



Rubeus Egyesület „Szedervessző”
1122 Budapest, Krisztina Krt. 2-4.
www.rubeus.hu E-mail: rubeus@rubeus.hu

HORVÁTH ÁKOS: CSALÁDI PORTRÉ

A MEDIÁCIÓ ÉS CSALÁDKONZULTÁCIÓ KOMPETENCIAHATÁRAI CSALÁDI NEHÉZSÉGEKBEN



Budapest

2022

© Horváth Ákos

CSALÁDI PORTRÉ

A MEDIÁCIÓ ÉS CSALÁDKONZULTÁCIÓ KOMPETENCIAHATÁRAI CSALÁDI NEHÉZSÉGEKBEN

Lektor:

Sik Dorottya

Szöveget gondozta:

Gyarmati Andrea

Borító:

Kostic Sára

ISBN

978-615-81442-5-4

*Rubeus Egyesület „Szedervessző”
1122 Budapest, Krisztina krt. 2-4.*

*Felelős kiadó:
Rubeus Egyesület elnöke
Budapest, 2022*

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés.....	4
1 Családi nehézségek és kezelésük.....	7
1.1 Konfliktus és mediáció.....	7
1.1.1 A konfliktusról.....	7
1.1.2 A mediáció.....	12
1.1.3 Családi mediáció.....	16
1.2 Krízis és családkonzultáció.....	19
1.2.1 A krízisről.....	19
1.2.2 A család mint rendszer.....	26
1.2.3 Családkonzultáció.....	30
2 Esetbemutató.....	34
2.1 Kovács család.....	34
2.1.1 Első beavatkozás.....	36
2.1.2 Második beavatkozás.....	36
2.2 Következtetések.....	38
Összegzés.....	45
Irodalomjegyzék.....	47

BEVEZETÉS

Az utóbbi években, évtizedekben végbemenő társadalmi, és azon belül családi változások egyre erősebben éreztetik hatásukat a hazai köznevelési intézményekben. Az itt dolgozó pedagógusok már régóta érzékelik, hogy változik a családok életvitele és nevelésben betöltött szerepük is. A változó, vagy a nem klasszikus családmódel szerint működő családok számának növekedése, valamint a hagyományos családi funkciók változása következtében gyengülnek az elemi szocializációs hatások, és ezeknek a negatív tendenciáknak az emelkedése évről-évre egyre nagyobb kihívást jelent a nevelő-oktató munkában résztvevő szakemberek számára. Miközben a társadalom elvárja, hogy ezek a közoktatási intézmények szocializációs feladatokat is ellássanak, melyben pótolják, korrigálják a családból hozott hiányosságokat, bizonyos problémák kezeléséhez a pedagógiai módszerek nem mindig elégségesek (Bunyevác és mtsai, 2018).

Az így kialakult nehézségek feloldása érdekében 2018. szeptember 1-től a köznevelési intézményekben megvalósuló szociális támogató szolgáltatások bővítésére került sor az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetésével. Az új szolgáltatás biztosítása az önkormányzat által fenntartott, területileg illetékes család- és gyermekjóléti központok kötelezettsége, speciális szolgáltatásaik keretén belül. A feladat ellátását a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, továbbá a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésükről szóló 15/1988. (IV.30.) NM rendelet szabályozza.

Az óvodai és iskolai szociális segítés célja, hogy a gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok mellett a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, a szociális segítő munka eszközeivel támogassa az adott nevelési-oktatási intézményhez tartozó gyermeket, annak családját, és az intézményben dolgozó pedagógusokat és más szakembereket, akár egyéni, csoportos, vagy közösségi formában. Ennek értelmében az óvodai és iskolai szociális segítő feladata a jelzőrendszer működésének támogatásán túl a gyermekek veszélyeztetettségének kiszűrése, tanulmányi kötelezettségüket akadályozó körülmények észlelése és feltárása, nevelésbe-oktatásba való beilleszkedésüknek, és a tanulmányi előmenetelükhöz kapcsolódó lehetőségeik kibontakoztatásának támogatása. A szociális segítők legfontosabb feladatát a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, a családhoz kapcsolódó nevelési problémákban, a gyermek és annak családja között felmerülő konfliktusok feloldásában való részvételben látom (Bunyevác és mtsai, 2018).

A konfliktusok az egyének és a közösségek életének szerves részét képezik, ennek értelmében a nevelési-oktatási intézmények működéséhez is hozzátartoznak. Ezek a konfliktusok nem feltétlenül rosszak, hiszen általuk sokat tanulhatunk önmagunkról, másokról, és sikeres megoldásuk esetén nem csak megküzdési stratégiáink, de személyiségünk is fejlődhet. Egy olyan sokszereplős, bonyolult és hierarchikus viszonyrendszerben, mint amilyen a közoktatási intézményekben is fellelhető, elkerülhetetlen, hogy a szereplők időről-időre konfliktusba kerüljenek egymással. Ezeknek a konfliktusoknak a feltérképezésében lényeges szempont, hogy kik a folyamat szereplői, mennyire súlyos a köztük húzódó ellentét, illetve, hogy ez a feszültség feloldható-e anélkül, hogy bárki vesztesnek érezze magát, valamint, hogy a következmények mekkora hatással vannak a szereplők további életére (Birloni-Sík, 2013).

Tanulmányom szempontjából kiemelten fontos, hogy ezek a konfliktusok gyakran nem a közoktatási intézményekben generálódnak, de ott jelennek meg, ott okoznak problémát, mint például a családban előforduló nehézségek. A gyermek és a szülő közötti konfliktusok kezelése különösen nagy óvatosságot és tájékozottságot követel meg a szociális szakemberektől, hiszen a közoktatási intézményrendszer keretei között, de egy sokkal intimebb és sérülékenyebb területen, a családi rendszerben próbálnak változást elérni. Az óvodai és iskolai szociális segítő a saját szakmai kompetenciahatárain belül önmaga vagy szükség esetén más szakember bevonása által, azaz közvetlen és közvetett módon is segítheti ezeknek az elakadásoknak a feloldását a hatékony nevelési-oktatási tevékenység támogatása érdekében (Bunyevecz és mtsai, 2018). Közvetett formában a szociális segítő személyén keresztül lehetőség van a család- és gyermekjóléti központok speciális szolgáltatásainak: a gyermek-szülő konfliktusok szempontjából legrelevánsabb közvetítői eljárásnak, azaz a mediációnak és családkonzultációnak az alkalmazására (1997. évi XXXI. törvény 40/A § 2).

Tapasztalataim szerint az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység a bevezetése óta eltelt idő ellenére még mindig kialakulatlan, a szakmai diskurzusokon túl kevés tudományos alapú tanulmány vagy ajánlás segíti a benne dolgozó szakemberek munkáját. Ennek következtében, valamint a különböző intézmények eltérő szükségletei miatt nagyon változékony a szolgáltatás gyakorlata és minősége. Gyakorló szakemberként azt tapasztaltam, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők gyakran maradnak magukra, és személyes kompetenciáik szerint kénytelenek egyéni döntéseket hozni, miközben a tevékenység jellegéből adódóan hatalmas nyomás nehezedik rájuk a felmerülő problémák megoldásával kapcsolatban, mind a közoktatási intézmények, mind a család- és gyermekjóléti központok felől. Jelen munkámmal ezeknek a szakembernek a tevékenységét támogató tudományos diskurzushoz szeretnék hozzájárulni.

Úgy gondolom, hogy a nevelési-oktatási intézményekben felmerülő problémák, konfliktusok természetének pontos meghatározásával, a helyes beavatkozás megválasztásával hatékonyan kezelhetőek az adott nehézségek, és ezáltal a szociális segítők eszköztelenségéből, tanácsstalanságból eredő frusztrációi is mérsékelhetőek.

Tanulmányomban a mediáció, azon belül a családi mediáció, valamint a családkonzultáció közötti hasonlóságok és különbségek meghatározásával igyekszem feltérképezni a két szolgáltatás között húzódó kompetenciahatárokat, mivel ezek pontos definiálása és ismerete elengedhetetlen az óvodai és iskolai szociális segítők számára a közoktatási intézményekben megjelenő, de családi alapú konfliktusok szempontjából hatékony intervenció megválasztásához.

1 CSALÁDI NEHÉZSÉGEK ÉS KEZELÉSÜK

1.1 KONFLIKTUS ÉS MEDIÁCIÓ

1.1.1 A konfliktusról

A konfliktus fogalma a latin *confligere* szóból ered, melynek jelentése fegyveres összeütközés. A kifejezés alatt azonban ma már nem életre-halálra menő háborúskodást, sokkal inkább emberek közötti egyet nem értésre gondolunk (Fehérpataky és mtsai, 2012). Olyan ellentétekre, vitákra használjuk, amely emberek és/vagy csoportok között vélt vagy valós ellentétek alapján alakul ki. A fogalom univerzális, hiszen minden emberi kapcsolatban és kultúrában jelen van (Lovas-Herczog, 1999). A konfliktus nem oka, hanem eredménye az emberek közötti különbségeknek. Olyan különbségeknek, melyek elemi szinten, születésünk pillanatától hozzánk kapcsolódnak, ennek értelmében a nézeteltérések is lényünkhöz tartoznak. Ezeknek az alapvető eltéréseknek a felkutatásával és feltárásával lehetőségünk nyílik békés úton rendezni azokat a vitás helyzeteket, melyekkel nehezen boldogulunk (Barcy-Szamos, 2002).

A konfliktusok kialakulásában külső és belső, azaz pszichológiai tényezőknek egyaránt szerepe van. Külső tényezők alatt olyan folyamatokat értünk, mint a központi és helyi kormányzat politikája és tevékenysége, a törvény és rend gyengülése, a változás egy közösség életében, a lakásviszonyok, életstílus és értékek ütközése vagy az egyéni tudat erősödése. Pszichológiai tényezők közé tartozik az általános értékek elvesztése, a területfűtés, amikor behatolnak az egyén személyes terébe, az elszigetelődés, a sztereotipizálás és feltételezések, az előítélet, az „ördögi ellenség” szindróma, vagy a vonakodás a kommunikációtól (Barcy-Szamos, 2002).

Konfliktusok általában olyan helyzetekben alakulnak ki, ahol az egyik fél nem azt kapja, amit elvár, vagy jogosnak tart. Ezeket a nézeteltéréseket különböző okok szerint csoportosíthatjuk (Lovas-Herczog, 1999).

Információs alapú konfliktusok abban az esetben jönnek létre, ha a felek nem osztják meg egymással a rendelkezésre álló információkat, vagy az valamilyen ok miatt nem jut el a másikhoz. Előfordul, hogy szándékosan vagy akaratlanul túl kevés, vagy túl sok, esetleg téves információt továbbítanak, ami szintén megnehezíti azok helyes feldolgozását. Az információs alapú konfliktusok tele vannak félreértésekkel, kezelésük során az információ-megosztás kommunikációs nehézségeivel kiemelten kell foglalkozni.

Kapcsolati alapú konfliktusok a negatív érzelmek, sztereotip gondolkodás, vagy a másik rosszindulatának vélelmezése mentén alakulnak ki. Az ilyen konfliktusok gyökerei mélyre nyúlnak. A mediáció során a kommunikáció megváltoztatására, a pozitív tulajdonságok felszínre kerülésére, és azok elismerésére kell törekedni (Kertész, 2010).

Az **értékalapú** konfliktusok a legnehezebben kezelhető esetek közé tartoznak. Ezek az értékek az mutatják, hogy adott egyén mit tart helyesnek vagy helytelennek, jónak vagy rossznak. Ezek az értékek az egyén belátása szerint módosíthat, de kívülről szorgalmazni az ilyen irányú változásokat nem lehet, nem szabad, különösen nem a mediációs folyamat alatt. Az értékek feltárásának és tisztázásának legfontosabb szerepe, hogy a felek megértésük a másik álláspontját, érvrendszerét, hogy mit miért tesz. Ez a megértés segíthet az eltérő szempontok közelítésében (Lovas-Herczog, 1999). Az eltérő értékek hangsúlyozása helyett a közös érdekeket és szükségleteket érdemes előtérbe helyezni (Kertész, 2010).

Strukturális alapú konfliktus főleg komplementer szerepek között (főnök-beosztott, szülő-gyermek) alakul ki. Ennek oka, hogy az egyenlőtlen hatalmi helyzet az erőforrások egyenlőtlen elosztását, a források és információk egyenlőtlen hozzáférését eredményezi. Ezek a források, mint az idő vagy a pénz jól méretőek, és elosztással vagy újraelosztással kezelhetőek (Lovas-Herczog, 1999).

A **szükséglet alapú** konfliktusok köre már nehezebben megragadható. Szükségletek tekintetében három csoportot különíthetünk el. Fizikai szükségletek közé soroljuk a biztonság, otthon, és enni-ivó iránti igényt. Pszichológiai szükségletek közé tartozik az elfogadás, magánélet-, és kapcsolat iránti vágy. Szociális szükségletek alatt az azonos jogokkal, lehetőségekkel, és bánásmóddal összefüggő elvárásokat értjük. A mediáció szempontjából ez utóbbi, a szociális szükségletek kiemelt jelentőséggel bírnak, mivel csak az azonos jogok és bánásmód biztosításával érhető el a vágyott erőegyensúly kialakítása és fenntartása (Lovas-Herczog, 1999). Ezeknek a konfliktusoknak a rendezésében fontos a negatív érzelmek feldolgozása, mivel a felek sok esetben csak kölcsönös megértésre vágnak (Kertész, 2010).

Érdekalapú konfliktusok kialakulásában az eltérő érdekek bírnak meghatározó jelentőséggel. Tulajdonképpen természetes, hogy különböző embereknek különböző érdekei vannak, hogy ezek ütközésekhez vezethetnek és az egymással konfliktusban álló felek gyakran érzik úgy, hogy érdekeik összeegyeztethetetlenek. Eltérő érdekekhez különböző érdekérvényesítő megoldások, más viselkedésformák társulhatnak, melyek tovább növelik a felek által egymás

között érzékelt távolságot (Lovas-Herczog, 1999). Az ellentétek feloldása során törekedni kell arra, hogy az erőpozíciók helyére a felek valós érdekei kerüljenek (Kertész, 2010).

Szituatív konfliktusokról beszélünk, amennyiben a vitában álló felek korábban nem ismerték egymást, de egy adott élethelyzetben indokolatlanul erős érzelmeket generálnak egymás között. Az ilyen folyamatokban a konfliktus levezetése, egymás kölcsönös elismerése, a felelősségvállalás, a tanulság levonása, és az őszinte bocsánatkérés kap kiemelt szerepet (Kertész, 2010).

Természetesen a fent ismertetett alapoknak a keveredése, több ok egyidejű fennállása is elképzelhető. Ezeknek a szempontoknak a feltérképezése és azonosítása kulcsfontosságú a lehetséges megoldások meghatározásában (Fehérpataky és mtsai, 2012).

A konfliktusokra hajlamosak vagyunk úgy tekinteni, mint szükségszerű rosszra. Holott általa új lehetőségek és megoldások kapnak teret, és kiegyensúlyozottabb kapcsolatokat építhetünk (Lovas-Herczog, 1999). Általában destruktív folyamatként tekintünk rá, azonban a szociálpszichológiában a változás és az előrelépés hatékony eszköze (Barczy-Szamos, 2002).

A konfliktusokra jellemző a résztvevők kölcsönös kapcsolata, miszerint a kommunikáció szabályai mentén kölcsönösen befolyásolják egymást. Érvényes rá, hogy a résztvevők is elismerik, hogy ellentétes állásponton vannak, úgy gondolják, céljaik kizárják egymást. A konfliktus akkor lép életbe közöttük, amikor a résztvevők maguk is így definiálják helyzetüket, problémának tekintik a köztük húzódó ellentéteket (Barczy-Szamos, 2002.)

