

Szociális esetmunka I. Az interjú



dr. Kozma Judit egyetemi docens,
tanszékvezető
Miskolci Egyetem BTK
Alkalmazott Társadalomtudományok
Intézete
Szociális Munka Tanszék
Miskolc Egyetemváros 3515
E-mail: judit.kozma54@gmail.com
CV: [http://atti.uni-
miskolc.hu/docs/KozmaJ_CV.pdf](http://atti.uni-miskolc.hu/docs/KozmaJ_CV.pdf)

Tartalom

Fogalmak.....	2
Az interjú	2
Fogalmak	2
1. tanulási feladat: idegen szavak szótára.....	2
2. tanulási feladat: Miért tekintjük a beszélgetést a segítő folyamat központi részének?	2
I. Hatékony kommunikáció.....	5
A kommunikáció (közlés és meghallgatás) mikrokészségei	6
3. tanulási feladat: Problematikus viselkedési minták kezelése az interjúk során	12
4. tanulási feladat: A közlő megbízhatósága	17
II. A segítő kapcsolat felépítése: kapcsolatteremtés és exploráció	18
Bárdos Kata: Alapvető eszközök a szociális munkában	24
Készségfejlesztő feladatok	53
Ellenőrző kérdések	54

Fogalmak

Autenticitás
Célzott beszélgetés
Dokumentáció
Első interjú
Empátia
Értő figyelem
Exploráció
Facilitatív feltételek
Fókuszálás
Interjú
Kapcsolatteremtés
Kettős kötés
Kommunikáció
Mikrokészségek
Non-verbális kommunikáció
Nyitott és zárt kérdések
Problematikus viselkedési minták
Segítő kapcsolat
Szuggesztív kérdés

Az interjú

Fogalmak: interjú, hatékony kommunikáció, segítő kapcsolat, facilitatív feltételek, az interjúvezetés technikai kérdései, az első interjú, dokumentáció

Az interjú a segítő beszélgetés, dialógus, amelynek során a szociális munkás és kliense (legyen szó akár egyénekről, családokról, csoportokról, közösségekről) felépítik a segítő kapcsolatot és értelmezik, megtervezik, valamint értékelik a probléma megoldásáért végzett közös munkát. A dialógus során a segítő és kliense egy sajátos világot, az eset világát építi fel.

1. tanulási feladat: idegen szavak szótára

Állítson össze szótárt azokból a szavakból, amelyeknek az jelentését nem ismeri. Javaslom, hogy az ismeretlen szavak, kifejezések, kategóriák esetében lapozza fel vagy a Wikipédiát: https://hu.wikipedia.org/wiki/Magyar_Wikip%C3%A9dia, vagy az értelmező szótárt: <https://wikiszotar.hu/ertelmezo-szotar/>

2. tanulási feladat: Miért tekintjük a beszélgetést a segítő folyamat központi részének?

Nigel Parton – Patrick O’Byrne: Mi a konstruktív szociális munka c. tanulmányának részlete¹ alapján válaszolj a következő kérdésekre!

Miért tekintjük a beszélgetést a szociális munkás segítő folyamat központi részének?

Mi az, amit a kliensek, illetve felhasználók a legfontosabbnak és leghasznosabbnak tartanak a szociális munkással való kapcsolatukban?

Számos olyan tanulmány született, amely igyekezett meghatározni, hogy a szociális munka vevői oldalán mit találnak az emberek a leghasznosabbnak és leginkább segítőnek. David Howe (1993) áttekintette az elmúlt hatvan év kutatásainak azon részét, melyek a klasszikus evaluáció szabályai szerint készültek, melyekben megkérdezték a klienseket a szociális munkásokkal kapcsolatos tapasztalataikról, továbbá áttekintette a kliensek saját beszámolóit is. Ugyanezt a munkát végezte el Seligman (1995) az Egyesült Államokban. E tanulmányok központi üzenete minden időben az volt, hogy nem a szociális munkás vagy tanácsadó által használt sajátos modell vagy technika a fontos, hanem a tapasztalat minősége és értéke. A siker kulcsát Howe a következőkben foglalja össze: „elfogad engem, megért engem és beszél velem”. Ez nem annak egyszerű megállapítását jelenti, hogy a jó szociális munka a „kapcsolat” létrehozásáról szól, bár ez is fontos, hanem a módról, ahogyan megértjük és feldolgozzuk a fájdalmas és nehézséget okozó tapasztalatokat a beszélgetésen keresztül. Beszélgetés és nyelv a kulcsai annak a folyamatnak, ahogy értelmezzük, és ellenőrzésünk alá vonjuk a folyamatokat. Az „értelemadás” a lényeges, és nem érdekes, hogy ez miképp néz ki, vagy honnan jön. Ha a kliens szeretné átformálni saját magát, és meg akarja érteni, ami történik, beszélgetésbe kell kezdenie a másikkal, mert a személy önmaga a nyelven keresztül képes formálódni. Ahogy Howe bizonyítja, kevésbé az eljárások és technikák, és inkább a

¹ Nigel Parton – Patrick O’Byrne: Mi a konstruktív szociális munka? Esély 2006. 1. szám, 47-66.
http://www.esely.org/kiadvanyok/2006_1/PARTON.pdf (2020.03.20.)

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

lehetőség az önmagáról való aktív beszélgetésre az, ami magával hozza a megértést és a változást. A kliensek világosan elmondják, hogy leginkább a beszélgetést értékelik, amely lehetővé teszi tapasztalataik megértését, és elősegíti, hogy alakíthassák életüket, megbirkózzanak életük kihívásaival, kísérletezzenek és változtassanak az életükön. Howe a következő következtetést vonja le:

„Ha a lehető legrövidebben akarjuk összefoglalni az üzenetet, amelyet a kliensek tanácsadással és terápiával kapcsolatos tapasztalatairól szóló beszámolók közvetítenek, akkor az elfogadás és törődés iránti szükséglet, továbbá a megértés és az értelem keresése marad fenn a rostán a leglényegesebb elemekként, melyeket minden beszámoló tartalmaz. Ami végül marad a megfigyelés végső kvintesszenciájaként: a kliensek szeretnék meghatározni a saját tapasztalataik jelentését, és befolyásolni akarják azt is, hogy mások milyen értelmezést adnak az ő tapasztalataiknak. Ha sikeresek ebben a törekvésben, akkor képesek megbirkózni ezekkel a tapasztalatokkal, és ezáltal képesek befolyásuk alá vonni ezeket. Ez javítja önértékelésüket és önbizalmukat, és végső soron arra indítja őket, hogy elhiggyék, értékes és mások által értékelt emberi lények.” (Howe, 1993, 195, kiemelés az eredetiben).

A sikeres családterápiákról szóló beszámolók is hasonlóképpen bizonyítják, hogy a siker kulcsfontosságú eleme a terápiás szövetség ereje egy olyan személlyel, akit a szolgáltatás felhasználója barátságos, megbízható, nem ítélkező és megértő embernek tekint. Úgy tűnik, hogy a történet saját szavakkal való elmondása és ennek tiszteletteljes meghallgatása az elsődlegesen szükséges a változás elindulásához. Lehet, hogy a pszichodinamikus megközelítés legnagyobb teljesítménye nem abban keresendő, hogy segítségével megérthetjük az én, a felettes én és az ösztönén működését², hanem annak a megerősítésnek a fontosságában, amit valaki egyszerűen a története figyelmes hallgatónak való elmondása során kap. A gondos meghallgatás meglehetősen új téma a családterápiában és a tanácsadásban (Anderson, 1987; Hoffman, 1993), de hagyományosan központi jelentőségűnek tekintették a szociális munkában, ahol úgy vélték, hogy a meghallgatás teret biztosít a gondolkodáshoz és a reflexióhoz (Rees és Wallace, 1982; Fisher, 1983). Például a szociális munka hagyományos „elvei” között Biestek (1961) felsorolja a jó, személyre figyelő meghallgatást, a nem ítélkező attitűdöt, a non-direktivitást, továbbá a bizalmon és titoktartáson alapuló munkát.

