

Cím

Az esetmegbeszélés lépései¹

Rövid leírás

Az esetmegbeszélés célja: A segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamben” történő megbeszélése, illetve az, hogy a team segítséget adjon az esethez személyes érzelmeinek megértéséhez, az adott probléma kreatív megoldásához. Az esetmegbeszélés a konkrét esetről szól, azaz komplexen a diákról (ez jelenti az egyént, a családját, az őt körbevevő közösséget), a problémáról (mi a diák elakadása, nehézsége), a cselekvési tervről és az ehhez kapcsolódó akcióról. Az esetmegbeszélés célja segíteni és megerősíteni a szakmai teamet segítő kérdésekkel, a dilemmák közös reflexiójával, új ötletekkel, nézőpontokkal. Nagyon fontos, hogy az esetmegbeszélésnek mindig a konkrétumok és a realitások szintjén kell maradnia.

Az eszköz részletes leírása és kiosztandó/nyilvános anyagai

1. lépés: az eset ismertetése – a résztvevők tájékoztatása a problémát jelzők oldaláról, az eset bemutatása, illetve a résztvevők érzelmi viszonyulásának feltárása az adott nehézséggel kapcsolatban;
2. lépés: a család, a diák jellemzése az egyéni fejlődési terv és a kollégák, diáktársak, családtagok megfigyelései, valamint a diák saját véleménye alapján;
3. lépés: a diák érzelmi viszonyulási rendszerének feltárása: ki az, akit elfogad/elutasít? Ki az, aki szövetségese lehet nekünk segítőknak és a diáknak a probléma megoldásában?
4. lépés: az eddig kapott segítség feltárása: kik azok, akik foglalkoztak már a diák problémájával? Miért nem sikerült megoldani a problémát?
5. lépés: kompetenciák átgondolása: ki milyen szinten lehet kompetens a beavatkozás során? A beavatkozásba hogyan kap szerepet a diák? A

¹ Szerző: Győrik Edit, FSZK Nonprofit Kft.
Angolból fordította: Erdész Márta, FSZK Nonprofit Kft.

beavatkozástól milyen változás remélhető?

6. lépés: a változás irányának, mélységének meghatározása, szakemberek bevonása: milyen más szakember bevonása látszik szükségesnek? Ki az, aki felveszi vele a kapcsolatot? Konkrétan miben kérünk segítséget? A beavatkozástól milyen változás remélhető?
7. lépés: a lehetséges akadályok átgondolása: milyen akadályokra kell előre számítani? Hogyan lehet ezeket csökkenteni, esetlegesen kikerülni?
8. lépés: a segítség, beavatkozás menetének meghatározása és rögzítése: a stratégiai célok kijelölése, a javaslatok elfogadtatása minden érdekelttel szerződés formájában, hiszen nem helyettük, hanem róluk, értük zajlik a segítség. Nagyon fontos, hogy itt egyértelművé kell tenni a diák szerepét, felelősségét az érte zajló segítői folyamatban.
9. lépés: értékelés, mely folyamatos, menet közben állandóan értékelni kell, de nem szabad elfeledkezni arról, hogy végső értékelést adjunk a folyamat egészéről, a cél megvalósításáról, a segítség módszerének kiválasztásáról, a szerződés megvalósulásáról. Az értékelés során az alábbi szempontokat érdemes szem előtt tartani:
 - a) Az elmúlt időszak rövid összefoglalása.
 - b) Az elmúlt időszakra kitűzött megvalósítási terv.
 - c) A meg nem valósított tervek, kudarcok és annak okai.
 - d) Nehézségek, következtetések, új kérdések.
 - e) Személyes érzések a folyamattal, az elért eredményekkel, célokkal kapcsolatban.
 - f) Új akcióterv kidolgozása, ha szükséges.

