



## **EGYÉNI KRÍZISTANÁCSADÁS LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE – ÚTMUTATÓ PSZICHOLOGUSOKNAK**



Készült az EFOP-3.1.6-16 azonosítószámú, „A köznevelés esélyteremtő szerepének erősítése” elnevezésű pályázat „Szakmai innováció és fejlesztés a különleges bánásmódot igénylő gyermekekért” című projektje keretében.

*Szakmai vezető:*

Dr. Mile Anikó

*Munkacsoport-vezető:*

Eipel Ilona

*Szerzők:*

Eipel Ilona

Kauthné Szabó Ágnes

Parrag Bianka

Romvári Eszter

*Lektorálta:*

Gedő Ágnes

A kiadvány ingyenes, kizárólag zárt körben, pedagógiai szakszolgálati céllal használható, kereskedelmi forgalomba nem hozható. A felhasználás a jövedelemszerzés vagy jövedelemfokozás célját nem szolgálhatja.

# Tartalom

1. Bevezető.....	4
Jellemzők.....	5
2. Az egyéni krízisintervenció lépései .....	6
1. Bevezető munkafázis.....	6
A.) Kapcsolatteremtés, előkészületek .....	6
B.) Első krízisintervenciós alkalom .....	7
2. Középső munkafázis .....	9
3. Befejező munkafázis .....	11
3. Eddigi tapasztalataink a Skype krízistanácsadás terén .....	13
Pandémia – COVID 19 vírushelyzetben nyújtott pszichés támogatás .....	13
4. Felhasznált irodalom .....	15

*„A remény mind az élet legkorábbi, mind a nélkülözhetetlen erénye. Ha az élet fenntartható, a reménynek meg kell maradnia, még akkor is, ha a bizalom megsebesül, a bizalom romlott.”*

(Erik H. Erikson)

## **1. Bevezető**

A krízistanácsadás speciális terület a pszichológiai konzultációban. Ilyenkor különösen nagy a tét, hiszen a szenvedő kliens pszichés sérülékenysége miatt a szakember felelőssége rendkívül jelentős.

Kiadványunkkal a kezdő és gyakorlott pszichológusok számára szeretnénk segítséget nyújtani a krízistanácsadás megvalósításához. Anyagunk praktikus megközelítésű, egyfajta „hogyan csináld” – reméljük, haszonnal forgatja majd a gyakorló szakember.

Gerard Caplan definíciója szerint pszichológiai értelemben akkor beszélünk krízisről, amikor a személy kénytelen szembenézni olyan számára érzelmileg fontos helyzettel vagy veszélyeztető körülményekkel, amelyeket a meglévő problémamegoldó készségeivel, rendelkezésre álló, illetve mobilizálható pszichés energiáival sem megoldani, sem elkerülni nem képes. Önmagát torz tükörben látja, a negatív értékelések felerősödnek saját magával kapcsolatban. Észlelését, gondolkodását, memóriáját, érzelmeit beszűkültség, merevség jellemzi. Realitáskontrollja sérül, a létezés, cselekvést a bezárkózott én hamissá váló belső világa irányítja. Miközben keresi a kiutat, a kreativitás, a rugalmasság megszűnik. Ennek következtében a megoldási módok hasonlóak, sikertelenség esetén is újra ismétlődnek. Így a kudarc halmozódik és a helyzet egyre kilátástalanabbá válik. Ennek következtében a felnőtt énéllapotból egy éretlenebb, regresszívebb működésbe válhat. A krízistanácsadás célja a krízisállapot, a lélektani beszűkültség, a regresszió oldása, a problémamegoldó eszközök, a stresszel való megküzdő mechanizmusok erősítése, az alkalmazkodás elősegítése, a pszichés egyensúly, a személyiség funkcionálisának helyreállítása.

