

## A sok szempontú felmérés

Dean H. Hepworth – Jo Ann Larsen

In Hepworth, D. H., Larsen, J. A. (1990): *Direct Social Work Practice. Theory and Skills*. Wadsworth Publ. Company, Belmont, California, 193-216.

### A felmérés döntő szerepe

A felmérésnek a szociális munka gyakorlatában döntő szerepe van, mivel a célok jellegét s a megfelelő beavatkozások kiválasztását nagyrészt a felmérésre alapozzuk, sőt, a választott beavatkozások eredményességé, s végül az eset kimenetelére is nagy mértékben függ a felmérés pontosságától.

Korábban a felmérést „diagnózis”, vagy pszichoszociális „diagnózis” néven emlegették, mi azonban jobbnak látjuk a „diagnózis” elnevezés kerülését annak betegséggel, tünetekkel és működései zavarokkal, egy szóval az ügyfél hibáival való negatív képzettárástársa miatt. Természetesen a felmérés magában foglalja a hibákat is, de ennek a kifejezésnek a tágabb értelmezése helyt ad az egészséges működéseknek, életrevalóságának és más olyan pozitív tényezőknél is, amelyekre támaszkodni lehet nemcsak a nehézségek megoldásában, de a fejlődés elősegítésében, működésképtesség fokozásában, lehetőségek kiaknázásában és az új erőforrások felárásában.

### A felmérés meghatározása

A felmérés a szembetűnő adatoknak olyan formába való gyűjtése, elemzése és egybefoglalása, amely a következő fontos szempontokra van tekintettel:

1. az ügyfél problémáira, beleértve a jelentősebb alkalmazkodási igénylő élethelyzet változásokkal kapcsolatos fejlődési szükségleteket, különös figyelemmel a feszültségek okaira;
2. az ügyfél és egyéb jelentős személyek (rendszerint a családtagok) problémamegoldó képességére, beleértve személyes jó tulajdonságait, erős oldalait, korlátait és hiányosságait;

3. az ügyfél problémáival kapcsolatos lényeges rendszerekre és az ügyfél, valamint a rendszerek közötti kölcsönhatás természetére;
4. a problémák orvoslásához vagy enyhítéséhez szükséges meglévő vagy előteremtendő erőforrásokra;
5. arra, hogy az ügyfél mennyire motívált a probléma megoldására.

A felmérés folyamatainak természetese változik annak megfelelően, hogy mi az adott helyzetben a szociális munka szerepe, amit nagyrészt a szociális munkát körülvevő tartsadalmi körülmények határoznak meg. Sok esetben a szociális munkának van elsődleges vagy kizárólagos szerepe, ebben az esetben a felmérést a szociális munkás önállóan végzi, időnként kikérve kollégái vagy más szakmabeliek véleményét. Más körülmények között, amikor a szociális munkás pl. egy klinikai munkacsoport tagja (pl. nevelési tanácsadóban, pszichiátrián, egészségügyi vagy korrekciós intézményben), a felmérés folyamata a pszicháter, a szociális munkás, a pszichológus, a védőnő, s még egyéb szakmák képviselőinek közreműködésével történik. Ez utóbbi körülmény rendszerint a szociális munkástól azt kívánja meg, hogy állítson össze egy szociális esetleírást, és bocssása rendelkezésre a házassági és családi dinamikával kapcsolatos ismereteit. Ilyen körülmények között a felmérés folyamata rendszerint tovább tart, mert a csapatok saját felmérései, illetve a csoportos egyeztetés több időt igényel. Ezzel szemben ahol a szociális munka az egyedül vagy a fő szakma, a felmérés egy vagy két találkozás alatt elkészülhet. Ebben a fejezetben a felméréssel úgy foglalkozunk, hogy a szociális munkás a fő vagy egyedül segítő szakember.

### A felmérés folyamata

Elnél a pontnál fontos megkülönböztetnünk egymástól a felmérés folyamatait és a felmérés eredményét. A szociális munkás számára a felmérés mint folyamat az ügyféllel való kezdeti kapcsolatfelvételtől a záró találkozásig tart, mely utóbbira hetek, hónapok vagy évek múlva kerülhet sor. A felmérés tehát változó, dinamikus folyamat, amelyik új információk szerzéséből, elemzéséből, becsléséből áll ahogy azok az adott eset egésze folyamán felmerülnek. Az első találkozásakor a szociális munkás rendszerint nagy mennyiségű információt nyer, aminek jelentését és jelentőségét folyamatosan értékelnie kell. (Mindazonáltal döntően fontos kialakítani az ügyféllel a jó segítő kapcsolatot, még a problémamegoldás időszakában, különben, ha adatokat nyertünk is, az ügyfelet közben elveszthetjük.) Ez a pillanatról pillanatra folyó értékelés mutatja meg, hogy mely információk lényegesek és érdemesek további fellétképzésre. Amikor a probléma megértéséhez már elegendő információ birtokában van a szociális munkás, elmenzi azokat és az ügyféllel együttműködve az adatokat egybefoglalják a probléma körvonalazásához.

Amikor a szociális munkás és az ügyfél ráér a probléma felderítési szakaszról a problémamegoldási szakaszra, a felmérés tovább folyik, noha kisebb mértékben. Nem ritka, hogy az ügyfél a problémamegoldás folyamán új információkat közöl, aminek következtében az eredetileg megfogalmazott probléma teljesen új megvilágításba kerül.

Egyes ügyfelek lényeges információkat tartanak elintéte vissza, mivel félnek attól, hogy a szociális munkás elítéli vagy megőrjia őket miattuk, s csak akkor tájékoztat azokat, ha már megbizonyosodtak az utóbbi megértéséről és segítő készségéről. Így sok elsődleges felmérés pontatlannak bizonyul, s el kell vetni, vagy alaposan át kell értékelni őket.

A felmérés folyamata még a segítő kapcsolat záró szakaszában is tart. Az utolsó beszélgetések során a szociális munkás gondosan megbeszéli, hogy mennyire kész az ügyfél a befejezésre, felméri mennyi olyan nehézség maradt meg, ami a jövőben gondokat okozhat, s azonosítja a lehetséges érzelmi reakciókat, amelyeket a befejezés kivált. Azt is megfontolja, hogy milyen lehetséges eljárások segíthetik az ügyfelet abban, hogy „működőképessége” fennmaradjon, vagy hogy tovább fejlődhessen azután is, miután a szociális szolgáltatás hivatalosan befejeződött számára.

#### A felmérés mint eredmény

A felmérés eredménye nem más, mint az ügyfél problémáinak, valamint egyéb korábban körvonalazott, a problémával kapcsolatos tényezőknél egy adott időben való megfogalmazása vagy leírása.

Ily módon a szabályos felmérésben megvalósuló fontosabb adatok elemzése és összefoglalása a probléma olyan gyakorlati meghatározásában, amely kiter a különböző kapcsolódó tényezőkre és tisztázza, hogy ezek együtt miként hozták létre és tartják fent az adott problémát. Mivel a felmérést folyamatosan szükségessé felülvizsgálni és korrigálni, helyes, ha azt olyan összetett munkahipotézisnek tekintjük, ami a legfrissebb adatokon alapszik.

A szabályos felmérés általában az ügyfél problémáinak a felderítése nyomán készül el és kerül lejegyzésre, és az elterjedt célok — melyeket a későbbiekben természetesen módosíthatunk — ezen a felmérésen alapsznak. A segítő folyamat során bármikor készíthetünk újabb felmérést, de ez ritkán történik meg, általában akkor, ha szupervizitáció megbeszélésre, konzultációra, vagy az eset közlésére készülünk, vagy összefoglaljuk az ügyet intézményünk számára. A felmérés a későbbiek folyamán inkább azt jelenti, hogy új ismeretek felmerülésekor fokozatosan változtatjuk vagy újra alakítjuk az eredeti felmérést.

#### Posztív tényezők befogatalása a felmérésbe

A felmérés kifejezés régóta használatos a szociális munkában és a vele kapcsolatos tudományágakban. Sajnos a szociális munkások továbbra is olyan felméréseket készítenek, amelyek majdnem kizárólag az ügyfél patológiájára és működésképtelenségére összpontosítanak, és figyelmen kívül hagyják a régi közílyet, amely szerint a szociális munkának az ügyfél erősségeire, nem pedig gyengéire kell építenie az együttműködés során.

Az ügyfél pozitív oldalainak felméréséhez megfélelő érzékenységgel kell rendelkezni és azzal a képességgel, hogy ezeket az ügyfél erősségeivel szembeállítsuk. Egyik ezzel kapcsolatos kutatás eredménye (Maluccio, 1979) azt a mutatja, hogy a szociális munkások általában vakok az ügyfél erősségeinek megállítására, vagy alábecsülik azokat. Az említett tanulmány összehasonlítja az ügyfelek és a szociális munkások észleléseit a szociális munkás intervenciójának eredményével kapcsolatban. Maluccio azt találta, hogy az előbbiek „magukat tevékeny figyelmen személyeknek mutaták be... akik képesek saját működésük és eredményességük javítására...”, míg az utóbbiak úgy tekintették őket, mint „irányított lényeket, akiknek fennmaradnak problémáik, tele vannak gyengeségekkel és korlátozottak a lehetőségeik...”

Az említett tanulmány azt is kimutatta, hogy az ügyfelek jobban meg voltak elégedve a szolgáltatás eredményével, mint az azzal foglalkozó szociális munkások, akik elégedetlenek voltak a megmaradó problémáikkal, különösen azoknál az ügyfeleknél, akik korán véget vetettek az együttműködésnek. Ezekkel az eredményekkel megegyeznek Presley (1987) és Tosseland (1978) észlelései is, akik szerint az olyan ügyfelek, akik egyetlen találkozó után elmaradtak, ezt gyakran nem azért tették, mert elégedetlenek voltak, hanem mert úgy érezték, hogy ebből az egy találkozásból is elég segítséget kaptak, és nem volt további segítségére szükségük. Presley így arra a következtetésre jutott, hogy a szociális munkásoknak az ügyfelekről alkotott elképzelése a jogosnál valószínűleg rosszabb.

Egondolkodtató tehát, hogy a működési zavarokkal való túlzott foglalkozás nem torzítja-e el a szociális munkások észleléseit, és nem készítené-e őket arra, hogy az ügyfeleknél a szükségessé túlabb nyújtásnak szolgáltatásokat. E tekintetben Maluccio arra a véleményre jutott, hogy „a szociális munkások képzésében és a gyakorlatban szükséges a figyelmet a problémákról és a patológiákról az erősségekre, az embernek és környezetük erőforrásaira terelni” (Maluccio, 1979, 401).

A második következtetés az, hogy a patológiával való kizárólagos foglalkozás megnehezíti, hogy a szociális munkás észrevegye az ügyfél fejlődési lehetőségeit. Noha a szociális munkások teljesen hangoztatják azt a hitüket, hogy minden emberi lénynek joga és lehetősége van adottságainak kifejlesztésére, a patológiára való összpontosítás viszont ellentétben áll ezzel az elfogadott értékkel.

Gomez és társai (1985) jól dokumentálják, hogy mennyire fontos a chicano ügyfelek erősségeit felismerni és azokra összpontosítani. Ez az eredményességü vizsgálata azt mutatja, hogy a szociális munkások a kliens erős oldalait támogató magatartása korrelált leginkább az ügyfelek számára való hasznossággal. Az erős oldalak támogatásának hatását illetően a szerzők kijelentették: „Az ügyfelek erős oldalainak támogatása a szociális munkások azon őszinte hitét tükrözte, hogy az ügyfél képes problémáival megbirkózni. Az ügyfelek lehetőségeitbe vetett bizalom ilyen megnyilvánulása segíti a klienst, hogy maga is higgien a vállalkozás lehetőségeiben.”

