



Református szolgálatfejlesztés

TÁMOP-5.4.12-14/1-2015-0003

Elfogadás-együttműködés



Készítette

*Bánné Kiss Erzsébet
Szabó Mariann*

2015

Tartalomjegyzék

Bevezető	3
I. fejezet – Elfogadás- nem elfogadás?	5
1. A probléma feltárása	5
2. Lehetséges alternatívák	8
3. Megvalósítható javaslatok és azok részletes bemutatása	12
4. Összegzés, azaz a felvetett alternatívák és megoldások, tapasztalatok miként formálhatják a munkatárs-hozzá tartozó kapcsolatrendszerét	20
II. fejezet – Együtműködési szándék	21
1. Probléma vagy lehetőség?	21
2. Együtműködés vagy elutasítás?	25
3. Néhány megoldási lehetőség	33
4. Részösszegzés	39
Összefoglaló	40
Irodalomjegyzék	41
Képek jegyzéke	43

Bevezető

Szociális ellátást nyújtó intézményben dolgozni rendkívül nemes és élményekben gazdag, ám gyakorta nehéz, szakmai kihívásokban és emberi dilemmákban egyaránt bővelkedő tevékenység. A feladatok sokszínűsége és a problémák összetettsége, a kliens egyéni szükségleteinek megfelelő ellátás biztosítása, a családtagokkal és hozzátartozókkal történő minőségi együttműködés kialakítása mind maximális lelki, elméleti és gyakorlati felkészültséget igényel az érintett munkatársaktól.

A segítőknek nem csupán az adott szolgáltatást - *akár alap, akár szakosított forma* - igénybe vevő ellátottal kapcsolatos közvetlen teendőket kell elvégezniük. Az ellátásba kerülés ugyan más megközelítésből, de legalább annyira érinti a hozzátartozókat, mint magát az igénybe vevőt. A kritikus pontig megszokott életmód, napi ritmus, családi szokások módosulnak. A korábbi rendszer helyébe a leendő gondozott szükségleteinek megfelelő új életvitel lép: vagy saját otthonában történő ellátás, vagy intézménybe költözés útján. Gondoljunk bele, hogy ez a változás mind lelkileg, mind fizikailag milyen hatással lehet az ellátottra és családtagjaira, milyen változásokat hozhat kapcsolatukban, ill. ebben a szituációban hogyan reagálhatnak az intézmény segítő szándékára.

Mielőtt továbbhaladunk, fontosnak tartjuk néhány megfogalmazás értelmezését a téma kapcsán.

A „**kritikus pont**”, vagy **nevezhetjük krízisnek**, egy olyan válság, ill. fordulat egy ember életében, amelyben *“az egyén kénytelen a lélektani egyensúlyát veszélyeztető körülményekkel szembenézni, a probléma mindennél fontosabbá válik számára, azonban a fennálló helyzetet szokásos problémamegoldó eszközeivel sem megoldani, sem elkerülni nem tudja. A fenyegető körülmény általában kívülről érkező, sokszor váratlan esemény.*”¹ Ezek alapján krízisnek tekinthető a napi legalább egyszeri meleg étel hiánya egy létminimum alatt élő egyedülálló idős számára, ugyanakkor krízis a kábítószer függőség rabságából szabadulni vágyó fiatal helyzete.

Az **intézménybe/ellátásba kerülés** alatt értendő minden alap- és szakosított ellátási forma, tekintettel a szociális gondoskodás valamennyi célcsoportjára; tehát a házi segítségnyújtásban dolgozóknak ugyanúgy érdekes lehet a téma, mint a nappali ellátások, vagy idős otthonok munkatársai számára.

Az ellátás nyújtása során együttműködés kialakítására nem minden esetben van lehetőség a gondozott közvetlen családtagjaival. Számtalan esetben előfordulhat, hogy az igénybevevő egyedül él, közeli rokonai pedig távol, esetleg nem ápolják kapcsolatukat; nem ritka a gyermektelen idős ellátott, mint ahogyan a szeretteit elvesztett személy sem. Meg kell említenünk a hivatalból kirendelt gondnokokat is, hiszen adott esetben velük kell hatékonyan együtt dolgozni. Összefoglalva a téma

¹<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NvdbuEEa3Q8J:https://hu.wikipedia.org/wiki/Kr%25C3%25ADzis+%26cd=2&hl=hu&ct=clnk&gl=hu>; 2015. október 6. 12:57

szempontjából a *családtagok és hozzátartozók azok a személyek*, akik közvetlen viszonyban állnak az elláttal, ebből kifolyólag érintettek az intézménybe kerülés kapcsán.

A kliens és hozzátartozói által tanúsított együttműködésre való hajlandóság mértéke, a már kialakult együttműködés minősége az etikai határok megtartásával kulcsfontosságú a színvonalas szolgáltatásnyújtás tekintetében.

Ezen a ponton juthatnak központi szerephez a szociális intézményben dolgozó munkatársak, mint előzetes segítség (tájékoztatás nyújtó, döntést segítő)-, ill. mint későbbiekben ellátást nyújtó szakemberek. A segítő munkatársaknak számtalanszor „meg kell birkózniuk” az információhiányos, esetleg tévesen informált, kétségbeesett, büntudat vezérelte, önmarcangoló, gyakran akarva, akaratlanul az ellátást hátráltató rokonokkal és az általuk kezdeményezett játszmákkal. Ebben a helyzetben a segítőök feladata a helyes iránymutatás a kialakult állapot elfogadásában.

A család és az intézmény között az intézmény munkatársai kapocsként jelennek meg, ezért különösen fontos az ellátott és a családtagok krízisben tanúsított viselkedésmintáinak helyes értelmezése, megértése és a megfelelő válaszadási mód alkalmazása.

Összefoglalónk tehát az alábbi három szereplő kölcsönös kapcsolatát vizsgálja a megjelölt témákban:

- ellátást igénybe vevő kliens
- ellátást igénybe vevő kliens családtagjai/hozzátartozói
- intézményben dolgozó segítő szakemberek



Ez a részösszefoglaló segédanyag arra hivatott, hogy felkészítse a szociális területen dolgozó munkatársakat az elfogadás kérdéskörét érintő problémák kezelésére, valamint az eredményes együttműködés és kapcsolattartás módjára, az előforduló hibalehetőségekre különös tekintettel a hozzátartozókra fókuszálva. A továbbiakban az elfogadás és az együttműködés kérdéskörét kíséreljük meg körüljárni tapasztalati példákkal illusztrálva, reményeink szerint hozzájárulva ezzel a bizalomra épülő hosszú távú kapcsolatok kialakításához és fenntartásához.

I. fejezet *Elfogadás- nem elfogadás*

1. A probléma feltárása

Család, társadalom, szociális intézmény

A szociális ellátások igénybe vétele kapcsán – de már az igénybe vételt megelőzően is, érdeklődés, információszerzés, tájékozódás – szeretnénk vizsgálni a kliens/gondozott hozzátartozóinak, családtagjainak kapcsolatát az intézmény munkatársaival.

Fontos megemlítenünk azt az el nem hanyagolható tényezőt, hogy a „hozzátartozó” nem minden esetben jelenti csakis kizárólagosan a családtagokat. Különösen is jellemző, sajnálatos módon, hogy a fogyatékos ellátásban, illetve a pszichiátriai ellátásban a hozzátartozók a legtöbb esetben hivatásos gondnokok. *(A gyámügyi hivataltól kirendelt gondnokokat jelenti.)* Tehát a hozzátartozó és az intézmény munkatársai között lévő kapcsolatrendszer ilyen módon még inkább bonyolódik. Ezen kapcsolatrendszer jelen esetben milyenségében és minőségében vizsgálendő. Természetesen arról is fontos néhány szót ejteni, hogy milyen felelősségi körök, kontextusok mondhatóak el az egyes kapcsolatokról, mint: egyén, család, társadalom, egyéb közösség.

Az elmúlt esztendőben egy 80 fős idősotthon és egy 80 fős pszichiátriai otthon tekintetében vizsgáltuk a látogatottság gyakoriságát. A főbb csapásokat megemlítve, az idősotthonban a lakók felét látogatták az elmúlt esztendőben rendszeresen és kb. 10 % volt az, akit soha senki nem látogatott. A köztes adatok különböző látogatottsági gyakoriságokat mutatnak. A pszichiátriai otthonban a látogatottsági adat fordul, miszerint a lakók felét hozzátartozó – itt családtagra gondolunk – sohasem látogatja, csakis kizárólag a gyámügytől kirendelt hivatásos gondnok. Itt a rendszeres vérszerinti családtag az összes bentlakók 10 %-át sem érinti látogatások szintjén.

A fent említett példa úgy gondolom, jól rávilágít arra a kérdésre, hogy: **vajon kinek a felelőssége? Milyen súllyal bír az egyén felelőssége, illetve a társadalom hozzáállása, befogadása, elutasítása?** Kétségtelen, hogy a kettő egymásra hatással van és befolyással bír különböző szinteken.

Az egyén szerepét vizsgálva fontos attitűd, hogy már gyermekként hogyan, s miként szocializálódik. Melyek a tanult és megmutatott minták számára, melyek felnővén alkalmassá tehetik őt, hogy adott dolgokat el tudjon fogadni, meg tudjon oldani, vagy akár nemet mondjon. Miként lesz a „kisemberből” felnőtt, s felelősségteljes szereplője az éppen adott közösségnek (család, munkahely, társadalom)?

Bagdy Emőke fogalmazása szerint: *„Napjainkban gyakorta találkozunk azzal a szülői félelemmel, hogyha szerető szívűnek, segítőkésznek, jónak neveljük a gyermekeinket, akkor*

védtelessé válnak az ordas világ erőivel szemben. Érzékenységük folytán könnyebben válhatnak becsaphatóvá is. Örömmel hivatkozhatom olyan kutatásokra, amelyek cáfolják ezt a hiedelmet. A pozitív viselkedés előbb-utóbb eléri célját, előnyöket élvez az emberi kapcsolatokban. Szeretjük, ha kedvesek hozzánk, ez belőlünk is enyhületet, kedvességet vált ki. Aki készséges, azt hamarabb szívünkbe zárjuk. Aki hálás, azt mielőbb készen állunk valami kedvességgel viszonzni.”²

Ez a fajta odafordulás nagyon fontos lesz majd a segítő munkatársak viselkedésének, a hozzátartozókhoz való kapcsolódás szempontjából a későbbiekben.

Vajon mennyire mintázza a hozzátartozó viselkedését és mennyiben befolyásolja a munkatárs érzékenységét, meghallgatási képességét, hogy ők maguk miként voltak szülő-gyermek, gyermek-szülő kapcsolatban? Milyen szerepek, vagy akár milyen játszmák befolyásolták személyiségüket, s mint a legfontosabb kohézió, a család mennyire jelentett számukra erőt, biztos hátteret életútjuk különböző pontjain. Tudtak-e erőt meríteni és kapni a nehézségek alkalmával, és családi közösségük együtt tudott-e örülni az örömteljes pillanatok kapcsán. A család kapcsolatrendszere, a család burka szinte pótolhatatlan az ember életében. Azt mással helyettesíteni, pótolni szinte lehetetlen. Mondhatni, csak mesterséges próbálkozás. Ily módon nehéz az intézményes keretek között otthont teremteni – mely a család otthonát jelenthetné.

A társadalom szerepének, milyenségének megjelenése a szociális ellátások kapcsán nagyon sok tényezőtől adódik össze, talán felsorolni sem lehet őket. Hogy egy adott korban mit is jelent ez, bizonyára nehéz megfogalmazni és az is biztos, hogy millió fontos részből tevődik össze. Nem mindegy, hogy milyen egyénekből, szereplőkből, családokból és közösségekből alakul, s ezen közösségek miként tudják és képesek formálni a társadalom különböző színtereit. Amit tisztán láthatunk, visszatekintve az elmúlt néhány száz esztendőre, hogy a politikai, történelmi szituációk, valamint maga az egyház is jelentősen tudta alakítani, formálni a közvélekedést a rászorultak megítélésében.

Csak két példát említve. Nem véletlenül találjuk az ország különböző határmenti térségeiben, zsákutca falvakban, kiürített kastélyokban még ma is a fogyatékkal élők sokaságát. Ez a módszer a rendszerváltást megelőző politikai akarat elképzelése, koncepciója volt. A másik példa: 30 évvel ezelőtt Hollandiában járva feltűnt, hogy milyen sok fogyatékkal élő embert látni az utcán. S a választ megtalálni, hogy miért, nem volt nehéz, amíg nálunk ebben az időben preferált volt az intézményi elhelyezés, addig tőlünk nyugatabbra úgy gondolták, hogy a fogyatékkal élő emberek számára is a legjobb, ha otthon, családi környezetben vannak.

Mindkét példa jól bizonyítja és szemlélteti azt, hogy milyen erők, irányultságok alakították ki akár az elmúlt időszak – az elmúlt 40-50 év – szociális intézményrendszerét. Hála Istennek sok minden átalakult és formálódott meglátások és látások terén, és próbálta és próbálja azóta is az intézményben élők, szociális ellátást kérelmezőket nemcsak tömegként, rászorult csoportként kezelni, de egyre inkább képes meglátni az egyént, s benne a személyre

² Bagdy Emőke: Utak önmagunkhoz; Kulcslyuk Kiadó kft.; 2012.

szabottság lehetőségét is. A kérelmezőnek, a segítséget várónak neve, élettörténete, útja van. Mindenkinek más. s személyre szabottá akkor válhat, ha képesek vagyunk ezt meglátni.

