

HOGYAN SEGÍTHET EGY BESZÉLGETÉS?

Gondolatok és eszközök a segítő
beszélgetés módszertanához



unicef 
minden gyerekért

Hogyan segíthet egy beszélgetés?

Gondolatok és eszközök a segítő beszélgetés módszertanához

Szerző

Reményiné Csekeő Borbála

Szakmai lektorok

Nagy Melinda

Táler Orsolya

Nyelvi lektor

Pálfi Katalin

Kiadványtervező

Petrovics Sára

Kiadta a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány, 2023.

www.kek-vonal.hu

A kiadvány az UNICEF és a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány együttműködésében jött létre. Minden visszajelzést és észrevételt

köszönettel fogadunk az info@kek-vonal.hu címen.



TARTALOM

KERETEK, ALAPOK.....	2
A SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS.....	4
A BESZÉLGETÉS SZÖVETE.....	5
TÁMOGATÁS.....	6
A biztonságos keretek.....	6
Már a meghallgatás is segítség.....	7
Értő figyelem.....	8
Érzelmi támogatás, személyes reflexiók.....	13
Erkölcsei állásfoglalások.....	15
FELTÉRKÉPEZÉS.....	17
Kérdések.....	15
Visszajelzések, tükrözések.....	18
MEGOLDÁSKERESÉS.....	18
Erőforrások keresése.....	18
Összegzés, lezárás.....	23
A SEGÍTŐK SEGÍTÉSE.....	23

A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány 1993 óta működtet lelkisegély-szolgálatot gyerekeknek, valamint 24 éves korig fiataloknak. Misszióinkból fakadó feladatunk a gyerekek közvetlen meghallgatásán és segítésén túl a környezetüket jelentő felnőttek támogatása abban, hogy erre a meghallgatásra és segítségre képesek legyenek. Ennek érdekében szervezünk előadásokat, tréningeket, és készítünk módszertani csomagokat gyerekekkel foglalkozó szakembereknek. Jelen segédanyagunkban ahhoz szeretnénk támpontokat adni, hogy mit jelent a segítő beszélgetés, valamint hogyan segítheti a pedagógusokat és a segítő szakembereket a gyerekek támogatásában. Több évtizedes tapasztalataink esszenciájaként mutatjuk be azokat a kommunikációs eszközöket, amelyekkel egy iskolában, gyermekotthonban, vagy más keretek között gyerekekkel, fiatalokkal dolgozva érdemes bizalmat építeni, helyzeteket feltérképezni és megoldásokat keresni.

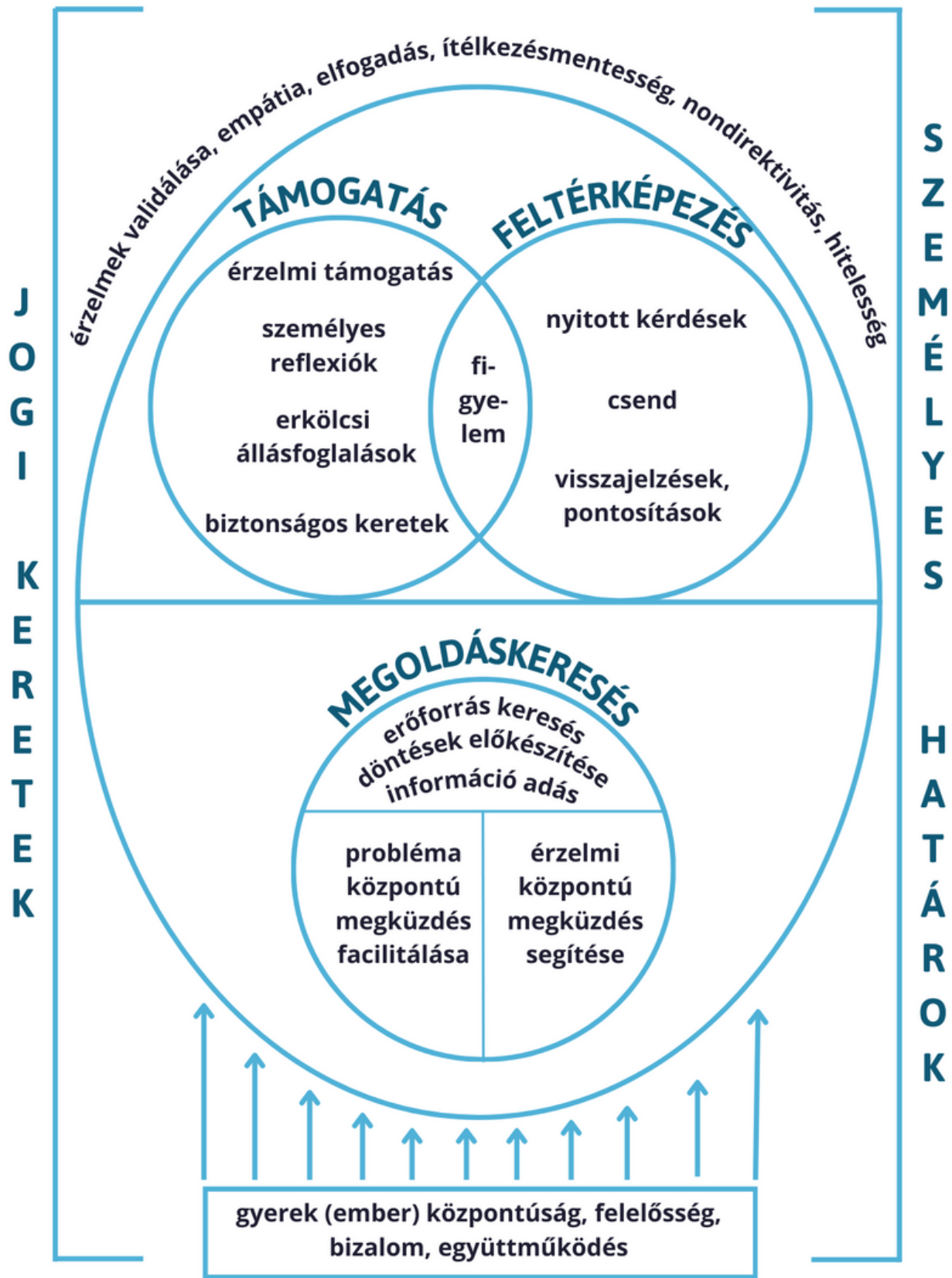
A segítő beszélgetés módszertana természetesen nem csak felnőtt-gyerek viszonylatban hasznosítható. Az anyag jól adaptálható pedagógus vagy más segítő, és a szülők közötti párbeszédre, de alapot ad ahhoz is, hogy milyen elvek mentén érdemes a kortárs segítőket felkészíteni a fiatalok között zajló támogató interakciókra. Ami fontos jellegzetessége a felnőtt-gyerek interakciónak, az a felnőtt felelőssége. Hiszünk benne, hogy a gyerekek biztonságáért minden felnőtt felelősséggel tartozik. Ez a gondolat áthatja segítő munkánkat és ennek a kiadványnak tartalmát is.

A jogi keretek és a személyes határok között van a segítő beszélgetés biztonságos tere. A kommunikáció biztos alapját azok az alapértékek adják, amikben te hiszel, amiket te a segítő szerepedben bázisnak tudsz tekinteni. A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítványban segítő szerepet vállalók közös értékei **a gyermekközpontúság, a felelősség, a bizalom és az együttműködés.**

Gyermekközpontú, aki ismeri és elfogadja a gyermekek **jogait, szükségleteit, életkori sajátosságait** – és pozitívan reagál ezekre. Ez számunkra azt jelenti, hogy minden tevékenységünkkel, tapasztalatunkkal és lehetőségünkkel – életkori sajátosságukat figyelembe véve és elfogadva – a gyerekek legfőbb érdekeit szolgáljuk. A megoldást mindig a gyermekkel közösen gondolkodva, őt **kompetens partnernek** tekintve kell megtalálnunk; azzal az elvárással, hogy **a gyermek mindenk feletti érdeke** érvényesüljön. A konzultáció fókusza nem a probléma, hanem a gyermek. Hiszünk abban, hogy a gyermek kompetens a saját helyzetének leírásában és megítélésében. Tudjuk, hogy ha segítségre is van esetleg szüksége, érzéseit képes megmutatni, képes számba venni az előtte álló lehetőségeket, és helyzetének megfelelő döntést hozni. **Minden gyereknek joga van segítséget kérni és a számára megfelelő testi-lelki-szellemi fejlődés lehetőségét biztosító környezetben élni.** Ehhez bizalom és az együttműködésre való törekvés szükséges. Bizalom kell a segítséget kérő gyerek, a többi segítő felé, illetve adott esetben a gyermekvédelem, oktatásügy és gyermekegészségügy szereplői felé is. Fontos, hogy ha a segítő beszélgetésről gyerek-felnőtt viszonylatban beszélünk, akkor a felelősség nem egyenlő. **A gyerekek biztonsága a felnőttek felelőssége,** és ez az elv fontos tényező lehet egy-egy beszélgetésben, különösen akkor, ha egy gyerek veszélyben van.

