

TANÁCSADÁS

MODELLEK

KONZULTÁCIÓ ÉS

SZOCIÁLIS MUNKA

WJLF SZM BA

PECZE MARIANN



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 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.

Tanácsadási modellek:

támponatot adnak a tanácsadónak arra, hogy milyen lépésekben haladjon, és hogy az egyes lépések során milyen feladatokat hajtson végre. keretbe foglalják a tanácsadási folyamatot és leírják a lépéseit.

Sokféle tanácsadási elmélet létezik, más lehet a lépések sorrendje, a technika, amelyet használnak a világszemlélet, amelyre a tanácsadási modellt építik.

- ▶ **Közös:** a **problémahelyzetből** indul ki és a probléma megoldására vonatkozó **döntés kialakításához** jut el.

Eredményes tanácsadás:

- ▶ 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 Béla)

- ▶ 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.
- ▶ 3 fő szakasz:
 1. probléma megfogalmazása,
 2. alternatívák kitermelése - munkafázis
 3. a cselekvésre vonatkozó döntés kialakítása. (Ivey – Downing 1980.)
 4. (cselekvés - alternatívák gyakorlatba való átemelése)

ÁLTALÁNOS TANÁCSADÁSI MODELL

▶ 1. A probléma megfogalmazása

- ▶ A tanácskérő áttekintse a helyzetét, megfogalmazza az őt 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.

▶ 2. Munkafázis – az alternatívák kialakulása

- ▶ A) az első szakaszban meghatározott problémára keresi a lehetséges megoldásokat a tanácskérő, a tanácsadó segítségével.
- ▶ B) A második szakasz - a probléma megoldásához szükséges információk áramoltatása és összekapcsolása. 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.

▶ 3. A cselekvésre vonatkozó döntés kialakítása.

- ▶ a kidolgozott alternatívák közül a tanácskérő kiválassza azt, amelyik a számára a legmegfelelőbb, és kialakítsák a megoldás megvalósítására vonatkozó cselekvési tervet.

ÁLTALÁNOS TANÁCSADÁSI MODELL

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

DÖNTÉSHOZATALI MODELL

BRAMMER (1973)

Első szakasz – kapcsolatfelvétel – problémafeltárás

Fő feladat: a tanácskérő számára problémát jelentő helyzet feltárása, annak a tanácskérő életében való értelmezése, kiemelése, és problémadefinícióként való megfogalmazása,

Második szakasz – alternatív megoldások kidolgozása

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

Harmadik szakasz – döntés – cselekvési terv kidolgozása.

a lehetséges alternatívák közül a legoptimálisabb megoldás kiválasztása, és a megoldás megvalósítási útjának megtervezése

Negyedik szakasz: A megoldás megvalósításának nyomon követése

"utógondozás", melynek során a tanácskérő visszajelzést ad a tanácsadó számára a megoldás megvalósításának sikerességéről, a cselekvési terv végrehajtásának eredményeiről.

A PEDAGÓGIAI TANÁCSADÁS MODELLJE
VARGÁNÉ DÁVID MÁRIA (2002.)

1. Az ügyfél igényének meghatározása

probléma definíció

2. Tisztázás

Alternatívák, értékek megismerése (ismeretek, viselkedési sémák...)

3. Elemzés

Eredmények, hiányosságok, elvárások számba vétele

4. Szintetizálás

Hipotézisek felállítása

5. Megállapodás

Döntés, cselekvési terv, jelentkezés... a tényleges eredmény

**A MUNKATANÁCSADÁS ÁLTALÁNOS
MODELLJE (SZILÁGYI KLÁRA)**

A TANÁCSADÁS FOLYAMATÁNAK LÉPÉSEI

- Egyszerű problémamegoldó modell

Öndefiníció, a
szubjektív
elemek
tisztázása
(SWOT)

A probléma
definíciója

Hiányzó
információk
megszerzése

A
befolyásoló
tényezők
figyelembe
vétele

következmények

alternatívák

döntés

következmények

- A probléma megfogalmazása
- a probléma körülírása: érzelmi, kognitív, viselkedésbeli
- a probléma történetének, okainak feltárása
- a probléma fennmaradási körülményeinek tisztázása
- pontos, részletes és rugalmasan alkalmazható beavatkozási terv kidolgozása
- kiértékelés



