

Megoldásorientált tanácsadás

Az 1980-as és 1990-es években a megoldásközpontú tanácsadás új gondolkodásmódja a korábbi elméletek és modellek számos feltevését megkérdőjelezte. A hangsúly a kliens gyengeségei vagy korlátai helyett a lehetőségekre helyeződött át. Korábban azt hangsúlyozták, hogy a kliens helyzetének valódi javulása csak akkor lehetséges, ha a problémák okait és kialakulását elemzik és a kliens teljes mértékben megérti problémájának valódi természetét. De különösen a karriertanácsadás és a tanácsadással támogatott munkaközvetítés gyakorlatában a tanácsadónak sokszor nincs ideje az ügyfél problémái okainak átfogó, mélyreható diagnózisára.

A következő alapvetések megvilágítják a megoldásorientált, rövid időtartamú tanácsadás filozófiáját (vö. Ertelt, Schulz & Frey, 2022, 121. o.; Bamberger 2015, 58. o.):

1. A problémás helyzet javítása az ügyfél mélyreható önismerete nélkül is lehetséges.
2. A kliens által kitűzött célok erősebben motiválnak, mint a tanácsadó által kitűzöttek.
3. A hatékony segítségnyújtáshoz nem feltétlenül szükséges a probléma mélyreható elemzése.
4. A probléma nem különleges dolog, ezért könnyebben megoldhatónak tűnik.
5. Az összetett problémák nem mindig igényelnek bonyolult megoldásokat.
6. Az ügyfél belső motivációjának erősítése, mert a kliensek néha nem annyira motiváltak, hogy aktívan javítsanak a helyzetükön, mivel nem tudják, mit is akarnak valójában.
7. A tanácsadónak és a kliensnek fel kell ismernie, hogy a visszatekintés nem elengedhetetlen a probléma megoldásához.
8. Még az apró javulásnak is tartós hatása lehet.
9. Ha a megoldás érdekében tett lépések sikeresek, folytasd őket, ha nem haladsz előre, fordulj más irányba!
10. A problémára vonatkozó általánosító kijelentések kevésbé hasznosak; jobb, ha olyan különleges helyzeteket keresünk az életünkben, ahol sikerrel jártunk.

Bár a megoldásközpontú tanácsadók különböző tanácsadási formákat használnak, általában öt lépésből indulunk ki ennél a tanácsadási módszernél:

1. lépés: Jó légkör kialakítása a közös munkához.
2. lépés: Jól meghatározott cselekvési célok kitűzése az ügyféllel együttműködve. Az ilyen célok minőségét angolul a MOPS rövidítéssel foglaljuk össze:

M „értelmes” („meaningful”), pl. fontos az ügyfél számára.

O „kézzelfogható” („observable”), pl. érthető, világos és konkrét.

P „pozitív állítás” („positive statement”), pl. pozitív kijelentések valami kívánatosról.

S „apró célok” („small goals”), azaz kis, reális, elérhető célok.

3. lépés: Az ügyfél orientálása a megoldás felé. A problémákat gyakran homályosan fogalmazzák meg. Az ügyfelet a következő kérdésekkel lehet arra ösztönözni, hogy pontosabban fogalmazzon.

- *Mikor* merültek fel a nehézségek?
- *Mi* előzte meg közvetlenül a probléma megjelenését?
- *Hol* észleli általában az ügyfél a problémát?
- *Ki* van általában jelen, amikor a probléma felmerül?

4. lépés: Megoldásorientált beavatkozások kidolgozása kivételes helyzetek felhasználásával, a megrögzült viselkedésminták megkérdőjelezésével, paradox technikák alkalmazásával, újrafogalmazással és azzal, hogy az ügyfelet bátorítjuk az eddigi viselkedésén való változtatásra.

5. lépés: Az ügyfél bátorítása, hogy tartsa magát a célhoz és az ahhoz vezető lépésekhez.

Bamberger (2015) egy **hat fázisból álló megoldásorientált tanácsadási folyamatot** javasol:

1. szakasz: „Szinkronizálás”: Ez magában foglalja a tanácsadó és a kliens közötti szituációs, érzelmi és fogalmi koordináció folyamatát, a probléma megoldásorientált elemzését, az együttműködésről való megállapodást és a megoldás ösztönzését.

2. fázis: „A megoldás víziója”: Ez tartalmazza a megoldásorientált fő kérdést, a megoldás tanácsadás előtti irányait, a kivételek felismerését, a hipotetikus megoldásokat és a problémák újrakeretezését.

3. szakasz: „Megoldás előírása”: Ez arról szól, hogy az ügyfelet érzelmileg és kognitívan rávezessük a megoldás útjára. A tanácsadóval való bizalmi munkakapcsolat, a „rapport” itt döntő szerepet játszik. Hasznos lehet a megoldás felvázolása és előírása között szünetet tartani. Egy ilyen szünet után a tanácsadónak aktívan ösztönöznie kell a klienst a beszélgetésben alkalmazott pozitív konnotációkon keresztül, hogy továbbra is törekedjen a megoldásra. Közismert módszer a tanácsadási ülések közötti „házi feladatok” kiosztása is. E tanácsadási szakasz végén a cselekvési terv határozottá válik.

4. szakasz: „Megoldás támogatása”: Ez a szakasz az ügyfél további támogatását („nyomon követését”) szolgálja különböző kommunikációs csatornákon keresztül. Ezek a közlések („levelek”) szolgálhatnak elmélyítésre, megerősítésre, további tájékoztatásra vagy korrekcióra is.

5. szakasz: „Értékelés”: Ez a fázis a javulás felmérésére és az ügyfélnél esetleg felmerülő akadályok vagy az erőforrásokban mutatkozó szűk keresztmetszetek elemzésére szolgál. Azt is ellenőrzik, hogy történtek-e változások a „célkitűzés” tekintetében.

6. fázis: „A megoldások rögzítése és a tanácsadás lezárása”: Ez az aktív tanácsadási fázisok utáni időszakra való felkészítésről szól a „megoldás inicializálása”, a „megoldás megvalósítása” és a „megoldás rögzítése” lépéseken keresztül. A „tanácsadás utáni” búcsúfázisnak a változtatás megerősítésére irányuló ajánlatból kell állnia (vö. Bamberger 2015, 218. o.):

- Az „utóinterjú” egy két vagy három hónappal később esedékes beszélgetést ajánl fel.
- A „talán-beszélgetés” lehetőséget kínál fel.
- Az „opciós beszélgetésnél” az ügyfél utalványt kap egy beszélgetésre.
- A „sikerbeszélgetés” egy katamnesztikus beszélgetés fél év elteltével.

Hivatkozások

Bamberger, G. G. (2015). Lösungsorientierte Beratung – Praxishandbuch. (5th Edition). Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

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