Ha időzotan koncentrálnunk a patológiára, akkor figyelmen kívül hagyjuk, hogy az ügyfelek nagyrésztnek szilksége van önbecsülésének erősítésére. Nincs önbizalmuk, lehetetlennek sőt gyakran értéktelenné érzik magukat. Az önbecsülésnek és az önbizalomnak ez a hiánya az alapja sok rosszul működő érzelmi, érzelmi és viselkedési sémának. Ilyenek a kudarcotól való félelem, a depresszió, az emberektől való visszahúzódás, az alkoholizmus, és a kritikával szembeni túlértékeltség. Hogy segíthessünk klienseinknek önmagukat kedvezőbb színben látni, előbb nekünk kell pozitívnak látnunk öket. Ezt támasztja alá Berwick (1980) megfigyelése, aki olyan szülőkkkel foglalkozott, akiknek gyermekei — a gondozás elégtelensége miatt — a fejlődésben lemaradtak. Miután Berwick figyelmezteti a szociális munkásokat, hogy lehetőleg ne legyenek személtányást a szülőknél, megjegyzi:

„E gyermekek szilkséinek önbecsülése általában már amúgy is rendkívül alacsony, s az hogy a kórházban a gyermek jól fejlődik, s ez az anyánál nem örönlük meg, csak még jobban fokozza a sikertelenség fájalmát... Még abban a néhány esetben is, ahol szilkséges a nevelőszülőkhöz való kinyelvezés, az egész-séggondozó csoport feladata az, hogy vegyék észre mind a szülőket, mind a gyermekek erősségeit, és fejlesszék a saját képességeikbe vetett bizalmukat. Ez teszi majd lehetővé a kölcsönös gondozási kapcsolat létrejöttét” (Berwick, 1980, 270).

## Információforrások

A felmérés folyamata során Figyelembe vett információknak többfajta forrása lehet, a leggyakoribbak a következők:

1. az ügyfél által kitöltött kérdőívek;
2. az ügyfél szóbeli beszámolója (például a probléma leírása, érzelme kifejezése, vélemények, gondolatok, események elmondása);
3. a non-verbális viselkedés közvetlen megfigyelése;
4. a házasítások, családtagok, csoporttagok közötti viselkedés közvetlen megfigyelése;

5. kiegészítő információk, rokonoktól, barátoktól, orvosoktól, tanároktól, munkáltatóktól, valamint más szakemberektől;
6. pszichológiai tesztek;
7. a szociális munkás személyes tapasztalatai az ügyféllel való közvetlen kapcsolata során.

## Szóbeli beszámolók

A legtöbb információnak az ügyfél szóbeli beszámolója a fő forrása. A szóbeli beszámoló a problémák leírásából, érzelme kifejezéséből, események elmondásából, vélemények közléséből és hasonlókából áll. A szóbeli beszámoló közvetett információforrás, mivel nem közvetlenül figyeljük meg a problémás viselkedést, eseményeket, érzelmeiket vagy véleményeket, hanem az ügyfél beszámolójából tudjuk meg azokat. Noha elsődleges információforrás, a szóbeli beszámoló megítélvesztő lehet, mivel lehetséges, hogy a kliens rosszul emlékszik, helytelenül észlel, előítéleti miatt torzítja az információt és önmegfigyelése korlátozott. Ezért igyekeznünk kell nem beleesni abba a hibába, hogy az ügyfél véleményét, leírását és beszámolóját a valóság hű ábrázolásaként fogadjuk el. Ugyanígy fontos annak a felismerése, ha az ügyfél által kifejezett érzelmeik helytelen megfigyelésekből származnak vagy teljesen irracionálisak.

Természetesen nem azt akarjuk sugallani, hogy utasítsuk el az ügyfél való-ságról alkotott véleményét vagy érzelmeinek ésszerűségét. Ha ezt tennénk, védekező helyzetbe szorítanánk őt, és ez hátráltatná céljainkat. Következőképp az ügyfél érzéseit és beszámolóját megbízhatónak kell tekinteni, amíg újabb információk nem utalnak ennek ellenkezőjére. A hibalehetőségek legkisebtre csökkentése érdekében ne elégedjünk meg az ügyfélnek az eseményekről és problémákról alkotott véleményével, hanem az események és viselkedésmódok legapróbb részletei iránt is érdeklődjünk.

## A non-verbális viselkedés közvetlen megfigyelése

Sokkal hibamentesebb az ügyfelek non-verbális viselkedésének megfigyelése, mivel ez sokkal kevésbé áll tudatos irányítás alatt. A non-verbális jelzések megbízható módon mutatják az érzelmi állapotokat és reakciókat, mint amilyen a méreg, sértettség, zavartottság vagy a félelem. Így rendkívül fontos, hogy kifejllesszük magunkban a nem szóbeli jelzések pontos megfigyelésének készségét. Fontos információkat hordozhat a hanghordozás, könnyezés, összeszorított öklök, hangremegés, kézremegés, ajak összeszorítása, ajakbiggyeszés, különböző tekintetformák, vagy gesztikulálás. Sok gyümölcsöző megbeszélésre adott lehetőséget az érzelmi reakciók non-verbális kinyilvánítására adott

határozottválassz (például: „A szeméből látom, hogy most nagyon szomorú. El tudná szavakkal mondani, hogy ebben a pillanatban mit érez?”).

#### Az interakciók megfigyelése

A házastársak, családtagok, csoporttagok közötti interakció közvetlen megfigyelése gyakran más megvilágításba helyezi addigi ismereteinket.

Hallgatók, (ugyanúgy, mint a sokat tapasztalt szociális munkások), gyakran meglepődnek azon, hogy milyen nagy a különbség az ügyfelek beszámoló alapján kialakított kép és a közvetlenül megfigyelt interakciók között. A tényleges interakciók pontosabb megismerését segíti az „újrajátszás” módszer. Ez azt jelenti, hogy az ügyfelekkel újra játszadjuk a konfliktust jelentő eseményt a beszélgetés folyamán. Felkérjük a résztvevőket, hogy játszák el az eseményt pontosan úgy, ahogy az a valóságban megtörtént; használják ugyanazokat a szavakat, gesztusokat és hanghordozást, mint akkor. Mielőtt azonban erre felkérnénk őket, nagyon fontos, hogy megmagyarázzuk, miért kérjük erre őket, például a következő módon:

„Ahhoz, hogy megérthessem, mi hozta létre azokat a nehézségeket, amikről itt beszélt, szeretném, ha újra eljátszanák az eseményeket itt, a megbeszélésünk alatt. Ha láthatnám, hogy mindketlen mit csináltok, mi mondtok, és hogyan tették ezt, pontos képet kaphatnék arról, hogy mi is történt. Szeretném, és hogyan pontosan ugyanúgy játszának el az esetet újból, ahogy az megtörtént. Használják ugyanazokat a szavakat, mozdulatokat és ugyanolyan hangon beszéljenek, mint akkor tették. Nos, hol is voltak, amikor ez történt és hogyan kezdődött el?”

A legtöbb ügyfél szívesen részt vesz az újrajátszásban, de van, aki bátorítani kell. Az eljátszás módját alkalmahajjaink kialakított helyzetekkel is, ha látni akarjuk, hogy egy család vagy egy házaspár miként viselkedik egymás között döntések meghozatalakor, tervezéskor, a feladatok elosztásakor, a gyerekek fegyelmezésében vagy más hasonló helyzetekben. A szociális munkásoknak gyakorolni és fejleszteni kell találatékonyságukat olyan helyzetek megválasztásánál, melyek nagy valószínűséggel létrehozhatók és fényt vetnek arra a viselkedésfajlagra, amit megfigyelni szeretnénk.

A spontán viselkedésnek eljarszot helyzetekben való közvetlen megfigyelése nem mentes a hibalehetőségektől, mivel az ügyfelek arra törekednek, hogy jó benyomást keltsenek, és így esetleg nem rájuk jellemző módon fognak viselkedni. Ennek a kivevésére az eljátszás után fel lehet kérni a résztvevőket, hogy mondják el, az eljátszásban nyújtott viselkedésmód mennyire felelt meg társaik valóságos viselkedésének. Okos dolog minden résztvevő véleményét kikérni, hogy tisztáshassuk az így talált különbségek hitelességét.

Tudnunk kell azt is, hogy a szociális munkás irrodija nem természetes környezet a családi interakciók számára, és a családtagok viselkedését nagy mértékben befolyásolhatja a szokatlan környezet. Pontosabb ismereteket nye-

rünk a családi interakciókról, ha otthoni környezetben figyeljük meg azokat. Életörhlmények megismerése olyan problémákra is utalhat, amelyekre egyébként nem derülne fény.

A közvetlen megfigyelés másik hibaforrása az, hogy maga a megfigyelő is rosszul láthat dolgokat. E hiba kiküszöbölésének egyik módszere (amit ezraki kutatókban gyakran alkalmaznak), hogy több megfigyelő van jelen, és tisztázzák, hogy egymástól független megfigyeléseikben melyek a közös pontok. Ez a korrekciós módszer azonban rendkívül időigényes. A közvetlen megfigyelés, hibalehetőségei ellenére, a szóbeli beszámolóknál megbízhatóbb információforrás általában, noha az utóbbinak meg van az az előnye, hogy sokkal jobban megvalósítható.

#### Kiegészítő információforrások

Információt nyelhetünk néha rokonoktól, barátoktól, orvosoktól és más személyektől, akik lényeges ismeretekkel rendelkeznek az ügyfelek életéről. Az ilyen kiegészítő források ugyanazokkal a korlátokkal rendelkeznek, mint bármilyen más közvetett forrás. Mindazonáltal, az olyan személyek, akik nincsenek közvetlenül érintelve a problematikus helyzetben, nem lesznek oly módon résztvevők, mint maga az ügyfél, s ezért olyan információt nyújthatnak, amely megvilágítja a problémát viselkedésnek egyébként tisztázatlan dinamikáját. Komoly lelki zavarokkal küzdő egyének esetén a felméréshez szükséges információk egy része származhat kiegészítő forrásokból, mivel a helytelen lelki működés gáat szabhat annak, hogy az ügyfél megfelelő információkat nyújtson.

Sajnálatos módon a gyakorlatban a szociális munkások gyakran nem helyeznek megfelelő súlyt a kiegészítő forrásokra, és ezáltal értékes információt veszíthetnek el. Ennek ellenére nem szilkséges, sőt nem is kívánatos a kiegészítő források rutinszerű felkutatása, és óvatosságnak kell lenni tekintetben, hogy ilyen információra mikor van szilkség. Továbbá alapvetőnek kell lennie, hogy ilyen személyekkel nem lépünk kapcsolatba az ügyfél beleegyezése nélkül, mert ez szilkséghelyzetekről eltekintve, a szakmai etika súlyos megsértését jelenti. Noha időnként maguk az ügyfelek kérik, hogy lépünk kapcsolatba másokkal, azok véleményének kikérésére, gyakran válik szükségessé, hogy ennek megbeszélését mi magunk kezdeményezzük. Ha elmagyarázzuk, hogy akkor szolgáljuk legjobban az ügyfél érdekét, ha jól kiegyensúlyozott képet nyújtunk a problematikus helyzetéről, és hogy mások gyakran meg tudnak nevezni olyan tényezőket, amelyek egyébként elkerültnék figyelmünket, akkor az ügyfelek leg többször beleegyeznek, sőt szívesen vesznek az ilyen kiegészítő forrásokkal.

