

TEACHING NOTE

written by Budapest Esély Nonprofit Kft,
Tea Erdélyi, Norbert Szalai-Komka

Mária története –

a kliens sokféle

szükségletének észlelése és

megválaszolása

Kompetencia: a kliens sokféle szükségletének észlelése és megválaszolása

TARTALOMJEGYZÉK

Kulcsszavak	2
A fejlesztendő készség: a kliens sokféle szükségletének észlelése és megválaszolása	2
A képzési cél	3
Az eset összegzése	3
Problémafókusz	3
Fejlesztett kompetenciaterületek (készségek)	4
Javasolt célcsoport	4
Módszertani javaslatok és kérdések	4
Első módszer	5
Második módszer	6
A tesztelés tapasztalatai	7

Kulcsszavak

mentor, tanácsadó, szociális munkás, tanácsadás, továbbképzés, kliens sokféle szükséglete, kompetencia, esettanulmány, tananyag

A fejlesztendő készség:

a kliens sokféle szükségletének észlelése és megválaszolása

A tanácsadók és mentorok, szociális munkások mindennapi munkájuk során rengeteg különféle klienssel találkoznak. Különböző kulturális háttérből származó, más-más etnikumú, vallású emberekkel, eltérő iskolázottsággal, kommunikációs és egyéb képességekkel. A különböző kliensek különféle szükségletekkel és problémákkal közelítenek, és a segítő feladata, hogy rendszerezze, szűrje ezeket a szükségleteket és problémákat, és adekvát megoldásokat kínáljon rájuk. Néha a munka során esélyegyenlőséggel kapcsolatos kérdések is felvetődnek, néha a segítőnek saját előítéleteivel kell megküzdenie.

A képzési cél

A tréning elvégzésével fejlődik a résztvevők képessége az ügyfélszükségletek sokféleségének felismerése és a sokféle probléma kezelése terén. Ennek érdekében a tréningben résztvevők tudatosítják a kisebbségi csoportokkal,

speciális helyzetű személyekkel kapcsolatos előítéleteiket, fejlődik velük kapcsolatos tudásuk, kommunikációs képességük.

Az eset összegzése

Az esettanulmány a cigány származású álláskereső, Mária történetének feldolgozása. Az egyedülálló, kétgyermekes anya egy anyaothonban élt, alacsony végzettsége miatt tartósan nem tudott elhelyezkedni, ezért jelentkezett egy olyan projektbe, ahol szakma és szakmai gyakorlat szerzésére volt lehetőség. A projekt emellett képességfejlesztő tréningeket, álláskeresési tanácsadást is biztosított.

Mária jó motivációval kezdte a projektet, kisebb tanulási nehézségeit a projektben kezelni tudtuk. A csoportban hamar hangadóvá vált, közreműködve egy tanár-csoport közötti vita elsimításában – ez megerősítette önbizalmát.

A későbbiekben az elhelyezkedéssel azonban gondjai akadtak, mind a cigány származásából fakadó, öt sújtó előítéletek, mind a tartósan tapasztalt előítéletek miatt kialakult rossz megküzdési stratégiák miatt.

Mária magánéletében a projekt ideje alatt több probléma is adódott: lejárt a megengedett ott-tartózkodási idő, így el kellett hagyniuk az anyaothont. Ettől kezdve a család

lakhatása bizonytalanná vált, többször költöztek (rokonhoz, másik anyaothonba, albérletbe). A bizonytalanság a gyermekeket is megviselte, a nagyobbik gyerek, 15 éves fiú, csavarogni kezdett, ami az iskolában is problémákat okozott. Máriát az is elbizonytalanította, hogy kisgyermekkorától intézetben élt, így családjától csak kevés segítségre számíthatott, illetve saját anyai képességeiben sem bízott.

Az esettanulmány arról szól, hogy a kliens eredeti (elsődleges) problémájából és magánéletéből szőtt hálózatban hogyan igazodott ki a mentor: hogyan találta meg és azonosította a sokféle szükségletet, és hogyan reagált rájuk. Az esettanulmány a kliensi sokféleségre is kitér: foglalkozik a kisebbségi csoportból származó kliens speciális problémáival, azok felismerésének és kezelésének lehetőségeivel.

Problémafókusz

Fenti cél 3 különböző fókuszpontban jelenik meg a képzés során:

- › jelenti a sokféle probléma közül a valós és rendelkezésekre álló eszközökkel kezelhető szükségletek kiszűrését, és az azokra való megfelelő válaszok megtalálását.
- › A számos megoldandó probléma rangsorolását különféle praktikus szempontok szerint.