A KLIENS VISZONYA A PROBLÉMÁHOZ / SEGÍTSÉGHEZ

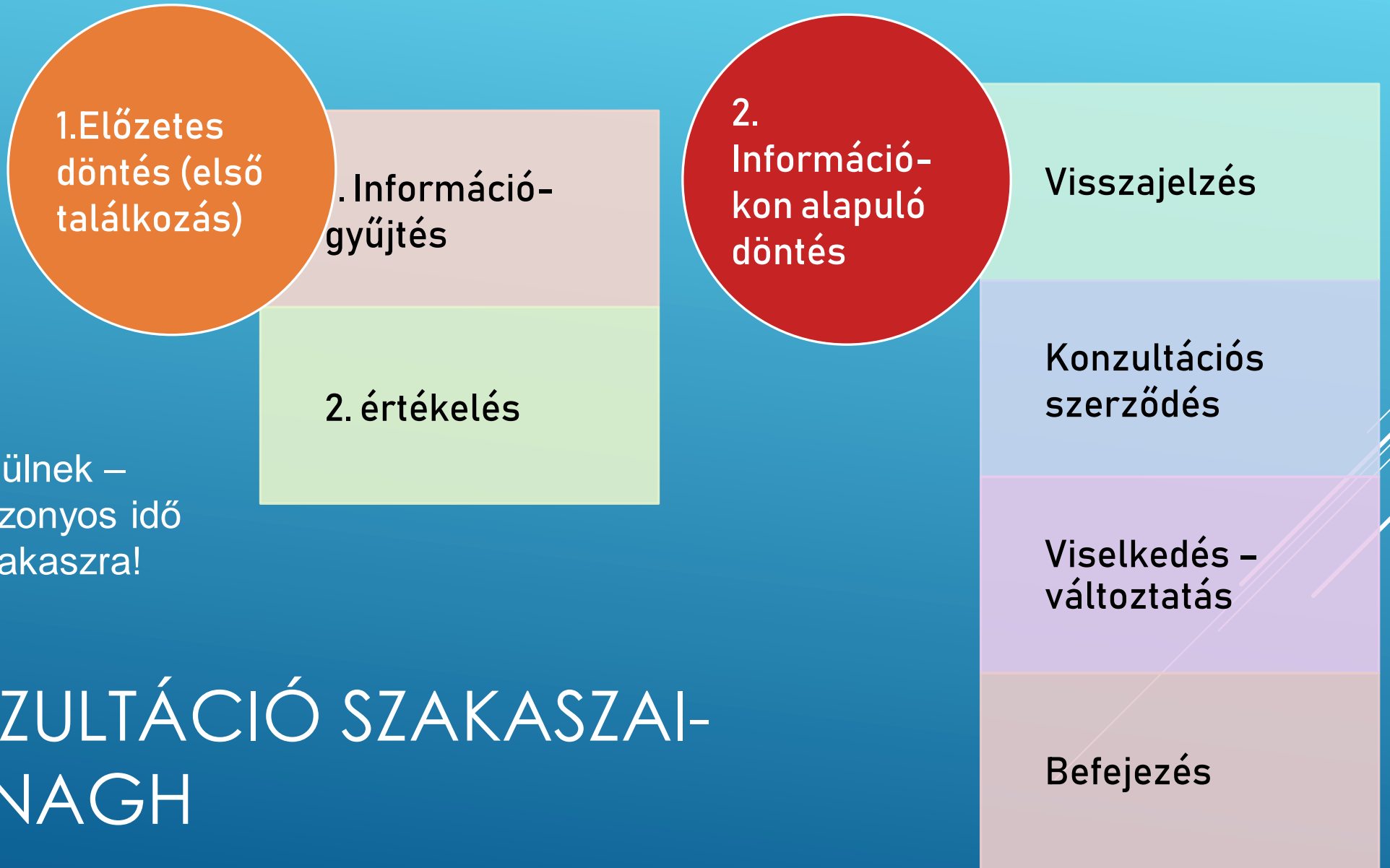
Problémához való viszony	Megoldáshoz való viszony	Segítségigény	Segítségkérés módja
A tanácskérés előtt már megvan a kliens válasza, csak infoi hiányoznak a kivitelezéshez (advising – tájékoztatás)	Reális megoldás	A megoldás kivitelezéséhez szükséges információt kér	Rövid idő, tömör kérdések
A tanácskérés előtt már megvan a kliens válasza, csak megerősítést vár (guidance – útmutatás)	objektív megoldás	Bizonytalanság elosztatása, tisztázás, eredmények megbeszélése, erőforrások keresése – megerősítési igény	Igény szerint a kliens végigvihető a tanácsadás minden fázisán
A kliens még nem döntött, de alkalmas rá (rátermettség? pszich.károsodás?) (counselling – konzultáció)	Fel tudja mérni lehetőségeit és korlátait	Támogatást, irányítást, végigkísérést igényel. Erőforrások átstrukturálása	Differenciált tanácsadási folyamatot igényel
Nem képes önállóan megoldást találni és azt kivitelezni (terápia)	Döntésképtelen	Személyiségprobléma tisztázása	Meghaladja a tanácsadás kereteit, pszichológushoz kell küldeni

