

**Pécsi Tudományegyetem
Nyelvtudományi Doktori Iskola
Kommunikáció Doktori Program**

HAÁSZ SÁNDOR

**REFLEKTÍV INTENCIONALITÁS AZ ÉLMÉNYKÖZPONTÚ
SEGÍTSÉBEN**

Tudás-intenzív működés családsegítő szolgálatok segítő kapcsolataiban

Doktori téziszfüzet

**Témavezető:
Dr. Bodnár Gabriella PhD
habil egyetemi docens**

Pécs, 2011

A Tézisfüzet tartalomjegyzéke

1.)	Bevezetés	3
2.)	A disszertáció szakmai mozgatórugói	5
3.)	Hipotézisek	6
4.)	A reflektív – nyitott tudás	7
5.)	Kommunikatív kompetencia a segítségben	10
6.)	Élményközpontú segítség	14
7.)	Élményközpontú szociális esetmunka	17
9.)	A disszertáció eredeti irodalomjegyzéke	25
10.)	A szerzőnek a témában megjelent publikációi	31

„A szavak az emberek ideáinak közvetlen jelei, és ezáltal azok az eszközök, amelyek révén fogalmaikat egymással közlik és elméjükben jövő-menő gondolataikat és elképzeléseiket egymásnak kifejezik”.

(John Locke, 1979)

1.) Bevezetés

A szociális esetmunka, mint alkalmazott professzió jövőképe alakulása egyre meghatározóbb szerepet tölt be a hazai és a nemzetközi tudományos életben. Történeti megjelenése, majd fejlődése, a tudományosság igényét kívánta életre kelteni egy komplex szemléletű munkamodell létrehozásával, mely a rendszerelvű látásmód és egyéb analitikus irányzatok módszertani elveit mélyítve a közvetlen emberi segítség professzionalizálódását eredményezte. A problémamegoldás szisztematikus szekvenciákra épülő, erőforrás-teremtő és mobilizáló munkamodellje, H. Perlman problémamegoldó modellje (*Perlman, 1957*) ma különös aktualitást adja a gyakorlatorientált segítő munka hatékonyságvizsgálatának, tekintettel az esetmunkában betöltött központi szerepére. Olyan objektív változók teszik mindezt indokolttá, mint a „visszatérő kliens” probléma, vagy a modell hazai gyakorlatában észlelt adaptációs nehézségei, gyakori eredménytermelő, olykor mechanisztikus orientációja. A modell említett központi szerepe a szociális esetmunka szakmai determinizmusát, a problémamegoldás folyamatának munkadefinícióját és annak magyarázatát foglalja magában. A modell hazai gyakorlatban érzékelt problematikája ugyanakkor a komplex esetgondozói tevékenységet felváltó informatív, adminisztratív, ügyintézői tevékenységek gyakoribb, többnyire technicizált megjelenése mellett a professzionális segítség élményközpontú funkciójának elszegényedését láttatja a szociális esetmunkában. Amikor a folyamatos „tűzoltás” kerül előtérbe a megelőző szakmai tevékenységekkel szemben, nehéz az életproblémák megoldásában önhatékonyságot fokozó, személyiségfejlesztő, meglévő vagy új erőforrásokat mobilizáló segítő közreműködés hatékonyságáról beszélni.

Ahogy David *Howe* (1992; 1996) megjegyzi: a szociális munka olyasfajta, törvényeken alapuló eljárássá vált, amit kézikönyvek, vezérfonalak és a felelőségeket felsoroló előírások funkcionálisan szabályoznak, viszont csaknem teljesen kizárják a kreativitást vagy az emberi kapcsolatok kezelésének készségeit. „Úgy tűnik, annyira el vagyunk foglalva a feltárással, szervezéssel, tervezéssel, ellenőrzéssel és könyveléssel, hogy elveszítettük a lényegét, amit a szociális munka a narratíva és személyes folyamatok vonatkozásában ajánlhat. Meg kell találnunk a módját annak, hogy a nyelvet, a meghallgatást és a beszélgetést visszahozzuk a

figyelem középpontjába, és pedig elméleti vonatkozásban értelmes és használható módon, hogy megértsük központi jelentőségüket a szociális munka szempontjából.”(Patron, O’byrne, 2006:6)

Úgy vélem hiányzik a szociális munka 21. századi útkereséséből az a fajta hatékonyság és elégedettségszemlélet, ami nagymértékben hozzájárulna a szakma méltó pozicionálásához.

Disszertációmban a probléma szélesebb látókörű vizsgálatával foglalkozom. A szociális munkás szemszögéből, elkötelezett humanisztikusként, a modell mögött meghúzódó kvalitatív változók pulzáló erőterében vizsgálódom és igyekszem hangot adni az „encounter” segítő találkozás központi szerepének. A humán társdiszciplínák elméleti felvetéseinek racionális összegyűjtésével, a szociális munka, mint gyakorlatközpontú szakma fejlődése szempontjából előnyöket élvező elméleti és gyakorlati magyarázatok kifejtésére teszek kísérletet, amit többnyire gyakorlati tapasztalataim is alátámasztanak.

A kliensrendszerrel folytatott interakciók szemszögéből vizsgálva a szociális esetmunka folyamata egy olyan konstruktív együttműködés, mely az autogén problémamegoldás vagy reproductivitás – egy magasabb szintű működés - irányába fejti ki segítő hatásmechanizmusait. Ebben a fejlesztő tevékenységben a *kommunikatív színtér* minősége meghatározó a problémamegoldás folyamat és eredményértékelése szempontjából. A *szakmai kommunikációs kompetenciák*, mint az *introspektív (belső dialógus)* és a *személyközi kommunikáció* harmonikus egyensúlya megteremti a kölcsönös eredményességet és elégedettséget, amire a szakmai gyakorlatban különösen nagy hangsúlyt kell helyezzünk. Ennek fényében realizálódik szakmai önismeretünk, fejlődik a szakmai kommunikációs „szelf” és hatékonyabbá válnak szakmán belüli és szakmaközi együttműködéseink.

Az *intencionalitás* magyarázatát szükségesnek tartom a segítségben megnyilvánuló közlések és egyéb kommunikatív aktusok mögött rejlő kölcsönös viszonyulások értelmezésében, ahol kiemelt hangsúlyt kap a szándéktulajdonítás, különösképpen annak segítő folyamatra gyakorolt hatása. Az ún. „*reflektív intencionalitás*” szerepe nélkülözhetetlen a segítő interakciókban, melynek eredményeképpen a kommunikációs szándék felismerése és a közlések releváns értelmezése feleslegessé váló segítői tévutak kialakulását előzheti meg. A segítő kapcsolatban megnyilvánuló „*kommunikációs deficit*”, mely kliens és segítője adekvát kommunikációs felkészültségeinek különbségéből fakad, azt az egyenlőtlen helyzetet eredményezi, amelynek feloldása a segítő kapcsolat egyik szükséges eredménymutatójává válik. A *kommunikációs helyzet*, mint segítő helyzet egyenlőtlenégekből fakadó értelmezési problémáinak feloldására a direkt kommunikációs platform egyik sajátos módszerének, a

reflexivitásnak kell a jelenlegi gyakorlatnál jellemzőbb, vagy elterjedtebb alkalmazási teret biztosítanunk.

A változás letéteményesei a segítő interakciók résztvevői, ügyfelek és szakemberek. A szakma feladata a minőségbiztosítás részeként megfogalmazható eredményesség és az alkalmazott módszertani hatékonyság növelése, amiben fejlődni kell az éppen aktuális kihívásoknak megfelelően.

2.) A disszertáció szakmai mozgatórugói

1.) Az egyéni esetmunka, mint a szociális munka gyakorlatának interaktív, fejlesztő, generatív tere, egy olyan kölcsönösen definiált segítő kontextus, melyben a definiáló felek egymás kongruens világáról alkotott gondolataik, viszony szintű vélekedéseik és egymásnak tulajdonított szándékok alapján hozzák meg a változás irányába ható vagy azzal ellentétes reprezentációikat. Ez egy olyan generatív állapot, amely komplexitását tekintve befolyásolja a segítség eredményességének megítélését.

2.) Ez az esetmunka praxisában jól követhető generalizáló folyamat, az individuális probléma-kontextus - mint a saját világ egzisztenciális értelmezésének - „demisztifikálására”, újrafogalmazására irányuló beavatkozás, a közös „világ”-konstruktum konceptuális megerősítését szolgálja. A segítő híd és kapocs ebben a generalizáló, reszocializáló folyamatban egyén és környezete között. Szerepe egyrészt a szakma által behatárolt kompetenciák keretei között értelmezhető, másrészt egyfajta minőségi változóként a kliens szerzett kapcsolatrendszerében felüldeterminált. A segítő kapcsolatban érvényesülő szereptudat a kölcsönösségi relációk szintézisében nyer értelmet, amelyben a segítség azonosul a változással összefüggő életeseménnyel.

3.) A kapcsolat fejlődése az esetmunka fejlődésének záloga, melyben a problémamegoldás folyamatának tematizációján túl az egyes kommunikatív egységekhez rendelt intencióknak, kognitív-affektív explorációknak elégedettséget és eredményességet befolyásoló hatásuk lehet.

4.) A kölcsönös (segítő-kliens) intenciók rendszerét intencionális (személy-, probléma-, kapcsolat-, változás-, elégedettség- központú) alrendszereknek nevezem, mint a segítő kapcsolat módszertani hátterében működő ösztönző, generatív tényezők rendszerének. Feltételezésem szerint az öt fókuszpont, problémamegoldó folyamatra ható reprezentációin

keresztül, meghatározó szerepet tölt be a segítő kapcsolatokban, ami által nagy valószínűséggel behatárolható a kimenetel eredményessége is.