A választott, jó esetben a szakmai közösségben közös alapértékek biztonságot és stabilitást adnak, etikai dilemmák esetén segítenek. Vissza lehet nyúlni hozzájuk, lehet rájuk hivatkozási alapként tekinteni, és irányítúként használni őket egy-egy elbizonytalanodás esetén. Kell, hogy az értékekre támaszkodáson túl a határok tartásának képességével, kellő önismereti tudással, és jogszabályi ismeretekkel felvértezve biztonságban tudja saját magát érezni a segítő, mert csak így tud olyan megtartó közeget teremteni, ahol megszületik a bizalom, létrejön az egymásra hangolódás és a közös gondolkodás.

A SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS



A BESZÉLGETÉS SZÖVETE

Segítő beszélgetés egy olyan puha, meleg szövetben tud megvalósulni, ahol nincs ítélkezés, értékelés, kirekesztés. Helyette van viszont **türelem, elfogadás, ítélkezésmentesség.**

Nagyon könnyen megszokjuk, hogy értékelni, pontozni, javítani, nevelni, ítélkezni kell. Segítőként soha **ne légy ítélkező, értékelő, kioktató!** Saját értékrended minél kevésbé jelenjen meg direkt módon a beszélgetésekben. A segítő beszélgetés célja nem a nevelés! Azzal a példával, ahogy te vagy jelen, természetesen mindenképpen attitűdformáló, orientáló hatással is lehetsz, de ezt nem erősíti, hanem inkább gyengíti, ha a verbalitás szintjén “okos dolgokat”, “jó tanácsokat” akarsz a veled beszélővel megosztani. Hidd el, nem erre van szüksége! A te dolgod, hogy elfogadd a másikat, meghallgasd és segítsd abban, amiben ő kéri. Természetesen ha **egy gyerek olyasmiről számol be, ami jogsértő és/vagy veszélyes, ezt jelezd neki, és törekedj a biztonságos megoldásokra,** de ilyenkor sem az ítélkezés, hanem az érdeklődés és aggodalom hangján szólva.

Fontos, hogy a segítő mindig **szubjektív valóságokkal** dolgozik. A beszélgetések legfontosabb eleme a segítséget kérő érzelmi világa. Érzésekkel ne vitatkozzunk! Minden érzés érvényes, és **az érzelmek validálása** talán a legfontosabb, ami egy segítő kapcsolatban megtörténhet. A segítőnek nem feladata a nyomozás, “az igazság” kiderítése, vagy bármiféle irányítás, tanácsadás.

A segítő beszélgetés egy **nondirektív** műfaj. A nondirektivitás azt jelenti, hogy **nem te irányítod a beszélgetést,** nem akarod a gyereket a jó megoldásra vagy a helyes felismerésre rávezetni, hanem követed őt a saját útján, szükség szerint kérdésekkel és információkkal támogatva. Nem a saját gondolati sémáid, hanem az ő igényei, felvetései határozzák meg a konzultáció irányát. **Fontos kivétel, ha a megkereső aktuálisan veszélyben van, mert akkor a te felelősséged erre hangsúlyt helyezni, és vissza-vissza hozni a biztonságot a kommunikáció folyamatába.**

A segítő beszélgetés egy olyan műfaj, amit sosem fognak feleslegessé tenni a robotok és a chatbotok, mert nem működik, ha nincs benne két emberi lélek. **Maga a személyesség, a hitelesség működteti.** Ez létre tud jönni úgy is, hogy a segítő magáról, élete konkrét tényeiről, saját történeteiről egy szót sem oszt meg. A kapcsolódáshoz bőven elég **a beszélgetés jelenében hitelesnek lenni,** empátiánkat verbalizálva, ott és akkor átélte érzéseinket megosztva találkozni.

Ha az érdeklődésünk és a segítő szándékunk igazi, nem (csak) munkaköri kötelességből fakadó, és nem írják felül félelmeink és szorongásaink a közeledni vágyást, akkor ezt a hitelességet megérzi a segítségkérő; ha pedig biztonságos teret biztosítunk számára, akkor esélye lesz megnyílni és megosztani azt, ami foglalkoztatja, ami nehéz, ami fáj.

Fontos, hogy mindenki a maga **egyéni stílusát** és fordulatait megőrizve hitelesen, személyesen legyen jelen a segítő beszélgetésekben. A segítő beszélgetések hangneme mindenképp melegebb és közvetlenebb a hivatalos levelek stílusánál, de semmiképp sem baráti/rokoni. A figyelem, a ráhangolódás, az empátia segít megtalálni a megfelelő hangnemet. Ha rá tudsz érezni – és ezt a ráérzést a nyitott kérdések segíthetik –, hogy milyen motivációval, milyen lelkiállapotban, milyen szükségletekkel van jelen a segítséget kérő, akkor könnyebb belehelyezkedni a helyzetébe, és olyan hangot megütni, ami fordított helyzetben neked is jól esne. Érdemes a másikkal szóhasználatban, a megfogalmazás összetettségében is alkalmazkodni. A stílushoz tartozik, hogy bár a **humor** jó eszköz, érdemes óvatosan bánni vele. Az irónia, az „idézőjeles kommunikáció” könnyen félreérthető.

A beszélgetés folyamatának három nagy, időben és tartalmában is egymással átfedésben lévő halmaza van: a támogatás, a feltérképezés és a megoldáskeresés.

TÁMOGATÁS

BIZTONSÁGOS KERETEK

A biztonságos keretek támogatják a bizalomépítést. Egy segítő beszélgetés kezdetben mindkét fél számára bizonytalan helyzet. Segíthet, ha elmondod azt, ami biztosan tudható: mennyi időtök lesz, hol tudtok beszélgetni, milyen szerepben tudod őt segíteni. A bizalmat segíti, ha a helyzethez mértén bemutatkozol, és beszélsz **a biztonságot nyújtó keretekről**. Nagyon fontos beszélni a titoktartásról, és annak határaitól is!

Gyerekekkel foglalkozó szakemberként, ha egy gyerek veszélyeztetettségéről szerzel tudomást, jelzési kötelezettséged van! Ennek elhallgatása nem építi a bizalmat, sőt! Kifejezetten rombolhatja azt, ha ez azután derül ki a segített számára, miután megosztott veled veszélyeztetésre utaló történeteket, ezért nagyon fontos a nyílt, transzparens kommunikáció a titoktartás határaitól.

MÁR A MEGHALLGATÁS IS SEGÍTSÉG!

A segítő beszélgetés alapeszköze az **aktív és érdeklődő hallgatás**. Az aktív hallgatás azt jelenti, hogy hallgatóként is koncentrált jelenléttel vagy ott a beszélgetésben. Igyekszel megérteni a beszélő helyzetét, keresed az **elmondottak mögött lévő érzéseket**, és kapcsolódsz azokhoz.

Az érzelmek detektálásához a kommunikáció minden szintjét észlelni kell. A **testbeszéd**, a tekintet iránya és a **kimondott szavak nonverbális rétege** is nagyon fontos a teljes képhez. A meghallgatás akkor igazi, akkor teljes, ha nemcsak a konkrét szavakra vonatkozik, hanem a hallgató észreveszi a tempóváltásokat, a hangszín változását, a hang megremegését, fojtottságát, tehát észleli az érzelmekről árulkodó nonverbális jeleket is. Ugyanarról a témáról lehet szomorúan, lemondóan, motiváltan, dühösen vagy kétségbeesetten is beszélni, és **előfordulhat, hogy nagyon kevés az, amit egy gyerek elsőre verbalizálni tud**.

Nem igazán lehet egyszerre figyelni és beszélni. Fontos, hogy ne szakítsuk félbe a beszélőt. A szünet, esetenként a hosszú szünet sem feltétlenül jelenti azt, hogy a megkereső befejezte a mondandóját. A segítő beszélgetésben fontos, hogy legyen tere a segítettnek. **Ne te akarj elmondani valamit, átadni, meggyőzni – legfontosabb feladatod, hogy jelenléteddel, figyelmeddel jelzed, hogy a másik fontos, hogy most csak rá figyelsz!**

Érdeemes hallgatni, **kibírni a csendet**, és meghallani, majd csak nagyon lassan, nagyon szelíden vissza is jelezni azokat az érzelmi tartalmakat, amik a csendben is, vagy néhány szóban is ott lehetnek. Lehet hallgatni dacosan és tanácstalanul, lemondóan és haragosan, sírástól vagy haragtól fojtogatva, ijedtségtől lebénulva vagy a szégyentől elnémulva... Egy vállrándításban, egy fejmozdulatban, egy kéztördelésben összetett történetek vannak elrejtve. A tempó, a szóhasználat, az összeszedettség vagy zavarosság sokat elárul a megkereső személyéről, aktuális állapotáról.



