁSI IRÁNYZATOK**

A pszichológia tudománya a 19. század második felében jött létre. Kialakulásában három újkori intellektuális hagyomány ötvöződött. Az első az újkori természettudomány szemléletmódja, a második a filozófia ismeretelméleti vitái, és a harmadik az élettudományok, (ezen belül is az idegrendszer és az érzékszervek felépítésére és működésére vonatkozó ismeretek) fejlődése volt. A kezdeti pszichológia a fiziológiából merítette a kísérleti módszert. A lelki jelenségek és az idegrendszeri folyamatok viszonya pedig a visszatérő vonatkoztatási keret volt az első "modern" pszichológusok számára. (Pléh, 1992) Minden tudományág fejlődésében megtalálható, hogy tudósai eltérő nézőpontra vannak, más-más szemlélettel közelítenek a különböző kérdésekhez. A pszichológiai elméletek eltérő nézőpontjai négy nagyobb csoportba sorolhatók. Elsőként a pszichológiai megismerés tárgyára vonatkozóan találkozhatunk eltérő nézetekkel. Vannak, akik az élményt, mások a viselkedést, vagy a teljesítményt tartják a pszichológiai vizsgálódás objektumának. Másodsor a pszichológiai megismerés módszerében látunk eltéréseket. Harmadrészt a lelki élet alapjelenségei, törvényszerűségeinek magyarázatát látják eltérően a különböző irányzatok képviselői. Negyedrésztt abban is van eltérés, hogy milyen magyarázatokat alakítanak ki a lelki élet jelenségeire, és az élet mely más területein keresnek ezekhez analógiákat. (Pléh, 1992) Fejezetünkben a teljesség igénye nélkül tekintjük át azokat a főbb pszichológiai irányzatokat, amelyek jelentős hatással voltak a tanácsadás mint professzió kialakulására, illetve maguk is alkalmazzák a pszichológiai tanácsadás módszerét, a sajátos elméleti háttérük megtartása mellett.

Nem csak egyféleképp lehet jól tanácsot adni. A pszichológia története során kialakult több pszichológiai irányzat az emberi pszichikum működéséről, a személyiségről kialakított eltérő nézetrendszere eltérő tanácsadási gyakorlatot alakított ki. a terápiában és tanácsadásban. Ezeket a karakterisztikus különbségeket igyekszünk bemutatni ebben a fejezetben.

## 2.1. A PSZICHOLÓGIA ÖNÁLLÓ TUDOMÁNNYÁ VÁLÁSA, NÉZETEK A XX. SZÁZAD FORDULÓJÁN

A pszichológia akadémikus tudományágként való megszületése 1879 -re tehető, amikor az első pszichológiai laboratórium megkezdte működését Németországban, a lipcsei egyetem filozófia tanszékén, Wilhelm Wundt (1832-1920) vezetésével. Wundtnak orvosi végzettsége volt, és a kísérletező élettanban dolgozott Helmholtz aszisztenseként mielőtt a filozófia tanszék vezetője lett Lipcsében. Személyében találkozik a természettudományos kísérletező szellem és a filozófiai (ismeretelméleti) gondolkodásmód. (Pléh, 1992) A wundti laboratóriumban kialakult korai kísérleti lélektan, elsősorban az érzékelést és az észlelést vizsgálta kísérletezéssel és az introspekció, (önmegfigyelés) módszerével. "Kísérletei az inger bizonyos jellemzőit változtatták szisztematikusan, és az introspekciós módszert használták annak meghatározásához, hogy a fizikai változások hogyan módosítják a tudatot" (Atkinson, 1994) A korai kísérleti lélektanra jellemzői, hogy csak a tudatos lelki jelenségekkel foglalkozott, és azokat apró részekre bontva vizsgálta. A lipcsei laboratórium a pszichológia bölcsőjének, és számos más pszichológiai irányzat bölcsőjének tekinthető, bár a századfordulón kibontakozó új pszichológiai irányzatok épp a klasszikus kísérleti pszichológia tételeivel szemben dolgozták ki saját nézetrendszerüket.

A korai kísérleti lélektan akadémikus módszerei és megközelítésmódja sok lelki jelenségre nem adhatott magyarázatot. Ezért alakult ki a pszichológia önálló tudománnyá válását követő néhány évtizeden belül három eltérő nézetrendszer a pszichológiában, amelyeket "pszichológiai irányzatok"-nak hívunk. Engler (1985) szerint ezek az elméletek egy szervezett meggyőződésrendszert jelentenek, amelyek segítenek bennünket az emberi természet megértésében. A pszichológusok által kialakított elméletek eltérő nézeteket tartalmaznak az emberi pszichikum fejlődésére, szerveződésére vonatkozóan, más – más nézőpontot emelnek ki, más módszereket alkalmaznak.

### A pszichoanalízis

A Sigmund Freud (1856 - 1939) nevével fémjelzett irányzat 1900-ban indult útjára, az "Álomfejtés" című könyv megjelenésével, majd elméletét Freud 1909-ben az Egyesült Államokban a Clark Egyetemen tartott öt előadásában fejtette ki. (Pléh 1992, Reuchlin 1987) Az akadémikus pszichológia hagyományaival szemben, (mely kizárólag a tudatos jelenségek vizsgálatával foglalkozott) a pszichoanalízis a lelki élet nem tudatos jelenségeit állította előtérbe. Emberképében is tapasztalható hangsúlyeltolódás, hiszen az embert mozgató erőket állítja a pszichológia középpontjába, a személyiség dinamikájáról beszél a racionalista emberkép helyett. "...a lelki életet többretegű felépítésűnek tartja, lelki működéseinket állandóan vágyaink által befolyásoltnak tételezi, a személyiség kulcsát múltjában, kora gyermekkori tapasztalataiban keresi." (Pléh, 1992) Másik fontos pillére az elméletnek az ösztönök, vágyak, mint az emberi viselkedés mozgatói. Elsősorban a szexuális és az agresszió ösztönének jelentőségét emeli ki viselkedésünk meghatározásában. Freud saját módszert is kidolgozott a tudattalan vizsgálatára, melyet szabadasszociációnak nevezett el.

A személyiség működésére vonatkozó elképzeléseit Freud kétféle elméleti keretben írja le, amelyeket topográfikus és a strukturális modellnek hív a szakirodalom. (Carver - Scheier, 1998)

A topográfikus modellben a tudatosság három szintjéről ír Freud (tudatos, tudatelőtt és tudattalan), A tudatos fogalma alatt azt a lelki területet érti, amelyről pillanatnyilag tudomásunk van. A tudatos élményeket az emberek képesek szavakba önteni, és azokról logikusan gondolkodni. A tudatelőtt legegyszerűbben a normál emlékezetet tartalmazó területként képzelhető el, melynek elemei aktuálisan kívül esnek a tudatosságon, de könnyen felidézhetőek, és a tudatba hozhatóak. A tudattalan kifejezés azt a lelki területet jelenti, amely közvetlenül nem hozzáférhető a tudatosság számára. A híres jéghegy hasonlattal szemlélteti azt, hogy az emberi léleknek ez a legjelentősebb része. (A jéghegy csúcsa, ami a vízből kilátszik felel meg a tudatosnak, a víz alatti terület egy része, amelyet még láthatunk a víz alatt, jelképezi a tudatelőttet, és a jéghegy legnagyobb, láthatatlan része a tudattalan.) (Carver - Scheier, 1998) Freud úgy vélte, hogy a neurotikus tünetek visszavezethetők valamilyen előzőleg átélt megrázó élményekre, valamilyen erős impulzus elfojtására, tudattalanba kerülésére. A gyógyulást feltételezése szerint úgy lehet elérni, ha "a beteg tudatosítja a kórokozó elfojtott, elfelejtett élményeket." Freud még 5 olyan jelenséget állapít meg, amelyek révén a nem tudatos (tudattalan lelki tartalmak feltárhatóak. Ezek: "az álom, a szabad asszociáció, az indulatáttétel, a tév és pótcselekvések, meg a vicc." (Simó: 1977) A pszichoanalízis a szabadasszociáció

módszerével igyekszik a tudattalan tartalmakat a felszínre hozni, tudatosítani, ezzel a feldolgozásukat lehetővé tenni, és a gyógyulást előidézni.

A strukturális modell a személyiség szerkezetét írja le Freud. Arra vonatkozóan ad elméleti keretet, hogy milyen részei vannak az emberi személyiségnek. Ezerint a személyiség három összetevőből áll, amelyek kölcsönhatása eredményezi a komplex emberi viselkedést: Ezeket az összetevőket ösztön-énnek (ID) , énnék (EGO) és felettes énnék (SUPEREGO) nevezi el. (Carver - Scheier, 1998)

Az ID (ösztön-én) a személyiség ősi része, ez az, amely születésüntől fogva adott, Freud szerint az összes lelki energia innen származik, ez a személyiség motorja. "Természetesen az ösztön-én nem ismer értékelést, nem ismer jót és rosszat, sem erkölcsöt. Az ökonómiai vagy ha jobban tetszik mennyiségi mozzanat, amely szoros kapcsolatban áll az örömelvvel, uralkodik az ösztön-énben lejátszódó folyamatok fölött. Úgy véljük, minden ami lejátszódik az ösztön-énben, nem egyéb, mint levezetődésre törekvő ösztön -megnyilvánulás." (Freud, 1977) Az örömelv szerint a szükségleteknek azonnal ki kell elégülniük. Azt a mechanizmust, amellyel az ösztön-én a feszültségeket csökkenti, elsődleges folyamatnak nevezzük. Ez a kifejezés "bizonyos szükséglet kielégülését szolgáló tárgy vagy esemény mentális képzetének kialakítását és e képzet érzelmi megszállását jelenti." (Carver - Scheier, 1998) Mondhatni, hogy az id csak képzeletbeli vágyteljesítésre képes, amely természetesen nem jelenthet egy tényleges szükséglet-kielégítés.

A pszichés funkciók másik készlete: az EGO (én) épp azért fejlődik ki, mert az ösztön-én nem képes megküzdeni az objektív valósággal. Az egofolyamatok arra irányulnak, hogy az ösztön-én impulzusait hatékonyan, a külvilág követelményeit is figyelembe véve ki tudják elégíteni. Az ego a realitás-elvnek megfelelően működik, (szemben az Id örömelvű működésmódjával) és úgynevezett másodagos eljárásokkal, a pszichés energia áttételezésével éri el a szükségletek kielégülését. Az én az intellektuális folyamatok és a problémamegoldás székhelye. A reális gondolkodás képessége teszi lehetővé az én számára, hogy olyan cselekvéseket tervezzen, amelyek kielégítik szükségleteit, majd ellenőrizze, hogy azok működnek-e. Ezt a folyamatot nevezzük valóságpróbának. Az én a személyiség végrehajtó rendszere, amely az Id ösztönkésztetéseit, a felettes én morális utasításait és a valóságot igyekszik összhangba hozni. A szakirodalom az "énerő" kifejezés alatt az egonak azt a képességét érti, hogy mennyire tud hatékonyan működni az összeütköző erők eltérő követelményei között. (Carver - Scheier, 1998)

A személyiség harmadik összetevője a Superego (felettes-én) a belsővé vált szülői és társadalmi értékeket, normákat foglalja magában. A tökéletességre törekszik, civilizáló hatást gyakorol a személyiségre, a realitástól elrugaskodottan. Egyik része az énídeál, amely a kívánatos viselkedés, a személyiség által elérendőnek tartott kiválóság standardjait tartalmazza. Másik része pedig a lelkiismeret, amely a helytelen viselkedést tiltó szabályokat tartalmazza.

A személyiség működésének dinamikáját e három személyiségrész közötti feszültségek, harcok adják. Az egészséges személyiségben ezek hatása kiegyensúlyozott. (Carver - Scheier, 1998)

Freud azt feltételezte, hogy az emberi cselekvései mozgatórugói a hajtóerők két osztályából fakadnak, az élet és szexuális ösztönöket együttesen "Eros"-nak, nevezte, és az általuk létrehozott pszichés energia a "libido". Az ösztönök második osztálya a halálösztön, "Thanatos", amely a destruktív, agresszív megnyilvánulások mozgatórugója. (Freud, 1991) Az analitikus felfogás szerint ezek az ösztönkésztetések adják a személyiség működéséhez az energiát. Az ösztönök hangsúlyozása mellett Freud úgy gondolta, hogy a felnőttkori személyiség kialakulásában a kora-gyermekkor tapasztalatok kritikus szerepet játszanak. Különösen az első öt életévet tartotta meghatározónak. "A pszichoanalízis mindenki által elismert érdeme, hogy előtérbe helyezte minden megismerés és viselkedés vágyak által befolyásoltságát és a kora gyermekkor jelentőségét. Emellett mint klinikai irányzat magának a pszichoterápiás szemléletnek az úttörője az egész modern pszichológiában," (Pléh, 1992)

A század első évtizedében Freudhoz tanítványok és követők csatlakoztak, majd két leghíresebb követője Jung és Adler önálló pszichológiai irányzatot hozott létre.

Alfred Adler (1870 - 1937) osztrák tanítvány a mestertől 1911 táján szakadt el, és Individuál-pszichológia néven hozta létre önálló irányzatát. Leglényegesebb újdonsága az, hogy a szexualitás helyett a társas kapcsolatokban és a versengésben keresi a személyiség hajtóerejét és a személyiségzavarok magyarázatát. (Reuchlin 1987)

Carl Gustav Jung (1875 - 1961) svájci elmegyógyász Freud legbenső köréhez tartozott. 1913/14-ben szakított a mesterrel, mert nem értett egyet a gyermekkor szexualitás hangsúlyozásával. Ettől kezdve Jung

a saját mozgalmát anallitikus vagy komplex pszichológiának nevezi. (Pléh, 1992) Jung a lelki életben nagy jelentőséget tulajdonít a kollektív tudattalannak, és az emberiség közös gondolkodásmódját kifejező kulturális örökségeknek, az archetipusoknak. Sokrétű személyiséglélektani elképzeléseiből a legnépszerűbbé az exrovertált (kifele forduló) és introvertált (befeje forduló) személyiségtípus leírása vált. Terápiás elképzeléseiben Jung nem a múltat, a korai gyermekkort emeli ki, mint Freud, hanem a jövőt illető elképzeléseket, a páciens számára előremutató értékválasztások megtalálását tartja az individualizáció, egyúttal a gyógyulás kulcskérdésének. E tekintetben elképzelései a mai humanisztikus pszichológiai irányába is mutatnak. (Reuchlin 1987, Pléh, 1992)

A Freud utáni pszichodinamikus elméletalkotók egymástól is sokban különböznek. A neoanalitikus szerzők sokszor azt hiányolják, hogy Freud nem szentelt elég nagy hangsúlyt az "Én"-nek. Ezért sok neoanalitikus szemlélet az én természetének és működésének leírására összpontosít, az énfolyamatok fejlődésének törvényszerűségeit kutatja. A szerzők egy másik csoportja az én és a világ közötti tranzakciók jelentőségét, törvényszerűségeit elemzi. (Carver - Scheier, 1998)

A pszichoanalitikus felfogás világszemlélete determinisztikus. Feltételezi, hogy az embert a múlt tudattalan erői kényszerítően ösztönzik. A szexuális, az agresszív és az életben maradási szükségletek biológiai hátterét tartja fontosnak. Úgy gondolja, hogy az ember fejlődése a korai életpaszttalok és a korai életszakasz kritikus helyzeteinek sikeres megoldásán alapszik. A későbbi életkor problémáit a korai gyermekkor tapasztalataira vezeti vissza. A tudattalan elemekre helyezi a hangsúlyt. Az ember sorsát a belső ösztönök küzdelme által meghatározottnak tartja. A pszichoterápia és a tanácsadás során alkalmazott fő technikái: a szabadszociáció, az ellenállás és indulatátvitel vizsgálata, az interpretáció. Az interpretáció révén elsősorban a gondolatokra hat. Célja: a tudattalan tartalmak tudatosítása. A személyiség rekonstrukciója, a múlt problémáinak feldolgozása és a régi konfliktusokból létrehozott szintézis által. (Iwey – Downing, 1987 és Szenes, 1991) Ideálképe: a „normális” ember, aki Freud szavaival élve: „tudjon szeretni és dolgozni” (idézi Allport 1980)

#### A behaviorizmus

Magyarul viselkedéslélektannak hívjuk ezt a pszichológiai irányzatot, melyet úgy definiálhatunk, mint "A pszichológiát a kísérleti természettudományok egy ágaként értelmező iskola, amely a lélektan vizsgálódásait a megfigyelhető és mérhető viselkedésre korlátozza. A XX. század első felében virágzó iskola atyjának John B. Watson (1878-1958) tekintik." (Pléh-Boross, 2008) A mozgalom programadó cikke 1913-ban jelent meg: „Hogyan látja a behaviorista a pszichológiát?” címmel, Watson tollából. Ez az irányzat a pszichológiát objektívvé szeretné tenni, ezért szisztematikus állatkísérletek sokaságával próbálja felfedni a viselkedés és a tanulás törvényszerűségeit. Mivel nem fogadják el az introspekción kezdetben nem vizsgálják a belső lelki folyamatokat, csak azt vizsgálják, ami objektíve megfigyelhető, és ez nem más, mint a környezeti ingerekre adott válaszviselkedés. Ezért a behaviorizmus elnevezés mellett az inger-válasz elmélet ( S - R formula) is gyakran szerepel a szakirodalomban. A behavioristák elsődleges célja a viselkedés irányítása, bejósítása, amit az ingerekre adott válaszok feltételeinek feltárása révén próbáltak megvalósítani. A behavioristákat a környezetelvűség jellemzi. Szerintük a viselkedés a környezet által determinált. Ez a szélsőséges tabula rasa elv megfelel a behavioristák optimista társadalomképének az ember alakíthatóságáról. (Pléh, 1992) A tanulásról alkotott elképzeléseikre nagy hatással volt Pavlov orosz fiziológus, munkája, a feltételes reflexről és a klasszikus kondicionálásról. A behavioristák kísérletei azonban főként az operáns kondicionálást tanulmányozták. Azt feltételezték, hogy a tanulás úgy jön létre, hogy a véletlenszerűen előforduló viselkedést a környezet megerősíti, a véletlenszerű cselekvések közül csak azok maradnak fenn, amelyeket pozitív következmény követ. Ezt a jelenséget nevezte el Thorndyke a hatás vagy effektus törvényének. Az operáns kondicionálás mai értelmezése leginkább B.F. Skinner nevéhez köthető, aki leleményes problémadobozt szerkesztett a jelenség tanulmányozására, amelyet "Skinner box"-nak neveznek. Ebben a kísérleti elrendezésben egy éhes állatot helyeznek egy dobozba, (pld. patkányt). A doboz belseje csupasz, csak egy kiálló pedál és egy etetőtal van benne. Egyedül hagyva a dobozban a patkány körbejár, felfedezi a környezetet (explorál), eközben véletlenül rálép a pedálra, aminek következtében ételt kap. Az étel megerősíti a pedálnyomást, és a nyomkodás gyakorisága ennek következtében megnő. A behavioristák szisztematikus kísérletekkel vizsgálták, hogy a megerősítések változatai hogyan befolyásolják a viselkedést. Megerősítési terveket dolgoztak ki, és variálták a megerősítések gyakoriságát, majd vizsgálták ezek hatását a viselkedésre. Megállapították, hogy eltérő válaszgyakoriságot és viselkedésmintázatot mutatnak a kísérleti állatok, ha eltérő megerősítéseket kapnak. (Atkinson, 1994) Nem mindig várható ki, hogy a kívánt viselkedés véletlenszerűen megjelenjen. Ezért a behavioristák kidolgozták a szukcesszív közelítés módszerét a viselkedés-formálás (shaping) folyamatára. Ez úgy zajlik, hogy a kondicionálás kezdetén a kívánt viselkedést megközelítő vagy hasonló viselkedésmintázatot erősítik meg, amelyek így egyre gyakrabban jelennek meg. A továbbiakban fokról fokra csak a kívánt viselkedéshez egyre közelebb eső cselekvéseket erősítik meg, egészen addig, amíg a kívánt viselkedés kialakul. A behaviorista felfogás szerint a megerősítéseknek a személyiség alakulásában

is jelentős szerepe van. "A kondicionáláselméletek szerint a személyiség az egyén kondicionált viselkedéstendenciáinak összessége." (Carver - Scheier, 1998)

Az irányzat újabb megközelítései a közbülső változó (organizmikus változó) fogalmának bevezetésével egyre inkább kitágította a viselkedés fogalmát a külső megfigyelhető megnyilvánulásoktól az úgynevezett belső viselkedés irányába. A neobehaviorizmus már egységben szemléli a külső és belső ingerfeltételek hatására megjelenő viselkedést.

A behaviorista terápiás és tanácsadási megközelítés az emberi fejlődést környezeti hatásokra vezeti vissza. Feltételezi, hogy a problémás viselkedés a hibás tanulásból ered. A hangsúlyt inkább a nyílt viselkedésre, mint a tudattalan erőkre helyezi. Személyiségelmélete is a külső hatások „megerősítések” szerepét hangsúlyozza az emberi tulajdonságok kialakulásában. Fő technikái: viselkedés – elemzés, szisztematikus deszenzitizáció, modellálás, pozitív megerősítés, viselkedéses diagrammok. Hatása elsősorban a viselkedésre, cselekedetekre van. Célja: a hibás tanulás és hibás viselkedés kiküszöbölése, ezek helyettesítése egy jobb alkalmazkodást lehetővé tevő viselkedésmintával. Ideálképe: a tünetmentes ember. (Iwey – Downing, 1987 és Szenes, 1991)

A hetvenes évektől kezdődően a viselkedésterápiáknál is a kognitív nézőpont került előtérbe. "A kognitív megközelítés a viselkedést belső törvényszerűségek, attitűdök, motivációk, célok, értékek által is meghatározott önvezérelt rendszernek tekinti, amely nem érthető meg és nem prognosztizálható teljes mértékben sem az ingerszituáció, sem a kontextus ismeretéből. A vizsgálódás előterébe itt az információfeldolgozás, a jelentésadás folyamata került." (Tölgyes, 2000) Napjainkban a viselkedés és kognitív terápiák integrálódnak. Az irányzat európai társasága is együttesen képviseli a klasszikus behaviorista és kognitív nézőpontot, 1992-től a nevében is megjelenik a kognitív kifejezés. (Tölgyes, 2000).

Az alaklélektan

Az alaklélektan (Gestalt-pszichológia), a behaviorizmussal egy időben indult utjára Németországban, Max Wertheimer, Wolfgang Köhler és Kurt Koffka az 1910 - 1920-as években, Berlinben alapították meg ezt az Iskolát. (Reuchlin 1987) Az alaklélektan a kezdeti kísérleti pszichológia elementarista szemléletével vitatkozva az egész ember működésére helyezte a hangsúlyt. Mottója hogy „az egész több, mint a részek összessége”, az egésznek a részek összegén felül külön minősége van. A jó egészek, és a struktúrák elsődlegességét hangsúlyozza a lelki életben. Ellentétben a behavioristákkal, a belső mentális folyamatokat vizsgálták, azok közül is elsősorban az érzékelést valamint az észlelést. és ezek szervező elveit tárták fel.

A perceptuális szerveződés törvényei az alaklélektan azon feltételeinek törvénybe foglalását jelentik, "amelyek lehetővé teszik egy ingerkonstelláció alakként való megjelenését az emberi érzékelésben, azaz összetartozó pregnáns egységként, amely több, mint egyes elemeinek összege." (Balázs, 2002).

- A legfontosabb észlelési törvények, amelyeket az alaklélektanok leírtak:
  - a közelség elve, mely szerint "a térben s időben közel fekvő elemek sokaságát mint csoportot foglaljuk egybe"
  - a hasonlóság elve: szerint "az azonos vagy hasonló elemeket összetartozónak észleljük."
  - a zártság elve "törekvést fejez ki egy figura hiányzó részeinek kiegészítésére olyformán, hogy azt komplett alakként észleljük"
  - a közös sors elve szerint "hasonló irányba mozgó vagy hasonló változásoknak alávett elemeket összetartozó csoportként éljük meg." (Balázs, 2002).

Wertheimer dolgozata a mozgáslátásról 1912-ben jelent meg, és egyben ez jelentette a mozgalom elindítását is. Wertheimer mellett az irányzat másik jelentős alakja Wolfgang Köhler (1887-1967), aki az alaklélektan elveit a tanulás vizsgálatánál alkalmazta. Az ő nevéhez fűződik a belátásos tanulás leírása. (Pléh, 1992) Ez az irányzat az 50-es években kialakuló kognitív pszichológia őseinek tekinthető. A Gestalt terápia kifejlesztése alapvetően Fritz Perls munkásságához kapcsolható. (Fonyó és Pajor, 2000).

## **2.2. A KOGNITÍV PSZICHOLÓGIA ÉS A HUMANISZTIKUS IRÁNYZAT**

A századforduló táján kialakult irányzatok közül a pszichológiát a II. világháborúig a behaviorizmus uralta, különösen az Egyesült Államokban. (Atkinson, 1994) A háború befejezésével megnövekedett a pszichológia iránti érdeklődés, és két új pszichológiai irányzat is kifejlődött: a kognitív és a humanisztikus pszichológia. A kognitív pszichológia jelenleg is a legdinamikusabban fejlődő területe a pszichológiának.

#### A kognitív pszichológia

Az 1950-es években az információfeldolgozó modellek a pszicholingvisztika valamint a neuropszichológia területén olyan felfedezések történtek, amelyek a megismerő folyamatok tanulmányozását állították ismét a pszichológiai érdeklődés középpontjába. (Atkinson, 1994) A kognitív pszichológia "a pszichológiának az emberi megismerő folyamatokkal foglalkozó ága, tárgya a problémamegoldás, emlékezés, észlelés, gondolkodás és a nyelv." (Pléh - Boross, 2008) A kognitív pszichológia a lelki folyamatokat és a viselkedést az információfeldolgozás és tárolás szerkezetével magyarázza. Az 1960-as évektől gyakorol nagy hatást a pszichológiára, és kiváltotta az úgynevezett kognitív fordulatot, amely a túlnyomóan behaviorista pszichológiától a megismerés lélektana felé fordulást jelentette. A pszichológia a kognitív fordulat révén újból a mentális folyamatokkal foglalkozik, de nem korlátozza be magát a tudatos jelenségekre. (Balázs, 2002). A kognitív pszichológia megőrizve szünteti meg a behaviorizmust, mert annak módszertani következményeit nem kérdőjelezi meg. A személyiséglélektanban ennek az irányzatnak a legjellegzetesebb megjelenési formái az identitáselméletek. Az Erikson munkái révén népszerűvé vált identitás-elmélet a saját magunkra vonatkozó kognitív képződmények (mit gondolok saját magamról, ki vagyok én, milyen ember is vagyok én) viselkedést meghatározó szerepét hangsúlyozza. Az egyéni életútnak is más felfogását hirdeti. Szakít a klasszikus mélylélektani fejlődésképpel, (amely a koragyermekkorai történéseket tartja igazán fontosnak a személyiség alakulásában). Az egyéni életút ifjú és felnőttkori szakaszát is tagoltnak tekinti, s az életpályát nem hamar lezáruló, hanem nyitott útnak tartja. Terápiás irányzata a gyógyulás útját a helyzetnek adott új értelmezésben látja. (Pléh, 1992). A legismertebb kognitív elméletek közé tartozik Beck kognitív terápiája, Ellis racionális-emocionális terápiája, és Berne tranzakció-analízise. (idézi: Fonyó és Pajor, 2000).

#### A humanisztikus pszichológia

A humanisztikus pszichológia a fenomenológiai irányzatok közé tartozik. "Az ember egyediségét, szabadságát felelősségét, a szubjektív élmények szerepét hangsúlyozó pszichológiai megközelítés, amely szerint az ember elsődleges célja az önmegvalósítás" (Pléh - Boross, 2008) Ezt az irányzatot a "harmadik erő" -ként is szokták jellemezni, mert a pszichoanalízis és a behaviorizmus irányzata mellett, azokkal vitatkozva jelent meg a pszichológiában, az 1940-es években. (Pintér, 2009) Carl Rogers az irányzat megeremtője, akit a pszichoterápiás kutatás egyik alapító atyjának tartanak, és úttörő kutatásaiért 1956-ban megkapta az Amerikai Pszichológia Társaság Award for Distinguished Scientific Contributions nevű elismerését. Az irányzat alaptétele, hogy minden emberben veleszületetten jelen van a pozitív irányba való fejlődés lehetősége. Az ember alapvető motívuma az önmegvalósítás, és minden más motívum ennek rendelődik alá. A fenomenológiai irányzat jelentősen eltér ez eddig ismertetett irányzatoktól, hiszen nem az emberi viselkedés megismerésére, hanem az ember megértésére törekszik. Rogers rendkívül átfogóan dolgozta ki saját teóriáját, 16 könyvet és még több újságcikket írt humanisztikus pszichológiájáról. Teóriája (1951) 19 tételre alapszik: ([http://hu.wikipedia.org/wiki/Carl\\_Rogers](http://hu.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers))

Szembehelyezkedik a pszichoanalízis ösztönközpontúságával és a behaviorizmus mechanikus szemléletével, miszerint az ember a környezeti megerősítések terméke lenne. Rogers eredetileg azért fejlesztette ki teóriáját, hogy egy terápiás rendszer alapja legyen. Először „nem irányított (nondirektív) terápiának” nevezte, de ezt a kifejezést később leváltotta „kliensközpontú terápiára”, majd „személyközpontú terápiára”. A kliensközpontú megközelítésben a tanácsadó hozzáállása és orientációja csak közreműködő szerepet tölt be a kliens által hozott döntésekben. Már a Client-Centered Therapy 1951-es publikálása előtt is hitte, hogy az általa felvázolt elvek többféle kontextusban is alkalmazhatóak, nem csak terápiás szituációban. Ennek eredményeképpen későbbi élete során a személyközpontú megközelítés kifejezést kezdte használni egész teóriájára utalva. (Mearns, 1996) Feltételezi, hogy minden embernek megvan az a képessége, hogy pozitív irányba fejlődjék. Ez a fejlődés az önmegvalósítás, a növekedés és az egészséges irányba halad. Minden ember önmagában hordozza értékét, élete irányításának képességét. „A személyközpontú elmélet úgy tekint az egyénre, mint aki reagál és önállóan cselekszik, aki az állandó változás folyamatában van és aki személyes, tudatos és jövőre orientált.” (Holdstock – Rogers 1996.) Kíváncsún tartja, hogy az ideális én és a valóságos én összhangban legyenek, ez jelenti felfogásukban a mentális egészséget. Személyiségelmélete a növekedési modellt hangsúlyozza, az embert szabadnak, saját élete kizárólagos építésének, eredendően jónak tartja. Az alkalmazott technikákban a hangsúly a jelen pillanaton van, a melegség nyújtásán, az őszinteségen, a törődésen egy empátias kapcsolatban. A személyközpontú tanácsadásban nagy jelentőségű a primér empátia, az odafigyelés, a meghallgatás képességei. Elsősorban az érzelmekre hat. Célja: az emberben rejlő lehetőségek felszabadítása, hogy az



egyén megtalálja fejlődésének természetes irányát az egyedülálló emberi növekedés előmozdítása érdekében. Ideálképe: a „totálisan funkcionáló”, nyitott, szüntelenül fejlődő ember. (Iwey – Downing, 1987 és Szenes, 1991)

A segítő szakmákban nagyon elterjedten alkalmazzák és hatékonyak tartják a Rogers nevével fémjelzett személyközpontú megközelítést. Magunk is ezt a hozzáállást tartjuk legoptimálisabbnak a tanácsadás eredményessége szempontjából. A személyközpontú megközelítés nem egy viselkedéskészletet jelent, hanem egy attitűdöt, beállítódást, klienshez való hozzáállást, és az ilyen meggyőződésből fakadó bánásmódot. Rogers központi feltevése, hogy minden egyén önmagán belül olyan kimeríthetetlen erőforrással rendelkezik, melyek révén megértheti önmagát, módosíthatja énképét, alapvető attitűdjeit és az én által irányított viselkedést. Továbbá abban áll, hogy ezeket az erőforrásokat csak akkor aknázhatjuk ki, ha a személyt facilitáló jellegű pszichikus attitűdök jól körülírt atmoszférájába illesztjük. A fejlődést elősegítő klíma feltételeit az alábbi kulcsszavakkal fogalmazza meg: nondirektivitás, empátia, feltétel nélküli elfogadás, kongruencia. (Rogers 1996)

A Nondirektivitás – fogalmát Rogers konstruálta. Olyan viselkedési stílust jelent, amely nem irányítja, nem tereli bizonyos következtetés felé a beszélgetést, óvakodik az értékítéletektől, odafordul a másik kezdeményezéséhez, magatartásával inkább bátorítja a másik kezdeményezését. – Nem egyenlő a *laissez faire* – stílussal – mert itt a vezető nem vonódik ki a helyzetből, benne marad a helyzetben, jelenlétével, ill. a jelenlétének jelzésével szabályozza a folyamatot. – Nem egyenlő a demokratikus beállítódással, mert a demokratikus beállítódás elsősorban az egyenlőségi mozzanatot kívánja, a nondirektivitás viszont a be nem avatkozást. A nondirektivitás a másik (a többiek) autonómiájának az elfogadása (feltétlen elfogadása).