## Pszichológiai tesztek

Más lehetséges információforrás a pszichológiai tesztek használata beletérve az önkitalóító kérdőíveket (ilyenek például a személyiségvizsgálati kérdőívek; a felélmek, kapcsolattartási képesség vagy depresszió felmérésére szolgáló kérdőívek) és viselkedési ellenőrző listákat, mint amilyenek a problémás viselkedés, viselkedési készségeket, vagy a család szóbeli viselkedését vizsgáló listák. A közvetett információ forrásait jelentő pszichológiai tesztek hasznos és célravezető módját jelentik az adatok és a viselkedésmódoók kiértékelésének. Eredményes felhasználáshoz azonban a szociális munkásnak jól kell ismernie a teszt módszer elnevezését és magukat az illető tesztjeit. Nagyon sok olyan teszt létezik ugyanis, amelyek megbízhatósága alacsony, és alkalmazása rendkívül nagy körültekintést igényel. Hozzá nem értő személyek kezében a tesztek használata rendkívül veszélyes lehet. Mivel a pszichológiai tesztek területén a szociális munkások ismeretei általában korlátozottak, ezért rendkívül ajánlatos a régi irodalomra emlékezni: „a legveszélyesebb dolog valaminél egy keveset tudni”. Ha szükség van pszichológiai teszt használatára, vagy ha ilyen tesztek eredményei rendelkezésre állnak, a szociális munkás jól teszi, ha kikéri képzett pszichológusok véleményét az eredmények megfelelő értékeléséhez.

Azon szociális munkásoknak, akik gyakorlatukat olyan körülmények között folytatják, ahol a pszichológiai tesztek alkalmazása bevett dolog, ajánlatos magukat kiképezni ezen a területen.

## A közvetlen kapcsolaton alapuló személyes tapasztalat

Utolsoként tárgyaljuk információforrásként azokat a személyes tapasztalatokat, amelyeket az ügyféllel való személyes kapcsolat folyamán nyerünk. Különböző kliensek különbözőképpen hatnak ránk, és a saját reagálásunk megfigyelése nagy segítséget nyújthat annak megértéséhez, ahogy ezen ügyfelek másokra is hatnak. Pl. tapasztalhatjuk, hogy egyes ügyfelek visszahúzódóak, kelemes társaságot jelentenek, vagy nagyon függenek másoktól, gondoskodóak, másokat kihatároznak, csafítók, határozotlan, basistakodók vagy csökkentők. Mivel az ügyfelek rendszerint ugyanígy viselkednek társas kapcsolatainkban, a ránk tett hatás rendkívül fontos kulcs lehet annak megértéséhez, hogy milyen nehézségek vagy sikereik lehetnek társas kapcsolataink során. Például, ha egy ügyfél arról beszél, hogy mások kihatározzák és túl sokat várnak tőle, valoszinűleg rendkívül erőfeszítéseket fog tenni, hogy a szociális munkás kedvében járjon és önbírálati magatartást fog tanúsítani. Hasonlóképpen, ha egy nő arról panaszkodik, hogy a férfiak gyakran közeliednek hozzá szexuális kívánságokkal és őt csak szexuális tárgyának tekintik, valószínűleg kinfó módon lesz öltözve, és a beszélgetés során csöbítő módon fog viselkedni. Mindeket esben a szociális munkás tapasztalatai felvilágosítást nyújtanak az ügyfél problémáinak okáról.

A kezdeti benyomások természetesen félrevezetőek lehetnek, és az ügyfelekkel való további kapcsolata során kell megerősíteni nyerniük. Továbbá az ilyen benyomások szubjektívek és nagyon befolyásolják saját személyközi és észlelési szeméit. Tehát még átmélet következtetések levonásához is nagyon fontos, hogy gondosan elemezzük saját reakcióinkat, annak érdekében, hogy felismerhessük lehetőségeit elféleteinket, észlelési torzításainkat, és olyan megnyilvánulásainkat, amelyek befolyásolhatják az ügyfél viselkedését. Például, ha mi magunk hajlamosak vagyunk a mások utasítására, erre az ügyfél passzivitással vagy védekező jellegű agresszivitással válaszolhat, amely egyébként rá nem jellemző viselkedés. Ugyanígy a részünkről tanusított provokáló vagy ellenségeskedő magatartás visszahúzódást, vagy olyan védekező magatartást válthat ki, ami helytelen viselkedésünkre való természetes reagálás. Ily módon saját viselkedésünk tudatos észlelése (önismeret) fontos előfeltétele annak, hogy meghatározó következtetésre jussunk az ügyfelek viselkedésére adott reakcióink jelentőségét illetően.

## A felmérés sokoldalúsága

Az emberi problémák, még azok is, amelyek egyszerűnek tűnnek, gyakran sok tényező bonyolult közrejátszásának eredményei. Egy probléma forrásaként ritkán lehet megjelölni egyetlen személyt, vagy a személy a környezetét. Elnyellet inkább ember és környezete kölcsönös egymáshatásáról beszélhetünk. Az egyik alaktípus a külvilágot, meg reagál is rá, s tetteink minősége befolyásolja a reakciókat és fordítva. Egy szülő például panaszkodhat, hogy kamassz gyermekeivel nem lehet beszélni, és a nehézséget annak tulajdonítja, hogy a kamassz mindig morcos és nem hajlandó a megbeszélésre. A kamassz viszont arról panaszkodhat, hogy teljesen értelmelen a szülővel beszélni, mivel az állandóan prédikál neki, oktatja, kritizálja. Mindeket részvevő panasza a másikról megjelölhet a valóságunk, mégis mindkető akaratlanul úgy viselkedik, hogy együt hozzák léte és tartják fent ezt a működéséknél kölcsönhatást. Vagyis egyiküköt viselkedése sem az egyedüli oka a közlelési nehézségeknek, egyszerű ok-okozati módon. Inkább kölcsönös egymásra hatásuk hozza létre a nehézséget. Mindeketgötük viselkedése mind ok mind okozat, attól függően, hogy honnan szemeljük.

Az emberi problémák sokoldalúsága annak a ténynek is következménye, hogy az emberek társadalmi lények, s hogy szűkségeitük kielégítésében függnek egymástól és más bonyolult társadalmi intézményektől. Az alapszűkségeitük — mint az ételen, lakás, ruházatkodás és orvosi ellátás — bizonyos gazdasági eszközök, valamint az árak és szolgáltatások megléte esetén érhető el. A műveltségi, a társasági és tudltségi igények kielégítéséhez társadalmi intézményekkel kell kapcsolatba lépni. Az olyan szűkséget, mint a másokhoz való közelség, hogy valaki szeret, hogy van társunk, hogy érezzük, hogy valahová

tartozunk vagy hogy szexuális kielégülésben részesüljünk, azt igénylik, hogy megfelelő szociális kapcsolataink legyenek a házaságban, a családban, a társas háfőzetünkben vagy lakóhelyünkön. Az, hogy mekkora az emberek önbecsülése, függ bizonyos pszichológiai tényezőktől, valamint a másoktól származó visszajelzések minőségétől.

Ily módon egy kliensrendszer (egyéni, pár- vagy családi) problémáinak a felmérése azt igényli, hogy alapos ismeretekkel rendelkezünk magáról a rendszerrel, valamint figyelembe vesszük azokat a különböző (gazdasági, jogi, nevelési, egészségügyi, vallási, társadalmi, társas) rendszereket, amelyek a kliensrendszerre hatással vannak. Továbbá az egyén működésének a felmérése azt jelenti, hogy az illető személy működését különböző szempontokból kell mérlegelni. Figyelembe kell venni a különböző dinamikus kölcsönhatásokat között és ezen egymáshatások kapcsolatát a problémás helyzettel. Egy páros vagy családi ügyférendszer esetében a szociális munkásnak figyelemmel kell lennie a rendszerben résztvevő minden egyéne és közöttük a kommunikáció és viselkedés módjaira. Noha nem az összes imént említett rendszer és alrendszer meghatározó, jelentős rendszereket, ám ha nem vesszük figyelembe a esetben részleges, rosszabb esetben félvezető vagy használhatatlan lesz. A részleges vagy pontatlan felmérésen alapuló beavakozások pedig valószerűleg kevésbé hatásosak vagy hatástalanok, sőt esetleg károsak lesznek és megfordíthatóak, a pontos és átfogó felméréseken alapuló beavakozások valószínűleg hatékonyak lesznek.

Annak érdekében, hogy segítséget nyújthassunk olyan felmérés készítéséhez, amely az emberi problémákat lehetőleg minden oldalról figyelembe veszi, ebben a fejezetben alaposan megvizsgáljuk azokat a problémarendszereket és azon főbb kérdéseket, amelyekkel foglalkozni kell a felmérés készítésekor.

## A probléma

Az ügyfelekkel való kapcsolat kezdetén az első megteendő lépés problémáink felderítése, ami próbára tevő, de izgalmas munka lehet. Ezután be kell őket vonni a megfelelő változtatási intézkedések megtervezésébe. Az ügyfelek rendszerint azért kérték segítséget, mivel kimeríteték saját lehetőségeiket, és/vagy fél valószínűleg próbálkozott megküzdeni problémáival, amíg arra a belátásra nem jutott, hogy tevékenysége hiába való, esetleg egyre jobban megnehezíti saját helyzetét. Sok ilyen helyzetben az ügyfél teljesen hátrahagyta a problémáit, és így maga a megoldási kísérlet is probléma forrássá válhat. Egy ügyfél például heroikus erőfeszítéseket tehet, hogy kedvében járjon másoknak, pl. házasútrájának, szülőjének, vagy munkaadójának, ám még sincs sikere. Ebben

az esetben lehet, hogy az igazi probléma nem az, hogy képtelen másoknak a kedvébe járni, hanem éppen az, hogy ezt tilzárásba viszi. Az állandó törekvés mások helyeslésének az elnyerésére gyakran jelentheti, hogy célunk ellenkezőjét érhetjük el, mivel ilyen módon leértékelődhetünk mások szemében, arra ösztönözve őket, hogy kihasználjanak minket. Minután az ügyfél energiáit kimerítette, szakemberhez fordul annak reményében, hogy az valamilyen módon segítséget adjon problémájára megoldásában.

## A probléma azonosítása

Egy megbeszélés kezdetén, gyakran a bemutatkozás után (vagy egy rövid kis ismerkedés után), a szociális munkás megkéri ügyfeleit, hogy ismeressék gondolataikat, problémáikat. Erre a felkérésre az ügyfelek rendszerint úgy válaszolnak, hogy problémájuktól általános ismeretést adnak. Az ügyfél által azonosított probléma rendszerint valami szűkebb dolognak a hiánya (például egészségügyi gondozás, megfelelő jövedelem, lakás, társaság, harmónikus családi kapcsolatok, önbecsülése) vagy valami nem kívánt dolognak a tilzárta megléte (féltelen, büntudat, dührohamek, házastársi vagy szülő-gyermek ellentét vagy valamilyen szenvedély). Mindeket esetben az ügyfél egyensúlyi helyzetbe felbillent, és feszültséget, érzelmi zavarokat él át. Ily módon érzelmei gyakran fontos részét képezik a problémaegyüttesnek, ami egyik oka annak, hogy az empátia miért olyan fontos készség.

A köztölt probléma (ahogy azt az ügyfél látja) reaktív/ül jelenléte abban rejlik, hogy túlközi, az ügyfél épp miben látja a problémáját, vagyis hogy elsődlegesen mi készítette őt segítség kérésre. Ez döntő jelentőségű elem, mivel az ügyfél motivációja a fő hajtóerő a segítő folyamatban.

Következésképpen a probléma meghatározása kliensközpontú: azaz a probléma meghatározására végső soron az ügyfél hivatott, nem pedig a szociális munkás. Természetesen az ügyfelek általában módosítják a problémájuktól alkotott felfogásukat, ha felfedeznek olyan tényezőket, amiknek korábban alig, vagy nem voltak tudatában. Továbbá az ügyfelek nem mindig fedik fel a kapcsolatot kezdetén a leg súlyosabb problémáikat, mivel ez reaktív/ül kinos lehet, és tartanak a negatív megféléstől. Itt az a lényeg, hogy fogadjuk el az ügyfél problémameghatározását, mivel ha nekik állunk olyan problémákkal foglalkozni, amelyeket ők nem ismernek el problémaként, ez megszüntetné motiváltságukat, és az ügy időcikkorán véget érte.