Miközben ezek a kérdések mindig központi jelentőségűek voltak a „kliens-központú” modelleket kidolgozó elméletalkotók munkáiban, a nyelv és a szöveg fontosságának explicit elméleti tudatosítása nem jelent meg ezekben a művekben. Ezzel szemben Timms már 1968-ban amellett érvelt, hogy a szociális munkában létfontosságú a nyelv szakmai gyakorlatban játszott központi jelentőségének tudatosítása. Timms azt írja, hogy „meglepő, mennyire kicsi jelentőséget tulajdonítanak a szociális munkások a nyelvnek, a szavaknak, miközben munkájuk során nagymértékben függenek ezektől” (Timms, 1968, 1), különösen, mivel tevékenységük gyakran a „beszédén keresztül való gyógyítás” kísérleteként fogható fel, és esetenaplóik a klienseikkel folytatott beszélgetéseik összefoglalásai vagy szó szerinti lejegyzései. Timms

² A freudi pszichoanalízis alapfogalmai, ha nem ismeri ezeket, nézze meg a Wikipédiában a Sigmund Freud címszónál, a Freud nézetei című fejezetet!

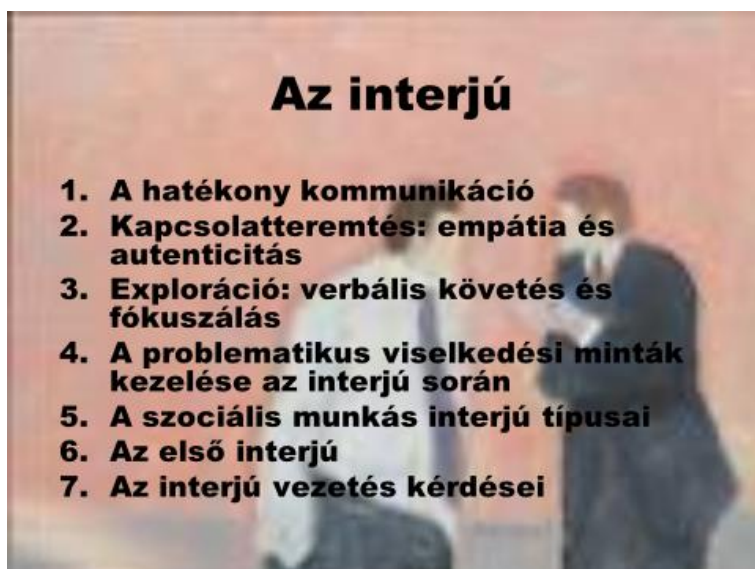
https://hu.wikipedia.org/wiki/Sigmund_Freud#Freud_n%C3%A9zetei (2020. 04.14.)

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

nagyfokú inkongruenciát érzékelt, amelyet meg kell szüntetni: a szociális munkában hiányzik a nyelvre vonatkozó rendszeres kritikai figyelem, miközben a szavak oly fontos szerepet játszanak mind a szociális munka oktatásában, mind pedig a gyakorlatában.

Timms továbbment az inkongruencia pusztá megállapításán, és a nyelvet elméleti vonatkoztatási keretbe helyezte, ami sok tekintetben előképe a néhány évvel később létrejövő konstrukcionizmusnak. Megállapította, hogy a nyelv társadalmi létünknek nem csak a leírásában, hanem a megalapozásában is döntő szerepet játszik. Ez igaz, akár a szélesebb közösséggel szövődő kapcsolatokra gondolunk, akár az intimebb természetű, vagy az önmagunkhoz fűződő kapcsolatot vesszük szemügyre (ugyanott, 4). A nyelvet kulcsfontosságúnak tekintette az emberi viszonyok létrehozásában és fenntartásában, mivel „a nyelv a médium, melyen keresztül az ember tudatosítja belső énjét, és ugyanakkor külső kapcsolatai megértésének vivőanyaga is. Ez egyesíti az embert másokkal, de ugyanakkor el is különíti őt másoktól” (ugyanott, 4). Sajnos a Timms által felvetett kérdés és kihívás azóta ritkán került elő a szakirodalomban.

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. Ahogy látni fogjuk, a megértés, mint együttműködési folyamat a konstrukcionizmus központi gondolata. A jelentés és a megértés a beszélgetés résztvevői közötti tárgyalás része, és így a megértés és a nyelv használata a segítő folyamat központi eleme.



I. Hatékony kommunikáció

A következő dián a kommunikáció jól ismert modelljét, az Adó és a Vevő, ill. a Csatorna funkcióját, és a hatékonyság kritériumait látják, amit már ismernek korábbi tanulmányaikból.



EFOP-3.5.1-16-2017-00002

A kommunikáció (közlés és meghallgatás) mikrokészségei

A kommunikáció (közlés és meghallgatás) mikrokészségei azok a verbális és non-verbális viselkedések, amelyeket megtanulnak ahhoz, hogy hatékony kommunikátorok legyenek.

A hatékony közlés mikrokészségei



Az üzenet birtoklása arra vonatkozik, hogy a közlő vállalja a felelősséget a közlés tartalmáért. Ezzel szemben az általános közlés (pl. az emberek általában...) nem hatékony.

Az üzenet teljessége és specifikussága tétele. Minden információ közölni kell, ami az üzenet megértéséhez szükséges.

A tanácsadásban (a tanácsadás az esetmunka egy sajátos formája, melyről később lesz részletesen szó) gyakran a vonatkoztatási keret hiányzik, amikor nem mondjuk el, hogy egy sajátos (terápiás) módszerrel dolgozunk, és például ezért kérdezzük vissza arra, hogy milyen élményei voltak a kliensnek a gyermekkorában.

Esetillusztráció:

Margit a házassági problémáiról beszél a segítőnek. Elmondja, hogy a férje, ha bármi probléma előadódik, kiabálni kezd vele, és ő ettől lemerevedik, képtelen megfelelően válaszolni a férjének, dadogni kezd, aki ettől még jobban feldühödik. A tanácsadó megkéri Margitot, hogy mesélje el a legutóbbi ilyen esetet. Margit a következőt meséli el: A múltkor, mikor kiszállt az autóból a piacra menet, égve hagyta az autó fényszóróját, így az akkumulátor lemerült, az autó nem indult el. Felhívta a férjét, és mondta, hogy az autó nem indul, mert égve hagyta a fényszórót. A férje kiabálni kezdett. A tanácsadó megkérte Margitot, hogy ismétlje el, amit férje mondott. A szöveg így hangzott: „Miért nem vagy

