

A tanácsadás kellékei



Sapientia EMTE
Szentés Erzsébet
2014



„A tanácsadás és pszichoterápia
döntő kelléke: Ön.”

Ivey, 1980

a tanácsadás folyamatában alapvető fontosságú a tanácsadó egészséges személyisége, az hogy ő maga intencionális, céltudatos, érett személyiség legyen

A beszélgetésvezetés



Tanácsadói szakértelem



- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ☞ a tanácskérőt intrapszichés munkára készíteni ☞ végigvezetni a problémamegoldó, döntéshozó folyamaton (ld. modellek) ☞ dolgoztatni, gondolkodtatni ☞ segíteni a tisztázódást és az új információk beépítését | <ul style="list-style-type: none"> ☞ az adott szakterület ismerete ☞ tudás, információk abban a témában, amiben a tanácsadás zajlik (pl. tanulás, pályaválasztás, tehetséggondozás, egészséges életmód, családtervezés) |
|---|---|

Eszközök és módszerek



Kommunikációs technikák

- ☞ mint a szakember személyes érintkezési eszköze, a hangulat és az interperszonális miliő megteremtője
- ☞ mint módszer a tanácsadás struktúráját, irányát, tartalmát is megszabja
 - ☞ nyitó szavak
 - ☞ kérdések
 - ☞ parafrázis
 - ☞ összegzés
 - ☞ vitavezetés
 - ☞ konfrontálás
 - ☞ visszacsatolás

Információs anyagok

- ☞ saját tudás
- ☞ leírások
- ☞ szórólapok
- ☞ modellek
- ☞ filmek
- ☞ könyvek
- ☞ interneten elérhető hasznos anyagok



Öndefiníciós eljárások

- ☞ adott produkciófelületre vonatkozó kérdőív jellegű módszerek
- ☞ kiértékelését maga a kitöltő is elvégezheti (értelmezési keretet is kap)
- ☞ segítik az öndefiníciós képességet
- ☞ a tanácskérő szembesül olyan kérdésekkel is, amelyeket korábban nem gondolt végig



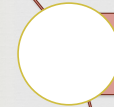


Gyakorlatok, feladatok

- ☞ ráhangoláshoz
- ☞ ismeretfeldolgozáshoz
- ☞ megéléshez,
gyakorláshoz



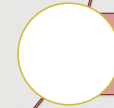
A tanácsadás legfontosabb kelléke a tanácsadó, az ember.



Személyiség, szemlélet



Szakértelem



Technikák, eszközök

A beszélgetés, mint a tanácsadás fő módszere



Kommunikációs technikák



- ☞ az emberek egymás közötti kommunikációjának igen nagy jelentősége van minden olyan tevékenységben, ahol a pszichológiai ismeretek megjelennek
- ☞ a tanácsadásban a beszélgetés mint **eszköz** jelenik meg, de annak **fő módszereként** is definiálható
- ☞ kettős értelmezés: **személyes érintkezési eszköz és módszer** → célzott beszélgetés
- ☞ a beszélgetésvezetési stratégiában **a tanácskérő kommunikációs szintjét, stílusát** figyelembe kell venni

A szavakon túl



- ☞ a szavakat kísérő nonverbális kommunikáció
- ☞ hangszín, beszédsebesség, hangerő
- ☞ tagoltság, megfelelő mondatszerkesztés
- ☞ figyelő magatartás, odafordulás
- ☞ a felszínesség és az általánosítások kerülése, differenciált kifejtésre való törekvés
- ☞ a beszélgetési technikák tudatos alkalmazása
- ☞ megfelelő hely, elhelyezkedés



Céltzott beszélgetés



- ☞ az ügyfélre/kliensre összpontosított beszélgetésnek nagy szerepe van
- ☞ **a szakmai munkában alkalmazott beszélgetést céltzott beszélgetésnek nevezte el Bang (1976)**
- ☞ ennek szabályait dolgozta ki Rogers
- ☞ ez az ideál nem csupán jóakaratot igényel, hanem **képzettséget és jó módszereket is**



A célzott beszélgetés ideális modellje Rogers alapján:



- a) Előítélet nélkül, teljesen rendelkezésére állunk, folyton bátorítjuk spontán kifejezését.
- b) Magatartásunk nem megítélő, az ügyfél mindent megkaphat, amire szüksége van, és elfogadjuk őt anélkül, hogy kritizálnánk, vétkesnek nyilvánítanánk, tanácsot adnánk.
- c) Nem akarjuk irányítani vagy ellenőrizni, nem keresünk benne valamit, a beszélgetést az ügyfél kezdeményezi és irányítja.
- d) Nyilvánvalóan az a szándékunk, hogy a másikat saját nyelvén értsük meg, hogy az ő terminusaiban gondolkodjunk, hogy felnyíljk az ő szubjektív világlátása.
- e) Folytonos erőfeszítéseket teszünk annak érdekében, hogy objektívek maradjunk, hogy kezünkbe tartsuk érzelmeink ellenőrzését az egész beszélgetés során.

