

HATÉKONY TANÁCSADÁS

A hatékony tanácsadáshoz nem elég a szigorúan vett tárgyi felkészültség. Nagyon fontos, hogy a tanácsadó mit mond, mit tesz, de éppen olyan lényeges, hogy mindez milyen módon és milyen körülmények között zajlik.

1. A TANÁCSADÓ SZEMÉLYISÉGE, VISELKEDÉSE

"A terápia hatékonysága nem a módszerben, hanem a terapeuta személyiségében rejlik"
(Carl Rogers)

A tanácsadás speciális helyzet, amiben az a segítő tudja megállni a helyét, aki a saját problémáival is sikeresen meg tud küzdeni. A jó segítői kapcsolatra jellemző, hogy a segítő elégedetten, kiegyensúlyozottan vesz részt a probléma megoldásában. A jó segítő szándéka az, hogy segítsen a másoknak megtalálni a saját útját, ami kivezeti a nehéz élethelyzetből, és nem az, hogy rákényszerítse az általa jónak tekintett megoldást. Ehhez szükséges, hogy a segítő maga is egészséges, érett személyiség legyen, és szilárdan meg tudjon állni a lábán. Mivel a segítőnek a saját személyisége a munkaeszköze, ismernie kell önmagát – erőnyeit, korlátait, sajátos reakcióit, befogadó képességét.

A segítőnek a következő tulajdonságokkal kell rendelkezni:

- **Őszinte érdeklődés a másik ember iránt** – ha a segítségkérő azt érzi, hogy csak "munkából" foglalkoznak vele, nem nyílik meg, és nem tartja hitelesnek a tanácsokat sem. Ha a segítőben nincs meg a természetes érdeklődés, kíváncsiság a segítségkérővel szemben, nem biztos, hogy elég információt fog kapni ahhoz, hogy megfelelő tanácsot, útmutatást adjon. A probléma lényege legtöbbször nem a tanácskérő első kérdésében van, hanem további kutatással jutunk el hozzá!
- **Diskurzus készség** – egy természeténél fogva szűkszavú, nehezen kommunikáló tanácsadó képtelen megnyerni a hozzá fordulókat bizalmát, még akkor is, ha határtalan tárgyi tudással rendelkezik. Az emóciókat nem csak verbálisan kell kommunikálni: a testtartás, az arckifejezés, a hanglejtés, a szemkontaktus megléte illetve hiánya, a testi érintés, vagy annak kerülése is mind komoly információtartalommal rendelkezik. Ezek nagyon fontosak a bizalom megszerzése szempontjából. Ha nincsenek meg, akkor a segítő és a segített között kommunikációs szakadék alakulhat ki, ami nagyban gátolja az együttműködést. Az érzelmek nem verbális kommunikálása nem csak személyes, hanem telefonos, sőt internetes tanácsadás során is lehetséges.
- **Empátiás készség, megértés** – a segítőnek mintegy bele kell olyadnia a segítségkérő élményvilágába, és magáévá kell tennie (belül átélnie) a segítségkérő tapasztalatait. Ebben sokat segít, ha a segítő már maga is megélt hasonlókat, ám nagyon fontos, hogy állandóan a szeme előtt lebegjen, hogy mindannyian mások vagyunk, tehát az egyes problémák az egyes emberek életében különböző súlyúak. Lehet, hogy amit ő semmiségnek gondol, az a segítségkérőnek álmatlan éjszakákat okoz. Emiatt a segítségkérőt soha nem szabad minősíteni. Empatikus odafordulás esetén az énhatárok ideiglenesen feloldódnak, de ezt a segítő mindvégig kézben tudja tartani, vagyis a szükséges érzelmi távolságot mindvégig biztosítani tudja, és végül képes a teljes leválásra is. A cél ugyanis nem az, hogy együtt sírjunk a segítségkérővel, hanem az, hogy érzelmileg annyira megerősítsük őt, hogy képes legyen az általunk felkínált információk, módszerek közül kiválasztani a számára megfelelőt.
- **Emocionális érzékenység** – ha a segítő érti és visszatükrözi a tanácskérő érzelmeit, segíteni tud abban, hogy a tanácskérő azonosítani tudja, és maga is megértse azokat.