Az aktív hallgatás azt is jelenti, hogy **kész vagy meghallani a nagyon súlyos dolgokat**. Ha bármilyen tabutémára – családi problémák, öngyilkossági vagy önsértő gondolatok, homoszexualitás, bűntett, súlyos betegség, alkoholizmus stb. – történik utalás, halljuk meg, és minden esetben **jelezzük vissza, tegyünk fel erre vonatkozó kérdést** a válaszukban. Ezzel tudunk hangot adni annak, hogy meghallottuk a **tabutémát**, és erről lehet velünk beszélgetni.

Ha valamit nagyon nem akarunk meghallani, kihallani a sorok közül, mert túl fájdalmas, túl ijesztő, vagy mert azt érezzük, úgy sem tudnánk benne segíteni, előfordulhat, hogy konkrétan meg sem halljuk, nem jut el a tudatunkig. **Amikor veszélyhelyzet, akár öngyilkossági gondolat, bántalmazás vagy bármilyen visszaélés sejthető a szavak mögött, vagy ezek közül bármi kimondásra kerül, akkor különösen fontos, hogy a saját – jogos és érthető – ijedtségünk, esetleges tehetetlenségérzésünk ne legyen gátja az észlelésünknek.**

Lelkisegély vonalunkon számos esetben hallhatjuk tizenévesektől azt a megélést, hogy ők jelezték már a bullyingot, a szexuális abúzust, az önsértést vagy a szuicid készítéseket, de senki nem hallotta meg. Ezek a nem-meghallások tragédiákhoz vezethetnek!

ÉRTŐ FIGYELEM

A segítő beszélgetés lelke a figyelem! Enélkül nincs bizalom, nincs megnyílás, nincs kapcsolódás. Hatalmas hiányunk van figyelemből! Alig-alig vannak olyan élményeink, hogy valaki egy órán keresztül tényleg csak ránk figyel. Ha ez mégis megtörténik, az hatalmas ajándék. Ez talán általánosan is igaz, de a mostani tizenévesek nagyon nagy részére biztosan. Bántalmazott, elhanyagolt, érzelmileg rideg környezetben felnövő gyerekeknek, fiataloknak nagyon új, idegen, akár hihetetlen, sőt esetleg zavaró is lehet a figyelem. Meg kell szokni a jót, és ez nem is mindig olyan könnyű. Kell a segítő türelme, empátiája, és természetesen a lankadatlan figyelem hozzá.



Talán evidens, de fontos: nem tudsz figyelni, ha bármikor megcsörrenhet a mobilod, nem tudsz figyelni, ha közben mást csinálsz. Lehet, hogy neked az a megélésed, hogy a horgolás, egyes házimunkák vagy a hiányzások rögzítése a Krétában pont olyan elfoglaltságok, amik mellett tudsz figyelni, de a segítő beszélgetés nem megy ilyen multitasking mellett. Ennek ellenére természetesen mindig lesznek olyan **külső, zavaró tényezők**, amelyek nehezítik az odafigyelést. Lehet, hogy nem tudtok kettesben elvonulni beszélgetni, de ha igen, bárki benyithat, megzavarhat benneteket, vagy behallatszódhatnak a kinti zajok. Nem könnyű zavartalanságot biztosítani akkor sem, ha telefonon, vagy írásban zajlik a beszélgetés. A külső tényezők minden kommunikációs helyzet természetes velejárói. Ha van rá lehetőség, próbáljuk minimalizálni ezeket, amire pedig nincs ráhatásunk, azt fogadjuk el és gyakoroljuk azok figyelmen kívül hagyását. Bármi is történik "odakint", a te fókuszod a beszélgetőtársadon legyen!

A beszélgetések során mindig arra törekedj, hogy meghalld és megértsd a téged megkereső üzenetét, és azt a gyakran konkrétan nem kimondott megélését, amivel érkezett. Milyen céllal, motivációval beszél magáról? Sokszor kérdések nélkül is kifejezi a másik, hogy mit vár, mit szeretne kapni az adott beszélgetéstől. Belső feszültségét szeretné a ventillációval csökkenteni? Megértésre és bátorításra vár? Konkrét, kézzelfogható segítségre van szüksége vagy információkra, hogy merre indulhat tovább? Tapogasd le az érzelmi állapotát és motivációit, illetve valós szükségleteit. Lehet, ezek ellentmondásban vannak egymással. Ahol azonnali beavatkozás, gyermekvédelmi vagy orvosi segítség kell, ott nem lehet felelős segítőként "csak meghallgatni" egy gyereket.

Az odafigyelést nehezítik, akadályozzák az alábbi tényezők:

Összehasonlítás

Amikor annak a megállapítására törekszel, hogy ki az okosabb, kompetensebb, érettebb: te, vagy a másik személy, nem figyelsz igazán. Ez még egy gyerekkel, fiatallal való beszélgetésben is megtörténhet, még ha abszurdnak is hangzik az ilyen rivalizálás. A kamasz és szülője, tanára között zajló párbeszédekben ez gyakran tetten érhető. Az is előfordul, hogy felrémlik: te milyen voltál az ő korában, és ez viszi el a figyelem fókuszát. Nem tudod befogadni a másikat addig, amíg saját magad megfigyelésével vagy elfoglalva! **Ez nem verseny**, nem harc, engedd meg magadnak, hogy a másik legyen fókuszban. Ha vitatkozunk a másikkal, ha küzdelemként, harcként éljük meg a párbeszédet, akkor legfeljebb csak annyiban figyelünk a másokra, hogy gyenge pontjait felfedezhessük.

Gondolkodás

Különösen nagyon fiatal, vagy magát nehezen kifejező gyerekekkel szemben előfordulhat, hogy kissé bizalmatlan leszel iránta. Nem mersz arra hagyni, ami ott és akkor elhangzik tőle, inkább saját intuíción, hamis ítéleteid alapján alkotsz róla véleményt, és rossz esetben már észre sem veszed, hogy nem az általad elképzelt forgatókönyv szerint történnek a dolgok. Ha az értő figyelem helyett megpróbáljuk kitalálni a másik gondolatait, az nagyon félrevisz. **Inkább kérdezz!**

Mentális próbák

Ha azon gondolkodunk, hogy mit és hogyan fogunk mondani, akkor nincs időnk odafigyelni a másik közlendőjére, mert figyelmünk ilyenkor a következő megszólalásunk csiszolására irányul. Bár egy krízisintervenció feszültsége emlékeztethet egy sakkjátszmára, és az sem baj, ha van vázlat a fejedben, de ha előre akarod a következő három lépést kitalálni, pont lemaradsz arról, amit éppen átél, kifejez, megoszt a másik, pedig annál nincs fontosabb. **Légy jelen a pillanatban!**

Véleményalkotás

Nem hasznos, sőt árt is a másik személyéről vagy akár tetteiről, nézeteiről beszélgetés közben véleményt alkotni. Ha valakit már előre megítélünk, neurotikusnak, ellenségesnek tartjuk, vagy épp pozitív tulajdonságokkal ruházzuk fel, mielőtt ezek igazságtartalmáról meggyőződhetünk volna, akkor az már egy szűrő, és lehet, hogy emiatt nem fogjuk meghallani a valódi üzenetét. Egy "erős" gyerektől nehezebben fogadjuk be, hogy most éppen gyenge, egy "szorongó" gyerekekkel kapcsolatban már észre sem vesszük, hogy éppen milyen bátor. Alapszabály, hogy mindig csak azután formáljunk véleményt, ha már végighallgattuk a másikat, de a címkézés, skatulyázás ekkor sem ad hozzá a segítő kapcsolathoz. **Sőt! Az értékelés, ítékezés pozitív formában sem mindig jó.** Jelezd vissza, ami valóban pozitív és megerősíthető abból, amit a másik megoszt, de figyelj rá, hogy ez ne legyen üres és hamis dicséret! Lehetőség szerint jelezzünk minél konkrétabban vissza, ne általánosságban fogalmazzunk!

Álmodozás, terelés

Ha gondolataink elkalandoznak, akkor valójában csak félig figyelünk, mert a másik mondandója magánjellegű asszociációkat indított be. Gyakrabban kezdetünk álmodozni, ha fáradtak vagyunk, ha unatkozunk, vagy ha esetleg megijeszt a beszélgetőtárs problémája. Néha nehéz meghallani, amit a másik mond, mert félelmetes, ijesztő, fájdalmas.

