

DOI: 10.18427/iri-2016-0040

Szerepkonfliktusok megjeleníthetőségének lehetősége és tisztázásának fontossága a szociális munkában

Asztalos Bernadett

Semmelweis Egyetem Egészségügyi Közszolgálati Kar Mentálhigiéné Intézet
asztalos.bernadett@public.semmelweis-univ.hu

Jelenleg Magyarországon egyetemi szintű mentálhigiéné képzés hét intézményben van nyilvántartva, a következő tudományterületeken: bölcsészettudomány, társadalomtudomány, és pedagógusképzés. Innen is sejthető, hogy *interdiszciplinaritása*, társadalmi szintű egészségvédelmi funkciója miatt nehezen kategorizálható tudomány. Ezt a képet még tovább színesíti, ha kitekintünk Magyarország határain túlra, ahol sok helyen az orvostudományhoz sorolják (ahogy nálunk is volt ez pár évig). A Semmelweis Egyetemen 1987 óta folyik a képzés – a hozzá kapcsolódó gyakorlati, szakmai és kutató munkával, ezzel az egyik legelsőknek számít hazánkban. A képzés kezdete óta a hallgatók tetemes részét a szociális szférában dolgozók teszik ki, 2007 óta pedig Szociális Munka Master képzése is van a Mentálhigiéné Intézetnek.

Mind a mentálhigiéné szakirányú képzésen, mind a szociális munkás képzésen az óraszám jelentős részét teszi ki a segítő kapcsolat, esetmegbeszélés és tevékenységkísérés. Ezeken az órákon –más segítő humán foglalkozásúakhoz hasonlóan- egy-egy szociális-segítő szakember két éven keresztül dolgozik többek között azzal -önismereti és szakmai szinten is-, hogy miként is lehet jelen hatékonyabban és professzionálisabban klienskapcsolataiban. Hogyan legyen jelen úgy, hogy az őt személyében ne terhelje túl, s elkerülje a burn outot, vagy azt, hogy segítő szindrómásan vezérelt énje átvegye az uralmat magánélete felett, esetleg pszichésen terhelődjön meg olyan nagy mértékben, hogy az akár szomatizációba is forduljon.

A szociális munkában a segítség területei és módszerei rendkívül szerteágazóak, ezeken belül bizonyos esetekben lehetőség adódik és a legcélravezetőbb az egyéni segítség, amikor a konzultáció gyakorlatában a *non-direktív eszköztár* gyakorlatát alkalmazza (Faber & van der Schoot, 2005:38-51). Ilyen esetekben a klienssel folytatott eredményes együttműködéshez, a bizalmi légkör megteremtéséhez olyan nélkülözhetetlen kompetenciákat használ, mint a figyelemszentelés, meghallgatás, érzelmek visszatükrözése, átkeretezés, nyitott mondatok, az elhangzottak összefoglalása vagy éppen a legfontosabbak kiemelése. Ilyenkor személyiségével is dolgozik és az a cél, hogy a szakember segítse az egyén képességét arra, hogy saját életét és viselkedését irányítani tudja. Ez a képessé tétel vagyis *empowerment*. A kliens azzal, hogy bizalmi légkörben rálát magára, problémáira, kapcsolataira, működésmódjára, problémamegoldó stratégiáira, hogy csak a legfontosabbakat említsük, mintegy megérti önmagát - el tud indulni azon az úton, melyen (újra) kompetenssé válhat saját életében, aktivizálhatja erőforrásait, akár új megoldási utakra találhat.

Szerepek tudatosításának fontossága

A segítő ebben a folyamatban szakmai kompetenciákkal felvértezett személyiségével dolgozik, ennek kulcsa az, mekkora önismerettel rendelkezik, tisztában van-e azzal, milyen szerepeket visz, amelyeket a kliens által hozott probléma esetleg megszólíthat, aktivizálhat.

Ha a segítő nincs tisztában ezekkel a szerepekkel, esetleg azzal, hogy mely szerepeivel kapcsolatban vannak neki elakadásai, akkor a segítő kapcsolat egy olyan tudatalatti dinamikák irányította kusza érzelmi kavalkád lesz, ami tévútra viheti, megakaszthatja, stagnálásba kényszerítheti a kapcsolatot, empowerment helyett. A szerepek tudatosítása segíthet abban, hogy a segítő jobban átlássa a kapcsolatot, tisztában legyen azzal, hogy az ott megjelenő érzelmek miről szólnak valójában. Ekkor tud megvalósulni csak valódi érzelmi tükrözés is. Ha átlátja, tudatosítja, hogy a kliens éppen melyik szerepében szólítja meg legerősebben, akkor nem veszíti el a beszélgetés fókuszát, abba mindvégig a kliens marad.