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

képes odafigyelni a dolgokra?! Most én rohanhatok, hogy el tudjon indulni az autó, pedig van elég dolgom! Hol áll az autó?” Margit képtelen volt válaszolni a kérdésre, egyszerűen minden kiszállt a fejéből, és dadogni kezdett. Próbálta elmondani, hogy a piac parkolójában állította le az autót, de azután már képtelen volt elmondani, hogy melyik oldalon, csak dadogott, amitől a férje még jobban üvöltött. A tanácsadó megkérdezte Margitot, hogy mi jut eszébe erről az esetről. Ismerős-e neki ez a helyzet valahonnan? Margitnak az apja jutott eszébe, aki kislány korában ugyanígy kiabált vele, és ugyanígy a miért kérdéssel kezdte a mondatot. „Akkor is pánikba esett a kiabálástól, hiszen még kislány volt” válaszolta a tanácsadó. Margit elcsodálkozott az értelmezésen, de helyben hagyta, bólintott. „De már nem kislány” folytatta a tanácsadó. Margit elnevette magát, és azt válaszolta, hogy már tényleg nem három éves. Ezután megkeresték ketten a varázsigét, amivel meg lehetne oldani az ilyen helyzeteket. Abban állapodtak meg, hogy Margit megáll, ha hallja a kiabálást, és kezdi érezni a pánik előjeleit, majd elmondja a varázsigét (ezt Margit maga fogalmazta meg): „Én nem vagyok három éves, és ez itt nem az apám.” Amikor legközelebb beszéltek egymással, Margit nevetve mesélte el, hogy kipróbálta a módszert, elmondta magában a varázsigét: „Én nem vagyok már három éves, és ez itt nem az apám.” Ezek után szembe fordult a férjével, és a miért kezdetű kérdésre a következő választ adta: „Egy kalap szarért. Mert én ilyen hülye vagyok.” A férje nem tudott szóhoz jutni a megdöbbenéstől.

Az esetben a tanácsadó pszichoanalitikus értelmezést fűzött a helyzethez: Margit kapcsolati problémája abból a traumából következett, amit kisgyerekként élt át apja támadása következtében, amivel szemben védtelen és tehetetlen volt. Erre az értelmezésre csak utalt (Már nem három éves, és nem kiszolgáltattott.), ez Margit számára azonnal hiteles volt, hiszen ő emlékezett vissza az apja hangjára és miért kezdetű mondataira, valamint a pánikra, amit akkor átélt. A tanácsadónak viszont néhány mondattal magyaráznia kellett a jelenséget: a régi nagy ijedelmek okoznak ilyesmit, hogy ha az ember már felnőttként meghallja ugyanazt a hangot, átéli ugyanazt az érzést, amit régen. Természetesen ez esetben nem kell elmagyarázni a kliensnek Freud trauma elméletét, de tisztázni kell, hogy ez egy sajátos tudás, ami a tanácsadó szakértelméhez tartozik, és ezt osztja meg a kliensével.

Természetesen a terápiás ismeretek csak egy részét alkotják a szociális munkások tudásrepertoárjának, és speciális (tanácsadói) felkészültséget feltételeznek. A mindennapi szociális munkában szükség lehet jogi, egészségügyi, szociálpolitikai, stb. tudásokra. A képzés azért ölel fel ilyen széles spektrumot, mert igen sokféle tudás szükséges ahhoz, hogy ügyfelünket segítségük helyzete javításában.

A verbális és non-verbális közlés kongruenciája. Nem hiteles az a közlés, amelyben nincs összhang a szóbeli és nem szóbeli közlés között.

Kiváló példáit tudjuk adni annak, hogy miképp hiteltelenné tehetjük a verbális közlést például egy sajátos hanghordozással, vagy egy vállrándítással.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Az egyes közlések közötti inkongruencia egyik kiemelkedő példája a *kettős kötés*³. Gyakori példája, amikor az anya nem szereti a gyermekét, de ezt nem akarja elárulni neki, és ezért verbális szinten a szeretetét hangoztatja, míg nem verbális szinten a gyermek minden szeretetteljes közeledésére elutasítással reagál. Emellett a szülő megjutalmazza a gyermeket, ha a verbális közlésre hallgat, és megbünteti, ha a nem verbálisra. Szisztematikus családot vizsgálata során fedezték fel ezt a kommunikációs jelenséget a kutatók.

A verbális közlések is ellentmondásba kerülhetnek, és ez is rombolhatja a gyermek eligazodási képességét. Példa erre, amikor a gyermek anyja folyamatosan veszekszik a fiával annak rendetlensége miatt. Más esetben viszont a gyermek füle hallatára kifejti a barátnőjének, hogy minden „rendes kisfiú rendetlen”. Így a gyermek semmiképpen sem tudja elnyerni a szülő szeretetét, mert ha rendet csinál a szobájában, akkor nem rendes kisfiú, ha meg nem, akkor rendetlen.

A kettős kötés jelenségét a pszichoterápiában is felhasználják. A terápiás kettős kötés az, amikor a kliens bármit csinál, mindenképpen engedelmeskedik annak, amit a terapeuta mond. Ellenálló kliensek esetében alkalmazható a módszer. Eriksonról mesélik, hogy szerfüggőkkel dolgozott, és megjárta a visszaesést. Azt mondta, a kliensnek, hogy szinte elkerülhetetlen a visszaesés, de az után sokkal nagyobb előrehaladás következik. Így a pácienst, ha józan maradt, akkor is a terapeuta utasítása szerint cselekedett, és ha visszaesett, akkor is ugyanezt tette. Ezen az elven működnek a paradox technikák, melyekre sok példát hoz P. Watzlawick – J. H. Weakland – R. Fisch Változás (A problémák keletkezésének és megoldásának elvei. Gondolat, Budapest, 1990.) című műve.

Redundancia. Szó szerint szövegszaporítást jelent, és így rosszalló értelemben szokták használni, holott a szóbeli és írásbeli kommunikációs helyzetekben az üzenet célba érését a redundancia megfelelő szintjével tudjuk elérni.

A különböző műfajoknak különböző redundancia szükséglete van. A verbális közlésnek (például az előadásnak) van a legnagyobb redundancia szükséglete, ezért szoktuk az információt többféle módon közölni: névvel, meghatározással, szóképpel, példákkal. Az írásos műfajok tömörebben is célt érhetnek, mert az olvasó újra olvashatja a szöveget. Ugyanakkor az írásmű hosszát más szempontok is befolyásolhatják. Ha például éves beszámolót írunk egy szociális intézmény vezetőjeként, akkor egyrészt arra kell felkészülnünk, hogy az önkormányzati testületi ülés előtt csak néhány perce van a képviselőtestület tagjainak, hogy belenézzenek az anyagba, és lássák, miről van abban szó. Ezért vezetői összefoglalót írunk az anyag elejére, de még ez is túl hosszú lenne az átlagos olvasónak, így még ezen belül is kiemeljük a legfontosabb megállapításokat. A vezetői összefoglalóhoz kapcsolódik a főszöveg, és a mellékletek, ami az anyag megalapozottságát van hivatva jelezni, és kielégítheti azok igényeit, akik mélyebben akarják ismerni a tényeket.

³Bateson, G., Jackson, D. D., Haley, J. & Weakland, J., 1956, Toward a theory of schizophrenia. *Behavioral Science*, Vol. 1, 251–264.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Az üzenetet megfelelővé kell tenni a vevő vonatkoztatási rendszeréhez. A segítő és a kliens gyakran más társadalmi csoporthoz tartozik, ezért a világ más területeit, helyzeteit ismerik, és másképp gondolkodnak. Bár sok mindent megtanul a kliens a segítő folyamat során, de elsősorban a segítőnek kell alkalmazkodnia a kliens vonatkoztatási rendszeréhez, tapasztalati tartományához.