Lehet, hogy ilyenkor tudattalanul is témát váltunk, másról kezdünk el beszélni, vagy elvicceljük a dolgot; bármit megteszünk azért, hogy ne adjunk teret annak, hogy a másik elmondja, ami annyira rettenetes, és ami tehetelenségérzést, kétségbeesést okozhat bennünk is. Ha nem sikerül a figyelmedet a megkeresőre terelni, ha csak testben vagy jelen, inkább jelezd, hogy most nem tudsz rá figyelni, de **ne maradj benne a segítő kommunikáció látszatában!**

Azonosulás

Az azonosulás nem egyenlő az empátiával! Amikor minden, amit a másik mond, emlékeztet valamire a saját életedből, saját érzéseid, élményeid ugranak be, ahogyan a másikat hallgatod, az megnehezíti, hogy figyelmed arra irányuljon, hogy a beszélő hogyan élte meg egyes életeseményeit, mert úgy gondolsz majd, hogy hozzád hasonló érzésekkel, gondolatokkal, tapasztalatokkal rendelkezik. Minden család, minden szülő, minden első szerelem, minden iskolaváltás, költözés vagy haláleset más és más! Lehet, hogy azt érzed, veled is "pont ez történt", de ez egy illúzió. **Nincs két egyforma történet!** Nagyon fontos észben tartani, hogy a saját megélések, saját megoldások ne vigyenek félre, és ne sarkalljanak (rossz) tanácsok osztogatására! Lehet, hogy neked segített az anyukád, de attól az ő anyukája még lehet bántalmazó. Lehet, hogy neked traumatikus volt egy kórházi kezelés, attól neki még lehet orvosra szüksége. Lehet, hogy neked hamar elmúlt az első szerelem, attól ő még felnőttként összeházasodhat és egy életet leélhet egykori alsós padtársával. **Maradj nyitott a legkülönbözőbb forgatókönyvekre!**

Tanácsadás

Ha egy beszélgetés első percétől fogva azon gondolkodunk, hogy mi segíthetne a másinak, mit kellene vajon tennie, akkor nem tudjuk befogadni a mondandóját, mivel valójában egészen máshol járunk gondolatban. **Légy türelmes és bízz a folyamatban!**



Az értő figyelem fenntartását segíthetik az alábbi tényezők:

A saját beszéd korlátozása

Az ember nem figyelhet és beszélhet egyszerre. Fontos, hogy ne szakítsuk félbe a beszélőt. Ne féljünk a csendtől! Inkább legyen a beszélgetés ritmusa lassabb, de ne szólaljunk meg túl hamar, mert egy-egy hosszabb szünetben erőt gyűjthet a beszélő valami fontos, valami fájó kimondására.

Empátia

Engedjük közel magunkhoz a másik helyzetét! Ez sokszor nem jó érzés, sokszor fáj, esetleg sebeket tép fel. Ki akarná átélni, hogy milyen lehet elhanyagolt, traumatizált, vagy éppen reménytelenül szerelmes, kiközösített vagy szorongó gyerekek lenni? De ez nem megspórolható! A másik szükségletei, érzelmi állapota, gondjai a fontosak, amiket úgy érthetünk meg legjobban, ha az ő fejével gondolkodunk, és beleéljük magunkat a helyzetébe.

Odaadás

Ne kíméljük magunkat! **Segítő beszélgetést nem lehet “fél szívvel” végezni.** Egy lelkisegély-szolgálatnál gyakran előfordul, de máshol is megeshet, hogy szó szerint élet-halál kérdéssé válik, hogy oda tudsz-e figyelni a másokra. A segítő beszélgetés közben nincs szünet, nincs vészkiárat! Ezt azt is jelenti, hogy akkor leszel képes igazán jól figyelni, beszélgetni, segíteni, ha rendben vagy a saját életeddel, a saját terheiddel ahhoz, hogy egy kis időre őszintén fel tudd ajánlani, hogy még a másik terhe is megosztható veled, mert elbírod.

A teljes figyelem **nagyon fárasztó!** Természetes, ha kimerülsz 30-40 perc után. Érdeemes jelezni, ha azt érzed, hogy már nem tudsz ott lenni teljes figyelmeddel. Ha nem egy akut krízishelyzetről van szó, érdemes csak addig beszélgetni, amíg azt lankadatlan figyelemmel, valóban szívvel-lélekkal tudod tenni! Ha a másik megosztja a terheit, és te koncentrált figyelemmel jelen vagy, hogy átvehess ezekből, akkor az valódi súlyként meg is érkezik. Ha nagyon elfáradsz egy beszélgetés végére, jó eséllyel jól csináltad. Viszont ha meg sem érint egy objektíven nehéz történet, megterhelő élethelyzet, amiről valaki beszámolt neked, akkor talán nem figyeltél, koncentráltál megfelelően; vagy csak gondolkoztál a megoldásokon, de nem engedted meg magadnak az érzelmi kapcsolódást, a valós empátiát.

ÉRZELMI TÁMOGATÁS, SZEMÉLYES REFLEXIÓK

A mindennapi életben, a mindennapi kommunikációban kevés hangsúly esik az érzésekre; különösen a negatív érzések megélése az, amiről nem nagyon beszélünk, ezért magunkban is tudatosítani kell ennek fontosságát. Nehéz lehet megtalálni a megfelelő szavakat, de a segítő beszélgetés akkor tudja betölteni a feladatát, ha tudja segíteni az **érzések megosztását**. Az érzelmi támogatás az érzések visszatükrözését, érvényességük elismerését jelenti. Segít megfogalmazni, pontosítani azokat, és segít elfogadni a negatívakat, nehezeket is. Ehhez nagyon fontos az érzésekre való direkt rákérdezés, a bátorítás a megélésükre, átélésükre.

Minden érzelmet, amit átélünk a beszélgetésben, és szeretnénk a másikkal megosztani, kifejezhetjük testbeszéddel, de fontos kommunikálni ezekről a verbalizáció szintjén is. Ha találsz szavakat arra, ami a másik hallgatása közben benned történik, és ki is tudod mondani ezeket, azzal őt is segíted a saját érzelmei kifejezésében és a narratívájának megalkotásában, megosztásában. **Ne ijedj meg a negatív érzésektől!** A kétségbeesés, a legmélyebb szégyen, a lelki fájdalmak, a teljes magány, a rettegés is kibírható, ha kimondható. Nem attól lesz rosszabbul valaki, hogy teret adsz arra, hogy ki tudja mondani, ami amúgy is benne van! **Viszont az elfojtott bánat, az elfojtott indulat megbetegít, és tragédiákhoz, akár öngyilkossághoz is vezethet.**

A segítő beszélgetés egyik nagyon fontos hatása, hogy a segítséget kérő nem érzi magát egyedül. A **megértettnek lenni** érzés visszaadja a hitét abban, hogy ami vele történik, az kibírható, felfogható. Ezt nem azzal érzük el, ha bagatellizáljuk a helyzetét! Éppen ellenkezőleg. Hatalmas erővel hathat a negatív érzések validálása. A "jogosan haragszol", "érthető, ha szomorú vagy", "természetes, hogy tartasz ettől" stb. visszajelzések nem lejjebb visznek, hanem megtartanak és teret adnak. Bátran mondd ki, akár többször is, hogy „ez egy nagyon nehéz helyzet lehet”, de fontos, hogy ennek az üzenetnek a közvetítésére legyen ennél nagyobb repertoárunk. Egy helyzet lehet nehéz, fájdalmas, elviselhetetlen, szomorú, ijesztő, aggasztó, dühítő, igazságtalan, szégyenletes, kétségbeejtő, bosszantó... Okozhat csalódást, bizonytalanságot, mérget, aggodást, dühöt, félelmet, bánatot, pánikot, reménykedést, tehetetlenségérzést stb. **Fontos minél pontosabb visszajelzéseket adni.** A színes és hiteles érzelmi támogatáshoz a **megfelelő szókincsen** túl, ahogy fentebb már írtuk, **koncentrált figyelem** kell. A hiteles támogatás alapja: minden más kiszorítása – ideértve az önmonitorozást is –, és a segítségkérőre való teljes ráhangolódás. Érezz rá, vagy ha nem egyértelmű, akár kérdezz rá bátran, hogy mi van a rossz érzések mögött?

Van, akinek több segítségre van szüksége. Meg lehet kérdezni, hogy a rossz érzés szomorúságot jelent? Vagy haragot? Szorongás inkább, vagy üresség? Esetleg düh vagy gyász kapcsolódik hozzá? Különösen, gyerekekkel beszélgetve tapasztalhatod, hogy nehezen találnak szavakat arra, hogy kifejezzék a saját megéléseik árnyalatait. Amit meg tudnak fogalmazni, azok jó és rossz érzések, esetleg az üresség. Ha a kérdéseid és a saját reflexióid nyomán ez kicsit is színesedik, azzal már sokat tettél!

A segítő beszélgetésben születő kapcsolat **személyesebbé válik**, ha a saját állapotodról is adsz visszacsatolást. Ha a megkereső miatt aggódsz, szomorkodsz, tehetetlennek érzed magadat, ha a helyzet, amiről ír, téged is dühít, elkeserít, ha te sem érted, ha te is tehetetlennek érzed magadat, nem kell eltitkolni. Különösen nem, ha ez az érzés olyan erős, hogy a jelenlétedben úgyis érződik. Ugyanakkor fontos, hogy ezek rövid közlések legyenek, amik után egy kérdéssel, egy összefoglalással a fókusz ismét a másikra helyezed. „Ez a hír / döntés / válasz / eljárás, ez a fejlemény stb. engem is megdöbbsent, és őszintén sajnálom.” Rögtön utána: „Mi volt az első reakciód, amikor ez kiderült?” „Hogy vagy most?”