- **Introspektív képesség** – Az introspekció befelé való fordulást jelent, melynek során a személy megfigyeli saját lelki működését, érzelmeit, gondolatait. Ez ahhoz szükséges, hogy a tanácsadó tisztában legyen a saját érzelmeivel, érzéseivel, várható reakcióival, hiszen csak így tudja irányítani a tanácsadás folyamatát.
- **Az önös szükségletek, indítékok háttérbe állításának képessége** – a tanácsadás soha nem a tanácsadó nagyszerűségéről (esetleg esendőségéről) szól. Ha a tanácsadó addig érzi jól magát, amíg ő van az előtérben, amíg őt feltétel nélkül elfogadják, és meghallgatják, akkor hamar elveszti a hitelét a tanácskérő előtt.
- **Meghittség megteremtésének képessége, és az intimitás elviselésének képessége** – a tanácskérő akkor nyílik meg, ha biztonságban érzi magát, ha érzi a tökéletesen a személyére irányuló figyelmet, és azt, hogy az általa elmondott információk mások számára nem hozzáférhetők. Ehhez bizalmas (de nem bizalmaskodó) légkör szükséges. Ha a tanácsadó maga is tart az intimitástól, akkor ezt nem tudja megteremteni.
- **Humorérzék, nyitottság, kreativitás** – ezek a képességek a problémamegoldáshoz feltétlenül szükségesek. Ha megvannak, jó az esély, hogy a tanácsadó alkalmazkodni tud a legfurcsább élethelyzetekhez is, és nem riad vissza attól, hogy a tanácskérővel együtt keresse a megoldás felé vezető utat, amin együtt elindulhatnak.

Ezen kívül a segítőnek képesnek kell lennie rá, hogy fel tudja mérni, adottak-e a tanácsadói munkához szükséges külső körülmények: van-e elég ideje, tud-e adott helyzetben maximális figyelemmel fordulni a tanácskérő felé, nem okoz-e fennakadást a családi életben a rendszeres munka, nem okoz-e kedvezőtlen átrendeződést a családi rendszerben az ilyen típusú, időben és térben nehezen körvonalazható intenzív elfoglaltság.

2. A TANÁCSADÁS MÓDJA

2.1. EGYENRANGÚ FELEK KÖZTI KONZULTÁCIÓ ÉS HIERARCHIÁN ALAPULÓ TANÁCSADÁS

Az egyenrangú felek között létrehozott tanácsadói folyamat jelentősen különbözik a hierarchián alapuló tanácsadástól, ahol a tanácskérő és a tanácsadó alá-, fölérendeltségi viszonyban van.

Az egyenrangú felek között létrehozott tanácsadást a következők jellemzik:

- A kommunikáció személy-központú. Hangsúlyos kérdései: Hogy érzi magát az anya, mit gondol a helyzetről? A cél, hogy a tanácsadó segítse az anyát a probléma megoldásában.
- A tanácsadás nem beavatkozó (hand-off) – a legritkábban nyúl az anyához és a gyerekekhez, előtte mindenképpen megpróbálja szóbeli irányítással megoldani, hogy az anya maga tegye mellre a babát, vagy találja meg a megfelelő pozíciót. Így az anya a saját tapasztalatot szerez arról, hogy egyedül is képes uralni a helyzetet, ezáltal jobban bízik önmagában.

A hierarchián alapuló tanácsadást a következők jellemzik:

- A kommunikáció probléma-központú. Hangsúlyos kérdései: mikor, hol, hogyan, mennyit, milyen gyakran stb.? Elsődleges célja a probléma megoldása.
- A tanácsadás módja beavatkozó (hand-on) – a tanácsadó nem várja ki, hogy az anya megkísérelje a háttérből való irányítás segítségével, de maga megoldani a problémát, hanem beavatkozik: a tanácsadó teszi mellre a gyereket, ő igazítja a szájába a mellbimbót, stb. Így az anya nem tapasztalja meg, hogy ő maga is képes rá, kiszolgáltatott marad a külső segítségnek.