2. Lehetséges alternatívák

Érzékenyítés

Minden lehetőség megragadása arra, hogy az adott intézmény a környezetében lévő helyi társadalmat, közösséget érzékenyítse szociális kérdésekben. Üzenje és elmondja, hogy bármikor, bárkiből lehet segítséget kérő és rászorult egyén. Eltörölje és elutasítsa a stigmatizációt; a mozgásában korlátozott nem csökkent értelmű ember, a pszichiátriai beteg alapvetően nem ön- és közveszélyes, valamint nem minden hajléktalan ember bűdös és koszos.

Célcsoport: *a különböző társadalmi és korosztályi csoportok*

Várható eredmény: *társadalmi befogadás, elfogadás erősítése*

Szórólapok, plakátok, ismertető

Az intézmény mutassa be szolgáltatásait egyszerű és közérthető nyelvezetben. Szórólapokat és plakátokat helyezzen el lehetőség szerint az emberek által gyakorta látogatott helyeken, jól látható módon (patika, orvosi rendelő, kórház, hivatalok, közintézmények). Konkrét megfogalmazások tekintetében hatékony lehet egy rövid ismertető, összefoglaló az adott szociális ellátásról.

Célcsoport: *helyi társadalom, érintett korcsoport (idős, beteg, fogyatékkal élő)*

Várható eredmény: *tájékozódás, információ- és ismeretnyerés*

Intézményi honlap

A társadalom egyre nagyobb része – s most már elmondható, hogy nemcsak a fiatalok, hanem az idősök is – használnak számítógépet, rendelkeznek számítógépes ismeretekkel. Ilyen formán praktikus és hasznos, ha az intézmény komplett honlapot állít össze ellátásairól. Az ellátásokról itt a dokumentációk mellett akár képekben is, híradásokban is, rövid élménybeszámolókból is hírt adhat. Ezek benyomással, akár jó benyomással is lehetnek az esetleges kérelmezők számára. S talán eltörölhetik azt a rossz érzést, hogy a szociális ellátás valami titokzatos, ismeretlen dolog lehet. S engedik komplex módon megláttatni magát a szociális ellátórendszer is – láthatóvá válnak az egyes ellátások, s maguk az ellátások közötti kapcsolatok is.

Célcsoport: *ellátás iránt érdeklődő rászorult, hozzátartozó, segítő személyek*

Várható eredmény: *elgazodás, tisztánlátás, mélyebb benyomások megtapasztalása (pl. az intézmény életét illusztráló fotók, képek, beszámolók)*

Intézményi nyílt napok

Az adott intézmény, az adott napon lehetőséget ad az érdeklődők számára arra, hogy megtekintsék az adott helyen folyó szociális tevékenységet. A látogató részese lehet egy adott foglalkozásnak, terápiás munkának, vagy szabadidős tevékenységnek.

Célcsoport: hozzátartozók és érdeklődők

Várható eredmény: a szociális tevékenység folyamatának és részfolyamatainak megismerése, bizalom elnyerése

Települési, térségi rendezvényeken való megjelenés

Attól még, hogy valaki idősotthonban él, intézményes keretek között, még képes lehet versmondásra, vagy akár éneklésre, más művészeti képességeiben kimagasló alkotásra. A települések gyakran szerveznek idősek számára kulturális rendezvényeket. Fontos, hogy az intézményben élő idősek is megjelenhessenek, bemutatkozhatnak jelenlétükkel megmutatva azt, hogy ők is részesei a helyi közösségnek, társadalomnak. Ily módon képesek kapcsolatot teremteni és létrehozni intézményen kívül élőkkel is.

Célcsoport: az esemény iránt érdeklődők köre (ellátottak és környezetük)

Várható eredmény: kapcsolati tőke erősödése, az egyéni képességek és értékek megmutatása

Közösségi szolgálat

A fiatalok a közösségi szolgálatban megismerkedhetnek a szociális ellátással, illetve magukkal az ellátottakkal is. Szabadon eldönthetik, – amennyiben integrált intézményről beszélünk – hogy mely terület áll hozzájuk közel. Nem szabad erőltetni az „ismerkedést”. Teljesen természetszerű, hogy a fiatal, aki családi attitűdjéből eredően legfeljebb csak idős emberrel találkozott, nem szívesen választ terepként pszichiátriai otthont, vagy fogyatékos intézményt. Engedjük, hogy ismerkedjen, és lassan-lassan megszabaduljon azoktól a gátaktól és falaktól, amelyek érzelmileg akadályozzák.

Nem ritka, hogy a szolgálatra érkező fiatalok szülei is látogatást tesznek a szolgálat megkezdése előtt az intézményben. Adjunk erre lehetőséget és mondjuk el, hogy mi is történik egy ilyen feladat ellátása során. S kérjük meg őket, hogy legyenek segítséggel az esetlegesen felmerülő kérdések, nehézségek kapcsán.

Célcsoport: középiskolai tanulói közösség, érintőlegesen ezen keresztül, tanárok és szülők

Várható eredmény: a generációs különbözőségek áthidalása, az együttműködés erősítése, a közösen megélt idő örömeiben

Családi és jeles napok

A kisebb-nagyobb ünnepek jó alkalmat nyújthatnak arra, hogy az intézményi körhöz tartozó ellátottak családtagjait meginvitáljuk az intézmény rendezvényeire. A kapcsolattartás erősítésének egy jó lehetősége ez több szempontból is, az adott ellátásról adhatunk képet. A hozzátartozók megismerkedhetnek más gondozott személyekkel, benyomást szerezhetnek az ellátotti közösségről és kapcsolatba kerülhetnek magukkal a munkatársakkal is. Mivel az alkalom, a találkozás nem a nehézségek kapcsán szerveződik, ily módon érzelmileg kevésbé terhelt és fesztelenebb lehetőséget biztosít a kontaktus kialakítására. Ezeket az alkalmakat intézményi szempontból is fontos megragadni.

Célcsoport: gondozottak, hozzátartozók, munkatársak, érdeklődők

Várható eredmény: kapcsolati és munkatapasztalati tőke megszerzése, az alkalmak egyediségében lehetőség van kilépni a megszokott keretek közül

Családi kapcsolattartás / szociális munka / előgondozás

Az ellátottak családi hátterének erőssége – mint azt már korábban jeleztem is egy konkrét felmérés kapcsán – nagyon rapszodikusnak mondható. Fontos, hogy akár egy bentlakásos intézménybe való beköltözés előtt látogassuk meg családi környezetében a kérelmezőt. Szerezzünk benyomást körülményeiről, családjáról, kapcsolatrendszereiről. Ez egy nagyon fontos és nélkülözhetetlen információvá lesz beköltözését követően. Egy rövid villanásnyit láthatunk életútjából, mely számára az otthonát, a személyes és intim szféráját jelenti.

Célcsoport: igénybe vevő, hozzátartozó

Várható eredmény: a kérelem mögött meglátni a személyt, a konkrét segítség kérőt

Személyes megszólítás a hozzátartozóknak beköltözéskor

A személyes találkozás a legfontosabb és a legmélyebb kommunikációs lehetőség, de nyilván ezt sok minden megzavarhatja, és talán nem is találkozhatunk minden hozzátartozóval külső tényezők fennállása miatt. Ezért készülhet egy személyes hangvételi, hozzátartozót megszólító tájékoztató arról, hogy mi történik azzal a bentlakásos otthonba költöző személlyel, aki ezentúl az intézményi keretek között folytatja életét. Ez a forma egy, úgymond ajtónyitás arra, hogy bátran merjen kérdezni, és segítséget kérni a hozzátartozó, amennyiben arra szüksége van.

Célcsoport: hozzátartozók

Várható eredmény: a későbbi kapcsolattartás bizalmának megalapozása és megerősítése

Családi kapcsolatok ápolása, segítése

Bármennyire is jó lenne, de egy intézmény soha nem lehet igazi otthon és nem képes pótolni azt a személyes életteret, amelyben egy idős ember, vagy akár fogyatékos ember életének hosszú idejét élte. Sok igazság van abban a mondásban: „egy öreg fát átültetni már nem lehet”. A szociális munkás, diakónus azonban mégis segíthet abban, hogy az intézménybe beköltöző ellátott minél kevésbé érezze élete utolsó stációjának az intézmény falait. Fontos, hogy segítsük meglévő kapcsolatainak ápolásában. Konkrétan: levélírásban, látogatók fogadásában, kilátogatások megszervezésében. Vagy akár rendezetlen, családi kapcsolatok helyrehozatalában. Belső krízisek és traumák feldolgozásában.

Célcsoport: a gondozottak hozzátartozói, az általuk megjelölt kapcsolattartó személy, akár gondnok személye is

Várható eredmény: az intézményen kívüli kapcsolatok segítése, az esetleges békétlenségek békeségre fordítása, krízisek feloldása

Az egyházi intézmény sajátosságából fakadó lehetőség

Az intézményi munkatárs kérheti az intézményi lelkész segítségét olyan esetben, amelyben úgy érzi, hogy megakad, vagy többlet lehetőséget hordoz az intézményi lelkész bevonása, megjelenése (látogatás, beszélgetés, lelkigondozás).

Célcsoport: *gondozott, hozzátartozó*

Várható eredmény: *a megakadásokban lehetőség a továbblépésre, az esetleges új utak meglátására*

3. Megvalósítható javaslatok és azok részletes bemutatása

A javaslatok felvázolása kapcsán fontos attitűd, hogy az elfogadás, el nem fogadás nem állnak szöges ellentétben egymással. Bizonyos szempontból elmondható, hogy a szociális ellátás igénybevétele kapcsán a kommunikációt, kapcsolatot meghatározó folyamat teljesen természetes folyamata, része mindkettő.

Velem, velünk ez nem történhet meg

A **hozzátartozó** élethelyzetéből adódóan úgy érzi, hogy képes megoldani önállóan, akár családon belül is a problémákat. Nem tudja elképzelni és elfogadni azt, hogy számára a külső segítség adhat megnyugtató megoldást (idős szülő, nagyszülő intézményi elhelyezése, gondozása). Nem méri fel, vagy nem reálisan látja saját erőforrásait, kapacitását. Sok esetben előfordul, hogy mégis tájékozódni próbál szociális szakembertől, de alapvetően bizalmatlan, netán el is utasítja a lehetséges megoldásokat.

A **munkatárs** feladata, a meghallgatás, az aktív hallgatás. Elmondható, hogy a két ember között még nincs közös talaj a kommunikációra, bizalomra. Fontos erővel bír az a metakommunikáció, amely empátiát, megértést sugároz a megnyiladozó hozzátartozó felé. A segítő befogadó, elfogadó minden új információval szemben. A későbbi kialakuló kapcsolatra nézve ez fontos tájékozódási pontot jelenthet.

Kulcsszavak: *elfogadás, meghallgatás, bizalomépítés*

Elég jó gyermek vagyok-e?

Az intézményi segítségnyújtás folyamatában az intézményi munkatárs találkozni fog ezzel a kérdéssel, dilemmával, melyet a **hozzátartozó** gyermek tesz fel: elég jó gyermek vagyok-e akkor, ha nem én gondoskodom, ápolom apámat, anyámat, hanem abban külső segítséget kérek? A nehéz kérdések között talán ez az egyik legnehezebb. A segítő beszélgetésben a **munkatárs** teret enged a hozzátartozó érzelmi, gondolati megnyilvánulásainak. Kikérdezésnek, kutakodásnak itt nincs helye a segítő részéről. Akkor segítünk jól, ha úgymond ajtónyitogatásainkkal kifejezzük azt számára, hogy figyelünk rá, fontos, amit mond. Amennyiben van alkalmunk arra – lehetőség szerint alakítsuk úgy, hogy legyen – ne akarjuk bezsúfolni, összetömöríteni ezt a segítő beszélgetést egy találkozásra. Együttműködőbb partnert fogunk kapni a hozzátartozóban, ha segítünk számára feloldani a nehéz kérdéseket.

Kulcsszavak: *a segítés, mint folyamat: elfogadás, figyelem*

Hogyan mondjam meg?

Amikor a családtag, **hozzátartozó** eljut és megéli saját erejének határait, és sokszor a végét is, elszánja magát arra, hogy segítséget kérjen, külső beavatkozást igényeljen szakembertől. Sokszor hangzik el a kérdés: én már eldöntöttem, de hogyan tudassam, mondjam meg, hogy nem bírom tovább? Nagyon jellemző, hogy ezekre a kérdésekre a választ az intézmény munkatársától várják. De mivel minden egyén helyzete, család helyzete más és más, tanácsot adni több okból sem szabad.

A **munkatárs** nem tudhatja és láthatja, hogy konkrétan mi is történik egy-egy ellátás igénybevétel megkezdése előtt a családban. Csupán részinformációk és benyomások részese.

Fontos a segítőkész, de mértéktartó megnyilvánulás. A döntést mások helyett nem hozhatja meg. A találkozások alkalmával fontos feltenni, tisztázni kérdéseket (Valamit nem értek...), vagy akár olyan nyitott kérdéseket (Beszélne még erről?), melyek segítenek megérteni a segítséget kérő helyzetét.