A mindennapok kommunikációs helyzeteiben előfordulhat, hogy **valódi érzelmi támogatás helyett vigasztalni próbáljuk** a másikat, ami a segítő beszélgetésben kerülendő. A vigasztalásnál **hárítjuk** a negatív érzéseket, nem ismerjük el azok jogosságát, nem engedjük be, nem bírjuk ki a másik fájdalmát, dühét, szomorúságát, esetleg önpusztító gondolatait. A cél, hogy gyorsan tűnjön el mindaz, ami rossz, ami fáj, gyakran közhelyekkel, általánosságokkal szőnyeg alá söpörve, így azt az érzetet keltjük a megkeresőben, hogy nem fogadjuk el őt, hogy „túl akarunk lépni” rajta, hogy elutasítjuk, korlátozzuk őt érzelmei, gondolatai megosztásában.

A gyors vigaszkeresés motivációja gyakran az, hogy a segítőnek túl sok, ami jön, vagy jöhet. Szívszorító, ha egy ember, különösen, ha egy gyermek életében jelen van a bántalmazás, a szexuális abúzus, az önsértés, az öngyilkossági gondolatok, a súlyos betegségek, a mélyszegénység, a veszteségek. Gondolj csak bele, hogy neki ebben kell élnie, talán már évek óta! Amit tőled vár, hogy bírd ki ezek meghallását, elképzelését; engedd közel magadhoz ezeket a történeteket egy-egy beszélgetés erejéig. **A túl gyors erőforrás- és megoldáskeresés is jelenthet olcsó vigasztalási próbálkozást.** A beszélgetés bizonyos pontján fontos kérdés lehet akár a “kivel tudod ezt megosztani?”, akár a “mitől lenne könnyebb?”, de ide meg kell érkezni, és nagyon fontos, hogy először adjunk teret annak ami fáj, ami nehéz, amit esetleg eddig nem volt kinek elmondani!

ERKÖLCSI ÁLLÁSFOGLALÁSOK

A családjukban bántalmazott gyerekek szinte kivétel nélkül mindig jeleznek nekünk a viselkedésükkel, ha valami nincs rendben. Ezek a jelzések nagyon sokfélék lehetnek: hirtelen viselkedésbeli változások, pszichoszomatikus tünetek, alvás-, illetve evészavarok, autoagresszív viselkedések, az iskolai teljesítményük romlása. Bajban lehet a tipikus “rossz gyerek”, de a nagyon csendes, szorongó, mindenkinek engedelmes diák is! **Ha aggódsz valakiért, mond ki ezt, és kezdeményezz vele beszélgetést!** Talán nincs is annál rosszabb üzenet a gyerekek számára, mint amikor érezzük, érzékeljük, hogy bajban vannak, hogy segítségre lenne szükségük, de nem teszünk értük semmit.

Ha az első jelzésekre nem reagál a környezet, jellemző, hogy a bajban lévő gyerek emeli a tétet, azaz **egyre szélsőségesebben** fogja kifejezni, hogy nincs jól: önsértéssel, szabálysértésekkel, devianciával. Ha azt észleljük, hogy egy gyerek veszélyben van, akkor egyértelműen rajtunk is múlik, hogy a helyzete javulni fog-e. **A segítség elfogadásához azonban az érintett is kell!** Ebben a folyamatban kulcsszerepe lehet a segítő beszélgetésnek, és azon belül az erkölcsi állásfoglalásoknak!

Vannak helyzetek, amikor különösen fontos, hogy **határozott kijelentések** legyenek egy beszélgetésben. A **nondirektivitás nem azt jelenti, hogy csak kérdő mondatokkal kommunikálhatsz!** Ha valakit bántanak, ha valaki jogai sérülnek, ha bűncselekmények áldozatává válik, vagy gyerekként olyan nehézségekkel maradt egyedül, amikben segítségre van szüksége, minden felnőtt felelőssége a segítő beszélgetésen belül is a határozott kiállás mindenféle erőszak, elhanyagolás, a gyereket ért rossz bánásmóddal szemben. Ha valaki bántalmazásra utal, akkor nem érhet véget úgy a beszélgetés, hogy ne mondd ki: “senkinek nincs joga bántani téged!” Bármilyen visszaélés, megfélemlítés, zaklatás vagy megalázás derül ki, ezekre nagyon **határozott elutasítással** kell reagálni. Sokat adhatnak a már említett személyes reflexiók: “ezt elszomorít hallanom”, “nagyon dühítő, amit megosztottál”, “megrémit a helyzetet”, de fontos, hogy az érzelmi visszajelzéseknél ne álljunk meg, hanem egyértelmű erkölcsi állásfoglalásokkal az áldozat mellé álljunk.



Akkor fogsz tudni bántalmazást elszenvedett gyerekeknek vagy bármilyen áldozatnak hitelesen segíteni, ha **saját meggyőződésed**, hogy az erőszak sosem elfogadható, és nem félsz ezt képviselni.

Ha nehéz kimondanod, hogy “apádnak/anyádnak/párodnak/tanárodnak nincs joga bántani téged!”, érdemes megkeresni magadban ennek a gátjait. Előfordulhat, hogy valakinek úgy tűnhet egy nagyon nehéz helyzettel szembesülve, hogy jobb erről nem beszélni: “mire megy a gyerek a jogai ismeretével, ha úgysem tudom megvédeni őt?” Ez rendkívül veszélyes gondolat! Cserbenhagyja az áldozatokat, és ahhoz sem ad kapaszkodót, hogy az őket ért bántalmazások **ne épüljenek be az identitásukba**. Sok gyerek – és felnőtt – gondolja, hogy ha bántják őket, és senki sem áll melléjük, senki nem mondja, hogy ez nincs így jól, akkor bizonyára megérdemlik ezt a bánásmódot, tehát értéktelenek, bűnösök, nem szerethetőek.

Fontos, hogy hitelesen tudd képviselni: senki sem érdemli ki a verbális bántalmazást, a megalázó bánásmódot, a pofont, a verést, a kiközösítést vagy a szexuális visszaélést! A bántalmazóknak a legmélyebben ható fegyverük elhiteni azt az áldozataikkal, hogy megérdemlik a bántást. Ha a segítő beszélgetésekben erkölcsi állásfoglalásokkal támogatod a hozzád forduló gyereket, akkor lehet, hogy te leszel az első, aki a **mérgező üzeneteket ellensúlyozni** kezdi. Ellenben minden **áldozathibáztató** mondat az elkövetők malmára hajtja a vizet! Kérdésekkel is lehetünk áldozathibáztatóak! **Kerüljük a “miért” és a “miért nem” kezdetű kérdéseket, mert magyarázkodásra sarkallhatnak, illetve erősíthetik az önvád, a bűntudat érzését!**

Az erkölcsi állásfoglalások nagyon fontos része annak hangsúlyozása, hogy mindenkinek **joga van a biztonsághoz, és hogy kérhet segítséget**. Ha bántalmazás derül ki a beszélgetésben, akár családon belül, akár intézményben vagy kortársak között, érdemes a bántalmazóról is úgy beszélni, mint akinek segítségre van szüksége, és aki szintén kérhet segítséget. A gyerekek nehezen mondanak rosszat a saját szüleikről. Ha ítélezéssel, vádaskodva beszélsz a szülőkről, vagy akár egy párkapcsolatról, más fontos személyekről, az csak ellenállást vált ki. Viszont az gondolat, hogy “úgy tűnik az egész családnak / szüleidnek / párodnak stb. is segítségre van szüksége”, sokkal elfogadhatóbb.

FELTÉRKÉPEZÉS

KÉRDÉSEK

A támogatás és a feltérképezés nem válik el élesen egymástól. Összeköti őket a **figyelem és az aktív hallgatás**. A figyelem eredménye, hogy lényegi, a segítségkérő gondolatmenetébe illeszkedő, és valós érdeklődésről, kapcsolódási vágyról szóló kérdéseink lesznek, amik segítenek, hogy a bizalomépítés mellett a feltérképezés is megtörténjen. A téma kibontásához a kérdezés a legfőbb eszközünk. A kérdések mentén kibontakozik a megkereső története, felszínre kerülnek a problémái, és együtt lehet gondolkodni a lehetőségeken, mérlegelni lehet az alternatívákat.

Van, aki nehezen szólal meg, van, aki csak igent, nemet mondva válaszol, más nagyon csapongva beszél; valaki egyik történetet szövi a másikba, más jegyzőkönyvszerűen elmesél egy helyzetet. A cél, hogy kiderüljön: milyen segítséget vár a másik, mit tehetsz te személyesen érte, és milyen további lehetőségek vannak. A feltérképezés feladata, hogy megkönnyítsd a gyerek dolgát, aki el akar mondani egy – esetenként igen összetett – történetet, meg akar osztani egy érzést, helyzetet, problémát. Ehhez jól kell tudni kérdezni.

