

# A szupervíziós szolgáltatás szerepe a diáktanácsadói munkában

Készítette:

Az FSA támogatásával a Dunaújvárosi Egyetem vezetésével a Hallgatói Sikereség Támogatása projekt keretében a Hallgatói Önkormányzatok Országos Konferenciája és a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület.

Budapest, 2016. május

## Tartalomjegyzék

|   |    |
|---|----|
| Előszó .....  | 4  |
| A Stressz jelensége .....   | 5  |
| A stresszel való megküzdés .....  | 5  |
| Megküzdési formák .....   | 5  |
| A Burnout szindróma - jelensége, kezelése és megelőzése .....               | 6  |
| A kiégés jelensége és a segítő szindróma .....                              | 6  |
| A kiégés folyamata és megelőzése .....                                      | 6  |
| A helyzetfelmérés .....   | 10 |
| A fókuszcsoporthoz tartozó módszerek bemutatása .....                       | 11 |
| A fókuszcsoporthoz tartozó jellemzők: .....                                 | 12 |
| A fókuszcsoporthoz tartozó célok lehetnek: .....                            | 12 |
| A fókuszcsoporthoz tartozó tapasztalatai .....                              | 13 |
| A felsőoktatási intézmények munkavállalóit körülvevő stressz faktorok ..... | 13 |
| Személyes kapcsolatokból eredő feszültség különböző munkaterületeken .....  | 13 |
| Munkaköri és munkakörön túli feladatok elosztásából fakadó feszültség ..... | 17 |
| A szupervízió, mint a segítők segítségének módszere .....                   | 22 |
| A szupervízió formái .....  | 23 |
| A szupervízió folyamata .....   | 23 |
| A szupervíziós folyamat jellegzetességei a beszélgetések alapján .....      | 23 |
| Esetmegbeszélés, mint a kliensek segítségének módszere .....                | 24 |
| A szupervízió, esetmegbeszélés szükségessége .....                          | 25 |
| A szupervízió feltételeinek biztosítása a felsőoktatásban .....             | 28 |
| Központi koordináció szükségessége .....                                    | 30 |
| a.) Támogató közreműködés a szolgáltatási stratégia kidolgozásában .....    | 31 |
| b.) A szakemberek biztosítása, koordinálása .....                           | 31 |
| c.) Szakmai támogató szolgáltatások biztosítása .....                       | 32 |

|   |    |
|---|----|
| Miért fontos a szupervízió biztosítása a diáktanácsadók számára? .....      | 32 |
| A szupervízió hatása .....  | 33 |
| A szupervíziós szolgáltatás a felsőoktatásban 3 célcsoportra irányul: ..... | 33 |
| Igénybe vehető szupervíziós formák és típusok .....                         | 34 |
| Szempontok a szupervízió biztosításához .....                               | 38 |
| A szupervízor alkalmazásának feltételei.....                                | 39 |
| Összegzés .....   | 41 |
| Irodalomjegyzék.....  | 42 |
| Mellékletek.....  | 46 |

## **Előszó**

Napjainkban, 2016-ban a hallgatók számára egyre ismertebb és elfogadottabb a felsőoktatási mentálhigiénés és életvezetési tanácsadó szolgáltatás. A segítői szükségletekre alapozva, alulról jövő kezdeményezésként indult ez a projekt, hogy összegyűjtse a hallgatói tanácsadással kapcsolatos tapasztalatokat és ezáltal segítve a szakmai intézményrendszer kialakítását. Ennek fontos lépcsője, hogy a segítők is kaphassanak adekvát segítséget.

Minden bizonnyal az ismertetett módszerek, megoldási módok között lesz olyan, amelyet már korábban ismert az olvasó és akár már részt is vett valamelyik szupervíziós feldolgozásban és már rendelkezik saját élménnyel az adott feldolgozási formával kapcsolatban.

„A felsőoktatási tanácsadás országos módszertani fejlesztése” projekt, keretében végzett helyzetfelmérés egyik alprojekt központi témája a „Szupervízió szolgáltatás” volt. A munkacsoport a következő szakemberekből állt: Berényi András, Csuhaj Andrea, Juhász Béla Szilárd, Lisznyai Sándor és Szabó Edit.

Az alprojekt keretében 7 fókuszcsoportos beszélgetésre került sor az alábbi egyetemeken: Budapesti Műszaki Egyetem, Corvinus Egyetem, Debreceni Egyetem, Dunaújvárosi Egyetem, Eötvös Lóránd Tudományegyetem, Károli Gáspár Református Egyetem, Pécsi Tudományegyetem, Szegedi Tudományegyetem.

E tanulmányban a fókuszcsoportokon szerzett tapasztalatok alapján felhívjuk arra a figyelmet, hogy a diáktanácsadók, segítők szakszerű és folyamatos támogatásának szükségességére esetmegbeszélés és szupervízió fontosságára.

## **A Stressz jelensége**

Selye (1983) szerint a „stressz a szervezet nem specifikus válasza bármilyen igénybevételre” (26. o.) . A stressz ezen felfogása esetében minden olyan hatás a szervezetre, amely stresszt idé elő, stresszornak hívjuk. Emellett fontos megvizsgálni a magatartástudományi megközelítést, mely szerint: „Az ember és környezete közötti kölcsönhatás folyamatában az újszerű, magatartási választ igénylő helyzeteket stresszhelyzetnek nevezhetjük” (Kopp és Prékopa, 2003, 669. o.). A stresszorokat a szervezetre ható ingerek erőssége szerint is lehet csoportosítani, jellemezni. Mind a nem elégséges, mind a túlzott mértékű ingerlés stresszkeltő lehet. (Selye, 1983).

### **A stresszel való megküzdés**

Széles irodalmi háttér áll rendelkezésre a megküzdés jelenségével kapcsolatban. Az egyik legelfogadottabb definíció szerint „megküzdésnek tekinthető minden olyan kognitív vagy viselkedéses erőfeszítés, amellyel az egyén azokat a külső vagy belső hatásokat próbálja kezelni, amelyeket úgy értékel, hogy azok felülmúlják vagy felemésztik aktuális személyes forrásait” (Lazarus, 1966:76.o.). A megküzdés során lehetőség nyílik új megoldások azonosítására, új készségek fejlesztésére és új nézőpontok alkalmazására egyaránt.

### **Megküzdési formák**

Lazarus (1993) két fő csoportra osztotta a megküzdési módokat, probléma- és érzelempontúra. Problémaközpontú megküzdés esetén az adott probléma áll a megküzdés fókuszában, az acél, hogy az adott helyzet megnyugtató megoldással záruljon. Érzelempontú megküzdést akkor alkalmazunk, amikor az adott helyzetben érzelmi reakciók dominálnak. Sok esetben a helyzet értelmezésének megváltoztatása lesz a cél, nem maga a helyzet alakítása (Lazarus, 1993). Érzelempontú stratégiák közé sorolhatjuk többek között az olyan viselkedéseket, mint a figyelemelterelés, tagadás, a probléma félre tétele, a helyzet jelentésének megváltoztatása, humor, vallásos hit, stb. (Lazarus, DeLongis, 1983).

Az érzelempontú megküzdési stratégiák főbb csoportjai (Aldwin és Revenson, 1987): értelemkeresés (vallás, ima), minimalizálás (úgy tenni, mintha semmi sem történt volna), fantáziába menekülés (fantáziálás, álmodozás, alkohol, drog használat, sok alvás, emberek kerülése), ön-vádlás.

## **A Burnout szindróma - jelensége, kezelése és megelőzése**

### **A kiégés jelensége és a segítő szindróma**

Minden kornak megvannak a maga kihívásai, a 20. század utolsó, s minden valószínűség szerint a 21. század első negyedének egyik társadalmi problémája, pszichológiai kihívása: a burnout. Definícióját tekintve a *„burnout (kiégés) szindróma krónikus, emocionális megterhelések, stresszek nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális kimerülés állapota, amely a reménytelenség és inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s melyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek”* (Freudenberger, 1974, 159.o.).

Maslach és Jackson (1981) által megfogalmazott definíció szociálpszichológiai alapú, a kiégést, mint a személyiség magával és másokkal szembeni viszonyulásaként írja le. A kiégést az egyén számára érzelmileg megterhelő kimerültség, deperszonalizáció és teljesítménycsökkenés jellemez. Schmidbauer 1977-ben írta meg az alaplúnak számító „Der Hilflöse Helfer” című könyvében, mint a segítő foglalkozásúak kóros pszichológiai tüneteit, amikor a segítő felhasználja a segítséget kérőt, hogy saját szükségleteit elégítse ki a segítség révén (Ónody, 2001). Sok tényező játszik közre a kiégés kialakulásában. Ezek többek között: a folyamatosan növekvő stressz, a rossz munkahelyi légkör, a megfelelési problémák és a túlhajszoltság. A segítő szindrómás önértékelése alacsony, melyet fokozott teljesítménnyel próbál kompenzálni. Kerüli az intimitást, az igazi bevonódást, és ha bajba kerül, akkor sem kér segítséget. Állandóan belekeveri a szakmáját a családi életébe, és fordítva. Ezért vagy összefolyik a két dolog és határtalanná válik, vagy pedig nagyon erősen szeparálódik. A kiégést bármilyen nézőpontból vizsgálva elmondható, hogy az az érintett személy esetében meglévő tartós érzelmi és fizikai kimerülésről beszélünk, amelyet a szokásos módszerekkel már nem tud megoldani.

### **A kiégés folyamata és megelőzése**

A kiégettség, mint állapot egy hosszú folyamat eredménye. Brodsky és Becker (1980) a burnout kialakulásában 5 fázist különített el:

1. **Idealisztikus szakasz:** a segítő lelkesedése túlzott, a kollégákkal élénk kapcsolatot próbál kialakítani. Bizonyítási kényszere van, és ebből adódóan a segítség kudarcát, sajátként éli meg, feloldódik a határ a magánélet és a szakma között.
2. **Realisztikus szakasz.** Kooperatív együttműködés jellemzi, megpróbál egyensúlyt teremteni a munka és magánélet viszonyában. Kreatív nyitottság jellemzi.
3. **Stagnálás/kiábrándulás szakasza.** Csökkent nyitottság, érdeklődés és teljesítmény jellemezi. A kliensekkel való kapcsolata a legfontosabbakra szorítkozik. A kollégáival való kommunikációja egyre terhesebb.
4. **Frusztráció szakasza:** a kliensek idegesítik, agresszív magatartást vesz fel. Megkérdőjeleződik saját tudása, szakmája. Kapcsolataiban a megengedő és a tekintélyelvű stílus ingadozik.
5. **Apátia szakasza.** a kliensekkel való kapcsolata minimalizálódik, a szakmai munka sematikusán történik. A kollégákat kerüli, a helyzet megváltoztatásának lehetőségét elveti.

Hézszer (1996) a kiégési folyamatot 12 lépcsős folyamatként mutatja be, ahol az egyes lépcsőket nem éles határvonalak választják el, a szakaszok a személyiségtől és élethelyzettől függően eltérő intenzitásúak lehetnek:

1. A bizonyítani akarástól a bizonyításkényszerig. Ez a lépcső a képességek bizonyítása önmagunk és mások számára. Igazolást keres az egyén arra, hogy ő az ideális szakember. Ezért sokkal jobban figyel másokra és a feladatokra, mint kellene. A problémát az okozhatja, ha a bizonyítás kényszerré válik. A segítség az, ha az egyén a munkája kedvéért sem adja fel saját életritmusát, megpróbál kialakítani egy olyan életritmust, melyben a munka és a magánélet is megfér egymás mellett.
2. Fokozott erőfeszítés. Ha a bizonyítási kényszer már kialakult, egyre több és fontosabb feladatot vállal magára, s emiatt a határidők besűrűsödnek. Állandó túlterhelés jelenik meg. Elveszíti a feladatok delegálásának képességét, megjelenik a fáradtság, ezáltal esetleg az eredményesség csökken.
3. A személyes igények elhanyagolása. A munka és a többlet feladatok miatt nem jut idő a magánéletre, egyre gyakrabban visz haza munkát. Nem figyel a kikapcsolódásra, személyes kapcsolataira. Magánélete háttérbe kerül, ennek következtében megromlik párkapcsolata, eltűnik a szerelem.