A KONZULTÁCIÓ SZAKASZAI

Cavanagh



A folyamatban két fő választási pont:



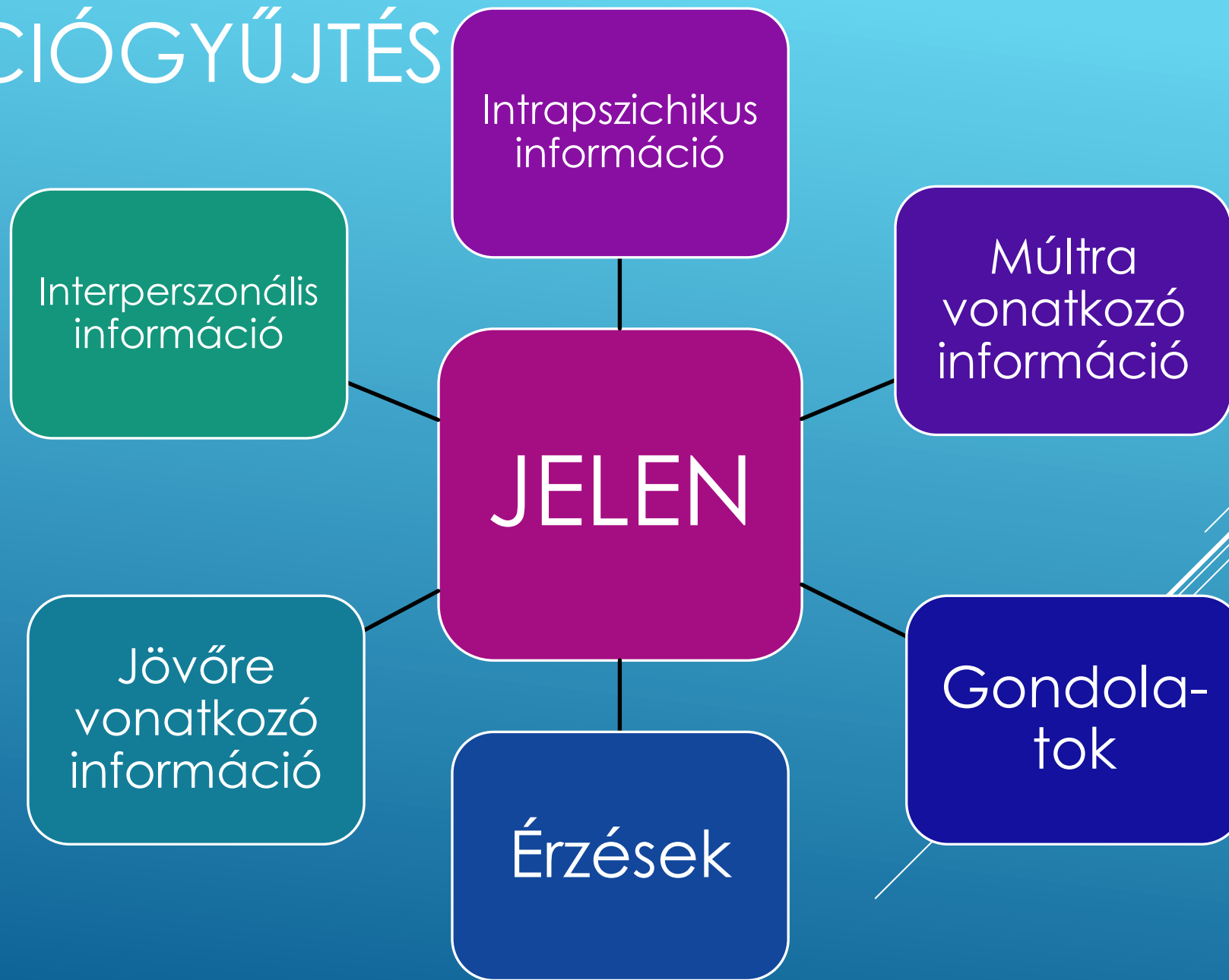
A KONZULTÁCIÓ SZAKASZAI- CAVANAGH

1

I./1. ELŐZETES DÖNTÉS - INFORMÁCIÓGYŰJTÉS



1. INFORMÁCIÓGYŰJTÉS



1

ELSŐ INTERJÚ

Cél:

- információszerzés, kölcsönös puhatolózás
- Problémalátás (elsődleges, másodlagos)
- Kapcsolatépítés
- Állapotfelmérés



SEGÍTŐ KÉRDÉSEK:

- Motívumok tisztázása
 - ✓ Nem tudja, mit akar
 - ✓ Nem is akar itt lenni
 - ✓ Pontosan tudja, mit akar, mit vár a konzultánstól
- Problémalátás, problémamegoldási módok
- Konzultációval kapcsolatos elvárások
- A kliensről, körülményeiről, helyzetéről kérdések

A klientsől kapott info sokszor pontatlan, félrevezető

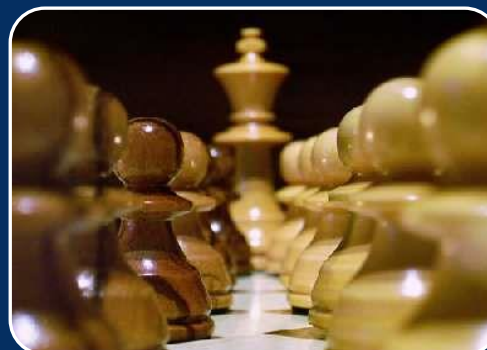


A PONTOSABB KÉPET SEGÍTI: CSELEKVÉSBEN LÁTNI A KLIENST



Interakció

- érzelmi közvetítés fogadása
- Próbáratevés (természetes stresszhelyzet generálása)