Az empátia általában beleérző, átélőképességet jelent. Pintér (2009) "beleérző megértés"-nek nevezi ezt a tanácsadói kapcsolati képességet, és úgy jellemzi, mint amely "a másik ember élményeit és érzéseit valamint azok személyes jelentését pontosan és érzékenyen ragadja meg, percipálja a másik hivatkozási kereteit, az emocionális jelentések pontosságával." Az empátia lényegét tekintve pedig úgy fogalmaz, hogy "a verbális és nonverbális kommunikáció valamennyi aspektusa észlelésének kifinomult szelektív figyelemmel kísért képessége, s ezen észlelések összeállítása egységes egészszé." A tanácsadó tehát képes arra, hogy a kliens nézőpontját vegye át a szavak dekódolásakor, ugyanakkor eközben meg tudja tartani saját identitását. Nem könnyű az empátiás kapcsolatban megtalálni azt a pontot, ahol a tanácsadó kellően átérzi a kliens helyzetét, ugyanakkor nem vonódik be annyira a problémába, hogy az érzelmileg magával sodorja. Ha a tanácsadó nem tudja megőrizni saját identitását, érzelmileg túl mélyen involválódik a helyzetbe, alkalmatlanná válhat a segítségnyújtásra. Az olyan kapcsolati légkörben, amelyben magas empátia nyilvánul meg, a kliens mélyebben, jobban ki tudja fejezni önmagát. A kapcsolatban korán megnyilvánuló empátia jól előre jelzi a tanácsadás későbbi sikerét. Minél érettebb a tanácsadó személyisége, annál magasabb fokú empátiát képes nyújtani. A bizalom: központi jelentőségű Rogers elméletében. A tanácsadó érzeteti páciensével, hogy feltétlenül bízik erőfeszítéseiben, és abban a készségében, hogy életvezetésében változtatást tud létrehozni. Egyértelműen a páciens mellé áll – nem semleges – érzeteti, hogy tisztelettel, megbecsüléssel, negatív érzelmek nélkül fogadja el őt. A páciens és a terapeuta a bizalom légkörében egy különleges találkozást élnek meg. Az elfogadást nem köti feltételekhez, a maga egyéni mivoltában fogadja el a klienst. Rogers szerint a változás az emberben fejlesztéssel, neveléssel, tanítással elérhető, hiszen az ember tanuló lény, születésétől kezdve szocializálva van arra, hogy megtanuljon megoldási módokat, viselkedési fordulatokat. A páciens Rogers karosszékében megtanulhatja önmagának az aktualizálását, élményeinek tudatosítását, egyszóval az önismeret útját, s amit ezzel elérhez, az az autenticitás = hitelesség. Az autenticitás nagy érték Rogers szemében, az élménynek és a cselekvésnek az egybevágása. A tapasztalásnak és tevékenységnek a megfelelő, kongruenciája. A páciens a rogersi úton megtanulja az itt és most élmények tudatosítását, aktualizálni átélését, tudni azt, ami végbemegy benne. Rogers szerint ez az aktualizálás megtanulható, az ember úgy tanulja önmagának és a másinak a megismerését, mint egy nyelvet: gyakorlással, kitartással, beleéléssel. Hogyan vezet ez az atmoszféra tényleges változáshoz? Nézzük Rogers (1996) válaszát erre a kérdésre. „... ha egy embert elfogadunk, becsülünk, akkor valószínűvé válik, hogy önmagával szemben gondoskodó, figyelő attitűdöt fejleszt ki. Ha egy személyre empátiákkal odafigyelünk, lehetővé válik, hogy ő maga pontosabban kövesse belső élményeinek áramlását. Egyidejűleg viszont – amint a személy énjét megérti és jutalmazza – saját élményeivel jobban egybeválogó (kongruens) ént fejleszthet ki. Valóságosabbá, őszintébbé válik. Ezek a tendenciák – melyek a terapeuta attitűdjeinek éppenséggel a tükörképei – oda vezetnek, hogy maga a személy hatékonyabban elő tudja segíteni önmaga fejlődését.” Egy ilyen elfogadó, szeretetteljes légkör, amelyben a tanácskérő biztonságban érzi magát, nagy mértékben hozzájárulhat a tanácsadás sikeréhez. Rogers és a személyközpontú megközelítés képviselői számos empitikus vizsgálatban bizonyították, hogy a kapcsolati készségekkel (empátia, feltétel nélküli elfogadás és kongruencia) magas szinten rendelkező terapeuták tudnak a leghatékonyabban gyógyítani. (Pintér, 2009)

- A személyközpontú segítő beavatkozások legfőbb célja: a jól működő érett személyiség kialakulásának a segítése, amely öt fő csomópontra koncentrál:
  - megfelelő belső pszichés funkciók szintje: (valóságghú észlelés, kialakult identitás, megfelelő szintű autonómia, a világ felé való nyitottság és életöröm).
  - jó társas kapcsolatok kiépítésének képessége, (szeretetet adni és kapni tudás, az intimitás megélésének képessége, empátia).
  - alkotóképesség, a munkában való helytállás ((keresi és megtalálja a magának való hivatást, képességei szerint teljesít, alkalmazkodik a változó világhoz, és megfelelően önérvényesítő is).
  - az erkölcsi fejlődés megfelelő szintjének az elérése, (erkölcsi szilárdság, lelkiismereti érettség, stabil értékrend, ugyanakkor rugalmasság
  - az egészséges felnőtt ember lelki védelmi funkcióinak a megléte: (érzelmi biztonság, a nehézségekkel való együttélés képessége, a stresszel, veszteségekkel való megküzdés képessége, a saját belső erőforrások bevonása a problémák megoldásába, mer és tud segítséget kérni olyan helyzetekben, amelyekkel önmaga nem tud megküzdni). (Pintér, 2009)

Az ebben a tananyagban közvetített tanácsadási szemlélet leginkább a humanisztikus pszichológia elméleti alapjaira épült, és annak a gondolkodásmódjához áll közel. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy nem léteznek más alapfeltevésekre építő tanácsadási modellek, amelyek másféle módszertant alkalmaznak, és ugyanúgy hatékonyak lehetnek egy segítő kapcsolatban, mint az általunk közvetített pedagógiai tanácsadás modellje.

A különböző pszichológiai elméletek konzultációs megközelítési módjainak részletes jellemzését és összehasonlítását a Fonyó Ilona és Pajor András: "Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből" (2000) című szerkesztett kötete mutatja be.

A tanácsadói tevékenység önálló foglalkozássá válása a XX század harmincas éveiben kezdődött el Nyugat-Európában és Észak-Amerikában. Főiskolai vagy egyetemi végzettséghez kötött ez a szakmai tevékenység. A gyakorlatban hazánkban legelterjedtebben a nevelési és pályaválasztási tanácsadás szolgáltatásai voltak hozzáférhetők a pedagógusok számára. A pályaválasztási tanácsadás, mint szakmai szolgáltatás a II. világháborút követően jelent meg Magyarországon. A hatvanas évekre kialakult a megyei pályaválasztási intézetek hálózata, és ezekben az intézetekben a hetvenes évektől pedagógiai és pszichológiai tanácsadással segítették a fiatalok pályaválasztási döntés előkészítését. A Nevelési Tanácsadók országos hálózata a hetvenes, nyolcvanas években épült ki, elősegítve a különböző pszichológiai (elsősorban tanulási és magatartási) problémák kezelését az iskolás korosztálynál. A rendszerváltás után a pályaválasztás támogatása a munkaügyi központok rendszeréhez kapcsolódott, amely kezdetben elsősorban a munkanélküliséggel kapcsolatos kérdések kezelésére jött létre, de az idők során egyre bővülő szolgáltatásokkal a pályaválasztási, életpálya-építési problémák széles körét igyekszik kezelni. Jelenleg eltérő szervezeti keretekkel találkozunk, zömében a pedagógiai intézetek kínálnak nevelési és pályaválasztási tanácsadást a szakmai szolgálattások keretében. Az újabban szerveződő Ifjúsági Tanácsadó Irodák szakmai profilja most van kialakulóban. Magyarországon 1993 óta folyik a felsőoktatásban tanácsadó szakember képzés. Jelenleg a felsőoktatás képzési szerkezetében munkavállalási tanácsadó, addiktológiai tanácsadó és felsőoktatási tanácsadó képzéssel találkozunk. (Ritoók, 2009) A mester-szintű tanárképzésben pedig második választható szakként jelenik meg a tanulási és pályatanácsadó tanári szak.

---

## A 2. fejezet önellenőrző kérdései

- Fogalmazza meg saját szavaival, mi a különbség a pszichoterápia, a tanácsadás és a coaching között, majd idézze fel mindhárom fogalom definícióját pontosan is.
- Jellemezze a pszichoanalízis irányzatát.
- Mik az alaklélektan sajátosságai?
- Hogyan foglalná össze a behaviorizmus lényegét?
- Hogyan jellemezné a humanisztikus pszichológia irányzatát?
  - Melyek a kliens fejlődését elősegítő klíma feltételei?
  - Mik a személyközpontú segítő beavatkozások legfőbb céljai?
- Jellemezze a kognitív pszichológiát!
  - Melyik irányzatot tartjuk a kognitív pszichológia őskének?
  - Mikor jelent meg ez a pszichológiai irányzat?

---

# TANÁCSADÁS A GYAKORLATBAN

A tanácsadás létjogosultságát a tanácsalanság alaphelyzete teremti meg, ez hívja életre a segítségkérés igényét, mint szociális szükségletet. Általában akkor fordulunk szakemberhez az életünkben felmerülő problémákkal, amikor szokásos problémamegoldási sémáink nem alkalmasak a helyzet kezelésére, nem tudjuk kitalálni, eldönteni, hogy mit tegyünk. Azt, hogy mikor és kitől kérünk segítséget, sok tényező befolyásolhatja. A teljesség igénye nélkül ilyen befolyásoló tényező lehet pld. saját személyiségünk, a probléma jellege – az, hogy mennyire igényel speciális szakismeretet – hogy van-e tanácsadó intézmény lakókörnyezetünkben, vagy akár az, hogy milyen a társadalmi megítélése a segítségkérésnek. Nálunk Magyarországon még gyakorta találkozunk negatív megítéléssel. „Általában a tanácsadó tevékenységgel kapcsolatba hozhatunk egy olyan tartózkodó attitűdöt, amely a tanácskérést sokak szemében valamilyen hiányhoz, inkompetencia – érzéshez kapcsolja.” „Nevelési Tanácsadók munkatársaitól gyakran halljuk, hogy a szülők rossz érzésekkel keresik fel őket, mert tartanak az ismerősök gúnyos megjegyzéseitől, a címkézéstől, amely a humán tevékenységet a legsúlyosabb pszichiátriai esetekkel hozza kapcsolatban.” írja Pethő Éva.(1992) A negatív képzettársítások elkerülése érdekében rendkívül fontos, hogy a tanácsadási tevékenységet úgy vezessük be, hogy ne társuljon hozzá pejoratív tartalom. Például ha tanítóként szeretnénk ha a tanulási problémás gyerekeink szülei megkeresnének minket, és tanácsot kérnének abban, hogy ők hogyan segítsenek a gyereknek, akkor célszerű ezt úgy hirdetni, hogy "Hogyan segíthetjük hatékonyan gyermekeinket az otthoni tanulásban?" ahelyett, hogy az íránk ki a hirdetőtáblára: "Tanácsadás tanulási problémás gyerekek szüleinek." Érezhető, hogy a második hirdetésre való jelentkezést nehezebb bevállalni egy szülői közösségben, mint az elsőt. Ugyanakkor valószínű, hogy akinek igazán problémája van, és szeretne segítséget kérni, az a kevésbé stigmatizáló hirdetés hatására is jelentkezni fog tanácsadásra.

Nézzünk konkrét példákat arra, hogy várhatóan milyen problémákkal keresik meg majd a tanácskérők a szociálpedagógia, az andragógia, a tanító valamint a kommunikáció és média-szakos hallgatóinkat. A szociális rendszerben dolgozó segítő szakemberek gyakran találkoznak különböző életvezetési problémákkal. Ez vonatkozhat a lakhatási helyzet megoldására, anyagi problémákra, a gyermekere való felügyelet megszervezésére, a háztartás ellátására, a konstruktív életvezetés kialakításának segítésére egyaránt. Az andragógia szakos hallgatók a felnőttképzés problémakörével fognak várhatóan találkozni. Kereshetik meg őket azzal a tanácskérők, hogy szeretnének valamit tanulni, valami újba belefogni, de pontosan nem tudják, mi legyen az. Jelentkezhetnek azzal a problémával, hogy a szabadidő eltöltéséhez keresnek értelmes elfoglaltságot, vagy a magányosság ellen egy közösséget. Jó esély van arra, hogy ezeket a problémákat ilyen pontosan még megfogalmazni sem tudják majd, csak ha figyelmesen meghallgatja valaki őket. A tanítókat várhatóan sokat fogják majd kérdezni tanítványaik szülei arról, hogy hogyan segítsenek otthon a gyerek tanulásában, vagy a ha probléma van velük, milyen szakemberhez forduljanak. Várhatóan olyan kérdések is felmerülnek majd, hogy a tehetséges gyereket hová tudják vinni, hogy megfelelően fejlődjen. További problémaként merülhet fel, hogy tagozatos osztályba menjen-e a gyerek, vagy nyolcosztályos gimnáziumot válasszanak-e számára. A kommunikáció és média szakos hallgatók várhatóan gyakran kerülnek majd olyan helyzetbe, amikor a beszélgetésvezetési fogások alkalmazására lesz szükségük a kliens pontos megértésére, vagy a problémamegoldó modell alkalmazására egy szituáció megoldásában. A továbbiakban azokat a tanácsadási ismereteket részletezzük, amelyek a fenti problémahelyzetek megoldásában segítséget jelenthetnek.

## 1. A TANÁCSADÁS LAIKUS ÉS PROFESSZIONÁLIS ÉRTELMEZÉSE

A tanácsadás kifejezést hallva a laikus felfogás azt feltételezi, hogy aki problémahelyzetben van, elmegy egy szakemberhez, aki megmondja neki, hogy mit kell tennie. A magyar nyelvi kifejezés, a tanácsot „kér” és tanácsot „ad”, azt sugallja, mintha a problémahelyzetre a tanácskérőtől teljesen függetlenül születne megoldás, figyelmen kívül hagyva az ő sajátos élethelyzetét, személyiségét, és csakis a tanácsadó szakember véleménye lenne a mérvadó. A tanácsadás professzionális értelmezése azonban teljesen más alapállásból indul ki. A tanácsadás fogalom inkább az angol counselling (konzultáció, megbeszélés) kifejezést takarja szakszerű értelmezésben. A képzett tanácsadók kifejezetten igyekeznek elhatárolódni a direkt tanácsok adásától. Ehelyett arra törekednek, hogy a problémahelyzetben lévő tanácskérővel közösen keressenek megoldást. Maximálisan figyelembe veszik a tanácskérő sajátos élethelyzetét, személyiségét, és a külső körülményeket.

Az elmúlt fél évszázadban a tanácsadás fogalmának felfogása addig változott, hogy nagyon sok tanácsadó el szeretné magát határolni a konkrét tanácsok adásától. A tanácsadás csak elősegíti a döntést, de nem dönt a tanácskérő helyett. „Az a jó döntés – mondja Xantus László (1983) – amelyet a tanácskérő önmaga hoz meg, miután megvizsgált több lehetséges alternatívát, és amely döntéséért hajlandó vállalni a felelősséget, vagyis viselni az elhatározás következményeit.”

A saját döntés előnyeit Mearns (1984) az alábbiakban foglalja össze:

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

A tanácsadói szakértelem azt teszi lehetővé, hogy a képzett szakember a tanácskérő személyt képes végigvezetni egy problémamegoldó folyamaton. A szakszerű tanácsadás során a tanácsadó a tanácskérőt intrapszichés munkára készítve „dolgoztatja” gondolkodtatja. Ez az intrapszichés munka azt jelenti, hogy a tanácskérő önmaga végzi el ("dolgozza meg") a problémamegoldási folyamat lépéseit. Számba veszi a probléma megoldásához szükséges információkat, kidolgozza a megoldási alternatívákat, és eljut egy önálló döntés meghozataláig. E tevékenységek elvégzése természetesen a tanácsadó segítségével történik, és a tanácsadók speciális módszertani felkészültsége teszi lehetővé azt, hogy mindezt a belső munkát el tudja végezteni a klienssel.

A laikus és professzionális tanácsadás különbségeit az alábbiakban hasonlítjuk össze:

<b>A laikus segítő</b>	<b>A képzett tanácsadó</b>
Maga akarja megoldani a problémát	A kliensét vezeti végig egy problémamegoldó folyamaton
Nem feltétlenül képzett, nem ismeri a tanácsadási (problémamegoldó) folyamat lépéseit, és nem képzett a segítő beszélgetés lefolytatására	Képzett, ismeri a tanácsadási (problémamegoldó) folyamat lépéseit és képes arra, hogy megfelelő beszélgetésvezetési technikákkal a tanácskérőt belső munkára készítve végigvezesse ezen a folyamaton
Nem ismeri a tanácsadási módszereket, (öndefiníciós segítő kérdőíveket, és mérlegelési eljárásokat)	Ismer speciális tanácsadási módszereket, öndefiníciós kérdőíveket és mérlegelési eljárásokat
szakterületi információk nem állnak birtokában	Szakterületi információk és informálódási lehetőségek gazdag tárházával rendelkezik.

A fentiek figyelembevételével saját értelmezésünkben a tanácsadás egy interperszonális segítségnyújtási forma, amelyben a tanácskérőket saját problémáik megértésében és megoldásában önálló döntéseik kialakításában és megvalósításában segítjük. (V.Dávid, 2002) A pedagógiai tanácsadást pedig úgy definiáljuk, mint egy célorientált problémamegoldó tevékenységet, amelyben a pedagógusok személyközi kapcsolaton keresztül nyújtanak támogatást tanítványaik/neveltjeik (vagy azok szülei, nevelői) részére, az intézményes nevelés során előforduló élethelyzetek legoptimálisabb megoldása érdekében. Ebben az interakcióban az adott probléma megoldásához kapcsolódó információk feldolgozása történik meg a tanácsadó pedagógus segítségével.

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

- "a pszichológiai foglalkozásnak konkrét céljai vannak
- a terapeuta - tanácsadást végző - ennek érdekében aktív, támogató, gondoskodó
- hangsúly esik a negatív érzelmek, indulatok felszínre hozására, levezetésére
- a kliens sok információt és instrukciót kap, hogy dönteni tudjon,

- meggyőzés, kognitív változás elérése szükséges az adott problématerülettel kapcsolatban

- a külső erőforrások mozgósítása is fontos, elsősorban a kliens közvetlen környezetében, esetleg segítőszervezeteken át is"

A tanácsadás eredményesnek tekinthető, ha a probléma megoldása vagy enyhülése következik be, ha az érzelmi feszültség csökken. Ha a személyiség érettebbé, fejlettebbé válik vagy életvezetésében kedvező változások állnak be. (Buda, 2009)

Abból a szempontból, hogy egyidejűleg hány ember vesz részt a tanácsadási folyamatban, a tanácsadás két formáját különbözteti el: a szakirodalom: az egyéni tanácsadást, és a csoportos tanácsadást. (Gibson – Mitchell, 1995)

Szilágyi Klára (1994) álláspontja szerint a tanácsadó tanár támogató funkcióinak is meg kellene jelennie az iskolában, mert szükség van arra, hogy az egészséges, de aktuálisan nehéz élethelyzetben levő, vagy pillanatnyilag döntési dilemmával küzdő gyerekek/fiatalok, illetve az ő szülei, nevelői is szakszerű támogatást kapjanak az élethelyzeti problémák megoldásában. Az idejében érkező segítségnyújtás megelőzheti a komolyabb mentális problémák kialakulását, és jelentősen hozzájárulhat az esélyegyenlőség növeléséhez.

Bagdy és Telkes (1988) az iskolai mentálhigiénés programok két célját emeli ki. Egyrészt: a gyermek megterhelés és konfliktustűrő képességének, problémamegoldó kapacitásának, személyisége erejének – épségének növelése. Ezt nevezi kompetencianövelő stratégiának. Amint a tanácsadás definíciójából is kitűnik, alapvetően a problémamegoldó képesség növelését segítheti elő, így amennyiben a tanácsadás a gyermekre irányul, úgy az kompetencianövelő stratégiának tekinthető. Másrészt a környezetből származó megterhelések és ártalmak csökkentésére irányulnak a mentálhigiénés programok – ezt ökológiai programnak hívják. Amennyiben a tanácsadás a szülőkre, vagy pedagógusokra irányul, úgy a gyermek pszichés környezetének optimalizálását segítheti elő. A humán szolgáltatást nyújtó gyermeknevelési intézményeken belül a gyermekek/fiatalok egészséges személyiségfejlődésének támogatását is elő kell segíteni. A tanácsadó tanár (vagy pedagógiai tanácsadó) feladata, hogy előre látható, és/vagy váratlanul fellépő élethelyzetekben nyújtson támogatást a gyerekeknek, fiataloknak, esetenként felnőtteknek, azok egyéni igényei szerint. Azaz abban kell segítséget nyújtani, amire a kliensnek szüksége van.

A tanácsadás szintjei értelmezésünk szerint a támogató – segítő beavatkozás mélységére, utalnak.

– Első szint – orientáció: ahol elsősorban információátadás történik. Általában rövidebb, kevésbé időigényes folyamat.

– Második szint – konzultáció: irányítás, támogatás, hosszabb időtartamú, kevésbé konkrét kísérés, vezetés, ahol az információnyújtás mellett annak a feldolgozását és a döntéshozatalt is segítjük.

– Harmadik szint – pszichológiai tanácsadás: időigényesebb folyamat, mint a konzultáció, a támogatás már elsősorban a személyiségre irányul, erőforrás átstrukturálás és összpontosítás történik. (Váry 1999) Magunk az első két szintet tartjuk a pedagógiai tanácsadás szintjének.

Meggyőződésünk, hogy lényegesen több felnőttnek és gyereknek lenne szüksége tanácsadásra, mint ahányan igénybe vesznek ilyen segítségnyújtási formát. Ugyanakkor lényegesen több jól képzett tanácsadóra is szükség lenne, akik elérhető közelségben dolgozva képesek a hatékony segítségnyújtásra. Jelen munkánkkal szeretnénk hozzájárulni a tanácsadás szélesebb körű elterjedéséhez. Szeretnénk, elérni, hogy a tanácsadási szakértelem bekerüljön a köznevelési és közművelődési intézményekbe.

## 2. A TANÁCSADÁS KOMPETENCIAHATÁRAI

A kompetencia kifejezést igen gyakran használják a mindennapi életben is, általában valamihez való hozzáértést, szakértelemértve alatta. (Pléh - Boross, 2008) A közelmúlt pedagógiai gyakorlatában kompetencia fontos szakkifejezéssé vált, az alábbi értelmezésben: „...a kompetencia valamely gyakorlati feladat, feladatkör sikeres ellátására való fölkészültséget, jelent, ismeretek, készségek, attitűdök, szakmai és személyes tapasztalatok együttesét foglalja magába, egyúttal az egyének és csoportok rugalmas alkalmazkodó képességének, teljesítményének jellemzésére is használható” Kadocsa és Varga (2007). Berde és munkatársai (2005) megfogalmazásában „A kompetencia az alkalmazásképes komplex képesség és tudásstruktúra”.

A kompetencia az egyén és/vagy csoport alapvető jellemzője. Terjedelme széles körű. Minden élethelyzetre, feladatra, probléma vagy konfliktus megoldására szükséges és megfogalmazható valamilyen kompetencia/vagy

kompetenciák alkalmazása. Leggyakrabban az „informálisnak” tartott képességek együttesét értjük alatta, amely különbözik a hagyományos képzésben elvárt képességektől. Általában cselekvéshez kapcsolódik, lehetővé teszi a tevékenységek elvégzését. Minden kompetencia három összetevőből áll: a tudás-ismeretanyag, a jártasságok, készségek és az attitűdök együttes jelenléte teszi lehetővé, a hatékony feladatvégzést. (Berde és munkatársai, 2005) A nevelési és pályaválasztási tanácsadás nemzetközi szervezete (IAEVG) az Oktatási és Pályatanácsadó Szakemberek Nemzetközi Kompetenciáinak leírását készítette el, amelyben részletesen kifejtik, hogy ezen a területen milyen alapvető és speciális kompetenciákkal kell rendelkezni a tanácsadóknak. (Ritoók, 2009)

A kompetenciahatárok arra keresi a választ, hogy miben illetékes, miben tud igazán segítséget nyújtani a tanácsadó. Maga a tanácsadás, mint módszer mennyire alkalmas az adott probléma kezelésére, Milyen szakterületi ismeretei vannak a tanácsadónak, és éppen ez szükséges-e a kliens problémamegoldásának elősegítésére, vagy más szakértelem hasznosabb lenne.

A segítő szakmában a kompetenciahatárok kijelölése nem egyszerű feladat, hiszen valamennyi segítő foglalkozás az emberi problémákkal foglalkozik, amelyek természetükből adódóan nehezen kategorizálhatók, sokszor összefonódva, együttesen jelennek meg, így egy – egy konkrét esetben komoly gondot jelenthet annak az eldöntése, hogy milyen szakértelem és milyen segítő beavatkozás alkalmazható a leghatékonyabban. A tanácsadás meghatározásánál követett gondolatmenetből két támpont mindenesetre kiemelhető, miszerint elsősorban valamilyen döntési helyzetben megjelenő problémák sorolhatók a tanácsadás illetékességi területébe, valamint, hogy módszereiben a tanácsadás a segítségre szoruló személy tudatos megnyilvánulásain keresztül kísérli meg a segítségnyújtást. Nem alkalmaz időigényes, intenzív kezelést igénylő módszereket, különösen nem olyanokat, amelyek a problémát a személyiség tudatalatti megnyilvánulásain keresztül közelítik meg. Wiegiersma (1976)

A tanácsadói szakértelem természetét kettős meghatározottság jellemzi.

Első a tanácsadói szaktudás, melynek segítségével a tanácsadó képes a tanácskérőt egy belső munkára készítetve végigvezetni a problémamegoldó folyamaton (V.Dávid, 2002, Block, 2005). Ritoók Magda (2009) alapvető kompetenciáknak nevezi az ismereteknek, készségeknek és attitűdöknek azon halmazát, amelyre minden tanácsadó szakembernek munkahelytől függetlenül szüksége van. (pld: etikai viselkedés és szakmai magatartás, saját képességek és korlátok ismerete, a tanácsadó programok tervezésére és lebonyolítására való képesség). Peter Block, (2005) a tanácsadói készségek jegyzékét összeállítva a tanácsadás fázisainak végigvezetését szolgáló készségek mellett külön csoportban említi meg az interperszonális készségeket, mint asszertivitás, meghallgatás, csoportfolyamatok kezelése. Magunk ezeket a készségeket is a tanácsadói szakértelem készségeihez soroljuk.

Második a szakterületi tudás, amely az adott problémakörhöz kapcsolódó magas színvonalú szakmai ismereteket, készségeket és szakszerű hozzáállást jelent, amelyben a tanácsát kikérik. Néhány példát tekintve ilyen lehet a pályaválasztás gyermekvédelem, kisgyermeknevelés, tanulás, egészséges életvezetés, vagy éppen mérnöki tervezés, marketing, pénzügy, vagy rendszerelemzés, ha az üzleti életben igénybe vett tanácsadókra is gondolunk (Block, 2005) Ezek a szakmai ismeretek teszik lehetővé a probléma megoldásához szükséges szakszerű információk beáramoltatását a tanácsadási folyamatba. Ritoók (2009) speciális kompetenciáknak nevezi ezeket, "amelyekre a munkahelyi környezettől, és szolgáltatásban részesülő klienscsoporttól függően lehet szükség."

Akkor, ha a tanácsadás kompetenciahatárait igyekszünk egy-egy esetben konkrétan eldönteni, akkor a következő szempontokat érdemes figyelembe venni.

- Szakterületi tudás szempontjából az én szakismereteimre van-e szüksége a kliensnek? Ha igen a válasz, akkor elkezdhető a tanácsadás, de ha nem a válasz, akkor más szakemberhez, (orvoshoz, pszichológushoz, másik szakterületen dolgozó tanácsadóhoz stb) kell irányítani a klienst.

- Tanácsadói szakértelem szempontjából az az alapvető kérdés, hogy a tanácsadás, mint a segítő szolgáltatások egyik formája, adekvát beavatkozási mód-e a kliens problémájának kezeléséhez. Előfordulhat, hogy inkább pszichoterápiára, vagy pszichoeducatióra, vagy a szociális munka különböző munkaformáinak alkalmazására lenne inkább szüksége, mert a probléma jellege, vagy a kliens személyiségállapota ezt indokolja.

hWiegiersma (1976) a kompetenciahatárok kijelölésének elsége érdekében a problémákat is elkülöníti, azok nehézségi foka szerint. Modellje lehetővé teszi a problémaszintekhez az adequat segítségnyújtási formák hozzárendelését.

Wiegiersma modellje – a problémák ötfokú elkülönítése:

1. szint: A normális ember mindennapos életében előforduló problémák. Jellemzői: A döntéseket olyan helyzetben kell meghozni, amely egyáltalán nem világos. Bizonytalanság tapasztalható az eredményeket illetően, ellentétes hatások, érdekütközések tapasztalhatók. Mégis a választási lehetőségek reálisak és határozottak. A személy önállóan képes dönteni a problémájában, ugyanakkor tájékozódásra van szüksége a választási lehetőségeket és azok következményeit illetően.

Ezen a szinten az adekvát segítségnyújtási forma az információadás.

2. szint: Bonyolultabb döntési helyzet. Jellemzői: Nagy mennyiségű információ hiányzik, több ellentétes szempontot kell figyelembe venni egyszerre. A döntés előtt álló személy bizonytalan, segítségre van szüksége ahhoz, hogy jól megértse a körülményeket, kitzúzza a megfelelő célokat, meghatározza az értékeket és jól körülírt megoldásokat válasszon.

Az ilyen jellegű problémák igénylik a tanácsadói segítséget a tanácsadás ebben az esetben igazán hatékony.

3. szint: Komoly belső konfliktusok szintje. Jellemzői: A választás előtt álló személy bizonytalannak érzi jövőjét, vágyai gyakran nem reálisak. Ahhoz is segítségre van szüksége, hogy a helyzetét reálisabban értékelje. Elsősorban a páciens feszültségeinek csökkentésére van szükség, mielőtt a problémákkal kezdenék foglalkozni.

Az ilyen jellegű problémák segítése már pszichológusi feladat.

4. szint: A döntési problémák neurotikus problémákkal együttesen jelennek meg. Jellemzői: A személyiség belső életében mélyen gyökerező problémák kiterjedt körére számíthatunk. Az igények, elvárások többnyire nem valóságosak. Kapcsolati problémák nagyfokú aggodalom, szorongás, vagy nagyfokú merevség, visszahúzódás jelenik meg. A döntési problémákra csak akkor lehet megoldást találni, ha a neurotikus problémák már megszűntek.

Ezekben az esetekben a pszichoterápia tűnik adekvát segítségnyújtási módnak.

5. szint: Nagymértékű integrációhiány, amely pszichés, vagy organikus patológiával is együtt járhat. Jellemzői: A páciens nem képes cselekedeteit összehangolni, képtelen a valóság követelményeire igazodni. Ez gyakran megakadályozza a probléma megoldását, vagy csak nagyon primitív választást tesz lehetővé.

Ezen a szinten a pszichiátriai segítségnyújtás látszik adekvát megoldásnak, szükség szerint pszichoterápiával kiegészítve.