A konfliktusok fajtáit több szempont szerint is osztályozhatjuk. A fentebb ismertetett, Barczy és Szamosi-féle megközelítésben **explicit és implicit** konfliktusokról beszélhetünk. Explicitnek tekintjük, ha a résztvevők megegyeznek abban, hogy ugyanarról a kérdéstről van ellentétes véleményük. Implicit a konfliktus, ha a felek véleménye szerint nem ugyanarról a kérdéstről gondolkodnak másképpen, meglátásuk szerint a probléma különbözik. Ez utóbbi esetben addig kell szűkíteni a probléma meghatározását, míg az értékek vagy az okok terén közös szempontot nem találnak (Barczy-Szamos, 2002).

A konfliktusoknak, kifejlődésük szerint, megkülönböztetjük **nyílt és látens** típusait. Ha a felek tisztában vannak a köztük húzódó ellentéttel, jelét adják, nyíltan vállalják azt, akár tettek

formájában is, nyílt konfliktusról beszélünk. Látens típus esetén nincs jele az ellentétnek, a felszín alatt zajlik, maguk a felek sem tudnak róla (Fehérpataky és mtsai, 2012).

Megkülönböztethetünk még **konstruktív és destruktív** konfliktusokat, azok hatása szerint. A konstruktív konfliktusok tisztességes versenyt jelent a szereplők között, ezáltal ellehetetleníti az adott rendszer stagnálását, és a változást segíti elő. Destruktív konfliktusban a verseny egyenlőtlen felek között, tisztességtelenül zajlik, a közös szabályokkal kapcsolatban alacsony az egyetértés, ennél fogva nagy a bizalmatlanság azok kölcsönös betartása tekintetében (Fehérpataky és mtsai, 2012).

Az életünket meghatározó különbözőségek adott helyzetek megközelítésében is éreztetik hatásukat. Ugyanahhoz a problémához különböző emberek eltérő módon viszonyulnak, és ez könnyen eredményezhet közöttük konfliktust. A viták során elhangzó vádak, címkézések könnyen fordulnak át személyi ellentétbe, és a továbbiakban a másik felet tekintik a probléma okozójának, aki ezáltal védekezni kényszerül. Beindul a nyomás-ellennyomás dinamikája, az egyik személy védekezése a másik fél védekező reakcióját váltja ki. Újabb kérdések merülnek fel az eredeti mellett, ezáltal újabb problémák generálódnak, a kérdés kiterjesztése miatt a megbeszélések egyre kevésbé körülhatárolhatóak. A kommunikáció megromlik a konfliktusos felek között, kevésbé közvetlenek egymással. Egyre több érzelm és egyre kevesebb megértés jellemzi az interakcióikat. Ennek következtében növekszik az egymás iránti bizalmatlanságuk. A meg nem értettség fokozódik, sértésre sértés a válasz, nyílt küzdelem veszi kezdetét, amelyben egyre mélyebbre ássák magukat. Szövetségeseket keresnek a környezetükben, a társaságok két táborra szakadnak, megkezdődik a polarizálódás. Felerősödik a felek megélése, hogy már semmi sem lehet olyan, mint korábban volt, hogy nincs visszaút, és megkezdődik a harc a „végsőkig”. A konfliktusok bonyolultságát tovább befolyásolja a résztvevők száma, a köztük lévő hierarchikus viszony, valamint a kiváltó okok cirkuláris és nem determinisztikus jellege (Barcy-Szamos, 2002). Erről bővebben a családkonzultáció rendszerszemléletét bemutató fejezetben írok.

A mai, gyorsan változó világunkhoz való alkalmazkodásban elkerülhetetlen a konfliktus jelensége, mivel általa elkerülhetjük az állapotok és kapcsolatok elmerevedését, stagnálását, pangását. A konfliktus fogalma azonban önmagában se nem jó, se nem rossz. Pozitív vagy negatív kicsengést a fejlődés iránya ad neki. Pozitív fejlődés során a feszültségek csökkennek, a felek a siker és elégedettség érzésével nyugtázzák a megoldást. Negatív változás esetén a

feszültségek nem oldódnak fel, a résztvevők nem fogadják el a megoldást, vesztésgként élik meg azt (Barcy-Szamos, 2002).

Lovas és Herczog a *hibás konfliktuskezelésnek* három típusát különbözteti meg. **Nem cselekszünk, amikor kellene.** Ez abban az esetben fordul elő, amikor letagadják a nehézséget, aki mégis megnevezi vagy szóvá teszi, azt megbélyegzik, hogy téved vagy rosszindulatú. A tagadás és támadás hátterében a kellemetlenségekkel való szembesülésnek a háritása áll. Szintén hibás hozzáállás a konfliktuskezelésben, ha **cselekszünk, amikor nem kellene.** Ebben az esetben az érintettek nagy erőfeszítéseket tesznek, hogy megpróbálják megváltoztatni a megváltoztathatatlant. Ott látunk megoldást, ahol nincs. Ez azonban utópia, ami világmegváltó törekvésekben és fantáziálásokban ölt formát. A harmadik hibás kezelési mód, ha **nem a megfelelő szinten cselekszünk.** Ez akkor fordulhat elő, ha nem értjük meg a másik mozgatórugóit, érdekeit, és nem ott teszünk erőfeszítéseket, ahol a probléma megoldódhat (Lovas-Herczog, 1999).

A konfliktuskezelésnek a gyakorlatát három fő szempont szerint vizsgálhatjuk: a hatalom, a jog, és az érdekek oldaláról. A hatalmi oldalról történő konfliktuskezelésben az erősebb fél a hierarchiában elfoglalt pozíciója szerint hatalmi úton, saját előnyére vet véget az ellentéteknek. Ez nem minden esetben rossz, például a munkahelyi vitákban, de gyakran vezet még erőszakosabb és agresszívebb konfliktusokhoz. A jog fókuszba állításával az igazság kiderítése a konfliktuskezelés célja. Ebben a folyamatban írott és íratlan szabályok mentén vizsgálják a múltbeli eseményeket, mely gyakorlat eredménye képen a felek közül egyesek felmentést nyernek, mások büntetést kapnak. Az érdekek mentén kezelt konfliktusok fókuszában, szemben a jog oldalával, nem a múlt, hanem a jövő áll. A múlt áttekintése csak a jelenlegi helyzet megértésének segítségét szolgálja, a hangsúly a „hogyan tovább” kérdésén, az előremutató lépések megfogalmazásán van (Lovas-Herczog, 1999).

A konfliktusok rendezésére irányuló eljárások különböző mértékben építenek a résztvevők bevonására, formalizáltságuk változó, és abban is eltérnek, hogy melyik félnek jut döntő szerep a konfliktus megoldásában. Az **elkerülés** stratégiájával elsősorban olyan helyzetekben találkozhatunk, ahol a meglévő kapcsolat fenntartása fontosabb, mint a nehézség megoldása, például a családokban. Előnye, hogy nem kell időt és energiát fordítani a konfliktusra, hátránya, hogy megoldás sem születik. A **tárgyalás** során a felek között közvetlen kapcsolat áll fenn,

képesek önállóan rendezni konfliktusukat, amennyiben hajlandóak kommunikálni a vitás kérdéstről és törekednek a megállapodásra. A folyamat előrelendítése érdekében a tárgyalásba bevonható külső segítő, facilitátor is, de a probléma az ő részvétele nélkül is orvosolható. A **mediáció** abban az esetben indokolt, ha a felek már nem képesek megegyezni egymással, ezért egy külső, harmadik fél segíti őket a megoldás kidolgozásában. A konfliktusok utolsó békés megoldása az **arbitráció**, azaz döntőbíráskodás. Az arbitrátor feladata, hogy a felmerülő érvek és ellenérvek alapján meghatározza, mint tart a legmegfelelőbb megoldásnak. A mediátorral szemben az arbitrátor nem csak független, de a vitatott kérdés szakértője is kell legyen. A **bírósági per** egy az állam által finanszírozott és ellenőrzött döntéshozatali rendszer. A fennálló jogszabályok alapján a bírák hoznak döntést arról, melyik félnek van igaza, döntésük minden érintett számára kötelező érvényű, de lehetőségük van jogorvoslatra. Az **önkéntes megoldás** az egyetlen egyoldalú konfliktuskezelési gyakorlat. Ebben az esetben az egyik fél nyomást gyakorol, esetleg erőszakot alkalmaz a másik féllel szemben, az ügy egyoldalú lezárása érdekében. Az önkéntes megoldások erkölcsön és törvényen kívül esnek (Kertész, 2010).

Tanulmányom szempontjából fontosnak tartom kiemelni Lovas és Herczog gondolatait, akik maguk is megfogalmazták, hogy a konfliktusok és azok kezeléséhez való viszonyunkat meghatározzák azok a minták, melyeket szüleinktől, vagy a társadalom egyéb intézményrendszereiben, például a nevelési-oktatási intézményekben láttunk. Ezek a minták akkor is beépülnek a konfliktuskezelő eszköztárunkba, ha nem értettünk egyet velük, és adott helyzetekben ösztönösen működésbe lépnek (Lovas-Herczog, 1999).

1.1.2 A mediáció

Minden közösségnek szüksége van olyan eszközökre, melyek segítségével képesek a felmerülő konfliktusok eredményes kezelésére. Ezek hiányában az egyének kiszolgáltatottá válhatnak azáltal, hogy képtelenek képviselni az érdekeiket, megfékezni a feltörő indulatokat, azaz nem képesek megvédeni magukat. Igaz ez a segítő szakmában dolgozó szakemberekre is, akik gyakran élik át a tehetetlenség érzését saját, vagy az általuk támogatni kívánt egyének, közösségek konfliktusaiban. A mediáció olyan nehézség esetében ajánlott, ahol a tárgyalás elakadt, és a felek szeretnék elkerülni a hosszas bírósági folyamatot (Lovas-Herczog, 1999).

A mediáció fogalma a latin *mediare* kifejezésből ered, melynek jelentése középen állni, egyeztetni, békéltetni. Egy olyan konfliktuskezelési módszert jelöl, melynek segítségével a vitás felek egy konfliktuskezelésben járatos, semleges harmadik személy, a mediátor bevonásával próbálják feloldani szembenállásukat (Barcy-Szamos, 2002). A mediátor segíti az önkéntes feleket egy kölcsönösen elfogadott megállapodás elérésében, a vitás kérdések rendezésén túl támogatja az érintettek kapcsolatának, kölcsönös tiszteletének és bizalmának megerősítését, megteremtését. A felek kapcsolatának megszűnése esetén törekszik a pszichológiai és gazdasági veszteségek minimalizálására (Krémer, 2012).

A mediáció célja, hogy segítsen az érintetteknek feltárni valódi szükségleteiket és érzelmeiket, kölcsönösen megismerni és megérteni egymás helyzetét és gondolatait, ezáltal megváltoztatni a köztük zajló kommunikáció minőségét. A tárgyalás fókuszát elmozdítani a pozíciókról, áthelyezni valódi szükségletekre és érdekekre, így támogatva a kölcsönös megértést és elfogadást, a felek közti bizalom kialakulását és megerősítését (Kertész, 2010).

A mediáció gyakorlata a vita jellegének megváltoztatásával törekszik egy reális, működő megegyezés létrehozására és a probléma megoldására, miközben a résztvevőkkel szembeni korrekt eljárás keretében igyekszik fenntartani a köztük lévő egyensúlyt. A kommunikáció során lehetőséget teremt a felek számára, hogy megosszák és meghallgassák egymás érzéseit, megállapításait, a tárgyalás során kicserélik ötleteiket, hogy hozzájáruljanak a saját életükről hozott döntéshez. Ennek értelmében a mediációra jellemző, hogy a jövőre fókuszáló, konstruktív, fokozatosan haladó folyamat, amit egy pártatlan személy segít elő a résztvevő felek önkéntes vállalása és jóváhagyása alapján (Barcy-Szamos, 2002). Ahhoz, hogy ez a cél megvalósuljon, bizonyos alapvetéseknek teljesülniük kell, nem csak a mediátor, de a vitában álló felek részéről is.

A mediáció technikája két vagy több fél közötti érdekellentét, vagy nyílt konfliktus esetén alkalmazható, amennyiben az érintettek nem tudják konstruktívan, belátható időn belül megoldani azt, de szükséges a kapcsolat vagy együttműködés fenntartása. Ezek a helyzetek kialakulhatnak, ha a felek úgy érzik, háttérbe szorultak, és a múltbéli rossz tapasztalatok, bizalmatlanság, előítéletek miatt nem hisznek a dolgok pozitív alakulásában. A korábbi sérelmek miatt negatív színben látják a másikat, eltűnnek a közös célok, érdekek, és nyertes-vesztes állások alakulnak ki. Az ilyen helyzetekben kiút lehet egy harmadik, semleges fél bevonása és segítsége (Barcy-Szamos, 2002).

A mediáció alkalmazhatósága ellen szól, ha az adott probléma megoldhatósága felsőbb hatóság beavatkozását igényli, ha a jogi eljárás már kezdetét vette, vagy olyan alapvető jogok forognak kockán, mint a személyi biztonság. A mediációs folyamat megkezdése ellenjavallt, ha a felek egyike nem érzi magát biztonságban, vagy nagy a köztük lévő hatalmi eltolódás. Nem jöhet létre mediáció, ha a felek nem tudnak, vagy nem akarnak részt venni a tárgyalásokban, vagy ha úgy tapasztaljuk, hogy az állásfoglalásuk szélsőséges és merev (Barcy-Szamos, 2002).

A konfliktusok következtében kialakuló viták dinamikája is meghatározza a mediáció hatékonyságát. Ezeknek a vitáknak 6 szakaszát különböztetjük meg. Az első szakaszban még csak **jelzés** történik, a felek jelzik egymás felé eltérő álláspontjukat. A második szakaszban a kommunikációt közben tartva, **vita** útján igyekeznek érvényt szerezni saját meglátásuknak. A harmadik szakasz a **polarizáció**, az álláspontok éles szembefordulása. Ezt követi a negyedik szakasz, a **szegregáció**, ahol az érvek és álláspontok elszakadnak egymástól. Az ötödik szakasz a **destrukció**, amikor a felek már nem válogatnak az eszközökben, a cél, hogy a másik helyzetét ellehetetlenítsék. A viták utolsó, hatodik szakasza a **kimerülés**, melyben a felek kifáradnak a vitában, a dinamika egy időre elhal, később azonban újra kezdődik. A mediáció tekintetében az első és második szakasz idején is eredményes lehet a beavatkozás, de a technikának valódi indokoltsága a harmadik és negyedik, azaz a polarizáció és szegregáció szakaszában van. A destrukció és kimerülés során a mediáció alkalmazása értelmetlen, a vita dinamikájának újratekintésével azonban ismét hatékony lehet (Krémer, 2012).

A mediáció alkalmazása mellett szól, hogy szemben a bírósági eljárásokkal olcsóbb és gyorsabb folyamat, ahol a kontroll végig a felek kezében marad. Mivel a megállapodás nem külső kényszer, hanem saját, közös döntésük eredménye, annak betartása is valószínűbb. A résztvevők kölcsönös előnyökre, konszenzusra törekszenek, szemben az ellenségeskedést erősítő győztes-vesztes felállással. Mivel konfliktus értelmezése is új megvilágításba kerül, ez új megoldások kialakítását teszi lehetővé (Lovas-Herczog, 1999). A konfliktuskezelési megoldások bővülése hosszútávú változásokat eredményezhet az érintettek életében, hiszen olyan új szemlélettel és eszközökkel gazdagodnak, amelyeket más helyzetekben is alkalmazhatnak (Fehérpataky és mtsai, 2012). Természetesen, ahogy azt már korábban is említettem, a mediációnak is vannak korlátai, hiszen nem ad választ minden helyzetre, nem minden vita oldható meg mediációval (Barcy-Szamos, 2002).