Reakció

- milyen reakciót vált ki benne a kliens → mit vált ki a kliens másokból

1

2 I./2. ELŐZETES DÖNTÉS - ÉRTÉKELÉS

TÜNETEK, TÜNETEK OKAI, MEGSZABADULÁS A TÜNETTŐL,
KÉSZENLÉT A KONZULTÁCIÓRA, ÖSSZEILLÉS

TÜNETEK

Formális
diagnosztikus
kategóriák

(DSM -V., BNO 10)

Depresszió, kényszerek,
fóbiák, antiszociális
szem.zavar...

fontos a tünetek
fontosságának,
súlyosságának felmérése

Ebbe nem
illeszthető
tünetek

Harag, félelem, frusztráció,
féltekenység...

- azonnali, direkt intervenció
- kevésbé károsító tünetek



A TÜNETEK OKAI

A SZÜKSÉGLETKIELEGÍTÉS AKADÁLYAI

- pszichológiailag romboló esemény
- akadályozó jelentős másik személy
- a kliens maladaptív viszonyulása másokhoz
- a kliens maladaptív viszonyulása önmagához

STRESSZ MÉRTÉKE

TÜNET

2

MEGSZABADULÁS A TÜNETTŐL MIT LEHET CSINÁLNI A TÜNETKÉPZŐ VISELKEDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉRDEKÉBEN?