Az emberi problémák öt szintjén különböző nehézségű esetek jelennek meg, így különböző szintű eljárásokra van szükség a megoldásukhoz. Wiegersma (1976) azt írja, hogy „egyre többféle pszichológiai tanácsadóra van szükség, tanároktól, szociális gondozóktól és lelkészeketől kezdve – akik valamelyes kiegészítő képzés segítségével képesek viszonylag egyszerű problémákkal küzdő emberek tömegének segítséget nyújtani – magasan képzett szakemberekig, akik a 3. szinttel jelzett bonyolultabb esetekkel foglalkoznak.” A fentiek alapján véleményünk szerint a tanácsadó pedagógusok az 1. – 2. szinten jelentkező problémák esetében nyújthatnak hatékony segítséget, még a nehezebb esetekben célszerűnek tartjuk a pszichológushoz való irányítást. (v. Dávid, 2002)

### 3. A TANÁCSADÁS HELYZETI VÁLTOZÓI

Amikor valaki rászánja magát, hogy elmenjen egy hivatalos helyre egy tanácsadó személynek kinevezett emberhez, hogy élethelyzeti problémái intézéséhez segítséget kérjen tőle, szükségszerűen tele van feszültséggel. Ezt a feszültséget részben a problémahelyzet megoldatlansága kelti, másrészt az ismeretlen szituáció, amelyben nem tudja, hogy mire számíthat. A tanácskérők elvárásai igen széles skálán mozognak, a félelemtől a mohó várakozásig, de általában a szorongással teli ambivalens hozzáállás jellemző rájuk. – írja Klein és Angler (1984) „Amikor a tanácsadó és tanácskérő egymással szemben helyet foglalnak, a tanácskérő többnyire arra számít, hogy valami olyan bölcsesség és belátás fog felé áramlani, amely megmutatja neki, milyen úton kell járnia, esetleg milyen hibát követett el, és hogyan kell ezen változtatni. A tanácsadó ugyanakkor tudatában van annak, hogy a vele szemben helyet foglaló személy a legilletékesebb saját problémájának megoldásában és bízik abban, hogy sikerül őt ehhez hozzásegíteni. A tanácskérő bizalmát a tanácsadó szakértelmébe helyezi, a tanácsadó a folyamatban bízik, amelynek mindkettőjük sajátos kvalitásaiból kell létrejönnie és elvezetnie a tanácskérőt egy, többnyire csak általa ismert saját megoldásig.” (Pethő 1992) A tanácsadás ezen a kölcsönös bizalmon alapul, de a tanácskérő tanácsadóba vetett bizalma egyúttal egy függő helyzetet is teremt. Ahhoz, hogy a tanácskérők



függő viselkedését egy autonóm magatartás váltsa fel, és a függő helyzet egyenrangú partneri viszonyra fejlődjön, elengedhetetlen a tanácsadás optimális atmoszférája..

A tanácsadás légkörét befolyásoló leglényegesebb tényezőknek tartjuk a tanácsadás helyzeti változóit, a tanácsadói módszerek alkalmazásának minőségét, és a tanácsadó klienssel szembeni attitűdjét, magatartását. (V. Dávid, 2002)

Helyzeti változók alatt a tanácsadási helyzetben jelenlévő időbeli, térbeli és személyi hatásokat értjük, amelyek befolyásolják a tanácsadás menetét, ám hatásuk gyakran rejtett, vagy tudatalatti. Fontos, hogy a tanácsadó ismerje a helyzeti változók jelentőségét, és tudja kezelni azok hatását. Tudatosan törekedjen arra, hogy a helyzeti változókat az optimális mederben tartsa, vagy esetleges nemkívánatos hatásukat kiküszöbölje. A helyzeti változók hatásait Muchielli (1992) és Fonyó - Pajor (2000) munkái nyomán vesszük sorra. A tanácskérők gyakran nem tudják, mit várhatnak a tanácsadási folyamatától, mik ennek a keretei és hogyan kell viselkedniük. Ezért van jelentősége, hogy annak, hogy a folyamat strukturájával is foglalkozzunk, a tanácskérővel is megbeszéljük.

- A struktúra szerepe a tanácsadási folyamatban azt jelenti, hogy a tanácsadó és tanácskérő között egyetértés áll fenn a találkozások (konzultációk) jellemzőit, feltételeit, paramétereit illetően. A struktúra tisztázására, az együttműködési keretek lerakására különösen a tanácsadás elején van szükség. A struktúra kialakításának egyik módja, hogy a tanácsadó tájékoztatja a klienst a tanácsadási folyamatról, megbeszéli annak kereteit. (Fonyó - Pajor, 2000)

– Az idő szerepe: két szempontból veendő figyelembe: Első szempont a beszélgetésre választott időpont, milyen nap, hány órákor találkozunk. Fontos, hogy mindkét félnek megfelelő legyen ez az időpont, hogy a tanácsadó és a tanácskérő egyaránt nyugodtan, a helyzetre koncentrálni tudjon jelen lenni. Második szempont a tanácskérőre szentelendő időtartam. A tanácsadói beszélgetés időigényes. Ahhoz, hogy a beszélgetés kellően elmélyüljön, időre van szükség. A nyugodt munka szempontjából fontos az is, hogy egyik fél sem érezze magát sürgetve. Ezért az egyes ülésekre szánt hatékonyan tekinthető időtartam 50 perc körüli időtartamban határozható meg.

– A fizikai környezet, térbeli feltételek szintén két szempontból jelentősek: Első szempont maga a hely – ahol a tanácsadás zajlik. A külső tér, a környezet, a szobaberendezés. Kedvező hely az, ami lehetővé teszi a meghallgatást, nincsenek külső zavaró zajok, telefon, vagy más személyek, amelyek félbeszakítanák a beszélgetést. Az egyéni tanácsadás kétszemélyes helyzet, ezért abban a szobában, ahol a tanácsadói beszélgetés zajlik, más személy nem tartózkodhat. A szoba nagysága, és berendezése szintén fontos tényező. A túl kicsi, vagy túlbútorozott szoba nyomasztó lehet, eltereli a figyelmet, vagy korlátozza a mozgási szabadságot. A túl nagy, túl üres tér személytelenné teheti a kapcsolatot, elveszik az a bizalmi légkör, amelyre a tanácskérőnek szüksége van. A térbeli feltételek másik fontos szempontja a beszélgető társak egymáshoz képest elfoglalt térbeli helyzete. Olyan elrendezés optimális, amely a személyek egyenlőségének, együttműködésének benyomását kelti. A térbeli helyzet maga is tudat alatti reakciókat válthat ki a tanácskérőből. (pld: ha a kliens belesüppedve ül egy mély karosszékből, a tanácsadó pedig egy íróasztal mögött magasabban ül, ez egy alárendeltségi viszonyt sugall) Az olyan fizikai környezet segíti a tanácsadást, amely nem vonja el a témáról a kliens figyelmét. Ilyenek: a kellemes megvilágítás, nyugost színek, a rend és a harmonikus kényelmes bútorzat. A konzultáns és a kliens közötti optimális távolság kb. 75 és 100 cm közötti. (Ezt a szoba mérete és a bútorzat befolyásolhatja). A bútorzat elrendezésére leginkább két kényelmes szék (vagy fotel) ajánlott, egymástól 90 fokban elforgatva, hogy a tanácskérő akár a tanácsadóra is nézhessen, akár maga elé is egyenesen. (Fonyó - Pajor, 2000).

– A társadalmi csoporthoz való tartozás sztereotípiái: a tanácsadó és a tanácskérő részéről egyaránt befolyásolhatják a helyzetet. Gondoljunk arra például, hogy milyen sztereotípiáink vannak magyar emberként az olaszokról, vagy az angolokról. De ugyanígy jelentősége van annak is, hogy hogyan gondolkodik a tanácsadó vagy maga a tanácskérő például a munkanélküliekről, vagy a nőkről vagy a férfiakról, stb. Ha a tanácskérő például valamilyen etnikai csoporthoz tartozik, nem közömbös, hogy a tanácsadó milyen attitűddel rendelkezik ezzel az etnikai csoporttal szemben. Akár fordítva is elmondható ugyanez, hiszen ha a tanácskérő nem fogadja el etnikai hovatartozása miatt a tanácsadót, az az egész tanácsadás sikerét veszélyezteti. Fontos, hogy a tanácsadó előítéletmentes legyen, és munkáját ne a sztereotípiái befolyásolják, hanem a tényleges tapasztalatai szerint kezelje a tanácskérőt és a helyzetet.

- Az életkori változók: általában látens módon, de befolyásolják a tanácsadási folyamatot. Pályakezdő korában sok fiatal tanácsadó tapasztalhatja, hogy felnőtt, vagy időskorú tanácskérővel dolgozva óhatatlanul is hívhat a tanácskérőtől egy olyan hozzáállást, hogy „mit tudhatsz te még ezekről a dolgokról?”. A hatékony munka

érdekében fontos, hogy meg tudjon küzdeni ezzel a helyzettel. Tudja kezelni, helyére tenni a szituációt. Ugyanígy az idősebb tanácsadó a fiatalabb emberekkel dolgozva tapasztalhatja ugyanezt.

- A nemi változók:, a férfi-női viszonyok hasonlóképp látszanak, de akár kedvezőtlenül is befolyásolhatják a tanácsadást, ha a tanácsadó nem számol vele, vagy nem tud bánni vele. Előfordulhat, hogy az azonos neműek között a rivalizálás zavarja a tanácsadást, vagy a férfi-női viszony és nem a szakmai viszony válik dominánssá a helyzetben. Fontos, hogy a tanácsadó érezze ezeket a rezdüléseket, és tudja a megfelelő szakmai mederben tartani a tanácsadási folyamatot.

– A „történeti” változók – a tanácsadás ideje alatt történtek átélése a résztvevők szempontjából. A beszélgetés előtt mindkét fél elképzei valahogy a beszélgetés hangulatát és eredményeit. Az, hogy ténylegesen mennyire felel meg a tanácsadási beszélgetés az elvárásoknak, befolyásolhatja a sikeresség átélését, megítélését. Ez főleg az első megbeszélés során hat, az első találkozás ezért is nagyon fontos, mert minden későbbinek prototípusául szolgál. Ezek közé a változók közé sorolható a kliens – tanácsadó közötti szimpátia – antipátia kérdése – amelyet több tényező befolyásolhat, pld. a felek megjelenése, öltözködése, ápoltsága, intelligenciája, viselkedése a másikkal szemben.

A megfigyelni – meghallgatni tudás megkívánja a helyzet minden változójának ismeretét és ellenőrzését. A tanácsadó célja, hogy hagyja megjelenni a megértendő valóságot, és segítse a tanácskérőt, hogy legkönnyebben kifejezhesse egyéni problémáját.

## 4. A TANÁCSADÓ SZEMÉLYISÉGÉNEK JELENTŐSÉGE ÉS A TANÁCSADÁS ETIKAI KÉRDÉSEI

„A tanácsadás és pszichoterápia döntő kelleke: Ön.” – mondja Ivey (1980), utalva arra, hogy a tanácsadó elsősorban a saját személyiségével dolgozik. Mondhatni, hogy a segítő szakmákban a személyiség "munkaeszköz". A mesterségbeli tudás elengedhetetlen ugyan, de a fő hatóerő mégis a személyiség ereje. Ivey (1980) a tanácsadást személyek közti befolyásolási folyamatként fogja fel. „A tanácsadó, tekintet nélkül arra, mit csinál egy interjú során, ilyen, vagy olyan irányba befolyással van a kliensére.” – írja. A befolyásolás iránya azonban nem a tanácsadó által elképzelt irányt jelenti, hanem a kliensek támogatását saját céljaik megtalálásában és megvalósításában. A tanácsadás végső céljának a céltudatos „intencionális” egyént tekinti, aki „hatékonyság – tudattal rendelkezik, képes egy adott szituációban alternatív magatartások kitermelésére és arra, hogy egy – egy problémát különböző előnyös helyzetből közelítsen meg. Az intencionális, teljes működésű ember nem kötődik egyetlen cselekvésválmóhoz, hanem pillanatonként képes reagálni a változó élethelyzetekre és hosszú távú célokra tekint. Mind a tanácsadó, mind a kliens intencionalitásra törekszik.” (Ivey 1980) Ezek a gondolatok egybevágnak a humanisztikus pszichológia célrendszerével, melyet már korábban idéztünk. (Pintér, 2009)

A tanácsadás folyamatában tehát alapvető fontosságú a tanácsadó személyiségének egészségessége, épsége, hogy ő maga is intencionális, céltudatosan működő, érett személyiség legyen.

Buda Béla (2009) a pszichoterápiák hatékonyságának vizsgálatait összegezve a nem specifikus terápiás tényezők között említi a terápiás kapcsolat jelentőségét. Ebben a kapcsolatban a terapeuta jelenti a figyelő, törődő, gondoskodó másik embert, aki érzelmi és gyakorlati támaszt nyújt kliensének. Modell, referenciaszemély, partner és a szeretet tárgya is egyben. Heron (1990) a hatékony segítéshez szükséges tanácsadói tulajdonságok közül kiemeli az „érzelmi kompetencia” fontosságát. A segítségnyújtó szempontjából ez azt jelenti, hogy képes feldolgozni saját múltbeli traumáit, azokat nem viszi bele a segítő kapcsolatba. Az érzelmi kompetencia legmagasabb szintje, amikor a segítő saját maga elvégezte azt a pszichológiai munkát, ami a múlt elkeseredettségének feldolgozásához szükséges. Ritkán fordul elő, hogy saját megoldatlan konfliktusai vetődnek bele a segítő kapcsolatba, amikor mégis előfordul, képes azt korrigálni. Az érzelmi kompetencia mellett Heron (1990) a segítő jóindulatot tartja még a hatékony tanácsadói magatartás alapvető forrásának. Ennek kulcsjellemzői: meleg törődés másokkal, nyitottság és ráhangolódás a másik valós helyzetére – annak megragadása, hogy mire van a másinak szüksége, hiteles jelenlét, őszinteség. Azt, hogy miért lesz valakiből hatékony segítő, a belső jóindulat, a jellem és a kulturális hatások interakciójának függvénye – mondja.

A segítőnek saját mentálhigiénéjével is komolyan foglalkoznia kell. Ennek négy fontos oldala: a szakmai közösség, a "sivatag", a továbbképzés, és a nem szakmai élet. (Süle, 2009) A szakmai közösség alatt olyan hasonló munkát végző emberekből álló munkaközösséget ért, akik időszakosan találkoznak, és lehetőségük van

a problémáik megbeszélésére, így nyújtanak szakmai támogatást egymásnak. A "sivatag" azt jelenti, hogy a tanácsadónak is szüksége van időnként visszavonulásra, egyedüllétre, külső ingermentességre, hogy saját magával is foglalkozhasson. Ezt általában nyugodt, természeti környezetben lehet elérni. A szakmai továbbképzés során olvasással, konferenciákon való részvétellel, tapasztalatcserékkel érheti el a tanácsadó, hogy tudása bővüljön, új módszereket ismerjen meg, illetve saját eredményeit is a szakmai közvélemény elé tárja. A nem szakmai élet a magánéleti részt, a családi, baráti kapcsolattartást jelenti. Mindezen területek egyensúlyban tartásával kerülhető el a kiégés (burn out szindróma) jelensége, mely a segítő szakmákban foglalkozási ártalomnak tekinthető.

A személyközpontú megközelítés attitűdjét, emberekhez való hozzáállását sok segítő szakma alkalmazza a gyakorlatában. Magunk is ezt a szemléletmódot taartjuk leghatékonyabbnak a tanácsadás eredményesség szempontjából. A személyközpontú megközelítés nem egy viselkedéskészletet jelent, hanem egy attitűdöt, beállítódást, klienshez való hozzáállást, és az ilyen meggyőződésből fakadó bánásmódot. Rogers központi feltevése, hogy minden egyén önmagán belül olyan kimeríthetetlen erőforrással rendelkezik, melyek révén megértheti önmagát, módosíthatja énképét, alapvető attitűdjeit és az én által irányított viselkedéseit. Továbbá abban áll, hogy ezeket az erőforrásokat csak akkor aknázhathatjuk ki, ha a személyt facilitáló jellegű pszichikus attitűdök jól körülírt atmoszférájába illesztjük (Rogers 1996). Egy elfogadó, szeretetteljes légkör, amelyben a tanácskérő biztonságban érzi magát, nagy mértékben hozzájárulhat a tanácsadás sikeréhez. A tanácsadó tanácsadásban betöltött szerepére vonatkozóan Wiegiersma (1976) szavait tartom a legjellemzőbbnek: „Arra a kérdésre tehát, hogy hogyan adjunk pszichológiai tanácsot? egész egyszerűen így válaszolhatunk: legyél ember, és ez legyen a foglalkozásod! És ezzel a legfontosabbat mondtuk el.”

A tanácsadás során annak is nagy a jelentősége, hogy a tanácsadó milyen attitűddel áll a tanácskérővel szemben, mit gondol az emberekről és magáról a tanácskérőről. A pszichológiában Pygmalion – effektus néven írják le az önmagát beteljesítő jóslatot, az elvárások erejét, és hatását az emberi interakciókban. (Smith-Mackie, 2001) A kutatások szerint a másik emberrel kapcsolatosan kialakított elvárásainkat tudattalanul, metakommunikatív úton közvetítjük, és ezzel a másik személy viselkedését, teljesítményét elvárásaink irányába befolyásolhatjuk. Eszerint, ha a tanácsadó a tanácskérőt ügyetlen, gyámoltalan, inkompetens személyként észleli és kezeli, úgy az ennek megfelelően viselkedve képtelenné válhat a problémahelyzet hatékony megoldására, s az intencionális működésre. A tanácsadás sikeressége szempontjából is fontosnak tűnik tehát, hogy a tanácsadó higgyen a tanácskérő személyes erejében, épségében, azon képességében, hogy saját életét, problémáit kézben tudja tartani, meg tudja oldani. Ez teszi lehetővé, hogy a tanácskérő is hinni tudjon saját magában. Ez a hozzáállás azért is indokolt, mert a tanácsadás, " fő célja: pszichológiailag alapvetően egészséges személyeknek segíteni fejlődési és situációs problémáik megoldásában." (Ritók, In: Báthory-Falus, 1997) Amennyiben a tanácsadó nem gondolja pszichológiailag alapvetően egészségesnek a klienst, akkor célszerű átgondolnia saját kompetenciahatárait és a tanácskérőt más szakértelemhez irányítani. Magunk a humanisztikus pszichológia emberképét tartjuk a leginkább alkalmasnak arra, hogy tanácskérőkkel szembeni pozitív attitűdöt kialakítsa, és segítségével a negatív Pygmalion – hatást elkerülhessük.

A különböző szerzők a személyes jellemzők között a hatékony konzultáns hat tulajdonságát sorolják fel: (idézi: Fonyó - Pajor, 2000)

- Az első: az intellektuális kompetencia, amely a tanácsadó elméleti felkészültségét, értelmi képességeit és tanulékonyágát jelzi.
- A második: a megfelelő szintű energia, amely úgy érthető, hogy elég ereje van ahhoz, hogy a konzultációval járó érzelmi és fizikai igénybevételt elviselje, és tud aktív lenni az ülések alatt.
- A harmadik: a flexibilitás, azaz rugalmasság, amely azt jelenti, hogy a hatékony tanácsadók a kliens igényeihez igazítják a tevékenységüket. Nem ragaszkodnak mereven egy elmélethez vagy sémához, hanem rugalmasan keresik a klienshez leginkább illeszkedő módszert.
- A negyedik jellemző a támogatás, amely alatt azt értik, hogy a tanácsadó támogatja a tanácskérőt saját döntései meghozatalában, segít reményt és erőt kelteni, de tartózkodik attól, hogy a megmentő szerepébe helyezkedjen.
- Az ötödik jellemző a jóindulat, amely magába foglalja, hogy a tanácsadó szeretne a kliens érdekében, konstruktív módon közreműködni, a kliens függetlenségének elősegítésével, etikusan.
- A hatodik tulajdonság az önismeret, a saját személyiségének reális észlelése, amely elengedhetetlen a segítő szakmában dolgozó szakembereknél.

A professzionális segítés gyakorlata változatos és a szükségletekhez igazodó. Vannak azonban olyan alapelvek, amelyek a módszerektől függetlenül minden pszichoterápiában vagy tanácsadási munkaformában "kötelező érvényűek." A segítő magatartás Bagdy Emőke (2009) által megfogalmazott alapelvei a következők: "A segítő magatartás a segítségért folyamodó személyt és szükségleteit állítja a középpontba. A dialógus súlypontja a kliensnél van. A segítő személy célja a kliens önfeltárásának (self disclosure) és önexplorációjának elősegítése. A kérdés stílusa nyitott, a segítő nem formál véleményt a kliens által közöltekről és nem ítélkezik, hanem a kliens mélyebb átgondolásait és helyzetének, problémáinak új, más szempontú meglátását animálja. Motivál, metakommunikatív és nonverbális viselkedése támogató, bátorító, elfogadó, megerősítő, inspiratív és felebaráti megértést sugall. Arra törekszik, hogy a szemkontaktussal, mimikai üzenetekkel, hangtónusával, mosoly-megerősítéseivel, gesztusaival, nyugodt, higgadt békés kommunikációjával megteremtse azt a meleg-elfogadó légkört, amelyben a kliens szabadnak érezheti magát és biztonságban lehet."

A tanácsadónak szigorú etikai követelményeket is be kell tartania a segítségnyújtás során. Az etika fogja össze azokat az erkölcsi követelményeket, elvárásokat, amelyek az emberek közötti viszonyt, érintkezést szabályozzák. (Szőnyi, 2009) Az olyan személy, aki segítségért, információért fordul a tanácsadóhoz, sérülékeny és védtelen a támadó magatartással szemben. A tanácsadási folyamatban történekeért elsősorban a tanácsadónak kell vállalnia a felelősséget. "Egy szakma etikai elvei a szakma gyakorlása során, egyfajta közmegegyezéssel alakulnak ki. Finomabb szabályozást adnak ahhoz a területhez, amely még nem tartozik a kapcsolatok (büntető) jogi viszonylataiba. Egy szakmai etika elvei egyéni módon, a szakember saját etikai elveivel összerendeződve épülnek be a személyiségbe." (Szőnyi, 2009)

Az etikai felelősség vállalását segítheti, ha ismerünk néhány szabályt, amelyhez viselkedésünket igazíthatjuk. A teljesség igénye nélkül soroljuk fel a következőkben azokat az etikai szabályokat, amelyeket a tanácsadás gyakorlása során fontos betartani.

- A klienssel való kapcsolatban tekintettel kell lenni a tanácskérő emberi méltóságára. Szem előtt kell tartani a „primum nil nocere” elvét, azaz, semmi olyat nem tenni, ami árt a kliensnek, vagy a társadalomnak.
- A kettős kapcsolat elkerülése érdekében olyan személyekkel, akivel más szoros kapcsolatban is áll a tanácsadó (családtagok, barátok stb.) kliensi kapcsolatot el kell kerülni.
- Ne kérdezősködjön a tanácsadó irreleváns részletek felől. A tanácskérő életének személyes intim részletei, amelyek az adott problémával nem állnak kapcsolatban, nem lehetnek a tanácsadási beszélgetések témái.
- Olyan légkörben és időintervallumban foglalkozzon a klienssel, ahogyan szeretné, hogy hasonló helyzetben vele is bánnának.
- A tanácsadót titoktartás kötelezi azon információkra vonatkozóan, amelyeket kliensétől, illetve klienséről szerez. Olyan esetekre, adatokra, amelyeknek közlésére a tanácsadót a kliens felhatalmazza, nem terjed ki a titoktartási kötelezettség.
- Más személyektől a kliensre vonatkozóan nyert értesülések a klienssel csak akkor közölhetők, ha az információt adó személy ebbe beleegyezését adta.
- Amennyiben a tanácsadási folyamatról videó, vagy hangkazetta készül, ehhez előzetesen a kliens beleegyezését kell kérni. Ha a kliens nem egyezik bele, nem lehet felvételt készíteni.
- A kutatásban vizsgálati személyként való részvételtől a kliensnek magának kell döntenie.
- A publikációkban, esettanulmányokban ügyelni kell arra, hogy a személyre vonatkozó adatokat úgy elfedje, hogy azok alapján az érintettek ne legyenek felismerhetők. Személyes adatokat, amelyekről a tanácskérő beazonosítható lenne nevet, születési adatokat, lakcímet, és más olyan adatot, amelyből a személy felismerhető, nem szabad publikálni.
- A tanácsadó ismerje jól saját felkészültségének határait, (a szakmai kompetencia kérdéskörén belül) és ezt ne lépje túl. (Szilágyi: 1994, Ivey – Downing 1980, Szőnyi, 2009. Pszichológusok szakmai etikai kódexe)

## 5. TANÁCSADÁSI MODELLEK ÉS STRATÉGIÁK

A modell kifejezés "egy mintául szolgáló helyzet, tárgy, személy" jelentéssel is bír, (Pléh-Boross, 2008) de a pszichológiában és a társadalomtudományokban ezt a kifejezést gyakran "elmélet" értelemben használják, amely

az empirikus jelenségek összefüggéseinek és kapcsolatának szimbolikus és általános leírására szolgál. (Balázs, 2002)

A tanácsadó és a tanácskérő mindenkori önmeghatározásának szemszögéből Ed Schein (idézi: Garz, 1999/a) a tanácsadás három alapmodelljét írja le:

- A szakemberközpontú modell: a tanácsadó információtöbbletét deklarálja, aki a tisztázandó probléma professzionális szakembereként rendelkezik a szükséges információkkal, ezeket rávezetések, javaslatok formájában adja tovább. Ebben az esetben a tanácskérő egyértelműen felismeri és megfogalmazza a problémát, értékeli a tanácsadó professzionális kompetenciáját és elfogadja a probléma megoldásával járó következményeket.

- Az orvos - páciens modell: a tanácsadó diagnosztikus képességén alapszik. A klins olyan problémától szenved, amelynek összefüggései és megoldási lehetőségei rejtve maradnak előtte, ezért a megoldás felelőssége a tanácsadóra hárul, a kliens függő helyzetben van. Ez a modell előfeltételezi, hogy a diagnosztikus folyamatot önmagában is hasznosnak és segítőnek tekintjük, és a tanácskérő együttműködik mind a diagnózis felállításában, mind a megoldási javaslatok alkalmazásában.

E két megközelítés hierarchikus modellnek tekinthető, melyek kiindulópontja valamely világosan definiált probléma, amelyre a szakember egyértelmű megoldási és cselekvési lehetőségeket fogalmaz meg.

- A harmadik 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. Az általunk kidolgozott pedagógiai tanácsadás modelljét a folyamatorientált modellek közé soroljuk.

A továbbiakban azokat a leírásokat értjük tanácsadási modellek alatt, amelyek keretbe foglalják a tanácsadási folyamatot és leírják a lépéseit. Ezek a modellek azt mutatják meg, hogy milyen folyamaton kell végigvezetni a tanácskérőt ahhoz, hogy megoldást találjunk a problémájára. Sokféle tanácsadási elmélet létezik, és a tanácsadás eltérő megközelítései más – más tanácsadási modellel dolgoznak. (Feltham - Dryden, 2004). Más lehet a lépések sorrendje, a technika, amelyet használnak a világszemlélet, amelyre a tanácsadási modellt építik. Amiben minden modell megegyezik, az az, hogy a problémahelyzetből indul ki és a probléma megoldására vonatkozó döntés kialakításához jut el. A tanácsadás akkor tekinthető eredményesnek, ha a probléma megoldása vagy enyhülése következik be, ha az érzelmi feszültség csökken. Ha a személyiség érettebbé, fejlettebbé válik vagy életvezetésében kedvező változások állnak be. mondja Buda Béla. (2009) A sikeres a tanácsadás során a tanácskérő megtalálja a megoldást a problémájára, és a tanácsadás befejeztével azt is tudja, hogy hogyan fogja a megoldását megvalósítani. A tanácsadás olyan segítségnyújtási forma, amely alkalmazkodik a tanácskérő igényeihez. Amennyiben valaki tanácsadóhoz fordul segítségért, feltételezhető, hogy élethelyzeti problémáinak megoldásában ő maga elakadt. A szokásos problémamegoldási sémái nem voltak alkalmasak az adott helyzet kezelésére. Ezért arra van szüksége, hogy régi magatartási sémáit megváltoztassa, és újakat tanuljon. A tanácsadás alapvető feladata, hogy alternatívák kitermelésével megtalálja a problémák járható útjait és megkönnyítse a döntéshozatalt. A tanácsadási modellek szekventálják a tanácsadás folyamatát, támpontot adnak a tanácsadónak arra, hogy milyen lépésekben haladjon, és hogy az egyes lépések során milyen feladatokat hajtson végre.

Amennyiben valaki tanácsadóhoz fordul, segítségért, feltételezhető, hogy konfliktusainak megoldásában arra van szüksége, hogy régi magatartási sémáit megváltoztassa. Valószínűleg azok alkalmatlanok a probléma kezelésére, azért nem tud megbirkózni egyedül a helyzettel. A tanácsadási modellek azt a folyamatot írják le, amelynek segítségével a kliens képessé válik a probléma újszerű megközelítésére, a problémamegoldáshoz szükséges információk hatékony kezelésére, alternatív megoldások kidolgozására, azok összehasonlítására és a döntésre.

## 5.1. AZ ÁLTALÁNOS TANÁCSADÁSI MODELL

Az általános tanácsadási modell azt a folyamatot írja le, amelyet a tanácsadás során mindenképp végig kell vezetni bármilyen elméleti keretben gondolkodjon is a tanácsadó és bármilyen módszertant is használjon. Ez a modell a tanácsadás menetét 3 fő szakaszban mutatja be, amelyek a következők: a probléma megfogalmazása, alternatívák kitermelése és a cselekvésre vonatkozó döntés kialakítása. (Ivey – Downing 1980.)

### 5.1.1. A probléma megfogalmazása

Ez a szakasz lehetőséget nyújt a tanácskérő számára, hogy áttekintse a helyzetét, megfogalmazza az öt foglalkoztató problémákat. A tanácsadónak szintén rálátása lesz a szituációra, és ki tudják tűzni a tanácsadás fő irányát, hogy melyik problémának a megoldásán fognak együttműködni a továbbiakban.

### **5.1.2. Munkafázis – az alternatívák kialakulása**

A munkafázis során az első szakaszban meghatározott problémára keresi a lehetséges megoldásokat a tanácskérő, a tanácsadó segítségével. A második szakaszban a probléma megoldásához szükséges információk áramoltatása és összekapcsolása történik meg. Ez teszi lehetővé a megoldási alternatívák kitermelését. Valószínűsíthető, hogy az esetek zömében a problémák megoldásának sokféle útja lehetséges, és így ebben a szakaszban majd több választási lehetőség rajzolódik ki.

### **5.1.3. A cselekvésre vonatkozó döntés kialakítása.**

Ez a szakasz teszi lehetővé, hogy a kidolgozott alternatívák közül a tanácskérő kiválassza azt, amelyik a számára a legmegfelelőbb, és kialakítsák a megoldás megvalósítására vonatkozó cselekvési tervet.

Ez a modell jól átlátható, tömören mutatja a tanácsadás lényegét, de kevés támpontot ad a hogyanra vonatkozóan. Egy jó modell lehetőséget ad a tanácsadónak az önellenőrzésre is, hogy lássa, hol tartanak a tanácsadás folyamatában. Az általános tanácsadási modell erre nem nagyon alkalmas, elsősorban azért, mert a munkafázis túl nagy egységet foglal össze. Ezért a legtöbb tanácsadási modell igyekszik apróbb lépésekre bontani a folyamatot.

## **5.2. DÖNTÉSHOZATALI MODELL**

Brammer (1973) döntéshozatali modellje (idézi: Ivey – Downing 1980.) sokkal apróbb lépésekre bontja a tanácsadási folyamatot. Az általa leírt tanácsadási lépések a következők:

1. Kapcsolatteremtés – a kliens bevonása a munkába.
2. A probléma megállapítása, tisztázása – a célok kijelölése.
3. A megoldási alternatívák meghatározása.
4. Lényeges információk összegyűjtése.
5. Az információk belső tartalmának vizsgálata, a lehetséges következmények áttekintése.
6. Az értékrend tisztázása, amelyek a személyes választások alapjai.
7. A célok és az alternatív választások kockázatainak, következményeinek felülvizsgálata a végleges döntés előtt.
8. Döntés az egyik alternatíva mellett és a döntést valóra váltó cselekvésre vonatkozó terv kialakítása.
9. Az eljárás általánosítása új élethelyzetekre.
10. A döntés-végrehajtási terv kipróbálása, időszakos újraértékelése.