- › A tanácsadóknak különféle kulturális közegekből, kisebbségi csoportból érkező kliensekkel kell együtt dolgozniuk. A sokféle kliensi szükséglet ilyen értelemben jelenti a kisebbségi csoportból érkező kliensek speciális igényeinek felismerésére való képességet, illetve az azokra való reagálást is.

Fejlesztett kompetenciaterületek (készségek)

Az ügyfélszükségletek sokféleségének felismerése és az azokra való válaszadás képességének fejlesztése területéhez tartozik:

- › a kulturális különbségekhez, diszkriminációhoz és sztereotípiákhoz való saját viszonyulás tudatosítása, illetve az ezekről való ismeretszerzés képessége.
- › Az esélyegyenlőségi szabályozások és gyakorlatok ismerete, az eltérő értékek és világnézetek tisztelete
- › Bizalomépítési technikák, a kommunikáció és kooperáció technikái a speciális helyzetű ügyféllel.
- › Lényeglátás: információk összegyűjtésének, szűrésének és rangsorolásának (lényeges és nem lényeges problémák elválasztása) képessége.
- › Problémaérzékelési, -elemzési és többszintű problémamegoldási képességek, kreativitás és proaktivitás a problémamegoldásban.
- › Együttműködés képessége multikulturális közegben (nemzeti, etnikai, faji vagy egyéb kisebbségi csoportok tagjaival).

Javasolt célcsoport

Szociális szakemberek, segítő szakmában dolgozók; segítő szakmában dolgozó (közép)vezetők, szakmai koordinátorok – végzettségtől, szakmai tapasztalat formájától, mértékétől függetlenül.

Módszertani javaslatok és kérdések

1. Felkészülés a tréningre:

Az esettanulmány elolvasása: ha lehetséges, kérje meg a leendő résztvevőket, hogy a tréning előtt olvassák el az esetleírást. Hasznos, ha a tréning előtt tudnak valamit a fővonalról, de nem szükséges, hogy minden részletre emlékezzenek. Csak ismerjék meg a történetet, nem megfedkezve a kompetenciáról: a kliens sokféle igényeinek észlelése és az azokra való reagálás készsége. Az esetfeldolgozása során nem lesz szükség feltétlenül minden részinformációra!

2. A tréning kezdetén

javasolt egy rövid beszélgetés, amely körüljárja az eset témáit: az esélyegyenlőséget, a kulturális különbségeket és azt, hogy ezek hogyan viszonyulnak a klienssel való kommunikációhoz. Kérdezzük meg a résztvevőket saját gondolataikról, tapasztalataikról (max. 15'); aztán olvassuk el/fel az esettanulmány összefoglalóját (5').

3. Az eset feldolgozása:

Az esettanulmány feldolgozására javasolt módszerek:

ELSŐ MÓDSZER:

Az esettanulmány 6 szakaszt tartalmaz. Az 1–5. szakaszok 5 db, egyenként legalább 3 fős csoportban dolgozhatók fel, ahol minden csoport az esetnek csak egy-egy részével foglalkozik a következő kérdések mentén:

1. Alaphelyzet:

- › Melyek az alaphelyzetben potenciálisan benne rejlő problémák? Készítsék el a szükségletek és (potenciális) problémák listáját, állítsanak prioritást!
- › Hogyan kezelheti ezeket a mentor? Készítsék el a szükségletekre és (potenciális) problémákra választ adó lehetőségek listáját, állítsanak prioritást!

2. Az első félév/1.:

- › Melyek az első félév problémafókuszai és a kliens szükségletei az első félév első részében?
- › Listázzák, milyen személyek együttműködése kellett a matektanár-probléma megoldásához!
- › Milyen költözési lehetőségei voltak a kliensnek? Hogyan segíthette a döntést a mentor?
- › Milyen további problémák, szükségletek adódnak a családi veszekedésből (figyelembe véve a gyermekek érintettségét és a lakhatási szükségletet is)?

3. Az első félév/2.:

- › Melyek az első félév második részének problémafókuszai? Mik ebben a kliens szükségletei?
- › Milyennek ítéli meg az együttműködést a kliens-iskola-mentor-családsegítő vonalon? Mi ebben a mentor szerepe?
- › Milyen költözési alternatívái lehettek a kliensnek? Hogyan segítheti a költözést a mentor, figyelembe véve az előzményeket és a gyerekek megváltozó helyzetét?
- › Milyen anyagi/lakhatási problémái, szükségletei lehetnek a kliensnek?