A mediációnak az alábbi típusait különítjük el. Az **evulvatív mediáció** alatt a mediátor nemcsak konfliktuskezelésben jártas szakemberként, hanem a vitatott kérdés szakértőjeként is jelen van a folyamatban, ezáltal lényegesen nagyobb befolyást gyakorolhat a megállapodás alakulására. Lehetősége van a véleményformálásra, tanácsadásra, a konfliktusos felek pozíciójának, érveinek erősségeire és gyengeségeire rávilágítva igyekszik elősegíteni a megegyezést. Ez a modell a konfliktus háttérében álló érzelmekre nem erőforrásként, hanem a megegyezés akadályaként tekint, ezért nem is tér ki azok áttekintésére.

Facilitatív mediáció során a mediátor feladata, hogy olyan körülményeket teremtsen, melyben a felek a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban juthatnak el a saját megoldásukig. A mediátor nem alakítja, csak elősegíti, azaz facilitálja a konfliktus rendezésének folyamatát azáltal, hogy kialakítja és betartatja a szabályokat, pártatlan módon vezeti az ülést, hol az egyik, hol a másik résztvevőnek átadva a szót. Ebben a szemléletben a mediátor feladata feltárni és kezelni a felek között fennálló kulturális különbözőségeket is.

A **narratív mediáció** az első két modell kritikájaként, a családterápia gyakorlatának gyökerein elindulva fejlődött ki. Ebben a megközelítésben kiemelt figyelmet kap a felek eredeti, egymást hibáztató történetének leépítése, és ezek helyettesítése egy új alternatív történettel, ami aztán a megállapodás alapját is képezheti. A fókusz tehát nem a konfliktus lezárásán, hanem a felek viszonyrendszerének átalakításán, a kapcsolataikra vonatkozó új narratíva kialakításán van.

A **transzformatív mediáció** a konfliktus megoldását a felek közti viszony javításában látja. Ez a szemlélet összekapcsolja az érzelmet a szükségletekkel, az érdeket az elvárt eredményekkel. Az érdekek megvalósítását az érzelmi elakadásokban látja, így a probléma megoldását a szükségletek oldaláról közelíti meg. A vitás felek egymás szükségleteinek felismerése által olyan konstruktív interakciók jöhetnek létre, melyek segítik az érintettek kapcsolatát és kommunikációját, valamint a megállapodás elérését. A negatív érzelmek és konfliktusok dinamikájának pozitív irányú transzformációja nem csak az adott, de a jövőbeli problémák megoldását is segíthetik (Kertész, 2010).

A mediáció a különböző területeken megjelenő mindennapi konfliktusok kezelésében, széleskörűen alkalmazható technika. Hatékony eszköz lehet büntetőeljárás, gazdasági, fogyasztói jogviták, egészségügyi, vagy akár oktatási, munkaügyi helyzetekben felmerülő konfliktusok megoldásában (Sáriné és mtsai, 2012). Segítséget jelenthet kisebbségekkel folytatott munkában, területi jellegű társadalmi konfliktusok, közösségi vagy különböző érdekcsoportok között fennálló érdekellentétek rendezésében, erőszakos cselekedetek

kezelésében, vagy éppen gyermekvédelmi kérdések, családi nehézségek megoldásában (Barcy-Szamos, 2002).

1.1.3 Családi mediáció

A családi mediáció a családban kialakuló konfliktusok kezelését, megoldását célzó alternatív vitarendezési eszköz. A családi problémák esetében két csoportot különböztetünk meg: jogi szabályozás körébe tartozó ügyeket, és jogi szabályozáson kívül eső ügyeket. A jogi szabályozás alá tartozó helyzetekben a jogi lehetőségek határozzák meg az eljárást, a mediáció csupán kiegészítő szerepet játszik a folyamatban. Ide tartozik a polgárjogi-, családjogi mediáció, valamint a gyermekvédelmi közvetítői eljárás, és a kapcsolatügyi mediáció. Ezek a gyakorlatok olyan esetekben alkalmazhatók, mint a házasság felbomlása, vagy a szülői felügyelet rendezése, módosítása. A jogi szabályozáson kívül eső ügyeknél a mediáció fókuszában az együtt élő családtagok közötti konfliktusok állnak, mint a generációs különbségek, vagy a kamaszkor generálta nehézségek (Szabó, 2020). Tanulmányomban ez utóbbi, jogi szabályozáson kívül eső ügyeket értem a családi mediáció fogalma alatt. Jelen fejezetben ennek az eljárásnak a jellemzőit tekintem át, különös tekintettel a szülő-gyermek konfliktusokra kamaszkor idején, igaz családi nehézségek szülők, testvérek, vagy nagyszülők-unokák között is generálódhatnak (Szabó, 2020).

Szülő és gyermeke között családi mediáció alkalmazására leggyakrabban kamaszok esetében kerül sor. A nevelési tanácsadók, család- és gyermekjóléti központok, azon belül óvodai és iskolai szociális segítők, vagy a gyámügyi hivatal dolgozóinak látóterébe gyakran kerülnek olyan esetek, ahol a konfliktus a szülő és annak kamasz gyermeke között alakul ki. Sok esetben nincs is szükséges látványos tünetekre ahhoz, hogy egy harmadik fél bevonásával meginduljon a békéltető folyamat (Barcy-Szamos, 2002).

A családban kialakuló konfliktus keletkezését vizsgálva több tényező egyidejű fennállást figyelhetjük meg. A családi nehézségek lehetnek *kapcsolati* alapúak, hiszen a fennálló problémák kikezdi a családtagok kapcsolatrendszerét, megjelennek az egymásról alkotott különböző elméletek, előítéletek, melyek kedveznek a játszmák kialakulásának. A kommunikáció leromlása gyakran a család alapfunkcióihoz szükséges információk átadását is ellehetetleníti, vagy a viták hevében ezek érzékelhetetlenné válnak. Ez a folyamat *információs*

alapú konfliktusok kialakulásának kedvez. A családi problémák kialakulásában *strukturális* okokat is felfedezhetünk, hiszen a komplementer szerepek (szülő-gyermek) magukban hordozzák az egyenlőtlen gazdasági helyzetből eredő függőségi viszonyokat. Előfordul, hogy a különböző *érdekek* miatt már a hétköznapi szervezésében sincs egyetértés a családtagok között, az eltérő *értékre* pedig a családi alapelveket is megbonthatják, akár a gyermeknevelés tekintetében is (Kertész, 2010).

A fent említett, családi konfliktusok kialakulásában szerepet játszó okoknak a rendezetlensége különösen kamaszkorban erősödhet fel annyira, hogy megkerülhetetlen tüneteket okozzon, mivel a kamaszkort jellemző dinamika egyaránt befolyással vannak az egyén és család működésére is. Erről bővebben a krízis jelenségvilágát bemutató fejezetben írok.

A kamaszkorban jelentkező szülő-gyermek konfliktusok különböző tünetek formájában törhetnek a felszínre. Az életkor legjellemzőbb vonása a lázadás, melyen keresztül a kamasz a függetlenségéért küzd. Ezeknek a függetlenedési törekvéseknek az eredménye, hogy a szülők gyakran nem is tudják, hol van és mit csinál a gyermek. A szabályok felállítása, feladatok és felelősségek kérdése, valamint a kontroll, az irányítás megszerzése és/vagy megtartása a szülő-gyermek közötti harcokhoz vezet. A kommunikáció megromlik, a kommunikációs problémák állandósulnak. Megfigyelhető, hogy a gyermek akár verbális, akár non-verbális akcióival azt üzeni a szülőknek, hogy nem teljesítik a szükségleteit, nem úgy viselkednek, ahogy szülőtől várna, a szülői készségek hiányára reagál. Van, hogy a szülő kompetens viselkedése okoz konfliktust, amikor egy adott probléma kapcsán a szülők hirtelen szerepük szerint lépnek fel, és a gyermek ennek a változásnak áll ellen. Jellemző ezekre a konfliktusokra a gyermek által vélt vagy valós szeretet hiányának érzése, mikor a kamasz úgy érzi, egyik vagy másik szülő nem szereti őt. Ezek olyan jellegzetes problémák, melyek általában a kamaszkort kísérik, és bármelyik családban előfordulhatnak (Barcy-Szamos, 2002).

A családban kialakuló konfliktusok természete megegyezik az egyéb társas környezetben felmerülő ellentétek jellemzőivel. Ezeknek a nehézségeknek hosszú történetük van, a szereplői érzelmileg mélyen érintettek, a köztük zajló kommunikáció nem működik megfelelően, és sokszor fenyegetést tartalmaznak. Megfigyelhető bennük játszma, taktikázás, és titkok is (Kertész, 2010).

Meglehet, a hasonló vonások értelmében a családi mediáció módszertana nem különbözik bármely más közvetítói eljárás gyakorlatától, a családi konfliktusoknak vannak olyan sajátosságai, melyek különösen nagy körültekintést igényelnek a mediátor részéről. A közvetítói folyamatok általában egy adott ügy körül szerveződnek, azonban a családok esetében a mediáció a résztvevők életéről szól. Érthető, hogy ezekben az esetekben a légkör, a hangulat, vagy az érzelmi hőfok egészen más, mint általában (Barinkai és mtsai, 2012).

Ennek értelmében a családi mediáció egy megterhelőbb, és hosszabb folyamat, mint az egyéb területeken alkalmazott közvetítói eljárások. A legtöbb energiát a kommunikáció, az odafigyelés és megértés fejlesztése követeli, ezért a konfliktusok háttérében meghúzódó okok feltárásában érdemes egyszerre csak egy területre fókuszálni, és a fokozatosság elvét követni (Kertész, 2010). A mediáció sikerének a kulcsa a belátás. Az érintett felek a kialakult helyzet átlátása révén, fokozatosan jutnak el olyan lehetőségek és alternatívák meglátásához, amiket korábban nem vettek észre, és hozzásegítheti őket a megoldáshoz. Ez a folyamat nem kevés türelmet és empátiát igényel a mediátor részéről is (Barinkai és mtsai, 2012).

Az élet egyéb területein keletkező ellentétek kezeléséhez képest a családban, különösen a szülő-gyerek vitában a speciális nézőpontokra, mint a konfliktuskezelés lehetséges fókuszaira is nagyobb hangsúlyt kell helyezni. Ahogy azt korábban már bemutattam a hatalmi és jogi értelmezések a győztes-vesztes kimeneteknek kedveznek, ezzel szemben az érdekekre fókuszáló folyamatok győztes-győztes megoldásai az egyetlen lehetséges eszközök a konfliktusok háttérében meghúzódó érdekek összebékítésének. A családok esetében az ilyen kimenetelű konfliktuskezelés kiindulópontja az, hogy minden érintett igényli a biztonság érzetét, szüksége van a hitre, hogy megértik őt, hogy az eljárás méltányos eredményt hoz (Barcy-Szamos, 2002).

A családi ellentétekre, így a kamaszkorban jelentkező nehézségekre jellemző, hogy a résztvevő felek egyike gyengébb pozíciót képvisel, mint a többiek. Nehezebben szólal meg, nehezebben képviseli saját érdekeit. Kertész meglátása szerint ebben az esetben a mediátorok feladata, hogy leküzdjék ezt a helyzetet és képessé tegyék a gyengébb családtagot érdekeinek az érvényesítésére. Ennek értelmében a közvetítói szerepére vonatkozó semlegesség kitétele új megvilágításba kerül, a mediátor nem maradhat semleges és nem fogadhatja el a felek közötti konfliktus strukturális jellegét (Kertész, 2010).

Kertész hangsúlyozza, hogy ez nem jelentheti a pártatlanság elvének feladását, mivel a mediátor továbbra sem foglalhat állást, nem adhat tanácsot, és nem tehet igazságot. Mindössze biztosítja

azokat a kereteket, ahol a gyengébb pozíciót képviselő fél kifejezheti szükségleteit azáltal, hogy a közvetítő többet kérdez tőle, és több időt ad számára a válaszadáshoz. Ezek a strukturális konfliktusban, kommunikációban és tárgyalási stílusban szorgalmazott változások elengedhetetlenek a tartós megállapodás elérésében, ellenkező esetben a hatalmi viszonyok beágyazódnak és rögzülnek (Kertész, 2010).

Barinkai és munkatársai a mediátor feladatai között kiemelt szerepet tulajdonítanak az indulatok kezelése, vagy a megértés növelés mellett a családi szerepek beazonosításának. A mindennapokban vitt szerepeink segítenek eligazodni a hétköznapi helyzetekben azáltal, hogy megmutatják milyen elvárások és normák vonatkoznak ránk társas érintkezéseinkben és viselkedésünkben. Életünk során betöltünk „nem letehető” és „letehető” szerepeket is. Nem letehető szerepekben a körülmények változása ellenére a viszonyulás állandó marad, mint a gyermek, testvér, szülő esetében. A letehető szerepek bizonyos helyzetekben elengedhetők, mint a vezető, vagy családban a férj, feleség esetében. Gyakran előfordul, hogy egy felnőtt kettős szerepbe kerül, mint a nő, aki feleség és anya is egyszerre. Ezek között akad, ami válás esetén elengedhető, mint a feleség, de van, ami örök, mint az anya szerep. A közvetítés során a mediátor feladata, hogy segítsen tisztázni a szerepeket, megkönnyíteni a szülői-párkapcsolati státuszok szétválasztását. Elengedni a letehető, és megőrizni, működtetni a nem letehető szerepeket (Barinkai és mtsai, 2012).

A korábban bemutatott, Kertész által megfogalmazott mediáció típusok közül családi esetekben csak *transzformatív* vagy *normatív* megközelítésben szabad foglalkozni a konfliktusokkal, tekintettel az ellentétek mélyen meghatározott és intenzív érzelmi vonatkozásai miatt. Ennek a körülménynek a figyelmen kívül hagyása miatt az evulatív vagy facilitatív eljárások kifejezetten károsak lehetnek a családi konfliktusok rendezése esetében.

1.2 KRÍZIS ÉS CSALÁDKONZULTÁCIÓ

1.2.1 A krízisről

Szemben a mediáció által alkalmazott konfliktus fogalmával a családkonzultáció fókuszában a krízis jelenségvilága áll. A krízis fogalma a görög *krísis* szóból ered, jelentése fordulat, válság. A nagy járványok idején tett megfigyelések szerint minden betegségnek van egy kritikus pontja, ami után a páciens állapota látványos javulásnak vagy menthetetlen romlásnak indul (Hajduska,

2008). Egy a krízishez kapcsolódó további jelentésréteg etimológiai kapcsolatban áll az elválás, elválasztás, változás fogalmaival (Osváth és mtsai, 2009).

A modern társadalmakban megfigyelhető pszichológiai krízisek hasonlóságot mutatnak az archaikus társadalmakban jelenlévő rítusokkal, melyeknek Van Gennep (1960) három szakaszát különbözteti meg. Az első fázis a szeparáció, amikor egyén elszakad a korábbi életétől, az abban betöltött szerepétől. Ezt követi a liminalitás szakasza, ahol a korábbi identitás elhagyása már megtörtént, de még nem alakult ki az új szerep. Ebben a fázisban jellemző a szorongás érzése, mivel a változás sikere kétséges. A harmadik szakasz a reinkorporáció, ahol az egyén új szerepében és identitásával visszatér a közösségbe. A rítuson átesett személy újjászületése leköveti az első nagy életátváltozás, azaz a születés tapasztalatait, amennyiben egy kezdeti, biztonságot nyújtó állapot a fejlődés következtében egyre szorongatóbbá, kényelmetlenebbé válik, és a külső nyomás, valamint a belső igény hatására megjelenik a szándék a továbblépésre (B. Erdős, 2009).