Alapvetően kétféle kérdést tehetünk fel: nyitott vagy zárt kérdést. A **nyitott kérdés** az, amit nem lehet egyetlen szóval megválaszolni, mivel a válasz megfogalmazást igényel, ezért egyedi, szubjektív eredmény születik. Gyakran szól érzésekről, gondolatokról, belső állapotokról. Nagy előnye, hogy kommunikációs teret nyit, párbeszédre hív, **a másik figyelmét önmagára irányítja**, elgondolkodtat. A nyitott kérdés a feltárás legjobb eszköze. Ha őszinte érdeklődés vezet, bizalmat ébreszt a megkeresőben, és alkalmas mélyíteni a beszélgetést.

Ne félj kérdezni! Mindig jól jön, de ha fájdalmas témák között kell a megfelelő utat keresni, akkor különösen fontos hangsúlyozni, hogy mindig lehet passzolni, ez nem kihallgatás, arra válaszoljon a segítséget kérő, amire szívesen válaszol.

Fontos, hogy a segítő attitűd legyen sajátod, és ez vezesse a kérdésfelvetéseket is. Ne az **objektív igazságot** keresd, a bűnöst vagy az egyedüli jó megoldást! Fogadd el, hogy nem biztos, hogy a segítségkérő el tud, vagy el akar mondani mindent. Keresztkérdésekkel, vizsgáztatással csak elveszíted a bizalmát. A türelem, a csend vagy a kételkedésmentes jelenlét segíthet, hogy kibontakozzon a másik története. Ezzel együtt természetesen, ha **ellentmondásokat** hallasz, ha nem tudsz hinni a segítségkérőnek, ha zavarosak az elmondottak, akkor jelezd ezeket a furcsaságokat!

Mondd el, amit nem értesz, ami nem tűnik életszerűnek, vagy ahol ellentmondást érzel!
Nem azért, hogy jó nyomozó légy, hanem azért, hogy **hiteles maradj** a beszélgetésben!

A segítő szándékkal feltett kérdés sosem bánt, de fontos figyelembe venni, hogy nem jellemző a hétköznapi kommunikációban, hogy szubjektív élményekről beszélünk, belső tartalmakra, érzésekre, vágyakra, félelmekre kapunk kérdést, ezért ez el is bizonytalaníthatja a hozzánk fordulót. A legjobb kérdések időnként nem is kérdések, inkább biztatások: „Mesélnél erről kicsit részletesebben?” „Bemutatnád nekem a családodat, a párodát, a munkahelyedet, a jelenlegi élethelyezetedet néhány mondatban?” Ha a segítséget kérő nehezen fogalmaz, akadozik a beszélgetés, akkor konkrétumokra, részletekre vonatkozó kérdésekkel segítheted, de ezt is lehet nyitottan tenni: “Mondanál erre példát?” “El tudod mesélni, pontosan mi történt?”

A **zárt kérdés** az, amelyre egy-két szóval válaszolunk. Általában eldöntendő kérdés, melyre a válasz „igen”, „nem”, esetleg „nem tudom” lehet. Általában szűkíti a kommunikáció terét, ami nem feltétlenül baj, ha jól és jókor használjuk. Alkalmas a beszélgetés strukturálására, a lezárás előkészítésére, szituációk tisztázására is, ugyanakkor egymás után több zárt kérdés faggatózásként hathat. Kevés teret ad a beszélőnek arra, hogy kifejtse gondolatait, irányító és korlátozó jellegű lehet. Keményíti, feszesíti a beszélgetés ritmusát. Fontos, hogy a feltérképezés ne csak információgyűjtés legyen. A segítő beszélgetés nem rendőrségi kihallgatás! Ha a segítő csak kérdez, a segített pedig minden egyéb interakció, támogató mondatok, visszajelzések, érzelmi megerősítés nélkül válaszol, akkor elvész a feltáráshoz szükséges bizalom.

A nagyon szerteágazó történeteknél, vagy a sok problémát hozó segítségkérőnél kérdésekkel is segítsünk **fókuszpontokat** találni! „Nagyon sok minden nehéz most neked... Mi szerinted a legfontosabb ezek közül?” “Mi okozza neked most a legtöbb problémát, legnagyobb fájdalmat?”

Nem győzzük hangsúlyozni, hogy a saját tapasztalatok megosztása, a saját véleményed hangoztatása nem segítség, ugyanakkor ezeket fel lehet használni arra, hogy **hipotéziseket** alkossunk! Ami veled megtörtént, az nem biztos, hogy a veled szemben lévő gyermek életében is hasonlóképpen történik meg, ugyanakkor élettapasztalataidból fakadó hipotéziseidet jól használhatod a helyzet feltérképezésére. Ha benned egy támogató, szerető meleg családi fészek jelenik meg a történetet hallgatva, akkor **teszteld az elképzelt képeket** és kérdezd a gyereket a családjáról. “Milyen nálatok otthon lenni?” “Milyen a kapcsolatod a többi családtaggal?” “Milyen közös programjaitok vannak, és azok milyen hangulatban telnek?” “Mi szokott történni, ha valamiben nincs egyetértés?” “Elmesélnél egy olyan helyzetet, amikor támogattak a szüleid?”

Ha valamit állítani szeretnél, ne csinálj úgy, mintha kérdés lenne! **Kerülni kell minden olyan megfogalmazást, ami sugalmazásnak tűnhet**, ami valójában egy kérdésbe ágyazott tanács. Egy-egy ilyen közlés túl nagy befolyással bírhat, különösen egy krízisben lévő gyerekre, vagy bárkire, aki egy döntési helyzetben szeretne megszabadulni a valódi személyes döntés felelősségétől. Az „ugye szerinted is az lenne most a legjobb, ha...” és hasonló mondatok nem valódi kérdések, és nem támogatóak. Ellenben a visszajelzések, tükrözések, átkeretezések egyrészt támogatást adnak, másrészt segítik a helyzet feltérképezését, még akkor is, ha nyelvtanilag nem kérdések.

VISSZAJELZÉSEK, TÜKRÖZÉSEK

A reflexiók biztosítják, hogy megmaradjon és szorosabbá váljon az egymásra hangolódás, hogy végig ott legyen a segítő, ahol a segített lelkileg tart. Ebben különösen hasznosak az „úgy érzem, most.... jól érzem?”, az „azt hallom ki a szavaidból.... jól gondolom?”, az „úgy tűnik nekem... te hogy látod?”, vagy az „ez nekem az jelenti, hogy.... így értetted te is?” típusú mondatok. Ezek a tükrözések segíthetnek elkerülni a félreértéseket, miközben árnyalhatják is a másik közléseit. Fontos, hogy mindig csak nagyon óvatosan, és a másik véleményét, megerősítését vagy cáfolatát kérve tegyünk hozzá az elhangzottakhoz.

A visszajelzések, az elhangzottak átkeretezése, egymás mellé tétele, akár ütköztetése, a részletekből összerakott teljes kép felmutatása korrekciókat, pontosításokat és kiegészítést ad a feltérképezéshez, és segítenek átvezetni a megoldáskeresésbe.

MEGOLDÁSKERESÉS

ERŐFORRÁSOK KERESÉSE

A jó feltérképezés természetes módon folyik át a megoldáskeresésbe. Azok a fiatalok, akik túl korán túl sok stresszkeltő, vagy akár traumatikus helyzetben maradtak támasz nélkül, gyakran nem találnak pozitív megküzdési eszközöket.

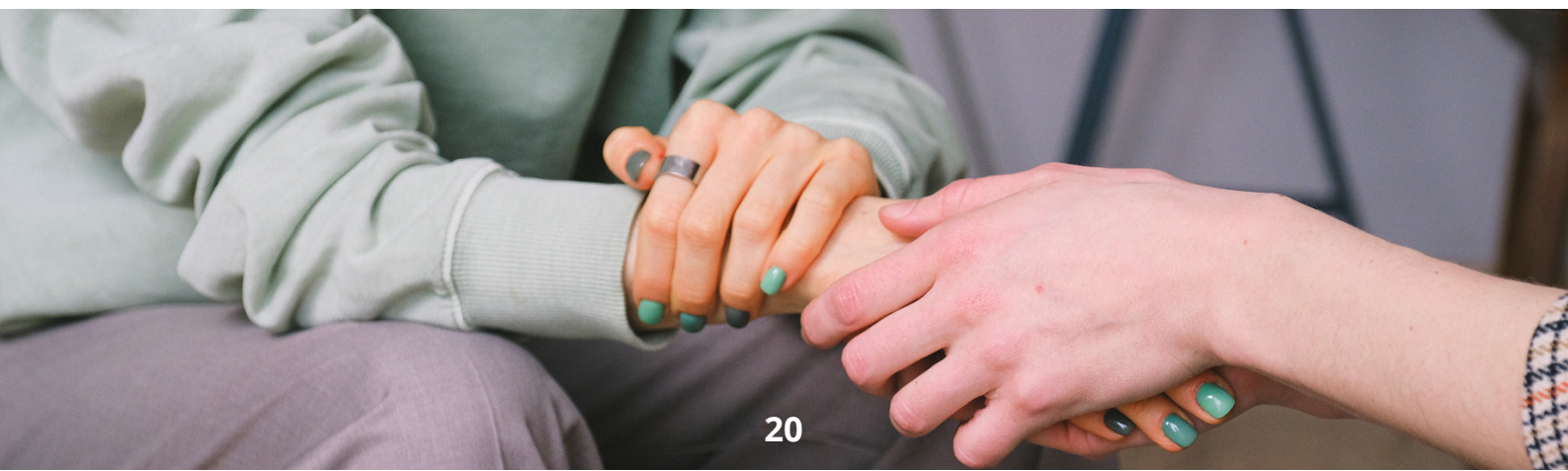
A megoldáskeresés nagyon fontos része a **kapcsolati háló és más erőforrások** feltérképezése. Személyek felkutatása, akikre számíthat a segítséget kérő, korábban megoldott helyzetekre való emlékezés, amikből erőt és ötletet meríthet, tevékenységek összegyűjtése, amik segítik a kikapcsolódásban, feltöltődésben. A pozitív dolgok keresése, erőforrásokra való rámutatás mindig legyen hiteles, a megkereső által leírtakból táplálkozó. Kerüljük a közhelyeket! Az erőforrásokon való gondolkodást mindig előzze meg a negatív érzések validálása: „érthető, jogos, természetes, hogy így érzel”.