A szerepek tudatosítása számtalan módon lehetséges, ezzel –s a szerepkonfliktusok témakörével– a kultúrantropológia, szociálpszichológia, szociológia, pszichológia is régóta foglalkozik, nem is beszélve a pszichodramáról, iskolánként más és más eszköztárral. (Gondoljunk csak Ralph Lintonra, George Herbert Meadra, Talcott Parsonsra, Jacob Levy Morenora, Hilarion Gottfried Petzoldra, hogy csak az úttörőket említsük, a teljesség igénye nélkül.)

Ezen cikk csupán arra vállalkozik, hogy egy lehetséges utat vázoljon fel a sok közül. Az alapkoncepciót Reinhard T. Krüger pszichodráma pszichoterapeutának köszönhetjük, aki kiképzőként és szupervízorként számos *kreatív technikát* adott kezünkbe, melyeket egyéni, s nemcsak csoportos munkában tudunk alkalmazni. Könyvében (Krüger, 2015), mely a *Störungsspezifische Psychodramatherapie, Theorie und Praxis* címet viseli, tudományos igénnyel magyarázza el az alkalmazható technikákat, Moreno szerepmegközelítéséből kiindulva. Személyiségünk akár szerepek összességéeként is meghatározható (Zeitlinger, 1991:111-115).

A következőkben konkrét esetet ismerteteék, amikor a segítőként jelen levő szociális munkás ténylegesen, vizualizálva jeleníthette meg szerepeit, így próbálva ki azt, hogy egy kliens által hozott probléma hogyan szólítja meg különböző szerepeiben. Így válik megfoghatóvá, hogy a szerepek tudatosítása nélkül hogyan kerülhet tévútra; esetleg a kiégéshez; vagy éppen a legoptimálisabb döntéshez.

Kolléganőmmel, *Somosiné Tésenyi Timeával* ennek a felismerésnek az élményét és tanúságait vittük el szociálismunkásoknak szervezett országos konferenciára, s tartottunk egy demonstrációt. Mivel a szerepekről való diszkusszió és az úgynevezett székes technikával való megjelenítés nem új keletű, minket is meglepett az a rácsodálkozó és pozitív fogadtatás, mondhatni „aha-élmény” a hallgatóság részéről, amit tapasztaltunk. Ez sarkallt arra, hogy érdemes leírni, s egy cikkbe felvázolni ezt a megközelítési módot. Egy családsegítőben dolgozó szociális munkás, Inge esete segítségével szeretnék rávilágítani arra, hogy vitte közelebb őt ez a technika, ahhoz, hogy jobban megértse működésmódját, s megtalálja a tovább vivő szakmai utat.

Szerepektől mozgatva

Inge 35 éves, elkötelezett, rutinosnak számító, gyermekjóléti központban dolgozó családgondozó. Kliense Herbert, egy édesapa, egyetemet végzett építész, alacsony, sötét hajú, szakállas, határozott. Feleségével, Máriával való házassága megromlott, válásuk folyamatban. Három közös gyermekük van. Mária a gyerekek mellett otthon maradt, nem dolgozott, személyiségzavarban szenved, emiatt többször kórházba is került. A családtagok temperamentumosak, a gyerekek gyakran veszekednek, ami verekedésig fajul. Megállapodásuk szerint Herbert neveli a gyerekeket, Mária rendszeresen látogatja őket, illetve besegít a háztartásba. Az apának van egy új kapcsolata, aki már a menyasszonya, az összeköltözést tervezik. A családgondozó a családterápia felé irányította a családot, ami mellett a szülőket egyénileg és párosan is kísérte a terapeutákkal egyeztetve.

Egy délután Herbert váratlanul jelent meg Ingénél, munkaruha volt rajta, első látásra látszott, hogy munkából jött. Szinte ömlött belőle a szó. Inge így emlékezett vissza. *„Ezen a napon nagyon fáradt voltam, nem vártam senkit. Láttam, hogy Herbert nagyon zaklatott, érzelmileg nagyon feszült, én meg igyekeztem magamhoz térni.”*