A XX. század nagy történelmi-társadalmi traumáival való szembesülésnek kiemelt jelentősége volt a ma ismert krízisparadigma kialakulásában (Csürke és mtsai, 2009). A II. világháborút követően megfigyelték, hogy azok az egyének, akik traumájuk feldolgozásához pszichés támogatást kaptak, kisebb mentális károsodást szenvedtek el, és rehabilitációjuk gyorsabban ment végbe. A modern kríziselméletek pszichológiai alapjait Erikson (1950) fejlődéselméletének megalkotása jelentette, de a tényleges kidolgozásuk Caplan (1964) nevéhez fűződik. Az ő megfogalmazásában a pszichológiai értelemben vett krízis egy olyan kritikus lélektani állapot, amiben az egyén kénytelen szembenézni az őt veszélyeztető körülményekkel, ezek fenyegető közelsége mindennél fontosabb pszichológiai problémájává válnak, és sem elkerülni, sem a korábban ismert eszközökkel megoldani nem képes őket (Hajduska, 2008).

A szakirodalmak alapján a krízisnek három típusát különböztethetjük meg: fejlődési krízist (Cole-Cole, 1998), akcidentális krízist, és krízismátrixot (Csürke és mtsai, 2009).

Fejlődési krízis. Erikson az identitáskeresést életünk meghatározó folyamatának tartotta. Meglátása szerint az identitás személyiségünk magja, ami a magunk és a világ viszonyából következtetett stabil kép. Ennek a képnek a ki- és átalakítása egy életen át tartó folyamat, amelynek különböző szakaszai vannak. Minden szakasznak megvan a maga feladata, ami belépőként szolgál egy következőbe, ezáltal ezek a szintek egymásra épülnek. Minden

megoldott szakasszal egy korábbi gazdagodik, szerveződik újjá. Az ezekhez a szintekhez kapcsolódó feladat maga a krízis, megoldási kényszere pedig az identitáskrízis. Eredménye, mint minden változásnak kétesélyes, ezért Erikson a fejlődési szakaszokhoz két kimeneteli lehetőséget fogalmazott meg, a megoldás sikere, vagy sikertelensége tekintetében. Fontos megemlíteni, hogy ezeknek a folyamatoknak az alakulásában meghatározó szerepe van az egyén környezetének is (Cole-Cole, 1998).

Az Erikson által meghatározott fejlődési szakaszok az alábbiak szerint alakulnak:

Csecsemőkor (0-1,5 év), bizalom vagy bizalmatlanság. A csecsemő kiszolgáltatott környezetének szükségletei kielégítése szempontjából. A bizalom kialakulásának a kérdését a szülővel való kapcsolata határozza meg. Amennyiben sikerül helyesen felismerniük és kielégíteniük a csecsemő szükségleteit, a gyermekben a bizalom érzése, ellenkező esetben a bizalmatlanság alakul ki.

Kisgyermekkor (1,5-3 év), autonómia vagy kétely. A gyermek az ürítőfunkciók által megtapasztalja, hogy akaraterővel és önkontrollal képes befolyásolni a dolgokat. Ha a környezete biztatja erre, úgy az autonómia készségével gazdagodik. Ha túl korán, vagy túl sokat követelnek tőle bizonytalaná válik, a kétely és szégyen érzete alakul ki benne.

Óvodáskor (3-6 év), kezdeményezés vagy büntudat. Ebben az életkorban a gyermekben megjelenik az igény, hogy a cselekedetei valamilyen konkrét cél érdekében történjenek. A szülők feladata, hogy reális célok felé tereljék a próbálkozásait. A kezdeményezés által a gyermek a teljesítmény örömet és hasznát éli meg, de ha a környezete nem engedi, hogy kövesse szándékait büntudatot él át azok megfogalmazása miatt.

Iskoláskor (6-12 év), teljesítmény vagy kisebbrendűség. A gyermekek az iskolában összemérik magukat a társaikkal, miközben igyekeznek a felnőttek és kortársak által értékelt készségeket hatékonyan gyakorolni. A bátorítás és dicséret törekvéseiket erősítik, míg ezen igyekezetek elismerésének elmaradása, vagy gúnyolása, büntetése a kisebbrendűség érzését kelti bennük.

Serdülőkor (12-18 év), identitás vagy szerepkonfúzió. Ebben az életkorban a kortárs csoportok befolyása felértékelődik a szülő hatások mellett. A fiatal egy társas csoport részeként különböző szerepek kipróbálása során igyekszik kialakítani saját identitását. Pozitív esetben ez sikerül és rátalál, de előfordul, hogy a túl széles szerepkínálat következtében összezavarodik és nem tudja eldönteni, ki ő, és mit akar az életben (Cole-Cole, 1998).

Fiatal felnőttkor (18-35 év), intimitás vagy izoláció. Sikeresen kialakított identitás esetében a fiatal képessé válik kompromisszumok és áldozatok árán intim kapcsolatok kialakítására, akár baráti-, akár párkapcsolat tekintetében. Kudarccal szemben fennáll a veszélye, hogy elszigetelődik a társaitól.

Felnőttkor (35-60 év), alkotóképesség vagy stagnálás. Az egyénben felelősségtudat ébred az elkövetkező generációk iránt, munkájában a jövő számára is hasznos dolgot szeretne alkotni. Amennyiben ez irányú törekvésének megvalósítására nincs lehetősége, vagy nem él azzal, úgy a felnőtt stagnál, sikeres megvalósítás esetén a gondoskodás érzését éli meg.

Időskor (60- év), integritás vagy kétségbeesés. Az idős egyén végigtekint eddigi életén és következtetésre jut annak tartalmát illetően. Ha úgy érzi, érdemes volt élnie, megvalósul az integritás, ellenkező esetben a kétségbeesés (Cole-Cole, 1998).

Akcidentális krízis. Caplan megfogalmazásában akcidentális krízis egy véletlenszerűen előforduló, váratlanul és hirtelen megvalósuló, sorscsapás-szerűen végbemenő esemény következtében kialakuló válság, melynek lényeges eleme a tárgyvesztés, ami egy személy, dolog vagy ügy stb. „ elvesztését” jelenti (Hajduska, 2008). Akcidentális krízisnek minősül minden olyan esemény, ami kibillent az egyént korábbi relatív egyensúlyából, és amiben az identitás kérdései ismételtelen előtérbe kerülnek (Csürke és mtsai, 2009).

Krízismátrix. A krízismátrix fogalma Jacobson nevéhez fűződik, és egy olyan időszakot jelöl az egyén életében, amikor a krízis fent ismertetett két típusa egyszerre jelentkezik. Ez egyben fokozott veszélyeztetettséget is jelent, mivel ezek az események jelentősen igénybe vehetik, esetleg ki is meríthetik az egyén megküzdési kapacitását (Csürke és mtsai, 2009).

A proaktív tényezők által előidézett akcidentális kríziseknek négy szakaszát különböztetjük meg. Az **első szakaszban** a stressz hatására egy szorongással kísért készenléti állapot alakul ki, melyben megkezdődik az egyén problémamegoldó eszközeinek a mozgósítása a korábbi egyensúlyi állapot visszanyerésének érdekében. Ez a folyamat tulajdonképpen gyakran végbemegy a mindennapok során felmerülő váratlan helyzetek kezelése során. Krízisről abban az esetben beszélünk, ha a kialakult nehézség kezelése megterhelővé válik azáltal, hogy meghaladja a problémamegoldó kapacitásunk mértékét. Ha a korábbi megküzdési stratégiák eredménytelennek bizonyulnak, megkezdődik a krízis **második szakasza**, melyben a növekvő feszültség felbontja a korábbi rendezettségét, és a probléma megoldásának megtalálása aktív

erőfeszítést kíván az egyén részéről. Kezdetét veszi egy „próba-hiba” típusú keresés, ami, ha eredménnyel jár lényeges fejlődést jelent a személy számára. Sikertelenség esetén a konstruktív megoldások helyébe kapkodás és következetlenség lép, a feszültség pedig tovább fokozódik. A krízis **harmadik szakaszában** a korábbi, eredménytelen megoldások „önálló életre kelnek” az egyén megoldására irányuló törekvései során. Ebben a szakaszban a krízishelyzet még megoldódhat, ha a külső körülmények megváltoznak, vagy az érintett személy átminősíti a helyzetet, esetleg módosít eredeti célját. A **negyedik szakaszban** az egyén alkalmazkodó képessége kimerül, és egy veszélyes körforgás veheti kezdetét, ha a személyiség reparatív erői önmagukban, vagy külső segítség által nem tudják visszaállítani az egyensúlyi állapotot, és bekövetkezik a teljes dekompenzáció. A személyiség felbomlása megindul, ami pszichotikus reakciókhoz, öngyilkossághoz vezethet (Csürke és mtsai, 2009).

Balikó (1990) a krízis lehetséges kimenetelét tekintve megkülönbözteti a megoldás, kompromisszum, ineffektív megoldás, és dezorganizáció lehetőségeit. Ezek közül a legkedvezőbb helyzet, ha az egyén külső és belső erőforrásait mozgósítva képes a kialakult krízishelyzet **megoldására**, vagy a fenyegető helyzetet kiváltó proaktív tényező spontán elhárul, megszűnik. A krízis egyszerre veszély és lehetőség az egyén számára. Sikeres megoldása esetén gazdagodik az érintett személy coping stratégiáinak eszköztára, és megerősödik a jövőben felmerülő nehézségekkel szemben. Ha a krízis megoldását követően az egyén egyensúlya a korábbinál magasabb szintet ér el, kreatív krízisről beszélhetünk, melynek fogalma Telkes (1989) nevéhez köthető.

Ha a krízis során az egyén a különösen fontos értékfeltételhez illeszkedve, annak érvényesülését fenntartva alkalmazkodik az új, számára addig elfogadhatatlan élethelyzethez **kompromisszumról** beszélhetünk. A válságos helyzetek ilyen irányú feloldása ismétlődő krízishelyzetekhez vezethet, mivel az egyén kénytelen újra és újra meghozni ezt a döntést, visszatérve az eredeti értékfeltételekhez.

Ineffektív megoldásnak tekintjük, ha a krízis kezelésére irányuló törekvések depressziós-szorongásos tünetképzést, pszichoszomatikus zavarokat, vagy szenvedélybetegség kialakulását eredményezik. Az ineffektív megoldások vonatkozásában az alkoholizmus és narkómia elnyújtott szuicidiumnak tekintendő, melynek hátterében az egyén nehézséggel szemben tanúsított hárítása áll. A problémával megküzdeni képtelen személy az alkohol, vagy más

kábítószer hatásán keresztül védi magát, miközben tudja, hogy ezeknek a szerekek a használata, a mennyiség és idő függvényében, halálos.

Előfordul, hogy az egyén életében a szelf és a tapasztalatok között jelentős mértékű összeférhetetlenség van. Ha egy váratlanul bekövetkező, jelentős esemény rávilágít erre a disszonanciára, és ez az élmény betör az egyén tudatába, létrejön a **dezorganizáció, összeomlás**, melynek két fő típusát különböztetjük meg: a pszichózist és a szuicidiumot (Balikó, 1990).

A serdülőkor egy közismerten viharos és izgalmas életszakasz minden ember életében. Az ebben az időszakban végbemenő változások egyszerre jelentkeznek biológiai, szociológiai, és pszichológiai szinteken. A testi változásokon túl a fiatalok életében a kortárs csoport szerepe válik meghatározóvá, és ekkor fejeződik be a pszichoszexuális fejlődésük is. Ennek értelmében Vikár (1980) három fő feladatot azonosít a serdülők életében: a szülőkről való fokozatos leválást, a szexuális szerepek elsajátítását, ezáltal egy új identitás kialakítását, valamint az elkövetkező társadalmi szerepre való szocializációt (Hajduska, 2008).

Természetes, hogy ebben az időszakban a serdülő kapcsolata a környezetével megváltozik, különösen a szülőkkel kapcsolatban válik konfliktusossá. A fiatal próbára teszi a családja nyitottságát, rugalmasságát, igyekszik kideríteni, képes-e hatni a rendszerre, generálhat-e változást. A szülők részéről megtapasztalt merev, elutasító reakciók hatására könnyen bezárkózik, és az így szerzett sérüléseken túl kiszolgáltatottabbá válhat a kortárs csoport befolyásával szemben, ami egyébként is jelentősebb ebben a korban (Hajduska, 2008).

A kortársakkal való kapcsolatok fontos szerepet játszanak az én-határok kialakításában, és az általuk megtapasztalt intimitás egyszerre különleges és félelmetes élményt jelentenek a serdülők számára. Különösen, ha a szexuális identitás vélt vagy valós eltérését is megtapasztalják. Ebben az életszakaszban nem ritka azonos neműekkel kapcsolatos szexuális fantáziák megjelenése, melynek észlelése ijesztő, valódi felfedezése kritikus lehet számukra, tovább erősítve a titkolózás és elszigetelődés kockázatát (Hajduska, 2008).

Az identitás komplex jelenség, melynek kialakítása során a serdülő könnyen elakadhat a megfogalmazás és megvalósítás között, továbbá a vágyai és a valóság között tapasztalt ellentmondások is jelentős nehézséget okozhatnak. Ezeknek a feladatoknak a megoldása komoly érzelmi és intellektuális terhet jelentenek, mivel a serdülők coping stratégiái és én-védő

mechanizmusai még nem elég fejlettek. Serdülők esetében gyakori elhárító mechanizmus az érzelmek visszavonása a családtól, és átruházása önmagukra, vagy egy külső személyre. Megfigyelhető, hogy az életkor kihívásai elől a gyermekkorba menekülnek, de jellemző az érzelmek ellentétbe fordítása is (Hajduska, 2008).

A gyerekekhez hasonlóan a serdülők is szoros kapcsolatban állnak környezetükkel, és ez a kapcsolat meghatározó a testi és lelki fejlődésükben egyaránt. Tekintettel arra, hogy még nincs kialakult problématudatuk, sokkal kiszolgáltatottabbak az őket érő hatásoknak. A fejlődő fiatalok fokozottan érzékenyek és sérülékenyek, ezért fokozottan kompenzálnak, reakcióik is gyorsabbak. Még a károsító környezeti hatásokhoz is gyorsan alkalmazkodnak, ami jelentősen befolyásolja fejlődésüket. Ezek a reakciók megmutatkozhatnak viselkedésváltozásban, regresszióban, és testi panaszokban, melyeket a környezetük felelőssége észlelni és értelmezni (Gyenge, 2009).

Az Erikson által felállított fejlődési modell az identitás kialakítását és a szerepkonfúziót jelöli meg, mint a serdülőkor lehetséges kimeneteleit. Az identitás elérése során létre jön az énonazonosság és énfolytonosság, megszilárdulnak a kortárs kapcsolatok, és stabilizálódik az értékrendszer, míg szerepkonfúzió esetén az egyénnek várhatóan problémái lesznek az önértékelés, beilleszkedés és kötődés területein. Marcia (1980) a serdülőkori krízisre adott válaszokat két dimenzió alapján vizsgálja: a krízis megélése és az elköteleződés szempontjából. Ennek értelmében négy kimeneteli lehetőséget fogalmaz meg. **Megvalósult identitásról** beszélünk, ha a fiatal megélte a krízist, és elköteleződött az új szerepe mellett. **Moratóriumnak** tekintjük, ha az egyén megélte a krízist, de nem történt elköteleződés, még próbálgatja a lehetőségeket. **Korai zárás** esetén a krízis megélése nélkül történik az elköteleződés egy új, kapott szerep mellett. **Identitásdiffúzió** során a fiatal nem élte meg a krízist, nem köteleződött el új szerep mellett, az értékrend, amivel bír, esetleges (Atkinson-Hilgard, 2005).