4. A személyes igények és a konfliktus elhanyagolása. Ebben a lépcsőben szembesül a kiegyensúlyozatlanságával, belső konfliktusaival, a fáradtság, és a kimerültség tüneteivel. Sokat kezd foglalkozni egészségével, mivel a testi kimerültség érzékelhető, ezt megpróbálja elrejtteni. A hétvégeket átalussza, vagy végigsportolja.
5. Az értékrend megváltozása. A folyamat során kezd megtanulni lemondani saját igényeiről. Időérezékelése beszűkül, kapcsolatai fellazulnak, egyre inkább egyedül marad. Ítéző-és értékelő képessége szintén torzul, családja és barátai az „idegeire megy”, mert akadályozzák munkájában.
6. A fellépő problémák tagadása. Megszűnik minden számára, ami a teljesítménykényszeren kívül található. Elveszíti a kapcsolatát a külvilággal, fokozódik az elmagányosodás folyamata. A baráti beszélgetések, találkozók elmaradnak, Gondolatvilágába már nem férnek bele társadalmi események, nincs rá ideje, csak a feladatvégzésre összpontosít.
7. Visszahúzódás. Ebben a lépcsőben az egyénre a külső környezeti befolyások már nem hatnak, állandósulnak a betegségek a kimerültség miatt. Egyedül marad, és végképp elveszíti érdeklődését a külvilág iránt. A folyamat során megjelenik, a „végső kiszállás” gondolata.
8. Magatartás- és viselkedészavarok. Az egyén minden külső megjegyzésre kritikaként tekint, a kapott szeretetre közönyösen, érzéketlenül reagál. Az egészséges szenvedélyeit felváltják károsak, és a függőségek elég hamar megjelennek. A változások/változtatások közös jellemzője a szélsőség.
9. Deperszonalizáció. Ebben a szakaszban az egyén elveszíti önérzékelő képességét. Idegennek érzi saját testét, megszűnik veszélyérzete.
10. Belső üresség. A kiüresedett egyént egyre komolyabb testi betegségek kínozzák, ehhez az állapothoz más lelki betegségek is társulhatnak, pl. erős félelmek, pánikrohamok, klausztofóbia stb. Ez az állapot az egyén számára elviselhetetlen, szenvedélykeltő szerekkel próbálják az ürességét kitölteni.
11. Depresszió. Az egyén életét értelmetlennek, reménytelennek látja. Megjelenik a lehangoltság, a szomorúság, és az állandósuló fáradtság, kimerültség. Az egyén számára az alvás már nem ad pihenést, nem akar fel kelni. Megjelenik a suicidalitás veszélye is.



**12.** A teljes kiégettség (burned-out). A folyamat utolsó szakasza, a szomatikus és a pszichés tünetek egyidejűleg jelentkeznek, életveszélyes állapotot okozva.

## A helyzetfelmérés

A kutatások és a szakmai tapasztalatok szerint az adekvát beavatkozás és a kliens problémájához illeszkedő ellátás feltétele, hogy a tanácsadó, konzulens szakmailag felkészülten és megfelelő mentális állapotban legyen képes a kliensre figyelni és segíteni a problémáik megoldásában. Ezek a szempontok ugyanúgy érvényesek a felsőoktatási intézmények hallgatói tanácsadó szolgáltató rendszerében közreműködő szakemberekre és önkéntesekre. A hosszútávú színvonalas tanácsadói munka egyik előfeltétele a folyamatos szakmai támogatás, kísérés biztosítása a munkatársak számára. A tanácsadó személyisége a legfontosabb munkaeszköz. A hatékony személyre szóló munka nélkülözhetetlen feltétele, hogy az önreflexiós készség és a kollégák visszajelzései segítséget nyújtanak a segítőknek, hogy rálássanak a személyes és szakmai működésükre, hogy hogyan hatnak a kliensekre, a folyamatra, és ez hogyan befolyásolja munka eredményességét és minőségét. Ugyan a hivatásunknál fogva a tanácsadókból indultunk ki, de tanulmányunk alapvetése az, hogy a kiegyensúlyozott munkahelyi lét egyaránt meghatározó a felsőoktatás legtöbb munkavállalója számára ahhoz, hogy a kooperáción, személyközi kapcsolatokon keresztül elvégzendő munkába ne fáradjanak bele.

Összességében meghatározó az az érzelmi állapot, ahogyan a segítő kialakítja a kapcsolatot a kliensekkel, ahogyan reagál rájuk, ami sokkal fontosabb, mint az, hogy a tanácsadó milyen technikát vagy módszert alkalmaz a segítség folyamatában. Erre a nagyon fontos hatótényezőre, a kapcsolatra egy szupervíziós folyamatban láthatunk rá leginkább.

A helyzetfelmérés témája a felsőoktatásban dolgozók, főleg a diáktanácsadás területén dolgozók munkája során leggyakrabban jelentkező stressz források feltárása. Az elmúlt és jelenlegi időszak diáktanácsadók munkatársai számára biztosított támogató módszerek gyakorlatának megismerése illetve a segítők kiegészének megelőzésének módszereinek a feltérképezése.

A felmérés tapasztalatainak alapján a jövőre nézve javaslatok, ajánlások megfogalmazása, amely a rendszeres és folyamatszerű esetszupervízió biztosításához szükségesek a felsőfokú intézményekben.

A helyzetfelmérés keretében 7 fókuszcsoporthos interjúra került sor, az alábbi egyetemeken:

- Budapesti Műszaki Egyetem,
- Corvinus Egyetem,
- Debreceni Egyetem,
- Dunaújvárosi Egyetem,
- Eötvös Lóránd Tudományegyetem,
- Károli Gáspár Református Egyetem,
- Pécsi Tudományegyetem,
- Szegedi Tudományegyetem.

Az egyetemi diáktanácsadó vezetőivel folytatott előzetes egyeztetés után a fókuszcsoporthoz való részvételre a meghívottakat levélben kértük fel, tájékoztatva őket a legszükségesebb információkról. A csoportos beszélgetéseken a felsőoktatási intézmények 6-10 munkatársa vett részt. A tanulmányban a beszélgetések alkalmával szerzett tapasztalatokat és következtetéseket foglaljuk a felsőoktatási intézmények nevének említése nélkül. Ezzel igyekezve, megragadva a legjellemzőbb és legtipikusabb működésbeli folyamatokat, jelenségeket. A fókuszcsoporthoz a tanulmányi osztályok munkatársai, a diáktanácsadást végző munkatársak, pszichológusok, karrier iroda munkatársai, szociális ügyeket intézőhallgatók illetve a kortárssegítő hallgatók vettek részt, akiknek jelenléte más-más nézőpontot jelentett a beszélgetések alkalmával.

Elfogadva, hogy a fókuszcsoporthoz nem ad teljes, átfogó képet és megbízható információkat a kiegészítő kapcsolatos problémák prevalenciájáról, arányairól, de alkalmas arra, hogy mély, a résztvevők által párhuzamosan átélt fontos tanulságok és kvalitatív információk megállapíthatók legyenek a vizsgált témával kapcsolatban. Az ismertetett módszertanra támaszkodó eredményeken túl a tanulmány második felében javaslatot teszünk arra, hogy milyen módszerekkel és eszközökkel van lehetőség hatékonyan gátat szabni a munkakedvet és munkahatékonyságot negatívan befolyásoló segítő belefáradásának a kiegészítő megelőzésének intézményi és országos szinten.

### **A fókuszcsoporthoz módszerének bemutatása**

A fókusz, latin eredetű szó, gyújtópontot jelent. Az elnevezésen ebben az esetben azt értjük, hogy a csoportok középpontjában egy kijelölt téma áll, és e körül a téma körül folyik a

beszélgetés. Ez a gyűjtőpont lesz a meghatározója a csoporttagok kommunikációjának. A fókuszcsoport célja pedig az, hogy ezen a fókuszban lévő témán belül szabadon megnyilvánulhassanak a résztvevők.

### **A fókuszcsoport jellemzői:**

A fókuszcsoport olyan módszer, ahol az egyes csoporttagok véleményéről, szükségleteiről szolgál információval. A fókuszcsoport vezetőjének szakmai felkészültsége lehetővé teszi, hogy a résztvevők bevonódhassanak a folyamatba. (<http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/marketingkutatas/ch02s07.html>, letöltve: 2016. május 26.)

### **A fókuszcsoportok céljai lehetnek:**

- Általános információk beszerzése egy meghatározott témában A csoporttagok véleménye által új ötletek, kreatív újítások gyűjthetők. Érdemes a résztvevők szavainak, kifejezéseinek összegyűjtése a további elgondolások megvalósításához.
- Új ötletek merítése adott témákból, ahogyan a résztvevők megélik és felfedezik az egyes módszereket.

### **Tervezés**

A tervezés tulajdonképpen a kutatási folyamat legszerteágazóbb része. A tervezés első lépése, hogy az alapvető elképzeléseket leírjuk, majd mások véleményét kikérve, visszajelzéseket kapjunk az adott témában. Azért is fontos mások véleményének megkérdezése, hogy a saját szempontunkon túllépve, újabb, kreatívabb ötletekkel gazdagodhassunk.

A cél meghatározása. A tervezési folyamat a kutatási cél pontos meghatározásával kezdődik.

A következő kérdések megválaszolása segíthet minket a célok meghatározásában:

- Milyen kutatási módszert válasszunk? Ha már megtörtént, akkor miért adott módszer mellett döntöttünk? Milyen információkra számítunk? Milyen információ lesz kiemelt fontosságú a kutatás szempontjából?
- Mire és hogyan fogjuk a kapott információk használni? Fontos a fókuszcsoportok számának meghatározása, ez természetesen több tényezőtől is függ: milyen csoportokat vizsgálunk, milyen eltéréseket veszünk figyelembe, illetve milyen idői és pénzügyi forrásokkal rendelkezünk.

## **A fókuszcsoporthoz tapasztalatai**

### **A felsőoktatási intézmények munkavállalóit körülvevő stressz faktorok**

A felsőoktatási intézmények egyszerre nevezhetők heterogénnek és homogénnek. Ha a különböző intézmények kvalitásait szeretnénk kiemelni, azok rendre a közeg heterogenitását támasztják alá. Az egyik intézménynek ez az előnye, a másiknak az. Jól ismertek ezek a sztereotipikus meglátások az egyetemi világban. Ezzel szemben, ha a munkakörnyezetet, az alkalmazottak problémáit helyezzük a fókuszba, akkor sokszor érezzük, hogy ebben a tekintetben nagy a hasonlóság és általában az érintettek is hamar megtalálják a közös hangot a problémák tárgyalásakor. Ezt támasztják alá a fókuszcsoporthoz beszélgetések részletei is, ahol összegyűjtöttük a munkahelyi jóllét megvalósulását leginkább gátló tényezőket, amelyek valóban egész hasonlóan mutatkoztak intézményi háttértől függetlenül.

### **Személyes kapcsolatokból eredő feszültség különböző munkaterületeken**

Az egyetemi életben az elsődleges munkahelyi elégedettség, életminőséget csökkentő nehézség a különböző csoportok találkozásából, konfliktusából, együttműködéséből fakad. Ez leginkább az oktatók, adminisztrációs feladatokat ellátók és hallgatók kapcsolatteremtését árnyékolja be.

A megfelelő munkahelyi légkör elengedhetetlen a dolgozók számára. Hiszen nem csak más kollégákkal kell együttműködni, de bizonyos esetekben több száz vagy ezer hallgatónak az ügyét kell a megfelelő mederben tartani és intézni. Olykor a munkahelyi légkör megváltozásának oka lehet a kollégák számának csökkenése, növekedése, vagy cserélődése. Hozzájárulhat ehhez a helység, szoba, iroda nagysága, illetve más járulékos problémák.

*„Én azt gondolom, hogy ha jó társaság van, ha jó környezetben dolgozik az ember, akkor az úgynevezett problémásabb hallgatókat is van, hogy könnyebben tudja kezelni.”*

*„Illetve hát a másik, ami most úgy rányomja a hangulatát a benti dolgokra, ez az átszervezéssel kapcsolatos...[...] az összevonásdi, meg leépítések. Azok a rossz hírek, amik jönnek, ez nagyon le tudja nyomni a hangulatot.”*

A fókuszcsoporthoz tartozó interjú résztvevői elmondták, hogy a hallgatóknak több alkalommal kell személyesen beszélni, tanácsot adni, illetve utánajárni az egyes tanulmányi ügyeknek, amelyek megnehezítik az egyébként más feladatokkal megbízott adminisztrációs munkatársak által végzendő munkafolyamatokat.