Herbert: *„Azért jöttem, mert a családterápián voltam, és gondoltam, megkeresem. A családterápiára csak én jöttem el, a gyerekek nem akartak. Erről beszélgettünk a két hölgygel. Kérdezték, hogy nekem fontos-e ez. Én mondtam, hogy igen és, hogy nagyon rossz, hogy a gyerekek ezt nem érzik, miért lenne jó ide járni. A hölgyek felvetették, hogy, hogy lehet, hogy nem jöttek el a gyerekek, hisz én vagyok az apjuk, miért nem hoztam el őket!?”* (...) *„Mondták, a hölgyek, hogy mi lesz, ha a gyerekek egyszer csak nem akarnak menni az iskolába, akkor mit fogok mondani? Mert, hogy már lassan itt tartunk.”* *„Úgy éreztem, mintha sarokba állítottak volna.”*

Inge ezen érzés mentén haladt az apával való beszélgetésben, a helyzetből adódó apai szerep nehézségeit járták körbe, amikor Herbert ezt mondta:

„Felmerült bennem az is, hogy milyen lenne, ha az anyjkkal élnének a gyerekek, s az új feleségemmel új életet kezdenék. De Mari, nem jó anya, ezért ezt nem tehetem.”

Innentől fogva a családgondozó és az apa beszélgetése zátonyra futott. A beszélgetés további részében képtelen volt az érzelmek tükrözésére, általánosított pl. *„A keretek tartása mindenkinek nehéz”,* moralizált pl. Beláthatja, hogy *„nem szabadna egy alkalmat sem elszalasztaniuk a családgondozókkal.”* Nem sikerült a kliense érzelmeinek követése, sem a *„másik mellé állás”*. A beszélgetésről így vallott: *„Nagyon nehéz volt az elején figyelni. Sajnos a beszélgetés során félelmeim, aggodalmaim irányították a visszajelzéseimet és kérdéseimet.”* *„Mi történhetett velem? Úgy érzem nagyon rossz segítője voltam.”*

Közös munkánk során megkértem Ingét, hogy tegyen ki egy széket saját magának, s egy széket Herbertnek. Majd a saját széke mögé tegyen további székeket, melyek szimbolizálják az ő szerepeit, melyek akkor a segítői térben jelen lehettek és nevezze meg ezeket. A következő székeket tette ki: a fáradt ember, az anya, a szakember.

Saját székén ülve újra meghallgathatta Herbert utolsó mondatát. A kérésre, hogy próbálja megfogalmazni, mi a legerősebb érzése, a következőt mondta: *„Jaj, csak nehogy elhagyja az apa a gyerekeket, mert akkor nem lesz, aki gondoskodik róluk!”* Azt is meg tudta fogalmazni, hogy ez az aggódó – kétségbeesett – leblokkoló érzés az anya szerepéből jön, s úgy érzi, nem Herbert ül vele szemben, hanem annak gyermekei. Ki is tett három széket Herbert mögé. Ezzel a momentummal

fókuszvesztés következett be, Inge-nek ebbe a segítő beszélgetésben már nem Herbert volt továbbiakban a kliense, hanem a három gyerek, miközben a valóságban Herbertnek válaszolt.

Inge kipróbálhatta, milyen érzés a különböző szerep székeire ráülni. Valójában a belőle előtörő anyai érzések teljesen leblokkolták a szakembert. A szakember székéből nem is látta már Herbertet, utólag még azt is felfedezte, hogy beállt a Herbertet szapuló családterapeuta hölgyek közé. *Aha-élményként* hatott rá, amikor Herbert székébe beleülhetett, hogy apaként azt érezte, szükség van az apai szerep megerősítésére, s akkor tudna jobban gyermekei mellett állni, tenni értük, ha még inkább el tudná hinni saját magáról, hogy ő erre képes (Lück, 2009:67).

Felállva és távolabbról ránézve a székekre, Inge megfogalmazta, hogy szakemberként a célja kezdetektől fogva az volt, hogy az apát megerősítse, ezzel szolgálva a gyerekek érdekét. Pont azzal erősíthette volna meg az apát, az apa szerepben, ha ő a segítői szerepben marad. Ő azonban nem így tett. Pont az eredeti célja hiúsult meg azáltal, hogy nem volt tisztában azzal, hogy az ilyen és ehhez hasonló helyzetek olyan mélyen szólítják meg anyai szerepében, hogy az minden mást háttérbe szorít. Ez volt az a szakmai önismereti felismerés, mely még tovább lendítette Inge-t.

Amikor ugyanis megkérdeztem tőle, hogy mit érez, amikor kívülről mindezt ránéz, azt válaszolta rosszul érzi magát és frusztrálódott kompetens segítői énjében. „*Fáradt vagyok, nem akarok senkivel sem találkozni.*” Ő maga fogalmazta meg, hogy ezt a fáradt ember székéből mondja, s bevallja, az utóbbi időben egy-egy megbeszélése (nemcsak Herbertékkal) a szokásos idő duplájára nőtt. Nem sikerült tartania a kereteket, s ez is tovább fárasztja és frusztrálja. A család tagjainak nagy probléma a kerettartás, a szabályok betartása és ez Inge vakfoltja is. Ő sem tudja tartani a kereteket, időben egy-egy konzultációja - az érzelmi bevonódása miatt - megduplázódik.