Ahhoz, hogy lássuk a különböző krízisek és megoldásuk, valamint az ezekben a folyamatokban bekövetkező elakadások mentén jelentkező tünetek nem egyéni, hanem családi kontextusban való értelmezésének jelentőségét, ismernünk kell a családkonzultáció által alkalmazott rendszerszemlélet alapvető fogalmait, és a vonatkozó dinamikákat.

1.2.2 A család mint rendszer

A pszichiáter Jackson (1957) megfigyelte, hogy bizonyos esetekben a páciens állapotának javulását más, a környezetében, azon belül első sorban a családjában egy másik személy állapotának romlása kíséri. A megkönnyebbülés és öröm helyett ingerültség és depresszió a válasz a gyógyulásra, ami visszahat a páciensre, akinek állapota ismét romlásnak indul. Ugyan a változással szembeni ellenállás jelensége nem ismeretlen a pszichiátria területén, de a szemlélet, miszerint ez nem az egyén pszichikumával, hanem a családi folyamatokkal áll összefüggésben, radikálisan új megközelítés volt, ami új elvek kidolgozását követelte a személyek közötti viselkedések értelmezéséhez. Jackson a kibernetikai rendszerekhez hasonlóan vezette be a családi homeosztázison alapuló rendszerszemlélet modelljét, amittől a családi folyamatok megértését remélte (Dallos-Procter, 2001).

A kibernetika fogalma a görög *kübernétész* szóból ered, melynek jelentése kormányos. A kibernetika alapja az a feltevés, hogy a vezérlés és szabályozás folyamata azonos formális törvényszerűségek mentén zajlik gépek, organizmusok, és társas képződmények esetében is. A kibernetikai rendszerek lényeges eleme a szabályozóköör, ami áll a szabályozóból, aki állítóelemek révén befolyásol egy szabályozandó mennyiséget. A szabályozó, akit vagy kívülről állítanak be, vagy funkcionálisan összekapcsolják más rendszerekkel, érzékelők segítségével méri a szabályozandó mennyiség állapotát. Ebben a folyamatban negatív visszacsatolás jön létre, ha a szabályozó a megállapított értéktől eltérő adatokat újra a névleges érték irányába egyenlíti ki, pozitív visszacsatolásról, ha az eltérő értékeket tovább erősíti. Ennek a visszacsatolt szabályozóköörnek a mintája jelenik meg a családok rendszerszemléletű megközelítésében, miszerint a család egy homeosztatikus mechanizmus, ami a zavarok után igyekszik visszaállítani az eredeti egyensúlyt (Nebhay és mtsai, 2007).

A családoknak a kibernetika elméletére épülő rendszerszintű megközelítése egy új, az interakcionista szemlélet kialakulását követelte. Ebben az értelmezésben minden rendszernek, így a családoknak is, általánosan érvényes alapvetései vannak, miszerint a rendszer fogalma alatt a részek olyan sajátos kapcsolatát értjük, melyben az egyik elem változása kihat a többire elemre, és azok is visszahatnak rá. Minden rendszer dinamikus egyensúlyra, a **homeosztázis** fenntartására törekszik, ennek érdekében a bennük zajló eltérések korrigálódnak. Ennek a dinamikának fontos része a visszacsatolás, azaz a **feedback**. Megkülönböztetünk negatív visszacsatolást, más kifejezéssel hiba által vezérelt feedbacket, ami a megfelelő működésű rendszerek sajátja, valamint pozitív visszacsatolást, hibát felerősítő feedback-mechanizmust, ami felerősíti, fokozza a rendszerben az eltérést, ezáltal az eskaláció

káros következményéhez vezet. A rendszerek működésében fellépő változások tekintetében megkülönböztetünk **elsőrendű- és másodrendű változásokat**. Adott rendszer az optimumon működve szilárd és állandó, az ennek az optimumnak a fenntartását célzó változásokat tekintjük elsőrendűnek. Minden olyan változás, aminek következtében a rendszer természete és jellege változik, és új egyensúlyon kezd működni, másodrendű változásoknak nevezzük. A rendszerek fontos jellemzője, hogy **határokkal** rendelkeznek, ami elválasztja a külső és belső területeket. A legtöbb rendszer része egy nagyobb, azaz adott rendszereken belül megfigyelhetünk kisebb **alrendszereket** is. Az interakcionális szemlélet újfajta gondolkodást követelt meg. Az általában alkalmazott ok-okozati, azaz lineáris okság helyett egy körkörös, **cirkuláris okságot** részesít előnyben, ami a teljes folyamatra összpontosít, annak ok-okozati felbontása helyett (Dallos-Procter, 2001).

Homeosztázis és feedback. A család működését, a családtagok interakciójának gyakorlatát funkcionális követelmények láthatatlan halmaza alakítja, ami a kapcsolati mintákon keresztül működik. A tagok közt ismétlődő akciók formálják és jellemzik a rendszert, meghatározzák, hogy a résztvevők mikor, kihez, és hogyan viszonyulnak. Ezt a dinamikát két pilléren nyugszik. Egyfelől olyan **univerzális szabályok**on, melyek a család szerveződését irányítják, mint a hatalmi hierarchia, ami többek közt a szülő-gyermek eltérő autoritására van hatással, vagy a funkciók egymást kiegészítő illeszkedése, mint a férj-feleség egymástól való kölcsönös függőségének, és csapatként való működésének elfogadása. Másfelől csak az adott családra jellemző, **kölcsönös elvárások**, melyek talán sosem fogalmazódnak meg, de az egyénre gyakorolt hatásuk fennmarad és megmutatkozik más társas kapcsolatokban is. Ez a két keret biztosítja a rendszer önfenntartó működését. Segíti a család ellenállását bizonyos változásokkal szemben, és a kedvezőnek tartott viselkedési formák lehető leghosszabb idejű fenntartását. Ennek köszönhető, hogy az egyensúlyt felborító hatások során néhányan úgy érzik, hogy más családtagok nem teljesítik kötelességüket, és visszajelzések szintjén a büntudatkeltő mechanizmusok, a lojalitás erősítését szorgalmazó akciók lépnek működésbe (Minuchin, 2006).

Határok és alrendszerek. Mint minden rendszer, a családi rendszerek is rendelkeznek külső és belső határokkal. A külső határok a család és környezete, a belső határok a családon belül kialakuló alrendszerek között húzódnak. Ezeknek a határoknak a feladata biztosítani a rendszer és alrendszerek differenciáltságát, és azt, hogy a külső irányból érkező beavatkozásoknak ellenálljanak. Egy világos, **tiszta határ** kizárja a külső befolyásolás lehetőségét, de elég rugalmas ahhoz, hogy engedje a tagok közeledését a környezet, vagy más alrendszerek

képviselő felé. Szélsőséges esetben a határok lehetnek túl áteresztőek, diffúzok, vagy épp ellenkezőleg, nagyon merevek. A **merev határok** ellehetetlenítik a kommunikációt a család és a környezete, vagy család alrendszerei között, ezáltal gyengítve a rendszer protektív hatását, míg a **diffúz határok** túlterhelik a rendszert, amitől az, az erő tartalékok hiányában, nem tud a stresszhelyzetekhez alkalmazkodni (Minuchin, 2006).

Minuchin meglátása szerint a családi rendszer funkciói az alrendszerek működésén keresztül valósulnak meg. Az alrendszerek azoknak a szabályoknak a mentén alakulnak ki, melyek meghatározzák, hogy ki és hogyan vehet részt benne. Szerveződhetnek nem, generáció, feladat, vagy érdeklődés alapján is. Egy személy több alrendszernek is a tagja lehet ugyanazon a családon belül. Egy család életében a legmeghatározóbb alrendszerek a házastársi-, szülői-, és gyermeki alrendszer. **Házastársi alrendszer** akkor jön létre, amikor két fél a családalapítás céljával szövetséget köt. Ez a család működése szempontjából létfontosságú egység. A felek a kölcsönös alkalmazkodás, és egymás kapacitásának kiegészítésén keresztül kialakítják azt a mintát, amivel az élet sokféle területén támogatják egymás működését. Különösen fontos, hogy az alrendszer határai alkalmasak legyenek megvédeni a párt más rendszerek igényeitől, követeléseitől. Az első gyermek megszületésével a család egy új szintre lép, a házastársi mellett megjelenik a **szülői alrendszer**. Ennek legfőbb feladata a gyermek szocializálása, nevelése, ami kezdetben annak táplálását jelenti, később a kontroll és irányítás szervezését is. Ahogy a gyermek növekszik, kapcsolatba lép a kortársakkal, külső környezettel a családnak módosítania kell működési kereteit. A külső szocializációs erő növekedése egyre gyakrabban okoz ütközést a belső szocializációs feladatokkal. Ez különösen serdülőkorban válik látványossá, amikor a szülők követelményei konfliktusba kerülnek a gyermek autonómiára irányuló törekvéseivel. Mivel a gyermeket felzaklató külső környezeti hatások nem csak a szülőkkel való viszonyára, de a szülők közötti kapcsolatra is befolyással bír, fontos, hogy az alrendszerek közötti határok megengedjék, hogy a gyermek mindkét szülőhöz bizalommal fordulhasson, de kizárják a házastársi alrendszer működéséből. A gyermek, különösen több gyermek érkezése a családba értelemszerűen vezet a **gyermeki alrendszer** megjelenéséhez. Ez az első szociális labor, ahol a gyermek kísérletezhet a kortársi kapcsolatokkal, megismeri és kialakítja a tárgyalás, vetélkedés, kooperálás gyakorlatát, mely készségek a külső kortárskapcsolataiban is megjelennek (Minuchin, 2006).

Stressz és rugalmasság. Már az alrendszerek alakulásából is látható, hogy a családi élete során milyen jelentős változásokkal kell megküzdenie ezeknek a rendszereknek. A külső és belső kihívások során a családoknak úgy kell alkalmazkodniuk a változásokhoz, hogy megfeleljen az

új körülményeknek, de ne veszítse el tagok hivatkozási keretének folytonosságát. Az állandóság-változás dinamikája, érthető módon, hatalmas nyomást jelent a család számára. Minuchin ezeknek a stresszhelyzeteknek négy típusát különbözteti meg, azok forrását vizsgálva. Az első a **családtag stresszkezelő kapcsolata a családon kívüli erőkkel**. Ide tartozik többek között a munkahely elvesztése. Mivel a család egyik fő feladata a tagjainak védelmezése, ha az egyikük nyomás alá kerül, a többiek úgy érezhetik, alkalmazkodniuk kell a megváltozott helyzethez. Előfordul, hogy ez csak egy adott alrendszeret érint, de akár a családi rendszer egészére kiterjedhet. A nyomás egy másik formája a **teljes család stresszes kontaktusa exfamiliáris erőkkel**. Ebben az esetben a túlterheltség oka lehet gazdasági nehézség, költözés, de különösen nagy jelentőséggel bír a szegénység vagy a társadalmi diszkrimináció, vagy az, ha a családnak túl sok segítő hivatallal kell kapcsolatot tartania. A harmadik lehetőség a **stressz a családi fejlődés átmeneti pontjain**. A család természetes fejlődése megköveteli a változásokat, a családba új emberek érkeznek, más családtagok kiválnak, újra kell differenciálni a rendszert, új szabályok kerülnek megvitatásra. Ezek a folyamatok elkerülhetetlenül konfliktusokhoz vezetnek. A családi fejlődés ciklusairól a családi életciklus fejezetben részletesebben is foglalkozom. A stresszhelyzetek negyedik típusa a **családra jellemző sajátságok, problémák miatti stressz**, ami csak az adott családra jellemző nehézség, mint amit például a sérült gyermeket nevelő családok átélnek. Megfigyelhető, hogy a gyermek kisebb korában a család még képes kezelni ezeket a nehézségeket, de ahogy a gyermek növekszik, és az eltérések egyre látványosabbá válnak, a stresszhatás is megemelkedik (Minuchin, 2006).

A különböző családok nem egyformán reagálnak ezekre a helyzetekre. Van, ahol egy hosszas, szünni nem akaró szorongás generálódik, van, ahol kevésbé intenzív és rövidebb frusztráció lép fel, és van, ahol hamar visszaáll az egyensúly, és csak később jelentkeznek a stresszhatás tünetei, akár egészségügyi problémák formájában. Ideális esetben a család képes ezeknek az eseményeknek a kezelésére. A túlélés és a funkciók fenntartása a család rugalmasságának kérdése. Rugalmasság alatt nem az erősségek és tulajdonságok összeségét értjük, hanem egy minden családra egyedileg jellemző, a fejlődési folyamat során kialakult képességet, ami által képesek a stresszhelyzetekre adaptívan reagálni a további fejlődés és gyarapodás érdekében. A mód, ahogy a család szervezi önmagát, fenntartja az egységet, és kommunikál, jelzi a megküzdés lehetséges módját (Goldenberg-Goldenberg, 2008).

Goldenbergék (2008) három jelentős folyamatot azonosítottak a családi rendszerek működésében, melyek meghatározó fontosságúak a rugalmasság megvalósulásának

szempontjából. A közös értékeket és elképzeléseket tartalmazó következetes és pozitív **hiedelemrendszer** segít a családoknak értelmezni saját helyzetüket, és keretezi a jövőbeli cselekvések vezérelveit. A család sajátos **szerveződési folyamatai** stressz esetén védőfaktoroként szolgálnak a családtagok számára, míg a világos, következetes, és hiteles **kommunikációs és problémamegoldó gyakorlatok** a kölcsönös bizalom kiépítésében, és a nyílt önkifejezés lehetőségének megteremtésében bizonyulnak fontosnak (Goldenberg-Goldenberg, 2008).

1.2.3 Családkonzultáció

Minuchin (2006) a jól funkcionáló családoknál fontos jellemzőként határozta meg, hogy a család változik az időben. Alkalmazkodik az új körülményekhez, és folyamatosan működik, mialatt újraépíti önmagát. Kedvezőtlen fejleményként említi, ha a család a stressz hatására ragaszkodik a korábbi szerkezetéhez. Ezeknek a családoknak olyan rugalmas struktúrájuk van, ami lehetővé teszi a szükséges módosítások megvalósítását, továbbá úgy adaptálódik a stresszhelyzetekhez, hogy fenntartja folyamatosságát, miközben átszerveződik. Meglátása szerint, ha a család túl mereven reagál ezekre a helyzetekre diszfunkcionális minták jelennek meg a működésében, és általában ezek a tünetek kényszerítik ki a rendszer külső megsegítését (Minuchin, 2006). Ebben a megközelítésben az index-páciens, azaz a tünethordozó egy egyensúlyát veszített rendszer képviselőjeként tűnik fel, az egyén viselkedése pedig a család társas rendszerén belül vizsgálva válik érthetőbbé (Goldberg-Goldberg, 2008).