Mivel a fókuszcsoporthoz tartozó tagjai a tanácsadó részleg több területéről voltak jelen, ezért vannak olyan ügyintézési folyamatok is, ahol a jogi háttérrel is ismerni kell, vagy szükséges lenne, pedig erre nem mindig készítik fel a kollégákat. Az ebből fakadó konfliktusok olykor megnehezítik az egyes ügyek intézését és kezelését. Főleg olyan esetekben, amikor ezek a jogi szabályzatok az egyes területeken eltéréseket mutatnak. A jogszabályok mellett a határidők is nehézségeket okozhatnak az egyes hallgatók ügyeinek intézésében.

*„Nekem periódusosan szokott előfordulni, mert ezen a területen van egy olyan rész is, ami végül is így adminisztratív, figyelni kell a jogszabályi háttérrel is. Vannak időszakok, főleg, amikor felvételi van... amikor ilyen volt, akkor nagyon sok hallgató megkeres és mondjuk, tanulmányi kedvezményeket kell elbírálni. És ilyenkor, ami engem frusztrál, hogy szeretném figyelembe venni a határidőt, az Oktatási Hivatal határidejét és a hallgatók ebből néha kicsúsznak. Egy kis százaléka. Ilyenkor nagyon nagy feszültség, hogy akkor sikerül-e neki, amit kért érvényesíteni.”*

A hallgatók sokszor személyesen érdeklődnek a tanulójaikkal kapcsolatos információkról, hiába vannak ezek részletesen leírva nyomtatott formában, illetve elérhetők az online felületeken, így például az online tanulmányi rendszereken keresztül. A személyes találkozások elaprózzák a munkaidőt és igen nagy feszültséggel járnak, mivel a hallgatók újra és újra redundánsan tűnő kérdéseket tesznek fel, mert nem olvassák el a tudnivalókat.

*„Van olyan hallgatónk, aki hetente többször is bejön az irodába és mindig van problémája. Ha meglátjuk menekülünk előle. Persze csak jelképesen...”*

Felmerült még a hallgatók passzivitása és együttműködése, mely sokban hozzájárulhat a diáktanácsadásban dolgozók munkájához. Természetesen vannak olyan helyzetek, amikor a hallgatók inkább együttműködnek és dolgoznak azon, hogy az adott problémák megoldódjanak. A hallgatói passzivitás több szempontból is nehézséget okozhat a dolgozók számára. Egyrészt azoknak a kollégáknak nehezíti meg a munkáját, akik adminisztrációban,

ügyintézésben dolgoznak a hallgatókkal együtt (ETR, Neptun, pályázatok, ERASMUS, stb.). A sikeres ügyintézés érdekében a hallgatói aktivitás elengedhetetlen. A tantárgyak teljesítésénél, vagy egyéb, más szolgáltatások igénybevételénél szintén szükséges az aktivitás. Vannak olyan szolgáltatások, mint például a pszichológiai tanácsadás vagy a mentorprogram, amelyet akkor vesz igénybe a hallgató, amikor valamilyen problémája akadt.

*„Nekem a legnagyobb nehézség a hallgatói passzivitás. Gondolom, ezt nem kell bemutatni, minden felsőoktatási intézményben burjánzik ez a dolog [...] Valamiért nem éri el az ingerküszöbét. Ez a legnehezebb, ezzel megküzdeni.”*

*„Hallgatói rendezvények látogatottságának számának csökkenése. Tehát ezt úgy lehet látni, hogy évről évre például gólyatáborba egyre kevesebben jönnek el, rendezvényeken egyre kevesebben vannak.”*

*„Hogyha nagyobb a megbecsülésünk, akkor könnyebb a hallgatókkal tulajdonképpen jó programokat, vagy akár jó tevékenységet létrehozni.”*

A hallgatókkal kapcsolatos munka során felmerülhet az, amikor a hallgatók nem mondanak igazat, vagy nem mondják el, hogy mi is történt valójában, ami megnehezítheti a velük való együttműködést.

*„Azt nem tudom elviselni, azt az egyetlent, amikor a szemembe hazudnak. Amikor tudom, hogy nem mond igazat, de szemrebbenés nélkül mondja. De nem ez az általános.”*

A beszélgetések alapján gyakori problémaként jelenik meg, hogy a hallgatók nem kellőképpen önállóak, ezért az egyébként is leterhelő adminisztráció mellett túl sok időt vesz igénybe a személyes segítségnyújtás. Ez a tapasztalatok szerint a hallgatóknak és a tanulmányi osztályon dolgozóknak is egyaránt feszültséget okoz. Ennek köszönhető az intézményszerte ismert, időszávokra osztott ügyfélfogadás, amelynek értelmét a hallgatók nem látják. Miközben az adminisztrációs munkával leterhelt alkalmazottak oktalan segítségnyújtásnak ítélik az amúgy online is elérhető információk kikeresését. Egyes intézmények már keresik is a megoldást erre a problémára, végleg különválasztva a két funkciót.

*„A tervek szerint a tanulmányi osztály átszervezése után lesznek olyan munkatársak, akik csak személyes tanácsadással foglalkoznak majd, ami így áthidalhatja a fentebb felsorolt problémák egy részét. Így körülhatároltabb lenne az egyes munkatársak feladata, ami segítené a hatékonyabb munkavégzést. Ha lennének személyes tanácsadók, az nem venne el az adminisztrációval foglalkozó kollégák munkaidejéből, és sikeresebbnek éreznék a munkájukat is.”*

A tanulmányi osztályon dolgozók és a hallgatók közötti feszültség keltette kihívásokat nem csak a beszélgetésen résztvevők személyes tapasztalata, hanem az intézményi reakciók is igazolják. Az ügyfélfogadás szerepének fontosságát viszont jelzi, hogy egy intézményi statisztika szerint mindössze három perc jut egy hallgatóra a személyes ügyintézés alkalmával. Ezért a hallgatók segítésének ezt a formáját nem lehet elsorvasztani, hanem az interjún jelenlevők közös véleménye alapján úgy kell átformálni az adminisztrációt végzők feladatkörét, hogy erre nagyobb hangsúly juthasson. Erre utaló másik gyakorlat, *„hogy hallgatókat alkalmaznak, akik az ügyintézővel folytatott beszélgetés előtt konzultálnak a hallgatóval, mintegy „előkészítik” arra, hogy pontosan el tudja mondani, hogy miben kér segítséget.”* Ezzel is csökkentve a tanulmányi előadó és a hallgatók közötti ügyintézés keltette feszültség kibontakozásának lehetőségét.

Az interjúk során előtérbe került a problémakör egy nagyon fontos aspektusa. Nevezetesen az, hogy a felsőoktatási intézmények mennyiben tekinthetők szolgáltatónak vagy mennyiben követelhetik meg a hallgatók önállóságát. Az oktatói tapasztalatok szerint a hallgatók két nagy csoportra oszthatók és a választóvonal az öntudatosság és célorientáltság alapján húzható meg.

*„Akiiket tényleg noszogatni kell az adott célok elérése érdekében, azokkal, sokkal nehezebb bármilyen ügyben az együttműködés, de vannak öntudatos, szorgalmas diákok, akik tanulni és dolgozni jöttek az egyetemre, velük, sokkal könnyebb.”*

A hallgatói közösség ilyen értelmezése is mutatja, hogy az intézményben dolgozók – legyen az adminisztrátor vagy oktató - számára nagyon fontos lenne teret adni a hétköznapi feszültségek feloldásának és a kétfél egymás iránt tanúsított türelmetlenségének, meg nem értésének feldolgozásának – akár a szociális szférában már alapvető szolgáltatásként alkalmazott szupervízió keretében.



### **Munkaköri és munkakörön túli feladatok elosztásából fakadó feszültség**

Az előfordulás gyakoriságát tekintve a második feszültségkeltő tényező a feladatok kiosztásának, delegálásának, intézményi egységekhez rendelésének nehézségéből fakad. Ha munkahelyi feladatokat nézzük, akkor a feszültségnek két forrása van: a túlterheltség (rossz feladatmegosztás) és kompetenciátévesztés.

A túlterheltségre több területen is lehet példát találni. Ezek közül kiemelhető például az életvezetési tanácsadók munkája, akik a szolgáltatás iránti magas kereslet és az alacsony kínálat okán magas túlterheltséggel küzdenek. Ennek eredményeképpen hosszú, többhetes várólisták alakulnak ki. Az ezzel járó stressz elsősorban a tanácsadó munkájára lehet rossz hatással, hiszen a növekvő igény miatt egyre kevésbé tud a kliensek fogadásához szükséges nyugodt környezetet teremteni. Ugyanez a jelenség érhető tetten az interjúk alkalmával az oktatók által hangoztatott időhiányban, amely gátolja őket az egy hallgatóra jutó elegendő idő biztosításában.

*„A várólista frusztráló. Vagyis egyáltalán nem frusztrál minket, csak nem nagyon tudunk mit csinálni, mert én mondjuk, nem nagyon vagyok annak a híve, hogy 1-3 alkalommal gyorsan tudjuk le az esetet, szóval ez frusztráló, hogy segíteni is szeretne az ember annak, aki már nála van, de közben meg ott vannak a többiek, akik meg várnak.”*

A feladattervezés okozta nehézségek másik területe kompetenciák keveredése. A beszélgetés során kiderült, hogy sok olyan feladat van, ami nem tartozik konkrétan egy emberhez, inkább feladatkörökhöz, csoportokhoz vannak rendelve. Ez a helyzet egyaránt támogatja a potyautas magatartást és túlterheli azokat, akik felelősségteljesen igyekeznek ellátni a munkájukat. Itt a feszültség a munkatársak között jelenik meg, amelyet kezelni kellene a hatékony működés visszaállítása érdekében.

Egy harmadik jelenség, amely több interjú esetén a fókuszba került, az időszakos túlterheltség. Az akadémiai évek menetéből adódóan évről-évre ugyanabban az időszakban válik rendkívül túlterhelté egy-egy intézményi egység. Ezek a magas igénybevételt garantáló időszakok nem csak közben, hanem már korábban, a felkészülés időszakában is komoly stresszel járnak. Esetenként már előre lerontva a munkavállalók morálját az eljövendő időszakra. A negyedik – a beszélgetésekből szintén jól körülhatárolható – stressz faktor az intézményi felelősségi területek határán fekvő feladatok ellátása. Ezeknek két altípusát

különböztették meg az interjúalanyok: a folyamat közben felelősségi körök határa miatt átadandó feladatok esetét és az egy időben több szervezeti egység párhuzamos munkáját igénylő feladatok esetét. A munkahelyi együttműködés, különösképpen, a különböző munkacsoportok közös munkáját igénylő kooperáció azonosítható jelentős feszültségforrásként.

A for profit szférában a fenti eseteket időlegesen lehet többlet juttatások injektálásával kezelni. A felsőoktatási intézmények szűkös költségvetéséből és szigorúan szabályozott bérrendszeréből adódóan erre nincs lehetőség, ezért ha a munkakedv szinten tartását hosszútávon szeretnénk megvalósítani, akkor más intervencióra kell támaszkodni.

Több fókuszcsoporton nem került előtérbe a munka anyagi háttere és vonzata, azonban itt ez is felmerült. A dolgozók közül sokan úgy érzik, hogy a munkájuk nincsen anyagilag elegendő/megfelelő mértékben megbecsülve. Nyilvánvalóan ez az érzés elégedetlenséget, motiváció hiányt is okozhat hosszútávon a dolgozóknak. Természetesen fontos, hogy ki miért végzi az adott munkát és miért van ott, ahol éppen dolgozik, azonban mégis nagyon fontos, hogy ennek legyen egy megbecsültség érzése is.

*„... ha már belekerül ebbe az interjúba, akkor hadd kerüljön bele, az pedig az anyagi megbecsülésnek a teljes hiánya.”*

*„Körülbelül 3 évente 1500 forinttal emelik a béreket. Ez is azért hosszú távon szerintem eléggé kipusztítja az ember lelkesedését és elgondolkodik azon, hogy akkor elmegyek egy olyan szférába, ahol esetleg egy kicsit ezt jobban értékeli.”*

A fenti – minden egyetemi ember számára ismert – élethelyzetekben egy közös pont van: a kialakuló stressz. Ahhoz, hogy tisztán lássuk a megoldás fontosságát meg kell értenünk, hogy ez miért béníthatja meg egész szervezetek életét. A stresszt az interjúalanyok úgy definiálták, mint nehézséget, amely megakadályozhatja őket abban, hogy sikeresen végezzék a munkájukat.