Érdemes megnézni erre vonatkozóan Jézus kommunikációs stratégiáját, ahogy teológiai tartalmakat tanít olyanoknak, akik nélkülözik az ilyesféle tudást. A példabeszédek minden esetben a hallgatóság tapasztalati tartományának tartalmaiból épülnek fel. Például:

¹A vámosok és a bűnösök mind jöttek, hogy hallgassák. ²A farizeusok és az írástudók méltatlankodtak miatta. „Ez bűnösökkel áll szóba, sőt eszik is velük” – mondták. ³Erre mondott nekik egy példabeszédet: ⁴„Ha közületek valakinek van száz juha, és egy elvesz belőlük, nem hagyja-e ott a pusztában a kilencvenkilencet, hogy keresse az egy elvesztett, amíg meg nem találja? ⁵Ha megtalálja, örömeiben vállára veszi, ⁶hazasiet vele, összehívja barátait és szomszédait: Örüljete ti is – mondja –, mert megtaláltam elveszett bárányomat! ⁷Mondom nektek, éppen így nagyobb öröm lesz a mennyek országában egy megtérő bűnösön, mint kilencvenkilenc igazon, akinek nincs szüksége rá, hogy megtérjen. (Lukács 15,1-7)

Az érzelmek leírása névvel, szóképpel, gesztussal, elkerülendő a kétértelműséget. Az érzelmek és azok kezelése rendszerint a kliens problémájának részét képezik. A konfliktusok megoldásában is nagy szerepet játszik az érzelmi intelligencia. Az érzelmi intelligencia fejlesztése, az érzelmek megfelelő kezelésének tanítása a segítő feladata.

Mások viselkedésének értékelés és ítéletkezés nélküli leírása. Az egyik leggyakoribb kommunikációs hiba a mások hibáztatása, ami lehetetlenné teszi a konfliktusok, nézeteltérések megoldását, sőt elmélyíti a felek közötti szakadékot. Ennek az elvnek az értelmében szoktuk megkérni kliensünket, hogy pontosan, minden kommentár nélkül írja le, mi történik azokban az esetekben, amelyekről panaszkodik.

Esetillusztráció

Erika azzal jött be a családsegítő szolgálathoz, hogy a férje alkoholista és bántalmazza, szeretne elválni, ebben kér segítséget. A családsegítő igyekezett többet megtudni a problémáról, ezért megkérte Erikát, hogy mesélje el a legutóbbi bántalmazás történetét. Igyekezett minél pontosabb leírást kapni, ami nem volt könnyű, mert Erika mindig visszatért ahhoz a pillanathoz, amikor a férje megütötte. Végül a következő történetet foglalhatta össze kliensének:

Erika és János harmincas éveik közepén járnak, 13 éve házasok, két gyermekük van, 8 és 10 évesek. Az elmúlt években jövedelmük elsősorban János vállalkozásából származott, amiből jó egzisztenciát teremtettek. Erika elég sokat volt egyedül otthon, mivel a háztartásvezetés volt a feladata, a gyerekek napközben iskolában voltak, utána meg gyakran játszottak a barátaikkal. Jánosnak mindig is megvolt az a szokása, hogy hetente egyszer-kétszer elment a haverjaival sörözni. Ez rendszerint akkor derült ki, amikor nem érkezett haza délután öt és hat között. Erika

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

apja alkoholista volt, a család sokat szenvedett tőle, mivel bántalmazta Erika anyját és Erikát is. Erikának mindig ezek az élmények jutottak eszébe, ha eljött a hat óra, de nem zörgött a kapu János jöttét jelezve. Ilyenkor megrohanták a gondolatok: „Már megint a kocsmába viszi a pénzt. Pedig a gyerekeknek cipőt kellene venni. De semmivel sem törődik! Mindenre nekem kell gondolni, a koszt pénzéből kigazdálkodni, pedig az nem éppen bőséges, és a hitelt is fizetnem kell belőle. És majd megint verekedni fog! Büdös lesz a piától! Nem érdekli, mennyire utálok ezt a szagot! Ráadásul még rám is mászna! Majd biztosan virágot is hoz, mintha azzal le lehetne rendezni...” Ez a belső litánia mindaddig folytatódott, míg János meg nem jelent a kapuban a csokor virággal, amikor Erikából kiömlött a felháborodás. A hosszú bűnlajstromot és a kiabálást János nyilván verbális abuzusnak értékelte, és amikor nem tudta leállítani a magyarázkodással, végül feldühödött és megütötte Erikát, aki sírva elhagyta a szobát.

Ha elvégezzük a kognitív behavior technika által ajánlott ATBC elemzést, ahol az A (Antecedens) = Előzmény, T (Thinking) = Gondolkodás, B (Behavior) = Viselkedés, C (Consequences) = Következmények, akkor világosan kiderül, hogy

- 1. kinek van problémája az esetben, és mi az?*
- 2. meg lehet-e oldani a problémát, és mi kellene ehhez?*

Ezekre a kérdésekre Erikának kell válaszolnia, miután a segítő összefoglalja, amit az esetről megtudott. Az első kérdést nem is szabad feltenni, mert attól Erika megharagudna. Esetleg rá lehet kérdezni az Erika apja és János alkohollal kapcsolatos viselkedése közötti különbségre. Nagyon óvatosan és tapintatosan kell egy ilyen esetben eljárni, ha segíteni akarunk.

Te mit gondolsz, mit válaszolnál a fenti kérdésekre?

Visszajelzés kérése arról, hogy miképp érintette a közlés a vevőt. Több módon kérhetünk visszajelzést. Legtöbbször elegendő, ha összefoglaljuk, amit hallottunk, és kérdően ránézünk a kliensre, várva a választ. Az interjút úgy is tekinthetjük, mint egy **tárgyalást a jelentésről.**

Egy népszerűsítő összefoglalót⁴ idézek Th. Gordon kommunikációs hatékonyságot célzó javaslatairól. A módszer kiváló nemcsak a magunk, hanem klienseink kommunikációs készségeinek javítására is.

Dr. Thomas Gordon amerikai pszichológus a kommunikáció és a konfliktuskezelés egy egészen újfajta módszerét fejlesztette ki. Magyarországon 1989 óta oktatják tréningeken az elméletét, amelyet négy társadalmi csoport – tanárok, szülők, vezetők és tanulók – részére

⁴ Kercsó Dorottya: Értve figyeljünk a másokra! – A Gordon-módszer csodás hatásai.

https://www.csaladinet.hu/hirek/gyereknevelés/kisgyerekek/27959/gordon_modszer_en_uzenet_er_to_figyelem_kozlessorompo (2020. 03.01.) Gordon és egyik kiváló tanítványa, F. Várkonyi Zsuzsa könyvei szerepelnek az ajánlott irodalomban!

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

dolgozott ki. Módszere lényege egy mondatban: mondjuk ki az igényeinket, és hallgassuk értő figyelemmel a másikat.

Kié a probléma?

Az emberek közti konfliktusokat minden esetben valamilyen probléma okozza. Ahhoz, hogy ezt orvosolni tudjuk, a legfontosabb kérdés, hogy megállapítsuk: kié ez a probléma? Ő az, akinek a kezében a megoldás is ott van, a többiek pedig segíthetnek neki, hogy erre rátaláljon.

