

# Az esetmegbeszélés

Hegedűs Judit, jegyzet 2010

Az esetmegbeszélést gyakran a gyermekjóléti, családsegítő szolgálatokhoz szokták kötni, holott szinte minden közoktatási intézményben alkalmazzuk ezt a módszert, csak talán nem annyira tudatosan. A következőkben a közoktatási intézményekben zajló esetmegbeszélésről, annak menetéről fogunk írni.

A szociális szakmában dolgozók az esetmegbeszélés fogalmát és célját a következőképpen fogalmazzák meg: „Az esetmegbeszélés célja: A segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése, illetve hogy a team segítséget adjon az esethez hasonló személyes érzelmeinek a megértéséhez, az adott probléma kreatív megoldásához.” (Megyesi Mária: Módszertani ajánlás. Az esetmegbeszélés folyamatára vonatkozóan. Kézirat, Szeged, 2002). Tehát **az esetmegbeszélés rendszerint a konkrét esetről szól, azaz komplexen a kliensről, a diákról (ez jelenti az egyént, a családját, az őt körbevevő közösséget), a problémáról (mi a kliens elakadása, nehézsége), a cselekvési tervről és az ehhez kapcsolódó akcióról.** Az esetmegbeszélés célja segíteni és megerősíteni a szakmai csapatot segítő kérdésekkel, a dilemmák közös reflexiójával, új ötletekkel, nézőpontokkal. Nagyon fontos, hogy az esetmegbeszélésnek mindig a konkrétumok és a realitások szintjén kell maradnia.

## *Milyen gyakran tartunk esetmegbeszélést?*

A teambeszélgetések mellett konkrét probléma megoldására érdemes esetmegbeszélést tartani, aminek rendszeressége esettől függ. Általában azt szoktuk javasolni, hogy a következő szempontokat tartsák szem előtt a gyakoriság meghatározásánál:

- Milyen típusú a probléma?
- Milyen gyakran igényel- e a kliens folyamatos, rendszeres visszacsatolást?
- Milyen gyakran igényelnek segítséget, szakmai beszélgetést a segítők?

Alapvetően az lenne az ideális, hogyha legalább 3 alkalommal lenne egy esettel kapcsolatos megbeszélés, hiszen ez biztosítaná a folyamatosságot. Ezekon az alkalmakon nagyon oda kell figyelni, hogy tervezett, strukturált legyen a folyamat, éppen ezért érdemes áttekinteni az esetmegbeszélés módszertanával foglalkozó leírás által ajánlott legfőbb lépéseket.

## *Az esetmegbeszélés legfőbb lépései*

1. lépés: az eset ismertetése – itt történik meg a résztvevők tájékoztatása, a problémát jelzők oldaláról az eset bemutatása, illetve a résztvevők érzelmi viszonyulásának feltárása az adott nehézséggel kapcsolatban
2. lépés: a család, a diák jellemzése az egyéni fejlődési terv és a kollégák, diáktársak, családtagok megfigyelései, valamint a diák saját véleménye alapján
3. lépés: a diák érzelmi viszonyulási rendszerének feltárása: ki az, akit elfogad/elutasít? Ki az, aki szövetségese lehet nekünk segítőknek és a diáknak a probléma megoldásában?
4. lépés: az eddig kapott segítség feltárása: kik azok, akik foglalkoztak már a diák problémájával? Miért nem sikerült megoldani a problémát?
5. lépés: kompetenciák átgondolása: ki milyen szinten lehet kompetens a beavatkozás során? A beavatkozásba hogyan kap szerepet a diák? A beavatkozástól milyen változás remélhető?
6. lépés: a változás irányának, mélységének meghatározása, szakemberek bevonása: milyen más szakember bevonása látszik szükségesnek? Ki az, aki felveszi vele a kapcsolatot? Konkrétan miben kérünk segítséget? A beavatkozástól milyen változás remélhető?
7. lépés: a lehetséges akadályok átgondolása: milyen akadályokra kell előre számítani? Hogyan lehet ezeket csökkenteni, esetlegesen kikerülni?
8. lépés: a segítség, beavatkozás menetének meghatározása és rögzítése: a stratégiai célok kijelölése, a javaslatok elfogadtatása minden érdekelttel szerződés formájában, hiszen nem helyettük, hanem róluk,