A családi rendszer tagjai folyamatosan változnak, növekednek, idősebbek lesznek, külső személyek kapcsolódnak be, korábbi tagok kiválnak. Ez kihívást jelent a család dinamikus egyensúlyra törekvő rendszerének, hiszen új struktúrákat, viselkedési módokat, szabályokat kell kialakítania. Ezeknek a folyamatoknak a komplexitását legtöbbször csak akkor érzékeljük, ha elakadnak, és ezek a nehézségek a változás fázisában jelentkeznek. Haley (1973) a változásoknak két irányát határozta meg: külső és belső tényezők felől (Dallos-Procter, 2001). Ebből következik, hogy bizonyos változások előreláthatóan következnek be, mint a serdülőkor, fészekelhagyás, vagy a nyugdíjazás következtében kialakuló új helyzetek, más változások váratlanul, időhöz nem kötötten jelentkeznek, például a munkahely elvesztése, a halál, vagy válás (Goldenberg-Goldenberg, 2008). Ez a megközelítés összecseng a korábban bemutatott krízis két típusával, a fejlődési és akcidentális krízis jelenségével.

A családok élete kölcsönhatások hálójában zajlik. Az együttélő generációk erősen meghatározzák egymás életét, hiszen a korábban áttekintett egyéni fejlődési életciklusok is a családon belül zajlanak, hatással vannak a családi fejlődés életciklusaira, amik ugyancsak visszahatnak az egyén fejlődésére. Tehát a családok élete is, hasonlóan az egyénhez, különböző szakaszokból áll. Vannak változó, átmeneti időszakok, amit egy viszonylagos állandóság követ, majd újra változás következik be (Goldenberg-Goldenberg, 2008).

Családi életciklusok. A Goldenbergék (2008) által is ismertetett családi életciklus szakaszai a származási családról való leválással veszi kezdetét, ahol az egyén feladata, hogy a munkában és anyagilag megalapozza önmagát, és bensőséges kortárskapcsolatokat alakítson ki. Ezt követi a **párrá válás** ideje, amiben a származási családok összekapcsolódnak a házasságon keresztül, a tágabb családhoz és barátokhoz fűződő viszonyok a házastárs bevonásával alakulnak át. A családok életében a legnagyobb krízist az **első gyermek érkezése** jelenti. A rendszer átalakul az új tag befogadása érdekében, a házastársi rendszer mellett megjelenik a szülői alrendszer. A gyermeknevelési, háztartási, és anyagi feladatok ellátása közös vállalást és együttműködést igényel, és a tágabb család szerkezete is átalakul a pár szüleinek bevonásával, akik kialakítják a nagyszülői alrendszerüket. Egy másik meghatározó szakasza a család életének a **serdülő gyermek** okozta változások. A gyermek függetlenedési törekvései erősödnek, a nagyszülők szerepe gyengül. Változik a szülő-gyermek kapcsolat, a család határainak rugalmasabbá kell válniuk, hogy lehetővé tegyék a serdülő mozgását rendszeren kívülre és vissza. A házaspárnak nagyobb figyelme irányul az életközépi- és karrier-feladatokra, valamint az idősebb generáció gondozása is előtérbe kerül. A **fészekelhagyás** során a házastársi rendszer újra hangsúlyosabb szerephez jut. A nagykorú gyermek és szülei között felnőtt-felnőtt kapcsolat alakul, szükségessé válhat a nagyszülői alrendszer kialakítása, előtérbe kerül a származási szülők betegségének és halálának kezelése. Az **integritás**, mint végső életszakaszban a generációs szerepek változásának elfogadásán van a hangsúly. A működés fenntartása a testi állapotromlás ellenére, a középső generációk szerepének támogatása az önállóság csorbítása nélkül, és új családi és társadalmi szerepek lehetőségének felfedezése kerülhet előtérbe. Hozzá tartozók, testvérek, házastárs halálának elfogadás, és a halálra való felkészülés is a feladatok között szerepel (Goldenberg-Goldenberg, 2008).

A családok életének ilyen jellegű felosztása viszonylag önkényes, hiszen költözéshez, váláshoz, válás utáni új család létrejöttéhez kapcsolódó változások is hozzátartoznak a családok fejlődéséhez, átalakulásához. Amikor egy család áthalad egy ilyen szakaszon a rendszeren

belüli viszonyok újratárgyalása elengedhetetlen, hiszen ezek a változások a rendszer valamennyi tagját érintik és szorosan kapcsolódnak az egyén életciklusváltásaihoz. Haley (1980) hangsúlyozza, hogy a jelentős életciklus-változásokat gyakran kísérik ceremóniák, rituálék, gondoljunk csak a születésnapokra. Ezeknek kiemelt szerep jut a változás definiálásában és az új határok kialakításában, ezért különösen fontos, hogy minden családtag részt vegyen ezeken az eseményeken, mert ezáltal mindenki előtt hozzájárulnak a rendszer újra-definiálásához. A nyugati társadalmakban a ceremóniák fontosságának megítélése nagyobb szabadságot élvez, ezáltal sokkal átláthatatlanabb, hogy milyen helyzetekben valósul meg valamilyen rítus. Példának említi a válási ceremóniák elmaradását, amik hiánya későbbi nehézségek forrása lehet (Dallos-Procter, 2001).

A bemutatott életciklusok váltása alatt minden család kihívásokkal kerül szembe. Ezeket a változásokat a rendszernek kellő rugalmassággal kell követnie, ellenkező esetben az életciklusok váltakozása során kisiklott családoknak segítségre lesz szükségük a visszazökkenéshez (Goldenberg-Goldenberg, 2008).

A családi folyamatok rendszerszemléletű értelmezésében megkülönböztetünk első- és másodrendű változásokat. **Elsőrendű változás** során a családok csak egy korlátozott, adott alternatívakészlet szerint cselekednek. **Másodrendű változások** esetében sikeresen módosítanak az addig alkalmazott eszközökön, új megoldási formákat dolgoznak ki, ezáltal a jövőben felmerülő, krízist okozó stresszhelyzetekben rendelkezésükre álló lehetőségek is módosulnak, bővülnek. A családi életciklusok fejlődése során ezek a másodrendű változások gyakran természetesen, szinte észrevétlenül létrejönnek, ha a család rendelkezik a kellő kreativitással és potenciállal, azonban sok esetben ezek az erőforrások beragadnak, vagy nem elérhetőek. Ezekben a helyzetekben azokat az eszközöket próbálják újra alkalmazni, amiket már korábban is, annak ellenére, hogy hatástalannak bizonyultak. Ilyenkor a konzulens feladata, hogy segítsen nekik megszabadulni ezektől a gyakorlatoktól (Dallos-Procter, 2001).

Családkonzultáció. A családi folyamatokba történő beavatkozásoknak sok megközelítése létezik, különböző családterápiás iskolák heves vitában állnak egymással a módszertant illetően, de vannak olyan közös alapelvek, amelyekben mindegyik egyetért. Dallos és Procter három ilyen sarokpontot határozott meg. Az adott nehézséget az egész család rendszerére vonatkoztatva kell vizsgálni, minden jelentékenyen érintett szereplő bevonásával. A rendszer

felmérése és az interakciók feltérképezése a család egészére vonatkoztatva kell, hogy megtörténjen. Ez a folyamat három fázisból áll. Az első a fent említett *vizsgálat*, aminek eredményei szolgálnak alapul a második fázishoz, a *hipotézisek* felállításához arra vonatkozóan, hogy hogyan tartja fenn a rendszer működése a problémát. Ezekből a hipotézisekből indul ki a harmadik szakasz, az *intervenciók* megvalósítása. A különböző családterápiás iskolák között az interakciók tekintetében van a legtöbb eltérés, de mindannyian egyetértenek abban, hogy a beavatkozások a teljes rendszer, és nem csak az egyén változását célozza. Az interaktív család-konzultáció harmadik ismérve, hogy a folyamatot munkacsoport végzi. Ennek értelmében egy személy, a kezelő dolgozik a családdal, a csoport többi tagja detektív-tükörön, vagy videóközvetítésen keresztül figyeli az eseményeket. A kezelő időnként kilép a konzultációs helyzetből, hogy megbeszélje a tapasztalatokat és teendőket a csoport többi tagjával (Dallos-Procter, 2001). Az erőforrások korlátozottsága miatt ennek a kritériumnak a megvalósítását sok esetben a páros konzultációvezetés pótolja.

2 ESETBEMUTATÁS

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetésével olyan, a közoktatási intézményekben megjelenő konfliktusok feltérképezésére és kezelésére is lehetőség nyílt, melyek korábban rejtve vagy megoldatlanul maradtak elsősorban családi vonatkozásuk, vagy rendkívül összetett szerkezetük miatt. Az óvodai és iskolai szociális segítők saját kompetenciahatáraik szerint közvetlenül, vagy közvetve avatkozhatnak be ezekbe a folyamatokba, elősegítve a konfliktusok feloldását.

Az alábbiakban egy budapesti általános iskolában történt esetet ismertetek, ahol a családi konfliktusok feltérképezése az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenysége által valósult meg, és egy alkalommal mediációs beavatkozásra került sor. Ezt követően előbb a mediáció, majd a családkonzultáció szemléletén és fogalmain keresztül vizsgálom és értelmezem az esetet, és annak kezelési lehetőségeit. A folyamatban érintettek kilétének és jogainak védelme érdekében a szereplők nevét megváltoztattam.

2.1 KOVÁCS CSALÁD

Az érintett szociális segítőt a munkakör betöltésére pedagógusi alapvégzettségére épülő szociális szakvizsgája tette alkalmassá, a mediáció koordinálására ezirányú képzettsége. A hozzárendelt oktatási intézményben 2018. őszén kereste fel Rebeka, az iskola egy diákja, aki a fejlesztőpedagógus javaslatára érkezett.

Elmondása szerint a szüleivel való kapcsolata olyan mértékben vált konfliktusossá, hogy szeretne átmeneti gondozásba kerülni, amihez segítséget kért. Rebeka elmondta, hogy egy iskolán kívüli foglalkozáson megismerkedett egy vele egykorú, Barbara nevű lánnyal, aki leszbikus. Elmondása szerint a barátságuk szerelemmé alakult, de ezt a kapcsolatot szülei nem nézik jó szemmel, sokat veszekednek miatta. Tekintettel arra, hogy Barbara édesanyja sokkal megengedőbb és nyitottabb, szemben saját édesanyjával, akit erőszakosnak és túlságosan kontrollálónak írt le, szeretne volna, ha ezentúl Barbarával és annak édesanyjával élhetne. A családba-fogadás folyamatának összetettségével szembesülve módosította szándékát átmeneti nevelésre, gyermekek átmeneti otthonába akart költözni, hogy szabaduljon az otthoni konfliktusoktól. A szociális segítő javaslatára, miszerint a mediáció eszközével is rendezhetnék az ellentéteket - lehetősége lenne szabályozott keretek között kinyilvánítani akarátát és megoldást találni a kialakult helyzetre - kedvezően reagált, beleegyezett. Rebekával két

alkalommal került sor konzultációra, amit a mediáció szempontjából tekinthetünk az előkészítő alkalmaknak.

Ezt követően került sor a szülők megkeresésére, akik együtt érkeztek a megbeszélésre. Az édesapa Ferenc, az édesanya Margit, mindketten a negyvenes éveik közepén jártak. Kapcsolatukból három gyermekük született: a folyamat idején serdülőkorú Rebeka, András, aki akkor épp az iskoláskor és serdülőkor határán helyezkedett el, és az iskoláskorú Bianka, akik mind ugyanabba az általános iskolába jártak. A szülők másfél éve elváltak, mivel Margitnak új párkapcsolata lett. A válás után megmaradt a közös szülői felügyeleti jog, a gyermekek elhelyezését és a kapcsolattartást nem hivatalos úton, hanem egymással megállapodva határozták meg. Rebeka Ferencsel maradt, míg András és Bianka az édesanyjukkal. Ferenc hazaköltözött a szüleihez, és a családi ház tetőterében kialakított lakrészben él lányával. Margit szintén hazaköltözött édesanyjához, és annak kétszobás lakásának egyik szobájában él gyermekeivel.

A konzultáció során a szülők együttműködőnek bizonyultak. A kialakult konfliktussal kapcsolatban elismerték, hogy nem nézik jó szemmel Rebeka és Barbara kapcsolatát. Korábban nyitottan álltak a lányhoz, családi programokba is bevonták, de ez idővel megváltozott. Meglátásuk szerint a két lány túl sok időt tölt együtt, nem hajlandóak egymás nélkül részt venni a családi programokban sem. Úgy érzik, Barbara túl nagy befolyással van Rebekára, kettejük szerelmi viszonya mögött is az ő hatását vélelmezik. Problémaként fogalmazták meg, hogy a lányok túl sok időt töltenek Barbara otthonában kettesben, mivel a lány édesanyja, Katalin sokat dolgozik, úgy érzik nem keretezi eléggé a lányok viszonyát. Zavarta őket, hogy nem tudtak kapcsolatot kialakítani a nővel, mivel elérhetetlen, vagy a munkára hivatkozva elhárította a közeledésüket. Elmondásuk szerint Katalin az egészségügyben dolgozik, Barbara édesapjára nem tudnak semmit. Rebekától úgy tudják, a lányt örökbefogadták. A szülők értesülése szerint egy munkahelyi viszonyból született, fel nem vállalt gyermek. Ferenc külön sérelmezte, hogy a lány megszakította korábbi sportolói tevékenységét a színjátszás kedvéért, amit ugyancsak Barbara hatásának tulajdonított. A szülők megfogalmazták, hogy úgy érzik nincs rálátásuk a gyermek életére, kicsúszik a kezükből a kontroll, és Rebeka kihasználja ezt a helyzetet. Rengeteget hazudik, ami korábban nem volt rá jellemző. Mindketten nyitottak voltak a kialakult helyzet közvetítő bevonásával történő rendezésére.

2.1.1 Első beavatkozás

A mediáció megvalósítására az iskola által az óvodai és iskolai szociális segítő munkavégzése számára kijelölt helyiségben került sor Ferenc, Margit, és Rebeka bevonásával. A folyamat fókusza az iskolai szünet alatti kapcsolattartásra irányult, tekintettel arra, hogy a családtagok elmondása alapján a mindennapok menetrendje szabályozott volt, és a komolyabb konfliktusok is a téliszünetre tervezett programok és szándékok mentén alakultak ki.

Az álláspontok nagyon távol helyezkedtek egymástól. Rebeka a teljes szünetet Barbarával és annak édesanyjával akarta tölteni, amiről Ferenc és Margit hallani sem akartak, ők az ünnepek teljes idejét egymás között felosztva tervezték megvalósítani, az édesapának konkrét programjavaslata, utazási tervei voltak gyermekeivel, melyekre Rebeka követelése ellenére sem kívánta Barbarát is magukkal vinni. A szülők meglátása szerint a karácsony családi ünnep, amit ennek értelmében a családdal kell tölteni, azonban Rebeka szabadságra vágyott. Különösen édesanyja, és anyai nagymamája társasága ellen volt kifogása, mivel mindkettőt nagyon erősen korlátozónak tartotta. A gyermekelhelyezés idején is ő döntött édesapja mellett, mivel meglátása szerint „ő a gyengébb”, vele szemben könnyebben érvényesíti akaratát.

A mediáció sikeréhez hozzájárult a szülők rugalmassága, amire Rebeka is kedvezően reagált. Mindössze egyetlen találkozás során létrejött egy megállapodás, miszerint a karácsonyi ünnepnapokat Rebeka a szüleivel tölti, a szilvesztert pedig Barbarával. Az egyezséghez mindössze egyetlen, háromórás ülés elegendő volt.

A mediációt követően folytatódtek a szociális segítő és Rebeka alkalmoszerű, egyéni segítő beszélgetései, valamint utánkövetés történt a szülők irányába is, telefonos kapcsolatfelvételen keresztül. Mint kiderült a megállapodás megvalósítását mindkét fél sikeresnek tekintette, bár a szülők beszámoltak kisebb sikertelenségekről. Elmondásuk szerint előfordult, hogy Rebeka nem az előre megbeszélte időpontban érkezett vissza otthonába.

