

MÓDSZERTANI AJÁNLÁS*

ESETMEGBESZÉLÉS FOLYAMATÁRA VONATKOZÓAN

A Szociálpolitikai és Munkügyi Intézet megbízásából létrejött Módszertani Családsegítő Szolgálatok Országos Munkacsoportja a családsegítés szolgáltatást működtető és fenntartó szervezetek segítése és támogatása céljából módszertani ajánlásokat fogalmaz meg. Az ajánlások célja, hogy iránymutatást adjanak adott tevékenységek ellátásához. A módszertani ajánlások jogi normákban előírtakon túli tartalmi elemei nem kötelező érvényűek, hanem a kívánatos és elérendő optimális szolgáltatási elemeket, tevékenység tartalmakat határozzák meg, melynek alkalmazása, felhasználása javasolt a családsegítés szolgáltatást végző szakembereknek, a szolgáltatóknak és fenntartóiknak.

**Készítette: DÉL-ALFÖLDI REGIONÁLIS MÓDSZERTANI
CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT
Mártháné Megyesi Mária
Szeged, 2009. november**

* VÉLEMÉNYEKET AZ ALÁBBI EMAIL-CÍMRE VÁRJUK:
MODSZERTANCSSK@INT.RITEK.HU

Az Országos Módszertani Családsegítő Munkacsoport által elfogadásra került: 2010. január 27.

Módszertani ajánlás

Az esetmegbeszélés folyamatára vonatkozóan

A családsegítő szolgálat segítő szolgáltatást nyújt, ellátásokat közvetít, szervezési és gondozási tevékenységet végez a szociális munka eszközeivel és módszereivel az egyén a csoport és a közösségek számára.

A családsegítő szolgálat „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben” leírt ellátotti csoport számára egyéni, csoport és közösségi szociális munka keretében segítő szolgáltatást nyújt illetve megszervezésében közreműködik.

Feladatai hatékony ellátása érdekében alkalmazza a szociális segítő munka fontos háttereit az esetmegbeszélést és a szupervíziót. Fontos megkülönböztetni a team esetfeldolgozó munkáját és a szupervíziót. Míg a **szupervízió** „a szakmai interakcióra, az együttműködés és a kommunikáció problémáira és konfliktusaira reflektáló, a gyakorlati tapasztalatokból kiinduló, és azokhoz visszacsatoló, szabályozott tanácsadási folyamat” /Bagdy Emőke/, addig az **esetmegbeszélés** során a team a praktikus esetvezetési kérdésekkel foglalkozik. „Az 1/2000. (I.7.)SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről” 34§-a alapján **a személyes gondoskodást végző személyek részére biztosítani kell a rendszeres esetmegbeszélést.**

Az esetmegbeszélés célja: A segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése, azáltal, hogy a team segítséget adjon az esethez hasonló személyes érzelmeinek a megértéséhez, az adott probléma kreatív megoldásához.

Az esetmegbeszélést célszerű heti rendszerességgel tartani, ahol a közvetlen kollegák (team) közösen beszélnek meg az esetvezetéssel kapcsolatos problémáikat. A segítő és kliense közötti kapcsolat, a személyes problémák, az érzelmi-indulati tényezők megbeszélése nagyon fontos, mivel a segítő „kiadhatja” magából a felgyülemlett indulatokat illetve a „több szem többet lát” elv alapján ugyanazon problémát más-más szemszögből megközelítve láthatja át az esetet. A probléma megoldásához új ötletekkel gazdagodhat. Az esetmegbeszélés során a segítő ismerteti az esetet, majd a team új alternatívákat adhat a továbblépésre. Az esetvitel

folyamán rendszeresen értékelni kell a problémamegoldó folyamatot, megbeszélni a sikeresség/sikertelenség okait, a nehézségeket, kudarccokat, eredményeket.

Az esetmegbeszélés során szükséges a team folyamatos értékelő visszajelzése, a felmerülő problémák megoldásához nyújtott segítsége.