5.) Összefoglalva az egyéni esetmunka egy olyan kettős perspektíva (segítő-segített) által meghatározott szupportív életesemény, mely a folyamatjellegét követő változókkal (attitűd, intenció) mérhető, mégpedig a kommunikációs aktusok mögött rejlő mentális tartalmak megjelenítésén keresztül.

3.) Hipotézisek

H1: A professzionális segítő kapcsolatokban épp oly jellemző a folyamatelvű működést támogató kliensközpontú elemek jelenléte, mint a kapcsolatközpontú működés fókusza. A segítség a maga mintát szolgáltató kapcsolati relációiban válik eseményvezérelt folyamatból élményközpontú történéssé. Az élményeket egymás szándékrendszerének, érzelmi és gondolatvilágának letisztult értelmezései adják, amelyek hozzájárulnak a kapcsolat sikeréhez, eredményességéhez.

H2: A családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok professzionális segítő kapcsolataiban, kliensek és segítőik adott fókuszpontra vonatkozó mentális reprezentációi (attitűd-intenció párok, lásd. kognitív térkép) feltételezésem szerint eltérő képet mutatnak, ami bizonyos fokú „kognitív diszkrepanciára” utal. A két szociális szolgáltatás kiemelése a szakma esetmunka központú gyakorlatának fajsúlyos megjelenése miatt történt.

H3: A segítők és ügyfelek eltérő kognitív beállítódása az ún. „*reflektív intencionalitás*” stratégiai alkalmazásának hiányosságaiból fakad. A segítők viszonylag beszűkült kommunikációs eszköztárral rendelkeznek (ami a szakmaképzés problematikájára is felhívja a figyelmet), különösen a reflexivitást elősegítő komponensek vonatkozásában. Ez utóbbi a segítő kapcsolat és eredményeinek minőségi változóira irányítja a figyelmet (pl., elégedettség, együttműködési készség, problémamegoldás).

H4: Az eltérő kommunikációs felkészültség a probléma megoldásához szükséges releváns (eredendő és szerzett) tudásbeli felkészültségeket jeleníti meg segítő és kliense kommunikációs eszköztárában. A „*kommunikációs deficit*” a segítő folyamat prestációjára is egyben, ami nélkülözhetetlenné teszi a tudatos stratégiai építkezést a fennálló interakciókban csakúgy, mint a gondozási folyamatban. Nagyobb teret szükséges biztosítani a reflexivitásnak a kérdezői gyakorlatban.

H5: Szükségszerűvé válik a klasszikus szociális esetmunka [1] evidencia-alapú módszertanának kiegészítése olyan kommunikációs stratégiai elemekkel, amelyek előtérbe helyezik az élményközpontú megközelítést, a kapcsolat fejlődésének minőségi változóit, s egyben mintát szolgáltatnak a releváns, asszertivitásra törekvő hétköznapi kommunikációhoz is.

4.) A reflektív – nyitott tudás

„Az a kijelentés, hogy a szociális munkás elsősorban a maga szociális munkása kell legyen, bizonyítja tudásának reflexív karakterét. Ha a szociális munkás önmagát, mint saját kliensét "konstruálja", olyan tudási kompetenciákat szerez, amelyek igen hasznosak lehetnek későbbi professzionális tevékenységében. Felismeri tudásának határait, keretet szab önmagának kompetenciájának, felméri erőforrásait, s "onnan indul ki, ahol áll". Ilyen értelemben a szociális munka nem mindennapi, szokatlan és paradox tudást teremt, a tudás birtokosa ugyanis saját tudásába aktívan és elkötelezetten be van vonva. Azt mondhatjuk, hogy a szociális munkás tudása autopoietikus - önmagát önmaga elemeiből állítja elő” (Bangó, 2008).

Az utóbbi években egyre több kutató rávilágított rá arra, hogy a szociális munka igen gyorsan változó világában elsősorban integratív, reflektív, új, innovatív tudásokra van szükség (Fook, 2004, Bangó, 2000, 2008). A szociális munka-tudás értelmezéséhez és a tudásstruktúra rendszerezéséhez további értelmezési támpontokat nyújt Lymbery (2003), (lásd. 1. ábra).

1. ábra:



Lymbery rendszerének vertikális dimenziójában a „reflektív/nyitott szakértelem” (mint „szociális munka-tudás”); azaz a különböző tevékenység kontextusokban a nyitott kérdés, a bizalom, a polémiák, a kritika, a viták, az alternatívák kidolgozása, a kreativitás, a perspektívák megváltoztatása, a tapasztalatok rekonstruálása áll. Ezzel szemben a zárt szakértelem szigorú, stratégiákat, a „tudás maggal” kapcsolatos ethoszt, mentalitást és a hagyományokat stb. jelenti, felerősítve az utóbbi évtizedben egyre nagyobb teret nyerő menedzserizmust és az evidencia alapú szellemiséget. Az intézményesülés, az akademizáció, majd a szerteágazó kutatások kétségtelenül erősítették a szociális munka szakértelmét. Az evidencia alapú megközelítés, mely a tapasztalati-empíriákra épít, a szakma megújulását szolgálja, mégis szemben áll a reflektívizmus és a kritikai gyakorlat követelményeivel. Horizontális szinten a már „létrehozott” és a „kifejlesztett tudások” állnak szemben egymással. Lymbery szerint egy olyan „aréná”-ra van szükség, amelyben a hagyományos elemek a kontextuális és tapasztalati tudás elemekkel együtt kezelendők, azaz a jelenre és a jövőre fókuszáló, flexibilis, innovatív, dinamikus szociális munka szakértelem leírására van szükség. A rendszer kétségtelen előnye, hogy nemcsak a gyakorlati orientáció és a tudományos háttérrel bíró, gyakorlatban alkalmazható szociális munka-tudás fejlesztését, hanem a korábbi szakmai tradíciókon alapuló biztos tudást is a kifejlesztendő tudásokkal együtt kezeli. (Budai,2006)

Karvinen-Niikoski (2005) felhívja a figyelmet arra, hogy a szociális munka fejlesztése érdekében határozottabban el kell mozdulni a tradicionális szakértelemtől és a jelenlegi gyakorlat tudományos evidenciáit kell preferálni. Megállapításai alapján a „szociális munka-tudás” és szakértelem a jövőben provokatív, nyitott, dialógusos, reflektív, orientáló, (tárgyalási, kooperációs, hálózatépítési tudások stb.) egyszóval poszt-modern lesz. A segítőnek karakteresebb működést kell produkálnia ahhoz, hogy elérje a szakma által életre kelhető impressziókat. Ennek oka részben a segítő szakmák társadalmi evaluációjában keresendő. A Lymbery-féle paradigmákból kiindulva talán idővel hazánkban is feloldhatóvá válik az elméleti-gyakorlati tudás többnyire „képzés-szülte” dualizmusa, ugyanakkor határozott lépések is történhetnek a szociális munka-tudás készlet teljes átgondolásában, valamint fejlesztésében (Budai, 2006).

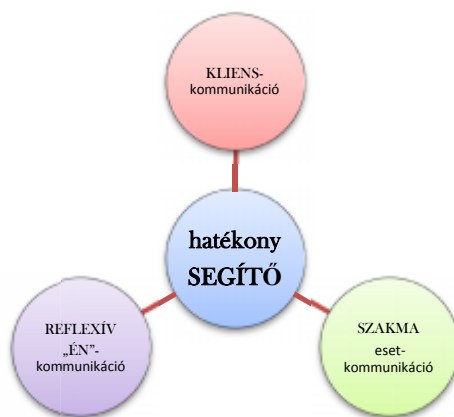
Ha megnézzük tényszerűen, hogy milyen tudásalapú elméleti háttérrel rendelkezik a segítő, egy a korábbi elméleti diszpozíciókat megerősítő gyakorlat tárul elénk. A hétköznapiakban a naiv személyiségelméleteknél differenciáltabban alakítjuk ki az ún.: *általános elméletet*, ami folyamatosan fejlődik a szaktudással, tartalmazza a speciális vagy tapasztalati tudásokat, az

ismereteket a segítő folyamatról, az emberi viselkedésről. Ez egy szélesebb fogalomrendszer, amit a segítség során használhatunk. Ennek sokszínűsége magától értetődik (összetett, komplex), használjuk a Rogersi elméletet, a kognitív elméleteket, a fejlődés-lélektani, a kommunikációs, szociológiai, szocializációs elméleteket. A szerteágazó tudás előnye, hogy bármikor elő lehet venni a megfelelőt, a kliens működésének támogatása érdekében. Ez nagy rugalmasságot és fejlett kognitív strukturálást igényel a segítő részéről, melyben széleskörű információkkal kell rendelkeznie saját magáról, és klienséről. Ahhoz, hogy a kérdező, kommunikációs technikákat alkalmazni tudjunk, a meglévő eszközöket jól kell ismerni, tudni kell azt, hogy mikor, hogyan kérdezzünk. A segítő folyamatban ez azért is lényeges, mert többnyire a kliens szemével kell látnunk a valóságot, így naivan azt gondolhatjuk, hogy csak egyféle valóság létezik. Ennek természetesen ára van és a fejlődés eredményessége fogja megmondani „ki fizeti meg azt?” - hogy sikerül-e a naivitást realitássá formálni. Erre hivatott a szerződéses segítő kapcsolat, amiben a kliens valóságának egy szűkebb keresztmetszetéből a társadalmi valóság rekonstruálásának folyamatát segítjük.