2.1.2 Második beavatkozás

A következő találkozóra a szülők kérésére került sor, miután ismét hazugságon kapták Rebekát. Megfigyelték, hogy lányuk új mobiltelefont használ, amit korábban nem ismertek, és nem ők vásárolták. Rebeka azt állította, hogy a készüléket Barbara édesanyjától kapta ajándékba. A lány állításának kétségbevonásából vita kerekedett a megbeszélésen, aminek egy pontján Margit felhívta Katalint, és rákérdezett az eset részleteire.

Katalin elbeszéléséből kiderült, hogy Rebeka jelezte neki, nem tudja használni korábbi készülékét, s mivel a szülei nem vesznek neki újat, Katalint kérte meg, előlegezzen meg neki egy telefont, aminek az árát törleszti neki. Margit elmondta, hogy nem tudtak az esetről, és biztosította Katalint az anyagiak rendezéséről. A telefonbeszélgetés hatására Rebeka sírva fakadt, és elismerte, hogy a mobiltelefont valóban nem ajándékba kapta, Katalin története az igaz. A szülők leszögezték, hogy Rebekának elő kell teremtenie a telefon árát, ezért nyáron diákmunkát kell vállalnia, amibe a lány beleegyezett.

Ebben az esetben a konfliktus nem igényelte a közvetítő aktív beavatkozását, a szülők maguk találtak rá a megoldásra. Visszajelzésük szerint a keretek biztosítása miatt kérték a szociális segítő jelenlétét, hogy az otthoni üvöltözések helyett rendezett körülmények között tisztázhassák a helyzetet. Ezt követően nem került sor több egyeztetésre a családtagok között, de az egyéni találkozások továbbra is megmaradtak Rebeka és a szociális segítő között.

Az óvodai és iskolai szociális segítő elmondta, hogy a nyáriszünet végére Rebeka kívül-belül megváltozott. Nőiesebben kezdett öltözködni és viselkedni, a korábban Barbara által felnyírt haját is megnövesztette. Kiderült, hogy kapcsolata Barbarával megromlott, összevesztek, és szakítottak. Ennek körülményeiről nem osztott meg részleteket. Csalódott a lányban, mert az sokat hazudott neki és manipulálta őt.

Elmondása szerint a családi konfliktusok megszűntek, és egy másik jelentős változásról is beszámolt. Édesanyja gyermeket várt új párjától, ami Rebekát izgalommal és várakozással töltött el, de a férfi nem támogatta Margitot, ezért Rebeka úgy döntött, hazaköltözik, és segít édesanyjának.

A fent bemutatott eseményekkel párhuzamosan Rebeka húgának, Biankának az osztályfőnöke is megkereste a szociális segítőt, hogy érdeklődjön a család hogyléte felől. Beszámolt arról, hogy tudomásuk van Margit várandósságáról, és Biankától úgy tudják, hogy az új testvér édesapja is Ferenc, a szülők újra egy párt alkotnak. A szociális segítő megkeresésére Ferenc cáfolta az információt, miszerint Margittal ismért egy pár lennének, és a gyermek sem tőle van. Elismerte, hogy Margit és párja kapcsolata felborult, de biztosította volt feleségét, hogy mindenben támogatja, a gyermek felnevelésében is számíthat rá.

Rebeka és Barbara kapcsolatának megszakadásával az otthoni konfliktusok is rendeződtek, a szociális segítő elmondása szerint „az új testvér érkezése visszacsatolta Rebekát a családba”.

Ennek következtében az egyéni segítő beszélgetések is egyre ritkábbá váltak, míg végül teljesen elmaradtak, és Rebeka is elballagott. A családdal való közös munka mégsem ért véget, mivel az iskola problémákat észlelt és jelzett Rebeka testvérének, Andrásnak a viselkedésével kapcsolatban, akit újabban kimaradáson, lógáson, hazudozáson kaptak.

2.2 KÖVETKEZTETÉSEK

Konfliktus vagy krízis? Mint azt a fent ismertetett eset is megerősíti, a családi konfliktusok különböző alapokra vezethetőek vissza, és ezek gyakran párhuzamosan, egyszerre vannak jelen az ellentétes helyzetekben. A Kovács család esetében meghatározó a helyzetük *strukturális* elrendeződése, ami a szülő-gyermek egyenlőtlen, függőségi viszonyán alapszik, és erre épül Rebeka serdülőkorából adódó, lázadó magatartása és függetlenedési törekvései, melyek a szabályok kialakítása feletti kontroll megszerzésére, a hatalmi berendezkedés megváltoztatására irányulnak. Ez magában hordozza az életkorhoz kötődő generációk közötti *értékek és érdekek* különbözőségét. Az ilyen irányú konfliktusok hozadéka a gyermek és szülők közötti *kommunikáció* romlása, ami újabb alapot szül az ellentétek fellángolásához az információk visszatartása, vagy torzítása által, ami a *kapcsolati* alapú nehézségeket gerjeszti, és a másik félhez kapcsolódó, rosszindulatú feltételezésekhez vezet. Ezek a folyamatok mind jelen vannak Rebeka és szülei konfliktusában, a kamasz függetlenedési törekvéseiben, az információkkal való játszmájában, és a szülők meggyőződésében, miszerint lányuk hazudik. Rebeka életkorából adódik a szükségletek változása, mint azonos jogok, magánélet, vagy a biztonságos otthon iránti igény, amit a krízis jelenségvilágán keresztül részletesebben vizsgálhatunk.

Rebeka és családja nehézségeiben egyszerre jelenik meg az egyéni-, és családi életciklusváltozások mentén kialakuló *fejlődési krízis*, de jelentős szerep jut a szülők válása kapcsán lezajló *akcidentális krízisnek* is, ami a kibernetikán alapuló rendszerszemlélet tekintetében minden családtag egyéni életciklusának alakulására is hatással volt. Az egyéni életciklusok vonatkozásában Rebeka a *serdülőkor* identitás és szerepkonfúzió lehetőségeivel, míg szülei a felnőttkor *generativitás* és stagnálás kimeneteli esélyeivel küzd. A serdülőkor legfontosabb feladata a szülőkről való leválás megkezdése, a szexuális szerepek elsajátítása, és az új, felnőtt szerepre való felkészülés. Ebben az időszakban a kortárs csoportok szerepe felerősödik a szülők befolyásával szemben, ami megmutatkozik a szexuális útkeresésben is, ahogy azt Rebeka és Barbara kapcsolatában is megfigyelhettük. Az identitáskeresés komplex

folyamata megterhelő a serdülők számára, amit saját én-védő mechanizmusaik révén igyekeznek biztosítani. Ilyen stratégia lehet az érzelmek visszavonása a családról, és átruházása önmagukra, vagy egy külső személyre, akár Barbara édesanyjára, akit a szociális segítő elmondása szerint Rebeka „istenített” saját édesanyjával szemben. Ezalatt a felnőttek a következő generációról való gondoskodás érzésének kialakításán dolgoznak, és ez az időszak egybeesik az *életközépkori válság* veszélyével is, aszerint, hogy az addig megtett szakmai és személyes életút elégedettséggel vagy csalódással tölti el a szülőket. Ezeknek az egyéni folyamatoknak a hatása nem elhanyagolható a szülők válása tekintetében sem.

A serdülőkor krízise a családi életciklusnak is meghatározó pontja. A külső és belső határoknak kellően rugalmassá kell válniuk, hogy segítsék a kamasz ki- és visszalépését a családba, és teret engedjenek a kortárs csoportoknak is. A túl áteresztő, diffúz határok azonban megterhelik a család rendszerét, ahogy ez a változás lekövethető Barbara megjelenésének érzékelésében a szülők elmondásai alapján. Kezdetben nyitottak voltak a lány érkezésével kapcsolatban, később terhessé vált a számukra Barbara jelenléte és Rebeka egyre erőszakosabb követelései. Általában a serdülőkorban a szülők feladata, hogy egyre több döntést és felelősséget engedjenek át gyermeküknek, de közben ne veszítsék el a kontrollt. A bemutatott esetben ezt a nagyon kényes, változó egyensúlyi helyzetet - ezáltal a családi rendszert - terhelte meg a szülők válása.

Felek vagy alrendszerek? A válás hatására a Kovács család addigi homeosztázisa, dinamikus egyensúlya megváltozott, és ez hatással volt a rendszer külső és belső határaitra, ennek értelmében az alrendszerek struktúrájára is. A házastársi vagy párkapcsolati alrendszer felbomlott, és ugyan a szülői alrendszer megmaradt, hiszen azt a gyerekek jelenléte fenntartja, a gyermeki vagy testvéri alrendszer is megváltozott, kettészakadt, mivel a gyermekelhelyezés során Rebeka az édesapjával, míg András és Bianka édesanyjukkal maradtak. Ebben a helyzetben különösen fontos, hogy lássuk, Ferenc és Rebeka újonnan kialakuló rendszerében a lány milyen szerepet tölt be. Margit és párja új párkapcsolati alrendszert kezdett kiépíteni, függetlenül attól, hogy a rendelkezésünkre álló információk alapján ezt nem sikerült maradéktalanul teljesíteniük, kapcsolatuk bizonytalan. Ezzel szemben Ferenc részéről nem tudunk új párkapcsolatról, és a mellette betöltetlen szerep a rendszer dinamikus egyensúlyra való törekvése által vákuumként vonzhatta Rebekát, mint az új család legidősebb női tagját. Ebben a tekintetben felértékelődik a lány kijelentése, miszerint azért választotta apját, mert „ő a gyengébb”. Elmondása szerint ez a megjegyzés arra vonatkozott, hogy édesapját könnyebben

tudja befolyásolni, de érdemes számolni annak a lehetőségével, hogy a lány által használt kifejezés Ferenc párkapcsolati alrendszerének sérülékenységére utalt.

A családi szerepek tisztázásának feladatát a családi mediációra vonatkozó szakirodalmak is a mediátor speciális feladatának tekintik, ami egybeesik a családi rendszerszemlélet által meghatározott alrendszerek struktúrájával. Ugyanakkor a mediációval kapcsolatos elméletek egyenrangú felek közötti közvetítésről tesznek említést, elismerve, hogy bizonyos strukturális alapú konfliktusok esetében, mint a szülő-gyerek kapcsolatokban kialakuló ellentétek, ez a felek közt fennálló gazdasági, szociális, és érzelmi függőségi viszonyok következtében nem teljesülnek. Ennek az aránytalanságnak a feloldása érdekében bizonyos irodalmak a mediátor feladatának jelölik, a gyengébb helyzetben lévő fél érdekérvényesítő képességének megerősítését. Amennyiben feltételezzük, hogy Ferenc és Margit válasát követően kialakult új rendszerben Rebeka a párkapcsolati alrendszerbe csatlakozott be édesapja mellé, ez nemcsak magyarázatul szolgál erőteljes fellépésére, de tévesen azonosított új szerepének a mediátor által történő megtámogatása kifejezetten káros következményekhez vezethet az egész rendszer működésében. Az alrendszerek és szerepek alakulása a nehézség feloldása érdekében alkalmazott beavatkozások kimenetelére is hatással van.

Megállapodás vagy változás? A mediáció célja egy mindkét fél számára elfogadható megállapodás kialakítása és rögzítése. Ebben a folyamatban nem a múlton, hanem a jövőn, a hogyan tovább kérdésén van a hangsúly, továbbá a felek érdekeinek mentén, fokozatosan haladva törekszik egy minden érintett számára előnyös, győztes-győztes helyzet kialakítására. Az általam bemutatott Kovács család esetében a mediáció fókuszában álló konfliktus Rebeka és Barbara kapcsolata körül eszkalálódott. Ez a konfliktus tekinthető *nyílt*nak, mivel az érintettek tisztában voltak, jelét adták, nyíltan vállalták a köztük lévő ellentétet; *explicit* volt, hiszen a résztvevők ugyanarról a kérdéstről gondolkodtak eltérően; és *konstruktív* is, mivel a beavatkozások eredményét a szülők rugalmassága és kreativitása segítette elő, akár a téliszünet menetrendjének kialakításában, akár a telefonkészülék körül kialakult helyzet megoldásában.

A beavatkozásként alkalmazott mediáció típusát tekintve *facilitatív mediáció*nak tekinthető, mivel elsődlegesen olyan körülmények megteremtését célozta, melyben a szabályok kialakítása és betartása által a leggyorsabb és leghatékonyabb úton segíti elő a megállapodás létrejöttét. A viszonyok átalakítására, rendezésére, különösen a válás tekintetében nem került sor, holott az irodalmak hangsúlyozzák, hogy ezeknek a tisztázása különösen fontos a családi konfliktusok

esetében, tekintettel az ilyen jellegű ellentétek mélyen meghatározott és intenzív jellegére. Ennek kockázata, hogy a konfliktus háttérében álló valódi okok, értékek és érdekek feltáratlanok maradnak, ellehetetlenítve egy tartós, hosszútávú megegyezés elérését. További problémát okozhat a konfliktuskezelés azon hibás formája, miszerint nem a megfelelő szinteken cselekszünk. Itt ismét megjelenik az alrendszer fogalmának jelentősége. Ferenc és Margit elbeszéléséből kiderül, hogy az egyik legnagyobb nehézséget Barbara édesanyjával, Katalinnal való kapcsolatfelvétel jelentette. Ennek hiányában nem jutottak elegendő információhoz annak értékrendjével, érdekeivel kapcsolatban, csak Rebekán keresztül jutottak torzított értesülésekhez, ami egy kapcsolat-alapú konfliktus kialakulását is jelentette a szülők között. Ennek eredményét lekövethettük Ferenc és Margit Barbarához való viszonyán keresztül. Elképzelhető, hogy a megállapodás tartós sikerének szempontjából szerencsésebb lett volna a két család szülői alrendszereinek tagjait bevonni a folyamatba, ahogy a kialakuló nehézségekkel kapcsolatban ezt Ferenc és Margit is kezdeményezte, sajnos sikertelenül.

Azt, hogy a mediációnak, mint a családban megjelenő konfliktusok megoldására irányuló beavatkozásnak nem sikerült hosszútávú, tartós eredményt elérnie azt jelzi, hogy Rebeka és Barbara családi ellentéteket eredményező kapcsolatának megszűnésével más problémák jelentkeztek. Megfigyelhetjük ezeket András magatartásával kapcsolatban érkező iskolai jelzésekben, vagy Margit várandósságával kapcsolatban beinduló dinamikákban, különösen Rebeka és Bianka reakcióiban. Ha a családi rendszerszemlélet fogalmaiból indulunk ki, a leírt eset kapcsán Rebeka volt az index-páciens, a tünezhordozó, az egyensúlyát veszített rendszer képviselője. A kialakult helyzetet értelmezhetjük úgy is, hogy a Barbarával való kapcsolatának megszűnése miatt a család tünetet váltott, illetve más családtag vált tünezhordozóvá. Ez továbbra is a rendszer bizonytalanságát, egy megoldatlan krízis hatását jelzi.

Ennek kapcsán ismét felmerül Ferenc és Margit válasának, a házastársi alrendszer felbomlásának krízise és annak kimenetelének kérdése. Abban az esetben, ha az érintett szereplők az általuk preferált értékvételek megóvása érdekében nem alakítanak ki új egyensúlyt, csupán alkalmazkodnak a megváltozott feltételekhez, kompromisszumos krízismegoldásról beszélhetünk. Egy ilyen kimenetel esetén a családtagok újra és újra alkalmazkodni kényszerülnek a körülmények alakulásához, ami ismétlődő krízisek kialakulásához vezethet. Ez az oka annak, hogy az általam bemutatott esetben elkerülhetetlen a válasz okozta változás és hatásainak feltérképezése, különösen a serdülőkori kihívások tükrében.