Az esetmegbeszélés megszervezésének módja /feltételek/:

- Időkeretek: az esetmegbeszélést a teamen belül javasolt hetente egy alkalommal megszervezni – /azon időintervallumon belül, amikor nincs a szolgálatnál ügyfélfogadási idő/.
- Léghkör: az esetmegbeszélés lefolytatására alkalmas léghkör teremtése pl. csoportszoba, klubhelyiség, vagy irodahelyiség, ahol külső zavaró tényezők nem gátolják az esetmegbeszélés lefolytatását.
- Esetbemutató: az esetmegbeszélés előtt a team tagjai egyeztetnek az esetmegbeszélés vezetőjével, az esetmegbeszélésre szánt aktuális esetekről, a team tagjai valamint az esetmegbeszélés vezetője közösen döntenek – a hozott probléma súlyosságának függvényében - hogy melyik esetet/eseteket tárgyalják meg.
- Eszközök: célszerű az esetmegbeszélésre a hozott esetről/családról genogram és ecomap készítése, mely a team tagjai számára átláthatóbbá teheti a családi és intézményi kapcsolatokat és az azokhoz való viszonyulásokat. Az esetek végiggondolásában tovább segíthet az esethez az által készített rövid összegzés, vagy írásos értékelés a problémáról, a szerződésről valamint az eddig megtett intézkedésekről.

Az esetmegbeszélés során a segítő szakember és a kliens közötti interakcióban nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy:

- kinek mi a kötelessége,
- a kliens pozitív kötődéseit,
- a segítő kapcsolat intimitását,
- az ambivalens érzések kifejezését.

Az esetmegbeszélés lépései:

I. Az eset ismertetése

1. A résztvevők tájékoztatása az egyén, család jelentkezésének körülményeiről

Ki jött segítséget kérni? Ki küldte, s az miként vélekedik a „problémákról”? Milyen „problémát” kínál fel a segítséget kérő? Az egyes családtagok viszonyulása a problémához?

2. Az egyén, család szocio-ökonómiai jellemzése

Életkor, életciklus, iskolázottság, foglalkozás, családi állapot, jövedelem, lakáskörülmények.

3. Az egyén, család érzelmi viszonyulás rendszere

Elfogadás-elutasítás, alrendszerek, szövetségek családon belül és kívül, mely családtag milyen tartós frusztrációtól, hiánytól szenved, mely családtag képes a többiek segítője lenni.

4. Más intézmények kapcsolata az egyénnel, családdal

Milyen más intézmények kerültek eddig kapcsolatba az egyénnel, családdal, milyen beavatkozások történtek, s erről miként vélekedik az egyén, család?

II. A segítő viszonyulásai

1. A segítő érzelmi – indulati viszonyulásai:

Milyen érzelmi és indulati viszonyulást váltottak ki a segítőben az egyes családtagok, a család egésze, a probléma jellege, majd mindez hogyan változik a velük való munka során?

2. Kompetencia

Milyen szinten, a problémák mely rétegében lehet kompetens a beavatkozás? Ettől milyen változás remélhető? A változás iránya, mélysége, jellege, összetettsége. A változáshoz való viszonyulások. A kliens nyitottsága a változásra.

3. A szociális munka szerepe a változásban

A fennálló helyzet több szempontú elemzése, diagnosztizálása. A változás szükségességének indoklása. Stratégiai célok kijelölése. Javaslatok elfogadtatása minden érdekelttel, módosítások beépítése a javaslatba. Róluk, értük döntenek – nem helyettük.

3. Szakemberek bevonása

Milyen más szakemberek bevonása látszik szükségesnek? Ettől milyen hatás, változás remélhető?

4. Akadályok

Milyen akadályokra kell előre számítani? Egyes családtagok, a család egészének illetve a környezetének részéről, valamint egyéb intézmények illetve a családgondozói munka oldaláról.

III. Értékelés /Evaluáció/

1. Értékelés

A folyamatot menet közben állandóan értékelni kell. Végző értékelés a folyamat egészéről, a cél megvalósításáról, a módszerválasztásról, a szerződésmódosításról.

Monitoring készítése:

- Az elmúlt időszak rövid összefoglalása.
- Az elmúlt időszakra kitűzött megvalósítási terv.
- A meg nem valósított feladatok, kudarcok és annak okai.
- Nehézségek, következtetések, új kérdések.
- Személyes érzések és az elért eredményekkel, célokkal kapcsolatban.
- Új akcióterv kidolgozása. /Mi történik, miért történik, mikor és kiket érint, a javaslatok begyűjtése, elemzése, kidolgozása, a megvalósítás feladatainak kidolgozása/.