A segítő kapcsolat eredményességéhez mindig új válaszmintákra, reakciókra kell a segítőnek rátalálni. A segítség célja, hogy kliensünket alkalmassá tegyük arra, hogy saját helyzetében képes legyen új válaszmintákat megtalálni. A folyamat nehézségekkel terhelt, ami időnként a tehetetlenség érzésével párosul. Ennek következménye frusztráció, agresszió, autoagresszió. Miután nem vagyunk egyformák, mindenki más-más kauzalitást, flexibilitást tapasztalhat a problémái kezelésében. A tanult tehetetlenség ellentétpárja a tanult leleményesség, amely fejlett megküzdési *cooping*-okat rejt magában. A segítőik tudásrepertoárja tartalmazza ezeket a megküzdési panelokat, így könnyen tudnak a helyzetek között párhuzamokat megfigyelni. A cél ezeknek a tudáselemeknek az átadása. Ezek az emberek sokkal ritkábban kerülnek nehéz élethelyzetekbe. Segítőként nemcsak az a feladatunk, hogy a saját válaszrepertoárunkat bővítsük, hanem a kliens válaszrepertoárját is a kívánalmaknak megfelelően bővítenünk kell. Ez a segítség központi gondolata.

A szociális munkában megjelenő kulcskompetenciák módszertani tudáselemekkel és szakmai képességekkel jellemezhetők. Attitűdök, érzések befolyása alatt állnak szakmai kompetenciáink is, melynek minden esetben aktív (cselekvő) részvétel a feltétele. A motiváció folyamatos fenntartása szükséges ahhoz, hogy a szakmai készség képességgé váljon. Nélkülözhetetlen a szakmai visszacsatolások, mérések és reflexiók módszereinek ismerete és használata a gyakorlatban, melyek segítenek realizálni a kitűzött célokat, valamint

az énkép és a szakmai identitás megerősítését is szolgálják. Ezzel biztosítják a megfelelő motivációt.



2. ábra: A segítő hatékonyságát támogató és visszajelző kommunikációs rendszerek

A visszacsatolás egyben támogatása egy reflexív folyamatnak, melyben megvalósulhat a kölcsönös tanulás és a kompetenciáink releváns értelmezést nyernek. A visszacsatolások rendszerét a szakmai gyakorlat három nagy területére osztottam, melyek valóban „támpillérei” lehetnek a segítő hatékonyságának. A három rendszer egyben a három kulcskompetencia csoporttal megegyező módon a kliensrendszer, a szakma és a szakmai személyiség. A segítő munka aktív színterén mindhárom rendszer és elemei képviseltetik magukat. A visszacsatolások szakmai hatékonyságot erősítő hatása a klienskapcsolatok és a klienskommunikáció terén, az esetmunka és az esettámogató együttműködések terén, valamint a szakmai személyiség karbantartása terén egyaránt meghatározó (Haász, 2009e).

5.) Kommunikatív kompetencia a segítésben

A segítő szakember tulajdonságprofiljában megjelenő egyértelmű kulcskompetencia – ami személyes hatékonyságát is nagyban befolyásolja – a kommunikációs kompetencia, melynek speciális szakmai aspektusai túlmutatnak a közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségein. Olyan többszintű reláció látszik megfogalmazódni, amelyben a szakmai, szakmaközi és a reflektív kommunikáció egyaránt képviselteti magát, s kíván a szakmai hatékonyság élvonalába kerülni. A tartalom kibontása és a szakmai kommunikáció

folyamatának, ágenseinek meghatározása a fogalmi keretek (mérési mutatók) megalapozását, egyben a későbbi kutatómunka kiindulási pontját jelenti értekezésemben.

Kommunikálni annyit tesz, mint cselekedni, a személyiségünkkel együtt működni, melyben eszközökre találunk a nyelv és az élő szó által nyújtott biztonságban. A biztonságérzet alappillérei azok a kommunikációs készségek, amelyeket elsajátítunk nevelkedésünk, vagy a szociális tanulás útján, s melyeket életünk során folyamatosan kiegészítünk, finomítunk, gazdagítunk, szándékainknak megfelelően. Szándékaink között szerepelhet a segítség professzionális elsajátítása, amelyben különös érzékenységgel közelítünk mások élettörténeteikhez, narrációikhoz, így teret kell biztosítsunk a kommunikációs csatornákon keresztül érkező információk, szándékok, érzések adekvát befogadásához. A befogadás útján eljutunk az érzelmi megértés és kapcsolat által nyújtott biztonság egyensúlyi állapotába, amelyen keresztül a segítség értelmére talál és célokat, a változás irányába mutató cselekvéseket vagyunk képesek megfogalmazni.

Ha röviden kellene jellemeznünk a segítség szakmai kommunikációjának kialakulását és szerepét, akkor a fentiek alapján keretbe foglalható lenne.

A nyelvi kommunikáció akkor tekinthető sikeresnek, ha a vevő képes megérteni az adó szavai által kifejezett, de eredendően nem nyelvi természetű mentális tartalmakat. Grice szerint a kommunikáció folyamatában közvetített mentális tartalmak nem mások, mint a közlemények háttérében rejlő intenciók. Azaz valamely kommunikatív aktus során a beszélő oly módon kíván a kijelentésével valamilyen hatást elérni, hogy a hallgató felismerje ezt a szándékát. (Grice, 1957)

A kommunikatív készségek elsajátításának, kompetens művelésének, minden bizonnyal legszembevetőbb erénye a kapcsolati tőke, a bizalmi helyzet megszilárdítása, amely a segítő kapcsolat fejlődése szempontjából elengedhetetlen. A szolgálatkészség azoknak a sajátos kommunikatív készségeknek az összerendezettségét jelenti, amelyek birtokában tudatosan alakítható és fejleszthető a professzionális segítő munka.

Ha abból a feltételezésből indulok ki, hogy a szociális esetmunka egy kölcsönösen definiált segítő kapcsolat, akkor valójában arra gondolok, hogy segítő és kliense egymás kongruens világáról alkotott gondolataik, vélekedéseik és egymásnak tulajdonított szándékaik (a továbbiakban intencióik) alapján hozzák meg a változás irányába ható – pozitív vagy negatív – döntéseiket, vagy az azt megalapozó reprezentációkat. *A szándék nyílt kifejezésének eszköze*

a *kommunikáció*, mely akkor lesz kongruens egy segítő kapcsolatban, ha az a közlés tartalmának megfelelő szándékkal párosul. A segített akkor érez bizalmat egy kialakulófélben lévő kapcsolatban, ha a meggyőző szakmai „portfólió” vagy hiteles szaknyelvi kommunikáció egyben a segíteni akarás szándékával párosul. Ezeknek a kommunikációs aktusoknak a jelenléte meghatározói minden segítő kapcsolatépítésnek. Elkerülhetetlen a kommunikációs szándékok (a továbbiakban intenciók) megfelelő értelmezése azokban a szituációkban, amelyek a segítő kapcsolat alakulását, fejlődését meghatározó események láncolatában szerveződnek (pl. a probléma meghatározása, az együttműködési, vagy motivációs készségek felismerése), s amelyek az élő szó és/vagy a metakommunikáció szintjén kerülnek kifejezésre (lásd később: intencionális alrendszerek). Kifinomult receptorokkal, egyben kiváló kommunikációs képességekkel kell, hogy rendelkezzen a professzionális segítő. Ismernie kell az interperszonális kommunikációt, különösen a „*klienskommunikáció*” sajátos játszmahelyzeteit (Berne, 2008), valamint hozzáértő módon kell használnia a terápiákból származtatott kérdező-technikákat (Tomm, 1990). A szakmai kommunikációban való készség szintű jártasság a későbbiekben szakmai eredményességhez, pozitív énkép kialakulásához vezet.

A szakmai kommunikatív kompetenciák egy része csupán a saját kapcsolatteremtő, kommunikációs készségek elsajátítása. A másik, legalább annyira fontos részét képezik azok az „*esetkommunikáció*” tárgykörében említhető módszerek, kommunikációs technikák, amelyek a szociálpedagógiában és a szociális munkában egyaránt a szakmai hatékonyság fenntartását szolgálják. Eközben segítik a problémamegoldást, menedzselik a „problémát” és az abban érintett személyeket. Ide tartoznak a szakmai és szakmaközi együttműködés készségei, amelyek hozzájárulnak a szakmai gyakorlat kiteljesedéséhez az esetkezelések praxisorientált tudásának elsajátításán, készségek, jártasságok megszerzésén keresztül.

A szakmai kommunikatív kompetenciák harmadik, egyben szükséges formája a *szaknyelvi kommunikáció* elsajátítása, melynek – mint minden más szakterületen - fontos szerepe van a szakmai identitás kialakításában, a szaknyelvi kultúra kibontakozásában.