A hierarchián alapuló tanácsadás egyszerűbb, gyorsabb, de kevésbé hatékony. A személyközpontú tanácsadás sokkal több időt, türelmet, empátiát követel mindkét féltől, de az eredmény jobb és tartósabb. Könnyen beleeshetünk abba a hibába, hogy a hierarchián alapuló tanácsadást egyértelműen az egészségügyi dolgozó – beteg kapcsolathoz kötjük, míg a személyközpontú tanácsadást az önkéntes tanácsadó – tanácskérő helyzettel azonosítjuk.

Ám előfordulhat, hogy a szoptatási tanácsadóvá lett anya autoriter személyiségű, ezért képtelen a tanácskérőt egyenrangú félként kezelni, míg az is lehetséges, hogy az egészségügyi dolgozó bizonyos helyzetben el tudja érni, hogy az anya egyenrangúnak érezze magát vele.

A tanácsadás formáját tehát nem a személy, hanem a módszer, a szemlélet határozza meg.

2.2. A MEGFELELŐ KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖK

A tanácsadás során az egyik legnagyobb hibába akkor esünk, ha engedünk a belső készítésnek, hogy ítélkezzünk – vagyis jóváhagyjuk, illetve helytelenítsük a másik személy kijelentéseit, utasítgassunk, vagy ne vegyük komolyan a másik aggodalmát, eltereljük a tanácskérőt a számára fontos, ám nekünk jelentéktelennek tűnő, vagy kényes témáról.

Ezek helyett a tanácsadónak arra kell törekednie, hogy a tanácskérőt egyenrangú partnernek tekintse.

A tanácsadási folyamat egyik legfőbb összetevője az értő figyelem alkalmazása.

Értő figyelem: A jó figyelő megfelelő arányérzékkel rendelkezik, tudja, mikor kell szólania és mikor csendben figyelnie.

A figyelés magában foglalja:

- az érdeklődésre utaló testi megnyilvánulásokat (érdeklődő testtartás, szemkontaktus),
- a másik mondanivalóját követő megnyilvánulásokat (felhívás a beszélgetésre, bátorítások, nyitott kérdések, figyelmes csend),
- a visszajelzéseket (érzelmeik és tartalom tükrözése, összegző visszajelzések).

Az értő figyelem alkalmazása a tanácsadótól aktív munkát igényel. Visszajelzései során újból megfogalmazza a beszélő által közvetített érzéseket és tartalmakat, ezzel kifejezésre juttatva megértését és elfogadását. A beszélgetés során saját szavaival ismétli meg benyomását a mondottakról, mintegy dekódolja az elhangzott információt, a félreértéseket a beszélő így azonnal korrigálhatja (parafrázis). A figyeléshez félre kell tenni előítéleteinket, félelmeinket, vágyainkat, ezek ugyanis eltorzítják az információkat.

Példa:

- *Nem hiszem, hogy elég lenne neki a tejem.*

- *Úgy gondolja, nem lakik jól a szoptatástól.*

- *Igen, mindig sír etetés után.*

- *Úgy látom, aggódik emiatt.*

Blokkolás: Olyan eszköz, amely megakadályozza a tanácskérőt az adott pillanatban, az adott téma további kifejtésében, lehetőséget adva későbbi időpontban való megbeszélésre.

Példa:

- *Esténként cumit is kap, de úgy gondolom, hogy a pótlás sem ártana.*
- *Beszéljünk most a cumi kérdéséről.*

Erősítés: Olyan kommunikációs eszköz, amely megerősíti a tanácskérő által behozott téma, megállapítás helyességét, egy jó gondolat, összefüggés elfogadását, pozitív értékelését.

Példa:

- *Lehet, hogy akkor éjszaka is érdeemes lenne megszoztatni.*
- *Igen, az a tapasztalatunk, hogy ez segít.*

Fontosság elismerése: Ami – az élet bármely területén – a tanácskérő számára jelentőséggel bír, azt a tanácsadó felismeri, pozitívan értékeli, s ezt kifejezésre juttatja.

Példa:

- *Most rettentő nehéz az ikrekkel, de, ha nagyobbak lesznek, mindig lesz játszótársuk.*
- *Kimerítő lehet ikres mamának lenni, de közben nagyon izgalmas, és különleges érzés.*

Kiemelés: A tanácskérő által hozott információkból a releváns elemek hangsúlyozása.