Ebben a modellben már jobban kirajzolódnak a tanácsadói feladatok. Látható, hogy melyik lépésben milyen feladat végrehajtására kell törekedni a tanácsadási folyamat végigvezetése során – de a túl sok lépés a folyamat áttekintését nehezíti.

## **5.3. A MUNKATANÁCSADÁS ÁLTALÁNOS MODELLJE**

Ez a modell Szilágyi Klára (1993) munkássága nyomán rajzolódott ki, és a munkavállalási tanácsadók képzésében jelent meg először hazánkban. Az öt lépcsős modell logikus folyamatot követve dolgozza ki az alternatívákat a problémamegoldás során. A problémafeltárást követően a tanácskérő személyes tulajdonságainak igényeinek tisztázása következik, majd ehhez igazodva emeli be a lényeges információkat a tanácsadási folyamatba és így dolgozza ki az alternatívákat.

Fő lépései a következők:

1. Az ügyfél igényeinek meghatározása (problémadefiníció).
2. Tisztázás: - a szubjektív elemek pontosítása.
3. Elemzés: - a realitás adatok körbejárása.
4. Szintézis: - a problémadefiníciókhoz tartozó egyéni és realitásadatok összekapcsolása.
5. Megállapodás: - döntéshozatal, cselekvési terv kidolgozása.

Ez a modell megítélésünk szerint igen jól hasznosítható a gyakorlatban, saját modellünk kidolgozásánál ezt a folyamatot vettük leginkább figyelembe.

## 5.4. A PEDAGÓGIAI TANÁCSADÁS MODELLJE

Saját modellünk (Vargáné Dávid Mária 2002.) kidolgozásánál igyekeztünk olyan nyomonkövethető lépéssorozatot kialakítani, amely kellően részletezi, hogy a tanácsadási folyamatban mikor, milyen feladatot kell végrehajtani, ugyanakkor könnyen áttekinthető.

A pedagógiai tanácsadási modell alapját a tanácsadás általános modellje képezi, melyet más szerzők gondolatmenetének átvételével is kiegészítettünk. Brammer döntéshozatali modelljéből emeltük be modellünkbe a kapcsolatfelvétel lépését és a megoldás megvalósításának nyomonkövetését. (Idézi: Ivey – Downing 1980). Szilágyi Klára (1993) munkatanácsadási modelljéből pedig az alternatívák kidolgozásának menetét. Saját modellünk az alternatívák kidolgozásának szakaszát apróbb részletekre bontja és a kapcsolatfelvételtől a megoldás megvalósításának nyomonkövetéséig ad útmutatást a tanácsadók számára, hogy mikor milyen feladatot kell elvégezni (a tanácskérővel elvégeztetni) a sikeres problémamegoldás érdekében. A modell részletes leírását az egyéni tanácsadás fejezete tartalmazza.

### 5.4.1. Első szakasz – kapcsolatfelvétel – problémafeltárás

Fő feladata a tanácskérő számára problémát jelentő helyzet feltárása, annak a tanácskérő életében való értelmezése. Az együttesen jelenlévő problémák közül annak kiemelése, és problémadefinícióként való megfogalmazása, amely tanácsadás módszereivel hatékonyan kezelhető, amelynek megoldásától a többi probléma enyhülése is várható a tanácskérő életében.

### 5.4.2. Második szakasz – alternatív megoldások kidolgozása

Lépései:

- Tisztázás: a tanácskérő személyes tulajdonságainak feltárása
- Információgyűjtés: a tanácskérő a személyiségéhez illeszkedő, a probléma-megoldás szempontjából fontos információk beemelése a tanácsadási folyamatba.
- Mérlegelés: a lehetséges megoldások összevetése.

### 5.4.3. Harmadik szakasz – döntés – cselekvési terv kidolgozása.

hA lehetséges alternatívák közül a legoptimálisabb megoldás kiválasztása, és a megoldás megvalósítási útjának megtervezése történik meg ebben a lépésben. A tanácsadási folyamat ezzel a lépéssel véget is érhet.

### 5.4.4. Negyedik szakasz: A megoldás megvalósításának nyomon követése

Ez a lépés az úgynevezett "utógondozást" jelenti, melynek során a tanácskérő visszajelzést ad a tanácsadó számára a megoldás megvalósításának sikerességéről, a cselekvési terv végrehajtásának eredményeiről. Így a kapcsolatot fenntartva szükség esetén a tanácsadó ismételt segítséget nyújthat.

## 5.5. A PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS MODELLJE

A Ritoókné Ádám Magda (idézi: Szilágyi 1993.) által kidolgozott pszichológiai tanácsadás modelljében a pszichodiagnosztikai elemek kerülnek túlsúlyba, ezért a pedagógusok számára kevésbé tartjuk használhatónak.

Lépései:

1. Problémafeltárás 2. Vizsgálati terv elkészítése pszichológiai vizsgálatok elvégzése 3. Vizsgálatok értékelése – elemzése – diagnózis, prognózis állítás 4. Eredmények közlése 5. A vizsgálat befejezése utáni tevékenység.

A pszichológiai tanácsadás során nagyobb hangsúly tevődik a különböző tesztekkel történő mérésre, a diagnózis felállítására, majd ezt követően az eredmények interpretálására.

A tanácsadás olyan segítségnyújtási forma, amely alkalmazkodik a tanácskérő igényeihez. Amennyiben valaki tanácsadóhoz fordul, segítségért, feltételezhető, hogy konfliktusainak megoldásában arra van szüksége, hogy régi magatartási sémáit megváltoztassa. Valószínűleg azok alkalmatlanok a probléma kezelésére, azért nem tud megbirkózni egyedül a konfliktussal. Ezért a tanácsadás alapvető feladata, hogy alternatívák kitermelésével megtalálja a problémák járható útjait és megkönnyítse a döntéshozatalt.

## 5.6. TANÁCSADÁSI STRATÉGIÁK

A tanácsadási stratégiák alatt azt a folyamatot értjük, amelyben a tanácsadási modellt összekapcsoljuk a tanácskérő egyéni igényeivel, problémájával.

Vithner (1970): kategorizálása szerint a problémafelvetések az alábbi típusokba sorolhatók. (idézi Szilágyi 1994/b).

Első típus: Információkérés: A tanácskérő már a tanácsadás megkezdése előtt választott – objektíve helyesen. A tanácsadótól csak a kívánságához vezető helyes útra vonatkozó információt várja. – általában tömör kérdésekkel jön (pld. képzési helyekre vonatkozóan – információkérés) – általában kevés időt igényel – nincs szükség a tanácsadói modell végigvitelére – a tanácsadó szakképzettsége oldaláról nem valódi tanácsadási tevékenység – de! előfordulhat, hogy információkérésből „csúsznak át” valódi tanácsadói beszélgetésbe.

Második típus: Megerősítési igény: A tanácskérő a tanácsadótól egy általa talált objektíve helyes megoldás jóváhagyását várja. – nincs meggyőződve a választás helyességéről – a döntés ellenőrzését, ennek teszt diagnosztikai módszerekkel történő megerősítését kéri – a tanácsadói munka súlypontja: a tisztázás fázisa – a szubjektív elemek körbejárása, pontosítása, beszélgetés-vezetés, számítógépes és kérdőíves módszerek segítségével E típus kétféle problémát takar: 1. akiknél valóban csak az öndefiníció igazolására van szükség – elég az eredmények megbeszélése, ha ez igazolja az eredeti elképzelést, már a szintetizálás igénye sem jelenik meg – ha nem igazolódik – akkor a tanácsadási folyamat végigvezethető. 2. Akik döntésképtelenek, és ez akadályozza abban, hogy a tanácsadó segítségével válasszanak – esetükben a tanácsadási modell minden eleme akár többszörösen is felhasználható.

Harmadik típus: Valódi tanácsadási helyzet: A tanácskérő még nem választott, de alkalmas arra, hogy önmagát, lehetőségeit és korlátait jól felmérje. – A tanácsadási modell itt használható igazán jól, minden tanácsadási lépés végigvezethető, a tanácsadó számára ez a feladat a legdifferenciáltabb.

Negyedik típus: A tanácsadási kompetenciát meghaladó esetek: Önálló, helyes választásra való képtelenség. Oka lehet: - rátermettség hiánya, -pszichológiai károsodás. – központi hely: a tanácskérő önmagáról alkotott képének alakítása (személyiség probléma) – kis számú tanácsadási eset tartozik ide – meghaladja a tanácsadás kompetenciáit – pszichológushoz kell irányítani. (Vithner 1970, idézi: Szilágyi 1994/b.)

Ötödik típus: Döntés előtti mérlegelés: Saját gyakorlatunkban talákoztunk olyan esettel, amelyben a kliens az alternatívákat már kitermelte, csak a döntésben, mérlegelésben kell segíteni. Itt a tanácsadási folyamat két utolsó szakaszának végigvezetésére van szükség. Ezért Vithner kategorizálását kiegészítjük ezzel a típussal.

## 6. A TANÁCSADÁS MÓDSZEREI

Alapvetően fontosnak tartjuk, hogy a tanácsadó módszertanilag felkészülten végezze a munkáját. A tanácsadás légköre szempontjából a tanácsadói módszerek alkalmazásának minősége meghatározó. A jól megválasztott módszerek értékessé, gördülékennyé teszik a tanácsadás folyamatát, belső munkára készítetik a klienst és alapvetően egy haladás – élményt nyújtanak számára. A tanácskérő úgy éli meg a tanácsadási helyzetet, amelyben érdemes dolgoznia, aktivizálódik, egyre inkább képes erőfeszítéseket tenni a problémája megoldása érdekében. A helyesen megválasztott, jó színvonalon alkalmazott módszerek biztosíthatják a tanácsadás sikerét.

A főbb módszertani kérdések (a teljesség igénye nélkül) az alábbiak



- Ismerje a tanácsadó a tanácsadási folyamat lépéseit és legyen képes arra, hogy a klienst belső munkára készítve végigvezesse a problémamegoldó folyamaton.
- Ismerje és készségszinten alkalmazza a beszélgetésvezetési módszereket. A tanácskérőre figyelve, az általa megfogalmazottakból építkezve tudja a beszélgetést elmélyíteni, a probléma megoldás szempontjából lényeges irányba tartani.
- Ismerje az öndefiníció alakulását elősegítő módszereket és a problémadefinícióhoz igazodva tudja kiválasztani a megfelelő kérdőíves, vagy egyéb öndefiníciós eljárást. A kapott eredmények feldolgozását tudja beépíteni a tanácsadási folyamatba.
- Ismerjen mérlegelési, döntési eljárásokat, ismerje fel, hogy adott tanácsadási helyzetben melyik eljárás alkalmazása szükséges.
- Ismerjen információhordozó eszközöket a tanácsadás témájához kapcsolódóan, maga is legyen a szükséges aktuális információk birtokában.
- Megfelelő szakmai kapcsolattartással biztosítsa, hogy szükség szerint más helyszíneken is segítséget kapjon a tanácskérő. (V. Dávid 2002).

A tanácsadónak tehát széles körű módszertani ismeretekre van szüksége, amelyeket készség szinten kell tudnia alkalmaznia mindig a helyzet igényének megfelelően. A tanácsadás sikere szempontjából alapvető fontosságú, hogy maga a kliens hogyan vesz részt ebben a folyamatban, mennyire involválódik, mennyire lesz képes azt az intrapszichés munkát elvégezni, amelyre szükség van ahhoz, hogy a problémára megoldást találjanak a folyamat végére. A tanácsadási módszerek jelentik azokat a szakmai fogásokat, amelyek segítségével a tanácsadási folyamat lebonyolítható. Jó színvonalú alkalmazásuk kialakíthatja a tanácsadás sikerét a kliens és a tanácsadó kölcsönös meglegedettség érzését.

A tanácsadásban alkalmazott módszereket négy fő csoportba soroljuk:

- a beszélgetés, mint a tanácsadás fő módszere, melyet a tanácsadási folyamatban végig alkalmazunk. Fontos szerepe van a kliens megértésében és az információk áramoltatásában egyaránt.
- az öndefiníció kialakulását támogató eljárások ismerete, (leggyakrabban öndefiníciós kérdőívek), melyeket elsősorban a tisztázás szakaszában, a szubjektív elemek pontosítására használunk.
- az információhordozó eszközök hatékony használata a kliens problémájával összefüggésbe hozható releváns információk keresése és kezelése
- az alternatívák közötti mérlegelést elősegítő eljárások, melyeket a végső döntés kialakításánál alkalmazunk.

## 6.1. Beszélgetésvezetés

Ha hirtelen segítő helyzetbe kerülünk, könnyen kiderülhet, hogy mindennapos beszélgetési szokásaink nem elégségesek ebben a szituációban. A segítő beszélgetés más, mint a hétköznapi beszélgetéseink, és fogásait elsajátítani nem könnyű. Tringer (2007) gyógyító beszélgetésről ír, ezzel is jelezve, hogy a szakszerű beszélgetésvezetésnek terápiás hatása van a segítő kapcsolatban. A tanácsadás folyamatában a beszélgetés kettős értelemben szerepel (Szilágyi 1994/b.) – Egyrészt a tanácsadó személyes érintkezési eszköze, amely megteremtí a tanácsadás hangulatát, interperszonális miliójét. – Másrészt: mint a tanácsadás fő módszere megszabhatja a tanácsadás strukturáját, irányát, tartalmát is.

Módszertani eszközként a tanácsadásban úgy használjuk a beszélgetést, hogy alkalmazásával meghatározott tevékenységekre serkentjük a tanácskérőt (pld. érzelmi élményei verbalizálását, vagy tervei megfogalmazását szeretnénk elérni). Természetesen ez legtöbbször nem csak egy „elmondást” jelent, hanem valódi belső munkát, az adott témakör átgondolását, feldolgozását is. A válasz, ahogyan a tanácsadó reagál a kliens közlésére, a kérdésfeltevés módja, a szóbeli közbelépés megfogalmazása, irányítja az ügyfelet, hogy miről fog a továbbiakban beszélni – ezt a jelenséget Muchielli (1981) indukciónak nevezi. Az emberi interakciókra általában jellemző, hogy nemcsak személyes céljaink függvényében cselekszünk és reagálunk, hanem attól függően is, amit a másik fél tesz, vagy mond nekünk. Megnyilvánulásaink tehát önkéntelenül is érzelmi reakciókat, válasz-megnyilvánulásokat indukálnak a kliensben, ezért fontos, hogy a tanácsadó ismerje kijelentései, cselekedetei várható hatását. „A célzott beszélgetés dinamikáját, vagyis lefolyásának módját az interakciók és az indukció törvényei irányítják. – mondja Muchielli (1981.) Mindenképpen van dinamikája. A jó

beszélgetés célja az, hogy ezeket a törvényeket a kifejezés és a megértés megkönnyítésére használjuk fel, vagyis a segítő kapcsolat, végső soron maga az ügyfél érdekében használjuk.”

Tringer (2007) kiemeli a verbalizáció jelentőségét a segítő kapcsolatban. Azt mondja, hogy "az empátia nem passzív figyelés, hallgatás, megértés, nem csupán percepció. A segítség éppen abban áll, hogy a felfogott megértett anyagot saját magunk is feldolgozzuk, tisztázzuk, rendezzük, strukturáljuk, (appercepció). E feldolgozás után "jelentjük" azt vissza a partnerünknek. Vagyis "helyette" dolgozunk, ezáltal segítjük őt ahhoz, hogy benne kavargó, szenvedést okozó, strukturálatlan élményeit "feldolgozza", rendezze, ezáltal azok kezelhetővé és kevésbé zavaróvá váljanak számára."

Helm modelljében (idézi: Tringer, 2007, 91. oldal) a gyógyító beszélgetés három szintjét különíti el: Az első szinten található a közlés maga, amit a tanácskérő mond. A második szint a tanácsadó információfeldolgozó munkája, amelyben először különválasztja a személytelen, külsődleges tartalmakat az önfeltárástól, majd az önfeltárással összes aspektusát igyekszik dekódolni és megérteni. Így kell hogy értse a verbális közlés mellett a nemverbális jeleket, a rejtett és kontextuális üzeneteket valamint a vegetatív jeleket is. A harmadik szinten a beszélgetés vezetője reagál a közlésre, a feldolgozott információkat visszajelzi a kliensnek, struktúrába rendezve. Ennek a visszajelzésnek a mélysége a tanácskérő önexplorációjával párhuzamba állítható.

A tanácsadó beszélgetést tehát vezetni kell, de úgy, hogy a tanácskérő spontán önkifejezését segítsük vele és egyéb indukált reakciókat ne váltsunk ki. A beszélgetésvezetés tanulása során ezt a beavatkozást kell készségszinten elsajátítani a tanácsadónak. Az általunk közvetített beszélgetésvezetési metodika elsősorban a humanisztikus pszichológia alapelvein nyugszik. A nondirektív, vagy ügyfélközpontú beszélgetés kifejezést Carl Rogers (idézi Muchielli 1981) használta először 1950-ben, a „Client centered therapy” (személyre összpontosított terápia) című művében. Rogers azért használja az „ügyfél” (kliens) kifejezést, mert ezzel is jelzi, hogy a személy segítséget kér ugyan a problémája megoldásához, de ezzel nem veszíti el sem a szabadságát, sem a felelősségét ez ügyben. A segítő szerepét elsősorban abban látja, hogy a tanácskérővel jobban megértesse saját helyzetét, önmagát. Ezért szükségszerűen meg kell könnyítenie a másik megnyilatkozását, hiszen a segítő csak akkor érti meg a helyzetet, ha a kliens megnyilatkozik, a segített pedig úgy érti meg magát, ha a tanácsadó megértésén keresztül megerősíti saját gondolkodását. Ahhoz, hogy mindez megtörténhessen, a kliensnek beszélnie kell, a tanácsadónak pedig beszéltetni tudni.

A legtöbb embernél alkalmazhatónak tartják az ilyen jellegű beszélgetésvezetést, de tudni kell, hogy kevésbé használható.

- Ha a problémák információadást, vagy törvényes rendelkezések alkalmazását teszik szükségessé.
- Ha az ügyfélnek korlátozottak a lehetőségei a „meggondolásra” (túl fiatal, értelmi fogyatékos, stb.).
- Ha az ügyfél megtagadja a beszélgetést, nem akar együttműködni.

Az ügyfélre összpontosított beszélgetésvezetés jellegzetességei: (Muchielli 1981.) – Előítélet nélkül az ügyfél rendelkezésére állunk, bátorítjuk a spontán kifejezését, nyíltan érdeklődünk iránta. – Magatartásunk nem megítélő, elfogadjuk őt anélkül, hogy kritizálnánk. – nem akarjuk irányítani, ellenőrizni, a beszélgetést az ügyfél kezdeményezi és irányítja, - az ő igényeihez igazodik a segítségnyújtás, abban segítünk, amire szüksége van. – Igyekszünk a saját nyelvén megérteni szubjektív világlátását felfedezni. – Erőfeszítéseket teszünk, hogy mindezekkel együtt objektívek maradjunk és kezünkben tartjuk az ellenőrzést a beszélgetés során.

A tanácsadó a kliens spontán kifejezésmódjának elősegítésére törekszik. Így a beszélgetésben elsősorban a kliens által fontosnak tartott dolgok kerülnek felszínre. Az egész beszélgetési folyamat úgy zajlik, hogy a figyelem középpontjában a kliens áll, ezért az általa elmondottakból bomlik tovább a beszélgetés fonala. A tanácsadásban emellett egy problémamegoldó folyamaton is végig kell kísérni a klienst, így szükségszerű is a beszélgetés direktebb irányítása.

Hogyan valósítható meg tehát a tanácskérő spontán önkifejezésének támogatása? Mit tehet és tegyen a tanácsadó, hogy elősegítse a gondolatok, érzések megfogalmazását, feldolgozását? A beszélgetésvezetés módszereinek ismeretével az interperszonális segítségnyújtás leg-alapvetőbb technikája tárulhat fel előttünk. Mikroskill – módszernek nevezi Ivey (1980.) azt az eljárást, amellyel a tanácsadás sajátos készségeit azonosítjuk és egymástól különválasztjuk. Segítségével a tanácsadói interjú bonyolult interakciója kezelhető, megtanulható dimenziókká bontható. A mikroskill az az apró beszélgetésvezetési fogások, általában verbális megnyilvánulások, amelyek segítségével a tanácskérő által elmondottakra reagálunk. Használatuk teszi lehetővé a beszélgetés irányítását, a problémamegoldó folyamat végigvezetését, a tanácskérő intraperszonális

mun-kájának követéseit, ill. befolyásolását. A mikroskillek fajtáit Ivey (1980.) két nagy csoportba osztja: figyelési és befolyásolási fogásokra:

### **6.1.1. Figyelési fogások:**

Ezek olyan mikroskill készletet tartalmaznak, amelyek lehetővé teszik a kliens mondanivaló-jának követését. „Ritkán bizonyul szükségesnek és kívánatosnak – mondja Ivey (1980.) – hogy a kliens témájától eltérjünk. Figyeljünk oda gondosan, s a kliens elmondja nekünk mindazt, amit tudnunk kell”. A hatékony tanácsadók nem távolodnak el a kliens témájától, nem szakítják őt félbe, nem váltanak tárgyat váratlanul, hanem az ügyfél által elmondottakat képesek tovább bontani, így mélyítve el a beszélgetést, biztosítva az előrehaladást. A figyelési fogások központi eleme a figyelő magatartás, amelynek három kulcsdimenziója: a szemkontaktus, a megfelelő testbeszéd és a verbális követés. A beszélgetés során odafordulásunkkal, a természetes szemkontaktus tartásával, arckifeje-zésünkkel, gesztusainkkal jelezni kell a kliens számára, hogy figyelünk rá, készek vagyunk meghallgatni őt. A verbális követésnél alkalmazott figyelési fogások a klienst arra készítetik, hogy szabadabban beszéljen önmagáról, aktívabban vegyen részt az üléseken. A figyelési fogások alkalmazása jövőtől a kliens úgy érezheti, hogy meghallgatják, elfogadják, ő áll a munka középpontjában, így bátorságot merít belőle ahhoz, hogy önmagáról beszéljen. A kliens problémáinak, gondolatainak, érzéseinek pontos meghallgatása döntő fontosságú, mielőtt a probléma megoldásához kezdenénk. A verbális követés figyelési fogásainak alkalmazásával ugyanakkor a kliens mondanivalójának bizonyos területei kiemelődnek, a beszélgetés várhatóan abba az irányba halad tovább, amire a tanácsadó a mikroskillek alkalmazásával reagál. Így segítségükkel az interjú lényeges elemeire szelektív figyelem irányul.

#### **6.1.1.1. Zárt kérdés:**

A hétköznapi beszélgetéseinkben leggyakrabban ilyen kérdéseket alkalmazunk. Jellemzője, hogy a kérdésfeltevés olyan, amelyre rövid tömönddal lehet válaszolni, vagy eldöntendő kérdés révén igennel – nemmel lehet megválaszolni pld. ” Hány éves?”, „Van-e gyereke?”, „Mi az iskolai végzettsége?” stb. A tanácsadói beszélgetésvezetésben az ilyen típusú kérdés csak a legritkábban alkalmazandó, hiszen a kliens gondolatainak szabad kifejtését akadályozza, nem ad sok személyközi kommunikációs lehetőséget. Ha sok zárt kérdést alkalmazunk, annak hatására a beszélgetés nagyon könnyen megakad, „kikérdezés” jellegűvé válik. A zárt kérdést azokban az esetekben célszerű alkalmazni, ha valamely információt pontosítani, tisztázni szeretnénk, ha valamely témának hangsúlyt szeretnénk adni, vagy szűkíteni akarjuk a beszélgetés tárgykörét. Arra is használható, hogy megállítsuk a kliens beszédét, ha az eltér az adott témától, túlságosan csapongó. A zárt kérdés alkalmazásának célja, tehát az információszerzés és pontosítás, de csak a legszükségesebb esetekben érdemes alkalmazni a tanácsadásban.

#### **6.1.1.2. Nyitott kérdés**

Jellemzője, hogy bővebb kifejtést igényel a megválaszolása, nem könnyű rá igennel – nemmel felelni. A nyitott kérdés úgy tekinthető, mint a beszélgetésre való felhívás. A tanácsadásban ilyen kérdéstípus alkalmazása segíti elő, hogy a kliens gondolatait, érzéseit kifejtse, így a zárt kérdés helyett ezek alkalmazását tartjuk célszerűnek a tanácsadásban pld. „Beszélne kissé részletesebben ... adott témáról?”, vagy „Kérem kifejtené bővebben, amire gondol?”. Fontos, hogy ne csak egyféle mondatkezdést alkalmazzon a tanácsadó, ha nyitott kérdést akar feltenni, hiszen az nagyon gépessé, őszinte érdeklődés nélkülivé teheti a tanácsadás hangulatát. A nyitott kérdés hatására a kliens általában bővebb magyarázatba kezd, igyekszik verbalizálni érzéseit, gondolatait. A gondolatok szavakba öntése, megfogalmazása egyúttal azt is szükségessé teszi, hogy átgondolja az adott témakört, így ez a mikroskill igazi belső munkára készíteti a klienst.

#### **6.1.1.3. Hívó szó**

Általában a beszélgetés elején alkalmazott, szó értékű verbális megnyilvánulások, amelyek azt jelzik a kliensnek, hogy készen állunk a meghallgatására, azt várjuk, hogy kezdjen el beszélni. "Parancsoljon", "Hallgatom", "Figyelek". Vagy ha a beszélgetés menetében akarjuk jelezni, hogy készen állunk a további meghallgatásra: "Folytassa", "Ertem", stb.

A hívó szó hatására a tanácskérő helyzetből fakadó bizonytalansága megszűnik, elkezd beszélni, kifejti azt, amiért felkeresett. Természetesen egy hívó szó nem elég az egész beszélgetés lefolytatásához. Ez inkább a beszélgetésindítás mikroskillje, ami alkalmas arra, hogy tágra nyitja a beszélgetés témakörét, lehetővé teszi, hogy a tanácskérő arról beszéljen, ami számára fontos, ami miatt a tanácskérőt felkereste.

#### **6.1.1.4. Minimális ösztönzés:**

Azok a rövid – verbálisnak alig nevezhető – megnyilvánulások sorolhatók ide, mint a hümmögés („ühüm”, „aha”), rövid 1 – 1 szavas megerősítései annak, hogy követjük a kliens gondolatmenetét („értem”, „igen”, „folytassa”) stb. Ez nagyon egyszerű, de hatékony válaszmód, amely jelzi a kliens számára, hogy figyelünk, folytathatja amiről beszél. Hatása: hogy szinten tartja az interjút, biztosítja annak zökkenőmentes menetét, tovább beszélteni a beszédbbe már belelendült klienst. Jó eszköz a tanácsadónak arra, hogy érdeklődését kimutassa, anélkül, hogy túlságosan megzavarná a klienst. Fontos tudni, hogy a tanácsadásban alapvetően meghallgatni kell tudni. A jó tanácsadó nem maga az aktív beszélő fél, hanem háttérbe húzódva a tanácskérőt aktivizálja.

#### **6.1.1.5. Parafrázis**

A kliens fő szavainak és gondolatainak jelentését egyeztetjük, visszatükrözzük, hogy mi hogyan értettük az általa elmondottakat. Szelektív figyelem irányul a tartalomra, gyakran célszerű a kliens által kihangsúlyozott legfontosabb szavak felhasználása. Hatása: hogy jelzi a kliens számára, a tanácsadó megérti. Tömörítve tükrözi vissza és emeli ki a legfontosabb gondolatokat, ugyanakkor a parafrázissal kiemelt elemek irányába viszi a beszélgetés fonalát, lehetőséget adva a kliensnek, hogy tovább dolgozzon az adott témán. Fontos, hogy a parafrázis nem a kliens korábbi szavainak szajkózása, hanem a teljesebb megértés eszköze. A kliens néhány mondatban egyszerre több tartalmat közöl. A parafrázis hatékony eszköz arra, hogy kiemelje az elmondottak közül azt az irányt, amely a tanácsadás szemszögéből a leglényegesebb, melynek mentén a beszélgetés folytatható.

#### **6.1.1.6. Érzelem visszatükrözés**

Hasonlít a parafrázishoz, de itt a szelektív figyelem nem a gondolati tartalomra, hanem az érzésekre irányul. Az érzelemre való reflektálás hatására az interjú hangsúlya az érzésekre terelődik. Elképzelhető, hogy erőteljesebb érzelem-megnyilvánulásokat is hív – pld. ha azt tükrözzük vissza a kliensnek, hogy „Önt valóban elkieseríti a helyzet.” előfordulhat, hogy sírva fakad, vagy más érzelmi reakciót mutat. Így az érzelemre való reflektálást akkor érdemes használni, ha fel vagyunk készülve a kiváltható reakciókra, képesek vagyunk azt levezettetni. Meggondolandó, hogy az erőteljes negatív érzelmeket mennyire érdemes a figyelem ráirányításával felerősíteni. Ugyanakkor az érzelem – visszatükrözés nagyon fontos és hasznos eleme a tanácsadói munkának. Hatása, hogy jelzi a kliens számára, hogy a tanácsadó megérti, átérzi a helyzetét. Erősíti az empatiszus kapcsolatot és lehetővé teszi az érzelmekkel, Visszautalás feszültségekkel folytatott munkát.

#### **6.1.1.7. Összegzés**

Az összegzést általában egy – egy hosszabb beszélgetésrész után alkalmazzuk, s gyakran az előzőleg már parafrázált, elemeket, visszatükrözött érzelmeket fogjuk egybe. Az összegzés áttekinti az interjú tartalmát, egybefogja a közös elemeket és tisztázza a helyzetet. Alkalmazásához nélkülözhetetlen a kliens figyelmes meghallgatása, az interjú tartalmának integrálása és elrendezése. Hatásra kiemelt figyelem fordul a leglényegesebb dolgokra, és rendszer teremődik az olykor összekuszálódni látszó szálak között.

#### **6.1.1.8. Visszautalás**

Ez a mikroskill a beszélgetés korábbi szakaszában érintett témához való visszatérést, visszautalást jelenti. (GATE – kommunikációs eszközök kiadványa) pld. „Említette előző beszélgetésünk, hogy ...”. Általában akkor célszerű alkalmazni, ha egy témát tovább szeretnénk bontani, és emiatt vissza szeretnénk hozni a beszélgetésbe. Hatására várhatóan a tanácskérő elkezd részletesebben kifejteni mire gondolt, ugyanakkor azt az is érzést erősíti, hogy figyelünk rá. Hasonlóan hatékony eszköz a kliens gondolkodtatására, mint a nyitott kérdés. Ha a visszautalás önmagában nem eredményez egy részletesebb kifejtést, célszerű a visszautalást nyitott kérdéssel kombinálni. Pl. "Említette előző beszélgetésünk, hogy az otthoni tanuláznál sok konfliktus van a kislfiával. Kifejtené ezt egy kicsit részletesebben?"

A figyelési fogások alkalmazása a tanácsadás egész folyamatában indokolt. Arra, hogy a tanácskérő pontosan értse a klienst, és képes legyen a gondolatait visszatükrözve gondolkodtatni, az érzelmeivel dolgoztatni a klienst, alapvető tanácsadói tudásnak tekinthető. Kiemelt szerepe van a figyelési fogásoknak a problémafeltárás, tisztázás szakaszában. ott dominánsan ezeket e mikroskilleket célszerű alkalmazni.

##### **6.1.1.8.1.**

#### **6.1.2. Befolyásolási fogások**

A figyelési fogások elengedhetetlen tanácsadói készségek a klienssel folytatott munkában, ugyanakkor ha az interjúban kizárólag a figyelési fogásokkal dolgoznánk, és a tanácsadó nem oszthatná meg saját tudását, tapasztalatait a klienssel, a haladás nagyon lassú és nehézkes lenne – mondja Ivey (1980.)

„A tanácsadó rendelkezik az emberi fejlődéssel kapcsolatos tapasztalati, gyakorlatbeli, belátásbeli, szemléleti és elméleti tudnivalók készletével, amellyel a klienst gazdagíthatja, és fejlődést produkálhat. A tanácsadó a befolyásolási fogások révén osztja meg önmagát a klienssel” – mondja Ivey (1980.) és ezzel az interjú személyközi befolyásolási folyamattá válik. Fontos, hogy belátó módon a kliens érdekét szem előtt tartva éljünk ezzel a személyközi befolyással.