A köztölt probléma jelentősége abban áll, hogy ennek alapján következtelhetünk arra, milyen területet kell ezután megvizsgáljunk. Ha például a szülő/ök által köztölt probléma iskolakerüléstől és kamasz gyerek lázadó viselkedésétől szól, a vizsgálódásnak ki kell térnie a család, az iskola és a kortárs csoportok rendszerére. Ahogy a vizsgálódás tovább folytatódik, lehet, hogy szükséges lesz megvizsgálni a házastársi rendszert is, ha valami utal arra, hogy a házastársi

rendszer működési hibája zavarja a szálló-gyermek viszonyt. Ha az iskolakerti-  
létszék tanulási nehézségek is társulnak, szükségessé válhat a serdülő életmódi és  
éztelési alrendszerének a vizsgálata is, amelyek a probléma részét képezhetik.  
A közölt probléma tehát olyan rendszereket határoz meg, melyek összevető a  
problémának.

### A közölt probléma és a nem önkéntes ügyfél

Idáig felteleztük, hogy az ügyfelek hivatalunkba önszámunkból jöttek segí-  
séget kérni. A beutalt vagy kötelezett ügyfelek, akik nem szívesen kérnek a  
segítségéből, mivel valamilyen családtag vagy hivatal erőltetésére fordultak  
hozzánk, gyakran nem ismeretnek problémát. Az ilyen ügyfelek rendszerint  
tagadják, hogy problémájuk lenne, vagy pedíg problémaként, az őket ideutaló-  
kat jelölik meg. Alapában az ilyen ügyfelek neheztelnek arra a személyre, aki  
kényszerítette őket, hogy eljőjenek, és az illetőnek tulajdoniják problémájukat.  
Az ilyen ügyfelek jellegzetes mondatai a következők: „én nem tudom, hogy  
miért kellett nekem idejönni. A feleségem az, akinek problémái vannak, ő neki  
kellene itt lennie”. Mikor a készletés forrása íymódon az ügyfélten kívül  
található, a probléma tényezői sokkal nehezebben azonosíthatók. Ilyen esetek-  
ben, ha már sikerült az ügyfél ellenséges hozzáállását megváltoztatni, a szociális  
munkás elkezdheti az ügyféllel élethelyzetének megvizsgálását. Ennek célja az  
elődönteni, hogy vannak-e olyan hiányzások vagy elégedetlenséget kiváltó  
területek, amelyeket az ügyfél meg tud jelölni, és azután moitválható-e a kérdéses  
területeken kielégítő megoldások keresésére. Ha végül az ügyfél elismer egy  
problémát és ennek a határai világossá válnak, a továbbiakban a felmérés a  
szokásos módon folyik.

### A környezeti tényezők tisztázása

Amint az ügyfelek ismertetik nehézségeiket, olyan embereket vagy nagyobb  
rendszerket azonosítanak, amelyek részét képezik a problémás helyzetnek. Az  
ügyfél(ek) kapcsolatait, a társadalmi környezeti, és a fontos egyéb rendszerek  
azon együttese, melyeknek kölcsönhatása hozza létre és tartja fenn a problémát,  
alkotják egyben a probléma környezeti határait is. Hogy melyekben megértes-  
sük, miként hatnak egymásra a probléma létrehozásában és fenntartásában az  
ügyfelek és az egyéb kapcsolódó rendszerek, olyan sajátos információhoz kell  
jussunk, amely ezen különböző rendszerek egymásrhatásával és működésével  
kapcsolatos.

Azok a rendszerek, amelyekkel az ügyfél kapcsolatban áll, rendszerint a  
következők:

1. a család és a rokonság;
2. a társadalmi hálózat (barátok, szomszédok, kollégák, vallási vezetők és  
gyülekezeti tagok, klubársak, kulturális csoportok);
3. közintézmények (nevelési, szabadidő, bírósági és rendőrségi, egészség-  
ügyi, szociális hálózati, mentálhigiénés, munkaadói, társada-  
lombiztosítási és más kormányzati intézmények);
4. személyi szolgáltatást nyújtó szakemberek (orvosok, fogorvosok, fodrá-  
szok, autószerelők stb.).

Több szerző készített táblázatokat, a kölcsönös kapcsolatokat ábrázolására, de  
egyét sem találunk teljesen megfelelőnek. Az olyan kölcsönhatások egydimen-  
ziós ábrázolása, amelyek az időben változnak (amint később tárgyalni fogjuk),  
lehetetlen feladat. Legeyen elég annyit megjegyezni, hogy az egyén rendszerint  
állandóan interakciókban áll az egyes és kettes pont alatt felsorolt rend-  
szerekkel, míg kevésbé gyakran, körülményeltői és egyéni fejlettségi szintjétől  
függően van csak kapcsolata a 3. és 4. pontban felsorolt rendszerekkel. A feladat  
nehézsége az, hogy a felmérésbe csak azon rendszereket vegyük be, amelyek  
az ügyfél problémáinak a környezeti határain belül vannak. A fontos rendszerek  
azok, amelyek hozzájárulhatnak az ügyfél nehézségeihez, vagy amelyeket a  
probléma megoldáshoz igénybe lehet venni.

### A fejlődési szükségletek és kívánások felmérése

Amint korábban megjegyeztük, az ügyfél problémái gyakran olyan teljesít-  
letlen szükségleteket és igényeket tartalmaznak, amelyeknek oka a környezeti  
erőforrások elégtelenségében keresendő. A ki nem elégteltetett szükségletek meg-  
határozása tehát az első lépés azon erőforrások megtalálásához, amelyekkel fel-  
 kell használnunk, vagy létre kell hoznunk. Ha az erőforrások rendelkezésre  
 állnak, de az ügyfelek képtelenek voltak ezekkel eddig élni, fontos meghatároz-  
 ni milyen gének állnak az erőforrás felhasználásának újfában. Egyesek például  
 megműllítéti szenvednek, nem a segítőrendszer hiánya miatt, hanem azért,  
 mert társas magatartásuk másokra elidegenítően hat, és így elszigetelődnek.  
 Más esetekben viszont úgy tűnhet, hogy az ügyfél rendelkezik megfelelő  
 érzelmni támogatóssal a családban vagy mások körében, de az alaposabb vizsgálá-  
 lódás felderítheti, hogy ezek a lehetséges források nem működnek az ügyfél  
 szükségleteinek kielégítésére. Az ilyen meg nem feleltés oka rendszerint az,  
 hogy a résztvevők közötti kölcsönhatás nem megfelelő. Ilyen esetekben a  
 feladat az, hogy meghatározzuk a ki nem elégteltetett interakciók jellegét és azt a  
 résztvevők hasznára megváltoztassuk, ami gyakran összetett és nehéz feladat.

Az emberi szükségletek között vannak univerzális szükségletek (megfelelő élelmérés, ruházatkodás, lakás és egészségügyi ellátás). Ezen szükségletek létfontosságúak és legalább részben ki kell elégíteni őket ahhoz, hogy az emberi lény életben, illetve egészséges fizikai és lelki állapotban legyen. A kívánságok olyan erős vágyak, melyek a cselekvésre motiválnak és ha teljesülnek, fokozzák az elégedettséget és jólétet. Noha a kívánságok teljesülése nem szükséges az életben maradáshoz, egyes kívánságok teljesülése nem szükséges az egészségben az elemi szükségletekkel versengve, arra kényszeríthetnek bizonyos emberket, hogy hatalomra, gazdagságra vagy megbecsültségre törekedjenek, vagy arra, hogy mások bármilyen aron elfogadják őket. Szemléletessül felsoroljuk a között problémákban legfőbbbször szereplő jellegzetes kívánságok listáját:

#### Problémaközlekor előforduló jellegzetes kívánságok:

- csökkenjen a családi ellentét;
- becsüljön meg a házastársam;
- önfennmaratóvá válhassak;
- a házasság valódi létsas lélet jelenjen;
- nagyobb legyen az önbizalmam;
- több barátom legyen;
- én is bekapcsolódhassak a döntéshozásba;
- társaságban fel tudjam magamat találni;
- kikerülhessek az intézrből;
- ne jussak mindig bajba;
- szabadabb lehessen;
- eredményesebben tudjam kezelni a konfliktusokat;
- tudjak magamon uralkodni;
- felülkeredjek a lehangoltságomon;
- több szexuális kielégüléshben legyen részem;
- egy nehéz kérdésben tudjak dönteni;
- felülkeredjek a féltelmemen vagy aggdóssáomon;
- jobban tudjak bánni a gyerekeimmel;
- jobban meg tudjam magamat valósítani.

Az ügyfél kielégíteleen szükségleteinek a meghatározásához fontos dolog figyelembe venni az illető kliens, pár vagy család fejlődési fokát. Például egy serdülő lélektani szükségletei határozottan különbözőznek idősebb személyek jellegzetes szükségleteitől, az egészségügyi ellátás, a megfelelő jövedelem, társadalmi kapcsolatok vagy ételmes tevékenységek terén. Az egyénekhez hasonlóan a családok is átmennék fejlődési szakaszokon, amelyekhez mind megoldandó feladatok, mind pedig kielégítendő szükségletek tartoznak ahhoz, hogy a család olyan légkört biztosíthasson, amely tagjainak fejlődését és jólétét elősegíti.

Az elméleti szakemberek az egyéni fejlődés fokait különböző módon határozzák meg, és más kifejezéseket használnak rájuk. A következőkben megjelölt szakaszok azonban megegyeznek a legáltalánosabban elfogadottakkal:

- csecsemőkör;
- kisgyermekkör;
- iskoláskör;
- korai serdülőkör;
- késő serdülőkör;
- korai felnőttkör;
- középkör;
- időskör.

A családoknak is megvan a elklitónlhető fejlődési fokai, amelyeket a családok felmérésével foglalkozó 10. fejezetben ismertetünk. Noha életbe vágón fontos az egyes fejlődési fokokkal kapcsolatos szükségletek és feladatok ismerete, nem adunk ezen szükségletekről részletes listát, mivel ez általában szerepelni szokott a fejlődés-lélektannal foglalkozó tanulmányokban és tan-könyvekben. Aklk részletesebben érdeklődnek a fejlődési szükségletek és a környezeti források közötti kapcsolatok iránt, melegen ajánljuk Vigilante és Mailick (1988) cikkét.

Noha az ügyfelek problémaközlése gyakran utal nyilvánvaló szükségletekre és kívánságokra (például lejárt a munkanélküli segélyük és nincs jövedelmük), mégis gyakran kell kikövetkeztetni azt, hogy mire van szükségük. A probléma-közlés gyakran csak azt tárja fel, ami a felszínen nyugtalanítja az ügyfelet, de gondos vizsgálódás és ráhangolódás szükséges a kielégítetlen szükségletek és kívánságok meghatározásához. Házastársak például elcsine arról panaszkodhatnak, hogy szinte semmiben sem értenek egyet, és állandóan veszekednek. Ebből az információból arra lehet következtetni, hogy harmónikusabb kapcsolat szeretnének, érzéseik alaposabb megvizsgálása azonban kimutathatja, hogy folytonos viták valójában mindeket fél részéről azt jelzik, hogy több szeretetre, megértésre, megbecsülésre és több együttlétre vágyanak.

A panaszok és problémák szükségletek és kívánságok formájában való kifejezése gyakran jelent segítséget az ügyfeleknek, akik közül sokan a problémamatszében résztvevő másik személy zavaró viselkedésével vannak elfoglatlva, és nem a saját egyéni szükségleteiket és kívánságukat fogalmazzák meg. Egy ügyfél problémaközlése úgy hangzott, hogy a férje a munkájával kötött házasságot, és vele alig tölt időt. Amikor a szociális munkás erre meglegyezte: „úgy látom, ön úgy érzi, hogy férje kihagyta az életből, és szeretne fontosabb és megbecsültebb lenni a számára”, az ügyfél így válaszolt: „tudja, eddig erre én még nem is gondoltam, de pontosan ez az amit én érzek”. Ekkor a szociális munkás arra biztatta, hogy közvetlenül fejezze ki ezt a szükségletét a férjének, amit ő meg is tett. A férje meg is hallgatta, és őszinte megértéssel válaszolt. Ez



alkalommal történt meg vele először, hogy felesége közvetlenül kifejezte számára kívánságait. Addig felesége csak panszkozolt, amire a férj rendszerint védekezéssel válaszolt.