Az korábban bemutatott, élethelyzeteken keresztül elmesélt okok bemutatása mellett a konkrét stressz faktorok azonosítása sem okozott gondot a résztvevőknek. A leginkább pszichés megterhelést okozó tényezőként említették egyrészt azok a határidős feladatokat,

melyek főként az egyéni túlvállalásból, a munkakörök túlterheléséből adódnak. A stressz forrásai, amelyeket a meglátogatott felsőoktatási intézmények dolgozói említettek meg:

- a szervezeti struktúra, felépítés működési problémái,
- az információáramlás hiánya, torzulása,
- a szakmai protokollok hiánya,
- a hatáskörök nem tisztázott mivolta,
- a nem kielégítő munkafeltételek,
- kompetencia határok be nem tartása,
- a személyi változások,
- létszámcsökkentés,
- és az előzőekből következő túlterhelés.

Ezekhez a jelenségekhez szorosan kapcsolódik a határidők be nem tartása, tologatása, amely feloldásához, ahogy fogalmaztak, szükséges van a „megoldási feszültségre”. Ennek az elmaradását több okra vezetik vissza:

- a motiváció hiánya
- energia hiánya
- rossz szervezés
- a kiegészés megjelenése

A munkahelyi légkör témájához kapcsolódik továbbá az a feszültség, ami a kreativitás visszafogásához kapcsolódik. Amikor a dolgozók azért nem érzik jól magukat az adott munkahelyen, mert nem hagyják /engedik kibontakozni azt a fajta kreativitást, újjításra való hajlamot, amely a megfelelő munkavégzéshez szükséges lenne.

Minden bizonnyal eléggé visszaveti a munkakedvet a tény, hogy az ötleteik sosem kerülnek megvalósításra.

*„Tehát azt gondolom, a dolgozókat szárnyalni kellene hagyni, aktív, értelmes emberek vannak, és nagyon kellene az, hogy azt éljék meg, hogy a tudás, amit ide hozok, az kamatozhat. Az ötlet az megvalósulhat.”*

Szervezeti egységek közötti lassabb együttműködés, ami az egyetem nagysága miatt is előfordul. Már-már olyan, mint egy nagyobb város 20-30 ezer fővel, amit olykor a kommunikáció is megszenved. Olykor a kommunikáció szenved hátrányát ennek. Mert

vannak olyan információk, amelyek eljutnak, míg mások nem. Illetve, hogy minden karon egy kicsit eltérő módon történik az egyes ügyek kezelése.

*„Létszámailag is egy közepes várost teszünk ki és nem biztos, hogy úgy működnek a dolgok sokszor. Otthon a családban vagy az irodában elintézel valamit. Végigverni egy folyamatot úgy, hogy az mindenkinek jó legyen, azért bürokratikus, nehézkes. És így az együttműködésnél mindenhol, attól függően, hogy hány szervezeti egységen megy át a dolog, ott rá kell rakni még, attól függ milyen témáról van szó, gyors lefolyású témánál napokat, lassabb lefolyású témánál heteket, hónapokat.”*

*„...ez a frusztráló, amikor nincs ráhatásod. Mert onnantól, hogy ti megcsináltátok jó és tudod, hogy ha rajtad múlna, akkor ez működne. De hát minden egyes feladatnak megvan a maga felelőse egy más osztályon. És te megírod, de nem engedélyeztetheted. Nekem ez a frusztráló, amikor ilyenek miatt nem lehet haladni.”*

Olykor megnehezítik a Diáktanácsadók munkáját a szervezeti átalakítások, átszervezések. Az ilyen átszervezések olyan működőképes rendszereket módosítanak, amik a kollégák, ott dolgozó szakemberek munkáját jelentősen megnehezíthetik vagy megakaszthatják.

*„...Volt korábban egy működő rendszer, én is része voltam egy ideig, aztán más területen dolgoztam. De így visszatérve, mivel ismertem azt, hogy ott akkor hogyan működtek a dolgok és látom azt is, hogy ez a mostani struktúra hogyan működik. Azt gondolom, hogy kihúzták a rendszert a szervezet alól, tehát újra kellett építeni és új folyamatokat konstruálni, így, ami korábban valahogyan ment folyamat az most már biztos, hogy nem úgy megy. Több engedélyeztetés szükséges bármilyen folyamatnak az elindításához, akár kiválasztásról legyen szó, akár bármi másról.”*

Mentálhigiénés szempontból azt mondhatjuk, hogy sok felsőoktatási munkavállalónak pszichés megterhelést okoz, a hallgatókkal való mindennapi foglalkozás és a szereppel járó, nem várt mélységű segítői munka is. Több esetben a választott foglalkozás elsősorban a segítő számára vált létszükségletté. Ezért a munkatárs a munkától pszichikai függőségbe kerül így a professzionális kapcsolatai szimbiotikussá válnak. Fontos adalék, hogy az interjúknak megjelentek között az életkori változó is árnyalta az eltéréseket. Azok a dolgozók, akik több évtizede munkavállalói a felsőoktatási rendszernek, több változást, rendszerátállást éltek meg,

mely hatással volt a rugalmasságukra is. Ezen munkavállalóknál megfigyelhető az is, hogy érzékenyebben reagálnak a hallgatói magatartások változására, különösen az utóbbi években a felsőoktatásba lépő generációknál.

A visszajelzések alapján, jelenleg az intézményükben hallgató diákok között nagy számban vannak olyanok, akik funkcionálisan nem tudnak értelmezni egy-egy hirdetményt, űrlapot vagy feladatot. Ez feszültséget vált ki az ott dolgozókból és két irányba hat. Egyrészt még több információt próbálnak a hirdető táblákon átadni, illetve üzenetekben küldeni, amely rossz reakcióként, érthető módon tovább mélyíti a gondot. Másrészt feszültséget okoz a mindennapi munkavégzésükben, hiszen folyamatosan szóban elismétlik az irodájukba érkező hallgatóknak az információkat - emiatt a napi teendőikkel maradnak el.

A diákokra pedig szintén kettős hatást gyakorolnak az események. Átláthatatlannak tűnhet számukra a sok hirdetmény (ezt a munkavállalói oldal is érzékeli), másrészt ennek a generációnak más az információ elérési-feldolgozási igénye. Az intézményben dolgozó fiatalabb kollegák (többben hallgatói is az adott intézménynek), nagyobb arányban használnak olyan online eszközöket, amelyekkel hatékonyabban elérik a hallgatókat (pl. közösségi oldalak csoportjai), így hatékonyabban tudják átadni a szükséges információkat. Azonban ők is kiemelték, hogy sok diák figyelmetlen és emiatt nem tudja sikeresen elintézni az ügyeit annak ellenére, hogy a szükséges információk elérhetőek voltak számára.

## **A szupervízió, mint a segítők segítségének módszere**

Számos definíció áll rendelkezésre a szupervízió kapcsán, és fokozott viták zajlanak a folyamat célját, módszereit illetően (Milne, 2007). Milne (2007) empirikus alapokra helyezett definíciót keresve kialakított egy olyan kritériumrendszert, amely 4 fő szempont alapján vizsgálja a jelenséget: beavatkozás tapusa, alkalmazott eszközök, módszerek, a folyamat típusa, valamint a specificitás. A kritériumok alapján az alább definíciót találták, amely a legnagyobb mértékben elfogadott lett: „kapcsolat alapú tanulási forma, amely munka fókuszú és amely vezeti, támogatja, fejleszti és értékeli egy kolléga munkáját” (Milne, 2007, 439. o.).

A szupervízió tehát a tanulást, a szakmai fejlődést, a személyes kompetencia növekedését az együttműködési készség fejlesztését és a munkahelyi konfliktus helyzetek megoldását szolgálja. A szupervízor és a szupervízióban résztvevő(k) közötti szerződés keretében valósul meg a saját szakmai tapasztalatokra támaszkodik és a közben átélt élményekre, érzésekre ad visszajelzéseket folyamatkísérés során. A szupervízió központi eleme az önreflexió, aminek fejlődését segíti a szupervízor reflektív jelenléte. A szupervízor szerepe emellett, hogy időt, figyelmet szánva, támogatást nyújtson a hozzáforduló segítők számára.

Az angol nyelvterületen fejlődő modell a szupervíziót, mint adminisztratív/kontroll funkciót preferálja, amely így az intézmény feladatainak és elvárásainak való megfelelésre, az output szempontjából pedig a minőség-ellenőrzésére koncentrál (Kaslow, 1977). Az intézményes működés szempontjából a szupervízor felelőssége egészen más az európai szisztémában, mint az angolszász területeken, hiszen Európában a kontroll kérdése nem tartozik a szupervízor feladatkörébe. Az irodalom alapján (Kadushin, 1976; Kaslow, 1977) az angol nyelvterületen folyó szupervízió három fő aspektusát lehet elkülöníteni:

1. Adminisztratív/kontroll funkció, amely az intézmény érdekeit tartja szem előtt és a szupervízor munkáját ennek megfelelően ellenőrzi.
1. Szupportív/segítő funkció, amely a szupervizált stresszfeldolgozását és mentális védelmét szolgálja.
2. Oktatási/tanítási funkció, amely a szupervizált elméleti fejlődését és probléma orientált szakmai munkáját fejleszti.

## **A szupervízió formái**

*Egyéni szupervízió:* diádikus helyzet, ahol a szupervizált intenzíven dolgozhat a szupervízorral közösen egy szakmai kérdésen, dilemmán. Ha a kapcsolat intenzív, bizalmas személyes szintet is lehet érinteni. A folyamat során jöhet létre leginkább a belátás eredményeként viselkedésbeli és attitűdbeli változás.

*Csoport szupervízió:* a különböző intézményekben dolgozó kollégák csoportos együtt gondolkodása, ahol ugyancsak a szakmai kontextus marad a folyamat tartalma. A folyamatban kommunikációs és koordinációs készségek reflektálhatók és bővíthetők. Az észlelés, érzékelés és befogadás, mint megismerés, kölcsönösen indukálhatók, reflektálva a különböző tanulási stílusokra.

## **A szupervízió folyamata**

„A szupervíziós folyamat elsősorban a csoporttagok aktuális szituációban mutatott interakcióiból táplálkozik. Az eset kapcsán a csoporttagok belső tapasztalatai az identifikációról, eltávolodásról, az empátikus és introspektív aktusokról párbeszédet indítanak el. A tapasztalatokat egymással megbeszélve a csoport nemcsak az eredeti történetet rekonstruálja, hanem olyan témákat is szóba hoz, amik az elmondott történetben az esethez számára sem voltak tudatosak. Tehát a csoport az addig érthetetlen tudattalan vonatkozásokat dolgozza fel, ezek értelmét, kihatását a cselekvésre elemzi, és teszi a tudat számára hozzáférhetővé, megbeszélhetővé”. (vö. Argelander, 1979, 16. old.)

## **A szupervíziós folyamat jellegzetességei a beszélgetések alapján**

- A szupervízió segíti a személyiségfejlődését.
- Támogató megerősítést nyújt a segítő számára.
- Feszültségoldó hatása van.
- Megerősítést ad a munkához.
- Segít a döntések meghozatalában illetve az ezzel járó feszültségek feloldásában.
- Előmozdítja a személyiség fejlődését, megújulását.
- Segítségével sikerül feldolgozni a stresszt okozó munkakapcsolatokat,
- Általa képessé válik a segítő fenntartani és újrateremteni emberi és szakmai integritását.

A szupervízió olyan támogató módszer, amely a szakmai identitás erősödését támogatja egy speciális, reflektív együttműködés keretein belül. A tapasztalat önmagában még nem tanulás, hiszen számos olyan helyzetben veszünk részt, amelyben élményeket szerezhethetünk, és mégsem változik meg a szemléletünk. A tapasztalati tanulás jellegzetessége, hogy mindig életből vett helyzetekhez kapcsolódik, ahol a már megtapasztalt élmények feldolgozására van lehetőség.

Így a szupervizált belátást nyerhet saját működés módjáról, felismerheti a viselkedése jellemző aspektusait. Ezek a felismerések teszik a tanulási helyzetet hatékonyá. A reflektív folyamat lényege, hogy az előzetes tapasztalatokból kialakult előfeltevéseket, esetleg előítéleteket teszi tudatossá a segítőben. A tapasztalatok reflektív feldolgozása hozza létre a változás lehetőségét.