Kulcsszavak: tájékozódás, realitás

Az ellátás igénybevételének megkezdése

Amikor elkezdődik a segítségnyújtás a **hozzátartozó** – természetesen magával az ellátottal egyetemben – egy új élethelyzetbe kerül. Még nem biztos, hogy teljes mértékben el tudta fogadni a kialakult új szituációt, esetlegesen meg kell küzdenie a tágabb család, és hozzátartozói kör különböző véleményalkotásaival, véleménykülönbségeivel, bírálatával. Itt megjegyezhetjük, hogy a korábban felvázolt kérdések újra előkerülhetnek: milyen gyerek az ilyen, aki bedugja öregotthonba apját, anyját és nem akar gondoskodni róla? Az ambivalens érzelmek közepette meg kell, hogy szokja ő maga is az intézmény adta kereteket. Az intézményi **munkatárs** a rendelkezésére álló eszköztárral próbálja meg a beilleszkedés megkönnyítését (érdemes átadni egy személyes hangvételű tájékoztatót, melyben megkönnyítjük az alapvető tájékozódást és hasznos információkkal látjuk el a hozzátartozót). A kereteket itt rögtön az elején érdemes tisztázni. Ezek elhagyása, vagy zavaros módon való előadása, rengeteg nehéz és félreérthető helyzethez vezethetnek.

Kulcsszavak: érzelmek és keretek (tisztázása)

Mi, a család mégis másként szeretnének...

A szociális ellátások igénybevétele kapcsán egy tipikus probléma, - itt nyilván nemcsak a szakellátásokra, bentlakásos ellátásokra kell gondolnunk, hanem a nappali ellátásokra is – hogy a **hozzátartozók** a megismert és elfogadott ellátási kereten kívül mégis mást szeretnének. Úgymond előállnak egyéni kérésekkel és kívánságokkal. Természetesen a **munkatársnak** mérlegelni kell, hogy belemegy-e a kérés teljesítésébe, itt nagyon fontos lehet számára az az ismeret, hogy mennyire ismeri kiszámíthatónak a személyt, akitől a kívánság érkezik. Talán egyszerűnek tűnik a párhuzam meghúzása a gyermekneveléssel, de itt is fontos a következetesség. Amennyiben engedményt teszek akár a házirend tekintetében, vagy más íratlan szabály kapcsán valakivel, akkor a többiek érdeke nem csorbul-e? Valamint előfordulhat olyan is, hogy elszabadulnak a kérések és mindenki joggal elvárja, hogy számára is lehetőség legyen a szabálykeretek átlépésére.

Kulcsszavak: meggyőzés, belátás, keretek

*

Néhány példa:

Miként teszünk engedményt a látogatáskor kívüli látogatásra? Milyen konkrét okok adhatnak engedményt erre nézve: távoli városban élő családtag látogatása, rendkívüli esemény (betegség, családi ünnep).

A fogyatékos nappali ellátásban gyakorta előforduló kérdés, hogy a fiatal fogyatékos hozzátartozója (anyja, apja) nem pontosan az intézmény nyitvatartási rendjében tudja hozni a fiataalt az intézménybe. Tud-e rugalmas lenni az adott intézmény, benne a munkatársi közösség, hogy megoldja, illetve áthidalja ezt az egyéni problémát?

A példák talán jól szemléltetik azt, hogy szabályainknak, intézményi rendünknek nem kell kőbe vésettnek lennie. Nem leszünk következtelenek, ha ellátásainkban alkalmazni tudjuk a személyre szabott segítségnyújtás formáját. A munkatárs ebbéli magatartásával is kifejezheti a hozzátartozó számára, hogy a segítség attitűdje a legfontosabb motiváció, amely szolgálatában, munkájában vezeti. A bizalom megnyerésében és hosszú távú kialakulásában hihetetlen erővel bír, ha a hozzátartozó megérzi és átéli az önzetlen segítség megnyilvánulását. Előfordulhat, hogy az ellenséges és sokszor elutasító családtagból segítőkész partner lesz, sőt még az is előfordul, hogy a megnyert apa, anya más hozzátartozókat is képes lesz pozitív irányba befolyásolni az intézmény, illetve a munkatársak felé.

*

A feloldatlan családi problémák megoldására tett kísérletek

Az intézményi ellátás keretei, beszélgetések, megnyilvánulások lehetőséget adnak arra, hogy a **munkatársak** megismerjék az ellátottak családi és egyéb közösségi kapcsolatait. Felszínre kerülhetnek olyan nehéz családi ügyek, sérelmek, rendezetlen kapcsolatok, melyek, - ha nem is megoldásra, de némi feloldásra a munkatársak kísérletet tehetnek. Itt kiemelt szereppel bírhat az intézményi lelkész, a diakónus, valamint a szociális munkás is. Az adott munkatárs feladata ebben a szituációban, mikor akaratlanul is részesévé válik egy ilyen felbukkanó nehézségnek, hogy tanácsok osztogatása helyett, nagy körültekintéssel „csupán” meghallgasson. Véletlenül sem kell, hogy bárki oldalára álljon, vagy éppen bárkit is védelme alá vonjon. Ez nagyon veszélyes lenne. Nagyon megfontolt és átgondolt lépésekben kell haladni, és segíteni a megromlott családi kapcsolatokat. S kétségtelenül a **hozzátartozó** részéről is igény az érintetlenség – ő maga sem szeretné, hogy bárki megmondja számára az egyedüli és kizárólagos utat, megoldást.

Jellemzően időskorúak otthonában, idősek nappali ellátásában, illetve hajléktalan ellátásban igyekeznek a munkatársak segíteni a megromlott családi kapcsolatokat. Jó tudni és nem elfelejteni, hogy ezek nem mindig hozhatóak rendbe. Az is elmondható azonban, ha nem is sikerül helyreállítani a családi békét, de valamiféle megnyugvás, béke mégis hozható a kapcsolatba. Ebben a „próbálkozásban” talán lehetőség nyílik arra a munkatárs segítségével, hogy ki-ki elmondhassa a benne felgyülemlett, akár évtizedes sérelmet.

Kulcsszavak: *konszenzusra törekvés, kommunikáció, kapcsolatok*

Tiszteld anyádat és apádat!

A szociális gondoskodás során bizony az is kiderülhet, hogy a **hozzátartozó** formális kötelezettségből igyekszik eleget tenni a gondozott ellátásáról, ápolásáról. A sorok között rövid úton kiderül, hogy a hozzátartozó gyermeknek nehéz tisztelnie azt az apát, vagy anyát, akit egyébként korábban nem tudott tisztelni, hiszen nem volt tiszteletreméltó számára. A

munkatárs egy szinte feloldhatatlan szituációban, helyzetben érezheti magát. Hogyan is tudná feloldani azt, ami feloldhatatlan? A válasz azonban mégiscsak az, ami a korábbi problémák felvetésekor is: a meghallgatás, és annak segítése, hogy a szülő-gyermek kapcsolat lehetőség szerint, emberileg értékelhetővé váljon. A gyermeket segíteni abban a keresésben, hogy mégis megtalálja valami értékelhető és szép időszakot a szülőhöz való kapcsolódásban.

És amennyiben lehetséges erre a pozitív pillérre próbálja építeni az ezután következő kapcsolatát apjával, anyjával. Egyszerűen szólva, segítsük a megbékélés, megbocsátás útját.

Kulcsszavak: *elengedés, békeség*

Indulat, amely nem is nekem szól

Indulat és düh, amely helyet keres a maga számára és bizony nem biztos, hogy azt éri el, akinek valójában szól. Intézményi elhelyezések kapcsán, de más segítségkérés kapcsán is a munkatársak gyakorta észlelik a **hozzátartozók** dühösségét. Dühösséget a probléma miatt, dühösséget a felmerülő akadályok miatt és dühösséget a maguk tehetetlensége miatt. Szinte lebénulnak a problémák közepette, reménytelennek, megoldhatatlannak élik meg azt, melyben magukra maradtak. Az esetleges szociális szolgáltatás igénybevétele kapcsán szinte az első ember az, aki belefut ebbe az érzelmi kitörésbe, az maga a munkatárs. Fontos, hogy a **munkatárs** tudja, hogy az indulat és méreg nem neki szól, nem vele van konkrétan baj, nem ő okozott feszültséget, hanem az a nehézség, amely a hozzátartozót nyomasztja. Sok esetben általános tapasztalatként elmondható, hogy a kedves szó, pozitív figyelem, odafordulás helyrebillenti a beszélgetés, a kontaktus fonalát. Érdeemes a munkatársnak kitartással türelmesnek lenni és megvárni, hogy a dolgok lehiggadjanak. Elfogadni, hogy a hozzáf forduló nehézségei, még ha az látszólag nem is tűnik olyan veszélyesen nagyoknak, a hozzátartozó számára mégis az.

Kulcsszavak: *elfogadás, elengedés*

Félelmek a betegségtől, állapotromlástól

Szembesülni az állapotváltozással, a benne lévő korlátok létrejöttével senkinek sem egyszerű. Az ember akkor éli meg mindezeket igazán, mikor először szembesül önmaga korlátozottságával. Amíg minden végtagunk kellőképpen mozog, észre sem vesszük, hogy egészségesek vagyunk, de amint valami történik, megdöbbenünk a hiányon, a fogyatékoságon. Így döbben meg a **hozzátartozó**, először talán azon, hogy segítséget kell kérnie. Az intézményi elhelyezés sejteti azt a megfordíthatatlan folyamatot, amely bekövetkezik például egy idős embernél. Félelmek az állapot változásától, félelmek a betegségtől és annak alakulásától, félelem attól, hogy nem tudjuk mi a folytatás.

A **munkatárs** szerepe, hogy segítse, korrekt információval lássa el a hozzátartozót. Tudja és átlássa, hogy érzelmileg mi az a korlát, amennyit elmondhat, teherként rátehet. Hallgassa meg a hozzátartozó kétségeit és félelmeit. Ugyanakkor a bajokat ne bagatellizálja el és ne is essen túlzásokba. Legyen kísérője és segítője, hogy a nehézségek különböző stációin átjuthasson. A verbális kommunikáció mellett – még ha kevesebbnek is tűnik – legyen eszköztárában a nonverbális lehetőségekből is.

Kulcsszavak: *megnyugtató, odafordulás*

Halál – meghalás – gyász

A halált megszokni nem lehet. A **hozzátartozót** bármilyen kapcsolat is fűzte az elhunyt személyhez, a halál híre mindenképpen megrázó élmény lesz számára. Feloldani, vagy bármi módon kikerülni ezt a traumát nem lehet. A feldolgozásban, a körülmények optimálissá tételében azonban a **munkatárs** segítségül lehet. A körülmények optimalizálása kapcsán arra a lehetőségre kell gondolnunk, hogy a hozzátartozó a haldoklás fázisában szerette mellett lehet, és akár elkísérheti őt a halál beálltáig. A személyesség és intimitás a kulcs momentuma ennek a szakasznak. S bizonyára a folytatásnak is, hogy a „magára maradt” érezze és tudja, hogy állnak mellette és támaszt kaphat.

Sokszor túlzóan is előtérbe kerülnek a halál beállta után a gyakorlati teendők ügyintézésai. Ez egy természetes reakció a gyász folyamatában. A munkatárs azonban fontos, hogy érzékeny legyen és odafigyeljen a látszólag kevésbé feltűnő érzelmi vonatkozásokra is.

Kulcsszavak: *Néha gyógyítani
gyakran enyhíteni
mindig vigasztalni!*

A munkatárs, mint segítő szakember

A segítő szakember munkája, a **munkatárs** feladatköre önmagában is fontos és lényeges momentumokat hordoz. De témánk szempontjából nézve is, mármint hogyan jelenik meg az elfogadás, illetve el nem fogadás attitűdje, ebben a segítő folyamatban is kiemelendő. Először is a segítő munkatárs belépése a kapcsolatba, a kommunikáció megkezdése a hozzátartozóval. A segítő bemutatkozása, önértelmezése (ismerem saját szerepemet). A kapcsolatban a segítő törekvése a hozzáforduló feltétlen elfogadására. A felmerülő nehézségekben – a munkatárs nem tudja elfogadni a kapott válaszokat és reakciókat – megkeresni az érzelmi érintettséget.

(Munkatárs: nehezen tudom elfogadni a hozzátartozót, mert emlékeztet egy általam nem kedvelt ismerősre, aki sok bosszúságot okozott nekem.

Munkatárs: nehezen tudok dűlőre jutni ezzel a szituációval, mert a privát életemben is hasonló nehézségekkel küzdök. Stb...)

A segítő tudjon hidat építeni a hozzátartozó irányába a bizalom talaján. Mindenkor higgye el, hogy alapvetően az ismeretek, információk hiánya bizalmatlanságot, elutasítást jelenthet. De ezen van esély változtatni!

A SEGÍTŐ ATTITŰD:

„Kérlek pedig titeket, legyetek gyorsak **a** hallásra és késedelmesek **a** szólásra” (Jakab levél 1:19)³

Mi a beszélgetés?

Két ember kapcsolata, melyben szót váltanak.