4. A második félév:

- › Melyek a második félév problémafókuszai? Mik ebben a kliens szükségletei?
- › Milyen költözési alternatívái lehettek a kliensnek? Milyen anyagi/lakhatási problémái lehetnek a kliensnek? Ezekre milyen megoldásokat kínálhat a mentor?
- › Mit tenne a mentor helyében, ha egy kliens Máriához hasonló magyarázattal szolgálna az álláskereső során a betöltött állásokról? Hogyan ellenőrizhető, hogy az adott állásokat valóban betöltötték-e vagy Mária gyanúja igaz, és diszkrimináció történt? Ha igen, mit tenne?

5. A harmadik félév:

- › Melyek a harmadik félév problémafókuszai? Mik ebben a kliens szükségletei?
- › Gondolja végig, milyen tényezők befolyásolhatták az első munka elvesztését! Hogyan beszélne ezt meg a klienssel? Hogyan, milyen eszközökkel fejlesztené benne a munka megtartásának képességét? Mit tehet a mentor? (listák összegyűjtése)
- › A mentor helyében mivel érvelne, miért jelentse Mária a diszkriminációs esetet? Milyen csoportokat milyen tulajdonságuk miatt érhet diszkrimináció? Írjon listát róluk! Hová fordulhatnak az Ön országában segítségért diszkrimináció vélelme esetén?

MÁSODIK MÓDSZER:

Szintén csoportmunkában, ahol minden csoport a teljes esettanulmánnyal dolgozik. Ennél a feldolgozásnál a World café módszer is használható (témaasztalok, témavezetővel). 3-5 csoportban dolgozhatunk, egyenként 3-5 taggal. Az egyes témaasztalok egy-egy olyan kérdést kapnak, amely a teljes eseteíráshoz kapcsolódik, erre keresnek válaszokat. A témák és kérdések a következők lehetnek:

Szükségletek csoport:

- › Melyek Mária szükségletei? Írjanak listát! Állítsanak fel prioritást!
- › Találják meg a valós szükségleteket, határozzák meg azok típusát (pl. képzési szükséglet)!
- › Miből és hogyan ismerheti fel a kliens szükségleteit a közös munka során?
- › Hogyan gyűjtheti össze és hogyan szűrheti a mentor a kliens szükségleteit? Hogyan állíthat fel prioritást a folyamat során?
- › Gyűjtse össze az eszközöket, amelyek alkalmasak e szükségletek megválaszolására! Melyeket használta ezek közül az esettanulmányban szereplő mentor?

Probléma csoport:

- › Melyek Mária személyes problémái? Írjon listát! Állítson prioritást!
- › Van-e rejtett problémája a kliensnek? Mi lehet ilyen rejtett probléma? Hogyan ismerheti fel a mentor ezeket, és mit tehet?
- › Melyek azok a problémák, amelyek a származásból és az élettörténetből következnek?
- › Miből és hogyan ismerheti fel a kliens problémáit a közös munka során?
- › Hogyan gyűjtheti össze és hogyan szűrheti a mentor a kliens problémáit? Hogyan állíthat fel prioritást a folyamat során?

Körülmények csoport:

- › Hogyan befolyásolja Mária háttere a szükségletek észlelését és megfogalmazását?
- › Hogyan befolyásolja a kliens háttere a vele szükséges, eredményes kommunikációs technikák megválasztását? A motiválhatóságot és ennek szükséges eszközeit?
- › Az együttműködési formákat és minőséget?
- › Mit tehet mindezekkel kapcsolatban a hatásosság növelése érdekében a mentor?

Főszál csoport:

- › Kövesse az otthonkeresés történetfonalát! Melyek ebben a szükségletek és problémák? Milyen eszközöket használnak a megoldásra? Mit tenne Ön ebben a helyzetben?
- › Kövesse az oktatás történetfonalát! Melyek ebben a szükségletek és problémák? Milyen eszközöket használnak a megoldásra? Mit tenne Ön ebben a helyzetben?
- › Kövesse a családi történetfonalát! Melyek ebben a szükségletek és problémák? Milyen eszközöket használnak a megoldásra? Mit tenne Ön ebben a helyzetben?
- › Mit gondol a történetben felbukkanó esélyegyenlőségi kérdéssel? Melyek ebben a szükségletek és problémák? Milyen eszközöket használnak a megoldásra? Mit tenne Ön ebben a helyzetben?