„A szupervizorok „kívülről” mint „metakommunikációt folytatók” jönnek segíteni, mégpedig úgy, hogy feltárják a problémákat, a legjobb esetben meg is oldják azokat, s közben új ötleteket, a kommunikáció új fajtáját és új szabályokat vezetnek be a problematikus rendszerébe” (Kersting, 1992;4).

### **Esetmegbeszélés, mint a kliensek segítésének módszere**

A rendszeres esetmegbeszélés a segítők mindennapi kliensekkel folytatott munkájának elengedhetetlen feltétele. Az esetmegbeszélés egy konkrét esetből, az esethozó által hozott meghatározott szituációból indul ki. Az esetmegbeszélés kiscsoportos munkaforma, mely 6-10 fős létszámú csoportban történik. Az esetmegbeszélés funkció a következők lehetnek:

- a segítők terhének a megosztása, („nem vagyok egyedül” érzés)
- pozitív támogatás
- a szakmai munka megismertetése a többi munkatárssal
- közös szakmai szemlélet kialakítása
- a kiégés megelőzésének egyik módszere
- a szakmai fejlődés biztosításának egyik lehetséges módja,

Az esetmegbeszélés alkalmával a segítők figyelmet, támogatást kap a szupervizortól és csoport tagjaitól, így lehetőség nyílik arra, hogy az esethozó személyes vakfoltjait felismerve a kliens-segítő kapcsolatban megoldást találjon az elakadásában.



A segítő és kliens közötti kapcsolat, és az emocionális-indulati tényezők megbeszélése áll. Ilyenkor a segítő megoszthatja társaival az esetkezelés során felhalmozódott érzéseit, benyomásait a klienssel kapcsolatban. A csoport tagjai kérdésekkel, értelmezésekkel több szempontból adnak szempontokat az eset megértéséhez, amely új szempontokat adhat az eset hozó számára és a klienssel való munkában új ötletekkel, megoldási módokkal gazdagodhat. Az esetmegbeszélés során a segítő ismerteti az esetet, majd a csoport új alternatívákat adhat a továbblépésre.

Az esetmegbeszélés végén szükséges megfogalmazni az esethozó számára milyen a közös munka milyen konkrét eredményeket hozott az eset hozó számára és melyek lesznek a következő lépések a következő találkozás alkalmával a segítség folyamatában.

Az esetmegbeszélés alkalmával a segítő szakemberek számára világossá válhat a továbbiakban:

- A segítő „klienseinek bemutatásával” elmélyítheti a kliens – segítő kapcsolatot.
- A segítő az esetmegbeszélés folyamán megerősítést nyerhet munkájával kapcsolatban, ellenőrizheti tevékenységét a visszajelzésekből.
- Ha nehézségei vannak, segítséget kaphat a munkafolyamat különböző fázisaiban,
- hogy a kliens problémáinak megoldása érdekében a legmegfelelőbb segítséget tudja nyújtani.

A segítő munka minőségének megőrzésében és a segítők kiegészének megakadályozásában sokat segít a nyílt légkörű, inspiráló közösség, a szakmai kultúra és értékek közvetítése, a folyamatos közös gondolkodás.

A rendszeres esetmegbeszélés, szupervízió különböző formái alapvető feltételei a színvonalas szakmai munkának és a munkavállalók önreflektív szakmai fejlődésének.

### **A szupervízió, esetmegbeszélés szükségessége**

Az esetmegbeszélést rendszeres időközönként kellene tartani, ahol a tanácsadást végző szakemberek a kortárssegítőkkal és az online segítségben dolgozókkal közösen beszélnek meg az esetvezetéssel kapcsolatos problémáikat.

Az esetmegbeszélés módszere egyaránt alkalmazható az adminisztrációs vagy oktatói területen dolgozók esetében is.

Az esetmegbeszélés során a csoport új alternatívákat adhat elakadás esetén vagy a szükséges továbblépéshez. Az esetmegbeszélés folyamán rendszeresen értékelni kell a problémamegoldó folyamatot, megbeszélni a sikeresség vagy épp a sikertelenség okait, a nehézségeket. A munkatársak a különböző kliensek által hozott problémák, életnehézségek révén tapasztalatokat gyűjthetnek egymás „kliens anyagából”.

Jól használható technikákat, tudásanyagot halmozhatnak fel, különös tekintettel a fiatal, önkéntes kortárssegítők és a diáktanácsadásba bekapcsolódó pályakezdő szakemberek, amelyek a következők lehetnek:

- Az eset és a speciális körülmények
- Az esetvezetés és az interdiszciplináris együttműködés lehetőségei
- Az esetvezetés és felelősség kérdései
- A feszültség levezetés, stressz feldolgozás és az esetkezelés
- A segítő és a kliens kapcsolati mintázata (viszont áttételes problémák)

Jellemző hogy a „klasszikus” esetmegbeszélés, szupervízió nem biztosított a tanulmányi osztályok dolgozói számára. Ha a karrier irodában vagy a támogató szolgálatnál van pszichológus végzettségű kolléga, akkor tud segíteni egy-egy nehezen megoldható eset kapcsán, de ezek a konzultációk nem rendszeresek. A másik probléma ebben az esetben az, hogy nem külső, független szakember látja el ezeket a feladatokat. Az esetek feldolgozására pedig van igény a diáktanácsadóként és más területen dolgozók részéről.

A felkeresett felsőoktatási intézmények többségében a munkavállalók egymás között beszélnek meg a problémás helyzeteket, ügyeket, ami bizonyos helyzetekben megkönnyebbülést jelent a munkatársak számára, de hosszútávú hatása nem tapasztalható. Fontos változás volna, hogy képzett szakembertől kapjanak segítséget az elakadásaikban és a ventilálásban. Az eset központú feltárás-feldolgozás-feloldás esetmegbeszélés látszik szükségesnek képzett szakember vezetésével.

Az esetsfeldolgozások gyakoriságát két tényező határozza meg; az egyik, a hallgatói ügyfélfogadások időszakának időbeli terheltsége; a másik, hogy mely területeken dolgozóról van szó. Fontos vizsgálni azt is, hogy melyek azok a területek, amelyek összefüggnek, illetve

arra is figyelni kell, hogy lehetőségük legyen az egyes karokon, azonos területeken dolgozók számára is biztosítva legyen bizonyos időközönként a rendszeres találkozás és konzultáció.

Ebben a kérdésben fontos szerepe van az egyetemi vezetésnek is, hiszen dolgozói oldalról felmerült, hogy amennyiben megvalósul akár a szupervíziós ülés, akár az esetmegbeszélés, akkor ez munkaidőn belül vagy kívül történik. Mivel az egyes karokon lévő értekezletek, tanácskozások időpontja változó, mindenképpen célszerű az időpontok előzetes összegyűjtése, és egy optimális időpont kialakítása.

Több egyetemen a pszichológus szakemberek tartják a kortárs segítő hallgatók számára rendszeresen esetmegbeszélést. De a kortárssegítők egymással is megbeszélik az eseteket, ez a módszer hasonlít leginkább az intervízióra. Szupervízió a kortárssegítők számára nem minden helyszínen biztosított. De van olyan felsőoktatási intézmény is ahol havonta egyszer van csoportszupervízió, ami nagyban segíti és megkönnyíti a kortárssegítők munkáját.

Az esetmegbeszélésen minden olyan munkavállalónak részt kellene vennie, akik a hallgatókkal foglalkoznak, valamilyen tanácsadói formában, lehet az pszichológusi, mentálhigiénés, karrier vagy tanulmányi tanácsadás.

A többi területen pedig lehetőségként kellene felajánlani, hogy akinek igénye mutatkozik erre, az élhessen a szakértő segítségével történő feldolgozás lehetőségével. Az eseteken kívül érdemes lenne olyan témákat feldolgozni, amelyek konkrét segítséget jelent a kollégáknak a további munkájuk során, ilyen lehet például a személyközpontú szupervízió, amely során az esetfeldolgozáson kívül egyéb szempontokra is fény derülhet.

Ezzel az ideális helyzettel szemben a fókuszcsoportos megbeszélésen világossá vált, hogy már az is nagy előrelépés lehetne, ha lenne egy heti megbeszélés, ahol az adott problémákat, nehézségeket, újítási lehetőségeket meg lehetne beszélni és tisztázni.

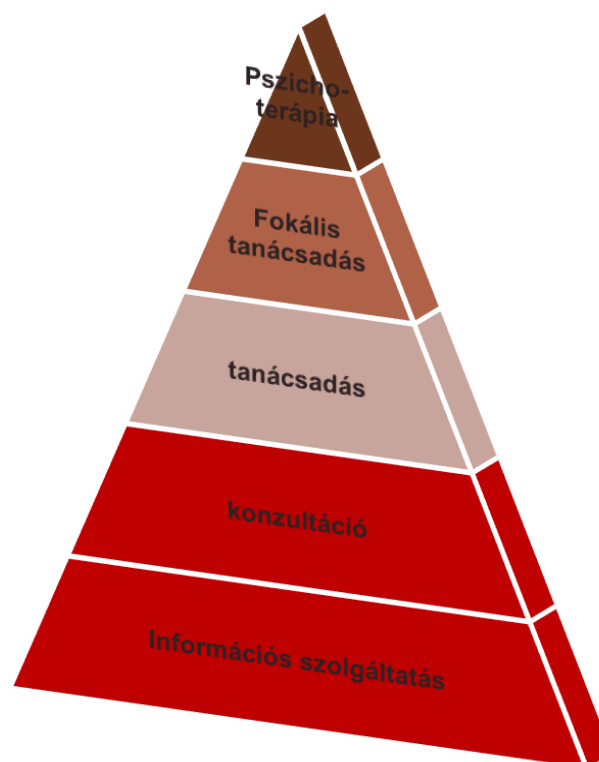
A pszichológus kollégák között gyakori az intervízió, az egymással való esetmegbeszélés módszere. Két egyetemen számoltak be, hogy rendszeresen, van csoportos esetmegbeszélés. Van olyan felsőoktatási intézmény, ahol a diáktanácsadást végző munkatársak számára havonta van külsős szakember vezetésével esetmegbeszélés.

Más egyetemek, főiskolák diáktanácsadói számára minden bizonnyal nagy segítséget jelentene a rendszeres esetszbeszélés biztosítása és ez a szolgáltatás jelentősen csökkentené a kiégés veszélyét.

### **A szupervízió feltételeinek biztosítása a felsőoktatásban**

A csoportos beszélgetések is megerősítették, hogy hiányolják a diáktanácsadással és hallgatói szolgáltatásokkal foglalkozó szervezetek munkájának országos szintű összehangolását, koordinálását. Mivel eddig a felsőoktatásban működő diáktanácsadók egymástól elszigetelten működtek vagy csak esetlegesen kerültek kapcsolatba egymással.

Fontos volna egy integrált modellben kezelni a szupervíziós és tanácsadó szolgáltatásokat. A folyamatosan egymásra épülő és a kliensek felé folyamatos átmeneteket képező segítő rendszereket, szolgáltatásokat lenne érdemes létrehozni.



3. ábra: Wiegiersma modellje a tanácsadás szintjeiről (Wiegiersma, 1978, idézi Felsőoktatás Tanácsadás Egyesület, 2015)

Wiegiersma modellje segítségével könnyebben el lehet igazodni a tanácsadás néha bonyolultnak tűnő rendszerében, hiszen elég egyértelműen elkülönített szinteket nevez meg a szerző.

1. *szint: információs tanácsadás:* ezen a szinten a tanácskérő önállóan képes dönteni a problémájáról, csak tájékozódásra, informálásra van szüksége a tanácsadótól. Kisebb ambivalencia jellemzi ezt a szakaszt, ahol az érdekek ütközése és ellentétes hatások érvényesülnek, de a megfelelő információ birtokában meghozható a döntés.

Ide tartozó egzisztenciális kérdés lehetne egy olyan információ kérés vagy tájékozódás, mint hogy hol lehet az adott témában bővebben olvasni vagy egyáltalán megismerkedni a témával.

2. *szint: konzultáció:* itt is az információ adása áll a fő helyen, azonban ez már nem egy általánosnak mondható információnyújtás, sokkal inkább egy bonyolultabb döntési helyzet áll fenn, ahol ellentétes információk uralkodnak. Itt már a tanácskérő személynél megjelenik a döntéshozatal során egyfajta bizonytalanság, segítségre van szüksége a döntéshez.