Jellemzői:

- találkozás – úton lévők találkozása

³ Biblia; Jakab level 1:19

- útitárs – társ (út, melyen vannak megállóhelyek)

Figyelmeztetés:

- a beszélgetés több, mint gondolatközlés
- mit élek át én magam és társam
- mi rejtőzhet a szavai mögött
- nem leleplezni akarom

A kommunikáció eszközei:

- verbális
- nonverbális
- metakommunikáció

A kommunikációt gátló tényezők:

- parancs, utasítás
- figyelmeztetés, fenyegetés
- prédikáció, megleckéztetés
- tanácsok, javaslatok, ajánlások
- tanítás, kioktatás, logikus érvelés
- bírálat, kritika, helytelenítés
- dicséret, egyetértés ← autoriter pozíció
- szidás, megbélyegzés, kifigurázás
- értelmezés, elemzés, megállapítás
- biztatás, rokonszenv, támogatás
- kérdeztetés, vallatás
- visszavonás, kizökentés, gúnyolás

A kommunikációt serkentő tényezők:

- aktív hallgatás - metakommunikáció
- ismétlés - szó szerinti!
- újrafogalmazás - saját szavaimmal
- ajtónyitogatás - nem szab irányt: figyelek!
- összefoglalás - néhány gondolat erejéig
- sűrítés - hosszabb idő után
- kiemelés - a témák közül kiemelek
- érzelem megfogalmazás - az ambivalencia jelentősége
- tisztázó kérdés - valamit nem értek
- nyitott kérdés - beszéljen még erről
- képek használata - saját emlék jut eszembe – én feltárás
- szimbólumok használata - kulturális közvetítés

Nondirektív beszélgetés, amely tartózkodik a ráhatástól. Ennek súlypontjai:

- nyitottság
- bizalomépítés
- elfogadó, szeretetteljes viselkedés
- a reakciók komolyan vétele
- tanácsadás mellőzése
- érzelmek visszatükrözése
- a kliens személyének maximális tiszteletben tartása

Empátia

- nem teljes egybeolvadást jelent a beszélgetőtárral, bizonyos távolságot feltételez
- megkísérellem átélni érzéseit
- abban segítem, hogy saját érzéseinek megfogalmazása által felszabaduljon

Figyelmeztetés, veszélyek:

Ne legyen elsietett válaszadás. Kapjon hangsúlyt az odahallgatás, mintegy körbejárása a problémának. Ez megkímél attól, hogy azt gondoljuk, már tisztán látunk mindent. Csakis akkor enged közel magához a beszélgetőtárs, kliens, ha biztonságban érzi magát. A bizalom légkörében tud befogadóvá, fogadóvá lenni. A kliens érezze, hogy szabadon kifejezheti érzéseit.

„Van, aki előtt a tükör összetörik, van, aki magát töri össze és van, aki előtt a tükröt a kegyelem eltakarja.” Jókai Anna

- sürgetés
- befolyásolás (azt akarja mondani, hogy...?)
- kérdésekkel való bombázás
- moralizálás
- dogmatizálás
(az érzések szabad áramlását gátolja, lebénítja)

Az első benyomás kérdése:

- engedd, hogy legyen első benyomásod
- tedd egy kicsit félre, s hagyd magad meglepni

A segítő beszélgetés folyamata:

Kezdés

- a két ember között még nincs közös talaj
- a segítő már néhány információval rendelkezik
- még homályos a kép
- a kliens még kevesebbet tud, bizonytalanság
- kérdés a segítő részéről: kompetenciám!
- a segítő bemutatkozása, önértelmezése (ismerem saját szerepemet)

- indulatáttétel
- tisztázó kérdés – a jobb megértés végett
- átéljük, hogy a kliens nem objektív, tehát abba a világba kell belehelyezkednünk, amiben a kliens van
- rövid emlékeztető készítése
- hídteremtés: szívesen hallanék még erről a következőkben
- magához a problémához sok más probléma is tartozik
- figyelemfelkeltés
- ha a kliens „hazudós” – sokszor nehéz elfogadni az igazságot!

Középső folyamat

- a kliens nehezen fogalmaz meg dolgokat
- semleges ajánlat: a kliens megfogalmazhatja, vagy leírhatja önéletrajzát
- eredmény a segítő kapcsolatban, a kliens kitart
- fontos, hogy a segítő tudja önmagát kontrollálni a segítő beszélgetés folyamata alatt

Befejezés:

- legyen nyitva a visszatérés lehetősége
- fontos tudni, hogy a segítség folyamatának a célja nem lehet a teljes probléma megszüntetése
- hová jutottunk el → közös megfogalmazás
- idejében elkészíteni a lezárást

Összegezve tehát:

- a segítő, munkatárs önértelmezése (tudom, hogy ki is vagyok ebben a szerepben)
- a segítő kompetenciái (tudom a kereteket)
- a segítő munkában való elakadás nem csőd helyzet (tudok segítséget kérni) „Abban a csoportban lehetséges a növekedés, ahol minden kimondható és azt a többiek el is tudják viselni.” C. Rogers

4. Összegzés, azaz a felvetett alternatívák és megoldások, tapasztalatok miként formálhatják a munkatárs – hozzátartozó kapcsolatrendszerét

A szociális ellátás rendszerében a különböző kapcsolati rendszerek befolyással bírnak az egész rendszer összműködésére. Az egyes kapcsolatok a teljes rendszert erősíthetik, vagy akár gyengíthetik.

A kommunikációban az átgondolt alternatívák és megoldások elemzése finomíthatja és csiszoltabbá teheti a rendszert. A szereplők feladata, önmeghatározása egyértelművé tehető, mit kíván a rendszer a szereplőtől, melyek a keretek.

A sorra vett gyakorlati megoldások segítik a hatékonyabb és gyorsabb reagálást, anélkül, hogy sematizálni próbálnánk.

Az ellátórendszer sokszor kaotikusnak tűnő probléma tengerében eligazodási pontokat jelenthetnek a közösen átgondolt és megfogalmazott tudatos válaszok.

- egyértelmű szerepek
- a nehézségek konkrét megfogalmazása
- alternatívák felvázolása
- konkrét megoldásra törekvő cél
- hatékonyság, az időbeli faktor optimális kezelése

II. fejezet **Együtműködési szándék**

1. Probléma vagy lehetőség?

Egy társadalom értékrendjét és fejlettségét nagymértékben tükrözi, hogyan bánik a gyengékkel, elesettekkel: akár védtelen gyermekekkel, akár idősökkel, akár fogyatékos személyekkel, akár pszichiátriai betegekkel. Önmagában a társadalom, mint egység megfoghatatlan és nem feltétlenül vizsgálható ebből a szempontból, hiszen több tényező befolyásolja a kiszolgáltatót egyénekről és csoportokról történő gondoskodás kérdéskörét. Nagyvonalakban: egyrészt meghatározó az adott szociálpolitikai irányvonal, ennek kereti között létesített szociális intézményi hálózat mértéke és minősége. A minőséget meghatározza a tárgyi eszközrendszer és a humán erőforrás. Utóbbi megfelelő viselkedésmóddal és szakmai felkészültséggel rendkívüli mértékben képes magas szintre emelni az ellátást egy szűkösebb anyagi forrással rendelkező, kevésbé modern környezetben is. A segítő szakember egyedülálló feladata és nagymértékű felelőssége, hogy a mindennapokat élhetővé tegye az ellátott számára, ezáltal elősegítve a pozitív megítélés kialakítását az intézményi szociális gondoskodásról mind a hozzátartozókban mind tágabb közösségekben. A szakmai felkészültséggel szoros kapcsolatban áll az oktatási rendszer színvonala, ill. különböző tapasztalatszerző lehetőségek. Tovább bogozhatnánk az összefüggéseket, de a téma szempontjából nem szociológiai viszonyok vizsgálata a cél. Számos tényező befolyásolja egymást, éppen ezért örök érvényű az állítás, miszerint sok kisebb elem alkot egy egészet. Ezek az elemek a családok. „*A család a társadalom legkisebb sejtje...* – úgy gondolom ezt a megállapítást akár szó szerint, akár más formában mindannyian olvastuk szociális területen végzett tanulmányaink során. A családnak, hozzátartozói közösségnek nem csupán az egyén életében van fontos szerepe, hanem a társadalmi viszonyokra is jelentős hatást gyakorol. A családban elsajátított és generációkon keresztül tovább adott minták különös tekintettel az elesett személyek megítélésének és megsegítésének tekintetében társadalomformáló ereje van. A Családháló weboldalán található cikkben a fenti mondat gondolatébresztő folytatása olvasható: *...de csak egészséges, boldog családokból épülhet egészséges és boldog társadalom.*”⁴ Sajnos bármelyik család életében sor kerülhet olyan eseményre, amely próbára teszi az együtműködés, a tiszta kommunikáció, a felelősségteljes döntéshozatal képességét.

Egy család életében bekövetkező, akár idős, akár fiatal hozzátartozót érintő fizikai és/vagy mentális, esetleg pszichés, ill. egészségre káros függőség következtében kialakult állapotromlás okozta krízishelyzetre a családtagok/hozzátartozók különböző módon

⁴ Hívom a családokat 2012 decemberében – Bíró László püspök levele
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:r7tabk1wAVMJ:www.magyarurir.hu/hirek/hivom-csaladokat-2012-decembereben-biro-laszlo-puspok-levele/+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu>; 2015. október 6.
13:05

reagálhatnak. A megváltozott élethelyzetben tanúsított magatartást számos tényező befolyásolhatja. Ezek lehetnek személyiségjellemzők, tanult/neveltetésbeli minták, iskolázottság, családi kapcsolatok minősége, anyagi tényezők, rendelkezésre álló információk mennyisége és minősége, továbbá minden olyan belső és külső faktor, amely hatással van a hozzátartozókra. Néhány esetben érdemes különbséget tenni aközött, hogy az érintett ellátott állapota hosszabb ideje áll fenn, ám a családtagok/hozzátartozók számára a helyzet elfogadása és a feldolgozása okoz nehézséget (*pl. fogyatékossgal született gyermek*), vagy hirtelen bekövetkezett állapotváltozás vezetett a krízis kialakulásához (*a párhuzam céljából a példánál maradvá baleset okozta fogyatékossg*).

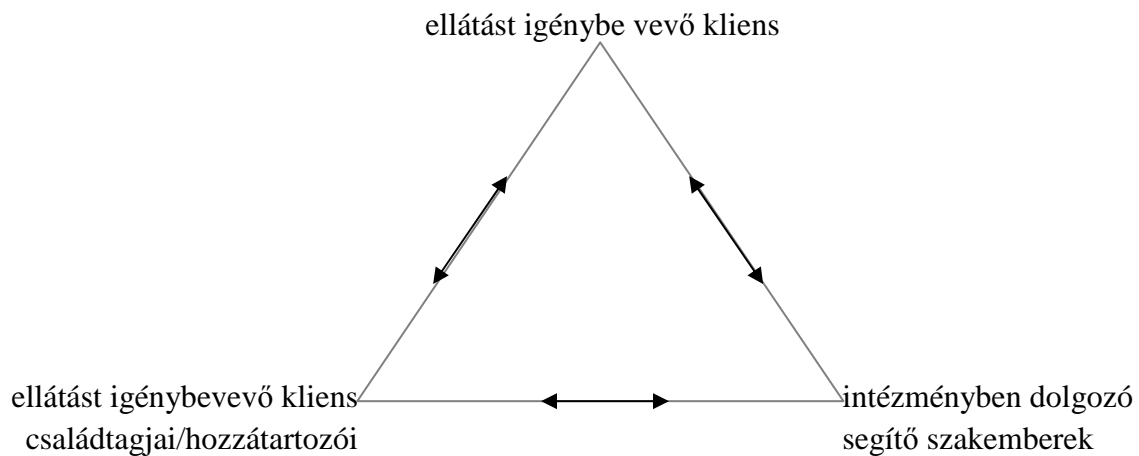
Az első esetben a gyermeket gondozó-nevelő családtagok nagy valószínűséggel megfelelő minőségű tudással és tapasztalattal rendelkeznek a napi rutint illetően (*gondozási-ápolási feladatok, tankötelezettség kérdésköre, pénzübeli ellátási lehetőségek, rendelkezésre álló intézményrendszer stb.*), ám a törés lelki értelemben vett feldolgozása nem történt meg, de legalábbis részleges, esetleg a helyzetet nem megfelelő módon kezelik.

A második esetben az állapotváltozás bekövetkezése egyfajta sokként hathat a családtagokra, komoly változásokat hozva a napi rutin szintjén, törést okozva a családi életben. A nem várt fordulat számtalan kérdést vet fel, gyakorlati ismeretek és problémamegoldó stratégia hiányában a helyzet megoldhatatlannak tűnhet.

A kialakult krízishelyzetben már a kapcsolatfelvétel alkalmával törekedni kell a nyílt, egyértelmű kommunikációra, a hozzátartozókat biztosítani kell az intézmény együttműködési szándékáról. Református egyházi dolgozóként a segítőknek a szakszerű krízis intervenció és szolgáltatásnyújtás mellett, módjukban áll egyfajta plusz lelki támogatást biztosítani. A komplex segítségnyújtás azonban kizárólag abban az esetben lehet eredményes, ha a segítők megfelelő attitűddel rendelkeznek és időben felismerik a családtagok viselkedésmintáit, erre pedig megfelelő módon tudnak reagálni.