#### **6.1.2.1. Direktívák**

Olyan tanácsadói közlések ezek, amelyek kéri, irányítják a klienst, hogy valamit tegyen meg. (pld. nézzen utána valamilyen információnak az interneten, vagy olvasson el valamilyen könyvet, vagy menjen el az önkormányzat illetékes osztályára, vagy menjen el egy nyílt napra a választandó iskolába, vagy orvosi vizsgálatra, ha szükséges stb.) Az útmutatások ésszerű és ügyes alkalmazása hatékony eszköz lehet a kliens önálló döntéseinek elősegítésére. Ugyanakkor nem szabad túlzásokba vinni, túl sokat utasítgatni a tanácskérőt, és fontos, hogy útmutatásaink mindig érthetőek, világosak legyenek.

#### **6.1.2.2. Tartalomközlés - Én - üzenet**

Életünk nagy részében tartalmakat közlünk egymással, mikor beszélgetünk, elmondjuk saját gondolati tartalmainkat és meghallgatjuk másokéit. Tartalomközlésnek nevezi a szakirodalom azokat a beszélgetésvezetési fogásokat, amikor a tanácsadó a saját véleményét közli, vagy információt ad,

#### **6.1.2.3. Információadás**

Ezek a fogások fontosak lehetnek egy – egy szituációban (különösen az információadás lehet nagy jelentőségű – pld. képzési helyekre vonatkozóan), de nem szabad túlzásba vinni és a kliens szükségleteit kell figyelembe venni alkalmazásukkor. A hangsúly itt sem tevődik át a tanácsadóra. A középpontban továbbra is a kliens és az ő problémája áll, csak megosztjuk vele azokat az ismereteket, amelyekről tudomásunk van.

#### **6.1.2.4. Visszacsatolás**

Ivey (1980) értelmezésében a visszacsatolással a tanácsadó véleményt nyilvánít arról, hogyan látja és hallja működni a klienst, pld. „Őn nagyon intenzíven dolgozik a problémája megoldását, minél előrébb haladunk a tanácsadással, annál önállóbb, annál több információt keres.” Célja: képessé tenni a klienst arra, hogy úgy lássa magát, mint mások. Magunk a visszacsatolás módszerével inkább a pozitív elemek kiemelését és visszajelzését tartjuk célszerűnek, hiszen a tanácsadásban nem elbátortalanítani akarjuk a klienst, hanem hozzásegíteni ahhoz, hogy erősségeit felismerje

#### **6.1.2.5. Önfeltárás**

Ez a mikroskill szoros kapcsolatban áll a tartalomközléssel. Itt is lehetőség van arra, hogy a kliens a saját tapasztalatairól beszéljen. A különbség az, hogy míg a tartalomközlésnél a dolgokról kialakított saját véleményünket mondjuk el, addig az önfeltárással a saját életünk tapasztalatait osztjuk meg a klienssel. A tanácsadó az önfeltárással úgy osztja meg egy tapasztalatát a klienssel, hogy ez a megosztás a kliens részéről egy megnövekedett ön – megértéshez vezessen. Hatása, hogy fokozza a tanácsadó – kliens kapcsolat kölcsönösségét. Ugyanakkor alkalmazása sosem lehet öncélú, mindig olyan élményeket oszthassunk meg a klienssel, amely az ő esete szempontjából releváns és előremutató.

#### **6.1.2.6. Konfrontáció**

Ennek a szónak a jelentése: valakivel szemben állni, szembeszegülni – ebből arra következtethetnénk, hogy tanácsadói készség az, ha saját ellenvéleményeinkkel ostromoljuk a tanácskérőt, nyíltan szembefordulunk vele. Ehelyett a konfrontációt olyan értelemben használja a szakirodalom, mint a kliens által közölt „attitűdök, gondolatok, vagy magatartások közötti diszkrpanciák kimutatását. A konfrontáció során az egyént közvetlenül szembesítik azzal a ténnyel, hogy ő netán mást mond, mint amit gondol, vagy mást cselekszik, mint amit mond. (Ivey és Gluckstern 1976. – idézi Ivey 1980.) Tehát ha össze nem illés van a kliens által mondottak között, vagy a tudatosan vállalt vélemény és viselkedés között, akkor a konfrontáció módszerével erre próbáljuk ráébreszteni a klienst. Borgen és munkatársai (1995.) erő – konfrontációról beszélnek, melynek célja az ellentmondások felmutatásával, a kliensek saját erősségeinek a felismertetése. pld: „Azt mondtad, nem tudsz beszélni a csoport

előtt. Megfigyeltem azonban, hogy ha biztos vagy az anyagban, nagyon jó előadást tudsz tartani mások előtt.” (Borgen: 1995.) A konfrontáció hatása: elgondolkodtatja a klienst a diszkrpanciáról és feltehetőleg az ellentmondás felismerése hozzásegíti a vélemény, vagy viselkedés változtatáshoz.

Ezek a beszélgetésvezetési fogások elsősorban az egyéni tanácsadás mikroskilljei, de természetesen csoportos keretek közt is alkalmazhatók. Ugyanakkor a csoport működtetése szükségessé teszi néhány olyan beszélgetésvezetési fogás alkalmazását, amelyet maga a csoporthelyzet generál.

### 6.1.3. A csoportos tanácsadás beszélgetésvezetési készségei

A csoporthelyzet eltérő kommunikációs szituációt teremt, mint az egyéni tanácsadás. Borgen és munkatársai (1995.) a mikroskillket azerint, ahogyan a csoportos tanácsadásban alkalmazhatjuk őket. 3 csoportba osztották a beszélgetésvezetési fogásokat.

#### 6.1.3.1. Reakciós képességek

Olyan mikroskillk ezek, amellyel a csoporttagok által elmondottakra, a csoportfolyamatra vonatkozóan ad válaszokat, illetve reagál a csoportvezető.  Aktív hallgatás: néven illeti a figyelési fogások hatékony alkalmazását, a szemkontaktust, test-beszédet és a verbális visszajelzések közül a minimális ösztönzést sorolnám ide.  Megvilágítás (tisztázás): alatt az üzenet megértésének ellenőrzését érti – általában egy zárt kérdés feltevésével.  Ide sorolják tovább a – parafrázis, – érzelem visszatükrözés, - összegzés és információadás készségeit is, amelyeket már az előbbiekben érintettünk.

#### 6.1.3.2. Interakciós képességek

A csoporttagok együttműködésének elősegítését teszi lehetővé. A személyek közötti interakciókat, a csoport vezetését, irányítását segítik.

Moderálás: A csoportban annak biztosítását jelenti, hogy mindenki megszólalhasson, a csoport „körbejárását” jelenti. Ezzel a készséggel dolgozik a tanácsadó pld: ha a csoportban körbe megy a kérdőívek eredményeinek megbeszélésével, vagy ha kifejezetten kikéri egy általában passzívabb csoporttag véleményeit, hogy ő is kapcsolódjon be a munkába.

Összekapcsolás: A hasonlóságok és az eltérések megmutatása abban, amit a csoporttagok mondanak. pld: „Úgy tűnik Kati és Jóska egyetértenek abban, hogy a tanulás fontos dolog.”

Blokkolás: Lány, udvarias cselekvés, amely megakadályozza, hogy valamelyik csoporttag megállapításai gátolják, hogy a többiek szabadon elmondják véleményüket. pld: János félbeszakítja Pistát, aki épp beszélt. – a tanácsadó így szól Jánoshoz: „Tényleg szeretnénk hallani, amit mondani akarsz, visszatérünk rá, mihelyt Pista elmondhatta, amit szeretett volna”.

Támogatás: Bátorítás, megerősítés nyújtása a csoporttagok erőfeszítéseinek. pld: „Úgy látom meg van a képességek arra, hogy a dolog lényegét megragadjátok.” (Borgen 1995.)

#### 6.1.3.3. Akciós képességek:

Azokat a mikroskillket sorolják ide, melyek segítségével a csoporttagok aktivizálhatók, belső munkára, vagy cselekvésre készíthetők. Ide sorolják:

- a nyitott kérdést,
- az érzések visszatükrözését,
- az erő konfrontációt,
- az önfeltárást, melyeket az előbbiekben már tárgyaltuk

A speciálisan csoporthelyzetben alkalmazható készségek közül még további kettőt külön azonosítanak, amelyek a következők:

– Modellálás: alatt a csoporttagok tanítását értik a vezető akciókon keresztül. pld: ha egy álláshirdetésre jelentkezésnél az első interjúra készül a csoport és a csoportvezető bemutat egy olyan szituációban helyes magatartást.

– Folyamat megfigyelés: a csoport munkájára, dinamikájára vonatkozó visszajelzés az egész csoportnak. pld: „Úgy tűnik, ez a feladat összezavarta a csoportot, sokkal kevésbé dolgoztok, mint általában. Ezt ti hogy látjátok?”

A beszélgetésvezetési fogásokat a teljesség igénye nélkül próbáltuk bemutatni. Ugyanakkor, ha a tanácsadó készségszinten tudja alkalmazni ezeket a beszélgetésvezetési fogásokat, azok beépülnek kommunikációs készletébe, teljes természetességgel alkalmazza őket és hatékonyá teszik az egyéni és csoportos tanácsadás.

## 6.2. Öndefiníciós eljárások

Az öndefiníció fogalmát Super vezette be a pályalektanba 1957-ben (idézi Szilágyi 1993.) Öndefiníció alatt az egyén önfelfogását, önmagáról kialakított képét érti, azt, hogy hogyan határozza meg magát az egyén, milyen ember ő, milyen személyes tulajdonságokkal rendelkezik. Az öndefiníció alakulását elősegítő módszerek az egyén személyes tulajdonságainak felismerését, tudatosulását, az önmeghatározás, pontosabb, részletesebb megfogalmazását teszik lehetővé. A tanácsadási folyamatban a tanácskérők gyakran jelentkeznek azzal az igényekkel, hogy saját magukra vonatkozóan kapjanak információt (pld: a pályaválasztási döntést az nehezíti, hogy nem tudja mi érdekli igazán, vagy milyen munkához vannak jó képességei). A pszichológiai tanácsadásban ezen igények kielégítésére általában standardizált képesség és személyiségvizsgáló tesztek alkalmaznak. Ezek használata pszichológusi képzettséghez kötött, így a pedagógus – tanácsadók számára nem hozzáférhető módszerek. Amennyiben a tanácsadó úgy ítéli meg, hogy a tanácskérő problémájának megoldásához feltétlenül szükséges a tesztek használata, úgy pszichológus szakemberhez kell őt irányítania. A tanácsadásban nem feltétlenül arra van szüksége a kliensnek, hogy egy diagnózist kapjon magáról, hanem inkább arra, hogy elgondolkodjon olyan személyiségtulajdonságairól, amelyek ismerete a problémája szempontjából fontos. A tanácskérők többsége rendelkezik annyi tapasztalattal saját magára vonatkozóan, amelyek mentén helyesen ítéheti meg önmagát. Az öndefiníció alakulását elősegítő módszerek ezt a belső munkát – a saját magamról való gondolkodást teszik lehetővé. Használatuk előnyét Szilágyi (1994/b) abban látja, „hogy a tanácskérő szembesül olyan kérdésekkel, amelyeket azelőtt nem tudott, vagy nem akart végiggondolni.” Szilágyi (1984/b) „önértékelő módszerek” – nek nevezi ezeket, és a magyar munka-pályatanácsadási gyakorlatban elsősorban az ő neve által fémjelzett kérdőíves eljárások terjedtek el. Gibson és Mitchell (1995) nemstandardizált technikáknak hívja azokat a módszereket, amelyek segítségével egy – egy témakör átgondolható, és ezáltal a tanácskérő világosabban észlelheti önmagát és helyzetét.

Az öndefiníció alakulását segítő módszerek alkalmazásának célja: (Szilágyi 1994/b.)

– Segítse elő, hogy a tanácskérők meg tudják fogalmazni azokat a pozitívumokat és hiányokat, amelyek az ő számukra fontosak (Erősségek, gátak felismerése.)

– Segítse a tanácskérők öndefiníciós képességének kialakulását. A pedagógiai tanácsadásban alkalmazott nemstandardizált eljárások olyan személyiség-területek, tulajdonságok, szokásrendszerek átgondolásához adnak segítséget, amelyek a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldása szempontjából fontosak. (pld: otthoni tanulási szokások, önkiszolgálásra nevelés, stb) A nemstandardizált eljárások közös tulajdonsága, hogy a kliens önbecslésére építenek, ebből adódóan szükségszerűen nagyobb szubjektívnak, mint pld. a tesztes eljárásoké

Egy – egy módszer általában csak bizonyos területek felismerését segítik, ezért egy módszer nem alkalmazható a problémához kapcsolódó összes szubjektív elem megvilágítására. A tanácsadó szakmai feladata – a problémadefinícióból kiindulva – a megfelelő módszer kiválasztása. Az adekvát választáshoz a tanácsadónak ismernie kell a módszer produkciófelületét. Tudnia kell tehát a tanácsadónak, hogy az adott módszer mire használható, milyen célt szolgál, és el kell döntenie, hogy ennek alkalmazása elősegítheti-e a probléma jobb megoldását.

## 6.3. Mérlegelési eljárások

A tanácsadási helyzet középpontjában a döntési problémák állnak – mondja Wieggersma (1976.). Ezért a tanácsadási folyamat végére az adott problémához kapcsolódóan többféle alternatív megoldást kell kitermelni. Az esetek zömében azonban egyidejűleg minden alternatíva nem valósítható meg, (pld. nem járhat a tanácskérő egyszerre 3 gimnáziumba) így elengedhetetlen, hogy az alternatívák közül válasszon és az egyetlen, számára legoptimálisabb megoldás mellett elköteleződjön. Az alternatívák közötti mérlegelést elősegítő eljárások ehhez

a döntéshez nyújtanak módszertani segítséget. A döntési képesség lényege, (mondják Csonka és munkatársai, 1987) a „két, vagy több közel egyenrangú dolog, esemény, tevékenység közötti választani tudás.” A választás tényét meghatározza a cél, amit a döntés által el akarunk érni. A rövidtávú cél azért jelentős a döntésben, mert közvetlen megragadhatóságával megkönnyíti az elhatározást. A hosszútávú célok ugyanakkor a döntések érvényben tartását igénylik, ezért olyan személyiségtulajdonságok aktivizálódását is elősegítik, mint a kitartás, az igény szint – teljesítménymotiváció. Minden életkornak megvannak a maguk – általában kikerülhetetlen – döntési helyzetei, (pld. pályaválasztás) és jó, ha erre felkészül a személy. (Csonka és m.társai 1987.)

Thomas és Ries (idézi: Szilágyi 1993.) a döntési folyamat jellemzőit az alábbiakban foglalja össze

- Az egyén élményfolyamatában külső, vagy belső okból törés áll be (pld. befejeződik az általános iskola). Létrejön egy nem világos helyzet.
- Választani kell. Ha nincs választási lehetőség, ha az egyén kényszerhelyzetben van és csak egyféle dolgot tehet, akkor nincs szükség döntésre.
- Ugyanakkor ez a helyzet multivalens, tehát több, de legalább két egymást kizáró, de közel egyenértékű cselekvési lehetőség van. (pld 2 – 3 gimnázium a lakóhelyen stb.)
- Az egyén információkat gyűjt a különböző alternatívákról, és ezt saját kitűzött céljához rendeli. Megvizsgálja, melyik alternatíva segíti elő leginkább céljai megvalósítását.
- A helyzet összegző értékelése során az alternatívák száma egyre redukálódik. A mérlegelést elősegítő eljárások ebben az összegző értékelésben segítik a tanácskérőt.

A döntési helyzetek csoportosíthatók aszerint is, hogy hány választási lehetőség rajzolódik ki. (Szatmáriné 1998.) – Első, mikor ránézésre nincs választási lehetőség, az adott kereteken belül alternatívák nem dolgozhatók ki. (Ilyenkor a helyzet átstrukturálására, magasabb szintről való áttekintésére, szempontváltásra van szükség.) – Második: az igen – nem típusú alternatívák, tehát amelyek olyan jellegű döntést igényelnek, hogy megtegyek-e egy bizonyos dolgot, vagy ne. Ekkor az előnyök – hátrányok mérlegelését célszerű elvégezni. – Harmadik, mikor több alternatíva is lehetséges. ebben a több szempontos döntési módszerek eljárásait célszerű alkalmazni. A mérlegelési eljárásokat Amundson és Stone (1982), valamint Szatmáriné (1998) munkái nyomán ismertetjük.

### 6.3.1. ELŐNYÖK – HÁTRÁNYOK MÉRLEGELÉSE

Ez az eljárás az igen – nem típusú döntéseknél vagy a kis számú (kettő) alternatíva közötti választás esetében tűnik hatékony módszernek. A feladatot célszerű írásban elvégeztetni a klienssel. Arra kérjük, hogy egy fektetett A/4-es lapot hajtson félbe. A két oldalra írja le a két alternatívát, majd mindkettőnél gyűjtse össze és írja le, hogy milyen előnyökkel, illetve hátrányokkal járna ha ezt a megoldást választaná.

•

előnyök	hátrányok
1. alternatíva..... .....	1. alternatíva..... .....
2. altenatíva..... .....	2. alternatíva..... .....

### 6.3.2. TÖBB SZEMPONTÚ DÖNTÉSI MÓDSZEREK

Ezt a mérlegelési eljárást akkor célszerű alkalmazni, ha 3, vagy több alternatíva között kell döntést hozni. A módszer lehetővé teszi az összes alternatíva egyidejű összehasonlítását. Segítségével kiemelődhet az egyén számára legoptimálisabb megoldási lehetőség. A tanácskérő feladata egy mátrix készítése, amelyben vízszintesen az alternatívákat jeleníti meg, függőlegesen a bal oldali oszlopban pedig a mérlegelési szempontok kerülnek. A mérlegelési szempontok mindig, az egyén számára szubjektíve fontos tényezőket tartalmaznak (pld: pályaválasztásnál a választandó szakma változatos legyen, vagy sok pénzt lehessen keresni, vagy hogy a felsőoktatási intézmény a lakóhelyhez közel legyen stb.) Kb. 10 szempontot célszerű összegyűjteni. Ezután a tanácskérőt arra kérjük, hogy értékelje az alternatívákat a szempontok alapján, 0 – 5-ig terjedő osztályzással,



ahol + 5 a legmagasabb és 0 a legalacsonyabb pontszám. Az alternatívák alatti pontszámokat összeadjuk és várhatóan a legkedvezőbb alternatíva kapja a legmagasabb pontszámot. A feladat elvégzése után természetesen azt beszélgetésvezetéssel szükséges tisztázni, hogy mennyire tudja elfogadni az eredményt. Amennyiben nem ért egyet a kapott eredménnyel, a döntési folyamat újra végigvihető, esetleg más szempontok alkalmazásával. Legyünk óvatosak az eredmények értékelésekor, hiszen az eljárással összehasonlíthatóvá próbáljuk tenni a nem azonos mércével mérhető dolgokat (Szatmáriné 1998.) A mérlegelés a tanácsadás utolsó előtti szakasza. Ahhoz, hogy eredményesen legyenek használhatók a mérlegelési módszerek, feltétlenül fontos az előző lépések munkája.

## 7. AZ EGYÉNI TANÁCSADÁS

A tanácsadásnak – attól függően, hogy hány személy vesz részt benne – alapvetően két formája különíthető el: az egyéni és a csoportos tanácsadás. Az egyéni tanácsadás specifikuma – ahogy a neve is jelzi – hogy a tanácsadón és tanácskérőn kívül más nincs jelen a helyzetben – tehát ez egy kétszemélyes interperszonális segítségnyújtási forma. Cél és feladatrendszere megegyezik a tanácsadásról az elméleti részben elmondottakkal: Az egyéni tanácsadás végső célja: a tanácskérő intencionális (cél tudatosan működő) személyiséggé alakulásának támogatása. Az intencionális egyén hatékonyság – tudattal rendelkezik, hosszú távú célokra tekint, képes alkalmazkodni a változó élethelyzetekhez és az élet által adott problémákra rugalmasan alternatív megoldásokat talál (Ivey 1980). A tanácsadás végső célja tehát a személyiség fejlődésének elősegítése, a személyes hatékonyság, problémamegoldó képesség, kompetencia növelése. Petruska Clarkson (1995) szerint (idézi Váry (1999) „a tanácsadási folyamat abban segíti az egyént, hogy a személyiségében lévő erőforrásokat összpontosítsa egy kreatívabb és kielégítőbb élet megvalósításáért.”

Az egyéni tanácsadás alapvető célja, hogy az adott problémahelyzetben segítsük a tanácskérőt problémája megoldásában.

A fenti célok elérése érdekében az egyéni tanácsadás feladatai:

- 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 lehetővé válik (Okun 1987, idézi Gibson és és Mitchell 1995.)

Az egyéni tanácsadásban is – mint ahogy azt általában a tanácsadásról írtuk – egy adott problémahelyzetből kell eljutni annak a megoldásáig. A tanácsadási folyamatban tehát a problémamegoldás lépéseit kell végigvezetni. Ezeket a lépéseket a tanácsadási modellek foglalják keretbe, ezek adják meg a választ arra, hogy hogyan is adjunk tanácsot, mikor mit kell tenni konkrétan a tanácsadási helyzetben.

A következőkben a pedagógiai tanácsadás modellje alapján mutatjuk be a tanácsadási folyamat lépéseit, azok cél és feladatrendszerét. (Vargáné Dávid Mária 2001.) A modell 4 fő szakaszra osztja a tanácsadás menetét:

1. kapcsolatfelvétel – problémafeltárás,
2. alternatív megoldások kidolgozása,
3. döntés, cselekvési terv kidolgozása,
4. a megoldás megvalósításának nyomon követése.

A második szakasz kidolgozása megítélésünk szerint 3 lépésben történhet: a. tisztázás, b. információgyűjtés, c. mérlegelés. Felfogásunk szerint tehát a tanácsadási folyamat végigvezetése 6 lépésben valósítható meg, és a továbbiakban ezeket részletezzük. A gyakorlatban ezek a lépések ritkán választhatók ilyen élesen külön, mégis fontos, hogy a tanácsadó ismerje és készségszinten alkalmazni is tudja a tanácsadási modellt, hiszen a folyamat tervezését és nyomon követését ennek segítségével tudja megtenni.

### 7.1. KAPCSOLATFELVÉTEL – PROBLÉMAFELTÁRÁS

- A kapcsolatfelvétel jellegzetességei

Tanácsot annak lehet adni, aki kéri. A kéréstől tanácsot nem veszik jó néven az emberek. A tanácsadás optimális alaphelyzete az, hogy van egy tanácsadó intézmény a tanácsadó szakembereivel, és a kliens önként megkeresi őket, mert segítségre van szüksége. Ebben az esetben a kliens maga is motivált arra, hogy együttműködjön a tanácsadóval. Még ebben az esetben is nehézséget jelenthet az, hogy belső munkára készítsük a tanácskérőt, hiszen lehet, hogy azt várja el a tanácsadótól, hogy ő mondja meg a megoldást – pld: milyen szakmát válasszon. A gyakorlatban nem ritka az a helyzet sem, amikor a tanácskérőt küldik (pld. pedagógus), esetleg kötelezik (pld. hatóság) a tanácsadás igénybevételére. Ahhoz, hogy ezek a tanácsadási helyzetek is hatékonyan működjenek, a tanácsadás megkezdése előtt meg kell nyerni a tanácskérőt a közös munkára. Általában jól körüljárható oka van annak, ami miatt a tanácskérő idegenkedik a segítség igénybevételétől. Fontos, hogy meghallgassuk, megértsük ezeket az aggodalmakat, ellenérzéseket, és tisztázzuk a tanácskérőkkel, mi az, amiben tudunk segíteni. Az esetek zömében az ellenérzések ventilálhatók, a segítségnyújtási lehetőségek megvilágítása eloszlatja a tanácskérők ellenállását, és valóban önkéntesen vesznek részt a továbbiakban a tanácsadási folyamatban. A kapcsolatfelvétel a klienssel különböző módokon történhet. Lehet telefonon történő bejelentkezés, személyes bejelentkezés, mikor egy ügyeletes munkatárs csak az adatokat veszi fel és időpontot egyeztet, esetleg úgy, hogy valamely intézmény kérésére levélben hívjuk be a tanácskérőt. Fontos, hogy ezek az első találkozások is jó benyomást keltsenek a kliensben, olyan legyen a bánásmód, amely azt sugallja, hogy jó helyen van, valóban fogják segíteni a problémája megoldását. A témánk szempontjából mi elsősorban a tanácsadó – tanácskérő személyes kapcsolatának kialakításával, ennek lényeges elemeivel szeretnénk foglalkozni. A kapcsolat kialakítása az első találkozással történik. Az első benyomások, az hogy a tanácsadó hogyan kezeli a tanácskérőt, hogyan strukturálja a helyzetet a tanácsadás egész atmoszféráját meghatározhatják. Fontos, hogy magatartásunk a problémamegoldási szakember (konzultáns) pozícióját sugallja, aki felelős a folyamatért, (ülésekért) irányítja azokat, de nem vállalja át a problémamegoldás felelősségét a páciens helyett. Az ülések irányítása a tanácsadó kezében van, ő kontrollálja a kereteket, hogy mi történik ebben a kétszemélyes helyzetben. Fontos, hogy ez a kontrollálás ne jelentsen egy túlzott irányítást, beszabályozást. Engedjen teret a kliens kezdeményezésének is, ugyanakkor egy biztonságérzetet sugalljon, hogy a tanácsadó kézből tartja a folyamatot. Fontos, a megfelelő atmoszféra kialakítása, egy olyan aktív explorációs légkör megteremtése, amelyben a páciens érezheti, hogy valami hasznos történik vele. Célszerűnek tartjuk, hogy már itt az első találkozáskor lehetőség nyíljon a problémafeltáró beszélgetés megkezdésére, hiszen a kliens, ha segítséget kér, már azzal a belső feszültséggel érkezik, hogy valakinek beszélni szeretne a problémájáról. A tanácsadás időigényes folyamat, ezért ülésenként általában egy – egy órát célszerű a kliens számára biztosítani.

- A problémafeltárás jellegzetességei

Mi az, hogy problémafeltárás, miért kell azt „feltárni”? A kliens úgyis azért jön be, hogy elmondja mi a baja – gondolhatnánk laikusán. Az ilyen gondolkodás vezethet oda, hogy a kliensnek a saját problémájáról mondott 2 – 3 mondat után már adják is a tanácsokat a képzetlen tanácsadók, megmondják, mit kéne tennie. Teszik ezt úgy, hogy semmit nem tudnak még az előttük ülő emberről, életéről, kapcsolatairól, terveiről. A klasszikus tanácsadási helyzetben a tanácsadó egyáltalán nem ismeri a tanácskérőt. Ahhoz, hogy segíteni tudjon, neki is rálátással kell rendelkeznie a tanácskérő speciális helyzetére. A problémafeltárás célja tehát, hogy mind a kliens, mind a tanácsadó számára világosabbá, átláthatóbbá tegye a kliens helyzetét. A kliens életében együttesen jelenlevő problémahalmazból kiemelje azt, amelyik a tanácsadás módszereivel hatékonyan kezelhető, és megoldásától várható a többi probléma enyhülése, vagy megszűnése is. E cél elérése érdekében ebben a lépésben a tanácsadó feladatai: Blackham (1977 idézi Gibson és Mitchell 1996.) gondolatai nyomán:

- Facilitáló körülmények biztosítása, amelyek elősegítik a kliens önfeltárását, önmegértését és problémamegoldó aktivitását.

- Lehetővé tenni, hogy minden szóba kerülhessen, ami a kliens számára fontos – elmondhassa gondolatait, érzelmeit, gondjait.

- Minden problématerület felderítése, körbejárása.

- A kliens által hozott problémák között fontossági sorrend felállítása, a prioritások meghatározása.

- Megalkotni a problémadefiníciót és megegyezés szülessen a klienssel abban, melyik problémája megoldásán dolgozunk először.

A problémafeltárás során fontos az időfaktor áttekintése. A múlt, jelen történéseinek feltárása és a emellett jövőre vonatkozó elképzelések kibontása. Lényeges ebben a lépésben a személyen belüli folyamatok megértése,

az érzések, és gondolatok feltárása. Rálátás arra, hogy hogyan gondolkodik és érez a kliens magával és másokkal kapcsolatban. Fontos azt is felismerni, hogy ezek az érzések és gondolatok mélyen összefüggésben állnak az adott problémával. Mindezek mellett szükség van az interperszonális kapcsolatok feltárására is. Szükséges a családi, baráti, munkatársi stb. kapcsolatrendszerét átkinteni a klienssel.

A problémafeltárás fő módszere a beszélgetésvezetés, amelyben elsősorban a figyelési fogások alkalmazásával tudjuk elősegíteni a kliens önfeltárását, egy valódi belső munkát.

- A problémadefiníció megalkotása

A problémadefiníció megalkotásában az segít leginkább, ha a beszélgetésben a kliens által közölt dolgokat élettörténeti adatokra és szubjektív elemekre csoportosítjuk és a tanácsadó naplóban rögzítjük: Az élettörténeti adatokhoz azokat a tényszerű megállapításokat írjuk, amik jellemzőek a kliensre, de a jelen helyzetben szubjektíve kevésbé foglalkoztatják (pl. életkora, iskolai végzettsége). A szubjektív elemekhez pedig azokat az adatokat csoportosítjuk, amelyek a tanácskérő személyes élményfeldolgozására vonatkoznak, arról szólnak, hogy őt hogy érinti bizonyos dolog. Ugyanaz az esemény akár mindkét helyen is szerepelhet, hiszen ha pld. az iskolai végzettséget nézzük, az élettörténeti adatok közt kell szerepelnie, mondjuk, hogy 8 általánost végzett és a szubjektív adatok között, ha elégedetlen az iskolai végzettségével.

Ha problémahelyzetben vagyunk, az mindig személyesen érint minket, sajátosan éljük át, bevonódunk érzelmiileg is, nem vagyunk közömbösek iránta. Ebből adódik, hogy ha jól csoportosítjuk az adatokat, akkor a személyt foglalkoztató problémáknak ott kell szerepelnie a szubjektív elemek között. Ezért a problémadefiníciót a szubjektív elemekből alkotjuk meg. A problémadefiníciónak rendkívül fontos szerepe van a tanácsadásban, hiszen ez adja meg a továbbiakban a tanácsadás irányát. A problémadefiníció elfogadásával a tanácsadó és tanácskérő megegyezik abban, hogy milyen problémára keresik a megoldást. A problémadefinícióban való megegyezés úgy is felfogható tehát, mint a tanácsadó és tanácskérő között a tanácsadási folyamatra kötött szerződés, illetve, mint egy célkitűzés, hiszen ebben fogalmazódik meg, hogy mit szeretnének elérni a folyamat végére.

A problémadefiníció-alkotás fő szempontjai:

- A problémafeltáró beszélgetésben kirajzolódott szubjektív elemekre építve áttekintjük és rangsoroljuk a klienst foglalkoztató problémákat.
- A problémahalmazból kiemeljük a legfontosabb problémát, amely a tanácsadás kompetenciahatárán belül van, és megoldásával a többi probléma is enyhíthető.
- Úgy fogalmazzuk meg a problémadefiníciót, hogy az pozitív irányt mutatva vetítse előre a tanácsadási folyamatot, adjon elérendő célt a kliens számára.
- A kliens által közöltekre támaszkodva, az ő igényeihez igazodva, az ő nyelvén fogalmazzuk meg.
- Csak akkor kezdjük el a probléma megoldásán dolgozni, ha a klienssel sikerült a problémadefinícióban megegyezni.

Amennyiben a későbbi beszélgetések során újabb és fontosabb problémák merülnek fel, akkor a problémadefiníció módosítható. Az előbbi példánál maradva: ha a szubjektív elemek között szerepel, hogy a kliens elégedetlen alacsony iskolai végzettségével, akkor a problémadefiníció – a fenti szempontok figyelembevételével így szólhat: „Megállapodhatunk-e abban, hogy a továbbiakban az iskolai végzettsége növelésének lehetőségére keressünk megoldást? A példából látható, hogy a problémadefinícióval nem a problémát hangsúlyozzuk, hanem inkább a célt, a megoldás lehetőségét vetítjük előre, mint a tanácsadó – tanácskérő közös munkájának eredményét. A problémadefinícióban való megállapodást követően célszerű meghatározni az időkereteket, hogy előreláthatóan hányszor, milyen időtartamban fognak találkozni, valamint azt, hogy ebben a folyamatban ki mit vállal a megoldás megtalálása érdekében.