Függ: az októl!!!

az adott viselkedés

- természete
- tartalma
- súlyossága

Pl.:

- ✓ stresszteli esemény → bátorítás
- ✓ Személy → a helyzet felismerése
- ✓ maladaptív viselk. → jobb szoc. készség



KÉSZENLÉT A KONZULTÁCIÓRA

Annak megítélése, hogy lehetséges-e a konzultáció

Alkalmasság:

saját probléma
iránti felelősség

tenni akarás
(hajlandó
dolgozni)

belső motiváció

belátáskész,
pszichológiai
gondolkodás

támogató
környezet

kommunikációs
képesség

Kliens –segítő
összeillése

szakmai és
etikai felelősség,
intervenciós
illeszkedés

2

3

II./1. INFORMÁCIÓKON ALAPULÓ DÖNTÉS - VISSZAJELZÉS



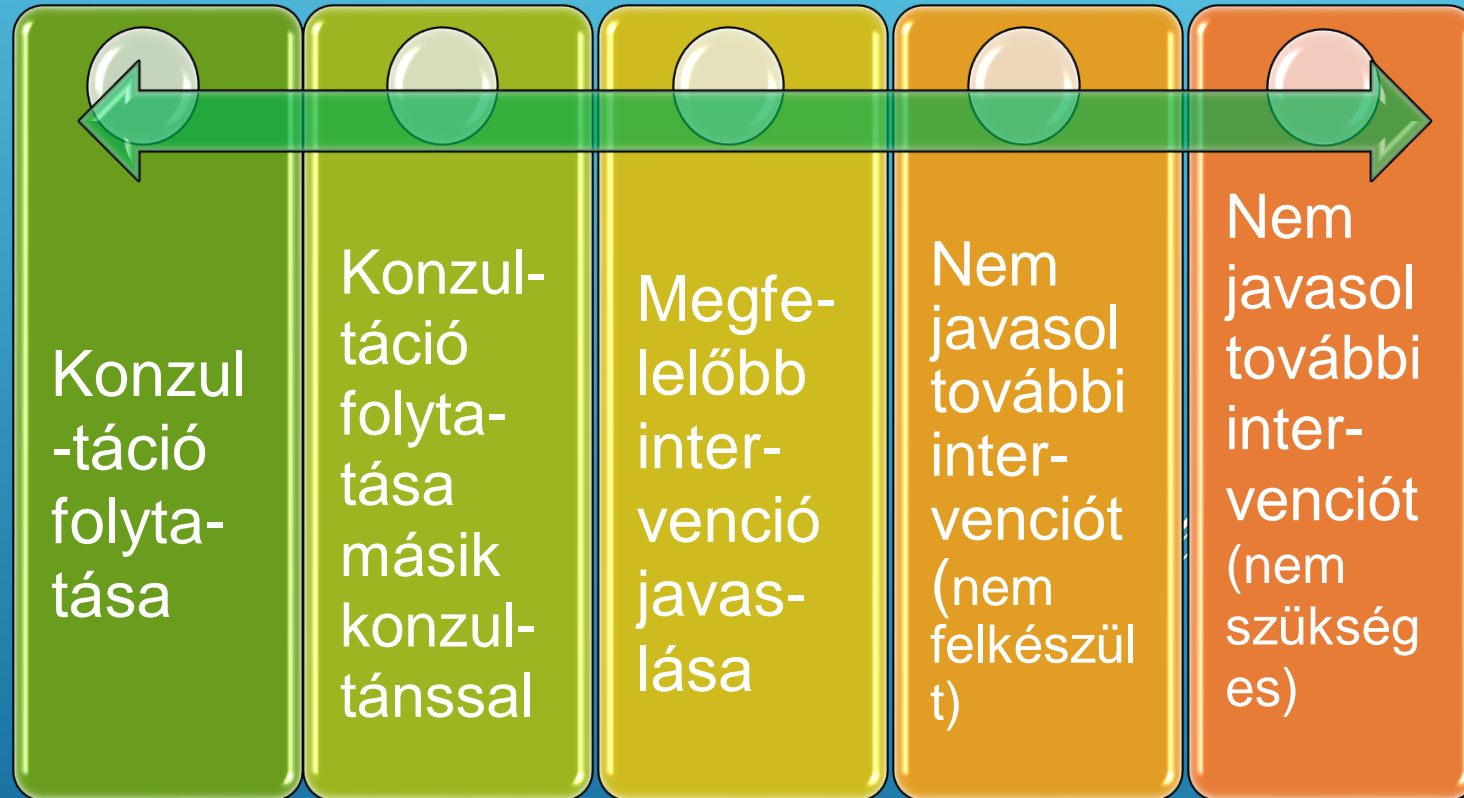
A KLIENS DÖNTSÖN!