Társas kapcsolatainkban az egyik legnehezebb feladat a valós igényeink felismerése és megfogalmazása. Egy érzelmileg túlfűtött vita hevében gyakran előbb kezdjük el sértegetni a másikat és előhozakodni mindenféle múltbéli panasszal, mint az aktuális, egyértelmű igényt megfogalmazni.

Ha mondjuk az anyának fontos munkája van, ami miatt békén kellene hagyni, de a családtagok percenként megzavarják valamivel, általában tűr egy darabig, majd indulatosan felcsattan „Nem igaz, hogy ilyen értetlenek vagytok, nem tudjátok felfogni, hogy dolgom van???” Pedig mennyivel hatékonyabb lenne, ha inkább így fogalmazna: „Most sok a munkám, szükségem van egy órára, amikor nyugalomban lehetek, utána tudok veletek foglalkozni.”

A Gordon-módszer szerint akinek problémája van, az Én-üzenetet fogalmaz meg, a másik pedig értő figyelemmel hallgatja. Nem próbálja megvigasztalni, nem ad tanácsot, hogy mit kellene tennie, és főleg nem kezdi el őt sértegetni vagy lekicsinyelni a baját. Csak odafigyel, hallgat, és néha egy-egy mondatnál jelzi, hogy megérti a helyzetet.

Egy ilyen kommunikációban nincsen nyertes és vesztes fél. Senki sem erőlteti rá a véleményét a másikra, hanem olyan megoldást találnak, ami mindkét felet békességgel tölti el.

A gyerekekkel való beszélgetés során különösen jól lehet a módszert alkalmazni. Ha arról panaszkodik, hogy nem szeretne iskolába menni, ne azt feleljük, hogy „Márpedig sajnos menni kell”, hanem próbáljunk meg a következőképpen tapogatózni:

„Nem szeretsz korán kelni”

„Nem játszanak veled a többiek”

„Nagyon sok dolgot írtok mostanában.”

Nem adunk kész megoldásokat a problémáira, hanem meghallgatjuk, és közben időnként jelezzük, hogy lélekben is vele vagyunk.

Kommunikációs gátak

A legtöbb beszélgetés azért fut zátonyra, mert az én-üzenet megfogalmazója nem tudja az igényeit egyértelműen és tárgyilagosan kifejezni, vagy azért, mert a másik fél nem úgy reagál, hogy az segítsen. Ez az esetek nagy részében nem rosszindulatból fakad: segíteni szeretne, de nem találja a módját. Gordon a következő 12 kommunikációs gátat (közléssorompót) nevezte meg, amelyek megakadályozzák az eredményes kommunikációt:

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

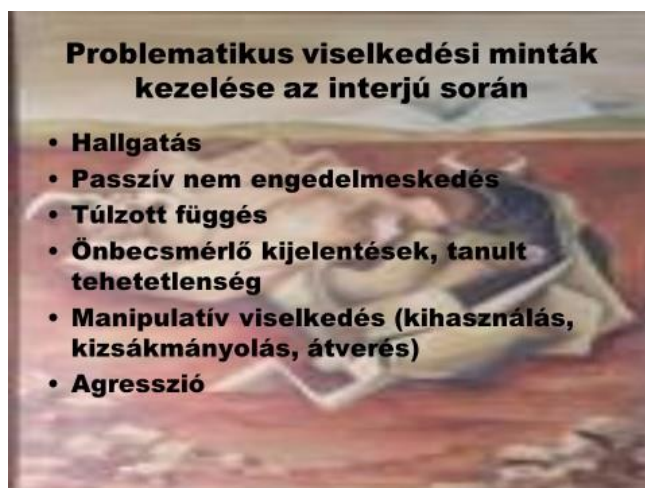
1. *Parancs, utasítás, irányítás*
2. *Fenyegetés, figyelmeztetés*
3. *Prédikáció*
4. *Konkrét tanács, megoldás*
5. *Tanítás, kioktatás*
6. *Kritika, minősítés, vádlás*
7. *Dicséret, hízelgés*
8. *Kifigurázás, elbagatelizálás*
9. *Magyarázat, diagnosztizálás*
10. *Sajnálát, együttérzés*
11. *Faggatózás, kérdőre vonás*
12. *Figyelem elterelés, összezavarás*

Ezek helyett a következőket érdemes megpróbálni:

- *Csendben hallgatás: Csak így tudunk az illető mondandójára koncentrálni*
- *Figyelem a beszélőre*
- *Egyszerű megerősítés: Néha egy biccentés vagy egy „értem”*
- *Nyitott kérdések: Amelyek segítenek a mondandója folytatásában*
- *Visszatükrözés, értő figyelem: Időnként összegezzük, amit hallottunk, és továbblendítjük egy olyasmi megjegyzéssel, mint „Ez most bánt téged.” Az is lehet, hogy nem jól értelmeztük a társunk mondandóját, ebben az esetben lehetősége van rá, hogy más módon elismétlje, hátha, úgy jobban célba ér az üzenet.*

3. tanulási feladat: **Problematicus viselkedési minták kezelése az interjúk során**
A dián a problematicus viselkedési minták formáinak listáját látod. Találkoztál-e ezek valamelyikével a gyakorlat során? Ha nem, kérdezd meg tereptanárodat, hogy ő találkozott-e. Írd le a történetet, és térj ki a következőkre:

Milyen érzelmeket váltott ki a viselkedés? Mit gondolt ezzel kapcsolatban a kliensről?
Hogyan tudta kezelni a problémát?



Azért hoztam ide ezt a témát, mert szakszerű kezelése a fentebb leírt Gordon-féle kommunikációs taktikával lehetséges.

A **hallgatás** sokféle helyzetben megjelenhet:

- lehet ellenállás kifejeződése (dacos hallgatás),
- megjeleníthet félelmet pl. attól, hogy a túl erős érzelmek kicsapnak, és a sértett nagyhatalmú hallgató bosszút áll ezért a beszélőn, vagy a beszélő nem képes a hallgató kedve szerint beszélni, ami szintén negatív következményekkel járhat,
- lehet szünet, ami a gondolatok összeszedésére szolgál,
- oka lehet, hogy a kliens még nem képes beszélni a témáról,
- kifejezhet tanácstalanságot,
- kifejezhet haragot,
- kifejezhet kihívást is („űgysincs rajtam hatalmad, nem tudsz megszólaltatni”),
- és így tovább.

A segítőnek nem érdemes engedni a kísértésnek, hogy mindenképpen fenntartsa a beszélgetést. (Ez a kísértés a „horror vacui”, azaz az ürességtől való irtózás jelenségéből következik.) Bár a kliens adott esetben egy szót sem szól, mégis a helyzet ismerete, a metakommunikációs jelzések és korábbi tapasztalatok alapján rendszerint jó hipotézist tudunk alkotni a hallgatás okáról. Így témává tehetjük magát a hallgatást. Gordon kommunikációs módszerének fenti leírásában az *értő figyelem* erről szól. A hipotézisalkotás is arról vall, hogy a segítő szeretné megérteni a klienst, ami mindenképpen segíti a megfelelő kapcsolat felépítését.