A normatív krízisek az élet természetes változásaiból, fejlődésünkből fakadnak, míg az akcidentális kríziseket váratlan külső események provokálják, pl. szeretett személy halála, súlyos betegség, baleset, válás, párkapcsolat megszakadása, egzisztenciális változások, fenyegetett élethelyzet (pl. járvány) stb.

*A krízis: veszély és lehetőség*

„A krízisben szenvedő ember lehetőséget fedezhet fel egy magasabb minőség – egy mélyebb értelem megtalálására. A szenvedés ezáltal válhat értelemlehetőséggé.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Dr. Csürke József, PhD.előadás jegyzet. Kríziselméletek, krízishelyzetek – krízistanácsadás, Tanácsadó Szakpszichológus Képzés, ELTE 2016.

## **Jellemzők**

A pszichológiai tanácsadás keretében történő krízisintervenció során a személyközpontú pszichológiai megközelítés nyújthat számunkra megfelelő szemléleti keretet. Ennek központi gondolata, hogy minden emberben rejlenek belső erőforrások önmaga megértéséhez és a pozitív változáshoz. A személyközpontú segítő kapcsolat feladata ezeknek a belső erőforrásoknak a mozgósítása:

- Empátiás megértés: a segítő a kliens világát igyekszik megérteni úgy, ahogy azt a kliens átéli.
- Feltétel nélküli elfogadás: a segítő nem valamilyen általa elképzelt ideál felé próbálja vezetni a klienst, hanem elfogadja őt olyannak, amilyen.
- Kongruencia: a segítő nem egy szerepet vállal fel, hanem egész lényével, személyesen van jelen a kapcsolatban.

### *Tanácsadói attitűd:*

- aktív részvétel,
- empatikus elfogadás,
- az érzelmi terhek átmeneti megosztása,
- kliensért érzett felelősségvállalás,
- a tanácsadó célorientáltabb, mint egyéb terápiás kapcsolatokban.

### *Online csatornákon (Skype) fokozott figyelmet érdemel:*

- semleges háttér kialakítása,
- a tanácsadó öltözete, megjelenése,
- a tér és a test tudatos „használata”,
- az empátia és a figyelem kifejezése gyakrabban/erőteljesebben szükséges.

## 2. Az egyéni krízisintervenció lépései

A krízisintervenció dinamikusan változó cirkuláris interperszonális interakciókból épül fel. Három szakaszból áll, ezek a fázisok összemosódnak, egymásba folynak. Mi most mégis igyekeztünk strukturálni, áttekinthetővé tenni a folyamatot, ami az általunk javasolt mondatokkal a kliens számára otthonossá és gördülékennyé tehető.

### 1. Bevezető munkafázis

#### A.) Kapcsolatteremtés, előkészületek

- a) A bejelentkezésre adott gyors (24 órán belüli) időpontadás szükséges.
- b) Nyugodt, biztonságos, zavartalan környezet biztosítása.
- c) Elsődleges beavatkozó az a személy, akinek felhatalmazása és megfelelő kompetenciája van a konzultáció vezetésére. A kapcsolatteremtő szakember személyes információinak megadása (név, telefonszám, munkahely, foglalkozás).

*Online csatornákon (Skype) fokozott figyelmet érdemel:*

- a.) a konzultáció előtt érdemes tesztívást kezdeményezni,
- b.) mindig a tanácsadó hív (ha az internet kapcsolat megszakad, akkor is ő hívja vissza a klienst!),
- c.) anonimitás lehetősége,
- d.) cyber-biztonság, adatvédelem,
- e.) kontraindikált állapotok szem előtt tartása (pl. súlyos klinikai kórképek, realitáskontroll elvesztése, szuicid veszély), ilyenkor a kliens továbbküldése,
- f.) továbbküldés esetén a tanácsadó legyen körültekintő és tájékozott, és az adott problémát mérlegelve – lehetőség szerint – keressen kapcsolatot a klienst támogatni képes szervezettel.