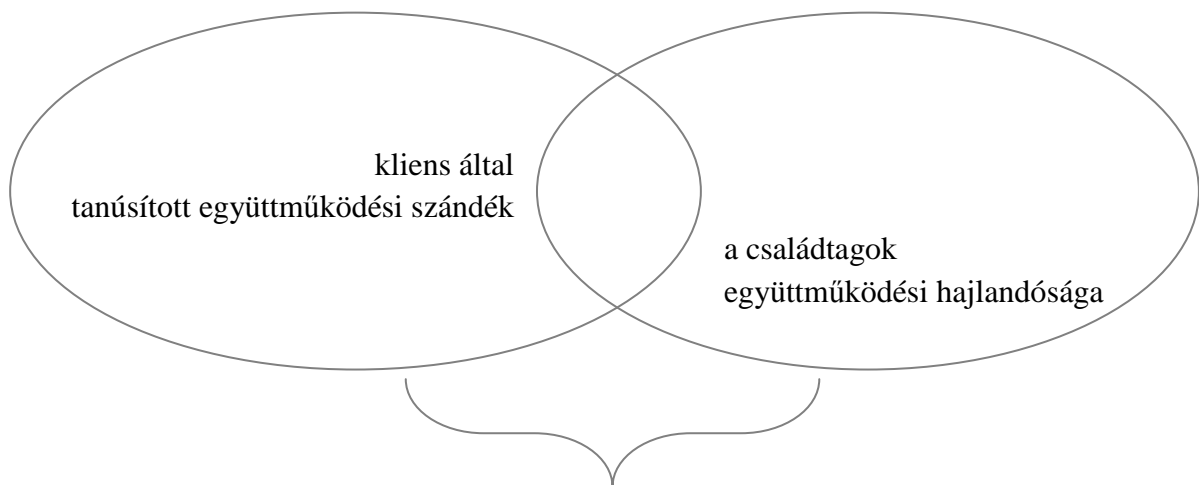
A kliensek és hozzátartozóik részéről az adott válsághelyzetben tanúsított együttműködési szándék kérdésköre több szempontból közelíthető meg, a téma rendkívül szerteágazó elemekből áll össze, ezért könnyű elveszni a részletekben. Ebből kifolyólag nem cél egy újabb elméleti „tananyag” kidolgozása, sem a már vonatkozó szakirodalomban összetett kutatások alapján megállapított pszichológiai viselkedésminták és csoportok mellett új kategóriákat létrehozni. Ellenben érdemes áttekinteni a témát érintő jelentősebb problémaköröket és kiemelni azt a területet, amelyet ismerünk és a gyakorlatban is tudunk foglalkozni vele.

Elsősorban meg kell határoznunk a témában érintetteket. Jelen segédlet három szereplő kapcsolatára fókuszál:



Az ellátás megkezdésétől a szereplők folyamatosan kölcsönös hatással vannak egymásra, amelyet a fenti ábra is igyekszik érzékeltetni.

Továbbá érdemes megemlíteni a különbséget és a hasonlóságot a



és azok jellemzői, ill. a két terület kapcsolata között.

Másrészt figyelembe kell venni a lehetséges külső és belső tényezőket, amelyek befolyással lehetnek a partnerségre, ám az összes lehetséges tényező számba vétele meglehetősen hosszadalmas és körülményes feladat lenne; ráadásul a legtöbbre a segítők nem lehetnek hatással. Éppen ezért egy-egy eset bemutatása kapcsán csupán érintőlegesen foglalkozunk a befolyásoló faktorokkal.

Harmadrészt a munkatársakat érintve, fontos megjegyezni, hogy a különböző oktatási keretek között eltöltött idő alatt szerzett (*gyakran felületes*) ismeretek nem feltétlenül állnak összhangban a gyakorlatban tapasztaltakkal. A pszichológiai és pedagógiai tanulmányok

ugyan támpontként szolgálhatnak, ám szükség van kézzel fogható, gyakorlatias iránymutatásra a segítők részére a családtagok/hozzátartozók krízishelyzetben gyakran előforduló viselkedésmintáit illetően.

A sokrétű szakmai feladat ellátáshoz egyre fontosabbá válik az emberi erőforrás folyamatos fejlesztése és segítése: a csapatmunka kialakítása mind a dolgozók között mind az ellátotti és hozzátartozói vonalon. Akkor lehet hatékonyan kezelni a problémát, ha megfelelő felkészültséggel rendelkezünk. Éppen ezért az ellátottközelben dolgozó munkatársaknak alkalmassá kell válniuk és alkalmassá kell tenniük az ellátottakat és családtagjaikat az elfogadásra és együttműködésre. A probléma lehetőséget kínál a segítők számára az önismeret és személyes készségeik fejlesztésére, az emberi kapcsolatok mélyebb tanulmányozására és a felvázolt módszerek alkalmazásával a hit vezérelte gondoskodás széles körű megismertetésére.

2. Együtműködés vagy elutasítás?

„Ephraim Lessing volt az, aki egyszer azt mondta: "Aki egyes esetekben nem veszti el az eszét, az sohasem veszti el".

Egy abnormális helyzetben éppen az abnormális reakció a normális magatartás.”⁵

(Viktor Emil Frankl, 1905-1997)

Az idézett állítás helytálló a témában, hiszen a krízis bekövetkezése, az ezt kísérő pánik, tehetetlenségérzés olyan magatartást produkálhat, amely korábban nem jellemezte az érintett családtagokat. Az abnormális, szokatlan helyzetben természetesen felszínre törhetnek rendhagyó attitűdök. Akkor beszélhetünk igazán problémáról, ha a családtagok nem képesek ezt felismerni, sem elfogadni sem tenni ellene. A következőkben a leggyakrabban előforduló viselkedés típusok kerülnek bemutatásra, érthető megfogalmazásban, általánosítható jellemzőkkel.

A bemutatásra kerülő struktúra egyaránt jellemző a gondozottakra és a családtagokra, de a téma fő irányvonalánál maradván a hozzátartozókra helyeződik a hangsúly.

Saját tapasztalataimra és szakirodalmi ismeretimre támaszkodva, az alábbi módon rendszereztem a családtagok/hozzátartozók krízishelyzetre adott reakcióit az intézmény dolgozói felé irányuló együtműködési szándékot tekintve.

A vázlat elkészítése során abból indultam ki, hogy az adott krízishelyzet már fennáll, a hozzátartozók pedig felismerték vagy nem ismerték fel/ esetleg önmaguk és környezetük előtti is tagadják a problémát, ezzel kapcsolatban hogyan nyilvánulnak meg.

Az alábbi ábra egymástól elkülönítve, rendszerezve szemlélteti a különböző válaszreakciókat. Fontos leszögezni, hogy a felvázolt hozzátartozói csoportok jellemzői gyakran folyamatként jelennek meg a gyakorlatban hasonlóan a gyászfeldolgozás menetéhez, ennek ellenére az adott szakaszok jól elkülöníthetők. Ezt érzékelteti a zöld színátmenet az egyes típusok között.

⁵<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:h6T1EyXkH0kJ:www.citatum.hu/szo/veszti/2%3Fr%3D4+&cd=2&hl=hu&ct=clnk&gl=hu>; 2015. október 6. 13:16

KRÍZISHELYZET

krízishelyzet felismerése	krízishelyzet tagadása			
a) a hozzátartozók részéről rendelkezésre állnak különböző problémamegoldó stratégiák (asszertív személyiség)	b) a hozzátartozók részéről hiányzik a problémamegoldó stratégia			
	b.1) együttműködés	b.2) együttműködés hiánya		
		b.2.1.) depresszív magatartás	b.2.2.) passzív-agresszív magatartás	b.2.3.) agresszív magatartás

a. A családtagok/hozzátartozók rendelkeznek problémamegoldó stratégiával. ill ennek hiányában képesek azt „kidolgozni”

Ebben a pozitív, ám ritka esetben az érintettek megfelelő forrásból tájékozódnak, esetleg közvetlen vagy közvetett tapasztalat útján képesek kezelni a krízist külső szakember komolyabb támogatása nélkül (esetleg ügyintézésben, kapcsolatfelvételben igényelnek segítséget). A későbbiekben az együttműködés nem ütközik akadályba, a hozzátartozókra számíthat a gondozott és a segítő is.

Jellemzők:

- egészséges, támogató családi/hozzátartozói kapcsolat
- asszertív magatartás - felelősségteljes és ésszerű gondolkodás; a családtagok/hozzátartozók kellő határozottsággal és egészséges öntudattal képesek megközelíteni a problémát, képesek kifejezni érzéseiket, gondolataikat, érvényesíteni jogaikat
- a helyzetnek megfelelő minőségű kommunikáció egymás között és az intézmény munkatársai irányában
- információszerző és rendszerező képesség
- döntésképeség

Ezzel a csoporttal kapcsolatban úgy gondolom nem szükséges példát említeni.

b. A családtagok/hozzátartozók nem rendelkeznek problémamegoldó stratégiával

Ennél a pontnál érdemes megemlíteni két gyakori magyarázatot, hiszen a különböző okok, különböző típusú segítségnyújtást kívánhatnak.

- a családtagok/hozzátartozók ugyan felismerik a helyzet súlyát, de nem rendelkeznek problémamegoldó stratégiával, pl. mert nincs korábbi tapasztalatuk, ismereteik a témát illetően, legyen az időskorút érintő állapotromlás, vagy fiatalot érintő szenvedélybetegség. Ebben az esetben a segítő szakember jobb eséllyel tud együttműködést kezdeményezni és szakszerű segítséget nyújtani.
- a családtagok/hozzátartozók nem ismerik fel a helyzet súlyát, esetleg tagadják a krízist ilyen-olyan okokból kifolyólag (pl. szégyenérzet, a probléma elbagatellizálása), ezért nem rendelkeznek problémamegoldó stratégiával. Ebben az esetben a segítő szakember nagyobb valószínűséggel ütközik akadályba a segítségnyújtás során, hiszen első lépésként meg kell értetnie és el kell fogadtatnia a változást.

b.1) A családtagok/hozzátartozók nem rendelkeznek problémamegoldó stratégiával, ellenben együttműködnek a segítővel

Ebben a helyzetben a családtagok/hozzátartozók tudomásul veszik a kialakult helyzet súlyát, ám nem ismerik a rendelkezésre álló lehetőségeket, ezért segítséget igényelnek az optimális megoldás megtalálása érdekében.

Jellemzők:

- szakemberrel történő együttműködési hajlandóság
- információszerző és rendszerező képesség segítségével
- egészséges, támogató családi/hozzátartozói kapcsolat
- döntésképeség

b.2.1.) *DEPRESSZÍV* - A családtagok/hozzátartozók a krízishelyzetben nem rendelkeznek problémamegoldó stratégiával, ennek ellenére nem működnek együtt a segítővel, depresszív magatartást tanúsítanak

Jellemzően a családtagok/hozzátartozók nem akarják elfogadni a helyzetet, ebből kifolyólag elutasítják a segítséget. A helyzet megértésének és feldolgozásának hiányában gyakran megjelenik az önhibáztatás, büntudat, gyermek/ fiatal ellátott esetében a túlzott szülői gondoskodás. Ez a magatartás a kapcsolatok megromlásához, gyakran a szűk család széteséséhez vezethet, esetleg az érintett ellátott állapotának lehetséges szinten tartását/javulását késleltetheti. Pl.: fokozatosan kialakuló időskori demencia esetén a családtagok nem értnek egyet az idősothtoni elhelyezéssel akár neveltetésbeli minta, akár büntudat, akár az intézményi ellátás negatív megítélése miatt, de az állapotnak megfelelő ellátást nem tudják biztosítani.

Jellemzők:

- szakember, támogató környezet segítségének elutasítása
- elfojtás – nem vesz tudomást a krízisről
- büntudat – önhibáztatás, önmarcangolás

- hiányos ismeretek okozta téves problémamegoldás
- túlzott felelősségvállalás, tenni akarás

Eset:

P. K., felesége és két fiatalokú gyermekük vidéki családi házukban éltek P. K. özvegy édesanyjával. A 72 éves nagymama folyamatosan rosszabbodó idős kori demencia következtében 24 órás felügyeletet igényelt. Az idős hölgy korához képest jó fizikai állapotnak örvendett, ám idő- és térbeli tájékozódó képességét elvesztette, ill. a napi teendők önálló biztonságos ellátásának már nem tudott eleget tenni. Gyakran indult útnak a településen tisztázatlan célból, ilyen esetekben a szomszédok, ismerősök kísérték haza. Előfordult, hogy főzés céljából megnyitotta ugyan a gázcsapot, ám nem gyújtotta meg, edényt nem helyezett a tűzhelyre. Ha menyé vagy fia nem készítették el számára a reggelit, vagy ebédet, gyakran nem étkezett, mert nem emlékezett arra, hogy aznap evett-e már. A két gyermekben idővel félelem alakult ki nagymamájukat illetően. Mivel a szülők dolgoztak, a gyermekek iskolában töltötték napjaikat, az idős hölgy felügyelete és gondozása házi segítségnyújtás keretében is csupán részleges megoldás volt. Veszélyeztető magatartása miatt a házi orvos kórházi ellátást javasolt az optimális, hosszú távú megoldás megtalálásáig. A bentlakásos intézményi elhelyezés lehetőségével kapcsolatban az illetékes munkatárssal a területi kórház szociális munkása vette fel a kapcsolatot. Már az első találkozás alkalmával egyértelmű volt a családban addigra kialakult helyzet. P. K. racionálisan kezelte a helyzetet, megértette, és bár nem könnyen, de elfogadta, hogy édesanyjának állandó gondozásra van szüksége, teljes mértékben (a későbbiekben is) együttműködést tanúsított. Felesége nem értett egyet vele, hiszen „nem olyan családban nevelkedett, ahol az elesett időst eldobják, szociba adják.” Mivel a család nem rendelkezett hasonló tapasztalattal, téves információk miatt negatív előítélet alakult ki a feleségben. A napi ellátással és aggodalommal járó stressz megviselte a feleséget, amelynek következtében a családi életben sem tudott örömmel, aktívan részt venni, állandó ingerültséggel reagált szinte mindenre. A szakszerű segítségtől teljes mértékben elzárkózott, szinte mártírként viselte szerepét. Ellátta anyósát, ám rendkívül hideg érzelmek jellemezték kapcsolatukat, a segítő beszélgetések során pedig folyamatosan panaszkodott, anyósát hibáztatta. A kettősség érzése (*a probléma felismerése ↔ erkölcsi értékrend, neveltetésbeli minta, „mások véleménye”*) megnehezítette az idős otthon igénybevételének lehetőségét.