A **passzív nem engedelmeskedés** azt jelenti, hogy a kliens mindent megígér, amiről úgy gondolja, hogy a segítő elvárja tőle, de semmit sem tesz. A legközelebbi találkozás alkalmával magyarázkodik, ismét ígéretet kezd (főleg, ha valamilyen előnye származik ebből), de ismét nem tartja be az ígértet, sőt, esetleg nem is jön

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

többet. A passzív nem engedelmeskedésnek is sokféle oka lehet. Amit itt kiemelnék, az a kulturális meghatározottság. A kultúrák egy részében szigorúan tilos ellentmondani a tekintélyszemélynek. Ez nyilvánvalóan összefügg azzal, hogy a kisebb érdekérvényesítési eséllyel rendelkező fél a retorziótól.

Például egy oláh cigány családnak, ahol a gyermekeket veszélyeztetettnek ítélte a gyermekjóléti szolgálat, elsősorban az iskolába járás elmulasztása miatt, a szociális munkás családterápiát javasolt. A házaspár el is ment a családterápiás ülésekre, de amikor később egy kutató megkérdezte őket a tapasztalataikról, akkor azt mondták, hogy semmi értelme sem volt a részvételnek. Mikor a kutató megkérdezte ezek után, hogy akkor miért fogadták el az ajánlatot, a férfi azt válaszolta: „Elmentünk egy kicsit bohóckodni, mert féltünk attól, hogy ha nem megyünk, elviszik a gyerekeket.” A családterápia olyan kulturális háttérrel rendelkező családoknak való, amelyeknek nem kell túl szigorú etnikai normákat betartaniuk, tehát elég rugalmasan változtathatják az együttélés szabályait. Az oláh cigány kultúra nem ilyen. Ez esetben sokkal célszerűbb lett volna tisztázni az iskolába járás elmulasztásának lehetséges következményeket, és megfejtetni, hogy a gyerekek miért nem szeretnek iskolába járni.

A **túlzott függés** esetében a kliens minden ügyét igyekszik a szociális munkással megbeszélni, túlterheli a sokszor mondvacsínált problémáival a segítő kapcsolatot. E mögött is sokféle ok húzódhat meg, például a szorongás a kudarcától, a vágy a biztonságos kapcsolatra, és így tovább. Az értő figyelem, és a bátorítás gyakran segít a problémán.

Az **önbecsmérlő kijelentések** oka, hogy a klienseink nagy részének igen rossz az önértékelése, és már nagyon hosszú kudarc történet van mögöttük. A **tanult tehetetlenség** oka gyakran a kudarcidentitás. Ez rendszerint kisgyermekkorban alakul ki, amikor a gyerek igyekszik elnyerni a szülő szeretetét, igyekszik ügyesen és önállóan megoldani a feladatait, de rendszeresen kudarcot vall. Végül feladja, és elkönnyveli, ő mindenre képtelen. A bátorítás és a türelem ez esetben is sokat segíthet.

A **manipuláció** legáltalánosabb módja, amikor a kliens igyekezve a szociális munkás jóindulatát megnyerni, nem a valóságot adja elő, hanem annak a számára kedvező interpretációját. Emlékeztetlek hallgatva magam is gyakran tapasztaltam, hogy az emberek rendszerint nem arról beszélnek, hogy mi történt, hanem arról, hogy miképp éltek túl nagyon nehéz helyzeteket. A kliens a történetének elmondásával hatást szeretne elérni. Mivel a kapcsolat elején mindannyian ezt szoktuk tenni, ezért nem szabad neheztelnünk, és semmiképpen sem szabad ezt a viselkedést hazugságnak vagy ferdítésnek nyilvánítani. Ha magunk is elfogadhatónak tartjuk, hogy visszatartunk információt, mert úgy értékeljük, hogy a segítő kapcsolat nem

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

elég erős még ahhoz, hogy szembesítsük kliensünket például azzal, hogy imád beavatkozni mások ügyeibe, és ez okozza a kapcsolati problémáit, miért tartanánk véteknak, ha a kliens is csak akkor mond el bizonyos dolgokat, ha már eléggé biztonságosnak érzi a kapcsolatot?

A **kizsákmányolás** legsúlyosabb formáival, mint amilyen a szexuális kizsákmányolás, a rabszolgaságra, házasságra, koldulásra, bűncselekményre kényszerítés, a szociális munkások általában a klienseik esetében találkoznak. Viszont áldozattá válásuk is előfordul például olyan esetekben, amikor a kliensnek sikerül rávennie a segítőt az előírások megszegésére, ami zsarolhatóvá teszi, vagy a kliens visszaél a segítő jóindulatával, bizalmával, és például meglopja, enyhébb esetben a fiatal anya a gyerek gyógyszerére kér segílyt, hogy azután friss frizurával lássuk viszont aznap este a buszmegállóban.

Míg a manipuláció enyhébb formáit elnézéssel kezeljük, a súlyosabb formáinál ezt nem tehetjük meg. Ha megszegettük az előírásokat, akár a legnagyobb jóindulattal is, célszerűbb vállalni a következményeket, mint a zsarolhatóságot. Ha meglopnak vagy megfélemlítenek, senki sem várhatja el tőlünk, hogy ne haragudjunk, és ne szembesítsük a klienst azzal, hogy visszaélt a bizalmunkkal. A legcélszerűbb ezt megbeszélni a szupervízorunkkal vagy a főnökünkkel. Az értő figyelem ebben az esetben is hatékony, mind szociális munkásként, amikor értjük, hogy például a bűnelkövető gyerekek között a beavatási rítus része a vakmerő szabályszegés a tekintélyszeméllyel szemben; vagy a fiatal nőnek mindennél fontosabb a vonzó megjelenés, és ezért még hazudni is képes; de vezetőként is megérthetjük, hogy egy fiatal szociális munkásnak nagyon sokat ér a kliens bizalma és jóindulata, ezért könnyen elcsábul arra, hogy kedvére tegyen, akár a szabályok megszegésével is.

Az **agresszió** témaköre szétfeszíti a tankönyv kereteit. Az agresszió szélsőséges formája volt, amikor 2018 nyarán, Inárcson a családsegítő szolgálat egyik kliense megölte azt a kollégánkat, aki egyetlenként próbált valamit tenni az érdekében⁵. A gyilkossá vált kliens súlyos krízisállapotban volt, mert a hiteltartozás miatt házukat elárverezni készültek, családja elhagyta, maga pedig hajléktalanná vált. A krízisről tudjuk⁶, hogy a feltorlódozó feszültség vagy az önagresszióban vagy mások bántalmazásában jelenhet meg. A magyar kultúra nagykönyve szerint ennek a férfinak fel kellett volna akasztania magát a háza padlásán. Ehelyett elindult a településen, és kikötött az ügyével foglalkozó szociális munkás irodájában, ahol kollégánk egyedül volt. A gyilkosság rövidzárlati cselekvés volt, nem előre megfontolt

⁵ https://index.hu/belfold/2018/07/13/csaladsegito_inarcs_exrendor/ (2020.03.10.)

⁶ A tankönyv III. fejezetében található Szabó Lajos: Krízisintervenció a szociális eszmunkában c. tanulmánya, mely a kötelező irodalmak között szerepel.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

tett. Ez persze nem menti az elkövetőt, súlyos börtönbüntetést kapott, ami sajátos módon megoldotta a helyzetét, hiszen egyébként nem volt hová mennie.

Mivel azért röviden szólnom kell az agresszió kezeléséről, bemutatok pár diát egy, a témáról szóló előadásomból. Az előadás fő kérdése volt, hogy miképp kezeljük a munka során felemerült veszélyhelyzeteket.