A nagy távolságok, egyes pszichés problémák jellege, az internet széleskörű használata, valamint az X, Y, Z generációk preferenciái miatt egyre nagyobb szerepet kap az online pszichológiai tanácsadás, amely lehetőséget teremt arra, hogy a kliens gyors segítséget kapjon, ha életében elakadást tapasztal. A pszichológiai tanácsadás ezen formája sokat segíthet azoknak, akik lakhelyük, munkájuk vagy egyéb okok miatt nem tudnak rendszeresen elutazni a terápiás alkalmakra, vagy egyszerűen így könnyebben felvállalják a pszichés problémájukkal való szembenézést.

*Az online tanácsadás előnyei*

- elérhetőség – alacsony küszöbű szolgáltatás
- anonimitás – a kliens tudja szabályozni
- kevesebb kapcsolati függőség (kipróbálás lehetősége)
- stigmatizáció elkerülése (nincsen diagnózis!)

- célzott, speciális segítség
- térbeli és időbeni hatékonyság

Fontos azonban hangsúlyozni, hogy az interneten való kapcsolattartás nem helyettesíti a személyes találkozással járó légkört. A szerződéskötés során fontos az előnyök és hátrányok tudatosítása a kliens számára.

#### B.) Első krízisintervenció alkalom

Hossza rugalmasabban alakulhat 50 perc és másfél óra között.

*Célok ismertetése:* Egy általunk javasolt, a bizalmi kapcsolatot megalapozó, a tanácsadás lényegét összegző szöveg, ami a személyes és online krízistanácsadás első találkozásán egyaránt alkalmazható:

„Ennek a (telefonos) konzultációnak az a célja, hogy csökkentsük annak a stressznek az érzelmi hatását, amit a jelenlegi nehéz helyzetben átél. Célunk, hogy ezáltal jobban érezze magát, és minél előbb képes legyen visszatérni a megszokott életviteléhez, biztonságban érezve magát. A történetek felett nem ítélek, nem keresem a felelősöket, csupán lehetőséget szeretnék biztosítani arra, hogy a kritikus esemény előtt, közben és után átélt élményeiről és reakcióiról beszélhessen. A beszélgetésünk nem kerül rögzítésre semmilyen formában, még jegyzetek formájában sem. Most pedig Önnek fogom átadni a szót ...

Ekkor történik a helyzet definiálása, a bizalom kialakítása, a probléma felvázolása (a lelki munkára való előkészítés). Általában a pszichoterápiás első interjú általános elemeire támaszkodunk, azzal a különbséggel, hogy a sürgősségi helyzet miatt különös súlya van az első beszélgetésnek, továbbá nem tudható előre, hogy lesz-e további találkozásra alkalom. A kliens gyakran ambivalens, elutasító is lehet, terápiás motivációról nem beszélhetünk, a kliens pusztán jelenlétére építhetünk. A segítségnyújtás alapja a rogersi változók segítségével történik.

*Feltérképezés:* A tanácsadás kereteinek biztosítása a tanácsadó feladata.

Előnyben részesítjük a *nyitott kérdéseket*. A nyitott kérdésekre az jellemző, hogy nem lehet megválaszolni őket egyetlen szóval. A válasz egyedi, szubjektív, gyakran szól érzésekről, gondolatokról, belső állapotokról. Kommunikációs teret nyit, párbeszédre hív. A kliens figyelmét önmagára irányítja, elgondolkodtat és új szempontot is adhat. A kérdések mentén kibontakozik a történet, felszínre kerülnek a problémák. Ugyanakkor nagyon fontos, hogy a feltérképezés ne csak információgyűjtés legyen, ahol a segítő csak kérdez, a kliens pedig válaszol, minden egyéb interakció, támogató mondatok, visszajelzések, érzelmi megerősítés nélkül. Annak érdekében fontos a nyitott kérdések alkalmazása, hogy a kliens valóban elmesélhesse a saját történetét, a saját szemszögéből, hogy érezze az érdeklődésünket, hogy legyen tere velünk együtt alaposan végiggondolni a helyzetét.