Végül, de nem utolsó sorban a szakmai kommunikáció részeként fogalmazható meg a reflexió és a belső dialógus kérdésköre. A valódi empátiás megértés mélyebb összefüggéseinek értelmezése a gyakorlatban, az időkorlátoktól vagy egyéb zavaró tényezőktől mentes dialógusok megvalósulásának a feltétele. A szakmai dialógusok két színtere az ún. „explorációs” vagy explicit „kérdés-felelek” – típusú dialógusok, valamint a „reflexív” vagy

implicit „kérdés-felelek” – típusú dialógusok. Az első a kliens és segítője közti tárgyilagos diskurzust jeleníti meg a problémafeltárás folyamatában, míg az utóbbi ennek hatására azokat a reflexiókat, releváns szakmai élményeket, melyek a segítőben egy ön-reflektív belső „találkozás”, dialógus eredményeként összegződnek és a megértés kontrollját szolgálják. A belső dialógus a szakmai önismeret részeként válik meghatározó tényezővé, melynek tudatos gyakorlása a szakmai önazonosság érzetünk alapját adja, ellentétben az önámítás csapdájával.

A kölcsönös reflexiókat előtérbe helyező kommunikációs stratégia lehetséges fókuszpontjai a következők:

Probléma-fókusz:

- *Úgy érzi a problémája megértésre talált? (viselkedési reflexió)*
- *Ön szerint mi segítene a legjobban a problémája megértésében? (önreflexió)*
/segítő magától: El tudom fogadni a problémáját? Meg tudok „birkózni” vele?/

Személy-fókusz:

- *Úgy érzi, tudok segíteni a problémáján?*
- *Úgy érzi, el tud fogadni engem, mint segítőtjét?*
- *Mivel tudnám megnyugtatni Önt?*
- *Mire számított, amikor megkeresett engem?*
/segítő magától: El tudom fogadni a személyét és a személyiségét? Szimpatikus nekem?/

Kapcsolat-fókusz:

- *Ön szerint jó irányba halad az együttműködésünk?*
- *Van valami oka annak, hogy nem teljesítette a kérésem?*
- *Úgy érzi a következő alkalommal is szívesen jön?*
- *Tudok segíteni Önnek abban, hogy erősödjön a kapcsolatunk?*
/segítő magától: El tudom fogadni az együttműködésünket? Hiszek benne?/

Változás-fókusz:

- *Mitől várja a változást?*

- *Van hite a változásban?*
- *Az utolsó találkozásunk óta eltelt időszakban észlelt valami-féle változást?*
- *Ha igen, mi válthatta ezt ki?*
- *Elhiszi, hogy bízom Önben?/Érzi a bizalmamat?*
/segítő magától: *El tudom fogadni a változást? Hiszek benne?/*

Elégedettség-fókusz:

- *Elégedett az együtt végzett munkával?*
- *Elégedett az eddig elért eredményeivel?*
/segítő magától: *Elégedett vagyok az eddigi közös munkánkkal? Elégedett vagyok magammal, mint szakmai segítővel?*

Viselkedési-és önreflexiók állítások formájában:

Úgy érzem, úgy látom, hogy tisztában van a problémájával.

Elfogadta a személyemet /minden adottsága megvan ahhoz, hogy...

Együtt akar működni velem/ hisz az együttműködésünkben.

Hisz a változásban/elhiszi, hogy bízom Önben.

6.) Élményközpontú segítség

Napjaink rohanó szakmai világában időnként nem árt megállni és elgondolkodni azon, vajon milyen humanitás, milyen vélt vagy valós értékek mentén dolgozunk. Hol tartunk a szakmai kapcsolatépítésben ügyfeleinkkel és milyen kihívásoknak tudunk még megfelelni akkor, amikor a „Rogersi hármas” (empátia, kongruencia, feltétel nélküli elfogadás) értékformáló szerepét keressük és vizsgáljuk szakmai identitásunkban. A feszes teljesítménykontroll, az önmagunknak és feletteseinknek való megfelelés csapdája időnként megtévesztő eredményességet szül. A segítő kapcsolatban elmélyülés, az érzelmi megértés folyamata elképzelhetetlen tudatosan felépített reflexiók nélkül, melyek segítik a kapcsolat résztvevőit helyzetük értelmezésében. Az élmény egy megfogható állapot. Az élmények szűk keresztmetszetét adják annak az ismert segítő világnak, melyet mi segítő szakemberek gyakran a professzionalizmus „arisztokratikus köpenyébe” bújtatunk. A szakmaiság azáltal formálódik, hogy egyszerre többfajta értelmezést is nyer. Benne foglaltatnak a módszertani és

metodikai kérdések mellett olyan hétköznapi, emberi viszonyulások is, mint a bánat vagy szomorúság feloldása, a lelkesedés vagy az élmények keresése.

Eme életszerű mozzanatok közül talán az egyik legalapvetőbb tulajdonság az *élmény* közvetlensége. (Cornelius, 1901:324) Ez annyira lényeges vonás, hogy egyes szerzők minden más lelki jelenséget közvetettnek tartanak. Az élmény mindennapos nyelvhasználatunkban körülbelül annyit jelent: lelki természetű emberi életmegnyilvánulás. Lényeges tulajdonsága az élménynek, hogy benne az én számára valami rendelkezésre áll. Az élmények tárgyiasítása a könnyebb viszonyulást segítik, hogy az objektum által kiváltott élménytartalom könnyebben átélhető, feldolgozható legyen. Az élménytartalom legbelső szubjektív tartalmaink egyike, amelybe bepillantást nemigen vagy csak nehezen engedünk, mégis a külvilág által formálódik, így befolyásolható.

Másik jól meglátott lelki oldala az élménynek az, hogy benne egy másik kettősség is megmutatkozik: az élmény egyrészt spontán, aktív funkció, másrészt passzív lelki állapot. Nem egyszerűen lelki történés, hanem e történésnek magának a megélése is. H. Dingler direkt és reprezentatív élményekről beszél (Dingler, 1923:285), azaz e kettősség alapján két részre bontja eme lélektani kategóriát. A nehézséget az élményfogalom túlságos rugalmassága okozza. Mégis ha a segítség megközelítéséből indulunk ki, a direkt élmények széles tárházát vagyunk képesek prezentálni, gondoljunk csak az új megtapasztalások élményvilágára, vagy azokra a megküzdési stratégiákra, amelyek a probléma megoldásához való viszonyulás újszerű élményét adják. A segítő szakember „hogyan” tudása lehet eme facillitativ tevékenység forrása, így a felkészültség legalább annyira szükséges eleme a segítésnek, mint a személyes tér vagy az érzelmi involválódás (empátiás megértés).

A segítő relációk szintjén főként a megismerés élményvilága gazdagodik, melyen keresztül a világnézeti élmények is formálódnak. Ez utóbbiak a társadalmi viszonyulások és normatív rendszerek (elvárások) kollektív értelmezését, befogadását segítő aktusok. Az élmény magyarázatában szereplő opciók között ott vannak az *a.) érzelmileg, lelkileg átélt események vagy történések; valamint b.) a személyiség kiteljesedését szolgáló tapasztalatok.*

Ha összefüggéseket keresünk a segítés dimenzióiban, akkor egyértelműnek mondható relációkra találunk, amennyiben a segítést eseményvezérelt folyamatnak fogjuk fel. Itt egy-egy történés valóban a személyiség kiteljesedését szolgálja.

Gerhard Schulze élménytársadalomról szóló elméletében (Schulze, 1992) az élményorientációt, mint befelé irányultságot értelmezi. Megkülönbözteti az élmény hétköznapi 'benyomáselméletét' az 'élményfeldolgozás' elméletétől. Az előbbi az élményt a körülményekből származtatja, és abból a naiv elgondolásból indul ki, miszerint a benyomás a befogadóban, mint valami képlékeny anyagban nyomot hagy. Schulze ezt az értelmezést több szempontból is tarthatatlannak tartja. Nem veti el egészen a körülmények szerepét, mivel a befogadó értelemadó aktusának és a körülményeknek a kölcsönhatását helyezi elemzése középpontjába: a katalizátor-szerepet betöltő helyzet hatásai a vele érintkező „anyagtól” függően alakulnak. Az élmény annyival lesz több a pusztán észlelésnél, hogy tartalmazza a tudati formálás mozzanatát. Az élményfeldolgozás elmélet három lényeges összetevőt emel ki: az alanyi meghatározottságot, a reflexiót és az önkéntelenséget. Az első aspektus a szubjektív kontextus szükségességét jelenti, a helyzet direkt, vagy egyedi voltát hangsúlyozza. A reflexió olyan folyamatokra támaszkodik, mint az emlékezés, a mesélés, az értelmezés vagy az értékelés, a törekvés pedig az élmények elsajátítására irányul. A reflexió előtti eredeti élmény azonban önkéntelen, és a körülmények manipulálásával, a tapasztalatok figyelembe vételével csak korlátozott mértékben kontrollálható. A kontrollálhatóság korlátja részben magának a szubjektumnak a kiszámíthatatlanságából adódik, így az önkéntelenség maga is a szubjektív meghatározottság következménye. Az önmegvalósítás folyamata tehát nagyrészt élményekből áll, melyek láncolatában sok pszichológiai, testi és tudati tényező kapcsolódik egymásba mindamellett, hogy szem előtt kell tartani a helyzet jelentését is.

Mit is kell kezdenünk az élményekkel, hogyan tudjuk azokat értelmezni a szociális professzióban? Milyen ún. „élménybankokkal” dolgozhatunk, hogy elérjük a segítség által kiváltható eredményességet, vagy az elvárt aktivitást.