Egyéb vonalak csoport:

- › Hogyan motiválhatja és segítheti a mentor a kliens abban, hogy helyesen érzékelje saját szükségleteit, el tudja választani a valódi szükségleteket az irreális vágyaktól, a személyes problémáktól és háttérköörülményektől?
- › Hogyan és milyen eszközökkel válaszolhatunk az esetben leírt problémákra és szükségletekre? Ezek közül melyek állnak rendelkezésre a mentornál, mihez, hogyan, kik (hatóságok, intézmények, szolgáltatók) együttműködésére kell számítania?

- › Hogyan működik, működhet együtt a folyamatban a kliens és mentora? (Az együttműködés színterei, formái, határai.)

Hogyha csak 3 csoportot tud alkotni, javasolt az első három kérdéscsoport használata. Ha a csoportos munkára és annak megvitatására nem áll rendelkezésre legalább 90', javasolt kevesebb kérdés felhasználása.

4. A folyamat lezárása, frontális munka:

Mindkét csoportmunkamódszer használata esetén a frontális munka célja az eredmények megosztása és a fókuszproblémák megvitatása. Ezért javasolt, hogy bevezetésként minden csoport ossza meg az összegyűjtött válaszokat, majd a tréner vezetésével kezdjék az eredmények megvitatását. Ennek során további kérdések lehetnek: Találkoztak-e már hasonló esettel? Mit tettek? Mit tennének hasonlóan, mit másképp most? (Ideje: 30-60', a résztvevők számától függően.)

A tesztelés tapasztalatai

Az esettanulmányt két alkalommal, Spanyolországban, különböző területeken dolgozó, különböző tapasztalattal rendelkező tanácsadókból, szociális munkásokból és trénerkekből álló heterogén csoportban tesztelték.

Az első csoportban 12, a másik tesztcsoportban 8 fő vett részt. A tesztelők a kerek asztal körül elrendeződő csoportforma mellett döntöttek, mert ez barátságosabb, a klasszikus frontális, tantermi közegnél informálisabb légkört teremt.

A tesztelés két félnapos szakaszban történt, amelyek a következő szerkezetet követték: először a facilitátor elmondta a tesztelés céljait és ismertette az esettanulmány kivonatát. Jégtörőként megosztott néhány, a témához kapcsolódó saját munkatapasztalatot. Aztán megkérte a résztvevőket, hogy újra olvassák el az esettanulmányt (az esettanulmányt a tesztelés szervezői előzetesen kiküldték, azt a legtöbb résztvevő előre el is olvasta). Az olvasáshoz a résztvevők kérdéseket is kaptak: jelöljék a szövegben a kliens szükségleteit és problémáit, illetve a mentor erre adott reakcióit.

Ez után a facilitátor az első tesztelés során a tanári jegyzet második ajánlott metódusát követte: 3 db 4-4 fős csoportot alkotott a résztvevőkből. Ezek közül az első a kliens szükségleteire, a második a kliens problémáira, a harmadik a történet fővonalára koncentrált, azt dolgozta fel.

Mivel a második tesztelésen kevesebb résztvevő volt, csak két csoport jött létre, a szükségletek és a problémák ki-gyűjtésére.

Miután minden csoport megválaszolta a saját kérdését, a facilitátor a kliens körülményeiről beszélt velük (ami a tanári jegyzet harmadik csoportjának ajánlott témája). Végül minden csoport ismertette a kérdésekre gyűjtött saját válaszait frontálisan, az eredményeket flipchart táblán rögzítették.

Az eredmények ismertetését vita követte, amely során a tanári jegyzetben foglalt vitakérdéseket válaszolták meg a résztvevők.

KIÁLL A GUIDE!

MÖGÖTT?

A Guide! projektet a MetropolisNet hálózat tagjai valósították meg. A hálózat olyan szervezeteket tömörít, amelyek nagyvárosi környezetben tevékenykednek, a társadalmi integráció, foglalkoztatás és városfejlesztés területén.

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

GUIDE! MAGYARORSZÁGI KAPCSOLAT

Budapest Esély Nonprofit Kft.

Őr utca 5-7.

H-1084, Budapest

PH +36 1 476 1930

FAX +36 1 476 1931

ügyvezető igazgató

Pirisi Károly

info@pestesely.hu

bővebb információ

Erdélyi Tea

erdelyi@pestesely.hu

A projektet az Európai Bizottság és a Berlini Önkormányzat Munkaügyi, Integrációs és Nőügyi Osztálya támogatta. A kiadvány kizárólag a szerző nézteteit tükrözi, az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az anyagban foglalt információk bármilyen felhasználásáért.