értük zajlik a segítség. Nagyon fontos, hogy itt egyértelművé kell tenni a diák szerepét, felelősségét az érte-  
zajló segítői folyamatban

9. lépés: értékelés, mely folyamatos, menet közben állandóan értékelni kell, de nem szabad elfeledkezni arról, hogy végső értékelést adjunk a folyamat egészéről, a cél megvalósításáról, a segítség módszerének kiválasztásáról, a szerződés megvalósulásáról. Az értékelés során az alábbi szempontokat érdemes szem előtt tartani:

- ✓ Az elmúlt időszak rövid összefoglalása.
- ✓ Az elmúlt időszakra kitűzött megvalósítási terv.
- ✓ A meg nem valósított tervek, kudarok és annak okai.
- ✓ Nehézségek, következtetések, új kérdések.
- ✓ Személyes érzések és az elért eredményekkel, célokkal kapcsolatban.
- ✓ Új akcióterv kidolgozása, ha szükséges

Ezek a lépések természetesen nem egy ülés során valósulnak meg, de vannak olyan elemek, szabályok, melyeknek minden egyes ülésen meg kell valósulniuk. Ezek pedig a következők:

- Előzetesen ne feledjük el meghívni az esetmegbeszélés résztvevőit!
- Érdemes odafigyelni, hogy hány fő vegyen részt! Tapasztalataink szerint max. 8 fő tud érdemben megszólalni az esetmegbeszélésen.
- Fontos, hogy nyugodt helyet biztosítsunk az esetmegbeszélésre, körbe helyezük el a székeket!
- 
- A kliensek, segítők köszöntése
- A hozzászólás szabályai: időkeretek meghatározása, a személyeskedés kizárása
- Az esetmegbeszélés vezetőjének/moderátorának, jegyzőkönyvvezetőjének megválasztása
- Jelenléti ív készítése
- A jegyzőkönyv aláírása a résztvevők által
- Egy-egy ülés időtartama ne legyen több mint 90 perc
- Mindenféleképpen legyen ott a diák, illetve az őt támogató mentor/személy

### ***Melyek az esetmegbeszélés tipikus hibái?***

Több száz esetmegbeszélésen való részvételem során számos nehézséggel, tipikus hibával találkoztam már, illetve magam is követtem el ezeket. Nézzük meg, hogy melyek is a leggyakrabban elkövetett hibák:

- Túl sok/kevés embert hívnak meg az esetmegbeszélésre!
- Nem rögzítik a hozzászólások idejét, így előfordulhat az, hogy valaki kisajátítja a szót, vagy egyáltalán nem szólal meg.
- A moderátor nem irányítja az eseményeket, nem figyel arra, hogy mindenki szót kapjon.
- A segítség helyett inkább a számonkérés hangja dominál, egyfajta fegyelmi tárgyalás hangulata van az esetmegbeszélésnek – ezzel azonban teljes mértékben elmélyítik a kollégák egyrészt a kliensek kiszolgáltatottságát, másrészt pedig a szakmai kooperációt sem erősítették.
- Nem maradnak a realitás talaján, nem a klienshez, hanem saját elvárásaikhoz igazítják a kitűzött célt.
- Nem veszik figyelembe a diák érdekeit, sajátosságait.
- Elbeszélnek egymás mellett a résztvevők, a problémamegoldás helyett sérelmek felsorakoztatása történik meg.
- Nem készítenek feljegyzést a történetekről, így ellentmondások alakulhatnak ki.
- Nincs jelen a diák érdekeit képviselő segítő személy.
- Érzelmek alapján döntenek, sokszor a probléma megoldása helyett inkább meg szeretnének szabadulni attól, a felelősséget igyekeznek egymásra hárítani.

Érdemes a fentiekre odafigyelni annak érdekében, hogy valóban a segítő folyamatnak egy célirányos, szakmai színtere legyen az esetmegbeszélés.