A segítség eseményvezérelt folyamatelve a történéseket, mint meghatározó életeseeményeket jeleníti meg, melyben minden aktusnak élménytartalma lehet. A segítő kapcsolatban résztvevőkön múlik a tartalom kitöltése spontán aktusok, vagy a körülmények manipulálása által. Erre egy egyszerű példa a szociális munka irodalmából a *pozitív konnotáció*, mint az intervenciók egy sajátos formája, ahol a problémamező negatív töltéseinek (események, érzelmek) pozitív irányba elmozdító manipulálása zajlik. Az élmények generálása ugyanakkor lehet spontán aktusok által vezérelt folyamat is, mint a személyes vagy kapcsolati tényezők, elégedettség, vagy mintanyújtás.

A fent említett tartalmakból kiindulva saját elgondolásaim mentén, a továbbiakban egy olyan szakmai modellt kívánok előtérbe helyezni, mely az élmények központi szerepét hangsúlyozza a hivatásos segítő munkában.

7.) Élményközpontú szociális esetmunka

A változást a segítő kapcsolatban rejlő individuális élmények multiplikálják.

A segítő munka hatékonyságára a kapcsolat minősége és tartalmi sokszínűsége (élményvilága) legalább olyan intenzitással bír, mint az esetmunka logikai folyamatmodelljének szakszerű és technikai tudása. A segítő kapcsolat azzal, hogy személyes élményeket nyújt, egyben adekvát mintát is szolgáltat a társas kapcsolatok mindennapjaihoz, a hiteles, asszertív kommunikáció megőrzéséhez vagy fejlesztéséhez.

Az élmény a segítő funkció új narratívája, mely motiválttá teszi a kapcsolatban résztvevőket azáltal, hogy a probléma kimunkálásához vezető úton a köztük fennálló érzelmi-kognitív tartalmakat (reprezentációkat) reflexiók útján folyamatosan felülvizsgálják, azokat determinálják – szükség esetén – újradeterminálják. Az élményállapot azonos az élményfaktorra vonatkozó intenciók és attitűdök rendszerével.

Az élményközpontú esetmunka egy, a benne résztvevők által kölcsönösen definiált segítő kapcsolat, melyben segítő és kliense egymás kongruens világáról alkotott gondolataik, vélekedéseik és egymásnak tulajdonított szándékaik (a továbbiakban intencióik) alapján hozzák meg a változás irányába ható – pozitív vagy negatív – döntéseiket, vagy az azt megalapozó reprezentációkat.

„Élménybank” = a segítő kapcsolatot átható intencionális változó, mint individuális reprezentáció.

Grice szerint a kommunikáció folyamatában közvetített mentális tartalmak nem mások, mint a közlemények háttérben rejlő intenciók. Azaz valamely kommunikatív aktus során a beszélő oly módon kíván a kijelentésével valamilyen hatást elérni, hogy a hallgató felismerje ezt a szándékát (Grice, 1957:377-388).

Elkerülhetetlen a kommunikációs szándékok (a továbbiakban intenciók) megfelelő értelmezése azokban a szituációkban, amelyek a segítő kapcsolat alakulását, fejlődését meghatározó események, élmények láncolatában szerveződnek (pl. a probléma

meghatározása, az együttműködési, vagy motivációs készségek felismerése), s amelyek az élő szó és/vagy a metakommunikáció által kerülnek kifejezésre.

A modell szerkezeti alapját képező intencionális fókuszpontok

A kölcsönös (segítő-kliens) attitűd – intenció párok rendszerét összefoglalóan intencionális alrendszereknek nevezem, mint a segítő kapcsolat háttérben működő ösztönző, generatív tényezők rendszerének. Az alrendszerek funkcionális gyűjtőegységei az intenciók és az attitűdök tárgyának, annak függvényében, hogy azok mely központi eseményre vagy történésre irányulnak a segítő találkozás folyamatában. Egy intenció és attitűd pár mindig egy azonos fókuszpontra irányul, a párok tagjainak inverz viszonyulásain keresztül (Sa,Ki;Ka,Si), ahol

$$Sa=Ki ; Ka=Si$$

$$|Si - Ka| = |Ki - Sa|$$

$$|Ki - Sa|; |Si - Ka| = 0$$

Ki= kliens intenció

Ka= kliens attitűd

Si= segítő intenció

Sa= segítő attitűd

Egy példa mentén értelmezve:

Si= Szerintem kliensem úgy gondolja, hogy minden segítséget megadok a problémája megoldása érdekében.

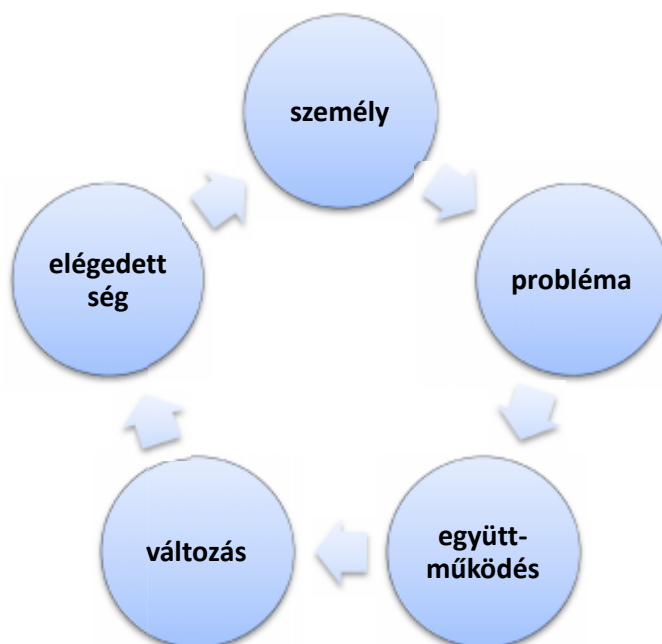
Ka= Úgy érzem, a segítőm minden tőle elvárható segítséget megad a problémám megoldása érdekében.

„Fókusznak” nevezem azokat a ciklikusan (ülésről-ülésre) megjelenő kommunikációs helyzeteket, amelyek vizsgálatában feltárható a mentális tartalmak és attitűdök rendszere mind a segítő, mind pedig a segített érzelmi- és gondolatvilágában.

Az intencionális alrendszerek 5 szintje a segítő kapcsolatok kommunikatív szituációiban:

1. viszonyulás egymáshoz
2. viszonyulás a problémához
3. viszonyulás a kapcsolathoz
4. viszonyulás a változáshoz
5. viszonyulás az elégedettséghez

Az intencionális alrendszerek generatív funkciójának folyamatábrája:



- **A személy fókusz:** egymás kongruens világának (szakmai, emberi attitűdök, tudás, magatartás) reprezentációja, a kölcsönös megértés, „feed - back” mechanizmusok kognitív magyarázata pl.: elképzelt segítő szerep, előzetes ismeretek, elvárások stb.
- **A probléma fókusz:** a problematikus helyzet vagy felbomlott egyensúlyi állapot értelmezése. A kliens és segítő közti probléma-érték relevancia (ki hogy gondolja a másik problémaértelmezését, a problematikus helyzetről alkotott véleményét)
- **Az együtműködés fókusz:** egymás együttműködési szándékának, cselekvéses vagy érzelmi érdeklődésének értelmezése, emocionális reprezentációk.
- **Az elégedettség fókusz:** egymás elégedettségi szintjének ismerete.

- **A változás fókusz:** egymás változásba vetett hitének reprezentációja, melyben a sikertelenség alapkérdéséről való gondolkodás ellenpólusát a feltételes szándékok, a jövő pozitív anticipációjának elgondolása adja.

A kölcsönös intenciók rendszere a fent vázolt öt viszonyulási helyzet fókuszában segít meghatározni a segítő kapcsolatok kimenetelét. Ezek egyben a folyamat azon állomásai is lehetnek, ahol bizonyos fejlődési szinten megrekedhet a kapcsolat elmélyülése, és ez által az nem a kívánt eredményesség felé szerveződik. :

- Az öt kritikus pont:
- 1.) szimpátia, elfogadás
 - 2.) problématudat
 - 3.) együttműködési szándék
 - 4.) változás, jövőbe vetett hit
 - 5.) elégedettség

A szakmai kapcsolat hatékonysága két lényeges szempont alapján mérhető, így függ a

- 1.) a kommunikatív „szándékosság” sikertényezőitől, hogy az egyén szintjén valamennyi mögöttes érzés, gondolat, attitűd kifejezésre és megértésre talál,
- 2.) a kommunikációs technikák alkalmazásának sikertényezőitől, hogy a megfelelő technikák (kérdés, fókuszálás, stb.) alkalmazása mennyiben segíti elő a szándékok kifejezését, hogy a segítő kapcsolatban résztvevő felek tisztában vannak-e kapcsolatuk fejlődésével (a fent ismertetett négy viszonyulási helyzet alapján) és ezt egyértelművé tudják-e tenni egymás számára is.

8.) A kutatás összegzése

A segítő-kliens esetmunka kapcsolatokban zajló kognitív történések vizsgálatának összegzéseként, komoly hangsúly helyeződött az intencionalitást fejlesztő kooperatív technikák jelentőségére. Úgy érzem sikerült előtérbe helyezni a „reflektív intencionalitás” mint a professzionális segítő kapcsolatokat kísérő kommunikációs stratégia jelentőségét.

A kutatás a szociális szakmában dolgozók számára érdekes, időnként tanulságos összefüggésekre világított rá, egyben felhívta a figyelmet az alábbi prioritásokra:

- 1.) A családsegítő és a gyermekjóléti szolgálatok esetmunka kapcsolataiban résztvevő párok (segítő-kliens) működésében egymástól elkülönülő kognitív diszkrpanciát feltételeztem, mely feltételezésem az eredmények alapján beigazolódott. A kognitív

diszkrepanciát egymás érzelmi és gondolatvilágának (szándékrendszerének) megítélései szolgáltatták.