A szükségletek és kívánalmak meghatározása a célokban való meggyőzésnek is fontos „előjátéka”. A céloknak olyan fogalmakban való kifejezése, amelyek szükségletekről és kívánalmakról szólnak, az ügyfeleknek a cél elérésére való motivációját jobban elősegíti, mivel így sokkal jobban lájyák a célra irányuló erőfeszítéseket gyümölcseit.

Noha a célok rendszerint a kielégetlen kívánságokkal és szükségletekkel kapcsolatosak, az ügyfél kívánságai néha irracionálisak lehetnek, ha összehasonlítjuk őket az illető ügyfél képességeivel vagy a társadalmi környezetben meglevő lehetőségeivel. (Egy cnyhe agykárosodás következtében kissé visszamaradott fiatal ember nukleáris fizikus szeretne volna lenni). Továbbá az, hogy valaki szeretne elérni egy kívánatos célt, nem egyenlő azzal, hogy hajlandó időt és erőt fordítani rá és elütni azon kényelmelegéket, amelyek az adott cél elérését kísérik.

## Az életmódváltásokkal kapcsolatos stressz

Az életkorokra jellemző fejlődési fokok mellett, mind az egyének, mind a családok sokszor néznek szembe olyan jelentős változásokkal, amelyek kevésbé köthetnek az életkorokhoz. Egyes változások (mint például földrajzi helyváltás vagy bevándorlás, válás és korai özvegyesség) tulajdonképpen bármilyen fejlődési fokon előfordulnak. Sok ilyen változás okozhat traumát, és a szükség-szerű alkalmazkodás időlegesen felémésztheti a család vagy az egyén túrtképességét. Például egy társ, a család, a haza vagy egy társadalmi szerep elvesztése, illetve a tőlük való elválás a legtöbb ember számára rendkívül nagy nehézséget jelent, és időlegesen lehetetlené teszi számukra a megfélelt működést a társadalomban.

A környezetet is központi szerepet játszhat az emberek alkalmazkodásának a megkönnyítésében a nagy életváltozások alkalmával. Azok, akiknek erős segítő háttér áll a rendelkezésére, (például: szoros kapcsolat a családdal, a rokonsággal, a barátokkal és szomszédokkal) általában kevesebb nehézséggel alkalmazkodnak a traumatikus változásokhoz, mint azok, akiknél hiányzik ez a támogatórendszer. Az olyan felmérések és intervencióknak tehát, amely valamilyen változási időszakokkal kapcsolatos, figyelembe kell vennie a fontos segítő rendszerek meglétét vagy hiányát.

A következő lista azokat a fő életmódváltozásokat tartalmazza, amelyek felhőtteket érnének:

- munka- és szakmaváltás vagy -változás;
- házasság;

- szülővé válás;
- korai özvegyesség;
- elválás gyermekkel;
- nyugdíjbanmenetel;
- földrajzi változások, kivándorlás, bevándorlás;
- válás és elválás;
- egyedüli szülővé válás;
- egészségromlás;
- intézetbe kerülés;
- házastárs elvesztése és egyedüli maradás.

Rendkívül fontos annak felmérése, hogy a kliens az élet fejlődési vagy változási szakaszának nehézségeivel küszködik-e, mivel az ügyfél probléma-közlése gyakran szól „megkezdésről” annak következtében, hogy nem sikerült megoldania azokat a feladatokat, amelyek szükségessé az élet fejlődési vagy változási szakaszaihoz való alkalmazkodáshoz. A szociális munkás szerepe döntő jelentőségű lehet a szükséges feladatok meghatározásában és az ügyfél segítségében az ezekkel való megbirkózásban.

## A felmérés során megválaszolendő kérdések

A pontos felmérésnek tartalmaznia kell a válaszokat egy bizonyos számú kuestiórdésre, melyek közül néhányra már utalunk ebben a fejezetben. Az ebben az alfejezetben szereplő kérdések nagy segítséget nyújtanak az alapos és pontos felmérés készítéséhez.

1. Milyen személyek és rendszerek képezik a problémát?
2. Hogyan, mi módon kapcsolódnak a résztvevők a problémához?
3. Milyen kielégítellen szükségletek és kívánságok képezik a probléma részét?
4. Milyen fejlődési fokozattal, illetve elhelyezel-változással kapcsolatos a probléma?
5. Mit jelent a probléma az ügyfél számára?
6. Hol jelenkezik a problémás viselkedés?
7. Mikor szokott a problémás viselkedés előfordulni?
8. Milyen gyakran szokott a problémás viselkedés előfordulni?
9. Milyen tart a probléma?
10. Érzelmileg hogyan reagál az ügyfél a problémára?
11. Hogyan próbálták az ügyfelek a problémával megbirkózni, és milyen készségekkel a probléma megoldásához?
12. Milyen készségekkel és erősségekkel rendelkeznek az ügyfél?
13. Milyen külső erőforrásokra van szükség?

A továbbiakban megvizsgáljuk, hogy mi indokolja ezeket a kérdéseket, hogy rájuk adott válaszok fényében jobban felmérhessük azokat a különböző tényezőket és erőket, amelyek összehatása a problémákat létrehozza és fenntartja.

### 1. Milyen személyek és rendszerek képezik a problémát?

A közölt probléma rendszerint azonosít bizonyos kulcsszemélyeket, s a további vizsgálódás még felírhat olyan személyeket, csoportokat vagy szervezeteket, akik vagy amelyek részt vesznek az ügyfél nehézségeiben. A pontos felmérésnek minden elemet figyelembe kell venni, valamint azt, hogy mi módon hatnak egymásra a probléma létrehozásában. Továbbá az eredményes beavatkozási tervnek is ugyanezeket az elemeket kell tartalmaznia, figyelembe véve, hogy nem mindig lehetséges az összes, a problémában résztvevő személy bevonása. Egyes résztvevők például megtagadhatják a közreműködést.

### 2. Hogyan kapcsolódnak a résztvevők a problémához?

Annak megértéséhez, hogy a szereplők összjátéka hogyan hozza létre a problémát, fontos mind egyikik szerepének a meghatározása. Ehhez pontos felvilágosítást kell kapnunk a viselkedésükről, meg kell tudnunk mit mondanak és tesznek a problematikus események előtt, alatt és után. Rendkívül fontos az ezen tényezőkről szóló részletes felvilágosítás, mivel az elemzésük megvilágítja a problémás viselkedéssel kapcsolatos körülményeket. Így ne felejtsük el, hogy az emberi viselkedés célirányos, és csak akkor érthető, ha elemezzük azokat az erőket, amelyek az adott viselkedésre készítettek. A készítőerők lehetnek külső események és láthatatlan erők (például gondolatok, hitek, érzelmek, kívánságok, elkövetkezések), valamint egészségi és lelkiállapotok. A 2. számú kérdés a külső (látható) eseményekkel kapcsolatos, míg a 3. az 5. és a 10. kérdés a láthatatlan erőkkkel foglalkozik. Az előbbieket illetően vannak események, amelyek jellegzetes módon megelőznek problémás viselkedéseket. Valamelyik családlag mondhat vagy tehet valamit, ami a másiktól kiválja a mérgeges, védekező vagy sértett reagálást. A problémás viselkedést megelőző eseményeket előzményeknek nevezzük. Az előzmények gyakran adnak értékes felvilágosítást valamelyik résztvevő olyan viselkedéséről, amelyek egy másik számára provokáló vagy sértő, és ezáltal egy olyan reakciót vált ki, amire viszonzásul másik negatív válasz jön, s ezzel kialakul a problémás helyzet.

Az is meg kell tudni, hogy az egyes résztvevők mit mondanak és tesznek a problematikus esemény során, mivel minden egyes résztvevő válasza inger a többi résztvevő számára, és általában ezen válaszok jellege és erőssége fokozza, tartja fent vagy esetleg enyhíti a rosszul működő interakciót.

A problémás viselkedéssel kapcsolatos környezeti következmények feltárása is fény deríthet a hibás viselkedést fenntartó tényezőkre. Közismert, hogy bizonyos válaszok és cselekvések növelik az őket megelőző viselkedés gyakoriságát (felértékelik azokat). Az eredményes beavatkozás céljait tehát az ilyen következmények megváltoztatásán kell megjelölni. Szülők akaratlanul állandósítják gyermekük diátróhamait, ha engednek következeleseknek. Egy házastárs duzzogását megerősítheti, ha ilyenkor társa kérelmi kezdi, ha rendszeresen mentegétezik, noha erre nincs oka. Az ilyen válaszaink kiváltozza hatásos jelentőségének felismerése gyakran alkalmas arra, hogy elősegítse ügyfelénél olyan új válaszainak kialakítását, amelyek megítélik a hibás működésű körforgást, és fokozatosan lecsökkentik a problémás viselkedésmódok gyakoriságát.

A problémás viselkedés előzményeinek elemzése, a viselkedésnek megfelelő kifejezésekkel való leírása, valamint a problémás viselkedés következményeinek és hatásainak felmérése mind határos eszköz a hibás viselkedésre készülő, illetve beavatkozás tárgyát szolgáló tényezők azonosítására. A viselkedés mibenlétének ezt az olyan tényezőre törő elemzését sok szerző nevezi ABC-moddellnek. (A=anecdens=előzmény; B=behaviour=viselkedés; C=consequences=következmény). Noha egyáltalán nem olyan egyszerű, mint első látásra tűnik, az ABC-model következetes és gyakorlatias módszer a viselkedés megértésére, különösen akkor, ha kiegészítjük az 5. pontban ismertetett tényező szempontjaival.

3. Milyen kielégítetlen szükségletek és kívánságok képezik a probléma részét?

4. Milyen fejlődési fokozattal, illetve élethelyzet-változással kapcsolatos a probléma?

Az előzőekben már részletesen foglalkoztunk ezekkel a kérdésekkel.

### 5. Hogyan értelmezi az ügyfél a problémát?

Bármennyire hasznos is az ABC-modell, az ügyfelek viselkedését motiváló erők felmérése nem teljes addig, amíg gondosan fontolóra nem vesszük az ügyfélnek a véleményét és problémamegfogalmazását. Egyre többen ismerik el azt, hogy az a mód, ahogy az emberek az eseményeket értelmezik (az értelmezés), olyan jelentős, mint maga az esemény. Ezt már az ógörög sztoikus filozófus Epiktetosz (Kr. előtti első század) is felismerte, aki megállapította: „az embereket nem azok a dolgok zavarják meg, amik velük esnek, hanem azok a vélemények, amit ezokról alkotnak”. A szociális munkás, az ügyfél és a prob-

léma más résztvevői vagy a külső megfigyelők így a problémás helyzetről igen elégtő véleményeket alkothatnak.

A tisztázás azért is lényeges, mert gátja a problémát megoldó változtatásoknak, amit az ügyfél hisz a problémát okozó tényezőről. Az ilyen magyarázatok tehát általában a problémás viselkedés fenntartói, és így a változtatás célpontjának kell őket tekintenünk (Hepworth, 1979). Horvitz (1973, 228-229) csoportosította a változás számára akadályt jelentő magyarázatokat. Ezeket kissé módosított formában példákkal kiegészítve közöljük:

1. Aludománys magyarázatok:

„A biortimuszunk nem egyezik, és ez ellen semmit sem lehet tenni. Nem vagyunk egymáshoz valóak.”

2. Lélektani címkézés:

„Anyu paranoiás, csak egy-két alkalommal hazudtam neki.”

„Azt hiszem, Harry egyszerűen hiperaktív.”