Ezen a szinten már van egy meglévő egzisztenciális kérdés, probléma, amelyben esetlegesen nem boldogul, például történt egy haláleset a családban, és ennek a feldolgozásában, egzisztencialista kérdéseinek megvitatásában kéri a szakember segítségét. Még nem jellemzi komoly belső konfliktus, inkább egy fennálló kérdésekkel teli lehetőség, amely tanácstalansághoz vezethet.

3. *szint: tanácsadás:* a tanácskérőt már komoly belső konfliktusok jellemzik, segítséget kell kapnia, hogy a feszültsége csökkenjen, és egy olyan reális helyzetértékelés alakuljon ki, amely által könnyebben megértheti és kezelheti konfliktusait, és eljuthat a megoldáshoz.

A harmadik szinten már lehet szó olyan komolyabb belső konfliktusról, mint az élet értelme, vagy az elszigetelődés kérdése, ami ezáltal esetlegesen még a gondolkodás beszűküléséhez, szociális kapcsolat csökkenéséhez is vezethet.

4. *szint: fokális tanácsadás:* a tanácskérőt a problémák kiterjedt köre jellemzi, egészen a személyiség belseje felé irányulva. A kliens elvárásai, helyzetértékelése nem valóságos, szorongás, merevség, beszűkültség jellemzi. Itt már nem csak döntési helyzetről van szó, hiszen a neurotikus problémák hatnak a döntésekre, ezzel nehezítve a döntéshozó helyzetét.

A negyedik szintet az különbözteti meg a harmadiktól, hogy itt viszont már egy komolyabb szétesett állapot uralkodhat, már nem igazán tud dönteni saját helyzetéről, nem csak egzisztencialista, de bármilyen más kérdésben sem. Már minden egzisztenciális kérdés problémás lehet.

5. *szint: pszichoterápia*: a kliens nem képes cselekedeteit uralni, összehangolni, sokkal inkább neurotikus tünetekről van szó, mint döntési nehézségekről. Nagymértékű integrációhiány jellemzi a személyt (Szabó, 2015; Murányi, 2006; Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület, 2015).

E megközelítés egyik klasszikus megfogalmazása Wiegersma nevéhez fűződik (*Wiegersma, 1992, Lisznyai, 2001*), legaktuálisabb paradigmáját pedig Esbroeck és Watts (*Esbroeck és Watts, 1998*) dolgozták ki.

Ez utóbbi modellben már nem csupán a szolgáltatások egymásra épülését, de a szakmai szerepek szükségszerű összefonódását, elválaszthatatlanságát is megfogalmaztak. A holisztikus hallgatóközpontú tanácsadás modellje (*Esbroeck és Watts, 1998* nyomán). Az egymásra épülést több tényező is motiválja: a "problémához legközelebb lévő segítő elve", a költséghatékonyság, az egyes segítő ágensek közötti jobb kommunikáció lehetősége.

A szupervízió kapcsán így könnyen megvalósítható lenne, mint a multidiszciplináris teamek iránti igény, azaz maga az integrált szervezeti modell hozná létre ezeket a lehetőségeket, mind az „employee assistance” programok.

### **Központi koordináció szükségessége**

Szükségesnek tűnik egy olyan országos koordinációs, szervező központ, amely segítené az országban működő felsőoktatási diáktanácsadó hálózat kialakítását, amely keretein belül lehetőség nyílna a szakmai kapcsolatok kialakítására és a napi kommunikáció feltételeinek megteremtésére.

Ehhez arra van szükség, hogy a hálózat tagjai igényeljék és közreműködjenek a tanácsadók és a menedzsment is a minőségi szakmai kapcsolatok fenntartásában. A központ által az országos hálózat számára szervezett szakmai napok, műhelybeszélgetések, konferenciák és egyéb szakmai rendezvények jól szolgálják a munkatársak közötti kapcsolat kialakulását és a szakmai minimum feltételek országos bevezetését.

Ezen belül lehetővé válik a folyamatos és szakmai feltételeknek megfelelő a helyi igények figyelembevételével a megfelelő szupervíziós szolgáltatás biztosítása az országban működő diáktanácsadók számára.

Felvázoljuk, hogy az országos központ milyen feladatokat láthatna el a felsőoktatásban működő diáktanácsadói szolgáltatást nyújtó szervezeti egységeknek és rajtuk keresztül a diáktanácsadást végző munkatársak számára:

a.) Támogató közreműködés a szolgáltatási stratégia kidolgozásában

- Az országos felsőoktatási diáktanácsadás szakmai támogató szolgáltatási stratégiájának kidolgozása, mely tartalmazza a szakmai támogató szolgáltatás fenntarthatóságát biztosítani hivatott működési és fenntartási tervet a projekt lezárulását követően.
- A diáktanácsadás területén bevált jó gyakorlatok, módszerek, eszközök, összegyűjtése és feldolgozása.
- A diáktanácsadás szakmai támogató, segítő szolgáltatásokat nyújtó hálózat kiépítése, eljárásrendjének kialakítása, működtetése, fenntartása.
- Egységes értékelési rendszer kialakítása a diáktanácsadás területén már kipróbált és bevált folyamatértékelési rendszer, illetve minőségbiztosítási rendszer alkalmazásával.
- A diáktanácsadást támogató, segítő szakmai szolgáltatásokat nyújtó hálózat működtetése. Feladat az ellátást biztosító társ intézményekkel és szervezetekkel való folyamatos, a kommunikáció minden formáját használó kölcsönös kapcsolat fenntartása.

b.) A szakemberek biztosítása, koordinálása

- A megfelelő színvonalú szolgáltatást nyújtó szakemberek adatbázisának összeállítása (a szakemberek szakmai kompetenciáinak összegyűjtése és tárolása).
- A szakemberek kiválasztása, melynek feltétele, hogy a megfelelő végzettséggel, és tapasztalattal rendelkező szakemberek nyújthatják a szakmai támogató szolgáltatásokat úgymint az esetmegbeszélést, a szupervíziót.
- Az esetmegbeszélés és az igényelt szupervízió biztosításához szükséges szakemberek közvetítése az ország egész területén a diáktanácsadást végző szervezeti egységek számára.
- A megvalósítással összefüggő menedzsment és adminisztrációs tevékenység ellátása.

### c.)Szakmai támogató szolgáltatások biztosítása

- A szolgáltatásban dolgozó szakemberek igénye szerint, egy vagy több külső szakember bevonásával egyéni és csoportos szupervíziós ülések lehetőségének biztosítása és megszervezése.
- A diáktanácsadást végző szakemberek számára szervezett kiegészítő megelőző tréningek megszervezése, lebonyolítása.
- A szakemberek, kortárssegítők számára interdiszciplináris együttműködést erősítő, szakmai kerekasztalok, esetkonferenciák szervezése.
- Szakmai látogatások, tapasztalatcserék illetve szakmai műhelyek szervezése/koordinálása a szakemberek, kortárssegítők számára szervezett szakmai műhelyek, amelyek segítik a szakmai kitekintést, együttműködést, a jó gyakorlatok megismerését és beemelését a saját munkába.
- Burn-out megelőzése, kezelése érdekében végzett csoportos tréningek szervezése a segítők számára..

### **Miért fontos a szupervízió biztosítása a diáktanácsadók számára?**

A szupervízió módszere és szemlélete strukturált keretet, módszertanilag szakszerűen felépített munkamódot, és külső független rálátást biztosít a segítőre, a segítői folyamatra, illetve a segítői rendszerre. A folyamat követésében és felsőoktatásban nagy tapasztalattal rendelkező szupervízor támogató jelenlétével biztosítja, hogy tisztábban lássa és megértse a szupervizált:

- a munka végzés folyamatának rendszerét és összefüggéseit,
- a munka tevékenységhez kapcsolódó belső történéseket, érzelmeket, viszonyulásokat
- az együtt dolgozó team napi működésének szabályszerűségeit, dinamikáját, történéseit,
- a munka során keletkező helyzetekre adott reakciókat,
- a reakciók által kiváltott hatásokat, történéseket

Emellett a szupervízor felerősíti a segítő önreflexiós készségét és megerősíti a tanulási folyamat elmélyítését.



## **A szupervízió hatása**

- a diáktanácsadás színvonala szinten tartható, illetve emelkedik,
- átgondoltabbá és hatékonyabbá válnak a diáktanácsadáshoz kapcsolódó mindennapi váratlan helyzetek megoldásai,
- a team tagjainak szempontjait, meglátásait figyelembe vevő megalapozott megoldások és döntések születnek,
- a diáktanácsadást végző munkatárs a mindennapi a diáktanácsadást végző segítő tevékenységek során nagyobb figyelemmel van a kliensei igényeire és szükségleteire.

Még egy nagyon fontos következménye a közös szupervíziós munkának, hogy hatására kialakul a teamben érzékenység és nyitottság a hatékony diáktanácsadói tevékenységhez kapcsolódó változási folyamatok rugalmas kezelésére. Ez stabil alapot biztosít ahhoz, hogy a az együtt dolgozó stáb képes legyen folyamatosan fejleszteni önmagát, amely pozitív hatást jelent a kliensekkel való munkára.

## **A szupervíziós szolgáltatás a felsőoktatásban 3 célcsoportra irányul:**

### **I. A diáktanácsadók vezetők részére biztosított szupervíziós formák**

Cél: A felsőoktatási diáktanácsadó vezetői számára szervezett szupervízió, ahol lehetőség van a vezetők tapasztalatcseréjére és a tapasztalat-feldolgozásra épülő változásmenedzsment feladatok támogatására. A személyes szintű tapasztalatok és az azokban megjelenő vezetői kihívások és helyzetkezelések lehetőségeinek megragadása, reflexiója és mindezekre alapozva a változási folyamatok kezelési készségének megerősítése.

### **II. A diáktanácsadást végző munkatársak részére biztosított szupervíziós formák**

Cél: A diáktanácsadás során felmerülő kérdések, dilemmák, konfrontációs helyzetek és a segítő munkához kapcsolódó mélyebb megértésének és kezelésének segítése. A munkatársi tapasztalat megosztás és feldolgozás egyéni és együttes tanulási elemeinek feltárása.

### **III. A diáktanácsadást végző munkatársak és a más felsőoktatási szervezeti egységek munkatársai részére biztosított szupervíziós formák**

Cél: A diáktanácsadás során a felsőoktatási férőhelykiváltást végző intézmény egyes részlegei és speciális szakmai egységei főleg a tanulmányi osztály, munkatársai számára közös szupervízió, ahol a hallgatókkal való kapcsolattartás során felmerülő szituációk, megoldására gátlón és serkentően ható szubjektív és objektív tényezők minél pontosabb megértése. A felmerülő speciális helyzetek és ezek lehetséges megoldásai rendszerszintű, rálátást biztosító megvilágítása.

#### **Igénybe vehető szupervíziós formák és típusok**

##### **I. Diáktanácsadó vezetők részére biztosított, szupervíziós formák**

###### **A.) Intézményközi vezetői szupervíziós csoport**

A diáktanácsadók vezetői részére intézményközi, csoportos szupervízió. Az intézményközi vezetői szupervíziós csoport az országban diáktanácsadást végző szervezeti egységek szakmai vezetőinek közös tapasztalat-feldolgozó, a döntési folyamatok- és a változásmenedzsment lépéseinek átgondolását támogató munkamódja. A különböző környezetben, intézményi-szervezeti kultúrában megvalósuló *diáktanácsadás* hasonló elemei és az eltérésekben megmutatkozó, egymás folyamatainak tükrében markánsabban kirajzolódó egyediségekre és rendszerelemekre történő reflektálás elősegíti és megerősíti a stabil vezetői folyamat-építkezést. Az azonos feladat- és felelősségi kör által megélt hasonló tapasztalatok megosztása lehetővé teszi a „jó gyakorlat”-ok megismerését, egymástól való tanulást. A csoportot alkotó vezetők mintaértékű lépései, megoldásai segítik a szolgáltatások hatékony menedzselését. Egymás tapasztalatainak megismerése hozzá segíti a résztvevőket egy magasabb szintű, átfogó szemléletmód kialakításához. A vezetők kölcsönösen megismerik egymást a találkozások során, ami alapját képezi a vezetők közti szakmai hálózat kialakulásának, amely a későbbiekben a szakmai együttműködésnek, érdekvédelemnek teremt komoly alapot.