- 2.) Ennek megfelelően a párok két kategóriáját különböztettem meg, nevezetesen az ideális kapcsolatokhoz hasonló kognitív koherenciát tanúsító ún. *kompatibilis segítő kapcsolatok*, valamint a kognitív diszkrepanciát erőteljesebben képviselő ún. *inkompatibilis segítő kapcsolatok*. Ezek statisztikailag szegmentálódott (felső, alsó 1/3-a) csoportjai a kognitív különbséget mutató párok teljes mintájának.
- 3.) A kompatibilitást egyfajta standard folyamatként, a progresszív kapcsolati fejlődéssel paralel „kognitív építkezésként” értelmezve, egyértelmű volt számomra a segítő kapcsolatban résztvevők alapbeállítódásaiban való különbség-megnyilvánulások jelenléte a kapcsolatok kezdeti vagy rövid ismeretségi ideje alatt. Az idő dimenzió (ismeretség, kapcsolatban eltöltött idő) folyamatsemlegessége azonban meglepő változást eredményezett a korábbi elképzeléseimhez képest.
- 4.) A statisztikai eredmények alapján a kapcsolatok időbeni változása nem eredményezett szignifikáns együtt járást a kompatibilitás folyamatával, ami újabb feltételezéseim beigazolásának kedvezett.
- 5.) Az idő, mint független változó folyamatsemlegessége a kapcsolatépítés kooperatív technikáit előtérbe helyező professzionális működés problematikájára hívja fel a figyelmet, attól függetlenül, hogy a kliensek hajlamosabbak voltak konzekvensen magasabb pontszámokat adni, mint segítők. Ez utóbbiban inkább az énkép-eltolódások realizálódása volt tetten érhető.
- 6.) A szociális esetmunka kapcsolati fókuszpontjait kiemelő élményközpontú modell segítségével sikerült átláthatóvá és statisztikailag is elfogadhatóvá tennem a fókuszpontokat összegyűjtő dimenziók létjogosultságát. Mi sem bizonyította volna jobban ezt, mint a kérdőív erős Crombach együtthatója, valamint az egyes dimenziók közti erős pozitív korreláció.
- 7.) A dimenziók közül kiemelt figyelmet kapott a kutatásban mindvégig az elégedettség szintje, legyen szó egyéni vagy kollektív elégedettségről. A pozitív korrelációk a változással, a kapcsolat fejlődésével, vagy a kompatibilitás erősödésével összefüggő magas elégedettségi mutatókra utalnak, ami az egyes dimenziók vizsgálatának kérdését a kompatibilitás fejlesztésének szükségességével együtt állítja az eredményesség és elégedettség megítélésének fókuszpontjába.
- 8.) Az inkompatibilitás másik mércéje az attitűd és intenció, mint tudatelméleti diszpozíciók alkalmazása közti különbség megállapítása. A kutatás eredményei

ugyanis rávilágítottak arra is, hogy minél nagyobb az elégedettség, vagy a kompatibilitás mértéke, annál biztosabb az attitűdök és az intenciók közti különbségek megítélése, így annál realisabb a segítő kapcsolatról kialakult kép.

- 9.) Miután a segítőknél az intenció és attitűd viszonyulások teljes mintán megkülönböztethetőek voltak, ellentétben a klienseiknél tapasztalt viszonyulásokkal, megerősítette azt a feltételezést, miszerint a kliensek érdekében lesz megfogalmazható a „reflexív intencionalitás” jelenlegihez képest jóval nagyobb stratégiai szükségessége.

A reflektív intencionalitás kiemelt célterületei és fókuszpontjai a kutatás eredményei alapján.:

- I. Változás: a kliens problémája megoldása érdekében tett erőfeszítéseinek, igyekezeteinek realizálása:

Kérdés: ***Elegendő erőfeszítéseket tett/tesz Ön a problémája megoldása érdekében?***

reflektív dialógus K: Milyen erőfeszítéseket tettem/teszek a problémám megoldása érdekében?

reflektív dialógus S: Milyen erőfeszítéseket tett/tesz a kliensem a problémája megoldása érdekében?

- II. Változás: a kliens jelenlegi problémája megküzdésével való képességeinek realizálása:

Kérdés: ***Úgy érzi képes megküzdeni a jelenlegi problémájával? Elég erővel, tapasztalattal, vagy tudással rendelkezik hozzá?***

rd K: Képes vagyok megküzdeni a problémámmal? Elég erővel vagy tapasztalattal rendelkezem ahhoz?

rd S: Kliensem képes megküzdeni a problémájával? Mi az, amivel erősíthetem ebben?

- III. Kapcsolat: a kliens problémája iránti érzékenysége, annak megoldása iránti érdeklődés realizálása:

Kérdés: ***Mennyire foglalkoztatja vagy érdekli Önt a problémája megoldása?***

rd K: Érdekel engem a problémám megoldása? Mi az, ami miatt érzem ezt, vagy ennek hiányát?

rd S: Érdeklí kliensem a problémája megoldása? Mely tapasztalataim erősítik, vagy cáfolják meg ezt?

IV. Személy: a kliens segítójének érzéseit megértő képességének realizálása:

Kérdés: ***Őn mennyire képes megérteni a problémájával összefüggő érzéseimet?***

rd K: Képes vagyok megérteni/beazonosítani a segítőm érzéseit? Milyen konkrét tapasztalataim vannak ebben?

rd S: A kliensem képes azonosulni az érzéseimmel? Mikor, milyen helyzetben éreztem már ilyet, vagy hasonlót?

V. Probléma: a kliens saját problémája elfogadásának realizálása:

Kérdés: ***Őn képes arra, hogy elfogadja a problémáját?***

rd K: Képes vagyok elfogadni a saját problémámat? Mi az, ami esetleg akadályoz ebben?

rd S: El tudja fogadni kliensem a problémáját? Ha nem, mi az, ami akadályozza ebben?

VI. Személy: a kliens kongruens működésének realizálása (mindig azt gondolja, mint amit cselekszik):

Kérdés: ***Őn minden helyzetben úgy cselekszik, ahogy gondolkodik?***

rd K: Érezhetem azt, hogy mindig ugyanúgy cselekszem, ahogyan gondolkodom? Volt már erre ellenkező példa az életemben?

rd S: A kliensem mindig következetes a gondolatait és a cselekvéseit illetően? Tapasztaltam már erre ellenkező példát is nála?

VII. Elégedettség: a kliens elvégzett feladataival való elégedettség realizálása:

Kérdés: ***Őn elégedett az eddig elvégzett feladataival?***

rd K: Elégedett lehetek az eddig elvégzett feladataimmal?

rd S: Elégedett lehet a kliensem az eddig elvégzett feladataival?

VIII. Kapcsolat: a kliens értő figyelmének realizálása:

Kérdés: ***Őn kellő figyelmet szentel nekem és a segítő kapcsolatnak?***

rd K: Kellő figyelmet szentelek a segítőmnek és a kapcsolatunknak?

rd S: Kliensem kellő figyelmet szentel nekem és a kapcsolatunknak?

IX. Személy: a kliens fejlődni képességeinek realizálása:

Kérdés: ***Ön egy jó képességű és fejlődni képes ügyfél?***

rd K: Mennyire tartom fejlődőképesnek magam? Képes leszek fejlődni a kapcsolatunkban? Mi az, ami megerősít vagy akadályoz ebben?

rd S: Jó képességű, fejlődőképes ügyfélnek tapasztaltam meg a kliensemet? Képes fejlődni a kapcsolatunkban? Mi az, ami megerősíti, vagy megakadályozza ebben?

X. Személy: a kliens, segítő munka folyamatára vonatkozó előzetes tudásainak realizálása:

Kérdés: ***Ismeri Ön a segítő munka folyamatát?***

rd K: Ismerem a segítő munka lépéseit és célját? Találkoztam már a folyamatával?

rd S: A kliensem ismeri a segítő munka folyamatát és célját? Mennyire felületes vagy egzakt ismeretekkel rendelkezik?

XI. Elégedettség: együttműködésünk eddigi eredményeivel való elégedettségünk realizálása (kollektív elégedettség):

Kérdés: ***Elégedettek vagyunk ez együttműködésünk eddigi eredményeivel?***

rd K, S: Elégedettek lehetünk az együttműködésünk eddigi eredményeivel? Mindent megtettünk annak érdekében, hogy elégedettek lehessünk?

XII. Változás: a kliens változásba vetett hitének realizálása:

Kérdés: ***Ön képes hinni abban, hogy a helyzete hamarosan megváltozik?***

rd K: Képes vagyok hinni a helyzetem változásában? Mi az, ami segít ebben, vagy akadályoz benne?

rd S: Kliensem képes hinni a helyzete változásában? Segíti, vagy akadályozza ebben valami?