Javasolt nyitott kérdések például:

- Elmondaná, mi történt Önnel?
- Hogyan küzd meg ezzel a helyzettel?

- Hogyan reagált a krízishelyzetre?
- A krízis utáni napokban milyen nehézséget tapasztalt az alvást, táplálkozást és koncentrációt illetően?
- Mit tapasztalt az ingerlékenységet illetően?
- Tapasztalt-e más tüneteket?

A beszűkült, szorongó ember elzárkózhat a nyitott kérdésektől. Ekkor a biztonságot adó *zárt kérdések* segíthetik a beszűkültség oldását.

A bizalom erősödésével újra a nyitott kérdéseket részesíthetjük előnyben. Mély beszűkülésnél a folyamatos biztatás, a csöndek tolerálása, az együtt érző hümmögés, az érzelmi terhek megosztására irányuló szemkontaktus, vagy akár az érintés segíthet.

Javasolt mondat a tanácsadónak a hosszúra nyúló csend esetén: „Időnként csendben kell maradnunk, hogy meghalljuk a másikat.”

Kerüljük a sugalmazó, hibáztató, eldöntendő kérdéseket. Lehetőleg ne használjuk a „miért” és „miért nem” kezdetű kérdéseket. Többször is érdemes összefoglalni, hol tartunk éppen, mi hangzott el eddig. Ez segít strukturálni a beszélgetést és így ellenőrizhetjük, hogy mindent jól értettünk-e. Az aktív hallgatás azt jelenti, hogy teljes figyelmünket, az odaszánt időt és koncentrációt biztosítjuk a kliensnek. A segítő felelőssége ebben, hogy zavartalan körülményeket biztosítson magának, és olyan lelkiállapotot, melyben tud más gondjaira figyelni, és háttérbe tenni a saját történeteit. Kell egyfajta védettség annak a térnek és időnek, amikor érzelmileg elérhetőek vagyunk a kliens számára, és ez az otthonunkban végzett telefonos vagy skype konzultációra hatványozottan igaz. Az aktív hallgatást leginkább a tisztázó kérdések, visszatükrözések (pl. jól értem, hogy azt gondolja, hogy...), az önreflexiók segítik, például:

- Tudna erre konkrét példát mondani?
- Milyen lehetőségek jutottak eszébe?
- Mire lenne szüksége most leginkább?

Figyeljük a kliens *metakommunikációját*, ekkor minden megnyilvánulás fontos.

*Kerüljük a konfrontációt*, az elfogadás a lényeg. A büntudatkeltés, inkompetencia-érzet keltése kerülendő. A kliens kompetencia- és kontroll-érzését támogassuk.

*Monitorozzuk a szorongás, depresszió mértékét, szuicid veszélyt.* A tanácsadás során kialakult kapcsolat nagyban segítheti a reménytelenség érzésének csökkenését. A szuicid késztetésekről való beszélgetés megkönnyebbülést hozhat a kliensnek. Megoszthatóvá válnak a kínzó gondolatok, így azok külső térbe kerülnek, a realitásérzés fokozódhat, a beszűkülés csökkenhet.

Mondhatjuk ilyenkor: „Ezek a tünetek stresszreakciók, amelyek fennállhatnak néhány napig vagy akár hetekig. Ön már említett néhány ilyen tünetet. A krízishelyzetet követően egyéb tünetek is jelentkezhettek még:



- Kognitív tünetek: emlékezeti és koncentrációs problémák, nehézségek a problémamegoldás területén, a tagadás, irrealitás érzése.
- Emocionális tünetek: sérülékenység érzése, harag, szomorúság, szorongás, depresszió, ingerlékenység, dermedtség.
- Viselkedési tünetek: izoláció, elkerülés, ellenségesség, megváltozott étkezési szokások, öngyógyítás, alvászavarok.”