A visszajelzés legyen:

- 
- Világos
 - Konkrét
 - Pontos
 - Őszinte

Vonatkozhat:

- erős és gyenge oldalak
- ajánlások (javaslat a továbbiakra)



A visszajelzés célja: a kliens rendelkezésére elegendő információ álljon

4

II./2. INFORMÁCIÓKON ALAPULÓ DÖNTÉS – A KONZULTÁCIÓS SZERZŐDÉS

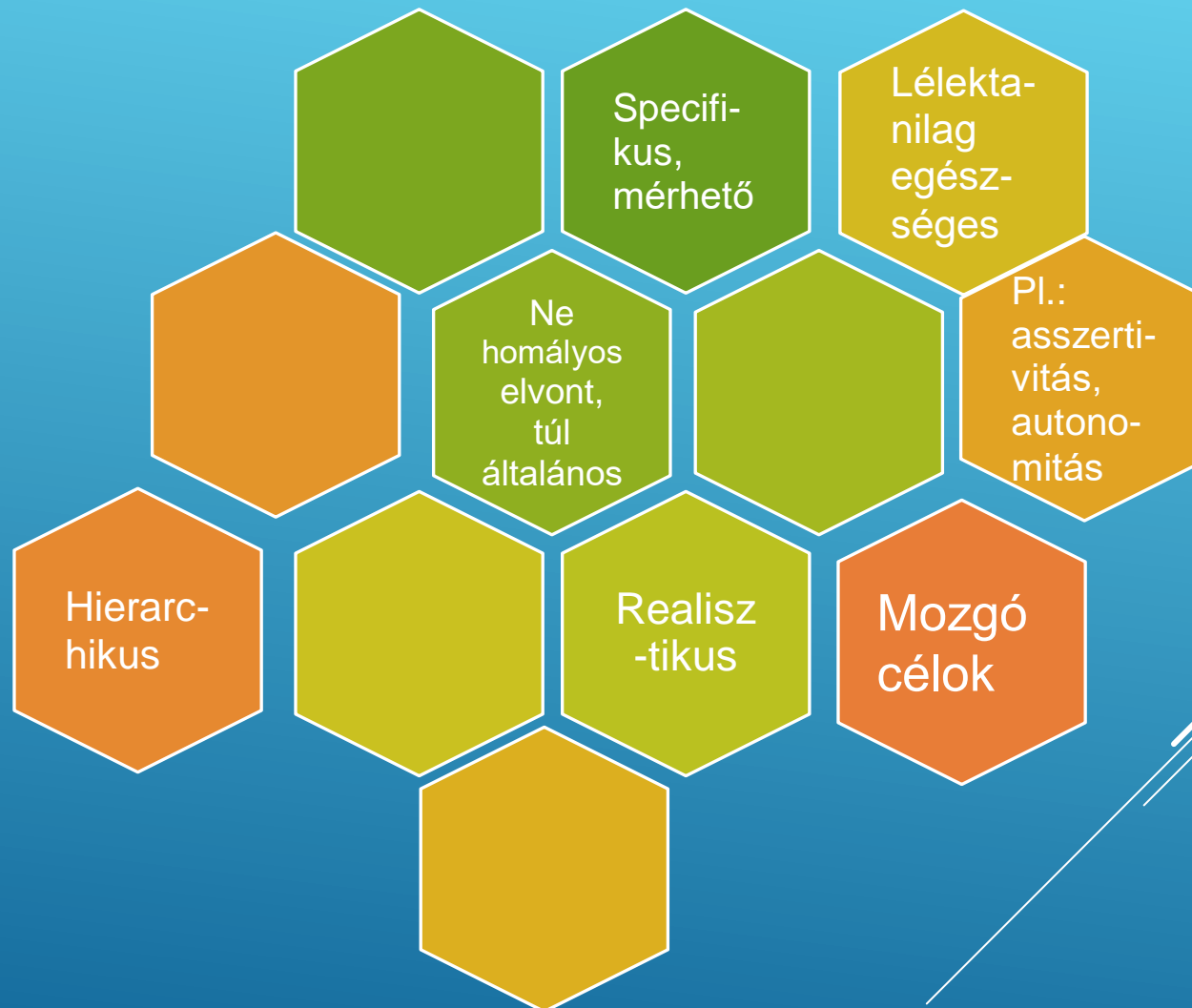
4 TÉMÁBAN TÖRTÉNŐ MEGÁLLAPODÁS



4

CÉLOK KITŰZÉSE A KONZULTÁCIÓS SZERZŐDÉSSEN

3-4 ülés alatt meg kell, hogy
szülessenek a célok!



4

SZAKMAI NYILATKOZAT

Joseph D. Smith

447.sz. engedélyezett hivatásos konzultáns
Felnőtt és gyermek fejlesztési konzultációs szolgálat
1029 Avondale Lane
Atlanta, Georgia 33090
404-555-2301

A konzultáció jellege

A konzultációnak sokféle megközelítési módja van és a különböző konzultánsok különböző módon gyakorolják mesterségüket. Ezért készítettem el ezt a rövid szakmai önéletrajzi nyilatkozatot, amely tájékoztatja Önt az én konzultációs módszereimről és arról, hogy mit várhat tőlem.

Képztségem

A Georgia Állami Egyetemen végeztem doktori programot konzultációból és konzultációs pszichológiából, és 15 évig folytattam konzultációs gyakorlatot Atlanta körzetében. Hivatásos konzultációs működési engedélyem van Georgia államra, emellett megvan az országos konzultációs oklevelém. Tagja vagyok az American Association for Counseling and Development-nek, valamint az American Psychological Association-nak (17 tagozat - Konzultációs pszichológia).