2012 őszén, közel 8 hónap után az idős hölgy az otthonba költözött. A beköltözést követően P. K. és az unokák rendszeresen látogatják nagymamájukat, a kéréseknek időben eleget tesznek, igyekeznek természetesen kezelni a helyzetet. A beköltözés óta a feleség egy ünnepi alkalommal látogatta meg anyósát, az intézmény által felkínált lehetőségek ellenére sem kívánja tartani vele a kapcsolatot.

Ez az eset átláthatóan szemlélteti az idős ellátott menyén keresztül a depresszív, elutasító magatartást. A krízis elfogadásához és feldolgozásához hosszú időre van szükség, ám ez idő alatt gyakran olyannyira megromolhat a kapcsolat az ellátott és az adott családtag között, hogy helyreállításához ismét évekre van szükség. Semmi esetre sem szabad erőltetni a

folyamatot. A hozzátartozónak azt kell éreznie, hogy a kapcsolattartás nem kényszer, csupán pozitív lehetőség, melynek kialakításában, segítségével az intézmény munkatársai partnerként működnek együtt. Ezekre lehet kiváló alaklom egy-egy ünnepség, családi nap, nyílt nap, amelyről minden esetben kedvesen értesítsük a hozzátartozót. Tökéletes és biztos tipp nincs, hiszen az emberek különbözőek, különböző háttérrel, de az „ajtót nyitva kell hagyni”.

b.2.2.) PASSZÍV-AGRESSZÍV - A családtagok/hozzátartozók a krízishelyzetben nem rendelkeznek problémamegoldó stratégiával, látszólag működnek együtt a segítővel, passzív-agresszív magatartást tanúsítanak

Ebben az esetben a családtagok/hozzátartozók látszólag elfogadják a helyzetet, igyekeznek együttműködni a szakemberekkel, ám valójában a krízis feldolgozása még nem történt meg, ebből kifolyólag elmarad a tényleges együttműködés. Jellemző lehet az önhibáztatás, büntudat, esetleg a kliens okolása (pl. szenvedélybetegség esetében). Ez az állapot gyakorlatilag az adott családtagban is kettős érzést kelt, szeretné megérteni a helyzetet, együttműködni, de nem képes arra.

Jellemzők:

- szakember, támogató környezet segítségének látszólagos elfogadása
- könnyen tett ígéretnek alól kibúvó keresése
- inkongruens viselkedés
- valós érzések elfojtása
- büntudat – önhibáztatás, önmarcangolás
- problémamegoldó képesség hiánya

Eset:

A 25 éves középsúlyos értelmi fogyatékos lány Z. L. nővérével és annak családjával (férj, 2 gyerek) él egy alacsony lakosságú, határ menti településen a szülők korai elhalálása miatt. A nevezett családtag felnevelte fogyatékos húgát, igyekezett a szűkös lehetőségekhez képest a legalapvetőbb szinten gondját viselni, ám a kialakult helyzetért önmagát és testvérét is hibáztatja. A speciális intézményi ellátás lehetőségét elutasítja, hiszen az pénzbeli kieséssel járna a családi kasszában, ugyanakkor nem biztosítja a szükségleteknek megfelelő gondoskodást. A lány állapotához mérten sem tanult meg írni-olvasni-számolni, mert nővére úgy gondolta ezek a készségek „feleslegesek egy ilyen ember számára”, speciális általános iskolai tanulmányait hátráltatta. A ház körüli teendőkre részben vonja be, mert szerinte nem képes elvégezni a rá bízott feladatokat, ezt rendszeresen érezteti vele. Sokáig a nappali ellátás lehetőségét is elutasította, mert „kár pénzt pazarolni étkezésre, szállításra”. Rengeteg beszélgetés és meggyőzés után beleegyezett a fogyatékos nappali ellátás igénybevitelébe.

Z. L. eleinte bizonytalanul mozgott az új közegben, ám a folyamatos pozitív megerősítés a többi ellátottól és a munkatársaktól megtette hatását. 2 év elteltével Z. L. rész-képességei minimális szinten javultak, kapcsolatteremtési képessége látványosan fejlődött. Számos kiránduláson, táborban, foglalkozáson vett részt kortársaival. Különböző apróbb feladatokkal meg lehet bízni, amelyeket örömmel elvégez, az

idősebb klubtagoknak minden esetben szívesen segít. Olyan élményben van része, amely mindezidáig hiányzott életében: érzi, hogy ő is fontos és hasznos tagja egy közösségnek, napjai nem csupán céltalanul telnek. A lány fejlődését, kiránduláson és egyéb alkalmak során szerzett élményeit nővére és családja nem értékeli, akárcsak az ellátottnak örömet okozó tevékenységeket sem.

Az együttműködés rendkívül nehéz a nővérel, hiszen látszólag igyekszik, ám az első adandó alkalommal ellenáll. Erre konkrét példa a szállításért fizetendő térítési díj rendszeres elmaradása. Minden alkalommal készségesen megígéri az időben történő kiegyenlítést, ami elmarad, majd nem veszi át az értesítéseket, felszólításokat. Hasonló példa egy-egy kirándulás szervezése; engedi, hogy húga részt vegyen, ám a mikor a szükséges önerő vagy hozzájárulás (nem feltétlenül pénzbeli) rendezése esedékessé válik, ill. eljön az utazás napja, igyekszik kibúvót találni.

Ez az eset jól tükrözi a könnyen ígérő hozzátartozó viselkedését. A megoldás nem egyszerű, hiszen személyiségvonásokat, családi mintákat a segítő nem változtathat meg. A lehetőségeket figyelembe véve kell olyan megoldásokat találni, amelyek elősegítik a napi rutin zavartalan működését az ellátott fejlődése érdekében. Egy másik, ám hasonló esetben, ahol halmozottan hátrányos helyzetű 4 gyermekét egyedül nevelő cigány anya szintén rendszeresen elmaradt a szállításért fizetendő térítési díj kiegyenlítésével (*a legidősebb 12 éves fiúgyermek, mozgásfogyatékosága miatt speciális bentlakásos iskolában tanult, ahol 2 hetes ciklusokat töltött, szállítását támogató szolgálat vállalta*), sikerült a lehetőségekhez mérten mindkét fél számára optimális megoldást találni. Az évek előrehaladtál, az édesanya megértette és elfogadta, hogy segíteni akarunk, nem ellenük dolgozunk. A baleset következtében bekövetkezett mozgásfogyatékoság kapcsán rendszeres havi 10 000 Ft kártérítési díj illette meg a gyermeket, amelyet kora miatt édesanyja vett át postai úton. Bejegyeztette abba, hogy az illetékes biztosítóhoz benyújtunk egy hivatalos meghatalmazással mellékelt kérelmet, amelyben kérelmezzük, hogy ezt az összeget a támogató szolgálat vezetője vegye át az intézmény telephelyén, és a megfelelő módon dokumentálva (*számlák, nyilvántartás, tanúk*) használja fel a gyermek ellátására. Ebbe beletartozott a havi szállítási díj, az osztálypénz, a kirándulásokra szánt kisebb összegek, iskolakezdés alkalmával a szükséges tanszer és tisztasági csomag összeállítása, valamint a kollégium által kért eszközök (*szalvéta, zsebkendő, mosószer stb.*). Amennyiben az adott hónapban maradt valamennyi összeg és előreláthatóan nem volt szükséges felhasználni, az érintettek és tanúk által aláírt átadás-átvételi elismervénnyel minden hónap végén az anya részére átadásra került.

Ebben az esetben az együttműködés a kijelölt céloknak megfelelően sikeres volt. Az édesanyját nem terhelte közvetlenül a befizetés és az iskolai kiadások intézése, évek óta először a gyermek minden szükséges eszközzel rendelkezett, amelyet az osztályfőnök, ill. a kollégiumi nevelőtanár kért, a kirándulásokon részt vehetett, ezáltal kisebb mértékben érezte hátrányos helyzetét.

b.2.3.) AGRESSZÍV - A családtagok/hozzátartozók a krízishelyzetben nem rendelkeznek problémamegoldó stratégiával, ennek ellenére nem működnek együtt a segítővel, agresszív magatartást tanúsítanak

A „depresszív csoporthoz” hasonló hozzáállás jellemző, azzal az ellentéttel, hogy az agresszív családtag/hozzátartozó érzéseit kivetíti az ellátottat gondozó szakemberekre is.

Jellemzők:

- önfejűség
- a szakszerű segítség merev elutasítása, de véleményének rendszeres hangoztatása
- felelősség hátrítása
- ingerlékenység
- konfliktushelyzetek teremtése a kliens irányában
- konfliktushelyzetek teremtése az ellátást nyújtó szakember irányában
- büntudat és büntudatkeltés (az ellátás folyamatos kritizálása)

Eset:

D. N. 16 éves középiskolai tanuló szüleivel és két testvérével élt egyszerű körülmények között társasházi lakásukban. Iskolatársai és barátai előtt szégyellte környezetét, kevésbé divatos megjelenését ezért igyekezett bármilyen módon elfogadtatni magát. Számára kevésbé előnyös társaságba keveredett, amely magával vonta az rendszeres iskolai lógásokat, idővel pedig kisebb értékű bolti lopásokat. Félő volt, hogy előbb-utóbb kipróbál valamilyen kábítószerrel. Az ifjúságvédelmi felelős és a családgondozó közös erővel próbáltak segíteni a fiúnak és családjának, ám az édesapa részéről rendszeres és nyílt ellenállásba ütköztek. Nem értette miért akarnak idegen „mindent megmondó” emberek az életükbe beleszólni, hiszen képes megnevelni fiát. Az apa verbális és alkalmanként fizikai agresszivitása sajnos családon belül is nyomot hagyott. A kétségbeesett szülő nem a fiú korának megfelelő módot választotta a probléma megoldására, ezért a távolság tovább nőtt közöttük.

Az eset kapcsán érdemes könnyen értelmezhető módon áttekinteni az agresszív viselkedés kezelését, melyet az alábbi gyakorlatias praktikákat összefoglaló cikk segítségével teszek:

➤ ***a lehetőséghez mérten maradjunk nyugodtak***

“Az agresszív és goromba emberek egyik legfontosabb motivációja, hogy kihozzák a másikat a béketűréséből. Ha ez sikerül, nyeregben érzik magukat, hiszen sikerült felhívniuk a figyelmet a gyengeségünkre. Minél kevésbé reagálunk a provokációra, annál józanabban kezelhetjük a kihívást. Ha az adott pillanatban nem tudnánk nyugodtan válaszolni, vegyünk egy nagy levegőt, és ajánljuk fel a másiknak, hogy később visszatérünk az ügyre.

➤ ***tartsuk meg a kellő távolságot***

Nem minden szituáció éri meg, hogy időt és energiát szánjunk rá. Ha az adott ügy nem különösen fontos, ne áldozzuk fel a nyugalmunkat; ne vegyük fel a kesztyűt, inkább kerüljük a

negatív emberek társaságát. (Az együttműködés során kijelölt határokat ne lépjük át, ne „vigyük haza” a problémát.)

➤ ***ne vegyük magunkra a sértést,***

Amit a másik mond, valójában saját valóságának leképezése: tehát aki folyamatosan másokra haragszik, valójában önmagával nem elégedett. Így nincs is szükség arra, hogy magunkra vegyük a sértegetéseket.

➤ ***képzeld magunka az agresszív személy helyébe,***

Próbáljuk meg beleképezni magunkat az illető helyzetébe, és felderíteni a viselkedését kiváltó indokokat. Ha a partnerünk folyton ideges, lehet, hogy gyermekkorában sosem tudott megfelelni a szüleinek; ha pedig felettesünk, talán a felső vezetés vár el tőle túlzott teljesítményt, ezért tölti ki rajtunk a mérgét.