Legyen az erőforrásokra való rámutatás hiteles és arányos! Egy többszörös trauma, mély gyász, bántalmazás mellett az, hogy a gyerekeknek van néhány jó barátja vagy szeret rajzolni, nem fog megoldást adni, de természetesen ettől még fontos kapaszkodó lehet. Lehet, hogy egy kortárs barát vagy egy hobbi nem használható a problémaközpontú megküzdésben, de eszköz lehet az érzelemközpontú megküzdés támogatására.

A **problémaközpontú megküzdés** során az egyén arra törekszik, hogy az adott stresszkeltő helyzetet megváltoztassa, vagy a jövőben elkerülje. Ezen stratégiák közé tartozik például az alternatívák mérlegelése, az előny-hátrány elemzés, majd a változtatásra irányuló cselekvés. Az **érzelemközpontú mechanizmusok** alkalmazásának célja az érzelmi stresszreakciók enyhítése, a negatív érzelmek elhatalmasodásának megakadályozása. **Érzelemfókuszú megküzdés** esetén figyelemeltereléssel próbáljuk meg enyhíteni a minket feszítő negatív érzéseket, megpróbálunk magunkban is pozitív tulajdonságokat keresni. A segítő beszélgetés irányt adhat arra, hogy az adott helyzetben mi az adekvát stratégia. Egy veszteség vagy kudarc feldolgozását inkább az érzelemfókuszú megküzdés segíti, míg egy bántalmazás, vagy egyéb veszélyeztető helyzet esetén a felnőtt felelőssége rámutatni arra, hogy nem lehet cél ennek az elviselése, kibírása; olyan utat kell találni, ami konkrét változáshoz vezet.

A segítségkérés egész életünkön át, de gyermek-, illetve fiatalkorban különösen fontos megküzdési stratégia. **A társas támogatás önmagában egyfajta érzelmi megküzdés, de a segítő beszélgetés, a másik ember kérdései, gondolatai a problémaközpontú stratégiákat is erősítik.**

A megoldáskeresés egy segítő beszélgetésben sosem jelentheti azt, hogy a segítő megmondja: mit csináljon a másik! Ez több, mint technikai, módszertani kérdés! Ez egy attitűd, egy hozzáállás. Ne azért ne adj tanácsot, mert "nem szabad". Fontos minden segítőnek eljutni odáig, hogy belsővé váljon a nemtudás tudása: **nem tudhatod, mi jó a másiknak.** Ugyanakkor érdemes tudatosan készülni arra a gyakran felmerülő igényre, hogy a segítő tanácsot adjon, állást foglaljon, mondja el a véleményét illetve árulja el, ő mit csinálna... Ez különösen nehéz és veszélyes helyzetet teremt, ha rímél a segítő vágyára is, hogy hatékonyan megoldja a problémát, megmondja a biztos megoldást.



Nagyon fontos tudatosítani és akár ki is mondani a beszélgetésben, hogy az egyik ember megoldása nem a másik ember megoldása; hogy felelőtlenség lenne állást foglalni a körülmények ismerete nélkül. A te véleményed, tapasztalatod itt nem fontos, sokkal fontosabb például az, hogy ő mit gondol, mit érez, mit hallott másoktól, arról mi az ő véleménye, tapasztalata? Kitől kért már segítséget, vagy kitől tud kérni? **Nem dönthetsz helyette, nem vehetsz át minden felelősséget.** Amit viszont megtehetsz, hogy empatizálsz ezzel a tanácsstalansággal, bizonytalansággal. Érdemes kimondani, hogy érthető/természetes/jogos a bizonytalanság, hogy megérted, együttérezel vele és átérzed a tanácsstalanságát. Lehetséges, hogy ez a megértettség fontosabb is, mint bármilyen tanács. A legjobb, ha végül a megkereső mondja ki a lehetőségeket, és mi abban segítjük őt, hogy kérdéseink mentén, ezeket átgondolva tudja majd a legmegfelelőbbet kiválasztani azok közül.

Előfordulhat, hogy a konzultáció elakad. Nem akarsz direktív lenni, nem akarod átvenni az irányítást, de közben egyre nehezebben megy a beszélgetés; vagy azért, mert hiába teszel fel nyitott kérdéseket, azokra is csak egyszavas válasz érkezik, vagy az is jelenthet problémát, hogy úgy érzed, a hívó nem jól lát bizonyos dolgokat, **nem méri fel tettei következményeit**, vagy egy **veszélyes** helyzetből nem akar elindulni. Ilyenkor megint csak nagy lehet a kísértés arra, hogy átvedd a beszélgetés irányítását, és elmondd, te mit gondolsz. Mit tehetsz ehelyett? **Használd a kreativitásodat!** A saját megéléseidet, aggodalmaidat és a beszélgetésben kibontakozó helyzetképet add vissza másképp, befogadhatóbb módon: egy képben, egy metaforában, egy mesében!

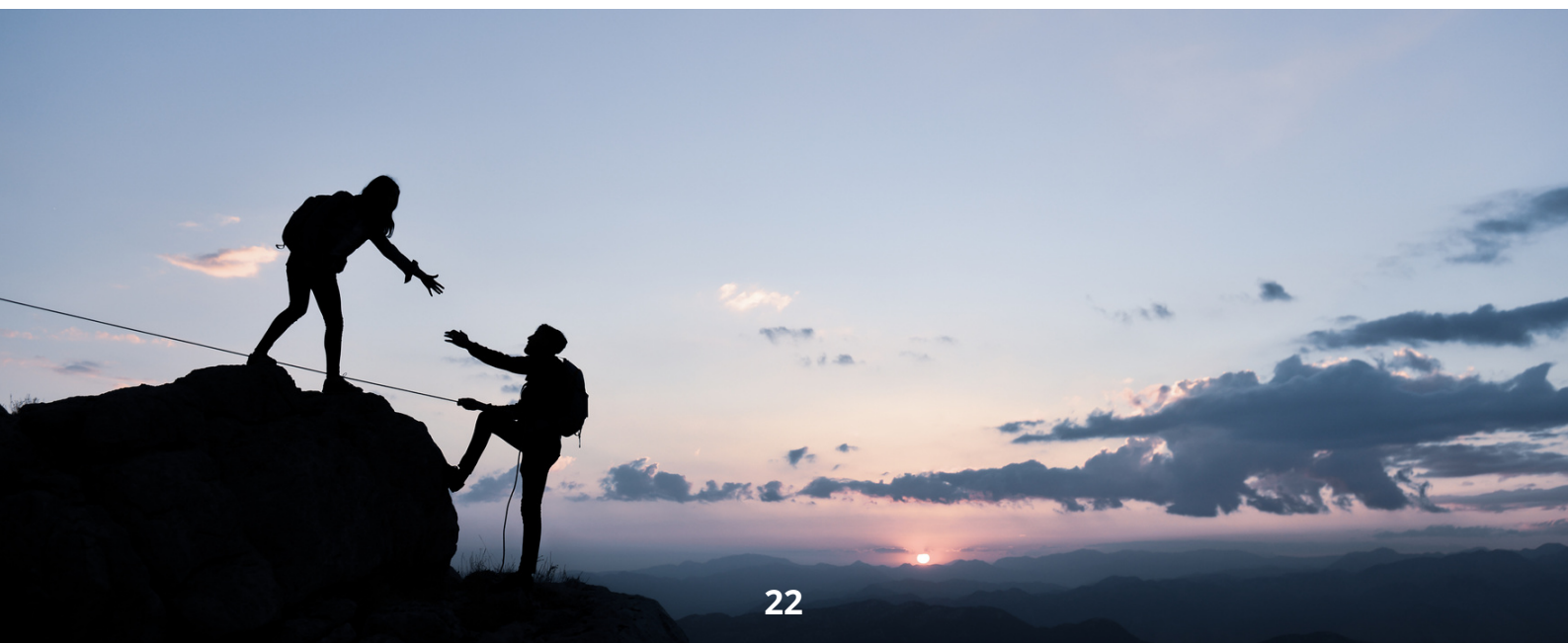
Sokszor lehet benned a segítő beszélgetés során, hogy a következő lépés az kell, hogy legyen, hogy amit neked elmondott a gyerek, azt mondja el az érintett barátjának, tanárának, szüleinek is. Lehet, hogy az volt a beszélgetés kiindulási pontja, hogy nem tud elmondani egy titkot, vagy felvállalni egy konfliktust. Ilyen esetekben bátran felajánlhatod, hogy **játszátok el**, próbáljátok ki a helyzetet. Vedd figyelembe, hogy te nem tudhatod, hogyan fog reagálni a szülő, a kortárs, a tanár. **Ne a te fantáziád irányítson!** Sokkal előremutatóbb, ha a másik fél vélt reakcióit is a segítségkérő fogalmazza meg.