Javasolt alkalom és óraszám: 6 óra/alkalom 2 blokkban

Alkalmak száma tanévenként: 6 alkalom (félévenként 3 alkalom)

Ritmus: 2 havi rendszeresség

Létszám: minimum 3 - maximum 8 fő/csoport (egy intézményből 1 fő részvétele lehetséges)

Helyszín: Az ország több részéről jól megközelíthető helyszínen, de lehet egy-egy alkalommal más és más felsőoktatási intézményben szervezni

## **B.) Intézményen belüli szupervíziós formák**

### **Egyéni vezetői szupervízió**

Egyéni szupervízió a diáktanácsadó vezetője részére. A diáktanácsadók vezetői mindennapi és az adott felsőoktatási intézmény szervezeti működésével kapcsolatos vezetői kérdései, felelősségei, a váratlan helyzetek megoldási dilemmái és a munkatársakkal való kapcsolat adják a szupervízió témáit. Az egyéni szupervíziós forma lehetőséget teremt az adott felsőoktatási intézmény diáktanácsadói szolgáltatás biztosításával kapcsolatos vezetői kérdések, dilemmák átgondolására külső szakértő közreműködésével időt és megfelelő figyelmet biztosítva a megoldási lehetőségek feltérképezésére. Különös figyelmet kap a közép vezetői helyzet kezelése és a saját önreflexiós készségnek a fejlesztése is.

Az adott egyénre fókuszáló folyamatban kellő idő és figyelem fordítható egyes kérdések részleteire, mint a rendszerszintű összefüggésekre és a helyzetek komplexitásának kibontására, az ebből adódó mélyebb és pontosabb megértésre. A személyre szóló fókuszált figyelem segíti a kiegyensúlyozott vezetői felelősségvállalást és a személyes vezetői szerep újragondolását az önreflexió felerősítésével.

Javasolt alkalom és óraszám: 2 óra/alkalom

Alkalmak száma tanévenként : 4 alkalom ( félévenként 2 alkalom)

Ritmus: 2 havi rendszeresség

Létszám: minimum 3 - maximum 8 fő/csoport

Helyszín: lehetőség szerint a vezető munkahelyén kívüli helyszínen

## **II. A diáktanácsadást végző munkatársak részére biztosított szupervíziós**

### **A.) Intézményen belüli szupervíziós formák**

#### **a.) Teamszupervízió**

A diáktanácsadást végző munkatársak számára biztosított csoport szupervízió. A munkatársi szupervíziós csoport célja a napi munkavégzéssel kapcsolatos teamen belüli feszültségek, kommunikációs zavarok közös feldolgozás és értelmezése a további közös munka érdekében. Figyelmet szentel azoknak a szituációknak a mélyebb és pontosabb megértésére, amelyek a

kollégák közötti visszatérő feszültségeit, félre értéseit, okozzák. Az azonos szakmai feladatot végző és aktuálisan hasonló kihívásokkal találkozó szakemberekből álló csoport felerősíti, és szakértői szintre emeli a szupervíziós folyamat által kínált tapasztalati tanulási közeget. Mindezek összegződése a résztvevők számára tudatosabb rálátást biztosít a saját munkaterületüket érintő tapasztalatok feldolgozására. De lehetőség van a munkatársak közötti személyes feszültségek feldolgozására illetve az intézményi változások által kiváltott bizonytalanságok, kételyek feldolgozására is.

Javasolt alkalom és óraszám: 3 óra/alkalom

Alkalmak száma tanévenként: 6 alkalom (félévenként 3 alkalom)

Ritmus: 2 havi rendszeresség

Létszám: minimum 3 - maximum 8 fő/csoport

Helyszín: a munkahelyén kívüli helyszínen

#### **b.) Esetfeldolgozó csoportos szupervízió**

A diáktanácsadást végző munkatársak számára biztosított csoport szupervízió. A közös együttgondolkodások során aktivizálódnak a helyzetek kezelésének egyéni és közösségi erői. A feldolgozás során megújulnak a munkatársak empátiás és kreatív kompetenciái. A segítők kompetenciáik és szakmai személyiségük megerősödésével párhuzamosan, elősegíti a kliensek problémáinak professzionális kezelését. Kibővülnek a segítői lehetőségek, így perspektívát adva az esetkezelésben való elakadásban. Emellett ez a forma elősegíti a munkatársak szakmai kompetenciájának és magabiztosságának erősödését. Szükség esetén a segítő szakember vakfoltjaira és előítéleteire is felhívja a figyelmet.

Javasolt alkalom és óraszám: 1,5-3 óra/alkalom

Alkalmak száma tanévenként : 16 alkalom ( félévenként 8 alkalom)

Ritmus: 2 heti rendszeresség

Létszám: minimum 3 - maximum 8 fő/csoport

Helyszín: a munkahelyen

### **III. A diáktanácsadást végző munkatársak és a más felsőoktatási szervezeti egységek munkatársai részére biztosított szupervíziós formák**

#### **A.) Intézményen belüli szupervíziós formák**

##### **a.) Csoportos szupervízió**

A diáktanácsadást végző munkatársak és a felsőoktatási intézményi részlegek (osztály, csoport, stb.) munkatársainak közös szupervíziós csoportja. Az intézmény részlegeinek munkatársai és diáktanácsadást végző munkatársak közösen dolgozzák fel a napi munkájuk során jelentkező kérdéseket, dilemmákat. Jó lenne, ha ezeken az üléseken a csoportok munkáját koordináló, vezetők is részt vennének a szupervíziós folyamatban. A közösen átgondolt helyzetek, az egymásra gyakorolt hatás- és egymás szempontjainak kölcsönös megismerése, megalapozzák a hallgatóknak nyújtott szolgáltatások jobb összehangolását. Ez erősítő az egy csapatba tartozás érzését, és a szervezet érdekeinek megértését és a közös célok meghatározását és a felelősségvállalást. Az összehangoltság egyik fontos (gyakran szinte a legfontosabb) feltétele a „másik” szempontjainak ismerete. Ezt nagyban elősegíti a részlegek közötti jó viszony kialakulását és az együttműködés kiteljesedését.

A szupervízió célja, hogy a részlegek munkatársai közötti együttműködés elmélyüljön megalapozva az intézményi csoportok közötti párbeszédet és munkatársak közötti nyitott, egészséges intézményi légkört és kommunikációt. Ez a forma segítséget jelent a részlegek közötti együtt gondolkodásban a váratlan kliensekkel kapcsolatos szituációk komplexebb megértéséhez is. A több segítőt igénylő helyzetek közös megoldásának megtervezését is előmozdítja.

Javasolt alkalom és óraszám: 3 óra/alkalom

Alkalmak száma tanévenként : 4 alkalom ( félévenként 2 alkalom)

Ritmus: 2 havi rendszeresség

Létszám: minimum 6 - maximum 12 fő/csoport

Helyszín: a munkahelyen

## **Szemponatok a szupervízió biztosításához**

Az egyes felsőoktatási intézményeknél figyelembe kell venni az intézmény jellemzőit a diáktanácsadással kapcsolatos szupervíziós folyamatok, típusok és alkalmak számának tervezésénél.

Figyelembe kell venni, hogy az adott intézményben hány fő végzi a diáktanácsadói tevékenységet illetve hány munkatárs végez ehhez kapcsolódó munkát.

A vezetői, mint a munkatárs szupervíziós formákból több típust is igénybe vehet az intézmény. Egy-egy szupervíziós formából egymást követően igényelhet szükség szerint, az intézmény nagyságától, illetve a dolgozók számától függően. Így párhuzamosan több szupervíziós folyamat is elindulhat az intézményben.

Mindenképpen kötelezően választandó szupervíziós forma az intézményközi vezetői szupervízió, míg az egyéb formák, illetve típusok közül minimum kettőt ajánlott választani. A választottak között legalább egy vezetői (intézményen belüli vagy egyéni vezetői) és egy beosztottakat érintő forma választása kiemelten javasolt.

Ha egyazon szupervíziós típusból ugyanannak (vagy részben ugyanannak) a csoportnak, illetve részlegnek egymást követően több folyamatot is tervezhet az intézmény. Ebben az esetben az alábbi szempontokra érdemes tekintettel lenni:

- egy szupervíziós folyamat javasolt alkalmainak minimális és maximális (30-60 óra) száma a folyamat hatékonyságát leginkább biztosító időkeret, ezért ezeket tekintetbe kell venni a folyamat tervezése során.
- a lezárult folyamat után minimum 1-2 hónap szünetet javasolt tartani, hogy a szupervíziós feldolgozások tapasztalatai és a tanulási elemei beépüljenek, illetve hogy a beépülés elkezdődjön az egyéneknél.
- az új folyamat vezetésére új szupervízort kell felkérni! Ennek oka, hogy hosszabb közös munka következménye, hogy a szupervízor gyakran bevonódik az adott team működésébe és a munkatársak szemszögéből kezdi nézni a történéseket. Az új szupervízor felkérése garantálja a függetlenséget, és ezáltal a minél tisztább rálátás feltételeinek megőrzését.

### **A szupervízor alkalmazásának feltételei**

Az eddigi gyakorlati tapasztalatok az mutatták, hogy a diáktanácsadás területén közreműködő azon szupervízorok számára, akik nem rendelkeztek megfelelő tapasztalatokkal és ismeretekkel a felsőoktatás sajátos működésével és helyzetével kapcsolatosan. Ezért ezen előzetes tapasztalatok alapján fontosnak tűnik, hogy a feladatra felkért szupervízorok megfelelő tapasztalatokkal vagy ismeretekkel rendelkezzenek a felsőoktatás működésével kapcsolatban.

A fenti szupervíziós formákat azok a szupervízorok jogosultak tartani, akik a következő feltételeknek felelnek meg:

- Felsőfokú diplomás szupervízor végzettséggel és a felsőoktatás területén 5 éves tapasztalattal rendelkezik.
- Felsőfokú diplomás szupervízor végzettséggel rendelkező szakember, aki elvégezte a 50 órás felkészítő képzést.

Esetfeldolgozó szupervíziót azok a szakemberek jogosultak tartani, akik a következő feltételeknek felelnek meg:

klinikai vagy tanácsadó szakpszichológusok (előnyt jelent ha szupervízori végzettség) és 5 éves szakmai tapasztalattal rendelkeznek.

Arra is figyelemmel kell lenni a szupervízor kiválasztása esetén, hogy a felkért szupervízor semmilyen szinten ne kapcsolódjon- alkalmazottként vagy részmunkaidősként- az adott felsőoktatási intézményhez, ahol a szupervízori munkát végzi. Ennek a feltételnek azért kell megfelelni, hogy megvalósuljon a szakember függetlensége a munkavégzés alkalmával.

Az országos koordinációs, szervező központ közreműködésével az ezen feltételek érvényesülése esetén kérhetők fel és közvetíthetők a felsőoktatási intézmények diáktanácsadást végző részlegeihez a feltételeknek megfelelő szakemberek.

### **A felsőoktatásban dolgozó szupervízorokat felkészítő képzés**

Az 50 órás felkészítő képzés a „Mit kell tudni a jelenlegi felsőoktatásról?” munkacímet viselné, amelyet a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) által delegált – képzett és a felsőoktatás területén 5 éves tapasztalattal rendelkező szupervízorok, pszichológusok tartanak a jövőben szupervíziós feladatokat végző kollégák számára. A képzés elsődleges célja, hogy a

résztevők megismerjék a felsőoktatás intézmény rendszerének sajátos működésének szabályszerűségeit. A képzés a következő ismeretek átadásra kerül sor:

- a felsőoktatási intézmény rendszer, mint szervezet
- a felsőoktatási intézmény működésének sajátosságai, jellemzői
- a felsőoktatás aktuális, napi kérdései, dilemmái
- a felsőoktatási diáktanácsadás rendszere és beágyazottsága a felsőoktatásba
- a felsőoktatásban elérhető szolgáltatásokkal és ellátásokkal kapcsolatos ismeretek
- a felsőoktatási intézmények működésével kapcsolatos jó gyakorlatok bemutatása
- a felsőoktatásban a szupervízió helye és szerepe

Ezen a képzésen való részvétel lehetővé teszi, hogy a felsőoktatás területén feladatot vállaló szupervízorok megfelelő ismerettel és azonos szemléleti alappal végezzék a szupervízori tevékenységüket az ország különböző felsőoktatási intézményeiben.