## 7.2. A TISZTÁZÁS LÉPÉSE

Az előző lépésben meghatároztuk a problémát, amelynek megoldásához alternatívákat keresünk. A megoldásnak a kliens személyéhez kell alkalmazkodni, ezért szükséges, hogy a tanácsadás következő lépése az egyén mélyebb megismerésére kell hogy legyen. A tisztázás lépésének célja tehát: a problémadefinícióhoz tartozó szubjektív elemek feltárása. Elősegíteni a kliens önismeretét, valamint lehetővé tenni, hogy a tanácsadó

is mélyebben megismerhesse a tanácskérőt. Felszínre hozni a döntés szempontjából lényeges szubjektív tényezőket, a tanácskérő sajátos élethelyzetét, szokásrendszerét, stb. A kérdéscsoportok végiggondolásával a kliens számára is világosabbá tenni saját törekvéseit. A fenti célok elérése érdekében a tanácsadónak fel kell készülnie a tisztázás lépésének lebonyolítására. Át kell gondolnia, hogy az adott probléma megoldásához milyen személyiségterületek megvilágítására van szükség. Ehhez terveznie kell a feltárandó témákat. Módszertanilag a beszélgetésvezetés és az öndefiníció alakulását segítő eljárások felhasználásával tisztázhatók az egyénre jellemző szubjektív elemek. A tervezett beszélgetésvezetési témákról és a tervezett kérdőíves vizsgálatok eredményeiből alakulnak ki a tisztázott szubjektív elemek. A tisztázás lépésében lefolytatott beszélgetés során természetesen a kliens is hozhat olyan új témákat, amelyekről eddig nem volt tudomásunk. Tisztázott szubjektív elemek a hozott témákból is kibonthatók. A tisztázás lépésében még mindig az egyén az ő személyisége áll a figyelem középpontjában, ezért a beszélgetésvezetés során itt is a figyelési fogások alkalmazásán van a hangsúly.

### 7.3. AZ INFORMÁCIÓGYŰJTÉS LÉPÉSE

Egy – egy probléma megoldásához zavarba ejtően sok információ állhat rendelkezésünkre. A pályaválasztás például tipikusan ilyen helyzet, hiszen a foglalkozások száma tízezres nagyságrenddel mérhető, és ennyi információ egyszerre kezelhetetlen a tanácskérő számára. Ezért szükséges, hogy előbb a személyiség megismerésére fókuszáljunk, és csak azok az információk kerüljenek be a tanácsadási folyamatba, amelyek a tanácskérő számára relevánsak. Az információgyűjtés lépésének célja tehát, hogy a tisztázott szubjektív elemekhez kapcsolódó lényeges információkat beszámoltassuk a tanácsadási folyamatba. Ebben a lépésben már a realitáson van a hangsúly, a környezetben ténylegesen fellelhető, szóba jöhető megoldásmódok, lehetőségek kerülnek előtérbe. Az információk egyaránt származhatnak a tanácskérőtől és a tanácsadótól. Módszertanilag itt is a beszélgetésvezetés a fő módszere a tanácsadásnak, de a figyelési fogások alkalmazása mellett a befolyásolási fogások – elsősorban az információadás is előtérbe kerül. Az információadás a beszélgetésvezetéssel nyújtott információ mellett más információhordozó használatára is kiterjedhet pld. tájékoztató kiadványok, számítógépen elérhető információk, filmek, stb. Az információgyűjtés lépésére tehát a tanácsadónak fel kell készülnie. A tisztázott szubjektív elemekből kiindulva meg kell terveznie a beszélgetési témákat. Ezeknek indirekt módon kell elősegíteni a tanácskérő által tudott, de eddig esetleg a problémájával kapcsolatban nem hozott információk felszínre kerülését, valamint azokat az információkat, amelyeket a tanácsadó röviden közölni tud a klienssel. A tervezett információhordozó eszközök olyan tájékoztató anyagok, amelyet a tanácskérő önállóan is kezelhet, bővebben tájékozódhat segítségükkel. Az adott információhordozóknak is igazodniuk kell a tisztázott szubjektív elemekhez. Az információgyűjtés lépésének végére a probléma szempontjából lényeges konkrét, reális információkkal kell rendelkezniük és a tanácsadási naplóban rögzíteniük.

### 7.4. A MÉRLEGLÉLÉS LÉPÉSE

Célja: az alternatívák közötti választás elősegítése. Ebben a szakaszban már konkrét megoldási lehetőségeken dolgoznak. A problémadefinícióhoz kapcsolódó valamennyi alternatívát megjelenítünk, megoldási hipotéziseket alkotunk. A tanácsadási folyamat során kirajzolódó alternatívák lehetnek egymást kizáróak. Amennyiben az alternatívák egymást kizárják, úgy mérlegelési eljárást kell terveznie a tanácsadónak, amellyel megkönnyíti a kliens számára a tényleges döntést.

A mérlegelés lépésére való felkészülés során átnézzük a tisztázás során kapott tisztázott szubjektív elemeket, és a probléma szempontjából jelentős információkat, tényleges lehetőségeket. Ezeket kapcsolatba hozzuk egymással és alternatív megoldási lehetőségeket alkotunk. Mérlegelési eljárásokat tervezünk az alternatívákhoz, valamint feladatokat tervezünk a realitásban

A döntési képesség lényege, (mondják Csonka és munkatársai, 1987) a „két, vagy több közel egyenrangú dolog, esemény, tevékenység közötti választani tudás.” A választás tényét meghatározza a cél, amit a döntés által el akarunk érni. A rövidtávú cél azért jelentős a döntésben, mert közvetlen megragadhatóságával megkönnyíti az elhatározást. A hosszú távú célok ugyanakkor a döntések érvényben tartását igénylik, ezért olyan személyiségtulajdonságok aktivizálódását is elősegítik, mint a kitartás, az igénysszint – teljesítménymotiváció.

A döntési folyamat jellemzői: Az egyén élményfolyamatában külső, vagy belső okból törés áll be (pld. befejeződik az általános iskola). Létrejön egy nem világos helyzet. – Választani kell. Ha nincs választási lehetőség, ha az egyén kényszerhelyzetben van és csak egyféle dolgot tehet, akkor nincs szükség döntésre. Ugyanakkor ez a helyzet multivalens, tehát több, de legalább két egymást kizáró, de közel egyenértékű cselekvési lehetőség van. (pld 2 – 3 gimnázium a lakóhelyen stb.) Az egyén információkat gyűjt a különböző

alternatívákról, és ezt saját kitűzött céljához rendeli. Megvizsgálja, melyik alternatíva segíti elő leginkább céljai megvalósítását. A helyzet összegző értékelése során az alternatívák száma egyre redukálódik.

A döntési helyzetek különbözőek lehetnek. Első, mikor ránézésre nincs választási lehetőség, az adott kereteken belül alternatívák nem dolgozhatók ki. (Ilyenkor a helyzet átstrukturálására, magasabb szintről való áttekintésére, szempontváltásra van szükség.) Második: az igen – nem típusú alternatívák, tehát amelyek olyan jellegű döntést igényelnek, hogy megtegyek-e egy bizonyos dolgot, vagy ne. Ekkor az előnyök – hátrányok mérlegelését célszerű elvégezni. Harmadik, mikor több alternatíva is lehetséges. ebben a több szempontos döntési módszerek eljárásait célszerű alkalmazni.

A mérlegelési eljárások alkalmazásának célja: a problémadefinícióhoz kapcsolódó legoptimálisabb alternatíva kiválasztása és a megoldási módjának kidolgozása. A végső döntés kialakításához célszerű megbeszélni a realitásban szerzett tapasztalatokat, amennyiben szükséges – ezen tapasztalatok alapján – ismét mérlegelni az előző szakaszban felszínre került alternatívákat. Amennyiben a realitásban szerzett tapasztalatok igazolják az előző szakaszban kiválasztott megoldás helyességét, úgy itt elsősorban a megvalósítás módját kell kidolgozni.

Tekintettel arra, hogy a tanácsadási folyamatban eddig csak gondolati síkon történt a probléma feldolgozása, fontos, hogy a végleges döntés kialakítása előtt a valóságban is kipróbálja a kliens a megoldás hipotéziseket. Ezért fontos, hogy a valóságban is végezzen valamilyen feladatot az adott megoldás hipotéziséhez kapcsolódóan (pld: menjen el egy nyílt napra). A realitásban végzett feladat megvalósítása után lehetséges, hogy a tapasztalatok figyelembevételével újra vissza kell térni valamilyen mérlegelési eljárásához és így kialakítani a végleges döntést.

## 7.5. A DÖNTÉS KIALAKÍTÁSA – A CSELEKVÉSI TERV KIDOLGOZÁSÁNAK LÉPÉSE

Ez a lépés a tanácsadási folyamat tulajdonképpen zárása. Célja: a problémadefinícióhoz kapcsolódó legoptimálisabb alternatíva kiválasztása és a megoldási módjának kidolgozása. A végső döntés kialakításához célszerű megbeszélni a realitásban szerzett tapasztalatokat, amennyiben szükséges – ezen tapasztalatok alapján – ismét mérlegelni az előző szakaszban felszínre került alternatívákat. Amennyiben a realitásban szerzett tapasztalatok igazolják az előző szakaszban kiválasztott megoldás helyességét, úgy itt elsősorban a megvalósítás módját kell kidolgozni. A cselekvési terv tulajdonképp apró lépésekre bontja a probléma megoldásának menetét. Fontos tisztázni, hogy milyen tevékenységeket kell elvégezni a megoldás megvalósításához, és azokat milyen határidőhöz lehet kötni. Fő módszer itt is a beszélgetésvezetés mind a figyelési, mind a befolyásolási fogások alkalmazásával. A cselekvési tervhez célszerű táblázatba rendezni a cél elérése érdekében elvégzendő feladatokat, azaz minden célhoz tevékenységlistát és a tevékenység végrehajtásának határidejét is meg kell jelölni.

A cselekvési terv jellemzője, hogy apró lépésekre bontja a probléma megoldásának menetét. Konkretizálja és tisztázza, hogy milyen tevékenységeket kell elvégezni a megoldás megvalósításához, és azokat milyen határidőhöz lehet kötni (pld: továbbtanulásnál a jelentkezési lapokat beszerezni, kitölteni, iskolában aláíratni, feladni stb) Fő módszer itt is a beszélgetésvezetés mind a figyelési, mind a befolyásolási fogások alkalmazásával. Az eredmény maga a cselekvési terv, amely a következő táblázatos formába foglalható.

**Table 3.1. Elérendő cél:**

Megvalósítandó tevékenységek	Határidők

## 7.6. A MEGOLDÁS MEGVALÓSÍTÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE

Ez a lépés tulajdonképp már a tanácsadási folyamat sikerének a nyomon követését, mintegy a kliens „utógondozását” jelenti. Célja: a kliens segítése a problémamegoldás gyakorlati megvalósításában. A megoldás sikertelensége esetén a tanácsadási folyamat valamelyik eleméhez való visszalépés. A végső döntés kialakítása után célszerű megegyezni a klienssel egy ismételt találkozásról, (vagy telefonos visszajelzésről) melynek során a megoldás megvalósításában szerzett tapasztalatairól számolhat be. Amennyiben a kiválasztott alternatíva kivitelezhető, bevált a kliens életében, úgy a tanácsadási folyamat sikeresnek, lezártnak minősíthető.

## 8. A CSOPORTOS TANÁCSADÁS

A csoport – szónak számos jelentése van a hétköznapi beszédben is és a tudományokban is – esetleg az általunk használttól eltérő jelentéssel (pld. matematikában). Felosztása is sokféle lehet – makro – mikro – primer – secunder – formális – informális – kicscsoport – nagycsoport stb. Tanácsadás szempontjából a csoportos tanácsadás alatt elsősorban a kicscsoportokkal való foglalkozást értjük. A kicscsoport (Rudas 1990) meghatározásában „olyan emberek együttese, amelyben a résztvevő egyének egymást közvetlenül érzékelik, egymással folyamatosan v. rendszeresen interakcióba lépnek”. Johnson és Johnson definíciója szerint a csoport kritériumai: 2 v. több személy, akik egymással kapcsolatban állnak, interdependensek, egymásra és önmagukra is támaszkodnak, önmagukat a csoporthoz tartozónak definiálják és mások által is így definiáltak, normáik közösek, egymást befolyásolják, jutalmazónak tartják a csoportot, közös céljaik vannak.

Csoportlétszámról szólva a tanácsadási csoportnak elég kicsinek kell lennie ahhoz, hogy az egyének identitása megmaradjon és ugyanakkor minden csoporttag valamilyen kölcsönhatásba kerülhessen az összes többi taggal. Az optimális munkához a szakirodalom 12 főben maximalizálja a csoportlétszámot.

A tanácsadási céllal létrejövő csoportok leginkább a személyiségfejlesztő csoportok sajátosságaival jellemezhetők. a. célja tagjainak fejlesztése, ezen belül a tanácsadás specialitása, hogy problémaorientált, b. nem spontánul, v. külső szempontok szerint alakul, hanem szándékosan, a fenti célra hozza létre, c. előreláthatóan sokszor megtervezetten magába sűríti az emberi élet és egyéb csoportok változásainak fő fázisait – a keletkezést, a növekedést, a leépülést, és az elmúlást, d. célját a csoport önmaga által valósítja meg, az interakcióba lépő egyének csoportja a kívánt változás, illetve fejlesztés kerete, közvetítője, serkentője.

A csoportos tanácsadás mindenesetre megkülönböztethető a többi csoportfajtától a sajátos célrendszerével. A csoportos tanácsadásnak problémák állnak a középpontjában. Célja: segítse a csoporttagokat saját nehézségük felkutatásában és kifejezésében, és járuljon hozzá, hogy a csoporttagok az együttes munka segítségével megtalálhassák a nehézségek leküzdésének lehetséges útjait és sokkal teljesebb, kielégítőbb életet élhessenek.

Ennek elérése kétféle feladatot ölel fel. Olyan kapcsolat kialakítása, amely lehetővé teszi az „én” közzétételét, a mások problémáinak megértését – ehhez szükséges bizalom, tisztelet, melegség nyújtásában. Akciós fázis – amelyben a csoport segíti a tagjait a problémájához tartozó alternatívák felfedezésében, a siker valószínűségének mérlegelésében, ezzel segítve elő a kliens döntéshozatalát a probléma megoldásában. A csoportos tanácsadás tehát olyan interperszonális kapcsolat kialakítása, amelyet jellemez a bizalom, elfogadás, tisztelet, melegség, kommunikáció és megértés a tanácsadó segítségével. A résztvevők egymással kölcsönös kapcsolatba kerülnek, hogy segítsék egymást az életükben előforduló problematikus területek felfedezésében, megértésében, és megoldásában. A csoportos tanácsadás azt a lehetőséget nyújtja a csoport tagjainak, hogy segítsenek másokon és ugyanakkor ők maguk is segítséget kaphassanak.

A csoportos tanácsadás előnyei:

- a kölcsönös segítség, támogatás (nem egyedül a tanácsadó a támasz)
- lehetővé teszi a viselkedési, attitűdbeli változások kipróbálását védett környezetben,
- biztosítja a tagok számára az összetartozás érzését, megtapasztalják az elfogadás, megértés, érzés, megélik, hogy ők fontos tényezők, - személyes identitás létrehozását is segíti,
- feed – back-et biztosít a csoporttagok számára az egyenrangú társaktól,
- kialakulnak olyan társas normák, amelyek viselkedésváltozásra sarkallnak.

Csoportos formában több szinten is foglalkozhatunk az emberi problémák megoldásával: Ezek lehetnek csoportos beszélgetés, csoportos foglalkozások, csoportos tanácsadás vagy pszichoterápiás csoport.

### A CSOPORTTAGOK SZÜKSÉGLETEI

A tanácsadó csoport tagjai két alapvető szükséglettel érkeznek:

1. Az adott problémahelyzetből, döntéshelyzetből adódó szükségletekkel (eltérőek, a csoporttagok személyes nehézségeiből, problémáiból adódóak).

2. A csoporttagságból eredő szükségletekkel. A problémahelyzetből adódó szükségletek egyénenként változnak, a csoporttagságból eredőek állandók és bejósolhatók. A csoport vezetésében mindkét típusú szükséglet megértése lényeges.

A problémahelyzetből adódó szükségletek: Az egyénnek azt az igényét tükrözik, hogy az adott problémájára – amiért a csoportba jött – valamilyen megoldást találjon – a csoport segítségével.

Csoporttagságból adódó igények:

- a./ a befogadás (odatartozás) igénye Egy tagnak arra a szükségletére utal, hogy a csoporthoz tartozónak élje meg önmagát, kielégülésének kudarca fokozhatja a bizonytalanság, elutasítottság, szorongás, sérülés érzését.

b/ az. ellenőrzés (kontroll) igénye a csoporttagnak az igénye, hogy a vele, vagy másokkal történtek befolyásolásra való képesség érzetét tartsa fenn. A kontroll igénye felszínre kerül: a döntéshozatal befolyásolására a vezetőhöz való viszonyra vonatkoznak. A csoport fejlődésével a kontrollal való foglalkozás mindig jelen van, de az ehhez való viszonyulás módja változik. A fejlődés menete optimális esetben az, hogy kezdetben a vezetőtől való függés, majd a lázadás, majd a függetlenségre való törekvés után kölcsönös egymástól való függés alakul ki. Egyes tagok a vezetést, mások a követést preferálják.

c/ a. bizalom: Az a szükséglete a csoporttagnak, hogy biztonságban és közel érezze magát másokhoz.

#### AKI A CSOPORTOT VEZETI – A VEZETŐ FUNKCIÓI

Mi a vezető szerepe a csoportban? Hogyan dolgozzon a vezető ahhoz, hogy a csoport célszerűen működjön?

Yalom (1975. idézi Rudas) a vezető 3 fő funkcióját említi:

- A csoport kialakítása és fenntartása A csoportvezető csak abban a vonatkozásban létezik, hogy van csoport, aminek ő a vezetője és a csoport léte is feltételezi a vezetőhöz kapcsolódó önmeghatározást. A vezető és csoportja egymásra utalt, kölcsönösen függ egymástól. A csoportvezető egyúttal felelősséget is vállal a csoportért.

- A csoportkultúra kialakítása: A csoport létezésének módja, ahogyan a csoport dolgozik, működik, azoknak az értékeknek, normáknak, szabályoknak az együttese. Tényezői pld. csoportkohézió, interperszonális tanulás lehetővé tétele, önzetlenség, a másik segítése, katarzis lehetővé tétele, önfeltárás lehetővé tétele stb. A csoportban végbemenő válságok és a csoportnormák, értékek, szabályok megteremtője maga a csoport, nem a vezető. Indirekt módon kell elősegíteni a csoportkultúra kialakítását.

- Az irányítás kérdése Ha túlzottan beavatkozik a csoport folyamatba, túlzott mértékben asszertív szabályozó, önmaga lesz az interakciók középpontja, sugaras kommunikációt valósít meg, akkor lemond a csoport által realizálható változási tényezők többségéről. Saját kultúráját erőlteti a csoportra és a csoport nem lesz képes kialakítani saját öntörvényű, hatékony kultúráját. Ha a másik oldal felé billen a mérleg, ha a csoportvezető nem szabályoz, teljesen visszahúzódik, akkor a csoport kultúra eltér a célnak megfelelő kívánatos változás serkentésétől (önismeret, vagy tanácsadó csoportoknál a problémamegoldás). Sok üresjárat, fölös energiapocsékolás, tévutak, a résztvevők elégedetlensége halmozódik.

A csoport kialakítandó kultúrájának normái:

- önfeltárás lehetővé tétele,
- spontaneitás, természetes megnyilvánulás lehetővé tétele, a „csináltság” helyett,
- tolerancia mindenféle mássággal szemben,
- a személyes érzések és a tárgyyszerű, címkézés nélküli leírások használata az interakciókban,
- az egyén bevonódása és aktív tevékenysége a csoporttevékenységbe,
- megértő, elfogadó, segítő magatartás a többi csoporttaggal szemben,
- a csoport fontosságának elfogadása, jelentőségének tudatosítása, hatóerő jellegének megértése,

- bizonyos eljárási szabályok (passzolás joga, a másik meghallgatásának szabálya stb.)

Ezek a normák a vezető szemléletének megfelelően tovább bővíthetők. Hogyan lehet serkenteni a normák kialakítását? A vezető kettős szerepe emelhető ki. Ő a csoport irányításának szakembere, a csoporttagok elfogadják illetékességét, azt, hogy ő irányít – a szakértői szerep lehetővé teszi bizonyos szabályok előzetes közlését és olyan beavatkozásokat (beszélgetésvezetési skilleket), amelyek a szabályokra hívják fel a figyelmet pld. semleges állásponttal, a csoporttagok álláspontjának fontosságát hangsúlyozza; ha valaki általánosságban beszél az egyes szám 1. személyben, fontosságára hívja fel a figyelmet stb.)

A vezetőnek egyéni stílusa van, beavatkozásai egyéniségéből következnek. Nem lehet előírni mikor mit kell csinálni, de a vezető szerepviselkedése akkor célirányos, ha egyéni és hiteles. Stílusát sikerül összekapcsolni a személyiségfejlődést elősegítő csoportkultúrára vonatkozó átgondolt koncepciójával. A másik szerep a mintaadó modell szerepe: gyakran a csoporttagok a vezető viselkedésének megfigyelése és követése útján módosítják saját viselkedésüket. .

A csoportfolyamat megvilágítása a tanácsadási csoportokban

a csoporttörténeteknek kettős jellege van, kettős szinten zajlanak: Feladat szint: Mit csinálunk – ez a tartalmi oldala a csoportmunkának – a tanácsadási csoportban a problémamegoldásra fókuszálnak a feladatok. Folyamat szint: Hogyan dolgozik a csoport – ez az interakciók jellegét mutatja, hogy a csoporttagok viselkedésükkel, magatartásukkal milyen érzelmi reakciókat váltanak ki, hogy működnek együtt egymással. A csoportvezető feladata a folyamati oldal megvilágítása, és a csoport felkészítése arra, hogy képes legyen minden történetben, tartalmi mozzanatban felismerni a lezajló csoportdinamikai folyamatokat. Ha ezt elmulasztja az önismereti jelleg elvész, ha megteszi, sikerül a csoportot önmaga megfigyelésére, saját eseményeinek reflektálására késztetni, lehetővé téve a tapasztalatok gondolati feldolgozását. Általában nehéz a feladati oldalról a folyamati oldalra áttenni a csoport figyelmét.

A CSOPORTOS TANÁCSADÁS FOLYAMATA

A csoportos tanácsadás folyamatában egyrészt a kiscsoportokra általában jellemző csoportfejlődési fázisok, másrészt az általános tanácsadási modell lépései követhetők nyomon. A csoportfejlődés ugyanolyan fázisokon halad itt is, mint minden más csoportban – az alakulás, a formálódás, a munka és befejező fázisokon keresztül. A csoportban szerepek alakulnak ki, létrejön a csoport struktúrája és valamennyi csoportdinamikai elem megfigyelhető itt is. A csoportos tanácsadás specifikuma ugyanakkor – hasonlóan, mint az egyéni tanácsadásnál, a problémamegoldó folyamatot is végig kell vezetni – csoportos formában. Tehát a csoportot úgy kell működtetni, hogy lehetőséget biztosítson a csoporttagoknak a problémáik feltárásában, a hozzá kapcsolódó megoldási alternatívák kidolgozására, a problémamegoldásra vonatkozó döntés kialakítására és a cselekvési terv átgondolására. A csoportos tanácsadás modellje (V. Dávid Mária 2000/b.) ezt a folyamatot követi nyomon a következő ábra: Amint a modellből látható, a problémafeltárást követően az alternatív megoldások kidolgozása a feldolgozott témák alapján történik. A témák kiválasztásánál alapvetően a problémadefiníció határozza meg, azt hogy a csoporttagoknak a problémáik megoldásához milyen területek átgondolására, illetve milyen információkra van szükségük. (Modellünkben a tanulási tanácsadásban feldolgozható témákat illusztráljuk példaként.) Csoportos tanácsadásnál minden feldolgozandó témához kapcsolódva igyekszünk elősegíteni az öndefiníció alakulását, önismereti elemek beépítését a tanácsadási folyamatba. Ezzel egy időben igyekszünk a témához kapcsolódó leglényegesebb információkat is megjeleníteni. Pld. a tanulási stílus témájának feldolgozásánál kérdőíves eljárással visszajelzést kaphatnak a tanácskérők a saját vezető tanulási stílusukra vonatkozóan, ugyanakkor információkat szerezhetnek arra vonatkozóan, hogy az adott tanulási stílussal rendelkező személy mitől tanul könnyebben, eredményesebben. pld: ha a kérdőív eredménye szerint vizuális stílus jellemzi dominánsan a klienst, akkor a látott információkat, képeket, ábrákat, táblázatokat, illetve az írásos szöveget kezeli könnyebben, eredményesebben. Így a tanácskérő tervezheti a tanulási módszer változtatását, hogy pld. bizonyos dolgokról táblázatot készít, vagy más formában vizualizálja stb. A folyamat végén egy integráló, (összefoglaló, egységesítő) feladattal lehet segíteni a döntés kialakítását, a cselekvési terv kidolgozását. A tanácsadás lépéseinek végigvitele jelenti a csoportos tanácsadás feladat szintjét, még a csoportfejlődési folyamatok irányítása a folyamat szintet. Tapasztalataink szerint a csoportos tanácsadás igen kedvelt segítségnyújtási forma, hiszen a tanácsadón túl a csoporttagokra is támaszkodhat a kliens, így pozitív csoporthatást, speciális élményt, emberi kapcsolatokat jelent a benne való részvétel.



---

## A 3. fejezet önellenőrző kérdései

- Sorolja fel a professzionális segítő magatartás jellemzőit
- Jellemezze a pedagógiai tanácsadás modellje alapján az egyéni tanácsadás lépéseit
- Sorolja fel a figyelési fogásokat.
- Mit értünk a beszélgetésvezetés során az indukció fogalmán
- Jellemezze a befolyásolási fogásokat
- Mit jelent a tisztázás lépése az egyéni tanácsadásban
- Gyűjtsön információhordozó eszközöket a saját szakjához kapcsolódóan, amelyeket a tanácsadás során a tanácskérők rendelkezésére tudna bocsátani.
- Határozza meg mit ért öndefiníciós módszerek alatt
- Soroljon fel két mérlegelési eljárást
- Mik a csoportvezető feladatai csoportos tanácsadás során

---

# A KONFLIKTUSKEZELÉS ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA

Ha a konfliktus kifejezés eszünkbe jut, legtöbbször negatív képzetek társulnak hozzá, életünk megrontójának tekintjük, és csak ritkán jut eszünkbe, hogy biztos voltak olyan konfliktusaink, amelyek révén fejlődtünk, amelyek jobbat tettek kapcsolatainkat.

Bagdy Emőke (2011) idézi Popper Péter gondolatait "A konfliktus maga is lassanként patológiás tünetté válik a szemléletünkben. Eszményé lenne a konfliktusmentes ember, akinek a jellemfejlődésével biztosan bajok vannak? Mert a jellem bizony konfliktusok megélésén és megoldásán keresztül kovácsolódik ki." Majd ehhez a gondolatmanethez hozzáfűzi saját gondolatait is: ".....igen, természetes, hogy konfliktusok közepette zajlik az emberi élet, mert a konfliktusnélküliség egyben kommunikációnélküliséget, kapcsolatnélküliséget is jelent. Nem a konfliktusnélküliség, hanem az azzal való megfelelő megküzdés az, ami méltó emberi magaslatra emelhet minket." Ezekkel a gondolatokkal indítjuk útjára a konfliktuskezelésről szóló fejezetet, abban a reményben hogy hallgatóinknak a sikeresebb konfliktuskezelésben lesz majd segítségére a tananyag.

## 1. MI AZ A KONFLIKTUS ÉS HOGYAN KEZELJÜK?

A konfliktusok tudatos pedagógiai kezelése fontos nevelési eszköz. Az utóbbi évtizedek fontos felismerése volt, hogy nemcsak a tanár-diák, de az egyéb (tanár-szülő, tanár-tanár) konfliktusok is alapvető szerepet játszanak az oktatásban. Ezért van szükség arra, hogy a köznevelésben, valamint a közművelődésben dolgozó szakemberek képesek legyenek hatékony konfliktuskezelési technikákat alkalmazni.

### 1.1. A KONFLIKTUS FOGALMA ÉS TÍPUSAI

A konfliktus (a latin összevet, (fegyveresen) összecsap, megütközik, perlekedik) egyének vagy társadalmi csoportok közötti olyan ütközés, amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg (Szekszárdi 1995, 1996). Harcra, összeütközésre akkor kerül sor, amikor a felek viselkedése akadályozza egyikük vagy másikuk igényeinek érvényesítését, vagy értékrendjük különböző.

A konfliktusok keletkezhetnek személyen belül, ezek az intrapszichés konfliktusok, és csak a személy belső világában játszódnak le, nincs külső megnyilvánulása. Az interperszonális konfliktusok már személyek között, a kapcsolatokban játszódnak le, és külső megnyilvánulásai is vannak.

### 1.2. KONFLIKTUSKEZELÉSI MÓDSZEREK

Egy személy viselkedését konfliktushelyzetben kétféle késztetés sajátos összjátéka határozza meg. Egyszerre van jelen az önérvényesítés tendenciája, vagyis az, hogy milyen mértékben törekszünk saját szándékaink keresztülvitelére, és az önalávetés, vagyis az együttműködésre törekvés, hogy milyen mértékben vagyunk képesek a másik személy szándékait figyelembe venni.

Ötféle konfliktuskezelési módot különít el a szakirodalom, annak megfelelően, hogy az önérvényesítés-öналávetés tendenciáinak dominanciája hogyan alakul.

- A versengés önérvényesítő konfliktuskezelési mód. Az egyén saját szándékait helyezi előtérbe a másik személy rovására. Jelentheti a saját igazáért való kiállást, a helyesnek vélt álláspont védelmét, vagy egyszerűen a győzelemre való törekvést.

- Az alkalmazkodásban az önalávetés érvényesül erőteljesebben. Az egyén lemond saját szándékairól, engedi, hogy a másik személy akarata érvényesülhessen. Bizonyos önfeláldozás van ebben a konfliktusmegoldási módban. Az alkalmazkodás öltheti az önzetlen nagyvonalúság vagy jótékonyág formáját, lehet a másikkal való kényszerű engedelmeskedés, vagy lehet a másik szempontjaink elfogadása.

- Az elkerülésben sem az önérvényesítés, sem a mások szándékainak tekintetbe vétele nem jelenik meg. Lehet diplomatikusan kitérés, egy kérdés kedvezőbb időpontra való halasztása, vagy egyszerűen visszahúzóds egy fenyegető helyzetből.

- A kompromisszumkeresés átmenet az önérvényesítés és az együttműködés között. A cél valamilyen kivitelezhető és kölcsönösen elfogadható megoldás találása, amely részlegesen mindkét felet kielégíti. A kompromisszum középúton helyezkedik el a versengés és az alkalmazkodás között. Egy gyors áthidaló megoldás keresését jelenti.

- A problémamegoldás egyszerre önérvényesítő és együttműködő. Magában rejti azt a törekvést, hogy együtt dolgozva a másik személlyel találjunk valamilyen megoldást, mely teljesen megfelel mindkettőnk szándékainak. Azt jelenti, hogy beleássuk magunkat egy problémába azzal a céllal, hogy megtaláljuk a két fél alapvető érdekelttségét, s találjunk egy olyan alternatívát, mely mindkét érdekskálának megfelel.

Mind az öt konfliktuskezelési mód hasznos bizonyos helyzetekben, mindnyájan képesek vagyunk mindegyik módot alkalmazni. Igaz viszont, hogy némelyiket jobban, így sokszor hagyatkozunk azokra.

## 2. A HATÉKONY KONFLIKTUSKEZELÉS KOMMUNIKÁCIÓS ÉS PROBLÉMAMEGOLDÓ TECHNIKÁI

A személyközi konfliktusok kezeléséhez a kommunikációt alkalmazhatjuk a legkézenfekvőbb módszerként. A kommunikáció az emberi társadalom egyik legfontosabb jelensége. Sok tudós szerint a nyelv volt az, aminek segítségével az ember kiemelkedett az állatvilágból, képessé vált együttműködni. A kommunikáció módját a korábbi nemzedékektől tanuljuk, ezen belül a nyelv elsajátítása már csecsemő korban megkezdődik. Spontán tanulás "nő bele" az ember az anyanyelvi környezetbe, és képessé válik a társakkal való kommunikációra. Azt, hogy ki, és hogyan, milyen szinten képes kommunikálni azt az egyén korábbi tapasztalatai is meghatározzák, de a kommunikációs képességek tudatosan is fejleszthetők. Wiemant és Giles (idézi: Buda Béla, ) kommunikációs kompetenciáról beszélnek, ezen a társas kapcsolatok zökkenő mentes lebonyolításához szükséges tudások és készségek készletét értik.