Sok beszélgetés témája lehet egy döntés előkészítése. Segíthetsz, ha kérdéseiddel facilitálsz a **különböző jövőképek**, a döntések következményeinek felvázolását. "Mi történne holnap, ha most így döntenés?" "Hogyan képezed el az életed három év múlva?" Bátran kérdezzünk rá félelmekre és vágyakra! Érdemes belegondolni a **legrosszabb forgatókönyvbe** is egy védett helyzetben, a segítő beszélgetés puha ölelésében, ahol rögtön fel is lehet erre készülni. **Az előnyök, hátrányok átbeszélése, a lehetőségek és veszélyek mérlegelése is hasznos része a beszélgetések megoldáskereső részének.**

Hasznos jolly joker kérdés, hogy a másik **volt-e már hasonló helyzetben**, és akkor mi segített, illetve, hogy **mit tanácsolna ő** egy hasonló helyzetben lévő kortársának. Ha túl vagy ezen, és még mindig kívülről vár megoldás a segítséget kérő, lehet közösen is **ötleteket gyűjteni**, javaslataidat valós kérdésekbe, nem “álcázott” tanácsokba ágyazva megfogalmazni, több alternatívát felkínálni. „Sokszor segít hasonló konfliktusban egy őszinte beszélgetés. Te mit gondolsz, lenne erre alkalom?” „Talán hasznos lenne erről orvossal/jogással/pszichológussal beszélni. Van erre lehetőség?” Érdemes szem előtt tartani, hogy ha szerinted létezik egy nagyon egyszerű megoldás, amire a másik nem is gondolt, akkor valószínűleg számára ez nem is olyan egyszerű. Például egy konfliktushelyzetben nem nyújt segítséget az a kérdés, hogy “miért nem békültök ki?”, viszont megkérdezheted, hogy “**mi nehezíti meg**, hogy megbeszéljétek, mi történt?”, vagy hogy “**mire lenne szükség ahhoz**, hogy újra szóba álljatok egymással?”, “kitől és milyen segítséget vársz ehhez?”

Ha a segítséget kérő kérdéseire biztosan lehet objektív választ adni (mivel, hová érdemes fordulni, mikor mi az eljárás, mik a jogi lehetőségek stb.), akkor **az információadás a segítő beszélgetés része lehet**. A segítő beszélgetés része, de nem célja! És természetesen nem kell minden információt kívülről tudnod. Kérj időt, nézz utána, kérj segítséget, ha egy információ valóban fontos lehet a másik helyzetének megoldásához, de te nem vagy biztos benne.

A gyerekek, fiatalok életében lehetnek olyan kihívások, nehéz helyzetek, bűncselekmények, amik kezelése messze túlmutat a pedagógus, iskolai szociális segítő, ifjúságsegítő, de még az iskolapszichológus **kompetenciáin és felelősségén is**. Te se maradj egyedül ezekben a helyzetekben! Minden veszélyhelyzetben, illetve más olyan esetben, amikor úgy érzed, a segítségkérőnek nem elég a beszélgetés, mint támogatás, felelősséged ezt jelezni, más segítő műfajt is ajánlani.



ÖSSZEGZÉS, LEZÁRÁS

Semmiképpen nem lehet egyetlen beszélgetésben egy komplex helyzetet feltárni, különösen nem megoldani, vagy jelentősen könnyebbé tenni. Mégis jogos elvárás lehet a segítséget kérő gyerekek részéről (is), hogy legyen a segítő folyamatban valamilyen **haladás**. Rövid visszajelzésekkel, összefoglalásokkal segíthetjük ennek a haladásnak az érzékeltetését. Érdemes többször ránézni: mi a beszélgetés célja, honnan-hová jutottunk eddig, mi minden merült fel, mi tud változni és miért van arra szükség.

Elköszönéskor bátorítsuk a közös gondolkodás folytatására, de ebben is legyünk hitelesek, őszinték. Csak akkor ajánljuk fel a következő beszélgetést, ha valóban úgy látjuk, hogy tudjuk tovább segíteni a másikat, ha életkorából, helyzetéből, témáiból fakadóan adekvát helyen keresi nálunk a támogatást. Veszélyben lévő, érzelmi, fizikai bántalmazásnak, szexuális abúzusnak vagy bullyingnak kitett, illetve súlyos pszichés nehézségekkel (önsértés, szuicid gondolatok, evészavarok, depresszív tünetek, pánik, erős szorongás) küzdő gyerekek mindig ajánld fel az orvosi, pszichológusi, gyermekvédelmi segítség szervezésében való közreműködésedet! Egy **akut veszélyhelyzetben** nem érhet úgy véget a beszélgetés, hogy nincs meg a következő lépés a gyerek biztonsága felé!

A SEGÍTŐK SEGÍTÉSE

A segítő beszélgetés nem könnyű műfaj. Mentálisan és érzelmileg is megterhelő lehet, és nem biztos, hogy minden beszélgetés úgy ér véget, hogy jó érzéssel tölti el a segítőt.

Kerülhetsz olyan helyzetbe, hogy a másik **nem belső motivációkkal** van jelen, és/vagy sok rossz élmény és csalódás után beszélgettek egymással. Lehet, hogy a beszélgetés nagy része vagy akár több beszélgetés is a bizalomépítésről szól, és semmi sem garantálja, hogy a másik bizalmát sikerül elnyerned. **Különösen kamaszokkal beszélgetve megtapasztalhatod a bizalmatlanság mellett kritikájukat, határfeszegetéseiket, provokatív jelenlétüket is.** Ez a serdülés normatív kríziséből is következik, de a korábban bántalmazott, elhanyagolt fiataloknál különösen jellemző lehet a sok ambivalencia, ami egy segítő beszélgetésben is megjelenhet, akár passzív-agresszív kommunikációban, az önfeltárás gátoltságában, a **segítségkérés elfogadásával kapcsolatos ellentmondásos érzésekben.**

A **kommunikáció dinamikája is megterhelő lehet**, de közben szembesülhetsz olyan sorsokkal is, amiket nehéz elfogadni, amik aggodással töltenek el. Sorsokkal, amik **kikezdi az igazságos világba vetett hitedet**. Ahogy említettük, a fenti eszközök egy felnőtt-felnőtt kommunikációban is jól használhatóak, de gyerekekkel dolgozva az érzelmi teher még nagyobb. Jogosan érzed, hogy nagyobb a felelősséged, ha egy kiskorút segítesz. De ezt a felelősséget nem kell egyedül cipelned. Te is kérhetsz segítséget! **Bántalmazott, veszélyeztetett vagy önmagára veszélyes gyerek ügyében nincs kétszemélyes titoktartás!** Fontos, hogy neked is legyen, akivel tovább tudsz gondolkodni, és jó, ha a gyerek számára is transzparens, hogy vannak többen, akik szeretnének neki segíteni. Ő fontos, a helyzete pedig nehéz, ezért te, mint az ő segítője is segítséget keresel. Ennél hitelesebb minta nincs arra, hogy segítségkérés nem gyengeség, nem szégyen, nem feladás, hanem erő, bátorság és sokszor az egyetlen esély.

Több nézőpontból ránézni egy-egy történetre mindig gazdagító, ezért nagyon hasznosak az esetmegbeszélő csoportok. Neked személyesen is jól jöhet a támogatás, a segítő szereped megerősítése, a **szakmai személyiséged fejlesztése**, ezért ha van rá lehetőség, keress magadnak szupervíziós támogatást.

Lényeges, hogy te is tudj arról beszélni, ha megvisel egy fiatal helyzete. Ha szükséged lenne valakire, akivel közösen tudsz gondolkozni egy fiatal érdekében, fordulj te is bátran a Kék Vonalhoz! Hívj minket a 116 000-ás, díjmentesen hívható anonim számon.