

Egan problémakezelési tanácsadásmodellje

Gerard Egan *The Skilled Helper - A Problem-Management and Opportunity- Development Approach to Helping* (magyarul: *A képzett segítő*, 2011) című műve először 1975-ben jelent meg, és 2018-ban újra megjelent. Ez a világ egyik legkelendőbb szakkönyve a segítő szakmák számára. E népszerűség oka valószínűleg a problémák leküzdésére és új lehetőségek feltárására vonatkozó gyakorlati útmutatásokban rejlik (vö. Ertelt, Schulz & Frey, 2020, 70. o.). Egan szerint a kliensnek négy alapvető kérdésre kell válaszolnia ahhoz, hogy megoldja a problémáját:

1. Milyen konkrét problémákkal kellene foglalkoznom („jelenlegi helyzet”)?
2. Mit szeretnék a most problémaként tapasztaltak helyett („preferált helyzet”)?
3. Milyen „stratégiákat” kell alkalmaznom ennek eléréséhez?
4. Hogyan lehet a tervezgetést konkrét „cselekvésre” váltani?

Ezeknek a kérdéseknek a megválaszolására a modell háromlépcsős tanácsadást alkalmaz.

I. szakasz - A jelenlegi helyzet tisztázása a következő lépésekkel:

- A probléma történetének (a „történet”) pontos bemutatása az ügyfél által,
- az ügyfél támogatása az eddig nem kellően figyelembe vett szempontok felismerésében („vakfoltok”),
- a tanácsadás szempontjából fontos problémás területek kidolgozása. A fő hangsúly azokra a területekre és kiaknázatlan lehetőségekre helyeződik, ahol jelentős változásokat lehet elérni.

II. szakasz – A preferált helyzet megfogalmazása:

- Egy kedvezőbb jövő lehetőségeinek kidolgozása a divergens gondolkodás és a brainstorming technikáinak segítségével
- a változás katalogizálásának folyamatán keresztül, amely során a tanácsadó segít reális és motiváló célokat kitűzni
- az önmegvalósítási tendenciák erősítése mellett azáltal, hogy a kliens ösztönzést kap a célok eléréséért való kitartásban.

III. szakasz – Megfelelő cselekvési stratégiák kidolgozása:

- A lehetséges lépések bemutatása, ami magában foglalja a különböző útvonalak alapos átgondolását,
- a legjobban illeszkedő stratégiák kiválasztása,
- a kitűzött cél elérését szolgáló célirányú cselekvési terv közös kidolgozása.

Az ezekhez a szintekhez vezető folyamatlépcsők eltérő tanácsadói készségeket igényelnek (vö. Ertelt, Schulz & Frey, 2020, 96. o.; vö. Egan 2014):

- A segítő folyamat **I. szakasza** felmérési szakasz, ahol a cél nem a leszűkítés egy diagnosztikus séma segítségével, hanem a kliens önreflexióra való ösztönzése. Ezt segíti az odafigyelés, az aktív meghallgatás, az empátia, a szakszerű és érzékeny szondázás, valamint a prioritásokat meghatározó és irányt mutató összegzés attitűdje. Emellett fontosak az önfeltárás, az ügyfélközpontú információnyújtás, például a korábbi megállapítások értelmezése és magyarázata, valamint a kezelendő problématerületek leszűkítésére való összpontosítás készségei.
- A **II. szinten** divergens és kreatív gondolkodásra, ötletelésre és a saját célok megfogalmazására van szükség. A tanácsadónak képesnek kell lennie azt is elérni, hogy a kliens elkötelezze magát egy jövőbeli helyzet mellett.
- A **III. szint** készségei közé tartozik a cselekvési stratégia meghatározása az ügyféllel együtt, a különböző cselekvési irányok mérlegelése (például az egyensúlyi mátrix módszerével) és a támogató erőforrások bevonása (például az ügyfél személyes hálózatán keresztül).

Hivatkozások

Egan, G. (1975/2018). *The Skilled Helper – A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping*. Brooks/Cole. Magyarul: *A képzett segítő*, ELTE, Eötvös Kiadó, Budapest, 2011.

Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. & Frey, A. (2022). *Counsellor Competencies – Developing Counselling Skills for Education, Career and Occupation*. Springer Nature Switzerland.