Azt vonta le tanulságként, hogy fontos tudatosítania, hogy az adott kapcsolatban milyen szerepben szeretne jelen lenni, sőt, ha valakinek több szerepben is megjelenhet pl. esetgazdaként, segítőként, akkor lehet, hogy érdemes a kliensnek is tisztáznia, hogy miként van jelen, hogy a kliens számára is világos legyen, miként számíthat rá. Nagy segítség lehet átgondolnia a szerepeket, amiket az adott helyzetek előhívhatnak, hogy az érzelmi bevonódás ne következzen be kapcsolataiban. Illetve jel lehet önmaga számára az időkeretek túllépése abban a tekintetben, hogy szereptévesztés és/vagy érzelmi bevonódás következett be. Továbbá azt is fontos tapasztalatként vitte magával, hogy azon esetekben, amikor segítőként rosszul éli meg a segítő kapcsolatot, akkor azt érdemes esetmegbeszélőre, vagy szupervízióra elvinni.

Inge elmondta, hogy nagymértékben megkönnyebbült azután, hogy ezzel a módszerrel jobban megértette, mi történt vele, rálátott a történésekre, saját működésmódjára, a veszélyekre és lehetőségekre, úgy érezte újra visszanyerte segítői kompetenciáját és nagyobb önismeretre tett szert. Nem érezte magát, a jövőjét tekintve eszköztelennek.

Az Inge-vel folytatott munka után visszaülve a csoportkörbe, a csoporttagok, a segítő-szakember-társak megosztották vele a látottakkal kapcsolatos érzéseiket, tapasztalataikat, gondolataikat, hasonlóan a pszichodráma sharingjével. Így Inge megélhette azt, hogy bár ő rossz segítőnek érezte magát, ettől még őt elfogadják és azt is megtapasztalhatta, hogy más segítők is szembesülnek időnként azzal az érzéssel, hogy inkompetensnek élik meg magukat egy-egy segítő kapcsolati alkalmukon. Herberttel folytatott beszélgetése után rossz szakembernek érezte

magát, sőt, mivel a segítő a személyiségével dolgozik, rossz embernek! Azonban a megbeszélés után ez átfordult, reményt kapott, hogy ő nem rossz ember és nem rossz segítő, hanem elakadásai vannak, amikkel még munkája van, de ha ebbe belevág, akkor újra kompetenssé válhat. Ez is alátámasztja azt, hogy mennyire fontos a segítő szakmában esetmegbeszélő, intervíziós és/vagy szupervíziós csoportok legyenek rendszeres időközönként.

Szereptisztázási lépések és a bennük rejlő lehetőségek

A fenti ismertetésből fontos kiemelni és értelmezni egy-egy momentumot, hogy megérthessük, hogyan segítette Ingét.