3. Az a vélemény, hogy a többi főbb szereplő nem képes vagy nem kíván lényeges dolgokban megváltozni

„Tudom, hogy azt mondja, hogy a házasságunkat meg szeretné javítani, de én jól ismerem. El akar válni, és engem próbál provokálni, hogy valami indokot találjon.”

„Sosem fog megváltozni. Soha nem is változott. Azt hiszem csak vesztegetjük az időt és a pénzt.”

4. A külső tényezők változathatatlank:

„Nincs értelme beszélni a tanárral. Pikkkel ráan és meg sem próbál megérintni.”

„Míg az apja él, nincs reményünk arra, hogy megtehesse. Úgy látszik, teljesen az apja befolyása alatt áll.”

5. Tervezések olyan belső tulajdonságokról, amelyek megváltozathatatlank:

„Vesztesnek szültem. Nincs értelme, hogy arról beszéljünk, hogy kitulnjam a műszerész szakmát. Biztos, hogy kimaradnék.”

„Tudom, hogy jogában áll azt várn, hogy jobb szexuális partner legyen, szeretném megtenni, de nekem sóhason voltak szexuális vágyaim, és soha nem is lesznek.”

6. Irreális tehetetlenségi érzés:

„Nem tudok mit csinálni. Glóriá olyan erős egyéniség, hogy minden mindig úgy lesz, ahogy ő akarja.”

„Mit tehetek, teljesen ki vagyok szorgálatva Hahnak. Ha nem egyezek bele a feltételeibe, elviszi kölem a gyerekeket.”

7. Uraítás „megváltozathatatlan” vallási, filozófiai elvekre, természeti törvényekre vagy látszólagos erőkre:

„Az biztos, hogy már annyi gyerekem van, mint amennyit szeretnék, de nincs választási lehetőségem. Az egyház szerint büntös dolog a születtesszabályozás.”

„Ő dönt mindenben, mert egy nő ezt másképp el sem tudja képzelni. A férfi csak arra jó nekik, hogy hazahozza a fizetést.”

8. Az emberi természet feltételezett törvényeire alapított megállapítások:

„Ebben az életkorban minden gyerek hazudni szokott. Ez a természetes. Én is így csináltam, amikor gyerek voltam.”

„Az biztos, hogy sok bajom van a halósággal. Ha az emberek valami hatalomra tesznek szert, rögtön megpróbálnak a másakra lépni. Ilyen az emberi természet.”

9. A probléma többi szereplőjének korlátaira vonatkozó állítások:

„Egyszerűen nem képes megérinteni. Megpróbáltam minden módot, hogy megérttessem vele a dolgot, de ő egyszerűen nem képes megérinteni, hogy én mit értek.”

„Azt hiszem, hogy egy kicsit butácska. Azt hiszem, hogy mindenkinék, akinek van egy kis esze, tudja, hogy lehet elkerülni a túlköltségeket a csekkönyvben.”

Szerencsére vannak ügyfelek, akiknek a magyarázata nem zárja ki a változás lehetőségét véletlén kívül. Sok ügyfél nyitott, sőt akarja, hogy a problémás szituációba játszott szerepe felülvizsgáltassék. Ha azonban olyan akadályokkal találkozunk, mint az imént felsoroltak, akkor rendkívül fontos előbb megvizsgálni és feloldani őket, mielőtt nekik látnánk a változtatásra irányuló célok megvalósításához vagy beavatkozáshoz. Amíg ezeket a gátakat el nem távolítjuk, addig az ügyfelek nem tartják magukat felelősnek a problémában játszott szereplésért, és jellegzetesen módon és érthetetlen ellenállnak annak, hogy célokat vagy beavatkozásokat erőltessünk rájuk, mivel az ő szempontjukból nézve a szociális munkás rossz irányban tapogatozik.

Ahhoz, hogy az ügyfél közölje velünk magyarázatát, a probléma ismertetése után megfélelítő puhatolózó kérdéseket kell feltenni. Ilyenek például a következők:

„Mit gondol, mit jelent a részéről ez a viselkedés?”

„Mi oka lehet a maga szillemnek arra, hogy akadályozzák céljaiban?”

„Mi a véleménye, a barátnője miért szakította meg magával a kapcsolatot?”

„Az ön véleménye szerint miért maradt el az előléptetés?”

## 6. Hol fordul elő a problematikus viselkedés?

Az erre a kérdésre adott válaszcímű érthetővé teszi azon tényezőket, amelyek a problémás viselkedés indítékai. Gyerekek bizonyos helyeken hisztiznek, de más helyeken nem. Többszörös próbálkozás után el tudják dönteni, hogy hol engednek meg nekik bizonyos viselkedésmódokat, és hol nem. Felhívjuk bizonyos környezetben nyugalanságot, depressziót érezhetnek, de más környezetben nem. Egy házaspár például egyikőjük szillemnek az otthonában minduntalan azt

tapasztalta, hogy lehetetlené válik köztük a kommunikáció. Vannak gyerekek, akik az iskolában problémásan viselkednek, de otthon nem, vagy fordítva. Annak magyarázata, hogy hol fordul elő a problémás viselkedés, segítségül szolgál azon területek azonosításában, amelyek további vizsgálódást igényelnek, abból a célból, hogy kimutathassuk azokat a tényezőket, amelyek a kérdéses viselkedésmóddal kapcsolatosak.

Bizonyos esetekben jelentősége van annak is, hogy mely helyeken nem fordul elő a problémás viselkedés. Ebből ugyanis, amint azt Brown és Lewitt (1979) írják, meg tudhatjuk, hogy az ügyfél hol rendelkezik erőforrásokkal ahhoz, hogy a nehézséget okozó állapottól, a féltelemtől, nyugtalanságtól, depressziótól, egyedülléttől és bizonytalanságtól időlegesen megszabaduljon. Időleges nyugalmat találhat az ügyfél nyugtalanságával szemben, ha meglátogat egy nyugos alóli végleges felszabadulást jelenthet, ha megváltoztatja munkahelyét, abbahagyja tanulmányait vagy felad olyan kapcsolatokat, ahol a feszültség és a kellemetlenségi érzés kizárólag jelenkedik.

### 7. Mikor fordul elő a problémás viselkedés?

Az erre a kérdésre adott válasz is gyakran nyújt értékes felvilágosítást olyan tényezőkről, amelyek szerepe az ügyfél problémáiban meghatározó. Rendszeresen jelenkedő depressziós időszakok kezdete például egybeeshet egy szeretett személy halálának az évfordulójával vagy a házassági válás évfordulójával. Családi problémák jelenkedése szintén adott időpontra eshet, például amikor az apa hazatér a munkából, a gyerekeknél a lefekvéskor, étkezéskor, amikor a gyerekeknek indulni kéne az iskolába. Hasonló módon házaspárok súlyos konfliktust élhetnek át, amikor az egyikük éjszakai műszakban dolgozik, amikor a feleség menestrál, amikor valamelyik olyan tevékenységet folytat, amibe a másik nem tud bekapcsolódni, ha mindkétlen isznak vendégségben stb. Ezek az ismeretek rávilágítanak a stresszes helyzetekre, s meghatározzák azokat a területeket, amelyeket meg kell vizsgálni ahhoz, hogy meg tudjuk, a résztvevőknek milyen viselkedésmódjai vannak a problémarendszerben.

### 8. A problémás viselkedés gyakorisága

A problémás viselkedés gyakorisága jelzi mind a probléma súlyosságát, mind pedig a résztvevőkre gyakorolt hatásának nagyságát. Vannak családok vagy házaspárok, akik folyamatos zaklatottságban élnek a családtagok közt folyó állandó veszekedés következtében. Hasonló módon egyes ügyfelek állandó depresszióról számolhatnak be, míg másoknál ez csak ritkán fordul elő. E kérdés tisztázása tehát segítséget nyújt a rosszul működő viselkedés súlyosság fokának

a megállapításánál, és arra, hogy ez milyen mértékben zavarja az ügyfél mindennapi működését.

A problémás viselkedés gyakoriságának a felmérése azt is lehetővé teszi, hogy a későbbiekben ellenőrizhessük, mennyit javult az ügyfél helyzete. Ha a beavatkozás elindítása előtt megállapítjuk a megváltoztalandó viselkedés kitudulási szintjét, akkor később ki tudjuk értékelni beavatkozásunk eredményességét. Ezenkívül döntő szerepet kap az egy esetet értékelő vizsgálatban (single-subject design) az, hogy megállapítsuk mind a zavart, mind pedig a kívánatos viselkedésmód gyakoriságát.

### 9. Milyen tart a probléma?

A problémafelvetésnek egy másik fontos területe a probléma történetével kapcsolatos pont. Ha tudjuk, hogy jött létre a probléma és milyen körülmények között, az további segítséget jelent a probléma fókáinak a megbecsülésében, az ezzel kapcsolatos iktárs lélektani erőényezők megfogalmazásában, a segítségkeresés iránti késztettség forrásának meghatározásában és a megfelelő beavatkozás megtervezésében. Gyakran fordul elő, hogy az élet egy jelentős változása — még akkor is ha az eset pozitívnak látszik — annyira felborítja az ember egyensúlyát, hogy képtelen a változásokhoz alkalmazkodni. Egy váratlan terheesség, egy munkahely elvesztése, előléptetés, súlyos betegség, az első gyermek elvezetése, a városha való beköltözés, egy szeretett személy halála vagy válás, nyugdíjazás, valami komoly csalódás, ezek és sok más esemény okozhat súlyos stresszt az életben. A probléma tartalmának gondos feltárása gyakran felszámra hozza a zavaros viselkedés ilyen előzményeit. Ezek az előzetes viselkedések gyakran olyan jelenségek, mint maga a közvetlen problémás helyzet és gondos kivizsgálást igényelnek, hogy eldönthessük, milyen érzelmi és más problémákkal kell foglalkoznunk.

Nagyon sokamondóak az olyan előzetes események, amelyek a segítségkérését követően nem megelőzik. Ezek a felgyorsító eseményeknek nevezett előzmények, gyakran tartalmaznak értékes utalásokat olyan döntő stresszállapotokra, amelyeket egyébként figyelmen kívül hagyhatnánk. Házastársak vagy szülők gyakran kíváncsiak, hogy problémáink már több mint egy éve tartanak. Hogy miért kérnek segítséget az adott időponthan, nem könnyen érthető, de ha mégis megértjük, ez a problémát új fényben tünethet fel. Például a gondos vizsgálódás egy házaspár esetén kiderítette, hogy noha elmondásuk szerint az elmúlt négy év folyamán állandóan veszekedtek, mégis csak akkor döntöttek úgy, hogy kérésű segítségért kérték, amikor a feleség, életükben először az otthonukon kívüli munkát vállal, két héttel azelőtt, hogy megjelenek a tanácsadóban. Hasonló módon egy szülőpár, akik serdülő lányuk régóta tartó lázadó viselkedésére panaszokodtak, nem fordultak segítségért addig, amíg rá nem jöttek (egy héttel azelőtt, hogy felhívták a tanácsadót), hogy lányuknak egy nála hat évvel idősebb

növel van egyengéd kapcsolata. Mindeket említtet esetben a felgyorsító eseményeket nem említhették volna az ügyfelek, ha a szociális munkás ismételtelen nem kérdezi őket, hogy miért éppen az adott időben fordulnak hozzá segítségért.

A felgyorsító eseményeket rendszerint úgy tudhatjuk meg, ha megkérjük az ügyfeleket arra, mondják meg az okát, miért éppen az adott időben kértek segítséget. Vannak olyan esetek, amikor az ügyfelek maguk sincsenek teljesen tisztában ennek okával, és szükség lehet arra, hogy kimutassuk, milyen események és érzelmi történésekkel éltek át a segítségkérés időszakájában.