Gyakorlatom elsősorban egyénekekkel és csoportokkal végzett munkában van, de foglalkozom házaspárokkal és családokkal is. Gyakorlatom van a problémák széles körével való foglalkozásban, és speciális képzettségem van depresszió kezelésében. Nem vagyok orvos és gyógyszerrel nem irhatok fel. Ha azonban orvosi kezelésre lenne szükség, én együtt dolgozom egy pszichológussal, akihez el tudom önt küldeni.

A konzultáció mint folyamat

A konzultáció egy folyamat, ami idő- és energiabefektetést igényel mind az ön részéről, mind az enyémről. Együtt dolgozva, remélhetőleg képesek leszünk segíteni önnek megoldani a problémáit, amely miatt segítséget kerest. Bár minden ember és minden szituáció különböző, a konzultációban rendszerint van néhány általános lépés. Ezek a lépések:

Vizsgálat - megvizsgálása azoknak az okoknak, amelyek miatt konzultációhoz folyamodott életének ebben az adott időpontjában. Ez a folyamat gyakran megkérve az ön életo alakulásának áttekintését, beleértve családi eredetét és életkori eseményeit.

Tervezés - szellemi megtervezése azoknak a módoknak, ahogyan ön konstruktív módon tudja kezelni jelenlegi problémáit. Rendszerint több módon lehet egy szituációt kezelni, és én együtt fogok önnel dolgozni, hogy kialakítsunk egy praktikus megoldást, amely segít önnek megoldani az ön egyedi problémáit.