A beszélgetés végén kérdezzünk rá, *hogyan érzi magát most*, hogyan értékeli a beszélgetést, hogyan látja most a helyzetet. Már az első alkalommal fontos a krízis súlyosságának, az esetleges szuicid készletességnek a feltérképezése (akár rákérdezéssel), a további segítségnyújtás lépéseinek megszervezése (akár egészségügyi ellátórendszerbe való továbbküldés, amennyiben a beszűkültség nem oldódik).

## 2. Középső munkafázis

Ebben a fázisban együtt lehet gondolkodni a lehetőségeken, mérlegelni az alternatívákat.

A kliens távolmaradása esetén krízistanácsadásban inkább utánanyúlunk, aktívan keressük (esetleg rokon, vagy barát elérhetőségét is kérhetjük az első alkalommal), érdeklődünk az állapota felől, távolmaradásának okáról.

A további alkalmak során figyeljük meg a kliensben történt változásokat (szcenikus elemek), nonverbális, vagy metakommunikatív elemeket. Ezekre utaljunk vissza. Ha ellentmondást tapasztalunk, például ha a kliens azt mondja, hogy minden megoldódott, de továbbra is elgyötörtnek tűnik, nem konfrontáljuk ezzel. Az előzőekben leírt elfogadás, meleg attitűd végig fontos. Az érzelmi kapcsolat fenntartása lényeges, vagy ha még nem alakult ki, újra meg kell kísérelni felépíteni.

*Először monologizálás:* Ambivalencia, a helyzet megértése; a helyzet, korábbi megküzdési stratégiák, támogató rendszerek feltérképezése. Ilyenkor jellemzően a kliens beszél, a terapeuta bátorítja őt a ventillálásra, a helyzete bemutatására.

*Majd párbeszéd:* Lehetséges alternatívák kidolgozása, értékelése, tesztelése, cél az adaptív megküzdési mechanizmusok facilitációja, a kliens aktivitásának növelése, innovatív stratégiák elősegítése. Azt jelenti, hogy nem mi irányítunk, hanem a klienst követjük. Nem a mi gondolati sémáink, hanem az ő igényei, felvetései határozzák meg a beszélgetés irányát. Abból indulunk ki, hogy a segítségkérő a saját életében kompetens, egyenrangú partner. Gyakran felmerülő igény, hogy a segítő adjon tanácsot, mondja el a véleményét, azt, hogy ő mit tenne. Fontos tudatosítani, hogy az egyik ember megoldása nem lehet a másik ember megoldása, és itt most az a fontos, hogy ő mit gondol. Bár tanácsot nem adunk, abban azonban van felelősségünk, hogy hiteles és pontos információkkal segítsük a klienst.

*Erőforrások feltérképezése:* A krízisben lévő ember gondolkodása beszűkül, nehezen lát meg új szempontokat, hajlamos elfeledkezni a pozitív dolgokról, korábbi sikereiről, építő kapcsolatairól. A segítő feladata, hogy a negatív érzelmek elfogadása, megértése mellett/után abban segítse a klienst, hogy találja meg a saját erőforrásait: személyeket, akikre számíthat (kapcsolati háló feltérképezése), korábbi nehéz helyzeteket, amiket sikeresen megoldott, tevékenységeket, melyek segítik a kikapcsolódásban, feltöltődésben, olyan életterületet, amiben kompetensnek érzi magát, vagy olyan tevékenységet, ami örömet ad. Segítő kérdés ekkor például.: „Korábban, amikor nehéz helyzetben volt, mi segített, mi az, ami működött?”

*Egyre mélyebb körökben* folytatódhat a krízis kialakulásának feltérképezése, ami a kliens mélyebb megértését és az adekvát megküzdési módok felkutatását segíti. A krízis oldódása pozitívan hat a kliens személyiségfejlődésére. A krízisnövekedéssel aktivitása, hatékony megoldási módjai kerülnek előtérbe. A segítő visszavonulhat aktív szerepéből. Ekkor a jövőre irányuló kérdések kerülnek előtérbe.