A probléma időtartamának meghatározása fontos az ügyfelek működési szintjének felmérése és a megfelelő beavatkozás megtervezése szempontjából is. A vizsgálódás kiderítte, hogy az ügyfél már évek óta küszködik problémákkal, és hogy a közvetlen probléma a hosszú ideje tartó problémamegyütes súlyosbodása. Más esetekben a probléma hirtelen kezdődött, és előzőleg az ügyfél évekig megfellelően vagy magas szinten volt működőképes. Az első esetben szerény célokra kell kiütni, és közölhetjük, hogy hosszú időn át tartó rendszeres segítségadásra lesz szükség. A második esetben egy rövid ideig igénylő válságkezelés elegendő lehet ahhoz, hogy visszaállítsa az ügyfél korábbi működési szintjét.

## 10. Az ügyfél érzelmi reakciói a problémájára

Amikor az emberek életük folyamán problémákkal kerülnek szembe, ezekhez érzelmiileg jellegzetes módon viszonyulnak. Miért kell ezt felderítenünk és felmérnünk? Először is az embereknek gyakran megkönnyebbülést jelent, ha elmondhatják a problémájával kapcsolatos zavaró érzelmeiket. A problémahelyelem, lecsújtottság, tehetetlenség vagy reménytelenség, bosszankodás, féltel, lecsújtottság, tehetetlenség vagy reménytelenség. Ha az ember kibeszélheti magától ezeket az érzéseket egy megértő és figyelmes személy jelenlétében, az sok ember számára nagy megkönnyebbülést jelenthet. Emellett az elfojtott érzések felidázása egy nehéz teherrel való megszabadulás érzését keltheti. A gyakorlatban a felelem kibeszélése felszabadítja az olyan embereket, akik érzelmeikről egykedvezően tudomást sem venni, és nem ismerik be maguknak vagy másoknak, hogy ilyen zavaró érzések gyötrik őket.

Az érzelmi reakciókat azért is vizsgáljuk meg, mivel az érzelmeink nagyon erősen befolyásolják a viselkedést, és egyes emberek érzelmi reakcióik nyomása alatt oly módon viselkednek, hogy az megnevelti nehézségeiket, illetve hozzájárul azokhoz. Egyes esetekben tulajdonképpen az érzelmi reakciók által irányított viselkedés maga is hozzájárul a nehézségekhez. Egyesek például nem tudnak magukon uralkodni, és haragjukban fizikailag bántalmazzzák gyerekeiket, életpartnyukat. Mások csak szavakkal bántalmaznak, viselkedésükkel megremlik, megsértik, elidegentítik a családtagokat, vagy más, számukra jelentős

személyeket. Az erős érzelmi reakciók tehát szerves részét képezhetik az egész problémamegyütesnek.

A harmadik fő célja az érzelmi reakciók felmérésének, hogy gyakran maga az ilyenfajta reakció az elsődleges probléma, amely mögött eltorpultunk az azt megelőző problémás helyzetek. Vannak emberek, akik súlyos depresszióval reagálnak egy problémás élethelyzetre. Egy anya depresszióba eshet, ha lánya házasságon kívül lehetbe esk. Egy férfi depresszióval válaszolhat munkája elvesztésére vagy a nyugdíjja mecselre. Depresszióba eshetnek olyan emberek is, akik kulturális könyvezetük elhagyására vagy változtatására kényeszerlnek, még akkor is, ha hazájukból elviseheletlen körülmények miatt kellett elmenekütniük. Mások problémás eseményekre olyan tehetetlenséggel vagy pánikkal reagálhatnak, amely valószínűleg megbenfija őket. Ilyen esetekben a beavatkozásnak az elsöprő érzelmi reakciókat kell célbavennünk, amellett, hogy az őket kiváltó problémás helyzettel is foglalkozunk.

Különsen fontos az érzelmi reakció és az így kiváltott viselkedés megértése szempontjából, hogy az ügyfél milyen jelenséget tulajdonít az előzményeknek. Egy esetben a szülök azt a következtetést vonták le, hogy lányuk szexuális kapcsolatba lépett valakivel, mivel egy találkozóról az ígértnél két órával később tért haza. Amikor belépett a házba, dühös vádaskodással fogadták, és nem adtak lehetőséget arra, hogy megmagyarázza, késésének oka a közlekedési nehézségekkel volt kapcsolatos. Sétve és megbánva érezte magát indokolatlan vádaskodásait miatt, és nem tartotta érdemesnek, hogy elmagyarázza valójában mi történt, amit persze a szülök vádjaink igazolásának láttak. Ez az eset volt az elsődleges előzménye a szülő-gyermek kapcsolat alapos megromlásának.

## 11. Miként próbált az ügyfél megbirkózni a problémájával és milyen készségek szükségesek ezek megoldásához?

További információkkal szolgál az ügyfél nehézségeiről, ha megtudjuk, miként próbált a problémával megbirkózni. A problémával való küzdés módszere értékes felvilágosítást jelent a stressz mértékéről és az ügyfél működőképességéről. A vizsgálódás kiderítte, hogy az ügyfélnek a megküzdéshez szükséges készségei nagyrészt hiányoznak, és olyan merev eljárásokat használ, amelyek legtöbbször működésképtelenek. Egyes ügyfelek kibújási sémákat alkalmaznak: magukba zárkóznak, megpróbálnak érzéketlenné válni, vagy kábítószert és/vagy alkohol fogyasztásával próbálják magukat kárpóttá tenni a probléma elviselésére. Más ügyfelek a személyközi problémákat agresszív, passzív viselkedéssel vagy épp békülékenységgel, esetleg megatázkodással próbálják megoldani. Más ügyfelek hajlékony és eredményes sémákat alkalmazhatnak, mégis a túli nagy stressz alatt összeroppannak, mert ez még az ő erejüket is meghaladja. Ezzel szemben vannak olyan ügyfelek, akik nagymértékben kerüli-

nek másoktól függő helyzetbe. Így remélik elémi, hogy mások oldják meg problémáikat.

Mikor próbáljuk felfedezni, hogyan próbáltuk az ügyfelek a problémával megküzdenni, néha kiderül, hogy hasonló problémával már megküzdöttek a múltban, de most mégsem képesek rá. Ilyen esetekben fontos felfedezni, hogy mi változott meg. Például lehet olyan ember, aki megfelelően alkalmazkodott egy főnök követelményeihez, de egy másikhoz már nem tud, mivel az még többet bírál és még megközelíthetlenebb.

Az ügyfelek működésében történt változás is időnként csökkentheti problémamegoldó képességeiket. Súlyosan depressziós ügyfelek rendszerint alacsonyabb problémáik nehézségeit, és alacsonyabb szintű küzdelemképességüket. Vannak ügyfelek, akik egy bizonyos környezetben megfelelően képesek a küzdelekre, de másokban nem. Érdemes módon vannak, akik munkahelyükön lovag módjára szállnak harcba a legdühítőbb sárkányai is, és sorra legyőzik őket, de képtelenek megbirkózni a családiagok szűkségeivel és érzelmeivel. Vannak tanárok, akik határozottak és következetesek az őket próbára tevő diákokkal, de teljesen zavarban vannak, amikor a kérdés az, hogy saját gyerekeiket miként neveljék. És végül vannak szociális munkások, akik irigylésre méltó módon türelmesek és megértőek ügyfeleikkel szemben, de saját házastársuk „éreltel-len” viselkedését képtelenek megérteni. A lényeg az, hogy a különböző körülmények, érzelmezek és érzelmi reakciók felhárása révén olyan finom különbségeket fogunk tudni kimutatni, amelyek megmagyarázzák, hogy miért elérték a kliens küzdelemképessége különböző körülmények között.

A felmérés egy másik szempontját jelenti azon készségek meghatározása, amelyekkel az ügyfélnek rendelkeznie kell a problémák megoldásához. A szűkséges készségek ismeretében képessé válunk olyan megfelelő és kiváló célok megfogalmazására, amelyekkel segíthetjük az ügyfélben meg nem lévő készségek kifejlesztését. A szűrt-gyermek viszony javítására például fontos lehet, hogy az ügyfél képes legyen mások meghallgatására és a másokkal való tárgyalásra. A lárságban gátlásosan viselkedő ügyfeleknél hasonló módon fontos lehet olyan készségek kifejlesztése, amely a másokkal való kapcsolatteremtés, saját maguk bemutatását, a másokkal való beszélgetés kezdeményezését, elősegíti. A házastársi kapcsolatot javítására a felelősen gondolkodási és konfliktusmegoldási készségekkel kell javítaniuk. Egyes ügyfeleknél a maguk jogait való kiállást kell megtanulniuk, hogy eredményesen megbírhassanak az olyan emberekkel, akik hajlamosak őket kihasználni. Ha meghatározzuk a készségeket, amelyek szűkségesek a probléma megoldásához, akkor megfogalmazhatjuk a megfelelő beavatkozási módort is.

## 12. Miféle készségekkel és erős oldakkal rendelkezik az ügyfél?

Azint azt már korábban megállapítottuk, a felmérés egyik olyan szempontja, amelyről túl gyakran feledkezünk meg, az ügyfél készségeinek és erős oldalainak a vizsgálata. A felmérésnek ezt az oldalát azért vetjük bele ebbe a felsorolásba, mert határozott véleményünk, hogy régóta esedékes volna erre való sokkal nagyobb hangsúlyi helyezni. A következőkben az erős oldalak olyan listáját nyújtjuk, amelyek gyakran jelennek az ügyféllel való első találkozás során. Nyomatékosan hangsúlyozzuk, hogy az ezek és más hasonlóan lényeges készségek észrevételehez szükséges érzékenységet nagyon alaposan ki kell fejleszteni.

1. A problémával való szembenézés és segítségkeresés, ahelyett, hogy a problémát letagadná, vagy valami más módon próbálná elkerülni a vele való szembenézést.
2. Képes vállalni annak kockázatát, hogy a problémát megossza egy idegennel: a szociális munkással.
3. Állhatatos abban, hogy nehéz körülmények között megpróbál együttartani egy családot.
4. Véleményeket és érzéseket nyíltan kifejez, ahelyett, hogy elkenődné azokat.
5. Ügyességet és találékonyt mutat fel abban, hogy korlátozott erőforrásokból kiharozza a lehető legjobbat, s meg tud élni alacsony fizetésből.
6. Áldozatokra hoz gyermekeit és másokét.
7. További ismeretszerzésre, tanulásra, képzésnek fejlesztésére törekszik.
8. Szeretettel és gondoskodást tanúsít családtagjai iránt.
9. Kiáll a jogaiért, ahelyett, hogy az igazságtalanságnak engedne.
10. Pénzügyi nehézségei ellenére megpróbálja kielégíteni kölcsönfizetési és más hasonló kötelezettségeit.
11. Függelenségre törekszik.
12. Megpróbálja megérteni mások szűkségeit és érzéseit.
13. Készséget mutat az önvizsgálatra és gondolkodásának megváltoztatására, és képes újra rendezni észleleteit, amikor új információhoz jut, vagy új oldaláról látja meg a helyzetet.
14. Felélességet érez saját cselekedeteiért és inkább az érdekli, hogy mi módon változhat magán, minthogy csak arra koncentráln, hogy másoknak mihez kellene megváltoznia.
15. Képes az önuralomra.
16. Képes értéktételeket megfogalmazni.
17. Képes stresszt okozó helyzetekben érzelmileg megfelelően működni.
18. Képes az elvonalkozatásra, valamint az ok és okozatok közötti kapcsolat felderítésére.
19. Képes másokkal szoros kapcsolatba lépni.
20. Képes fontolóra venni a különböző cselekvési lehetőségeket és mások szűkségeit, amikor problémáit megoldja.