XIII. Változás: a jövőbeni eredményes együttműködésünkbe vetett hitünk realizálása kollektív eredményesség):

Kérdés: ***Képesek vagyunk hinni a jövőbeni eredményes együttműködésünkben?***

rd K, S: Lehetünk még a jövőben eredményesek? Képesek vagyunk ezt elhinni?
Mi az, ami ezt megerősíti vagy akadályozza

9.) A disszertáció eredeti irodalomjegyzéke

- A szociális munkás-képzés globális alapelvei*, (2006): Magyarországi Szociális Szakembereket Képző Iskolák és Oktatók Egyesülete, (Iskolaszövetség) Bp.
- AGTEN, J. (2006): *Major issues of the Bologna Process*. In: EASSW és az Iskolaszövetség közép-európai regionális szeminárium, szeptember 8, Siófok.
- ALBERT JÓZSEF szerk. (2006): *Esélyek a szociális képzések megújulására*, VHF – Iskolaszövetség Bp.
- ALLPORT, G.W. (1977): *A személyiség alakulása /3. kiadás/* Kairosz 1977.
- AUSTIN J. L. (1990): *Tetten ért szavak*. Akadémiai Kiadó, Bp.
- B. ERDŐS MÁRTA (2007): *A nyelvben élő kapcsolat*, Typotex kiadó, Bp.
- BAGDY E., WIESNER E. (szerk.) (2005): *Szupervízió – egyén, csoport, szervezet* Supervisio Hungarica, Bp.
- BAGDY EMŐKE (1988): Az emberi kapcsolatok dinamikája. In.: *Tanulmányok a vallás és lélektan határterületéről* Szerk. Jelenits István és Tomcsányi Teodóra, Ecclesia, Bp.
- BAKÓ TIHAMÉR (1999): *Töréspontok mentén*, Animula, Bp.
- BANG, R. (1978): *A segítő kapcsolat*, Tankönyvkiadó, Bp.
- BANG, R. (1987): *A célzott beszélgetés a segítő kapcsolatban*. Tankönyvkiadó, Bp.
- BANGÓ JENŐ (2000): Tudás és nemtudás a szociális munkában. In: *Valóság*, 43, 4, 30-43
- BANGÓ JENŐ (2008): *Útkeresés a posztmodernben – Összegyűjtött szociológiai esszék és tanulmányok 2000-2008*. Szociológiai tanulmányok I. Mundus, Bp.
- BÁNYAI EMŐKE (szerk.) (2006): *Szupervízió és tereptanítás a szociális munkában* Sik Kiadó Bp.
- BÁRDOS KATA (1998): *Alapvető eszközök a szociális munkában*, In: Kézikönyv szociális munkások számára, szerk. Kozma Judit, Szociális Szakmai Szövetség, Bp. 50-68.p.
- BECK, ULRICH. (1994): *Reflexive Modernization: Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*, Cambridge: Polity Press.
- BELL, DANIEL (1975): *Die nachindustrielle Gesellschaft*, Frankfurt/M: Suhrkamp.
- BERNE, E. (1984): *Emberi játszmák*, Gondolat, Bp.

- BIGLAN, A. (1973): Relationships between subject matter characteristics and the structure and output of university development. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 57, No. 3, pp. 204-231.
- BÍRÓ SÁNDOR DR., KOMLÓSI PIROSKA (szerk.) (2001): *Családterápiás olvasókönyv*, Animula, Bp.
- BOURDIEU, PIERRE. (1977): *Outline of a Theory of Practice*, Cambridge University Press. Cambridge
- BRAKE, R. (2000): Einführung in die Grundlagen and Rahmenbedingunger der Sozialarbeit, handout, nem publikált
- BUDA BÉLA (1980): *Az empátia- a beleélés lélektana*, Gondolat Kiadó, Bp.
- BUDAI ISTVÁN (2004): „...szakmai identitásában megerősödve lépjen ki a gyakorlatba...” *Esély*, 1. szám, 61–79. p.
- BUDAI ISTVÁN (2006): Megközelítések a szociális munkás-képzés fejlesztéséhez I. *Esély*, 6. szám. 62-88. old.
- CCETSW (1996): Central Council Education and Training of Social Work, Rules and Requirements for the Diploma in Social Work Education, London
- CLARK, C. (1996): Knowledge and Professional Discipline. *Issues in Social Work Education*, Vol. 16, No. 2, Autumn, pp.45-56.
- CSAPÓ BENŐ (2003): A Neumanni örökség tanulságai. Oktatás az információs társadalom számára. *Magyar Tudomány*, 12. sz.
- DA SILVA NEVES (2000): *Emlékek, képek, gondolatok*. Osiris, Bp.
- DANIEL C. DENNETT (1998): *Az intencionalitás filozófiája*. Osiris, Bp.
- DASS, RAM; GORMAN, PAUL (1999): *Hogyan segítsek*, Ursus Libris Kiadó, Bp.
- DAVID LEWIS (1983): „*Languages and language*”, *In Philosophical Papers*, (Oxford: Oxford University Press), 163-189.
- DEMETER KINGA (szerk.) (2006): *A kompetencia. Kihívások és értelmezések*, OKI Bp.
- DEMETER TAMÁS (2008): *Mentális fikcionalizmus*. Gondolat, Bp.
- DOMINELLI, L. (1996): *Sociology for Social Work*. Basingstoke: Macmillan.
- DONALD DAVIDSON (1984): “Communication and convention”, *SYTHESE*, Volume 59, N.1. 3-17.
- DR. BACSI ZSUZSANNA - BÁTRI BLANKA - FAZEKAS KATALIN – DR. SEVIDINÉ BALASSA ILDIKÓ – VIDÉKINÉ REMÉNYI JUDIT: *Új típusú tanulói értékelési módszerek a felsőfokú szakképzésben*, Számalk Szakközépiskola, Bp. 2003.

- EGYED KATALIN, KIRÁLY ILDIKÓ: *Mások viselkedésének megértése és az éntudatosság* (jegyzet) www.cogsci.bme.hu/...egyed&kiraly_masokmegertese/egyed&kiraly_A3masok_text.doc -
- EM GRIFFIN (2001): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*, Harmat, Bp.
- FALUS IVÁN – KIMMEL MAGDOLNA (2004): *A portfólió*, Gondolat Kiadó, Bp.
- FEUER MÁRIA (2008): *A családsegítés elmélete és gyakorlata*, Akadémiai Kiadó Bp.
- FISHER, M. (1997): Research, Knowledge and Practice in Community Care. Issues in *Social Work Education*, Vol. 17, N. 2, Autumn, pp. 17-30.
- FOOK, J. (2004): 'What professionals need from research. Beyond evidence-based practice'. In: *Social Work and Evidence-based Practice*. Research Highlights in Social Work 45. ed. D. Smith, Jessica Kingley, London, pp. 29-49.
- FREDDIE STRASSER – PAUL RADOLPH (2005): *MEDIÁCIÓ – A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai*, Nyitott Könyv, Bp.
- FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN (2007): *Klarkommen mit sich selbst und anderen: Kommunikation und soziale Kompetenz*, Rowohlt, Taschenbuch Verlag.
- FRITZ HEIDER (2003): *A személyközi viszonyok pszichológiája*, Osiris, Bp.
- GALLAGHER, S. (2000): Philosophical conceptions of the self: implications for cognitive science. *Trends in Cognitive Science* 4, No. 1: 14-21.
- GECSŐ TAMÁS (szerk.) (2006): *Nyelvi kompetencia – kommunikatív kompetencia*, Tinta kiadó, Bp.
- GIDDENS, A. (1984): *The Constitution of Society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.
- GOLDMANN R. (2000): *Felsőfokú szociális képességek az EU-ban*. Nemzeti Család és Szociálpolitikai Intézet, Salgótarján, kézirat.
- H.P. GRICE (1957): "Meaning", *The Philosophical Review* 64. 377-388. p.
- HABERMAS, J. (1978): *Knowledge and Human Interest*. London: Heinemann
- HARRIS, P. L. (1992): From simulation to folk psychology: The case for development. *Mind and Language*, 7, 120-144.
- HEAL, JANE (1984): *Lagadonian Kinds and Psychological Concepts*. Id. kiad. A hivatkozott D. Davidson tanulmány 1968-ban keletkezett „On Saying That” címmel. In : *Inquiries into Truth and Interpretation*. Clarendon, Oxford.
- HENCZI LAJOS (2009): *A felnőttek tanulási stílusai*. In: Henczi Lajos (főszerk.): *Felnőttoktató*. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó, 284-292. p.

- HENKEL, M. (1995): *Conceptions of Knowledge and Social Work Education*. In: M. YELLOLY AND M. HENKEL, eds. *Learning and Teaching in Social Work. Towards Reflective Practice*. London, Bristol, Pennsylvania: Jessica Kingley, 67-84. p.
- HIGGINS, E. T. (1987). Self-discrepancy; A theory relating self and affect, *Psychological Review*, 94, 319-340.
- HORÁNYI ÖZSÉB (1999): *A személyközi kommunikációról*. In Béres I.– Horányi Ö. (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Osiris, Budapest, 57–85.
- HORÁNYI ÖZSÉB (2007): *A kommunikáció mint participáció*, Typotex kiadó, Bp.
- Howe D (1993) *On being Client: Understanding the Process of Counselling and Psychotherapy*. London, Sage
- HRUBOS ILDIKÓ – SZENTANNAI ÁGOTA – VEROSZTA ZSUZSANNA (2003): *A „bolognai folyamat” Az európai felsőoktatási térség gondolatának megjelenése és a megvalósítás esélyei*. OKI-Új Mandátum Kiadó, Bp.
- INSOO KIM BERG (2004): *Konzultáció sokproblémás családokkal*. Animula, Bp.
- IVEY, A. E. – DOWNING, L. (1990): *Tanácsadás és a pszichoterápia technikai alapjai*. (Counseling and Psychotherapy: Skills, theories and practice [1980] c. könyv 7. fejezete, ford. Kara Lajos. Kézirat.
- JAMES, W. (1890): *Principles of Psychology*. New York: Henry Holt-Co.
- JAMES, W. (1892): *Psychology: The briefer course*. New York: Henry Holt-Co.
- JERRY FODOR (1975): *The Language of Thought*, Harvard University Press
- JOHNSSON, E. AND SVENSSON, K. (2005): Theory in social work – some reflections on understanding and explaining interventions. *European Journal of Social Work*, Vol. 8. Issue 4, 419-434. p.
- JÜRGEN WINGCHEN (2006): *Kommunikation und Gesprächsführung für Pflegeberufe*. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. Brigitte Kunz Verlag (Hagen)
- KAGAN (KLEIN), H. & KAGAN, N.I. , ”*Interpersonal Process Recall: Influencing Human Interaction*” In Handbook of Psychotherapy Supervision. C. Edward Watkins, Jr. Ed.,(New York: John Wiley & Sons, Inc. Publishers)
- KARVINEN-NIINIKOSKI, S. (2005): Research orientation and expertise in social work – challenges for social work education. In: *European Journal of Social Work*, Vol. 8. no. 3. 259-271. p.
- KELEMEN GÁBOR (2006): Reflektív gondolkodás a szociális munkában, *Esély* (2006/1):89.