Cselekvés - tényleges megtétele azoknak a lépéseknek, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ön valami márt is csináljon, ami jelentős különbséget for eredményezni az ön számára annak a bizonyos szituációnak a tekintetében, amelyre a tanácsadása hozta. Az ön által végzett cselekvés sokféle formában történhet, és együtt fogjuk megkeresni az Ön számára legalkalmasabb formát.

Befejezés - a konzultációs kapcsolat befejezése és egyben az ön szabaddá tétele új kapcsolatok és élmények számára.

A konzultáció időtartama és díja

A konzultációs ülések 50 percig tartanak és egész órákor kezdődnek. A díj 60 dollár ülésenként, az 1990-es évek inflációs indexe alapján (a szerk. megjegyzése) de ez a díj az ön jövedelmének megfelelően módosítható. Nehéz előre megmondani, hogy mennyi ideig tart az ülés, de ezt a kérdést szívesen megbeszéltem önnel. (Eddigi tapasztalataim alapján az ülések száma általában 10 és 50 között van.)

Az ön jogai

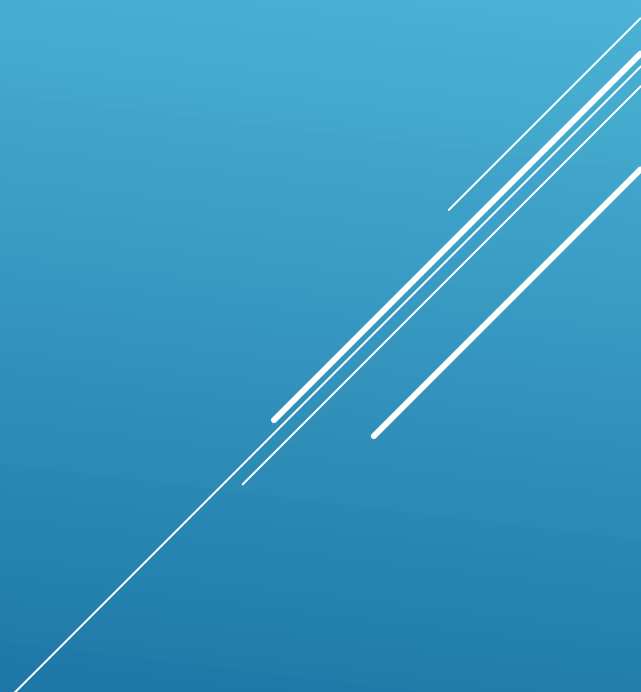
Önnek mint kliensnek bizonyos jogai vannak. Át fogok adni önnek egy az említett jogokat tartalmazó anyagot, amit az American Association of Certified Counselors és a Chi Sigma Iota (egyetemi és hivatásos tanácsadás nemzetközi szerve) állított össze. Kérlek, olvassa el ezt az anyagot, és ha bármilyen problémája van ezzel kapcsolatban, kérdezze meg tőlem.

Szükséghelyzet

Irodánk munkatársa a nap bármely órájában (24 órán át) felhívható. Bár a legtöbb embernek nincs szüksége erre, ha szükség van rá, a telefonszám 404-555-1239.

5

II./3. VISELKEDÉSVÁLTOZÁS



ÁLTALÁNOS TAPASZTALATOK:

Nem a konzultáns felelőssége, a kliens élete, döntése!
Konz.: olyan környezet és kapcsolat teremtése, amely hozzásegíti a klienst a belátáshoz

1. Felelősségre való koncentráció



A fókusz kezdetben rajtuk kívülálló problémán van

2. Belső keresés



Konkrét, mindennapos viselkedések megváltoztatása

3. A belátás felhasználása



6

II./4. BEFEJEZÉS



A támasznyújtás,
visszajelzés,
irányítás
csökkentése



Ellenőrző
szerepű
konzultáció

1. Közös álláspont

2. Az ülések ritkítása
(autonómia-sokk elkerülése)

3. Kliens önereje tovább viszi a
célok felé

6



Ha nagyon szomorú vagy,
én meg tudlak enni...