1. A székek kirakásával vizuálisan megjelenítődött számára a segítői térben működő szerepek. Ezzel eszközt kapott a kezébe, hogy megérthesse, mi is zajlott. Választ a kérdésére, mi is történt vele.
2. A vizuális megjelenítésen túl, a székek kirakásával önmagán kívülre helyezte a problémáját, képes lett rálátni önmagára és a történésekre, ezzel közelebb került hozzá, hogy visszaszerezze a kompetens én pozícióját, a széken hagyva az inkompetens segítő. Lépéselőnyhöz jutott, azzal, hogy nem bentről, hanem kívülről/felülről szemlélte helyzetet. Ez egyben megkönnyebbülést is hozott számára, mert már önmagán kívül helyezte az inkompetencia nyomasztó és fagyasztó érzését, és terhet már nem egyedül kellett hordoznia, megoszthatta azt a csoportjával.
3. A székek arra is lehetőséget adtak neki, az őt segítő csoportvezetőnek és esetmegbeszélő csoportjának, hogy mintegy belenézhessenek a segítő belső filmjébe, ami lepergett benne, amikor az eseményeket felidézte. Ezek az itt és most élmények voltak azok, amik mentén elkezdődhetett a feldolgozás és a megértés. A gyors szerepcserék miatt a segítő nem ragadt bele a már valószínűleg sokszor lefuttatott gondolatmenetébe, amikor magában próbálta tisztázni az eseményeket.
4. A székekre ülve a segítő megfogalmazhatta belső érzéseit, fizikai érzéseit is, ezzel megértve önmagát és működését. De belehelyezkedhetett a kliens székébe és rálehetett az ő érzéseire is, sőt megérezhette azt is, hogy az ő különböző szerepeiből fakadó érzelmi áttétek, vajon hogyan hatnak kliensére. Mi az a megnyilvánulása, ami segíti a kapcsolatot, s mi az, ami zsákutcába viszi. Kirajzolódott tehát a köztük fellépő érzelmi áttétek által okozott kapcsolati zavar.
5. Ez a feldolgozás hozzásegítette Ingét ahhoz, hogy a történésekre rendszerszemléletben tekintsen, és megnyerje ezzel a külső szemlélő kompetens pozícióját (nem ragadt benne a folyamatban érzelmileg). Rájöhetett, hogy nem ő belőle kiinduló „hibás indukcióról” van szó, hanem oda-vissza ható erőkről, pontosabban érzelmekről. De ezzel együtt megértette azt is, hogy ebbe a rendszerbe neki kell tennie a változásért, s ha ez sikerül, akkor a klienssel való kapcsolatában automatikusan más kölcsönhatások fognak működni. Vagyis ő nem hibás, de a megoldás kulcsa nála van.
6. A székekkel való munka során ő maga még több gyakorlatot szerzett abban a mély lélektani munkában, amelyet önreflexiónak hívunk. S mely elvezet a teljesebb önismerethez. Így majd gyakorlottabban fogja tudni rávezetni és

ösztönözni klienseit is hasonló belső munkára (erről bővebben: Lüssi, 2004:238).

Kitekintés

Minden segítő szakembernek, így a szociális munkásnak is, mivel személyiségével is dolgozik, amíg ezt a hivatást űzi, szüksége van arra, hogy szakmai önismeretét folyamatosan fejlessze, elakadásaival egyéni és/vagy csoportos formában dolgozzon. Ezek az alkalmak hozzásegítik ahhoz, hogy szakmai, tárgyi tudását is hatékonyabban kamatoztathassa, hogy gazdagodhasson szakmai kapcsolatokkal, ne égjen ki.

A mindennapi életben gyakran megéljük azt, hogy amikor mások beszélnek problémájukról, szinte rögtön látjuk a lehetséges megoldásokat, de amikor nekünk van problémánk tanácstalanul állunk előtte. A külső szemlélő pozíciójában levő nem biztos, hogy azért tudja a lehetséges utakat, mert okosabb nálunk, lehet, hogy csupán a pozíciójából fakadóan tudja ezt megtenni. Azzal, ha megjelenítünk egy problémát, megadjuk a lehetőséget a problémát hozónak, hogy kilépjen a belső pozíciójából, amikor a problémája világába benragadt és megszerezhesse az említett külső szemlélő pozícióját.

A fentiekben csak egy lehetséges utat vázoltam fel, amikor székekkel és szerepek tudatosításával igyekeztünk a problémát hozót újra a kompetens pozíciójához hozzásegíteni. Azonban azt is meg kell jegyeznünk, hogy a szakmai önismereti munka ezzel nem zárult le, hanem folytatódott, s reméljük még nagyon sok féle képpen folytatódni fog. Egy lépéssel talán közelebb kerültünk az integráltabb működéshez.

Irodalomjegyzék

- Faber, H., & van der Schoot, E. (2005). *A lelkipálosok beszélgetés lélektana. Családsegítés, mentálhigiéné, módszertani füzetek III.* Budapest: Párbeszéd (Dialogus) Alapítvány; Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet; HÍD Alapítvány.
- Krüger, R. T. (2015). *Störungsspezifische Psychodramatherapie. Theorie und Praxis.* Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Lück, H. E. (2009). *Geschichte der Psychologie. Strömungen, Schulen, Entwicklungen. 4. überarbeitete Auflage.* Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Lüssi, P. (2004). *A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve. Interdiszciplináris szakkönyvtár 1.* Budapest: Párbeszéd (Dialogus) Alapítvány, Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet, HÍD Alapítvány.
- Zeitlinger, K. E. (1991). *A pszichodráma-terápia tételeinek elemzése, pontosítása és újrafogalmazása J. L. Moreno után.* Családsegítés, mentálhigiéné módszertani füzetek IV. Szeged: HÍD Családsegítő Központ; Nemzeti Egészségvédelmi Intézet; Caritas Hungarica; Magyar Pszichiátriai Társaság Pszichohigiénés Egyesülete.