*Érzelmi támogatás:* nagyon fontos az érzelmek felismerése, megértése, elfogadása, az érzelmkifejezés bátorítása. Segítsünk az érzelmek verbalizálásában, pontosításában. Annak felismerése, megnevezése, hogy valójában mi zajlik bennem, nemcsak érzelmi megkönnyebbülést hoz, hanem a megoldás keresésében is segíthet. A mindennapi életben keveset beszélünk a negatív érzelmek megéléséről, ezért magunkban is tudatosítani kell ennek fontosságát. A kliens nehéz érzelmeire mindig reagálunk; jelezzük, hogy meghallottuk, hogy nagyon kétségbeesett, szomorú, dühös, tanácstalan, és adjunk teret annak, hogy ezt bővebben kifejtthesse. Ne próbáljuk meg elterelni a témát, vagy bagatellizálni a helyzetet. Ne vigasztaljuk a klienst, mert nem az a feladatunk, hogy csökkentsük a negatív érzéseit, hanem az, hogy elfogadjuk, kibírjuk azokat, képesek legyünk teret adni nekik. A vigasztalás viszont gyakran szól arról, hogy most már ne érezze azt, amit érez. A vigasztalás gátolja a negatív érzelmek megélését, kifejezését. Nem segíti a kliens megértését, sokszor inkább a segítő és nem a segítségkérő igényeit szolgálja ki.

Például: „Megértem, hogy nem látja még ebből a helyzetből a kiutat. Ez valóban egy kétségbeesítő helyzet.”

*Az empátia* segít megtalálni a megfelelő hangnemet. Ha rá tudunk érezni (és a nyitott kérdések segíthetik ezt a ráérzést), hogy milyen lelkiállapotban van, milyen szükségletekkel „érkezik” a kliens, könnyebb megtalálni a megfelelő hangnemet. Ugyanakkor nagyon fontos megtartani azt a távolságot, ami segít objektíven átlátni a helyzetet. Fontos kifejezni az empátiánkat, a támogatásunkat, azt, hogy hogyan hat ránk a kliens története, milyen érzéseket kelt bennünk (önreflexió fontossága), így lesz hiteles a vele való kapcsolatunk. De emellett legyünk kompetens segítő, a saját negatív érzéseinkkel, tehetetlenségünkkel ne terheljük a klienst. Fontos az elfogadás, az előítéletmentesség, de van olyan helyzet, amikor szükség van erkölcsi állásfoglalásra, amikor ki lehet és ki is kell mondani, hogy „senkinek sincs joga bántani téged”, hogy „az erőszak nem megoldás”, hogy „az öngyilkossági tervedet nem támogatom”. Természetesen ilyen esetekben is kerüljük a minősítést.

*Megoldás:* A döntések megerősítése, a kivitelezés módszerei és eszközei megbeszélése.

### *Néhány figyelmeztetés*

Amit tegyünk:

- A „krízis átmeneti létállapot”, tekintsük annak!
- Legyünk őszinték, együttérzők, odafordulók, bátorítók!
- Próbáljuk szétválasztani az átélt élményekhez fűződő gondolatokat, érzéseket, cselekvéseket!
- Fogadjuk el a klienst olyanak, amilyen!
- Tájékoztassuk a lehetőségeiről (segítségkérés egyéb formáinak lehetőségei, pl. rendőrség értesítése, szociális intézmények programjai, anyaothonok, jogi segítségnyújtás lehetséges formái stb.)!
- Segítsük a rövid távú tervezést!
- Segítsük felkutatni a személyes erőforrásokat, külső segítőket (barátok, családtagok)!
- Segítsük a reális célok megtalálását!
- Biztosítsuk a teret, ahol a kliens önmagára találhat.