A szupervíziós formák kiválasztásához és a folyamatok - azon belül az alkalmak – számának megtervezésében és a szupervízor személyének kiválasztásában tanácsadást és konzultációt biztosít az országos koordinációs, szervező központ.



## Összegzés

A rendszeres szupervíziós formák biztosítása a diáksegítést végző kollégák kiegészének megelőzése mellett a minőségi segítői munkavégzés feltétele is. Ennek érdekében szükséges, hogy az Emberi Erőforrások Minisztériuma, a HÖÖK és a felsőoktatási intézmény vezetése egyaránt fontosnak tartsa és támogassa szolgáltatás anyagi és személyi háttérének megteremtését.

A leírt ellátási modell és az országos koordinációs, szervező központ létrehozása biztosítékot jelent, arra nézve, hogy lehetővé váljon standardok bevezetése a diáktanácsadásban, amely egyértelművé teszi a szupervízióknak a segítő folyamatba történő szakmai és etikai beágyazottságát.

A tanulmány megerősítette a diáksegítést végzők körében azt a véleményt, hogy szükségesnek tartják és igénylik a szupervízió biztosítását a munkájuk során. Ennek az igénynek a folyamatos és tervezett biztosításának egyik feltétele a koordinációs központ létrehozása és működtetése.

## Irodalomjegyzék

- Berényi, A., Juhász, B. Sz. (2012).: Stressz, konfliktus, munkahely, megküzdés. Kiadó: Dr. Fábián István, a Debreceni Egyetem Rektora.
- Berényi András – Szögeczki József (2010):"Nem elég fellobbanni, de mindig égni kell" avagy a szupervízió gyakorlata a szociális munka területén Foglalkoztatási és Szociális Hivatal digitális nyomdájában Budapest, kiadvány a TÁMOP 5.4.2. kiemelt projekt 4. alprogramja Szociális Füzetek sorozatának 2010/4. száma
- Danielle Nisivoccia: A terepmunka oktatás kezdeti fázisának tanítási és tanulási feladatai 120-131. Supervisio Hungarica Sorozat II. kötet
- Dienie Haan - Louis van Kessel (1996): A tanulás szerepe a szupervízió belüli tanulási folyamat facilitálásában In: Supervisio Hungarica Sorozat vol. II. Szerk: Louis van Kessel és Sárvári György. Budapest.
- Dora von Caemmerer (1998): A tartalmilag jó szupervízió néhány alkotóeleme In: Supervisio Hungarica Sorozat vol. III. Szerk: Norbert Lippenmeier és Wiesner Erzsébet. Budapest.
- Dr. Sárvári György (1999): Metalépés, Animula Kiadó, Budapest
- Dr. Sárvári György (1996): A Supervisio Hungarica Munkacsoport koncepciója. Szerk: Gosztonyi Géza: Mi a szupervízió ? Budapesti Szociális Forrásközpont. Budapest
- Duncan, B. L., Miller, S., D., Sparks, J.,A. (2004) The Heroic Client. The Heroic Client: A Revolutionary Way to Improve Effectiveness Through Client-Directed. Outcome-informed therapy. Jossey-Bass, San Francisco, 2004.
- Esbroeck és Watts (2000) - Watts, A. G. és Esbroeck, R. V. (2000). New skills for new futures: a comparative review of higher education guidance and counselling services in the European Union. International Journal for the Advancement of Counselling, 22(3), 173–187.
- Háló VIII. évf. 3. szám 2002. március /A Szociális Szakmai Szövetség lapja/
- Fekete, S. [1991]: Segítő foglalkozások kockázatai. helper szindóma és burnout jelenség. Psychiatria Hungarica 1. szám, 17-29
- Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület, 2015 - Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (2015): A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja 2015.

- Hézszer, G. (1995): A pásztori pszichológia gyakorlati kézikönyve, Kálvin Kiadó, Budapest
- Hézszer, G. (1996): Miért? Renszerszemlélet és lelkipásztori gyakorlat. Kálvin Kiadó, Budapest.
- Freudenberger, Herbert J. (1974): Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Johnson, W., B. (2016) *On Being a Mentor: A Guide for Higher Education Faculty*. New York: Routledge.
- Dr. Kollár Cs. (2014): A munkahelyi kiégés (burnout szindróma) elméleti megközelítése, kutatási irányai és közgazdaságtudományi aspektusa. *Fluentum* I. évf. 3. szám.
- Kopp M. és Prékopa A. (2003): Ember-környezeti játékelméleti modell. *Magyar Tudomány*, 6, 665-677.
- Kopp, M. (2006): A stressz szerepe az egészségromlásban. Miért káros a stressz? Semmelweis Egyetem, Magatartástudományi Intézet, Budapest, Hipocrates, 2006. december 10.
- Kozma, J. (1998): Kézikönyv szociális munkásoknak Bp.
- Lazarus, S. R.; DeLongis, A. (1983) Psychological Stress and Coping in Aging, in: *American Psychologist*, 245-254.
- Lazarus, R. S.; Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. (1993). *Coping theory and research: Past, Present and Future*. In: *Psychosomatic Medicine*, 55, 234-247.
- Lisznyai Sándor (2013) Szupervízió a pszichológiai tanácsadásban. In: Puskás-Vajda Zsuzsa, Melles Virág Írisz és Lisznyai Sándor (szerk). *A kortárs segítség kultúrája Kreatív és előremutató példák a hazai felsőoktatási intézményekben 2012-ben*. FETA: FETA Könyvek, Budapest, 2013.
- Malatinszky, J.: A szupervízió, mint a munkahelyi stressz csökkentés és egészségmenedzsment hatékony eszköze. *Munkabiztonság, munkaügyi ellenőrzés* 2011/2.
- Milne, D. (2007): An empirical definition of clinical supervision. *British Journal of Clinical Psychology* 46, 437-447.
- Nagy, E. (2007): Egy segítő foglalkozás képviselőjének pályaképe a kiégés szempontjából. Debrecen: Debreceni Egyetem BTK.

- Nagyné, K. M. (2006): A menedzser típusú személyiség szerepe és jelentősége a vezetésben. Nyíregyházi Főiskola GTFK Szakdolgozat, Nyíregyháza.
- Oláh, A. (1994). A megküzdés személyiség tényezői: A Pszichológiai Immunrendszer és mérésének módszere. Kézirat. ELTE, BTK.
- Ónody, S. (2001): Kiegészítő tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei. Új Pedagógiai Szemle, 51 (5), 80-85.
- Peter Scheuermann (1998): Titkos tanterv a szupervízióban 146-151. Supervisio Hungarica Sorozat III. kötet Salgótarján
- Petróczi, E. (2007): Kiegészítés – elkerülhetetlen? Budapest: Eötvös József Könyvkiadó.
- Petróczi, E. (2007): Amit a hallgatónak tudni illik a kiegészítésről. Szeged: SZEK; Juhász Gyula Felsőoktatási Kiadó
- Sárvári György: A tapasztalati tanulás folyamatának néhány kiemelt szempontja a szupervíziós csoportmunkában (kézirat)
- Selye, J. (1983). Stressz distressz nélkül. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Szabó, E. (2015). Mentálhigiénés tanácsadás szerepe a felsőoktatási hallgatók körében. In: FETA Könyvek 10. Keretek és módszerek a felsőoktatásban. Budapest.
- Szabó, L. (1993): Szociális esetmunka /Szociális Munka Alapítvány

Kiadványa .

- Váry Annamária (1999): Játszmák nélkül. Tranzakcióanalízis a gyakorlatban Fellobbani és kiegészíteni? Helikon Budapest. 350-370.
- Watts, A., G., Esbroeck, R-V. (2000) New skills for new futures: a comparative review of higher education guidance and counselling services in the European Union. International Journal for the Advancement of Counselling September 2000, Volume 22, Issue3, pp. 173-187.
- Weinberg, V., Sutherland, V., Cooper, C. (2010). Organizational Stress Management: A Strategic Approach. New York: Palgrave Macmillan.
- Wellendorf, F. (1996): Megértés a szupervízióban Supervisio Hungarica Sorozat vol I. Szemelvények a német szupervíziós irodalomból Szerk: Norbert Lippenmeier Animula. Budapest.
- Wieggersma, S: (1992) Hogyan adjunk pszichológiai tanácsot? In A nevelési és pályaválasztási tanácsadás pszichológiája. Szerk.: Illyés S. – Ritoók M. Budapest: TK,165–184.p

- Winfried Münch (1996): Szakmai konfliktusok és válságélmények feldolgozása szupervíziós csoportban Supervisio Hungarica Füzetek I. Szemelvények a német szupervíziós irodalomból Szerk: Norbert Lippenmeier Animula. Budapest
- <http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/marketingkutatas/ch02s07.html> letöltve: 2016. május 26.

# Mellékletek

## Melléklet I.

### Fókuszcsoporthoz tartozó témakörök és kérdések

#### I. Témakör: Bemutatkozás, keretek

- A fókusz csoport vezetőinek bemutatása
- A fókusz csoport témájának bemutatása és közös munka kereteinek tisztázása
- A fókusz csoport résztvevőinek bemutatkozása

#### II. Témakör: Munka tevékenység és stressz források

- Milyen nehézségeket tapasztal a munkája során?
- Milyen tényezők okoznak stresszt a munka végzés során?
- Milyen tényezők erősítik fel ezeket a tényezőket?
- Problémalista összeállítása a stressz forrásokról?

#### III. Témakör: Stressz kezelésének módszerei

- Hogyan támogatják a dolgozókat, hogy ezeket a feszültségeket fel tudják dolgozni?
- Kitől várna támogatást ezen helyzetekben?
- Milyen megoldásokat tudna elképzelni, mit szeretne?
- Milyen támogatási módszerek vannak?
- Milyet szeretne, hogy legyen?
- Mi segítené leginkább a munkája során?

#### **IV. Témakör: Esetmegbeszélés**

- Az esetmegbeszélésen milyen témákat dolgoznak fel?
- Milyen módszertan szerint dolgoznak?
- Milyen gyakran van esetmegbeszélés?
- Ki vezeti az esetmegbeszélést?
- Milyen tapasztalatai vannak ezen módszerekkel kapcsolatban?
- Milyen előnyeit látja ennek a módszernek?
- Milyen tényezők akadályozzák ezt a közös munkát?
- A munkája során hogyan hasznosítja az esetmegbeszélés eredményeit?

#### **V. Témakör: Szupervízió**

- Milyen fajta szupervíziós munka folyik (egyéni, team, csoport)?
- Milyen gyakran van szupervízió?
- Ki vezeti a szupervíziót?
- A szupervíziós ülések során milyen témákat dolgoznak fel?
- Milyen előnyeit látja ennek a módszernek?
- Milyen tényezők akadályozzák ezt a közös munkát?
- A munkája során hogyan hasznosítja a szupervíziós munka eredményeit?

#### **VI. Témakör: Zárás**

- Visszajelző kör a közös munkáról
- Az adatfeldolgozásról
- Köszönetnyilvánítás
- Búcsúzás

## **Melléklet II.**

### **Interjúk témái, kérdései:**

#### **I. Bemutatkozás**

- Az interjúzó és az interjú alany bemutatkozása
- Milyen munkát végez és milyen tapasztalatai vannak a lemorzsolódás jelenségével kapcsolatban?
- Mit gondol a lemorzsolódásról? Mi a fogalma?
- Milyen okai lehetnek?

#### **II. Stressz források**

- Milyen nehézségeket tapasztal a munka végzése során?
- Mi okozza a stresszt?
- Milyen tényezők növelik ezeket a hatásokat?
- 

#### **III. Megoldási kísérletek**

- Hogyan tudja megoldani, levezetni a munkahelyi stresszt?
- Milyen megoldásokat tudna elképzelni, mit szeretne?
- Milyen támogatási módszerek vannak?
- Milyet szeretne, hogy legyen?
- Mi segítené leginkább a munkája során?

#### **IV. Esetmegbeszélés, szupervízió**

- Milyen tapasztalatai vannak a módszerekkel kapcsolatban?
- Milyen pozitív és negatív élményei vannak?
- Milyen előnyeit látja ennek a módszernek?
- Milyen tényezők akadályozzák ezeket a módszereket?
- A munkája során hogyan hasznosítja az esetmegbeszélés és a szupervízió eredményeit?



**V. Interjú zárása, búcsúzás**

VI. A fókusz csoporton elhangzottakkal kapcsolatban teszünk fel kérdéseket az interjú alanyoknak.