- KLEVE, HEIKO (2000): *Die Sozialarbeit ohne Eigenschaften. Fragmente einer postmodernen Professions- und Wissenschaftstheorie Sozialer Arbeit*, Lambertus-Verlag, Freiburg i.Br.
- KNAUSZ I. (2003): *A tudás változó tartalma és fejlesztése*. In: Monostori Anikó (szerk.): *A tanulás fejlesztése*. Országos Közoktatási Intézet Szakmai Konferenciája, 2002. október 4-5. Budapest
- KOLB, D. A. (1984): *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- KOVÁCS GYŐZŐ (2000): *A segítő kapcsolatok pszichológiája*, <http://www.magyar-szupervizorok.hu/segito.htm>
- KOZMA JUDIT (2010): *Nyomorgó családok és szociális szolgáltatások* SZMI, Bp. 104.p.
- KOZMA JUDIT (szerk.) (2002): *Kézikönyv szociális munkásoknak*, Szociális Szakmai Szövetség.
- KÖRÖSSY JUDIT (2004): *Az én fogalma, az énejlődés elméletei*. In N. Kollár Katalin – Szabó Éva (szerk.): *Pszichológia pedagógusoknak*. Osiris Kiadó, Bp.
- LABONTE-ROSET, C. (2001): *Haupt Trends in der Sozialarbtorausbildung in Europa*. In: *Neue Trends in der Sozialarbeitsausbildung in Europa*. – Executive Committee of EASSW, 20 March, Wien, unpublished.
- LABONTE-ROSET, C. (2005): *The European higher education area and research-orientad social work education*. *European Journal of Social Work*. Vol 8. N. 3. 285-96.
- Leonardo projekt: 180 fokos visszacsatolási teszt, Az Európai Bizottság szakmai képzési programja, <http://project.kahosl.be/competence/DU/index.asp?Taal=H>
- LOCKE, J. (1979): *Értekezés az emberi értelemről*. Akadémiai, Bp.
- LORENZ, W. (2001): *'Social work in Europe-portrait of a diverse professional group'*. International Standards Setting og Higher Social Work Education. ed. S. Hessle, Stockholm University, Stockholm Studies of Social Work
- LÜSSI, P. (2004): *A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve*. Párbeszéd Alapítvány – Semmelweis Egyetem – HÍD Alapítvány, Budapest
- LYMBERY, M. (2003): *Negotiating contradictions between competence and creativity in social work education*, *Journal of Social Work*, vol. 3, no. 1. 99-117. p.
- MANDLER, G. (1985): *Cognitive Psychology. An Essay in Cognitive Science*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- MORALES, A. AND SHAEFOR, B.W. (1989): *Social Work: A Profession of Many Faces*. Allen and Unwin, Boston

- NÉMETH ERZSÉBET (2002): *Az önismeret és a kommunikációs készség fejlesztése*, Századvég, Bp.
- NÉMETH ERZSÉBET (2009): *A személyes hatékonyság fejlesztése*, BKF, Bp.
- NIGEL PARTON – PATRICK O'BYRNE (2006): Mi a konstruktív szociális munka, *Esély*, 2006/1.
- PATAKI ÉVA (2002): Reflexiók a terepen folyó szociális esetmunkához az esetmegbeszélések tapasztalatai alapján, *Esély* (2002/5):45.
- PATAKI ÉVA: Az esetismertetéshez szükséges információk köre (<http://www.3sz.hu/hefop/tematikak>)
- PAYNE, M. (1997): *Modern Social Work Theory*. London, Macmillan
- PAYNE, M. (2002): The role and achievements of a professional association in the late twentieth century: The British Association of Social Workers 1970-2000, *British Journal of Social Work* 32 8, 969-95.
- PEEL, MALCOLM (1999): *Kommunikációs készségünk fejlesztése* [ford. Dobos Lídia]. Trivium Kiadó, Bp.
- PERLMAN, H. H. (1957): *Social Casework. A Problem-Solving Process*. The University of Chicago Press, Chicago
- PLÉH- SÍKLAKI- TERESTYÉNI (szerk.) (1997): *Nyelv- Kommunikáció – Cselekvés*. Osiris Kiadó, Bp.
- ROGERS, CARL R. (2003): *Valakivé válni: A személyiség születése*, EDGE 2000 Kiadó, Bp.
- SCHÖN D. A. (1983): *The Reflective Practitioner: how professionals think in action* London: Temple Smith
- SEARL, J. (2001): "Közvetett beszédaktusok," In: *Nyelv, kommunikáció, cselekvés*, szerk. Pléh Csaba - Síklaki István - Terestyéni Tamás. Tankönyvkiadó, Bp. 53-76. p.
- SELIGMAN M. E. P. (1995.): 'The effectiveness of psychotherapy: the consumer reports study', *American Psychologist*, 50, 965-974. p.
- SMITH, E. R., MACKIE, D. M. (2004): *Szociálpszichológia*. Osiris, Bp.
- SOMORJAI ILDIKÓ (szerk.) (2001): *Amivel még nem számolunk... Interprofesszionális együttműködés és szociális munka*. Széchenyi István Főiskola-Kávé Kiadó, Győr-Budapest
- SOMORJAI ILDIKÓ (szerk.) (2006): *A szociális munkás képzés globális alapelvei*, Iskolaszövetség, Bp.

- STEVENSON O. (1998): *Social work with children and families*, In O. Stevenson (ed.) Child Welfare in the UK., Oxford, Blackwell Science
- STICH, STEPHEN – NICHOLS, SHAUN (1995): *Second Thoughts on Simulation*. In M.Davies – T. Stone (eds.): *Mental Simulation*. Blackwell, Oxford, 99. skk.
- SUBOSITS ISTVÁN (1996): *Beszéd és szocializáció: kommunikáció, interakció, szociális gondozás*. Szociális Munka Alapítvány, Bp.
- SZABÓ LAJOS (1993): *Szociális esetmunka*. Szociális Munka Alapítvány Kiadványa 3. Bp.
- SZABÓ LAJOS (1999): *A szociális munka kialakulása és elméleti hátterei*. Szociális Munka Alapítvány, Bp.
- SZÉCSI GÁBOR (2001): *Intencionalitás és nyelvi jelentés*, Magyar Tudomány (2001/10):1215.
- SZŐKE MILINTE ENIKŐ (2005): *A kommunikációs kompetencia fejlesztése*, Pázmány Péter Katolikus Egyetem, Bp.
- The Bologna Declaration on the European space for higher education, Bologna, 1999. június 19.
- TRINGER LÁSZLÓ (2003): *A gyógyító beszélgetés*. Animula, Bp.
- VÁRNAI GYÖRGYI (szerk.) (1996): *Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához*. Szociális Szakmai Szövetség Bp.
- WATZLAWICK, P. BEAVIN, J. A. JACKSON, D. D. (2007): *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien*. Huber Verlag, Bern
- WATZLAWICK, P., WEAHLAND, J.H., FISCH, R.(1990): *Változás*, Gondolat kiadó, Bp.
- WILLKE, HELMUT (1989): *Systemtheorie entwickelter Gesellschaften*. Weinheim, Juventa.

10.) A szerzőnek a témában megjelent publikációi

- HAÁSZ SÁNDOR (2008): Probléma versus problémamegoldás. A szociális munka kommunikatív tere, *Képzés és Gyakorlat*, KE-PFK, Kaposvár.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009a): Szakmát megosztó kommunikáció a családgyógyozásban, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE kft., Bp.

- HAÁSZ SÁNDOR (2009b): Empátiás megértés és belső dialógus a problémamegoldásban, *Segítő szó*, Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Szombathely.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009c): Kommunikatív hatékonyság a szociális esetmunkában, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE kft. Bp.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009d): *Esetkommunikáció a veszélyeztetett gyermeklét szolgálatában*, In: A gyermeklét narratívái (Tengerdi-Varga szerk.), Edutech, Sopron.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009e): Generikus és speciális kompetenciák a szociális munka gyakorlatában, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE Kft., Bp.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009f): Alternatívák a szociálpedagógus képzésben. *Új pedagógiai szemle*, OKI, Bp.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009g): Kompetenciamérés és minőségbiztosítás, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE Kft., Bp.
- HAÁSZ SÁNDOR (2010): Élménykeresés a szociális professzióban, *Képzés és Gyakorlat*, NYME-BPK, KE-PK, Kaposvár.