Amit kerüljünk:

- Ne sürgessük a klienst, ne bagatellizáljuk a helyzetét!
- Ne adjunk tanácsot. A helyzetet csakis a kliens látja a maga teljességében, az ő megoldása lesz az igazi.
- Ne vonjuk kétségbe a kliens érzelmeit, megélését!
- Ne vigasztaljunk, vagy keltsünk irreálisan pozitív elvárásokat!

*Szupervíziót, szakmai segítséget igényelhet a segítő, mert a krízisben megélt érzelmi terhek őt is eláraszthatják, számára is fontos a támogatás.*

### **3. Befejező munkafázis**

Ebben a szakaszban történik a helyzetértékelés, a jövő újradefiniálása, pozitív anticipáció, gyakorlati teendők és pozitív változások kiemelése, jövőbeli segítségkérés lehetőségeinek megbeszélése

*Ebben a szakaszban javasolt kérdések:*

- Mi segített Önnek szembenézni a helyzettel?
- Voltak olyan pillanatok, amikor erősnek érezte magát?
- Az elmúlt órákban és napokban mi jelentett megkönnyebbülést, vigasztalást?
- Mindannyiunknak vannak olyan személyes stratégiái, amelyeket arra alakítottunk ki, hogy csökkenteni tudjuk a stresszt az életünk nehéz helyzeteiben. Önnek milyen stratégiák segítettek a múltban a nehéz idők alatt?

*További javaslatok a kliensnek, amelyek segíthetnek a stressz csökkentésében:*

- A stressz és az érzelmek lelki és fizikai hatásainak megértése, a saját vészhelyzetre adott reakciók tudatosítása
- A korábbi sikeres megküzdések észben tartása és felelevenítése
- A „miért?” és „mi lett volna, ha...” kérdések kerülése
- Kiegyensúlyozott táplálkozás és alvás
- Érzések megosztása barátokkal, kollégákkal írásban vagy szóban
- Elegendő időt adni magunknak
- Testmozgás és relaxáció a testben lévő feszültségek csökkentése érdekében. A fizikai aktivitás és a mély relaxáció váltogatása segít szabályozni a stressz hatására a szervezetünkben kioldódó kémiai vegyületeket, ezáltal hozzásegít a jobb alváshoz
- Visszatérés a napi rutinhoz és feladatokhoz és napirend készítése
- Majd kérdezzük meg: „Szeretne még valamit hozzátenni?”

*Lezáró mondatok:*

„Köszönöm, hogy megosztotta velem életének személyes és fájdalmas pillanatait. Rendelkezésére állok, és ha Ön is egyetért, jövő héten ismét beszélhetünk az érzéseiről és a tünetek alakulásáról.”

*Búcsú, mely nyitva hagyja a kapcsolatot:*

„Ahogy korábban említettem, az Ön által tapasztalt tünetek normálisak, azonban ha ezek nem múlnak el, esetleg súlyosbodnak, elérhető leszek az Ön számára, hogy segítek. Közvetlenül elérhet engem ezen a telefonszámon: ...”

### 3. Eddigi tapasztalataink a Skype krízistanácsadás terén

#### **Pandémia – COVID 19 vírushelyzetben nyújtott pszichés támogatás**

A rendkívüli járványügyi helyzetre való tekintettel a Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat 2020 tavaszán online krízistanácsadást indított szülők részére. A kliensek a fejermegyekrizisvonal@fejermepsz.hu e-mail címen kérhettek segítséget. Jellemzően az alábbi témákban igényeltek támogatást a szülők:

- nehezen birkóznak meg az otthoni tanulással, a gyerekek mindennapi leültetésével és kikérdezésével
- megviselik őket a bezártság miatt sűrűsödő családi konfliktusok, nem tudják higgadtan kezelni a gyerekek viselkedését
- kimerültek a tartalékaik, mert a home office-ra csak este vagy éjszaka jut idejük
- aggódnak családtagjaik miatt, úgy érzik, támogatásra van szükségük.