A kommunikáció információcser az adó és a vevő között. . Az adó, vagy kommunikátor kezdeményezi kommunikációt, így ő lesz a kommunikáció forrása. Ő kódolja az üzenetet, amely a csatornán keresztüljut el a vevőhöz. A vevő vagy befogadó dekódolja az üzenetet Amennyiben válaszol, a vevőből adó lesz, és a folyamat kezdődik előlről.(Forgas, 1989)

A hatékony kommunikátor képes arra, hogy az "adó" pozíciójában önmagát világosan kifejezze, másokkal képes megértesse gondolatait, érzéseit, indítékait. Ugyanakkor ha a másik személy van az "adó" pozíciójában, akkor képes pontosan "dekódolni" az üzenetet, Thomas Gordon (1990) ezeket a kommunikációs alapttechnikákat "énközlés"-nek és "értő figyelem"-nek nevezi.

Thomas Gordon kaliforniai pszichológus, aki negyven évvel ezelőtt fedezte fel ezeket a kommunikációs technikákat. Harmincnégy országban, húsz nyelven tanítják tréningjeit. A legelső - a szülőknek szóló - tréning után megszületett a tanároké, aztán a tizenévesek nem kevésbé fantasztikus programja, és van egy nagyszerű női hatékonysági tréning is.

### 2.1. AZ ÖNFELTÁRÁS NYELVE - AZ ÉNKÖZLÉS

Gondolataink, érzelmeink nem mindig jelennek meg nyelvi fordulatokban. Az is előfordul, hogy tudattalanul rejtve maradnak, nehezen is verbalizálhatók. Az énközlés készségének elsajátításával pontosabban tudjuk megfogalmazni saját belső világunk történéseit, képessé válunk az adó helyzetéből pontos, korrekt kommunikációra. Ez elősegíti, hogy a vevő helyzetében lévő kommunikációs partnerünk is pontosabban dekódolja az üzenetet, és megértsen minket.

Az én-közlések alkalmazásával "láttatjuk" magunkat, ezáltal lehetőséget adunk a másoknak, hogy ránk való tekintettel vüáloztasson a viselkedésén, amennyiben ez zavar minket. Fontos, hogy amellet, hogy magunkat képesek vagyunk pontosan kifejezni, figyelni tudjunk a másik személyre is. Ezt teszi lehetővé az értő figyelem.

### 2.2. AZ ÉRTŐ FIGYELEM

Az értő figyelem a fogadó dekódolási eredményének visszacsatolása az adó részére. Ez a visszajelzés - mivel nem lehetünk biztosak abban, hogy pontosan értjük a másik embert - hallgatásunk pontosságát ellenőrzi. Ezáltal csökkentjük a félreértéseket és torzításokat a személyközi kommunikációban. Az értő figyelem során a hallgató a saját szavaival visszamondja az üzenetet küldő számára. Egy eszköz, mellyel bizonyítjuk, hogy valóban megértettük az üzenetet, azt, amit a másik közölni akart (kommunikációs prizma)

Az értő figyelem a meghallgatni tudás technikája, a konfliktuskezelésben a másik megértésének az eszköze.

Fontos, hogy a konfliktuskezelés során ezt a két kommunikációs készséget felváltva legyünk képesek alkalmazni.

## **2.3. GYŐZTES-GYŐZTES MÓDSZER, A KREATÍV PROBLÉMAMEGOLDÁS**

A III. Módszer a konfliktusmegoldás ún. „nincs vesztes” módszere, vagyis ahol egyik fél sem veszít Gordon (1990) A konfliktusmegoldás III. Módszerével olyan helyzetekben találkozunk gyakran, ahol a felek hatalma egyenlő vagy közel egyenlő. Ha tehát két ember hatalmában nincs jelentős különbség, könnyen érthető, miért nem próbálkozik egyikük sem a konfliktusmegoldás erőszakos vagy alkalmazkodó változataival. Hatalomra épülő módszert alkalmazni ott, ahol nincs erőkülönbség - csak nevetést vált ki. A III. Módszer nem hatalmi módszer, pontosabban: nincs benne vesztes. A konfliktusok úgy rendeződnek, hogy egyik fél sem veszít, egyik fél sem győz. Azaz, mindkét fél győz, mert a megoldásnak mindkettőjük számára elfogadhatónak kell lennie. A konfliktust a végső megoldásról hozott kölcsönös megegyezéssel rendezik.

A vereségmentes módszer hat különálló lépésből áll.

I. lépés: Tárjuk fel és fogalmazzuk meg a konfliktust!

II. lépés: Ötletgyűjtés a megoldáshoz.

III. lépés: A javaslatok mérlegelése.

IV. lépés: Döntés a legjobb, elfogadható javaslat mellett.

V. lépés: Előkészületek és a gyakorlati lebonyolítás

VI. lépés: „Hogyan sikerült?” - utólagos kiértékelés.

Valamennyi lépésnek vannak kritikus pontjai, ezért fontos, hogy tréningeken, valódi gyakorlásra nyíljon lehetőség a tanulás során. Természetesen nem minden konfliktusmegoldó beszélgetésen járható végig mind a hat lépést. Néha egyetlen javaslat megoldja az igénytűközést, néha a javaslatok értékelése közben születik egy még jobb változat. Mindenesetre nem árt emlékezni mind a hat lépésre.

## **3. A KONFLIKTUSKEZELÉS SZEMÉLYISÉGHÁTTERE**

### **3.1. A SZEMÉLYISÉG FOGALMA ÉS ÖSSZETEVŐI**

A személyiség kifejezés a latin persona szóból származik. A persona eredetileg azt az álarcot jelentette, amit az ókori színházban a színészek viseltek, később a szerepre, majd magára a szerepet játszó színészre értették. A szó mai jelentését a felvilágosodás korában szerezte. A pszichológiai lexikon (414. oldal) szerint "Általános értelemben a személyiség egy személy tulajdonságainak összességét jelöli...", Sok tudományos definíciót is ismer a pszichológiai szakirodalom. Mind közül talán a ledismertebb Allport definíciója: (1961, idézi: Carver - Scheier, 1998, 25. old.) "A személyiség - a személyen belüli - pszichofizikai rendszerek olyan dinamikus szerveződése, amely az egyén jellegzetes viselkedés- gondolat- és érzésmintáit hozza létre.

A személyiséglélektan két fő alapkérdése az egyéni különbségek és aszemélyne belüli, (intrapersonális) működés vizsgálata. (Carver - Scheier, 1998) Mindkét aspektus a szempontjából fontos, hogy lássuk a személyiségtulajdonságok strukturáját, hogy milyen dimenziók mentén írható le a személyiség. Nem mondható ki azonban egyetlen "igazság" ebben a témakörben. A különböző pszichológiai irányzatok eltérő személyiséggéppel rendelkeznek. Arról, hogy milyen részei vannak a személyiségnek, csak a különböző irányzatok által kirajzolt személyiséggép integrált megközelítésével próbálhatunk választ adni.

## 3.2. ÉNKÉP - ÖNISMERET

Az énkép alatt az önmagunkról alkotott, érzelmekkel átszőtt vélekedés. A koherens self két elemből tevődik össze, az egyik az énfogalom, ami magába foglalja önmagunkkal kapcsolatos ismereteinket, a másik pedig az önértékelés, ami az önmagunkkal kapcsolatos érzelmeinket tartalmazza. Ez valójában értékítélet, azt jelzi, hogy az egyén milyen mértékben táplál önmagával kapcsolatban pozitív, illetve negatív attitűdöket (Kirássy, 2004). Az emberre jellemző az a törekvés, hogy önmagával elégedett legyen, és ezt az állapotot fenntartsa, vagy akár fokozza is. A legtöbben saját magukat az átlagosnál jobbnak értékelik, ezt a tendenciát nevezték el a kutatók Wobegon-hatásnak. A pozitív énkép fenntartását segítik az énvédő mechanizmusok. Olyan módon szűrjük és dolgozzuk fel az énről vonatkozó információt, hogy pozitív énképünk ne sérüljön. Hajlamosak vagyunk olyan helyzeteket teremteni, amelyekben sikert érhetünk el. A lefelé irányuló összehasonlítások is ezt a célt szolgálják. Ugyanakkor a konzisztenciára törekvés, vagyis a korábban már kialakított énkép fenntartásának tendenciája mindkét irányban érvényesül. Ha valakinek negatív az énképe, gyakran egyszerűen figyelmen kívül hagyja azokat az információkat, melyek ezt pozitív irányban módosíthatnák.

Az énkép sajátosságai McCandless (1976)

1. Összetettség és terjedelem. A felnittek komplexebb, terjedelmesebb énképpel rendelkeznek, mint a gyerekek, és ugyanez a különbség vélhetőleg kimutatható a műveltebb, iskolázottabb felnittek javára is.
2. Megfelelés és pontosság. Az egyén énképe többnyire megfelel valóságos élethelyzetének, több-kevesebb pontossággal tükrözi azt. Vannak természetesen olyan esetek is, amikor ez az összhang megbomlik (például egy sikeres ember társaságban ügyetlennek, félszegnek látja magát). Gyakran a pszichológiai tanácsadás vagy a pszichoterápia feladata, hogy ezt a megfelelést helyreállítsa.
3. Világosság és tagoltság. Azt fejezi ki, hogy az egyén önmagáról alkotott képe mennyire világos, egyértelmű.
4. Következetesség. Ha az énkép egyes elemei egymással összhangban állnak, az énkép szilárd. Vannak ugyanakkor ellentmondásos, konfliktusos énképet hordozó személyek. A mániás-depressziós beteg testesíti meg az ingatag énkép szélsőséges példáját.
5. Hajlékonyság. Vagyis az a képesség, hogy az ember megfelelő rugalmassággal, az adott helyzetnek megfelelően tudja változtatni szerepét, az egyik szituációnak megfelelő énképet pedig a másira cserélni. Mindez összefüggésben áll az énkép összetettségével is.
6. Önfogadás. Azt fejezi ki, hogy az egyén milyen mértékben képes beletörődni abba, hogy nem feltétlenül olyan, amilyen lenni szeretne. Az, aki erre képtelen, folyamatos válságban, diszharmóniában él. Az önfogadás szorosan kapcsolódik az önértékeléshez. Mindenkiben él egy "ideális énkép", ami azt mutatja, amilyenek lenni szeretnénk. Ha ez túlságosan messze esik a valóságos énképtől, szorongáshoz, negatív önértékeléshez vezethet.

## 3.3. COPING

A pszichés stresszel és az életeseményekkel foglalkozó kutatók az ötvenes évektől vetettek fel egy új fogalmat, mely azóta folyamatosan elterjedt: ez az új fogalom a coping. A kifejezés angol eredetű, (to cope) a megterhelésekkel való megbirkózást, legyűrést vagy azokon úrrá levést jelenti. Az élet megterheléseivel szemben való helytállást, bizonyos fokig problémamegoldást is jelent. sikeres megbirkózást.

A coping háromféle stílusáról beszélnek (Hárdi, 1987):

- a küzdő magatartású szembenéz bajával, s mindent megtesz, hogy gyógyulását elősegítse. Mindenre kész, együttműködése gyógyítóival optimális.

- A kerülő viselkedésű beteg igyekszik mindent kerülni, ami bajával kapcsolatos. Tagad, és semmiképpen sem akar szembenézni a valósággal

A magát megadó, kapituláló beteg passzív, függő, segítségre, támogatásra, vezetésre szorul.

Az aktív coping, azaz a megküzdő viselkedés még a betegségek esetében is javítani képes életesélyeinket.

## 3.4. ÖNKONTROLL

Önkontroll, önirányítás, önszabályozás alatt azt értjük, hogy a személy képes ellenőrizni, magatartását, kontrollálja tetteit a normáknak megfelelően viselkedik. külső irányítás nélkül is. Ez a társas együttműködés alapja, a szocializáció lépcsője. Normál esetben az ember érzelmi, értelmi kontrollja által képes átlátni a helyzeteket és annak megfelelően cselekedni.

Az önuralom hiánya az ösztönök, vágyak, indulatok kontrolljának gyengeségét mutatja. Az ilyen típusra jellemző a fegyelmetlenség, tartás nélkülség, befolyásolhatóság, hangulatiság, pontatlanság. Parttalanul áramló és váltakozó érzelmei irányítják magatartását, kevés gátlást mutat.

Túlzott önkontroll esetében az egyén a reakcióit, magatartását irreálisan ellenőrzése alatt tartja. Viselkedése merev, beszabályozott, sarkos. Környezetében is a rend és fegyelem jegyei uralkodnak. Ez biztonságot ad számára, keretet az életének. Egyéni szükségleteit is korlátozza, precíz és megbízható, de nem boldog.

Az önkontrollfunkciók a szocializáció során alkaulnak ki, a legkisebb kortól kezdve.

Az önkontrollfunkciók között a késleltetés, frusztrációútérés, kitartás képessége, mint pozitív önkontrollfunkció a kívánatos magatartásmegjelenését segíti elő. A kísértéssel szembeni ellenállás és a lelkiismereti funkció pedig a nem kívánatos cselekvések gátlását teszi lehetővé.

### **3.5. ÖNMEGVALÓSÍTÁS**

Az önmegvalósítás a személyiség kiteljesítése, vagyis azzá válni, amire a legjobb képességeink és adottságaink lehetőséget adnak. Az önmegvalósítás nem más, mint céljaink közül azoknak a céloknak az elérése, amelyek boldoggá tesznek, amelyek irányt és értelmet adnak életünknek.

Az önmegvalósítás a humanisztikus pszichológia központi fogalma. A humanisztikus pszichológia szembehelyezkedik a pszichoanalízis ösztönközpon-túságával és a behaviorizmus mechanikus szemléletével, miszerint az ember a környezeti megerősítések terméke lenne. Feltételezi, hogy minden embernek megvan az a képessége, hogy pozitív irányba fejlődjen. Ez a fejlődés az önmegvalósítás, a növekedés és az egészség irányába halad. Minden ember önmagában hordozza értékét, élete irányításának képességét. „A személyközpontú elmélet úgy tekint az egyénre, mint aki reagál és önállóan cselekszik, aki az állandó változás folyamatában van és aki személyes, tudatos és jövőre orientált.” (Holdstock – Rogers 1996.) Kívánatosnak tartja, hogy az ideális én és a valóságos én összhangban legyenek, ez jelenti felfogásukban a mentális egészséget. Személyiségelmélete a növekedési modellt hangsúlyozza, az embert szabadnak, saját élete kizárólagos építészének, eredendően jónak tartja. Az alkalmazott technikákban a hangsúly a jelen pillanaton van, a melegség nyújtásán, az őszinteségen, a törődésen egy empátiás kapcsolatban. A személyközpontú tanácsadásban nagy jelentőségű a primér empátia, az odafigyelés, a meghallgatás képességei. Elsősorban az érzelmekre hat. Célja: az emberben rejlő lehetőségek felszabadítása, hogy az egyén megtalálja fejlődésének természetes irányát az egyedülálló emberi növekedés előmozdítása érdekében. Ideálképe: a „totálisan funkcionáló”, nyitott, szüntelenül fejlődő ember. Az általunk közvetített tanácsadási szemlélet a humanisztikus pszichológia gondolkodásmódjához áll közel.

Maslow elmélete szerint az emberi szükségletek egymásra épülnek, egy piramishoz hasonlóan. Az alapvető szükségletek a piramis alján helyezkednek el, míg a tipikusan csak az emberre jellemző, „humánspecifikus” szükségletek a piramis tetején. Ahhoz, hogy a magasabb rendű emberi igények váljanak a viselkedés mozgatórugóivá, az alacsonyabb szintű szükségletek bizonyos fokú kielégítettségére van szükség. Maslow az emberi motivációs piramis csúcsára helyezi ezt a szükségletet. Az egyénnek az a vágya, hogy kiteljesítse önmagát még akkor is motiválja, ha minden alapvető szükséglete már kielégített.

---

# A 4. fejezet önellenőrző kérdései

---

# COACHING

## 1. A COACHING FOGALMA ÉS JELLEMZŐI

A coach az egyén vagy a szervezet fejlesztő szakembere, aki segít a coachee-nak (a segítséget kérőnek) valamely probléma megoldására. Eredeti jelentését tekintve a coaching az edzés, vagyis az edző által végzett munka. A sportból a 80-as években kezdett átkerülni az üzleti majd később a személyközi kapcsolatok hatékonyabbá tételének területére. A posztmodern, információs társadalomban már nem elég nekünk csupán a probléma formális megoldása, az is elvárás, hogy a problémákat lehetőleg hatékonyan oldjuk meg, sőt előre felkészüljünk a jövő feladatok megoldására is. Ezért már nemcsak a krízisben lévő szervezeteknek és embereknek van szükségük coach-ra, hanem azoknak is, amelyek, illetve akik az üzlet és a magánélet valamely területén szeretnének többet kihozni magukból, és sikereesebbek, elégedettebbek kívánnak lenni.

A coaching rendkívül eredményes, költséghatékony személyes fejlesztő módszer, amelynek célkitűzése, folyamata, időtartama, forrásigénye egyaránt áttekinthető, kontrollálható. A coaching az abban résztvevő személy, és/vagy szervezet számára nem megfelelő probléma megoldásból, döntésekből eredő konkrét problémák, konfliktusok megszüntetésének gyors elősegítésére alkalmas, "itt és most". Az "elég jó" megoldás kidolgozását a coaching folyamata katalizálja. A megoldást hozó gondolkodás-, és cselekvésváltozások gyakran katartikus élményt jelentenek.

A coaching hazánkban egy új kezdeményezés a személyes, teljesítmény, karrier, és életvezetési problémák megoldására vállalkozó szolgáltatások körében. A coaching egy megoldás- és eredményorientált, professzionális munkakapcsolat, amely során a coach elősegíti, hogy az egyének és csapatok hatékonyabban valósítsák meg céljaikat, miközben tanulnak, és fejlődnek. A coaching hatása az ügyfél meglévő tudásának és képességének feltárásában és mozgósításában, valamint az inspiráló munkakapcsolatban rejlik.

A coaching akkor segít, ha egy nehéz helyzetben elakadt, konfliktusát akarja rendezni, problémamegoldását javítani, sikereesebb, hatékonyabb akar lenni, új munkahelyi kihívás előtt áll, jobb vezető akar lenni, egyensúlyt teremteni életszerepei között, munkáját és magánéletét szeretné összhangba hozni, stresszel való megküzdését javítani, kreativitását fejleszteni, sikereesebben alkalmazkodni a változásokhoz, testi-lelki-szellemi jóllétét növelni.

A coaching több területen is elkülönül a korábbi üzletviteli tanácsadástól vagy a személyek esetében a különböző terápiáktól (így a pszichoterápiától). Itthon viszonylag elfogadottnak tekinthető meghatározás szerint "a coaching nem a problémával foglalkozik". A coach által érintett kérdések a jövőre, és kizárólag a lehetséges megoldásokra vonatkoznak.

A coaching, a vezetői és szakmai személyiség önismereti fejlesztése, de mindig konkrét kompetencia és adott aktuális vezetői feladatok kontextusában.

Cél-, eredmény- és megoldásorientált folyamatkísérés, amelyben a hangsúly az erősségeken és fejlődési tartalmakon mozgósításán van.

A két nagy fejlesztési irányzat a life coaching és a business coaching. Mindkettőnek többféle módszert alkalmazó változata létezik. A névből is kikövetkeztethetően a life coaching a magánembereknek, a business coaching a szervezetekben dolgozó vezetőknek, üzletembereknek (vállalkozásoknak, közigazgatási szervezeteknek, stb.) nyújt segítséget problémáik megoldásában.

Habár a coaching a vezetési tanácsadás részeként is felfogható, a coaching nem tanácsadás. A jelentkező menedzserek problémáit a mentor nem oldja meg, hanem „csupán” átadja tudását és segít a belső erőforrások aktiválásában. Kérdez, meghallgat, irányítja partnerének figyelmét, s a megoldásokat vele fogalmaztatja meg. Ráirányítja a figyelmet bizonyos tevékenységekre, lehetőségekre, megoldástípusokra, ami után az illető kiválasztja a sajátját. Technikailag a coaching két személy között zajló fejlesztő kapcsolat. Mindig személyes jellegű, interaktív, erősen fókuszált folyamat, amely segít az egyénnek és a szervezetnek nagyobb elégedettséggel járó eredményeket gyorsabban elérni. Olyan funkciókat foglal magában, mint a célok kitűzése, elvárások meghatározása, teljesítményértékelés, motiváció. Mire jó a coaching? A coachingban fontos az új tapasztalatok, új tudás megszerzésének a lehetősége, és ezek értékelése. A coaching alkalmas az új



munkafeladatok ellátása előtt álló szakember felkészítésére, illetve általában a munkakörökhöz kapcsolódó problémák szakmai és személyes szinten történő feldolgozására, és megoldására.

A coaching területei:

- Vezetői coaching: egy vezetőnek szóló, testre szabott fejlesztés. (alfaja az executive kifejezetten csúcsvezetőknek ajánlott.)
- Csoportos coaching: különböző vállalatok képviselői részére tartott képzési forma.
- Team coaching: egy csoportban dolgozó munkatársak szára nyújtott képzés
- Szervezeti coaching: egy szervezetben dolgozó munkatársaknak nyújtott támogatás, pl értékesítők, belső trénerek számára.

#### Vezetői Coaching A

vezetői, és teljesítmény coaching során a coach elősegíti, hogy a vezetők és a munkatársak hatékonyabban valósítsák meg vállalati, és személyes céljaikat, miközben folyamatosan tanulnak, és fejlődnek. Egy nemzetközileg elfogadott meghatározás alapján (CIPD, 2005) a vezetői, és teljesítmény coaching: - Személyes, négy szemközti konzultációk sorozatából áll; - Visszajelzést nyújt a fejlesztett egyénnek az erősségeiről, és a fejlesztendő területeiről; - Konkrét, jól meghatározott témára, fejlődési területre fókuszál; - Időben behatárolt; - A teljesítmény növelésére, és az egyén képességeinek kibontakoztatására, fejlesztésére irányul; - A szervezeti, és az egyéni célok elérését együttesen szolgálja; - Középpontjában a jelenlegi, és a jövőbeni teljesítmény, és viselkedés áll; - Megfelelő szakértelemmel irányított, professzionális tevékenység. A coaching haszna az igénybe vevő ügyfél, és a vállalata számára: - A személyes teljesítmény és hatékonyság javul - A munkatársak nyitottabbakká válnak a szervezeti változások iránt, rugalmasabban tudnak alkalmazkodni - Erősödik a folyamatos tanulás, és fejlődés kultúrája a cégen belül - A tehetség megtartás, és utánpótlás nevelés eredményesebbé válik

Life Coaching Williams és Davis (2002) megfogalmazásában a life coaching egy olyan hosszú távú, személyes kapcsolat, amely nem a múlt, hanem a jövőre irányul. A coach segítséget nyújt ügyfelének, hogy élete minden területén vonzó jövőképet fogalmazzon meg, több megvalósítási lehetőséget is tartalmazó stratégiát dolgozzon ki, és valósítsa meg." Withworth (1989) szerint a life coaching azok számára lehet hasznos, akik valamilyen fontos, életük több területére kiterjedő változást visznek véghez. Az általa, és munkatársai által kidolgozott Co-active coaching modell központi fogalma az életterületek (család, munka, egészség, intimitás, lelki, és szellemi élet, baráti kapcsolatok, közösségi aktivitás) egyensúlyának, harmóniájának megtalálása áll, összhangban az egyén értékrendjével. A coaching egy megtervezett, az ügyfél igényeit figyelembe vevő munkakapcsolat. Az MCPE megközelítésében a life coaching célja az életminőségünk javítása: elérni, hogy elégedettebbek, és boldogabbak legyünk az életünkkel: a belső értékrendünkkel nagyobb összhangban, és kiegyensúlyozottabban éljünk. A life coaching akkor lehet hasznos számunkra, ha törekszünk arra, hogy ne csak napról napra létezzünk, és készek vagyunk változni is ennek érdekében. Első hallásra talán valamilyen luxuscikknek tűnhet egy olyan módszer, amely a boldogságot, és az értelmes élet kialakítását igyekszik elősegíteni, pedig számos kutatás eredményeként tudjuk, hogy azok tudnak sikeresebben megküzdeni az élet nehézségeivel, így azzal a gazdasági krízissel is, amelyet napjainkban megélünk, akik hosszú távú célok, és értékek mentén élik életüket, és képesek megőrizni belső harmóniájukat, és optimizmusukat. A life coaching során megfogalmazzuk a céljainkat életük fontosabb területein (munka, család, kapcsolatok, egészség, lelki, érzelmi állapot), megtervezzük, hogy hogyan érhetjük el ezeket a célokat, és nagyobb valószínűséggel járunk sikerrel a megvalósítás terén, mintha egyedül próbálkoztunk volna. A life coaching során fejlődnek azok a képességeink, amelyek lehetővé teszik a céljaink, és életfeladataink sikeres megvalósítását: konstruktívabbá, hatékonyabbá válik a gondolkodásunk, fejlődik az érzelmi intelligenciánk, és ön-menedzselési technikáink. A megfelelően alkalmazott life coaching segít kibontakoztatni a meglévő képességeinket, inspirálóan hat, növeli az akaraterőnket, és eszünkbe juttatja azokat a megoldásokat, amelyek bennünk vannak, de egyedül nem biztos, hogy megtaláltuk volna őket. A coachunkkal kialakított kölcsönös bizalmon, és tiszteleten alapuló együttműködés révén új szemszögből kezdjük látni a régi problémáinkat is, ezáltal hatékonyabban tudunk reagálni rájuk. A life coach ebben a folyamatban egy olyan szakember, aki meghallgat, kérdéseivel elgondolkodtat, visszajelzéseivel fejleszt, és megerősít, jelenlétével lelkesít bennünket. A life coach nem terapeuta, nem tanár, nem menedzser, és nem lelki vezető, legfőbbképpen pedig nem botcsinálta guru, hanem egy szakember, aki jártas a coaching folyamat, és eszköztár alkalmazásában, és megfelelő szakmai, és etikai szabályok mentén, egyenrangú partnereként segít bennünket életünk egy-egy kihívását eredményesen megoldani.

A coaching főbb típusai: •Teljesítmény orientált - ha egy helyzet javítása a cél •Kapcsolat orientált - ha meglévő konfliktusokat kell feldolgozni és megszüntetni •Felismerés orientált - ha tanulás a cél •Alapkérdések tisztázása •Szerepmegatartás támogatás A módszer lényege, hogy nem az elméletre koncentrál, hanem a megtanult ismereteknek a mindennapi feladatokban való működtetésére, a már meglévő ismeretek átértelmezésével, adott helyzetre történő aktualizálásával. A hogyan kerül előtérbe. A coaching főleg közép- és felsővezetők számára kialakított együttműködési forma.

## 2. A COACHING FOLYAMATA

A coaching folyamat több részből áll:

- elsősorban segít kitűzni egy pontos célt, megtalálni

– megtervezni az odavezető utat, támogatni abban, hogy fejlődjön személyiségünk, nagyobb önismeretre tegyünk szert.

Ma már sok különböző coachingról beszélünk – lifecoaching, business coaching, health coaching stb..

Ha az egyén teljesnek érzi önmagát és harmóniában él munkájával és családjával, akkor nincs feltétlenül szüksége coachingra. Ha azonban ez a harmónia valahol felborul, akkor szüksége lehet egy olyan emberre, akinek a segítségével, támogatásával, kérdéseivel, önismereti módszereivel az egyensúly ismét visszaállíthatja.

A coaching folyamata: szűkebb értelemben: • Bizalmi kapcsolat kiépítése (etikai kódex betartása mellett) • Célok meghatározása • A célokhoz vezető utak megkeresése és kiértékelése • Feladatok kitűzése, amelyek segítik a célhoz vezető úton történő haladást • A haladás mérése, nyomonkövetése és a célok elérése

A coaching folyamata részletesebben:

1. Bizalom kiépítése Az első megbeszélés csupán az ismerkedésre szorítkozik, a coach és ügyfél között ugyanis létre kell jönnie egy olyan személyes kapcsolatnak, ami biztosítja az őszinte párbeszéd lehetőségét. Ez főként szimpátia kérdése, így ha az első találkozás során nem alakul ki a megfelelő kapocs, érdemes egy új coach-csal próbálkozni.

2. Kitapogatózás Ebben a szakaszban már érdemi munka is folyik, a coach sorra veszi az egyes területeket, hogy kipuhatolja a klienszt foglalkoztató problémákat. Sokszor már a gondok pusztá megközelítésével sikerül csökkenteni a stresszt.

3. Célkitűzés A coach a kitapogatózás során feltárt problémák, illetve célok konkrét meghatározásával érzékelteti a jelen és az elérendő állapot közti különbséget, s aktivizálja az ügyfélben a változáshoz szükséges erőforrásokat.

4. Problémamegoldás Ez a szakasz jelenti mindkét fél számára a legnagyobb harcot, hiszen a problémák okainak felszámolásához emberfeletti kitartás szükségeltetik. A gátló tényezők részekre bontásával azonban szép lassan elérhető végső megoldás, miközben az apró sikerélmények újabb energiákkal töltik fel az ügyfelet, amik további erőfeszítésekre sarkallják.

5. Fenntartás Fontos, hogy a coach a jövőre is gondoljon, s akkor is ugyanúgy viselkedjen ügyfele, ha ő már nem lesz ott mellette. Ebben a szakaszban történik a fenntartási technikák megtanítása, hogy a kliens a későbbiekben is képes legyen fenntartani az időközben elért állapotot.

6. Finomítás Itt az ügyfél már szinte önállóan és sikeresen alkalmazza a tanultakat, kisebb hibák azonban időnként ekkor is előfordulnak. Az okok feltárásával ezek kiküszöbölésén dolgozik még a két fél.

7. Visszatekintés A visszatekintés során a coach és a kliens összevetik az eredményeket a kezdeti állapottal, örülnek a fejlődésnek, s elégedetten búcsút vesznek egymástól.

## 3. COACHING MÓDSZEREK

Mivel eredményorientált világban élünk, és a vezetőket is az elért eredményeik alapján ítélik meg, ezért fontos, hogy a módszer ne csak hatékony legyen, de a szükséges eredményeket is képes legyen meghozni.

A coaching során alkalmazható módszerek:

- Kommunikációs elméletek (TA, NLP, erőszakmentes kommunikáció)
- Kérdéstechnika (Ericksoni intervenciók, megoldásorientált beszélgetés)
- Rendszerleképezés - rendszerfelállítás
- Közvetítés és mediáció

A: coaching módszerekkel elérhető eredmények:

Helyes önismeret kialakítása

Saját személyiség megtalálása, egy hiteles vezetői image kialakítása

Magasabb szintű önmotiváltság, és képesség mások motiválására is

Pozitív, optimista, nyitott, cél- és eredményorientált hozzáállás kialakítása

Visszajelzés adása.

Hatékonyabb időgazdálkodás

Képessé válni „NEM”-et mondani

Megfelelő kommunikációs stílus kialakítása

A döntéshozásban bátrabbá és megfontoltabbá válni.

A stressz-források csökkentése,

megfelelő stressz kezelés

## **4. PROBLÉMAMEGOLDÁS ÉS DÖNTÉS**

---

# Az 5. fejezet önellenőrző kérdései

---

# TANÁCSADÁSI GYAKORLATOK - MUNKAFÜZET

A tanácsadást egy olyan interperszonális segítségnyújtási formaként definiáltuk, amelyben a tanácskérőket saját problémáik megértésében és megoldásában, önálló döntéseik kialakításában és megvalósításában segítjük. A tanácsadó speciális szaktudása azoknak a készségeknek és módszertani ismereteknek birtoklását jelenti, melyeknek segítségével képes a tanácskérőt egy intraperszonális munkára készítve végigvezetni a problémamegoldó folyamaton. Munkafüzetünkkel a tanácsadói készségek kialakítását, a módszertani ismeretek begyakorlását szeretnénk elősegíteni. Megítésünk szerint a tanácsadási szakértelem kialakulása csak tartós gyakorlással, tréningezéssel sajátítható el. Ez a munkafüzet a tanácsadás oktatásának módszertani segédanyaga, a tréning – jellegű foglalkozások gyakorlati kézikönyve. Felépítésében szorosan kapcsolódik a „tanácsadás elmélete és módszertana pedagógusoknak című részhez. A gyakorlatokhoz kapcsolódó elméleti tudást a jegyzet említett fejezete tartalmazza. A munkafüzet a beszélgetésvezetéshez, az öndefiníció alakulását elősegítő módszerekhez, az egyéni és csoportos tanácsadáshoz tartalmaz gyakorlatokat.