Ezek a lépések adott esetben nem egy ülés során valósulnak meg, de vannak olyan elemek, szabályok, melyeknek minden egyes ülésen meg kell valósulniuk. Ezek pedig a következők:

- Előzetesen ne feledjük el meghívni az esetszbeszélés résztvevőit;
- Érdemes odafigyelni, hogy hány fő vegyen részt! A tapasztalatok szerint legfeljebb 8 fő tud érdemben megszólalni az esetszbeszélésen;
- Fontos, hogy nyugodt helyet biztosítsunk az esetszbeszélésre, körbe helyezzük el a székeket;

- A hozzászólás szabályai: időkeretek meghatározása, a személyeskedés kizárása;
- Az esetmegbeszélés vezetőjének/moderátorának, jegyzőkönyvvezetőjének megválasztása;
- Jelenléti ív készítése.
- A jegyzőkönyv aláírása a résztvevők által;
- Egy-egy ülés időtartama ne legyen több mint 90 perc;
- Mindenféleképpen legyen ott a diák, illetve az őt támogató mentor/személy!

Milyen gyakran tartsunk esetmegbeszélést?

Rendszeressége esettől függ. Általában az alábbi szempontokat tartsuk szem előtt a gyakoriság meghatározásánál:

- Milyen típusú a probléma?
- Milyen gyakran igényel a kliens/diák folyamatos, rendszeres visszacsatolást?
- Milyen gyakran igényelnek segítséget, szakmai beszélgetést a segítők?

Alapvetően az lenne az ideális, hogyha legalább 3 alkalommal lenne egy esettel kapcsolatos megbeszélés, hiszen ez biztosítaná a folyamatosságot.

Mire figyeljünk, az esetmegbeszélés tipikus hibái

- Túl sok/kevés embert hívnak meg az esetmegbeszélésre,
- A moderátor nem irányítja az eseményeket, nem figyel arra, hogy mindenki szót kapjon;
- A segítség helyett inkább a számonkérés hangja dominál, egyfajta fegyelmi tárgyalás hangulata van az esetmegbeszélésnek;
- Nem maradnak a realitás talaján, nem a klienshez/diákoz, hanem saját elvárásaikhoz igazítják a kitűzött célt;
- Nem veszik figyelembe a diák érdekeit, sajátosságait;
- Elbeszélnek egymás mellett a résztvevők, a problémamegoldás helyett sérelmek felsorakoztatása történik meg;
- Nem készítenek feljegyzést a történekről, így ellentmondások alakulhatnak ki;
- Nincs jelen a diák érdekeit képviselő segítő személy;
- Érzelmek alapján döntenek, sokszor a probléma megoldása helyett inkább

meg szeretnének szabadulni attól, a felelősséget igyekeznek egymásra hárítani.

Érdemes a fentiekre odafigyelni annak érdekében, hogy kiküszöböljük az esetleges hibákat, és az esetmegbeszélés valóban a segítő folyamatnak célirányos, szakmai színtere legyen.

Használati útmutató anyagszükséglettel

Anyag, eszköz	Darab, mennyiség
terem	1
szék	ahány résztvevő

Nehézségi fok (könnyű, közepes, profi)

profi

Címkék

beavatkozás a tanárok szintjén, esetkezelés, teammunka, segítő kapcsolat, egyéni fejlődési terv

Ez az eszköz a CroCooS – Előzzük meg a lemorzsolódást! című projekt keretében készült. Az Európai Bizottság támogatást nyújtott ennek a projektnek a költségeihez. Ez a kiadvány a szerző nézeteit tükrözi, és az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglaltak bármilyen felhasználásért. Az eszközt megtalálja a projekt weboldalon: crocoos.tka.hu

CroCooS Toolkit by [CroCooS partnership](http://crocoos.tka.hu) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/). Based on a work at <http://crocoos.tka.hu>. Permissions beyond the scope of this license may be available at <http://crocoos.tka.hu>. For more information about this CC license, visit [this site](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