Példa:

- *Mindenhol azt olvasom, hogy nem szabad elkényeztetni a gyereket, és az anyósom, meg a férjem is sokszor mondja.*
- *Nagyon fontos lenne, hogy a férjével egyetértsenek a gyereknevelés kérdéseiben.*

Nyitott mondat: Olyan információszerzésre irányuló törekvés, amely során a tanácskérő, a megválaszolendő témát szabadon fejtheti ki.

Példa:

- *Mit gondol a baba hordozásáról?*
- *Úgy tudom, árt a kicsi gerincének, bár én nagyon szeretném, ha többet lehetne a közelemben.*

Önközlés: A tanácskérő által behozott élményhez kapcsolt saját, azonos irányú érzelem közlése.

Példa:

- *Rettenetesen fáj a szoptatás a sebes mellemből.*
- *Tudom, mit érez ilyenkor, én is átestem rajta többször.*

Összekapcsolás: A tanácsadó kiemeli a lényeges gondolatokat, és összefüggést állít fel a témák között.

Rögtönzés: Az adott szituációhoz való gyors alkalmazkodás, amely nem hordoz feltétlenül releváns információt és lehetőleg pozitív érzelmeket hív, változó nyelvi formulák segítségével.

Példa:

- *Hallom a többi gyerek milyen nagy pancsolást csap odakint. Jó, hogy a nagyok lefoglalják egymást!*

Támogatás: A tanácskérő megnyilvánulásainak kiemelése, annak pozitív töltésűvé fordítása.

Példa:

- *Látja, milyen vadul rágja a rágókát? Biztosan éheznek szegény.*

- *Ügyes baba, tudja hogyan segíthet magán, ha jön a foga.*

Visszacsatolás: A beszélgetés korábbi szakaszában érintett témákra való visszatérés, visszautalás.

Példa:

- *Arról már beszéltünk, hogy az éjszakai szoptatás természetes.*

Összegzés: egy-egy nagyobb téma után megfelelő összefüggésbe állítjuk a már átbeszélt részleteket.

3. A TANÁCSADÁS TARTALMA: A SZÜKSÉGES ÉS ELÉGSÉGES INFORMÁCIÓ.

A segítőnek nem az a dolga, hogy a tanácskérőből szoptatási szaktanácsadót faragjon. A legfőbb feladat az anya önbizalmának megerősítése, olyan és annyi információ átadása, amely segítségével az anya maga képes döntést hozni a további tennivalókról. A frissen szült, vagy gyerekéért aggódó anya figyelmé és befogadóképessége természetből fogva korlátozott. Ha komolyan szorong, esetleg depressziós, akkor lehet, hogy teljesen beszűkült a problémára, és másféle információk számára nem is hozzáférhető. A tanácsadó ilyenkor hiába önti nyakon a szükségesnek vélt ismeretekkel, nem éri el a célját. Fontos, hogy először érzük el, hogy az anya biztonságban érezze magát, éreztessük vele, hogy rá figyelünk, és fontos számunkra (szólítsuk a keresztnévén, kérdezzük meg, hogy hívják a babáját, gratuláljunk a kicsihez stb.), és csak ezután térjünk át a problémára. Ekkor is hagyjunk időt, hogy a saját tempójában fejtsse ki a lényegét. Közben megismerhetjük lelkiállapotát, befogadóképességét és előzetes ismereteit és szemléletét. Ennek megfelelően alakítsuk az információátadás módját és az információ mennyiségét. A legtöbbször az a jó, ha kisebb lépésekben, visszakérdezve, az anya véleményét, észrevételeit türelmesen meghallgatva adjuk át tudásunkat. Előfordulhat, ha az anya egészségügyi dolgozó, hogy ő igényli a komolyabb tempót. Ekkor használhatunk bonyolultabb kifejezéseket, elmagyarázhatunk egyben egy összetettebb orvosi problémát. A beszélgetés befejeztével kérjünk későbbi visszajelzést, és biztosítsuk arról, hogy bármikor felkereshet, ha elbizonytalanodik, vagy újabb kérdései támadnak.

Írta: **Sződy Judit**, pszichológus, IBCLC laktációs szaktanácsadó