A célzott beszélgetés típusai



- ☞ Szókratészi beszélgetés
 - ☞ célja az igazság keresése, a probléma kiderítése
 - ☞ a tanácsadó előre végig gondolja a beszélgetés anyagait, a megtárgyalandó témát ún. alapkérdéssel vezeti be, és minden egyes megbeszélés után röviden összefoglalja az eredményt
 - ☞ a tanácskérő szubjektív felfogását az objektív tényeknek megfelelően próbálja korrigálni
- ☞ Interpretáló tanácsadói beszélgetés
 - ☞ ebben az esetben a tanácsadó feladata a pszichotechnikai eszközök által nyert eredmények „lefordítása” a tanácskérő számára
 - ☞ ez a beszélgetés inkább egy ismertetéshez hasonlít, melyet az egyén önmagáról meghallgat

☞ Nondirektív beszélgetés

☞ a tanácsadó feladata, hogy a tanácskérőt rávezesse a probléma "mögött" rejtőzködő félelmekre és zűrzavarokra

☞ tisztázás, a nehézségek megértése, megoldása

☞ Strukturált beszélgetésvezetési stratégia

☞ igen jelentős az információk szerepe

☞ Super elmélete a beszélgetésről

☞ 3 fázis a beszélgetésben

☞ A. elfogadás, általános kérdések felvetése, önkifejezés serkentése

☞ B. hipotetikus elemzés, differenciáltabb kérdések, érzelmi visszatükrözés

☞ C. megvilágítás, összegzés

A tanácsadási gyakorlatban leggyakrabban használt kommunikációs eszközök



- ☞ 1. aktív hallgatás: amikor a tanácsadó figyel a tanácskérőre és inkább őt beszélgetti
- ☞ 2. blokkolás: olyan eszköz, amely megakadályozza a tanácskérőt az adott pillanatban az adott téma további kifejtésében
- ☞ 3. erősítés: olyan kommunikációs eszköz, amely megerősíti a tanácskérő által behozott téma fontosságát
- ☞ 4. érzelem-visszatükrözés: a tanácsadó átérzi a tanácskérő adott témával kapcsolatos érzéseit, érzelmeit és megfogalmazza azokat
- ☞ 5. fontosság elismerése: a tanácskérő számára jelentőséggel bíró dolgok felismerése és megfogalmazása

- ☞ 6. kiemelés: a tanácskérő által hozott információból a releváns elemek kihangsúlyozása
- ☞ 7. konfrontáció: a tanácskérő által hozott, egymásnak ellentmondó információk ütköztetése
- ☞ 8. korlátozás: a témát meghatározott irányba tereljük, szűkítjük
- ☞ 9. nyitott mondat (nyitott kérdés): olyan információszerzésre irányuló törekvés, amely során a tanácskérő a megválaszolendő témát szabadon fejtheti ki
- ☞ 10. önközlés: a tanácskérő által behozott témához, élményhez kapcsolt saját, azonos irányú tapasztalat, érzelem közlése
- ☞ 11. összegzés: egy-egy nagyobb téma után alkalmazunk, a megbeszélte elemeket megfelelő összefüggésbe állítva
- ☞ 12. összekapcsolás: olyan kommunikációs eszköz, melynek segítségével a tanácsadó kiemeli a lényeges gondolatokat és összefüggéseket állít fel a témák között

- ☞ 13. parafrázis: az aktuális tanácsadási szituáció lényeges elemeinek kiemelése, a tanácskérő saját szavainak, megfogalmazásainak visszajelzése, visszatükrözése
- ☞ 14. rögtönzés: az adott szituációhoz való gyors alkalmazkodás, amely nem hordoz feltétlenül releváns információt és lehetőleg pozitív érzelmeket hív, változó nyelvi formulák segítségével
- ☞ 15. támogatás: a tanácskérő megnyilvánulásainak kiemelése, annak pozitív töltésű fordítása
- ☞ 16. visszacsatolás: a beszélgetés korábbi szakaszában érintett témákra való visszatérés, visszaütés



Irodalomjegyzék



- ☞ Ruth Bang: A célzott beszélgetés, Tankönyvkiadó, Budapest, 1976.
- ☞ Szilágyi Klára: A tanácsadás módszerei I-II. Gödöllő, 1996.
- ☞ Szilágyi Klára: Munka-pályatanácsadás, mint professzió Budapest 2007.



S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S
						1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29	30						