Az esetmegbeszélések során a segítő szakemberek számára világossá válhat és segítségül szolgálhat a továbbiakban:

- A segítő „klienseinek bemutatásával” elmélyítheti a kliens – segítő kapcsolatot.
- Ha nincsenek nehézségei az esetvitel során, 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 munkatársak a különböző kliensek által hozott problémák, életnehezségek révén tapasztalatokat gyűjthetnek egymás „kliensanyagából”. Jól használható technikákat, tudásanyagot halmozhatnak ezáltal fel, különös tekintettel a fiatal, pályakezdő szakemberekre.
- Mindenki ismereteket gyűjthet a szolgálat klientúrájából, széleskörű információbázis halmozódik fel a teamben a klientúra különböző mutatóiról, általános törvényszerűségek állíthatók fel, mely alapja lehet tanulmányok, szakmai anyagok elkészülésének.
- Szerepe van a szociális munkát végző szakember lelki egészségének megóvásában azáltal, hogy a segítő „segítségét” kap az esetmunka folyamatára nézve.

A segítő munka minőségének megőrzésében és a segítők kiegészének megakadályozásában a team belső klímája kulcsszerepet játszik, sokat segít a nyílt légkörű, inspiráló közösség, a szakmai kultúra és értékek közvetítése, a folyamatos közös gondolkodás. Fontos támaszt jelentenek a szakmai szerveződések, az intézményen belüli kapcsolatok, az intézményközi tapasztalatcserék, konferenciák, a folyamatos tanulás.

Egyéb speciális feltételek:

- Abban az esetben, ha a családsegítő szolgáltatás működtetését **társulás keretében** oldják meg, az ellátott településeken dolgozó családsegítő munkatársak részére legalább **havonta egy alkalommal** biztosítani kell az esetmegbeszéléshez való hozzájutás lehetőségét a gesztortelepülésen.
- Abban az esetben, ha **egyszemélyes szolgálatként** működik a családsegítő szolgálat, a fenntartónak szintén biztosítani kell a munkatárs részére az esetmegbeszéléshez való hozzájutás lehetőségét. /Pl: módszertani feladatokat ellátó családsegítő szolgálat által szervezett esetmegbeszélésekre/.

Ki vezetheti az esetmegbeszélést?

Az esetmegbeszélést az intézmény vezetőjének/szakmai vezetőjének kell biztosítania. Az esetmegbeszélést vezetheti az intézmény vezetője/szakmai vezetője, vagy az általa

megbízott szakember pl. pszichológus, mentálhigiénés munkatárs, szociális munkás, szociálpedagógus.

Az esetmegbeszélés vezetőjének kiemelt feladata:

- Esethözóval történő egyeztetés az eset ismertetésének menetéről.
- Vezetői értékelés támogató, segítő célzattal.
- Összegzés, lezárás feladatainak elvégzése.

Az esetmegbeszélés dokumentálása:

Az esetmegbeszélés vezetője feljegyzést készít a megtárgyalt esetekről. A feljegyzés az alábbi szempontokat tartalmazza /melléklet 1.sz./:

- Az esetmegbeszélés ideje, helye.
- Az esetmegbeszélésen résztvevők névsora.
- Az esethozó által ismertetett eset rövid leírása.
- Az esethozó által nevesített probléma megjelölése. /kérdések, elvárások/
- Az esettel kapcsolatos team által történő visszajelzések rögzítése.
- Javaslatok megfogalmazása.
- Értékelés, összegzés.

Felhasznált irodalom:

Szabó Lajos: Szociális esetmunka /Szociális Munka Alapítvány Kiadványa 3./ Bp. 1993.

Kozma Judit: Kézikönyv szociális munkásoknak Bp. 1998.

Háló VIII. évf. 3. szám 2002. március /A Szociális Szakmai Szövetség lapja/

FELJEGYZÉS

Tárgy: Esetmegbeszélés

Ideje:

Helye:

Jelenlevők: /mellékelt jelenléti ív alapján/

Esethozó:

Eset rövid leírása:

.....
.....
.....

Az esethozó által nevesített probléma /kérdések, elvárások/:

.....
.....
.....

Team által történő visszajelzések:

.....
.....
.....

Javaslatok megfogalmazása:

.....
.....
.....

Értékelés, összegzés:

.....
.....
.....
.....

Dátum:.....