A hallgatói munkafüzetben gyakorlati feladatokat talál, amelyeket önállóan kell megoldania. A feladatokhoz kapcsolódó elméleti háttér a jegyzetben megtalálható. A munkafüzet célja, hogy megkönnyítse az elméleti ismeretek gyakorlatba történő átültetését, érthetőbbé tegye a tananyagot. Lehetőséget nyújtson a képzés hallgatóinak arra, hogy kipróbálhassák a tanácsadási módszereket, megtapasztalhassák azok hatékonyságát, működését. A munkafüzet felépítése követi a jegyzet felépítését. A gyakorlati feladatok kipróbálását úgy tartjuk hatékonynak, ha a munkafüzet feladatának megoldása az elméleti részek áttanulmányozását követi.

## 1. BESZÉLGETÉSVEZETÉSI GYAKORLATOK

A beszélgetés a tanácsadás legfontosabb módszerének tekinthető. Segítségével a tanácsadás strukturáját, irányát, tartalmát befolyásolja a tanácsadó. Alkalmazásával meghatározott tevékenységekre serkenheti a tanácskérőt (pld. hogy érzelmi élményei verbalizálását, vagy tervei, céljai megfogalmazását végezze el). A beszélgetés tehát egy olyan eszköz a tanácsadó kezében, amellyel a tanácskérőt valódi belső munkára készíti. A beszélgetésvezetési fogások elsajátításához tartós gyakorlásra van szükség. A most következő feladatok ilyen gyakorlási lehetőséget nyújtanak.

### 1.1. Beszélgetésvezetési fogások (mikroskillek) felismerése

Az alábbiakban egy beszélgetés leírását látja, amely egy felnőttképzési információs ponton zajlik, a tanácsadó (továbbiakban TA: , és a tanácskérő (továbbiakban TK: között).

A tanácskérő 40 év körüli, jól öltözött nő. Önként kereste meg az információs pontot, olvasta az újságban, az információs pont hirdetését. Feladat: Kérjük, olvassa figyelmesen a beszélgetést, és próbálja meg beazonosítani a tanácsadó által mondott mondatokat. A tanácsadó mondatai alatt található kipontozott vonalra írja be annak a mikroskillnek a nevét, amelyet a tanácsadó használt a beszélgetésvezetés során. A feladat megoldása előtt el kell olvassa a jegyzet beszélgetésvezetéséről szóló fejezetét.

Az alaphelyzet: a tanácsadó egy kényelmesen berendezett irodában ül, ahol ki van alakítva egy beszélgető sarok. A tanácskérő bekopog, bejön. A tanácsadó fogadja, bemutatkoznak egymásnak, hellyel kínálja a tanácskérőt, leülnek, és a tanácsadó jelzi a gesztusaival a tanácskérőnek, hogy hallgatja. A tanácskérő elkezd kifejteni a problémáját. ebből nézünk most meg egy részletet.

TK.: Tudja, azért kerestem meg önöket, mert már több mint tizenöt éve vagyok otthon a gyerekekkel, és nem dolgozom sehol. Három gyereket szültem, jöttek egymás után, nem is lett volna érdemes visszamenni dolgozni, és nem is akartam. A férjem szerencsére elég jól keres, nem vagyunk rászorulva arra, hogy én is dolgozzak. Idáig elég jól megvoltam otthon, egész időmet kitöltötte a háztartás, a gyerekekkel való foglalkozás. De most már a legkisebb is lassan tíz éves, nem igénylik azt, hogy egész nap velük legyek, sőt, már lassan ciki is, ha az anyu elkíséri őket valahova.

TANÁCSADÁSI  
GYAKORLATOK -  
MUNKAFÜZET

TA.: Érttem. Kérem, folytassa.

TK.: Eleinte még tetszett is a nagy szabadság, hogy nem vagyok annyira lekötve, de egyre inkább unalmasnak érzem az otthoni munkát. Mindig ugyanaz a verkli. Főzés, takarítás, közben mindenki rohan, beszélgetni nem ér rá velem senki, a férjemnek is egyre több az elfoglaltsága, a gyerekeknek is, én meg csak várom őket otthon, és ha hazaérnek, tudomásul veszem, hogy mással kell foglalkozniuk, nem velem.

TA.: Úgy tűnik, egy kicsit rosszul esik önnek, hogy a családja nem figyel eléggé önre.

TK.: Hát igen, eleinte nagyon el voltam keseredve, de aztán ahogy gondolkodtam a dolgon rájöttem, hogy nem is várhatom el tőlük, hogy mindig velem foglalkozzanak. Mindegyiknek olyan sok a feladata, annyi mindenre kell odafigyelnie, hogy ha több időt szánának rám, akkor az iskolai munkákkal nem készülének el. Azt én is fontosnak tartom, hogy a gyerekek jól teljesítsenek, ezért nem is sértődök meg, hogy kevesebb időt töltenek velem.

TA.: Tehát azt megérti, hogy a gyerekeket elfoglalják az iskolai feladataik.

TA.: Igen, azt teljesen. Maradna a férjem, aki többet foglalkozhatna velem, de mivel én nem keresek, ezért neki kell folyamatosan túlmunkákat vállalnia, hogy biztosítsa a család megélhetését. Ez egyre nehezebben megy, ő is gyakran fáradt, kimerült, azt is megértem, hogy pihenni akar, ha hazajön. Nem hiszem, hogy a családomtól többet várhatnék, mint amennyit megtesznek. Kedvesek velem, figyelmesek, sokat beszélgetünk is, néha kirándulunk, de nekem ez mégsem elég.

TA.: Mintha a családi életével teljesen elégedett lenne, és mégsem érzi jól magát.

TK.: Igen, hiányzik valami értelmes tevékenység az életemből. Eddig tudtam, hogy a családnak nagy szüksége van rám, és ez elég volt. Most, hogy a gyerekek önállósodnak, egyre jobban érzem, hogy kellene valami hasznos dologgal foglalkozni, hogy vissza kellene mennem dolgozni.

TA.: Beszélne egy kicsit részletesebben erről?

TK.: Már tavalyelőtt elkezdtem utána járni, hogy hova mehetnék el dolgozni. Tudja, én titkárnő voltam egy állami cégnél, ami azóta megszűnt, így a Gyes lejártá után nem volt hova visszamenni, de ez akkor azért nem volt baj, mert nem is akartam dolgozni.

TA.: Ühüm..

TK.: Elkezdtem nézni az álláshirdetéseket, és amelyik szimpatikus volt, oda el is küldtem a pályázatomat és el is mentem interjúra. És ekkor értek az első pofonok, ami miatt azóta sem mertem újra a munkakeresésbe fogni.

TA.: Azt mondja, első pofonok. Kifejtené bővebben, hogy mit ért pontosan ezen?

TK.: Hát tudja, én mindig nagyon jó munkaerőnek számítottam. Mindenhol szívesen vették a munkámat. Közgazdasági szakközépiskolában érettségiztem, jól értettem a könyveléshez, gyors és gépíráshoz, gyorsan, megbízhatóan dolgoztam, de úgy látszik, most már ez nem ér semmit.

TA.: Hogy érti azt, hogy nem ér semmit?

TA.: Hát úgy, hogy elhaladt az idő, és már semmit sem úgy kell csinálni, mint ahogy én szoktam, annak idején. Az interjúkon beültenek egy számítógép mögé, mondják a könyvelési meg táblázatkezelési feladatokat, én meg csak ülök, és semmit sem értek. Persze, hogy ezek után már hiába bizonygatom, hogy milyen jó munkaerő vagyok, biztos, hogy mást vesznek fel. Úgyhogy rájöttem, hogy amíg én szépem babáztam otthon, az idő elhaladt felettem, és vagy megtanulom azokat az új dolgokat, amik a szakmában születtek, vagy nem tudok elhelyezkedni benne. És hát én úgy gondoltam, hogy inkább még belevágnék a tanulásba, mert nem vagyok még olyan öreg, hogy ne tudnám megcsinálni, amit azokkal a számítógépekkel kell.

TANÁCSADÁSI  
GYAKORLATOK -  
MUNKAFÜZET

TA.: Értem. Tehát hosszú időt töltött otthon, a gyerekek felnevelésével, és ezt nem is bánja, mert a családi élete rendezett, jó a kapcsolata mind a gyerekekkel, mind a férjével. Mégis úgy érzi, hogy szeretne még valami hasznosat csinálni, visszamenni dolgozni. Az első munkakeresési kísérletei ugyanakkor rádöbbenették arra, hogy ami 15 éve még elég volt a szaktudásában, az ma kevésnek bizonyul, és úgy határozott, hogy megtanulja azokat az ismereteket, amire szüksége van a sikeres munkavállaláshoz.

Megállapodhatunk-e abban, hogy a továbbiakban olyan képzési lehetőséget keressünk az ön számára, ami felkészíti képzettségéhez illeszkedő számítógépes ügyintézési feladatok ellátására.

## 1.2. Beszélgetésvezetési feladatok gyakorlása

Mikroskillek azonosítása spontán tanácsadói beszélgetésben – Visszajelzések adása a tanácsadói beszélgetésvezetésről, szerepjáték - feladatban.

A következő gyakorlatban 3 fős csoportokban kell végezni a feladatot. Tanácsadó – tanácskérő – megfigyelő szerepben problémafeltáró beszélgetést kell a 3 fős csoportoknak folytatni – tetszőleges témában – 3 x 10 percben, a szerepeket cserélve, hogy mindenki minden szerepet kipróbálhasson.

- A tanácskérő feladata: egy problémaszituációt kitalálni, behelyezkedni a tanácskérő szerepébe és a tanácsadó által alkalmazott beszélgetésvezetési fogásokon felszínre kerülő spontán reakcióknak teret engedve elmondani a problémát, amiért felkereste a tanácsadót.

- A tanácsadó feladata: a tanácskérő igényeihez igazodva vezetni a beszélgetést. Alkalmazva a figyelési, illetve szükség esetén a befolyásolási fogásokat.

- A megfigyelő feladata: a tanácsadó által alkalmazott mikroskillekről visszajelzést adni a beszélgetést vezető – tanácsadói helyzetben lévő – csoporttársaknak a következő megfigyelő lap segítségével.

A következőkben az egyéni beszélgetésvezetés mikroskilljeit soroltuk fel a megfigyelő lapon. Kérjük, a tanácsadói beszélgetést nyomon követve minden tanácsadói megnyilvánulást igyekezzen azonosítani és a megfigyelő lapokat a megfelelő készség mellé tett vonással bejelölni. Az azonosíthatatlan megnyilvánulásokat a megjegyzés rovatban rögzítse.

**Table 6.1. MEGFIGYELŐ LAP A BESZÉLGETÉSVEZETÉSI FOGÁSOK GYAKORLÁSÁHOZ**

BESZÉLGETÉSVEZETÉSI FOGÁSOK - MIKROSKILLEK	A MIKROSKILLEK ELŐFORDULÁSI GYAKORISÁGA
minimális ösztönzés	
hívó szó	
zárt kérdés	
nyitott kérdés	
parafrázis	
érzelem visszatükrözés	
visszautalás	
összegzés	
direktíva	
én-közlés	
információadás	

TANÁCSADÁSI  
GYAKORLATOK -  
MUNKAFÜZET

önfeltárás	
visszacsatolás	
konfrontáció	
figyelem	
szemkontaktus	
testbeszéd jellemzői	
arc kifejezés jellemzői	

## 2. GYAKORLATOK AZ ÖNDEFINÍCIÓS ELJÁRÁSOK ALKALMAZÁSÁHOZ

Az öndefiníciós módszerek bemutatására és gyakorlására két olyan online elérhető számítógépes öndefiníciós módszert választottunk ki, amelyek a tanácskérők által ömállóan is használhatók, szabadon elérhetők az interneten. Az elsőt tanulási problémák, a másodikat pályaválasztási problémák esetén tartjuk kiválóan alkalmazhatónak az egyéni tanácsadás tisztázás lépésében.

A kérdőívek eredményei alapján a számítógépes programok további javaslatokat, ajánlatokat adnak a tanácskérőnek. A program alkalmazását, az eredmények értelmezését a tanácsadóval közösen folytatott feldolgozás nagyban segítheti.

### 2.1. A tanulásdiagnosztikai kérdőív alkalmazása a tanácsadásban

Kérjük, kapcsolja be a számítógépet, és csatlakozzon az internetre!

Gépelje be a <http://www.tanulasfejleszt.es.ekt.f.hu> internetes oldal címét a keresőbe.

Ez a weboldal egy korszerű interaktív, multimédiás, tanulási tanácsadásban felhasználható diagnosztikai és fejlesztő eszköz. Önállóan is használhatják a tanácskérők, de tanulási tanácsadó igénybevételével hatékonyabb. A program 4 fő szerkezeti egysége tartalmazza az elméleti háttér bemutatását, egy használati útmutatót egy tanulásdiagnosztikai öndefiníciós kérdőívet valamint tanulásfejlesztő feladatokat. A program számára kifejlesztett öndefiníciós kérdőív növeli a tanulásra vonatkozó metakogníció mértékét. Alkalmazása lehetővé teszi, hogy a tanácskérő átgondolja tanulási szokásait, és visszajelzéseket kapjon arra vonatkozóan, hogy mely területeken tapasztalhatók hiányosságok, hol van szüksége fejlesztésre. Azt tanácsoljuk, hogy a kérdőív kitöltésével érdemes kezdje a munkát. (Dávid– Estefánné, 2008)

Regisztráljon a web-oldalon, az utasításoknak megfelelően, majd a következőképpen használja a programot!

1. lépjen be a „tanulásdiagnosztika” nevű menüpontra és töltsen ki az ott található kérdőívet. A számítógép a kérdőív kitöltését követően tanulási profilt készít, amely a tanulás szempontjából lényeges személyiségtulajdonságokat és tanulási szokásokat mutatja. A tanulási profil jelzi, hogy mely területeken tapasztalhatók elmaradások a tanácskérő tanulásában és melyek a tanulási erősségei. Azokat a tanulási területeket érdemes elsősorban fejleszteni, amelyeknél a tanulási profil hiányosságokat jelez. Ezek a rangsor alján lévő, illetve a 100%-tól nagyban elmaradó tulajdonságok. A rangsor tetején található, vagy a 100%-hoz közelítő jellemzők a tanácskérő tanulási erősségei. Ezekre támaszkodhat az önálló tanulás kialakítása során.

Kérjük, írja le a tapasztalatait, hogy a kérdőív eredményei alapján a tanulásában milyen területek fejlesztésére van még szüksége és mik az erősségei, amelyekre támaszkodhat!

Tanulási erősségeim	Tanulásomban fejlesztendő területek



TANÁCSADÁSI  
GYAKORLATOK -  
MUNKAFÜZET

A tanulásfejlesztő feladatok. Részben a közvetett tanulás-módszertani fejlesztéshez - a tanuláshoz szükséges alapképességek fejlesztéséhez - tartalmaznak feladatsorokat (emlékezet, figyelem, gondolkodás, szókinés, verbális funkciók). Részben a közvetlen tanulás-módszertani fejlesztéshez szükséges tanulási technikákat és stratégiákat gyakoroltatják be, (pld.: időtervezés, áttekintés, parafrázálás, lényegkiemelés, jegyzetelés, vázlat, táblázatok készítése, PQRS módszer). A tanulásfejlesztő feladatok alkalmazása elősegíti, hogy a programot felhasználó személyek tanulási szokásai hatékonyabbá váljanak.

A fejlesztő feladatok jellegzetességei:

- A tanulásdiagnosztikai kérdőív eredményei alapján javasolja a program, hogy melyik feladatsort válassza a felhasználó, de az eredménytől függetlenül is beléphet bármelyik feladatsorba
- Minden fejlesztendő területre külön feladatsor kerül kidolgozásra.
- A feladatok fokozatosan nehezednek, de az egyes nehézségi fokoknak megfelelően több feladat is található
- A program használója rendszeres visszajelzést kap a teljesítményéről és a továbblépés lehetőségeiről, ezáltal önállóan is alkalmazhatja a tanulásfejlesztő programot. (Dávid– Estefánné, 2008)

2. Kérjük, hogy a kérdőív eredményeinek megfelelően, a kapott tanulásdiagnosztikai eredmény szerint használja a web-oldal „tanulásfejlesztés” menüpontja alatt található fejlesztő feladatokat, és röviden írja le a tapasztalatait.

Tapasztalataim a tanulásfejlesztő program használata során

## 2.2. A pályaeérdeklődés vizsgálatára alkalmazható öndefiníciós módszer kipróbálása

Ennek a feladatnak a végrehajtásához internet-elérhetőségre van szükség.

Kérjük, kapcsolja be a számítógépet, és csatlakozzon az internetre! Gépelje be a [www.epalya.hu](http://www.epalya.hu) internetes oldal címét a keresőbe. Az e-pálya egy pályainformációs internetes portál. Korszerű ismereteket és információkat tartalmazó tanácsadó program, amely segít a pályaeorientációban, pályaválasztásban, pályakorrekcióban. Alkalmazható az iskolarendszerű és iskolarendszeren kívüli szakképzésekkel kapcsolatos információk keresésére, a pályaismeret bővítésére, a naprakész munkaerő-piaci információk megismerésére, a munkáltatók által bejelentett álláshelyek közötti tájékozódásra. Most a tanácsadó program egyik öndefiníciós kérdőívet próbálhatja ki, a Pályaeérdeklődés Kérdőívet

A képernyő bal oldalán található „regisztráció” gombot nyomja meg, majd végezze el a regisztrációt az útmutatásoknak megfelelően!

A regisztrációt követően lépjen be az internetes portálra, (a „belépés” gomb megnyomásával) hogy ki tudja tölteni a kérdőívet! A belépést követően a tanácsadás ablak jelenik meg a képernyőn. Rövid tájékoztatást követően kis nyilakkal és piros betűkkel jelezve felsorolnak 6 féle választási lehetőséget, amelyen továbbhaladhat.

Kérjük, klikkeljen a „Pályatanácsadás” című felírra! A pályatanácsadás címszó alatt található 4 féle választási lehetőség közül válassza a „Pályaeorientációs érdeklődésvizsgáló” felíratot. Itt található a „Pályaeorientációs Érdeklődésvizsgáló Kérdőív”.

Kérjük, olvassa el a kérdőív leírását, majd klikkeljen a „kitöltöm a kérdőívet” felírra! A pályaeorientációs érdeklődésvizsgáló kérdőív egy öndefiníciós módszer, amely a pályaválasztási és/vagy pályakorrekciós döntések meghozatalában kíván segítséget nyújtani a tanácskérőknek. 135 kérdésen keresztül tevékenységeket sorol fel, és a tanácskérőnek négyfokú skálán kell megítélnie, hogy mennyire lenne kedve az adott tevékenység elvégzéséhez. A kitöltést követően a számítógép kiértékeli a kérdőívet, és érdeklődés-rangsort készít, ezzel

segítve a tanácskérőket a vezető érdeklődési irányaik megtalálásában. Kérjük, tölts ki a kérdőívet, és ha már rendelkezik saját számítógépes érdeklődés-rangsorral, utána folytassa a feladatmegoldást!

Az érdeklődésrangsorból válassza ki azokat a területeket, amelyek a legközelebb állnak önhöz. A kiválasztott érdeklődési irány előtti négyzetet jelölje be, majd kattikellen a képernyő alján levő „tovább” gombra.

A számítógép pálya-javaslatokat rendel az érdeklődési irányokhoz, a képernyőn most ezeket olvashatja. Válassza ki a leginkább megfelelőnek tartott foglalkozást, kattikellen rá a nevére, és olvassa el a foglalkozás leírását. Amennyiben a felsorolt foglalkozások közül egy sem nyeri el a tetszését, úgy gondolkozzon el azon, hogy a vezető érdeklődési irányaihoz milyen pályák illenek leginkább, vagy/és forduljon a tanácsadóhoz!

### 3. GYAKORLATOK A MÉRLEGELÉSI ELJÁRÁSOK ALKALMAZÁSÁHOZ

#### 3.1.

### 4. INFORMÁCIÓKERESŐ GYAKORLATOK

#### 4.1. Pályaismeret bővítése

www.palyanet.hu honlapon keressen néhány pályaleírást, riportot, (használja a honlapon a főcímben szereplő „FIATALOKNAK” című menüpontot, majd a megnyíló ablak bal oldalán a „pályaismertető” linket. Kattintson a pályaleírások, riportok linkre, majd az ABC –s listából keresse ki azokat a szakmákat, amelyek tanítványai érdeklődését felkelthetik.

Legalább 5 pályaleírást tekintsen át. Az átnézett pályaleírások:  
1.....  
2.....  
3.....  
4.....  
5.....

Rövid véleményt a pályaleírásokról és a honlap használhatóságáról  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### 4.2. továbbtanulási információk keresése

Keressen magyarországi egyetemek és főiskolák honlapjai közül hármát-hármat.

Használhatja az eddig megismert keresési lehetőségeket, vagy az alábbi portálokat [www.egyetem.lap.hu](http://www.egyetem.lap.hu), [www.foiskola.lap.hu](http://www.foiskola.lap.hu), [www.felveteli.hu](http://www.felveteli.hu) (Intézmények)

egyetemek:honlapjai  
.....  
.....

főiskolák:honlapjai  
.....  
.....

..... Ki lehet tandíjmentes?

Mely nyelvvizsgákra adnak többletpontot? [www.tovabbtanulas.hu](http://www.tovabbtanulas.hu), [www.felveteli.hu](http://www.felveteli.hu)  
.....  
.....

TANÁCSADÁSI  
GYAKORLATOK -  
MUNKAFÜZET

---

..... Mennyi a felvételi ponthatár az ELTE magyar szakon?  
www.felvi.hu

.....  
.....

---

# IRODALOMJEGYZÉK

- Allport: A személyiség alakulása – Gondolat 1980.
- Amundson: A modell for Individual Career Counseling. Journal of Employment Counseling 26. 1989.
- Antalovits Miklós: Az alkalmazott pszichológia Magyarországon in: Alkalmazott pszichológia folyóirat I. évf. 1. szám. 1999.
- Atkinson Rita L. – Atkinson Richard C. – Smith Edward E. – Bem Daryl J: Pszichológia – Osiris – Századvég Bp. 1994
- Bagdy Emőke: Pszichoterápia, tanácsadás, szupervízió, coaching: azonoságok és különbségek. In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó. Budapest. 2009
- Bagdy Emőke: Kommunikáció, empátia, konfliktuskezelés. In: Bagdy Emőke - Beata Bishop - Bőjte Csaba - Rambala Éva: Hidak egymáshoz, Kulcslyuk Kiadó, Budapest, 2011.
- Bagdy – Telkes: Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában – Tankönyviadó Bp. 1988.
- Balázs István szerk: Pszichológiai lexikon. Magyar Könyvklub. Budapest. 2002.
- Bartha Lajos: Pszichológiai értelmező szótár – Akadémiai kiadó Budapest 1981..
- Báthory Z. - Falus I. szerk. Pedagógiai lexikon. Keraban. Budapest. 1997.
- Berde Éva –Sumné Galambos Mária – Szenes György – Szilágyi Klára, 2005.: Életpálya-építési kompetenciaterület – szakmai koncepció. Sulinova Közoktatás-fejlesztési és Pedagógus-továbbképzési Kht. Budapest,
- Block, Peter: Makulátlan tanácsadás. HVG Kiadó Rt. Budapest. 2005.
- Borgen – Pollard – Amudson – Westwood: Képességek összefoglalása: kézirat, Munka- pályatanácsadó szakpszichológusi képzés anyag. 1995.
- Bóta Margit: Tanácsadás, egyéni fejlesztés. Útmutató a külső gyakorlatokhoz 6. KLTE – Debrecen, 1999.
- Buda Béla: A lelki segítség alapkérdései. In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó. Budapest. 2009
- Carver, Charles S. - Scheier, Michael F.: Személyiségpszichológia, Osiris Kiadó Budapest, 1998.
- Dávid Mária – Estefánné Varga Magdolna: (2008) Tanulást támogató interaktív számítógépes program kifejlesztése az EKF-en, In: Pedagógusképzés (Pedagógusképzők és továbbképzők folyóirata) 2008/3. szám, (51 – 61. oldal).
- Egan (Gerard): A képességek alkalmazva – Egy képzett segítő (1975) kézirat, Munka- pályatanácsadó szakpszichológusi képzés anyaga.
- Engler: Personality theories an introduction. Houghron Mifflin Company Boston 1985.
- Feltham, Colin - Dryden, Windy: Dictionary of Counselling. Whurr Publishers. London and Philadelphia. 2004.
- Fonyó Ilona - Pajor András szerk. Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből. ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskolai Kar. Budapest. 2000.
- Freud, Sigmund: Pszichoanalízis. Kriterion Könyvkiadó. Bukarest. 1977.
- Freud, Sigmund. A halálöszön és az életöszönök. Múzsák Közművelődési Kiadó. Budapest. 1991.

- Garz, Hans-Günter: (1999/a) A tanácsadás koncepciói és modelljei. In: Zászkaliczky Péter - Viktor Lechta - Ondrej Matuska szerk: A gyógypedagógia új útjai. Rendszerfejlesztés, tanácsadás, integráció. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola. Budapest. 1999.
- Garz, Hans-Günter: (1999/b) Mi teszi a tanácsadást hatékonná? - Adalékok a tanácsadási szituáció hatótényezőihez és a tanácsadó beszélgetés ismérveire. In: Zászkaliczky Péter - Viktor Lechta - Ondrej Matuska szerk: A gyógypedagógia új útjai. Rendszerfejlesztés, tanácsadás, integráció. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola. Budapest. 1999.
- Gibson – Mitchell: Introduction to Counseling and Guidance – Indiana University – Merrill an imprint of Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey – Columbus, Ohio 1995.
- Gordon, Thomas: T.E.T. A tanári hatékonyság fejlesztése. Gondolat Kiadó, Budapest, 1990.
- Heron John: Beavatkozási lehetőségek a segítő kapcsolatban. (1990) in: Ritoókné Ádám Magda szerk. A tanácsadás pszichológiája – Tankönyvkiadó Bp. 1992.
- Holdstock – Rogers: Személyközpontú elmélet (összehasonlítás) in: Harday Ildikó szerk: A személyközpontú megközelítés elmélete és alkalmazása a segítő szakmában. szgy. Bárczy Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola 1996.
- Ivey – Downing 13 terápiásj – tanácsadói irányzat összehasonlítása Berczik Klára fordítása, kézirat – Counselling and psychoterapy 1987.
- Ivey – Downing: Tanácsadás és pszichoterápia 1980. Orvostovábbképző Egyetem Pszichiátriai és klinikai Pszichológiai Tanszék kiadványa 1990.
- Kadocsa László – Varga Lajos: Kompetenciaorientált szakmaitanár-képzés, Nemzeti Szak-képzési és Felnőttképzési Intézet, 2007.
- Klein Sándor – Angler Mária: Alapfogalmak (részlet) 1984. in: Harday Ildikó szerk: A személyközpontú megközelítés elmélete és alkalmazása a segítő szakmában. Bárczy Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola 1996.
- Kommunikációs eszközök – kézirat – GATE munkavállalási tanácsadói szak segédanyaga
- Mearns, Dave: A terápia személyközpontú megközelítése (1984) in. Harday Ildikó szerk.: A személyközpontú megközelítés elmélete és alkalmazása a segítő szakmában szgy. Bárczy Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola 1996.
- Muchielli: célzott beszélgetés a segítő kapcsolatban (1981) in: Ritoókné Ádám Magda szerk: A tanácsadás pszichológiája szgy. Tankönyvkiadó Bp. 1992..
- McLeod, John: An introduction to counselling. Open University Press. Maidenhead. 2003.
- Pethő Éva: A tanácsadás pszichológiájának néhány kérdése, in: Ritoókné Ádám Magda: A tanácsadás pszichológiája szgy. – Tankönyvkiadó Bp. 1992.
- Pintér Gábor: Személyközpontú pszichoterápia és tanácsadás. In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó. Budapest. 2009
- Pléh Csaba: Pszichológiatörténet. Gondolat Kiadó. Budapest. 199h2.
- Pléh Csaba - Boross Ottilia: Pszichológia - akadémiai lexikon. Akadémiai Kiadó. Budapest. 2008.
- Pszichológusok szakmai etikai kódexe.<http://pszichologia.hu/etika/nyomtat.phtml>
- Ritoók Magda: Új tendenciák a pszichológiai tanácsadás fejlődésében. in: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó. Budapest. 2009
- Szatmáriné Balogh Mária: Készség és személyiségfejlesztés (kézikönyv a trénerek számára). EKTF Liceum Kiadó Eger, 1998.

- Szőnyi Gábor: A gyakorlat etikája és az etika gyakorlása. In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó. Budapest. 2009
- Reuchlin, Maurice: A pszichológia története. Akadémia Kiadó. Budapest. 1987.
- Rudas János: Delfi örökösei – Gondolat – Kairosz Kiadó Bp. 1997.
- Rogers. A személyközpontú megközelítés alapjai in: Harday Ildikó szerk: A személy-központú megközelítés elmélete és alkalmazása a segítő szakmában szgy. Bárczy Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola 1996.
- Simó Sándor: Freud és a pszichoanalízis. In: Frud, Sigmund: Pszichoanalízis. Kriterion Könyvkiadó. Bukarest. 1977.
- Smith, Eliot R - Mackie, Diane M: Szociálpszichológia. Osiris kiadó. Budapest. 2001.
- Süle Ferenc: Tanácsadás a jungi pszichoterápia szemszögéből. In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó. Budapest. 2009
- Sztamáriné Balogh Mária: Készség és személyiségfejlesztés (kézikönyv a trénerek számára). EKTf Liceum Kiadó Eger, 1998.
- Szenes Andrea: A humanisztikus pszichológia, a pszichoanalízis és a behaviorizmus összehasonlítása 1991. in: Harday Ildikó szerk: A személyközpontú megközelítés elmélete és alkalmazása a segítő szakmában szgy. – Bárczy Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola 1996.
- Szilágyi Klára: Tanácsadási elméletek. Kiadja: GATE, Gazdaság és Társadalomtudományi Kar Tanárképző Intézete, Gödöllő, 1993.
- Szilágyi Klára: A tanácsadás módszerei I. tanácsadó tanár szakosok számára Eger 1994/b.
- Szilágyi Klára: A tanácsadó tanár módszertani lehetőségei az iskolában – Eger, 1994/a.
- Szilágyi Klára: Az egyéni tanácsadás. Módszertani kézikönyv munkavállalási munka – pályatanácsadók számára. Gödöllő, 1997.
- Szőnyi Gábor: A gyakorlat etikája és az etika gyakorlása. Etikai kérdések a pszichoterápiában és a tanácsadásban. In: Kulcsár Éva szerk.: Tanácsadás és terápia. ELTE, Eötvös Kiadó. Budapest. 2009
- Tölgyes Tamás: Viselkedés- és kognitív terápiák. In: Szőnyi Gábor - Füredi János szerk: A pszichoterápia tankönyve. Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest. 2000.
- Tringer László: A gyógyító beszélgetés. Medicina Könyvkiadó Zrt. Budapest. 2007. h
- Trotzer: A tanácsadás és a csoport in: Ritoókné Ádám Magda: A tanácsadás pszichológiája Szgy. Tankönyvkiadó Bp. 1992.
- Vargáné Dávid Mária: A tanácsadás elmélete és módszertana pedagógusoknak. In: Estefánné Varga Magdolna – Ludányi Ágnes szerk. Esélyteremtés a pedagógiában. Tanulmánykötet. Szakmódszertani sorozat II. EKF – BVB Nyomda és Kiadó Kft.. Eger. 2002.
- Wiegiersma: Hogyan adjunk pszichológiai tanácsot? in: Ritoók Pálné – G.Tóth Mária Pályalélektan Szgy. Tk. Bp. 1989.
- Xantus László: Tanácsadási stratégiák a pályaválasztásban (1983) in. Ritoókné Ádám Magda: A tanácsadás pszichológiája szgy. – Tankönyvkiadó Bp. 1992.