#### *Online tanácsadás folyamata, menete*

Az online tanácsadás teljes folyamata dokumentált, ezek:

1. jelentkezés
2. szerződéskötés
3. ülések (levélváltások)
4. lezárás

#### *Az online pszichológiai tanácsadásra való jelentkezés és részvétel menete*

- A jelentkezés elektronikus levélben (emailben) történik.
- A tanácsadó 24 órán belül válaszol a kliens levelére, tehát felveszi vele a kapcsolatot.
- A válaszlevél tartalmazza az online tanácsadás lehetséges csatornáját (Skype), illetve a konzultáció időpont egyeztetésének módjára való javaslatot (telefonon vagy e-mailben egyeztessenek?).
- A tanácsadó az előre egyeztetett időpontban és csatornán felhívja a klienst és megtartja az ülést, melynek időtartama megegyezik a személyes konzultáció időtartamával (50 perc). Fontos megjegyezni, hogy a tanácsadás „általános szabályai” (rapport kiépítése, titoktartás stb.) az online térben is érvényesek, ezek betartására fokozottan érdemes ügyelni.
- Amennyiben a kliens problémája és igényei szükségessé teszik, lehetőség van további ülések megtartására (javasolt a maximum 3-5 alkalom).
- Az ülés(ek) lezárása után a kliens elektronikus levélben visszajelzést küld a tanácsadónak, hogy a konzultáció megvalósult és befejeződött. Javaslatként megfogalmazható, hogy a tanácsadó küldjön egy rövid levelet a kliensnek, amelyben megköszöni részvételét és bizalmát, így megelőzhető, hogy kliens „elfelejti” a dokumentáláshoz szükséges emailt elküldeni.

*Amire érdemes még figyelni – néhány javaslat online konzultáció esetén*

- A nonverbális kommunikáció részleges hiánya, az internetes kommunikáció kliensre gyakorolt gátlásoldó hatása (dezinhibíció), valamint a szakember ezen a téren való csekélyebb jártassága a projekciós mechanizmusok felerősödését vonhatja maga után.
- Az e-mailben történő jelentkezés sok hasznos információt hordoz (e-mail cím, a levél formája és tárgya, köszönés, tartalom, stílus) a tanácsadó számára, így érdemes többször és alaposabban áttanulmányozni a levelet.
- Fontos a kliens tájékoztatása az online tanácsadás jellemzőiről, előnyeiről és hátrányairól, valamint a cyber biztonság és adatvédelem lehetőségeiről.
- Szükséges ismerni és felismerni az online tanácsadási forma kompetenciahatárait, illetve megfelelően kell kezelni azokat az eseteket, amikor párhuzamos terápiáról van szó.
- Alternatív informatikai és online eszközök/csatornák biztosítása javasolt. Úgy tűnik, hogy a Skype, mint online csatorna egyre inkább háttérbe szorul, kezd „kimenni a divatból”. A kliensek többségének vagy nem áll rendelkezésére, vagy olyan régen használta, hogy nem tud bejelentkezni. Manapság egyre több alternatív csatorna „bukkan fel” (pl. Zoom), melyek installációja és használata egyszerűbbnek tűnik.

#### **4. Felhasznált irodalom**

Csürke József, Vörös Viktor, Osváth Péter és Árkovits Amaryl (2014, szerk.): *Mindennapi kríziseink – A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve*. Oriold és Társai Kiadó, Budapest.

Hajduska Marianna (2015): *Krizislélektan*. ELTE Eötvös Kiadó Kft, Budapest.

Erik Erikson idézetek – Történelem és életrajzok – 2020 URL: <https://hun.psychic-parapsychologist.com/erik-erikson-quotes-69175> Utolsó letöltés: 2020.05.31.