A családok életében az állandóság-változás dinamikája nyomán jelentkező stresszforrásoknak két típusát lehet beazonosítani Rebeka családjának esetében. A családra jellemző sajátosságok

miatti stresszt Rebeka szexuális irányultságának kérdése jelenthette, míg a családi fejlődés átmeneti pontján megjelenő stresszt az egyéni, párkapcsolati, és családi életciklusváltásokhoz kapcsolódóan Rebeka serdülőkori változásai, valamint Ferenc és Margit válása, később Margit várandóssága, az új gyermek érkezése mentén figyelhettük meg. A változó helyzetekkel való megküzdés eredményességét a családok rugalmassága határozza meg, melyre hatással vannak a közös szabályok, elvárások, a családi hiedelemrendszer, továbbá szerveződési és kommunikációs gyakorlatok. Tekintettel arra, hogy a beavatkozás során nem került sor családkonzultációra, ezekről a jellemzőkről nincs információnk, csupán következtethetünk rájuk. A változással szembeni rugalmasság, a rendelkezésre álló erőforrások és a család kreativitásának kérdése, hogy első- vagy másodrendű változást sikerül megvalósítaniuk, azaz képesek a család rendszerének átalakítására, újrastrukturálására.

A telefonkészülék körül kialakult konfliktus és annak megoldása remek példa az elsőrendű változásra. A kamaszkor egy jellegzetes konfliktusforrása a szülők kompetens viselkedése, vagy annak hiánya, ami az alrendszerek és szerepek feladatainak és felelősségeinek kérdésévé válik a serdülőkori változások vonatkozásában. Ebben a helyzetben Margit a szülői szerepből tett kísérletet a helyzet tisztázására, valószínűleg a korábban is rendelkezésére álló erőforrásait mozgósítva. A megoldásnak az a kitétele, hogy Rebekának diákmunkát kell vállalnia, hogy megtérítse az anyagi kár azonban már egy másodrendű változás irányába mutat, mivel feladatot és felelősséget enged át a serdülőnek. Ez megerősíti a korábban áttekintett irodalmakban leírtakat, miszerint bizonyos helyzetekben a másodrendű változás könnyen, szinte természetesen jön létre. Más esetben a családoknak segítségre lehet szükségük az új egyensúly kialakításában.

A másodrendű változások lényege, hogy a teljes rendszer megváltozik, ami hatással van a családi struktúrára, alrendszerekre, határookra. Könnyen belátható, hogy egy válás végrehajtása másodrendű változásnak minősül, aminek a kimenetele meghatározza a családtagok további működését. Mivel a család elsődleges funkciója a tagok védelmezése, a válás során felbomló házastársi szövetség következtében egyik vagy másik, esetleg mindkét szülő párkapcsolati alrendszerben való elmagányosodása a többi családtag alkalmazkodását, protektív magatartását válthatja ki. Ennek értelmében különös jelentőséggel bír Rebeka döntése, hogy a válását követően édesapjával marad, majd arra a hírré, hogy Margit párkapcsolata felbomlani látszott visszaköltözött édesanyjához, hogy támogassa őt. Ugyanúgy figyelemre méltó Ferenc reakciója is, amikor biztosította a nőt, hogy mindenben számíthat rá, az új gyermek felnevelésével kapcsolatban is. Ennek a gesztusnak az erejét jelzi a pedagógusok által megosztott információ,

miszerint Bianka elmondása alapján Ferenc és Margit ismét egy párt alkot, és a születendő kistestvér Ferenc gyermeke. Ezek a dinamikák mind a válás, mind annak esetleges érzelmi és strukturális rendezetlenségére hívják fel a figyelmet, egyben megkérdőjelezzik a másodrendű változás végrehajtásának sikerét is.

Mediáció vagy családkonzultáció? A bemutatott család fejlődését áttekintve láthattuk, hogy normatív krízisként Rebeka a serdülőkor kihívásaival néz szembe, és testvére András is ennek az életkori szakasznak a megkezdésére készül, miközben Ferencnek és Margitnak a saját generativitásának vagy stagnálásának kérdése mellett az életközépi krízis veszélyével is szembe kellett nézniük. A család para-normatív krízisét a közelmúltban lezajló válás jelentette, arról ugyan nincs információnk, hogy ez összefüggésben állt-e a szülők életközépi válságával, de ennek hatására biztosan fennállt a krízismátrix a család életében.

Feltételezhetjük, hogy ezeknek a változásoknak a kölcsönhatása meghatározta Rebeka identitáskeresésének folyamatát és a szülők ezzel kapcsolatos rugalmasságának minőségét. A válás miatt szükséges új egyensúlyi állapot megteremtése minden családtagtól fokozott erőfeszítést kívánt és stressz alá helyezte őket. Kérdésként merült fel ennek a változásnak a megoldása és kimenetele, amire a vonatkozó információk hiányában csak a családtagok viselkedése alapján következtethetünk.

A Rebeka és szülei között fellépő konfliktusok általában jellemzőek a kamaszkorra, és bármely család számára nehézséget okozhatnak. Tekintettel arra, hogy magam is a Kovács családként hivatkoztam a családtagok közösségére, fontos látnunk, hogy itt már nem egy családról van szó, a Kovács család egysége és egyensúlya a válással felborult, és ez kihat a szülők alrendszerére is a kamaszkori nehézségek kezelésének tekintetében. Ennek értelmében a válás okozta érzelmi és strukturális változás feldolgozása meghatározza a szülői alrendszer további működésének minőségét, ezáltal a serdülőkori konfliktusok kezelését is. Ugyanakkor az a tény, hogy a szakember számára is nehézséget okoz nem egy egységként tekinteni a családra, jelezheti a másodrendű változás végrehajtásának sikertelenségét.

Úgy gondolom, hogy ha a mediáció eszközével, de a házastársi alrendszer szétválásával végbemenő változások kimenetelének feltérképezése nélkül igyekszünk megoldani a családi konfliktusokat, azzal azt kockáztatjuk, hogy az elért eredmények ellenére csak a nehézségek felszínét érintjük, az ellentét háttérben álló valódi probléma érintetlen marad, ami kiújuló konfliktusokhoz, krízisekhez vezethet. A mediáció nem a múlttal foglalkozik, fókuszában a

hogyan tovább kérdése áll, a jövőre irányul, de egy esetleg feldolgozatlanul maradt krízis alapvetően meghatározza a családtagok jövőbeli megküzdési lehetőségeit.

Az alkalomszerűen felmerülő konfliktusok kezelésében, mint a bemutatott esetben is láthattuk, működhet a mediáció, mint eszköz, azonban meglátásom szerint a családi nehézségek esetében, így Rebeka és családja krízisének megoldásában is, a családkonzultáció a hatékonyabb beavatkozási forma, de legalábbis indokolt a közös munka rendszerszemléletben történő folytatása.

ÖSSZEGZÉS

A mediáció egymással konfliktusban álló felek közötti közvetítő folyamat egy külső és független, semleges harmadik fél bevonásával. Feladata, hogy megteremtse a felek között egy olyan kommunikáció lehetőségét, amiben az érintettek megérthetik a köztük lévő ellentét természetét, és biztonságosan képviselhetik véleményüket, ütköztethetik érveiket. Célja, hogy a konfliktus háttérében meghúzódó érzelmek és érdekek feltérképezésével, láthatóvá tételével érzékenyítse a résztvevőket egymás szükségletei iránt, így támogatva az álláspontok közeledését egy mindenki számára kielégítő, győztes-győztes felállás biztosító megállapodás kialakításában.

A családi mediáció a családtagok között jelentkező konfliktusok megoldására törekszik. Az itt megjelenő érzelmek és kapcsolatok súlya különösen nagy körültekintést követel meg a szakemberektől. Az ellentétek fellángolása különösen a kamaszkor idején gyakori, megoldásuk sok esetben külső segítséget igényel.

Az általam bemutatott esetben megvalósított családi konzultáció eredményei csupán részeredményeknek tekinthetők a család életében jelentkező vagy sejthető további konfliktusok tükrében. Ennek oka, hogy nem sikerült feltárni a nehézségek háttérében álló valódi folyamatokat, ez azonban csak részben a segítő szakember felelőssége. Mint azt láthattuk, a családok életét és működését meghatározó dinamikák rendkívül sokrétűek és összetettek. A mediáció szemléletének és gyakorlatának keretei nem teszik lehetővé ezek teljes feltérképezését, értelmezését és kezelését.

Ezzel szemben a családkonzultáció eszköze a kibernetika elméletére építve a családi folyamatokat rendszerszemléletben értelmezi. Az egyéni-, párkapcsolati-, és családi életciklusok mentén fellépő fejlődési vagy normatív, vagy a véletlenszerűen bekövetkező akcidentális vagy para-normatív krízisek mentén kialakuló elakadásokat a család egészére vonatkoztatva vizsgálja. Az eredmények tükrében hipotéziseket, feltevéseket fogalmaz meg a nehézségek lehetséges természetével kapcsolatban, és ezek mentén szervezi a másodrendű változások elérését megsegítő interakciókat. Célja a felborult családi egyensúly helyreállítása egy új családi dinamika kialakításának támogatásával.

A családkonzultáció megközelítésében a konfliktus csupán tünete a család egy mélyebb krízisének. Ennek értelmében az ellentétek feloldására irányuló mediációs beavatkozások eredménye csak tüneti kezelése lesz a család rendszerszinten meghatározott elakadásának. A mediációban kompetens szakembereknek hamis biztonságérzetet nyújthat a közvetítői eljárás

eszközrendszere családi konfliktusok esetén, miközben azok valódi természetének megértése és hatékony kezelése elképzelhetetlen a rendszerszemlélet fogalmainak alkalmazása nélkül.

Az óvodai és iskolai szociális segítők különösen nehéz helyzetben vannak, hiszen egyszerre kell megfelelniük a család- és gyermekjólét központok és a nevelési-oktatási intézmények elvárásainak. A kialakult nehézségek értelmezésének és az intervenció eszközének megválasztása azonban egyéni felelősségük. A munkakörükre vonatkozó előírások lehetővé teszik, hogy egyéni kompetenciájuk szerint közvetlenül avatkozzanak be az észlelt vagy jelzett folyamatokba. Köztes helyzetükből adódóan két irányból érkező nyomás hatására érhető, ha a szakemberek a biztonságot jelentő irányba mozdulnak el, és a már ismert elméletekhez és eszközökhöz nyúlnak a megoldást keresve.

Ezért tartom különösen fontosnak, hogy a családok rendszerszemléletű megközelítésének elmélete elérhető és ismert része legyen minden családokkal foglalkozó szakember képzésének és gyakorlatának. Csak ennek a tudásnak a birtokában lehetséges az intervenció hatékony formájának megválasztása családi nehézségek esetén, elkerülendő a hibás beavatkozási formákat vagy a rendszerabúzust, ami könnyen vezethet további krízisek kialakulásához a családok életében.

IRODALOMJEGYZÉK

Atkinson, R.C., Hilgard, E. (2005). *Pszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó

Barcy, M., Szamos, E. (2002). „*Mediare necesse est*” *A mediáció technikai és társadalmi alkalmazása*. Budapest: Animula Kiadó

Barinkai, Zs., Herczog, M., Lovas, Zs. (2012). Családi mediáció. In Sáriné Simkó, Á. (Szerk.), *Mediáció - Közvetítői eljárások*. Budapest: HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.

Birloni, Sz., Sík, E. (2013). *Iskolai konfliktusok - Az alternatív konfliktuskezelés keretrendszerének kialakítása*.

https://ofi.oh.gov.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP_keretrendszer.pdf

(Letöltve: 2022. február 06.)

Bunyevác, A., Busi, Z., Fodor, J. Á., Főgel, O., Gaálné Várhalmi, K., Gergál, T., Jankó, J., Kaszáné Tóth, K., Kárpátné Baunok, R., Landgraf, B., Nagy, I., Pataki, É., Peczkáné Hegedős, M., Sikóné Bartos, E., Szabó, A., Szabóné Bánfalvi, K., Dr. Szabóné Szalay, Cs., Tolácziné Varga, Zs., Zanáné Haleczky, K., Zámbó, J. (2018). *Szakmai ajánlás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetéséhez*.

https://tamogatoweb.hu/letoltes2018/2018_08_15_ajanlas_szocsegito.pdf

(Letöltve: 2022. február 06.)

Cole, M., Cole, S.R. (1998). *Fejlődéslélektan*. Budapest: Osiris Kiadó

Csürke J., Vörös, V., Osváth, P., Árkovits, A. (2009). A lélektani krízis elméleti háttere. In: Csürke J., Vörös, V., Osváth, P., Árkovits, A. (Szerk.). *Mindennapi kríziseink – A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve*. Budapest: Oriold és Társa Kiadó

Dallos, R., Procter, H. (2001). A családi folyamatok interakcionális szemlélete. In: Biros, S., Komlósi, P. (Szerk.). *Családterápiás olvasókönyv*. Budapest: Animula Kiadó

Fehérpataky, B., Hunyadi, K., dr. Juhász, É. A., Kovács, P., Molnár, H., Szabóné Bánfalvi, K., Szikulai, R., Szuláné Zsiliszki, G., Voglné Nagy, Zs. (2012). *Konfliktuskezelési iránytű - Segédanyag az alternatív vitarendezési eljárások alkalmazásához az oktatási intézményekben*. Budapest: Oktatókutató és Fejlesztő Intézet

Goldenberg, H., Goldenberg, I. (2008). *Áttekintés a családokról (I. kötet)*. Budapest: Animula Kiadó

Gyenge, E. (2009). Krízisek gyermek- és serdülőkorban. In: Csürke J., Vörös, V., Osváth, P., Árkovits, A. (Szerk.). *Mindennapi kríziseink – A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve*. Budapest: Oriold és Társa Kiadó

Hajduska, M. (2008). *Krízislélektan*. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó

Kertész, T. (2010). *Mediáció a gyakorlatban*. Miskolc: Bíbor Kiadó

Krémer, A. (2012). A mediáció alapkérdései. In Sáriné Simkó, Á. (Szerk.), *Mediáció - közvetítői eljárások*. Budapest: HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.

Lovas, Zs., Herczog, M. (1999). *Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés*. Budapest: Múzsák Kiadó

Minuchin, S. (2006). *Családok és családterápia*. Budapest: Animula Kiadó

Nebehay, A., Geyerhofer, S., Wolf, F. (2007). A rendszerszemléletű családterápia története. In: Brandl-Nebehay, A., Rauscher-Gföhler, B., Kleibel-Arbeithuber, J. (Szerk.). *Rendszerszemléletű családterápia – Alapok, módszerek, aktuális trendek*. Budapest: Semmelweis Egyetem, Mentálhigiéné Intézet

Osváth P., Csürke, J., Árkovits A., Vörös, V. (2009). A krízisről általában. In: Csürke J., Vörös, V., Osváth, P., Árkovits, A. (Szerk.). *Mindennapi kríziseink – A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve*. Budapest: Oriold és Társa Kiadó

Szabó, A. (2020). A gyermek szerepe a családjogi mediációban. In Galvanits J. (Szerk.), *Bíró és mediátor - Válogatott tanulmányok a közvetítői eljárás elméleti és gyakorlati kérdéseiről*. Győr: UNIVERSITAS-GYŐR Nonprofit Kft.

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700031.tv>

(Letöltve: 2022. február 06.)