➤ ***kérdezzünk vissza***

Az agresszív emberek szívesen állítják áldozatukat a középpontba, és hívják fel a figyelmet hiányosságaira. Ez a viselkedés a manipulációra és a dominanciára irányul, nem pedig a probléma hatékony kezelésére. Ha valaki sértegetni kezd, például butának nevez, kérdezzük meg, valóban azt szeretné-e, ha többet nem beszélgetnénk vele tiszteletlen viselkedése miatt.”⁶

⁶ <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AcNEXPPBG-QJ:www.eletforma.hu/otthon/6-tipp-hogyan-kezeljuk-az-agressziv-embereket/+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu>; 2015. október 6. 13:26

3. Néhány megoldási lehetőség

„A másokkal való együttműködés olyan, mintha előnyt adnál magadnak egy versenyben.”⁷

(John C. Maxwell, 1947-)

Az idézett mondat első olvasásra szokatlanul hathat, de ha mélyebben elgondolkodunk rajta villámcsapásként érhet a felismerés mire világít rá. A jól működő partneri kapcsolat mindhárom szereplő számára kedvező eredménnyel jár. A kiegyensúlyozott ellátott jelentős mértékben segíti a családtagok elégedettségét a szolgáltatással, amely hatására a munkavégzés gördülékenyen, stresszmentesen történhet, mentesítve a munkavállalót a plusz lelki megterheléstől. Ez természetesen egy leegyszerűsített, ideális helyzet vázlata, de mindenképp tekinthető irányvonalként.

Mint már korábban szó esett róla, a felkészült segítő kulcsszereplője az együttműködésnek, hiszen némely esetben ő tölti a legtöbb időt a gondozottal. Éppen ez a helyzet okozhat komoly dilemmát: hogyan húzzunk kellő határvonalat emberi oldalunk háttérbe szorítása nélkül? A kérdés gondolatébresztés, számtalan kiadvány elérhető a témában. A felkészült segítő többirányú információval és tapasztalattal rendelkezik, pozitív esetben folyamatosan kapcsolatot tart a családtagokkal.

Ideális esetben a segítő szakember főbb tulajdonságai az alábbiak:

- érzelmi kompetenciája megfelelő szintű: helyes önismeret, egészséges önbecsülés jellemzi, képes a körülményeknek megfelelően kifejezni érzelmei, akarátát, indulatait uralkodik, képes másokra egészséges mértékben befolyással lenni, az őt érintő hatásokat szelektíven elfogadni és hasznosítani
- „kongruens” személy: belső pszichikus, hangulati állapota összhangban van megnyilvánulásával; verbális és non-verbális kommunikációja hiteles
- ismeri és betartja kompetencia határait

Előforduló hibák:

- a segítő nem rendelkezik megfelelő minőségű kompetenciával az ellátás és kapcsolatteremtés terén
- a segítő és a hozzátartozó között kialakulhat olyan kapcsolat, amely veszélyeztetheti az ellátás minőségét
- a segítő nem elég felkészült lelkileg a támogatás nyújtására, a sajnálat érzése feszültséget kelthet, a hozzátartozó visszaélhet a helyzettel

A szociális ellátórendszerbe került klienssel, – legyen akár pszichiátriai beteg, szenvedélybeteg, demens vagy fogyatékos személy – és hozzátartozóikkal néha nem könnyű a kapcsolatteremtés, az együttműködés kialakítása, alkalmanként a határok megtartása. A velük végzett munka során törekednünk kell arra, hogy az adott állapotot, betegségüket és a kísérő

⁷<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jdHkhf2wg0IJ:idezet.nograd.org/idezetek/1603+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu>; 2015. október 6. 13:28

tüneteket megértsük és megértessük, hiszen a kezdetekkor felmerülő leggyakoribb probléma az állapot/helyzet elfogadása. A kétségbeesett hozzátartozókkal meg kell értetnünk, hogy az adott krízisre van megoldás, ám ehhez el kell fogadniuk, hogy az állapotváltozást megélt ellátott ugyanolyan ember, mint bármelyikünk, saját vágyakkal, célokkal, de a betegség akadályozza ezek elérésében. Közösen kell segíteni az állapot szinten tartását, javulását, egyéni céljaik elérését. A segítő szakemberek kezében lehet a kulcs, hogy összhangot teremtsenek a kliens, a hozzátartozók és az intézmény között.

A szereplők közötti együttműködést az alábbi feltételek segíthetik:

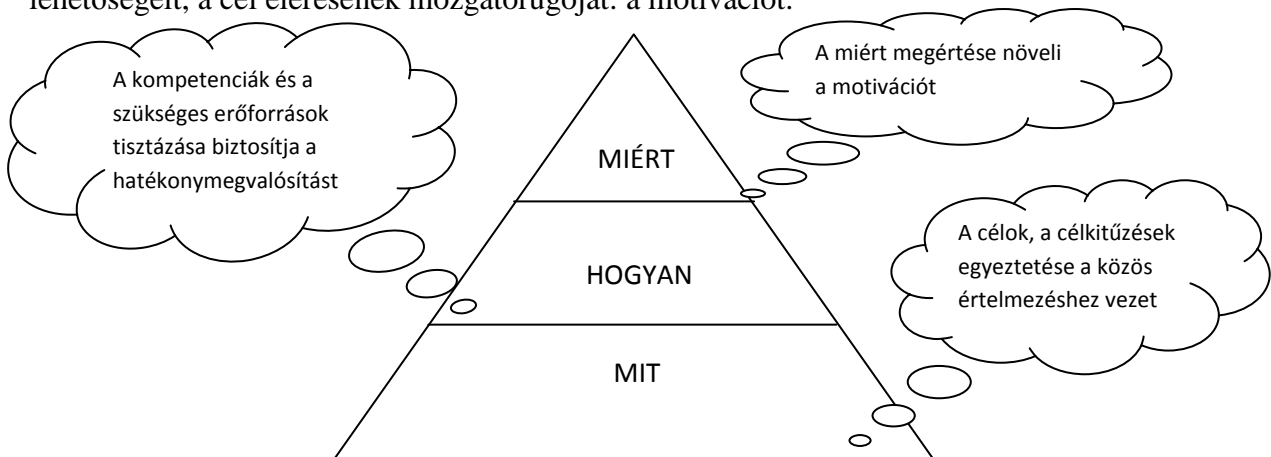
- szakmai kompetenciák és határok pontos megjelölése
- a tevékenységi és felelősségi körök pontos megfogalmazása és ismertetése a kliensekkel és hozzátartozóikkal
- a család, családi viszonyok megismerése
- a kapcsolattartás formáinak és rendszerességének konkrét meghatározása

A nehezen együttműködő, ill. együttműködést megtagadó hozzátartozók segítése összetett és időben hosszú távú feladat. Az alábbi területek kiváló lehetőséget rejtenek a korrekt partner kapcsolat kialakítására.

Három nagyobb területen érdemes összegyűjteni azokat a lehetőségeket és alkalmakat, ill. már működő jó gyakorlatokat, amelyek által esélyt teremthetünk a szereplők közötti kapocs megfelelő mértékű létrejöttéhez. Természetesen ezek megvalósítása függ az adott intézmény rendelkezésre álló lehetőségeitől (pl. tárgyi feltételek, munkatársak feladat- és időbeosztása), de a segítőök törekvése, szemléletbeli változása elsősorban elhatározás kérdése.

Kapcsolatépítés az ellátott és az intézmény között

A gondozott, aki korábban még nem vett igénybe segítő ellátást, gyakran mutathat értetlen, gyanakvó, elutasító magatartást, hiszen nem feltétlenül rendelkezik minden szükséges információval. Éppen ezért különösen fontos már a kapcsolatfelvétel során őszintén, állapotának megfelelő mennyiségű információval ellátni, hogy akár önállóan, akár családjá segítségével képes legyen a helyzetnek megfelelő döntést hozni. A kapcsolatépítés során tisztázni kell a határokat; a szolgáltatásnyújtás során a leendő kliens által elérni kívánt célokat, az intézmény munkatársai segítségével által megvalósítható részcélokat, a megvalósítás lehetőségeit, a cél elérésének mozgatórugóját: a motivációt.



Amennyiben az ellátott jól érzi magát új környezetében, ill. otthonában történő ellátást esetén elégedett a szolgáltatással, könnyebben nyerhetjük el családtagjainak, hozzátartozóinak bizalmát.

A kapcsolatépítést segítő lehetőségek:

- megfelelő módú és minőségű tájékoztatás az intézmény szolgáltatásairól, egyéni specialitásairól (írásban, elektronikusan, helyi média segítségével, szórólapok, plakátok, információs füzetek és egyéb kiadványok által)
- lehetőség biztosítása intézménylátogatásra (egyéni kérésre, ill. intézményi nyílt napok szervezésével)
- az igénybevételre várakozókkal kapcsolattartás - pl. szezonális, egyéb ünnepek alkalmával érdemes meghívni a várólistán szereplő személyeket, esetleg családtagjait
- az egészségi állapot figyelembe vételével kirándulások, rövidebb utazások szervezése az ellátottak részére

Kapcsolatépítés a hozzátartozók és az intézmény között

Fontos, hogy a hozzátartozók ne kívülállókként vegyenek részt az együtműködésben, a lehetőségekhez mérten igyekezzünk bevonni őket is az intézményi életbe.

A kapcsolatépítést segítő lehetőségek:

- lelki támogatás

Lelki támogatás keretében rendkívül fontos, hogy a hozzátartozók elfogadják az adott állapot tényét és az azzal járó életmódbeli változásokat. Külső szakember segítségével nélkül a feldolgozás és az elfogadás folyamata nem minden esetben zökkenőmentes, ill. sikeres. A folyamat során biztosítani kell a hozzátartozókat arról, hogy az intézmény munkatársai nem ellenségek, éppen ellenkezőleg segítségnyújtók.

Intézményi ellátás igénybevétele esetén, a tájékoztatás és a folyamat lebonyolítása mellett fontos a hozzátartozók lelki gondozása, továbbá segítségnyújtás a későbbi kapcsolatápolásban. Gyakori eset, hogy az érintett intézménybe költözését követően a hozzátartozókban zavar alakul ki a kapcsolattartás szükségességét/gyakoróságát illetően. Fontos a megerősítés, hogy a kapcsolattartásra szükség van, de az ellátás kapcsán meg kell tartani a határokat.

A gondozást végző hozzátartozóknak is szükségük van „szabadságra”, ezért tehermentesítés céljából érdemes olyan rövidebb-hosszabb idejű szabadidős elfoglaltságokat biztosítani, melynek keretében a gondozást végző és a gondozott külön töltheti ezt az időt. Ezek a programok megvalósulhatnak a rendelkezésre álló források és lehetőségek figyelembe vételével, ill. érdemes figyelemmel kísérni különböző szervezetek, alapítványok által biztosított ingyenes/kedvezményes tábort, rendezvényeket.

A lelki támogatás keretében eddig említettekkel szorosan összefügg a megváltozott egészségi/mentális/pszichés állapotú személy autonómiájának elfogadtatása a hozzátartozókkal. Gyakori eset, hogy a hozzátartozó előtérbe helyezi saját féltelmeit,

aggodalmaikat pl. a fogyatékos személy érdekével, kívánságával szemben. Ennek következménye lehet, hogy az érintett állapotához mérten szeretne kortárs/baráti kapcsolatokat építeni, de a hozzátartozó részéről tanúsított elzárkózó magatartás ezt ellehetetleníti. Fiatalok, tinik esetében gyakran vezethet negatív magatartási formák kialakulásához, amely megnehezíti a család mindennapjait.

Elhalálozás esetén különösen fontos a gyászfeldolgozásban történő támogatás, ameddig a hozzátartozó igényli a segítségnyújtást.

- fogadóórák, nyílt napok

Amennyiben az intézmény működési rendje lehetővé teszi, érdemes fogadóórákat, ill. olyan alkalmakat biztosítani, amelyeken a hozzátartozók az intézmény munkatársaival kerülhetnek kapcsolatba; feltehetik kérdéseiket, megfogalmazhatják aggodalmaikat, ezekre választ és megnyugtatót kapjanak.

- támogató csoportok

A hozzátartozók segítése céljából célszerű lehet a hasonló problémával küzdő családok támogató csoportjainak létrehozását lehetővé tenni a rendelkezésre álló eszközökkel igény szerint.

- civil szerveződések, egyházi közösség, intézményi/település lelkész szerepe

A családtagok/hozzátartozók támogatásában fontos szerepe van a közösségnek. Az idegen helyzet, az elkeseredettség, pillanatnyi kilátástalanság oldása céljából a gyülekezet segítséget nyújthat akár lelki, akár kézzelfogható támogatással.

A lelkész szerepe a témában a figyelemfelhívásra, a közösség tájékoztatására és személyes lelki gondozásra fókuszálódik. Célszerű lehet a hasonló problémával küzdő embereket megszólítani, kisebb közösségek létrehozására biztatni, lehetőség szerint ebben segítséget nyújtani (akár tematikus rendezvények szervezésével). Személyes lelki gondozás keretében a probléma lelkészi szemmel történő megközelítése adhat olyan plusz dolgot, amely utat mutathat a hozzátartozók számára a megértés és elfogadás irányában.

A gyülekezet szerepe a krízis oldásának gyakorlati oldalán kaphat hangsúlyt. A megoldást kereső ember számára a közösséghez tartozás jelentős segítséget nyújthat.