### 13. Milyen külső erőforrások szükségesek?

Amikor az ügyfelek szolgáltatásért folyamodnak egy szociális szolgáltathoz, el kell dönteni, hogy a kért szolgáltatások az intézmény feladataikörébe tartoznak-e, és hogy a szervezet személyzele rendelkezik-e azokkal a készségekkel, amelyek a magas színvonalú szolgáltatások nyújtásához szükségesek. Amikor egy ügyfél felkérés egy szolgáltatót vagy egy szociális munkást, hogy segítséget kérjen, akkor általában azért esik választása az adott intézményre vagy szociális munkásra, mert másoktól, akik már éltek a segítségükkel, hallott róla. Ilyen esetekben a kívánt segítség az illetők működési körébe vághat, és külső erőforrásokat nem kell hozzá igénybevenni.

Sok ügyfélnek azonban elegenden vagy téves az információja egy szervezet illetékességi köréről vagy szolgáltatásairól, s még olyan szolgáltatásokra is szüksége van, amelyek már nem az illető szervezet kompetenciája, például gyógykezelés, rehabilitáció vagy gyógykezelési segítség. Egy ügyfél különleges szolgáltatási igényeit jobban kielégíthetik olyan más szervezetek, amelyek bizonyos dolgokra specializálódtak (pl. szexuális problémák, válási tanácsadás, lelki segély nemis erőszak áldozatainak), és ilyenkor a megfelelő helyre való beutalással lehet biztosítani, hogy az ügyfél a legmagasabb színvonalú szolgáltatásban részesüljön. Ilyen esetekben a szociális munkás közvetítő vagy ügynő-k szerepet játszik. Ennek a szerepnek a betöltése megköveteli, hogy ismerjük részletes és kielégítő információhoz jutni. Szerencsére a nagyobb városokban általában vannak városi szolgáltatók, amelyek részben a városokból kerülnek beletek. Tájköztudatásképpen összeállítottunk egy listát a legjellegzetesebb szolgáltatási lehetőségekről a nagyobb városokban (lásd az 1. táblázatot), mely jellegét tekintve inkább csak szemléltető, mint kimerítő.

Bizonyos esetekben a táblázatban felsorolt köz- és magán-szolgáltatások mellett két más fő szolgáltatásformát is figyelembe kell venni. Az első az önszolgáltató csoportok, amelyek rendkívül nagy segítséget jelenthetnek bizonyos embereknek, akiknek személyes problémáik vannak. Az ilyen csoportok tagjai, szakképzett vezetők irányítása helyett saját magukra hagyatkoznak egymás megsegítésében. E csoportok értékét bizonyítja, hogy az elmúlt évek folyamán renklivül módon felvirágoztak. Az önszolgáltató csoportok által nyújtott jellegetes segítség az érzelmi támogatás és annak a lehetőségére, hogy megosszunk másokkal a problémáinkat és tanulhassunk azóktól, akiknek hasonló problémákkal kellett megküzdeniük.

A segítségforrások másik nagy csoportját — amiről gyakran meg szoktak feleldekezni — a természetes támogató rendszerek jelentik, amelyek kiaknáhatók az elszigeteltség, valamint az olyan nehézségek leküzdéséhez, mint amit az átmeneti stresszhelyzetekkel való kényserrel megküzdés jelent. A természetes támogató rendszerek körébe tartozik a család, a rokonság, a barátok, a szom-

1. táblázat Városi szolgáltatások típusai

Szükségletek	Szolgáltatások
Jóvedelem	Ellátási közsegély, időskori, rokkantsági, egészségügyi, válság-biztosítás, munkanélküli segély, munkás segély, egyházi, jóléti szolgáltatások, ételmiszerbőlyegek
Lakás	Különlétes lakáskezelési az időseknek vagy más alacsony jövedelműeknek és otthonatlanoknak, lakássegély, Űvvhadsereg, Keresztény Ifjak Egyesülete (KIE), Keresztény Lányok Egyesülete (KLE) bevándorlók otthonai;
Egészségügy	Államiilag támogatott kórházak, helyi, köz- és magánkórházak, SHERMERS kórházak, veterán kórházak, Medicine, Medicaid, v6-édfői szolgáltatók, látnakozó otthonok, rehabilitációs központok napköztiotthonok, nevelési tanácsadó klinikák, gyermekjóléti osztályok, menedékhelyek, gyermekkezelési segélyező társaság, egyházi szervezetek, Head Start program, önkéntessegélyező hivatások, iskolai szociális szolgáltatók, gyógykezelési és fejlődési zavarral foglalkozó szervezetek, gyermekorvosi klinikák, fogyatékos gyermekek támogatása.
Gyermekvédelem	munkaközvetítő, nyilvános szakmai rehabilitációs programok, veterán szolgáltatók, munkanélküli, Fortksház és más hasonló lehetőségek szellemileg visszamaradottaknak;
Idéggondozás	ideggondozó központok, kórházak pszichiatriai osztályokkal, k6-biztosításvonó központok, magángyakorlati folyaratók;
Jogi szolgáltatások	Jogsegélyezési társaságok (United Way), közügyvéd, megyei ügyész, Amerikai Polgári Jogok Szervezete;
Házasság és családgondozás	családgondozó központok, családszolgálati oszállyok, lelkeszek, egyházi szervezetek szolgáltatásai, magángyakorlatok, ideggondozó központok
Ifjúságvédelem	KIE, KLE, köz- és magánütilletési programok, helyi ifjúsági szolgáltatók, javító-nevelő otthonok, csoportos ifjúsági otthonok, fiatalokért haróssági programok
Szabadidő, szórakozás	köz- és magán-szabadidő programok és központok, idős polgárok központja, művészeti és kézügyességi programok
Utazás	utazási segélytársaság, önkormányzati programok, önkéntesek

szédok, a kollégák, valamint az iskola, a templom vagy más társadalmi csoportok tagjaival való szoros kapcsolatok.

Egyes család-gondozók új szerű módszert — a hálózati terápianak nevezett intervensziós technikát — dolgoztak ki a támogató rendszerek közösen történő kihasználására. Ezen gondozók véleménye szerint sok mentális betegségnek nevezett viselkedési zavar oka az az érzés, hogy elidegenedünk természetes társadalmi hálózataunktól, ami mindazokból az emberi kapcsolatokból áll, amelyek egy személy életében jelentősek, és amelyek közé a természetes támogató rendszerek is tartoznak. A hálózati terápia alkalmazásakor ezek a gondozók

40–50 olyan jelentős személyt mozgósítanak, akik egy válságos időszakban vállalkoznak a hálózat egy vagy több tagjának megerősítésére. A cél az, hogy egyesítsék erejüket a kapcsolatokból álló társadalmi hálózat szorosabbra szövése érdekében, hogy a bajban lévő tagoknak támogatást, a biztonság és összetartozás érzését adják.

A társadalmi hálózatok mozgósítása a szociális munka legjobb hagyományainak az éber tartása.

A kulturális környezetből való kiszakadás esetén a természetes támogató-rendszernek a családra korlátozódhatnak, s így a szociális munkásnak a lakóhely egyéb lehetséges forrásait kell mozgósítania. Ázsiai menekültök megerősítése néhez kérdést jelenthet, mivel sok helyen nem hozzáférhető a megfelelő kulturális csoport. A nyelvi nehézségek újabb akadályt jelenthetnek, amikor is a szociális munkásnak tolmácsokat és más olyan érdeklődő résztvevőket kell találnia, akik segítséget nyújthatnak ezekben a családoknak a lakáskeresésben, munkavállalásban, és társadalmi támogató rendszerek kifejlesztésében.

Vannak még további olyan esetek, amikor az emberek környezetéből teljesen hiányzik a természetes támogató rendszer. Ennek következtében környezeti változtatás lehet szükséges ahhoz, hogy jobban megfélemlenjen egymásnak a szükségletek és az erőforrások, de ezt a témát részletesebben a következő fejezetben fejtjük ki.

## Egyéb tényezők a felmérésben

Az előbbiekben felsoroltunk 13 kérdést, amelyek célja, hogy segítséget nyújtsunk a felmérési folyamat során átfogó információ nyérésében. Ezzel

1. azonosítjuk a problémarendszer résztvevőit;
2. kiderítjük, hogy a résztvevők és egyéb tényezők miként hatnak egymásra a problémás viselkedés létrehozásában;
3. meghatározzuk a résztvevők erős oldalait és korlátait, valamint azokat a külső erőforrásokat, amiket figyelembe kell venni a beavatkozás megtervezésénél;
4. kijelölődnek a megfelelő célok;
5. kiderül, mitfele beavatkozás alkalmazható.

A megfelelő felmérés teljesség tételeire azonban, még további adatokra van szükség. Ezek közé tartoznak a következő tényezők:

1. az ügyfél egyéni mátkódése, belcélrve több kulcsfontosságú személyközi alrendszer;
2. az ügyfelek motivációja arra, hogy a meghatározott célproblémáival foglalkozzanak;
3. a problémarendszerbe tartozó kulturális tényezők;

4. a páros vagy családi rendszer dinamikája;
5. azon környezeti tényezők, amelyek hatással vannak a problémarendszer résztvevőire.

Eme tényezőket kivül, amiket a következő két fejezetben fogunk megérteni, döntő jelentőségű az ügyfél szerepe is a felmérés megfogalmazásában. Az ügyfelek véleményei értékes források a felmérés megformálásának, amiről igen gyakran megfélemlenek, amit Prager is megjegyzett:

„Hagyományosan az ügyfeleknek ahig volt lehetőségük arra, hogy együttműködjenek a szociális munkással a diagnosztis megfogalmazásában, a rehabilitációban és kiterjesztésben... paradoxként hat, hogy noha az elmeegészségügyi intézmények kliensei életük jelentős részét azzal töltötték, hogy a kapcsolatteremtési és kommunikációs készségeket tanulják és gyakorolják, a segítség mégis még mindig számukra és nem általuk lett meghatározva, megtervezve és kiterjesztve” (Prager, 1980, 5).

Ha a lehető legnagyobb mértékben bevonjuk az ügyfeleket a felmérési folyamatba azzal, hogy kíváncsiak vagyunk véleményükre és ezekre úszicellel reagálunk, akkor valószínűleg ők is hasonló módon fognak reagálni a mi elképzelésünkre. Ezzel szemben, ha a saját megféléstünket akarjuk az ügyfélre ráerősíteni, akkor valószínűleg nyíltan vagy burkolatlan ellent fognak állni. Amit mi tanácsolunk tehát az, hogy a folyamat annyira nyílt és kölcsönös legyen, hogy végül telifokát a mi saját és az ügyfélünk véleményének az összességében érje el. Ezen kölcsönösség eredményeként a felmérés valószínűleg pontosabb lesz, s nagyobb lesz az ügyfél részvétele a felmérés, a tervezés valamint a szerződéskötés folyamatában.

(Fordította: Benedek Lóránd)

## Prodalom

- Berwick, D. (1980): Nonorganic Failure to Thrive: Pediatrics in Review, 1, 265–270.
- Brown, L., Levitt, J. (1979): A Methodology for Problem-System Identification. Social Casework, 60, 408–415.
- Gomez, E., Zurecht, L., Becker, R. (1985): A study of psychosocial casework with Chicanos. Social Work, 30, 477–482.
- Hepworth, D. (1979): Early Removal of Resistance in Task-Centered casework. Social Work, 24, 317–323.
- Hurwitz, N. (1975): Interaction Hypothesis in Marriage Counseling. In A. Gurman, D. Rice (eds): Complex in conflict. Jason Aronson, N.Y., 225–240.
- Maluccio, A. (1979): Perspectives of Social Workers and Clients on Treatment Outcome. Social Casework, 60, 394–401.
- Prager, E. (1980): Evaluation in Mental Health. Enter the Consumer. Social Work research and Abstracts, 16, 5–10.
- Presley, J. H. (1987): The Clinical Dropout. A View from the Client's Perspective. Social Casework, 68, 603–608.
- Toseland, R. (1987): Treatment discontinuance. Social Casework, 68, 195–204.
- Vigilante, F. W., Matlack, M. D. (1988): Needs-Resource Evaluation in the Assessment Process. Social Work, 33, 101–104.