3. Mi a teendő?

3.1. Intézményi eszközök

1. A szervezeti kultúra szerves részévé kell tenni a biztonsági intézkedéseket
2. Az egymás iránti szolidaritás, az egymás védelme
3. Prevenció: biztonságos munkaterek és munkafeltételek, esetleg biztonsági berendezések, mobiltelefonok, a tereplátogatások kockázateértékelése (környezet, lakótér, munkatevékenység, kliens állapota, a szociális munkás sebezhetősége, esetleg vészhelyzeti eszközök), sajátos helyzetek (pl. szállítás), incidens utáni teendők (jelentés, kivizsgálás, szükséges intervenciók)

Kozma Judit Miskolci Egyetem Alkalmazott Társadalomtudományok Intézete
Szociális Munka Tanszék, 1430 Miskolc, Judit Miskolci Egyetem Alkalmazott
Társadalomtudományok Intézete
Judit.kozma54@gmail.com

3. Mi a teendő? (folyt.)

3.2. Egyéni eszközök

1. Felismerni a veszélyt (jelek?)
2. Cél: kapcsolatba kerülni, csökkenteni a másik feszültségét
2. Verbális deeszkalációs technikák:
 - csak figyelni
 - elterelni a másik figyelmét (kizökkenteni)
 - átirányítani a másik figyelmét
 - témát váltani

Kozma Judit Miskolci Egyetem Alkalmazott Társadalomtudományok Intézete
Szociális Munka Tanszék, 1430 Miskolc, Judit Miskolci Egyetem Alkalmazott
Társadalomtudományok Intézete
Judit.kozma54@gmail.com

3. Mi a teendő? (folyt.)

3.2. Egyéni eszközök (folyt.)

- humort használni (nagyon óvatosan!)
- motiválni a másikat (pl. hallgatókkal, hasznos)
- empátias választ adni
- választási lehetőségeket felvázolni
- határokat szabni
- Ügyelni a non-verbális jelzésekre (mimika, hanghordozás, távolság, kéztartás)
- El kell kerülni: személyes támadásnak minősítés, ítélkezés, kritizálás, hatalmi harcba bonyolódás, utasítás, megfélemlítés, lekicsinylés, vitakozás

Kozma Judit Miskolci Egyetem Alkalmazott Társadalomtudományok Intézete
Szociális Munka Tanszék, 1430 Miskolc, Judit Miskolci Egyetem Alkalmazott
Társadalomtudományok Intézete
Judit.kozma54@gmail.com

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

4. Fizikai deeszkalációs technikák

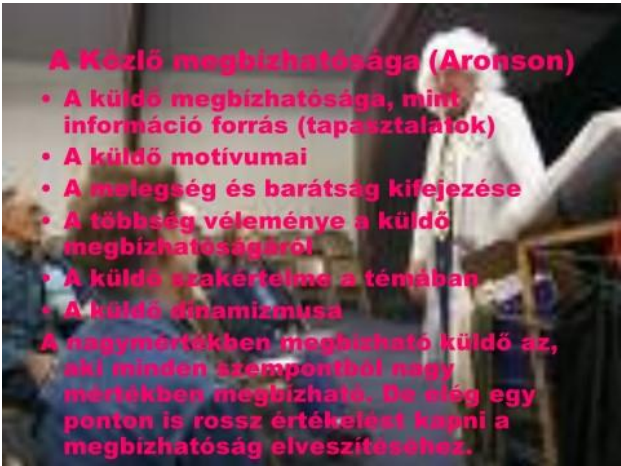
Mindenképpen el kell kerülni a fizikai intervenciót!
Ha erre lenne szükség, akkor inkább menekülni kell!
Ha viszont olyan munkát vállalunk, ahol a fizikai
intervenció elkerülhetetlen, akkor vannak fizikai
deeszkalációs technikák, amelyeket meg lehet
tanulni.

- <https://www.youtube.com/watch?v=zyAe2ui1KMA>
- <https://www.youtube.com/watch?v=0wIMJih4mc>
- Más: <https://slideplayer.com/slide/6667995/>

Kozma Judit Miskolci Egyetem Alkalmazott Társadalomtudományok Intézete
Szociális Munka Tanszék, 1430 Miskolc, Kossuth Lajos utca 1-3.
Judit.kozma54@gmail.com

4. tanulási feladat: A közlő megbízhatósága

Érdekes itt összefoglalni, hogy mi jellemzi a nagymértékben megbízhatónak tekintett kommunikátort. Főleg azért érdekes ez, mert a hitelességünket meg kell őriznünk, ha bizalmon alapuló kapcsolatot szeretnénk kialakítani klienseinkkel. A bizalom a segítő kapcsolat alapja.



A Közlő megbízhatósága (Aronson)

- A küldő megbízhatósága, mint információ forrás (tapasztalatok)
- A küldő motívumai
- A melegség és barátság kifejezése
- A többség véleménye a küldő megbízhatóságáról
- A küldő szakértelme a témában
- A küldő dinamizmusa

A nagymértékben megbízható küldő az, aki minden szempontból nagy mértékben megbízható. De elég egy ponton is rossz értékelést kapni a megbízhatóság elvesztéséhez.

Ugyanakkor felvethető jónéhány probléma ezekkel a feltételekkel kapcsolatban. Ezek a problémák jórészt etikai ügyek. Sorolj fel néhányat a mindennapi gyakorlatból! Például a küldő megbízhatósága információforrásként azt jelenti, hogy őszintének kell lennünk. Biztos? Minden esetben? Mennyire? Ez minden kapcsolatban probléma lehet. Mondj példákat!

A hatékony meghallgatás mikrokészségei

A segítő számára talán a közlés képességénél is fontosabb, hogy szakavatott meghallgató legyen.



Ezek a készségek jórészt ugyanazok, amelyekről az exploráció készségeiként lesz szó a következő fejezetben.

Annak kifejezése, hogy a hallgató meg akarja érteni, amit a közlő mondani akar, ugyanaz, mint a **továbbsegítés** a következő részben, csak más szempontból. Ide tartoznak

- a **minimális jelzések** (szempontaktus, bólogatás, arc kifejezés),
- a **parafrázis**, ami a történet (általában tömörített) összefoglalását jelenti más szavakkal,
- a kérdés,
- a törekvés a konkrét elbeszélésre,
- az összefoglalás

Amikor a segítő és kliense a jelentésről tárgyalnak, egy sajátos valóságértelmezést dolgoznak ki, azaz konstruálnak. Ez a konstrukció fogja meghatározni a közös munka menetét és tartalmát.

II. A segítő kapcsolat felépítése: kapcsolatteremtés és exploráció

A segítő kapcsolat felépítése két cél megvalósítását foglalja magába: egyrészt a kapcsolatteremtést, ami az együttműködés alapja, másrészt a probléma konstrukciót, ami a közös munka kontextusát jelenti.

Kapcsolatteremtés: feltétel nélküli elfogadás, empátia és autenticitás

A kapcsolatteremtés három fő eszköze (Rogers⁷ facilitatív feltételeknek nevezi), illetve a segítő folyamat sikerének feltétele a feltétel nélküli elfogadás, az empátia (beleélés) és az autenticitás (hitelesség).

⁷ Rogers C. (2004) *Valakivé válni. A személyiség születése*. EDGE 2000 Kft, Budapest.