Az együtműködés során konkrét segítség nyújtása:

Fizikai segítségnyújtás:

- Ápolási-gondozási tevékenységek elsajátításában történő segítségnyújtás, azon hozzátartozók részére, akik családban gondoskodnak az érintettől, a kialakult állapottal kapcsolatban tapasztalattal ezen a téren nem rendelkeznek (pl. *idős személy fürdetése*).

- Egészségügyi ellátások kapcsán szakorvoslati javaslatok igénylésének, lejárat idejének és időben történő megújításának jelentőségére történő figyelemfelhívás (*bizonyos gyógyszerek esetében kizárólag a javaslat ellenében írható vény; a nem időben történő új javaslat kérés veszélyeztetheti az ellátott egészségi állapotát*).
- Fogyatékosági típusnak megfelelően verbális és non-verbális kommunikációs gyakorlatok elsajátítása. Pl.: látásfogyatékoság esetén közlekedés során fontos tudnivalók; hallásfogyatékoság esetén – szem előtt tartva a mértékét – kommunikációs sajátosságok, esetleg jelbeszéd elsajátításában segítségnyújtás, illetékes szervezettel történő kapcsolatfelvétel.
- Látás fogyatékoság esetén fontos, hogy az érintettel együtt élő családtagok elfogadják a mindennapi életvitelt érintő változásokat (*környezet állandóságban tartása, változások folyamatos jelzése, az érintett tudta nélkül a fizikai környezetben történő legapróbb változás jelentőségének megértése*).
- Gyakori probléma a különböző segédeszközök szakszerű tisztántartásának hiánya (*különösen hallókészülék, műszem esetében*) esetleges szervizeléssel kapcsolatos tudnivalók pontatlansága (*cím, folyamat lebonyolítása, időintervallumok, csereeszközök stb.*), használati idővel és új segédeszköz igénylésével, esetleges kedvezmények igénybevitelével kapcsolatos információk hiányossága (*pl. kerekesszék, járókeret*).
- Egy család életében a változás materiális téren is okozhat hátrányt, hiszen az ellátás és az időbeosztás miatt gyakran az egyik családtag feladja munkáját, ápolási díj mellett látja el a gondozást-nevelést, esetleg csökkentett munkaidőben dolgozik. Ebben az esetben az illetékes szakemberek segítséget nyújthatnak különböző rendszeres és eseti adományozási lehetőségek felkutatásával és igénylésével (*pl. gyermek esetében az életkornak megfelelő ruházat biztosításával, váratlanul fellépő elektronikai háztartási cikk meghibásodása esetén új biztosításával*).

Tájékoztatás:

- A hozzátartozók tájékoztatása pl. a fogyatékoság fennállása esetén elérhető pénzügyi és egyéb támogatási formákról, ill. azok igénylésében történő segítségnyújtás (*pl.: FOT*).
- Tájékoztatás nyújtása az aktuális, releváns jogszabályi és helyi rendeleti szinten történő változásokról.
- Egyesületek, alapítványok által elérhető lehetőségekről és azokkal járó előnyökről, segítségnyújtás a kapcsolatfelvételben, csatlakozás lebonyolításában.
- A hozzátartozók figyelmének felhívása az idős személy mentális és pszichés állapotára; fiatalokú szenvedélybetegsége; fogyatékosagra; pszichiátriai megbetegedésre, mint kiemelt kockázati tényezőre a bűncselekmények áldozattá válásának tekintetében. Ennek kapcsán tájékoztatás nyújtása megelőzési módszerekről, különböző hétköznapi praktikákról, illetékes szervezetek előadásairól, bemutatóiról, igényelhető ingyenes tájékoztató anyagokról (Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal weboldala).

- Amennyiben olyan mértékű fizikai és/vagy mentális, pszichés állapotromlás következik be, amely indokolja a személy intézményben történő ellátását, tájékoztatás nyújtása a lehetőségekről és az igénybevétel menetéről.

Kapcsolatépítés az ellátott és a hozzátartozók között

A szociális támogató hálózat erősítése

Az ellátás során már a kezdetektől törekednünk kell arra, hogy a kliens természetes életterében megtalálható kapcsolati erőforrásokat bevonjuk az együtműködésbe. Általánosságban elmondható, hogy még az izoláltan élők szűkebb és tágabb környezetében is jó eséllyel találhatunk támogatókat, rokonokat, amennyiben megtesszük a szükséges lépéseket. A támogató hátteret az alábbi csoportokba oszthatjuk:

- *családi erőforrások*
A családon belüli érzelmi kötelék, a megküzdési stratégiák remekül hasznosíthatók az együtműködés során. Az ellátás során figyelmet kell fordítanunk a család minden érintett tagjának céljaira és szükségleteire, ezeket egymással történő összehangolására.
- *természetes kapcsolati háló*
Az első találkozás alkalmával fel kell mérni a gondozottat körülvevő és elérhető kapcsolati hálót. Azokat a személyeket, közösségeket kell megismernünk, amelyek támogató rendszerként működtek már a krízis kialakulása előtt. Érdemes egy tájékoztató-problémamegoldó beszélgetést szervezni, ahol a leendő ellátott és a családtagok ismertethetik információikat, elmondhatják ötleteiket és kiválaszthatják a legjobb megoldást.
- *önkéntesek*
Az önkéntes munka egyre elterjedtebb tevékenység, amely esetünkben, két irányban is célravezető lehet.
Egyrészt kiváló érzékenyítő, tapasztalatszerző tevékenység fiatalok és egyéb érdeklődők számára, akik pozitív élményeiket továbbviszik tágabb közösségekbe. Másrészt, ha sikerül hozzátartozókat bevonni az önkéntes feladatok ellátásába jelentős mértékben megkönnyíti az együtműködést.

A családtagok és az ellátott közötti kapcsolat megerősítése, ez által a hozzátartozók részéről a helyzet elfogadása és feldolgozása intézményi programok által valósítható meg a leghatékonyabban. A lehetőségeknek megfelelően teret kell engedni a hozzátartozók számára, hogy betekintést nyerjenek az intézményi életbe, mindeközben minőségi időt tölthessenek szeretteikkel a már fent említett programok keretében.

3. Részösszegzés

A pályázat keretében megvalósítani kívánt módszertani tevékenységek között jelentős szerepet kapott a szociális alap-és szakosított ellátástípusokban dolgozó munkatársak felkészítése és folyamatos támogatása az ellátórendszerbe kerülő kliens és családtagjainak/hozzátartozóinak krízishelyzetben tanúsított destruktív viselkedésformáinak helyes értelmezése és az eredményes kezelési módok összegyűjtése tekintetében.

A segítők segítése által elérni kívánt cél a kliensek minőségi ellátásának érdekében az érintett hozzátartozók segítése, gyakori konfliktusmentes kapcsolat kialakítása.

Ezen belül:

- a segítők képessé tétele a családtagok/hozzátartozók tipikus csoportjainak és az általuk kezdeményezett játszmák felismerésére,
- a segítők képessé tétele a családtagok/hozzátartozók viselkedésének megértésére,
- a segítők ismereteinek bővítése a lehetséges kezelési/megoldási módokat illetően,
- a segítők képessé tétele hosszú távú együttműködés kialakítására és fenntartására a családtagokkal/hozzátartozókkal az érintett ellátott érdekében.

Bízom abban, hogy az olvasottak könnyen értelmezhető módon nyújtanak segítséget és további gondolatokat ébreszt az Olvasóban.

Összefoglaló

Összefoglalásként megállapíthatjuk, hogy a szociális ellátás valamennyi területén dolgozó szakemberek – gondozók, gondozónők, mentálhigiénés munkatársak, szakmai és felsőbb vezetők, mindenki, aki ebben a szférában tevékenykedik – kulcsszereplői a színvonalas ellátás nyújtásának.

Talán sokunk számára feltették már a kérdést, miért választottunk egy olyan szakmát, ahol úgy tűnhet, hogy nap, mint nap szélmalomharcot vívunk emberekkel - emberek sorsáért. Úgy gondolom, hogy azok a személyek, akik látszólag hasznavehetetlenek a társadalom számára, valójában értékes egyének, csupán a megfelelő módot kell megtalálni az elszigeteltség leküzdésére, ezzel együtt hozzátartozóikat is segítenünk kell az elfogadás göröngyös útján.

Hivatásunk gyakorlása során két fő célt emelek ki:

Az első, hogy a munkánk során végzett tevékenység által képessé váljunk - mind emberileg, mind szakmailag - a kirekesztett egyének és csoportok életét tartalommal megtölteni, a lehetőségek kiaknázása segítségével élhető élet kialakításában támaszt nyújtani.

A másik fővonal ebből következik: rendkívül fontos, hogy a segítő tevékenységet végző önkéntes és szakemberek munkáját ne csupán megismerjük, hanem elismerjük a laikusok, a gondozásra szoruló személyek ne váljanak előítélet, kirekesztés tárgyává.

A munkavégzés során óhatatlanul is kialakulhatnak konfliktushelyzetek, akár a hozzátartozókkal, akár kollégáinkkal, amelyek esetenként érzelmileg is megviselhetnek. Az ellentéteket, vitákat általában negatív történésneként ítéljük meg, ám valójában hasznosak is lehetnek az ellátás terén. A konfliktusok egy adott probléma megoldására, egy helyzet kezelésére serkentenek, tulajdonképpen mozgósítanak az optimális megoldás megkeresésére, ezért amikor legközelebb nézeteltérése támad akár munkája során, akár magánéletében, jusson eszébe ez a gondolat.

Ezek az emberek, mint ön is Kedves Olvasó megfelelő tudás és tapasztalat birtokában, szeretetteljes hozzáállással, az ellátottakkal, családtagjaikkal, munkatársaikkal, szakmai közösségekkel és más szervezetekkel együttműködve meghatározó szereplőivé válhatnak az esetekkel végzett tevékenységek széles körben történő elfogadtatásának.

Az alábbi idézettel kívánunk eredményes munkát a továbbiakban:

**„A kínai képrészben a „konfliktus” szóképek kettős jelentésű:
esélyt és veszélyt jelent egyben. Ezért a konfliktust a
tűzhöz hasonlíthatjuk, hiszen a tűz meleget és fényt ad,
de félelmetes pusztítást is végezhet.**

A konfliktusok a tűzhöz hasonlóan fokozatosan bontakoznak ki.”⁸

(A tűz allegóriája: Nic Fine és Fiona Macbeth, 1992)

⁸<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CkWQJRBEWikJ:www.motivartis.hu/blog/16/+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu>

Irodalomjegyzék

1. 6 tipp, hogyan kezeljük az agresszív embereket
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AcNEXPPBG-QJ:www.eletforma.hu/otthon/6-tipp-hogyan-kezeljuk-az-agressziv-embereket/+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu;>
2015. 10. 05. 01:30:04 GTM
2. Bagdy Emőke: Utak önmagunkhoz; Kulcslyuk Kiadó kft. 2012.
3. Biblia; Jakab levél 1:19
4. Bíró László püspök levele - Hívom a családokat 2012 decemberében
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:r7tabk1wAVMJ:www.magyarurkur.hu/hirek/hivom-csaladokat-2012-decembereben-biro-laszlo-puspok-levele/+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu;>
2015. 09. 22. 22:30:26 GTM
5. Citatum
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:h6T1EyXkH0kJ:www.citatum.hu/szo/veszti/2%3Fr%3D4+&cd=2&hl=hu&ct=clnk&gl=hu;>
2015. 08. 10. 19:46:34 GTM
6. Czeglédi Ildikó: A család szerepe mindennapjainkban
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:foaWToE-qo8J:mipszi.hu/cikk/100817-csalad-szerepe-mindennapjainkban+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu>
2015. 10. 06. 05:38:01 GTM
7. Motiváló idézetek
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jdHkhf2wg0IJ:idezet.nograd.org/idezetek/1603+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu;>
2015. 09 30. 03:47:23 GTM
8. Oktatási segédlet a pszichiátriai betegek közösségi ellátásban dolgozó szociális szakembereknek – Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, Budapest, 2004
9. Szelidítsük meg a munkahelyi konfliktusokat
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CkWQJRBEWIkJ:www.motivartis.hu/blog/16/+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu>
2015. 10. 06. 02:07:40 GTM

10. Zombai Tamás: Dilemmák, lehetőségek (Szociális munka a családok átmeneti otthonaiban) in: Esély 2014/4 Társadalom- és szociálpolitikai folyóirat

11. Wikipédia

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NvdbuEEa3Q8J:https://hu.wikipedia.org/wiki/Kr%25C3%25ADzis+&cd=2&hl=hu&ct=clnk&gl=hu;>

2015. 10. 03. 09:37:20 GTM

Képek jegyzéke

1. Borítókép

https://www.google.hu/search?q=egy%C3%BCttm%C5%B1k%C3%B6d%C3%A9s&biw=1366&bih=619&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0CAYQ_AUoAWoVChMI1NTIwaKIyAIVy4YsCh2w9wTw#tbm=isch&q=handshaking+art&imgrc=C3XnF9O9Am48sM%3A

2015. szeptember 21. 15:52

2. Bevezető

https://www.google.hu/search?q=egy%C3%BCttm%C5%B1k%C3%B6d%C3%A9s&biw=1366&bih=619&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0CAYQ_AUoAWoVChMI1NTIwaKIyAIVy4YsCh2w9wTw#tbm=isch&q=cooperation&imgrc=W9PMN_wFW44xbM%3A

2015. szeptember 21. 15:54