Kapcsolatteremtés

Facilitatív feltételek (Rogers), melyek elősegítik a változást: feltétel nélküli elfogadás, empátia, autenticitás

A kliens, mint ember feltétel nélküli elfogadása

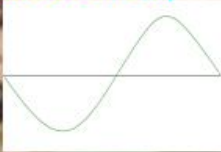
Empátia = megfelelően felfogni a másik érzelmeit, helyzetét és ezt kifejezni

Fázisai:

- 1. Elmélyülés = beleélés**
- 2. Kiemelkedés = reflexió, értelmezés**

Szintjei:

- Felszíni érzelmek**
- Mélyebben fekvő érzelmek, ambivalenciák**
- A kliens belső logikája**
- A „gestalt”**



Feltétel nélküli elfogadás. A segítő pozitív odafordulása a klienshez alapvető feltétele a segítő kapcsolat létrejöttének. Ez az esetek egy részében egyáltalában nem egyszerű. A klienseink rendszerint nem azok közül kerülnek ki, akiket barátaink közé választanánk. A kliens gyakran azért kerül velünk kapcsolatba, mert például bűncselekményt követett el, elhanyagolta vagy bántalmazta a gyermekét, házastársát, nagyon szegény, esetleg fogyatékkal él, vagy pszichiátriai beteg, és így tovább, tehát olyan módon viselkedett vagy a jelenben is viselkedik, amit nem tartunk elfogadhatónak. Azonban nem a kliens viselkedését kell elfogadnunk, hanem a személyét feltétel nélkül. Ha erre nem vagyunk képesek, akkor nem vagyunk alkalmasak a segítő kapcsolat kialakítására, és át kell adnunk a kliens esetét másnak (ha egy mód van rá, mert nem mindig van). Paneth Gábor pszichiáter⁸ könyvében azt írja, hogy a segítő legvégső menedéke ilyen esetben, ha képes sajnálni a kliensét. A sajnálatot a tanácsadási irodalom nem javasolja a segítő kapcsolat alapjaként, de lehet eset, amikor semmi más módunk nincs arra, hogy a klienssel pozitív kapcsolatot alakítsunk ki.

Érdeemes megnézni ezzel kapcsolatban a **Ments meg, Uram! című filmet**. A film fülszövege: A louisianai apáca, Helen Prejean levelet kap egy halálra ítélt bűnözőtől. Matthew Poncelet hat esztendeje ül a siralomházban, két tinédzser megerőszakolása és meggyilkolása miatt szabták ki a legszigorúbb ítéletet. A fiatalember arra kéri, hogy legyen a lelki tanácsadója. A nővér elhatározza, hogy segít a magát ártatlannak valló férfinak. Mindent elkövet, hogy megmentse a kárhozatra ítélt lelkét, és kieszközölje számára a kegyelmet. Az idő azonban véstesen fogy, közeledik a kivégzés napja. A film Helen Prejean igaz történetén alapul.

<https://videa.hu/video/film-animacio/ments-meg-uram-amerikai-drama-igaz-tortenet-oWRGZd1Xk9Y8ri09> (2020.03.01)

⁸ Paneth Gábor: A labirintus járataiban. Pszichiátria, kultúra, klinikum. Magvető K., Budapest, 1985.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Kérdés a feldolgozáshoz (nem kötelező): Milyen szerepet játszott az apáca hite a segítő folyamatban?

Az **empátia** képessé teszi az embert arra, hogy megértse vagy átérezze, amit egy másik személy tapasztal a maga vonatkoztatási keretén belül, azaz az a képesség, hogy beleéljük magunkat mások helyzetébe. Az empátia fogalma magába foglalja az érzelmi állapotok széles körét. Az empátia típusai: a megértési (kognitív), az érzelmi (affektív) és a testi (szomatikus) empátia.⁹ Az empátia igen bonyolult folyamat. Több szintje van: a felszíni érzelmek megértése, a mélyebben fekvő érzelmek és ambivalenciák megértése, a másik belső logikájának a megértése, végül a „gestalt” (a szervezett, értelmes egész), azaz a helyzet holisztikus megértése.

Esetillusztráció

Brigitta húszas éveinek végén járt, amikor elkezdte szociális munkás tanulmányait az egyetemen, levelező tagozaton. Csinos, filigrán nő volt, derékig érő szőke hajjal. A második év elején járt, amikor odajött hozzám, hogy bajban van, szeretne velem beszélni. Az órák után ott maradt. Elbeszéléséből a következőket tudtam meg:

Tíz éve házas, két gyermekük van, két kisfiú, 7 és 8 évesek, iskolába járnak. Férje vállalkozó, pár évvel idősebb, mint ő, nagyon jó jövedelme van a vállalkozásából, amit apjával együtt visznek. Saját családi házukban laknak, igen jó körülmények között. Nagyon fiatalok voltak, amikor megismerkedtek, Brigitta mindössze 17 éves volt, Róbert 19. Mindketten érettségiztek, illetve Róbert szakmát is szerzett, amit az apjával közös vállalkozásban űzött. A házasság előtt évekig együtt jártak, sokat buliztak, imádtak táncolni, diszkózni, fesztiválokra járni. A házasságkötés után még egy évig tovább buliztak, de a második évben jött az első gyermek, akit másfél évvel később követett a második. Brigitta el volt foglalva a gyerekekkel, már nem igen tudott éjszakázni, néha édesanyja segítette ki őt, vigyázott a gyerekekre. Róbert viszont továbbra is szeretett az éjszakába járni, akár Brigitta nélkül is. Egyre gyakrabban nem volt otthon, megjelentek a ruháján gyanús foltok, rendszeresen kapatosan tért haza. Brigitta nem szólt semmit, de egyre inkább elégedetlen volt a házasságával. Azután a gyerekek iskolába kezdtek járni, Brigitta pedig úgy döntött, hogy szeretne továbbtanulni. Munkát is vállalt egy szociális intézményben, és egy továbbképzés alkalmával megismerkedett egy férfival, akivel összemeglekedtek. Ez volt részéről a házasság vége. Brigitta úgy vált le érzelmileg a férjéről, ahogy a levél válik el az ágtól. Nem lehetett visszaragasztani. Róbert észrevette a változást, és hirtelen megváltozott. Minden este otthon volt, virágot vitt, igyekezett jó közös programokat szervezni. Ez azonban hiába volt. Amikor ezzel sem tudta visszanyerni felesége vonzalmát, dühöngeni kezdett. Volt, hogy megerőszkolta Brigittát. Késsel hadonászott, öngyilkossággal fenyegetőzött. Brigitta ekkor fordult hozzám, hiszen most már a gyerekeket is veszélyeztette a helyzet, és nem látott kiutat.

⁹ <https://en.wikipedia.org/wiki/Empathy>

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

A beszélgetés alatt azt láttam, hogy Brigitta teljesen egyedül van ebben a helyzetben. Róbert számára csak egyetlen kimenet elképzelhető, ami Brigitta számára viszont elképzelhetetlen. Ezért megkérdeztem, hogy kire számíthat ebben a helyzetben. Mondta, hogy egyedül az anyjára, aki azonban nagyon gyenge teremtes, nem tudja megvédeni. Megkérdeztem, kik vannak még a családban. Kiderült, hogy két nagybátyja van, és a sógorával, Róbert öccsével is jóban van. Kérdeztem, miért nem kér tőlük segítséget. Brigitta szerint tőlük hiába várna segítséget, nem szokás a családban beleavatkozni mások ügyeibe. Kérdés nélkül elmesélte, hogy anyja is elvált az apjától, a család helytelenítette ezt, és anyját „zűrös nőnek” tekintették emiatt. A „zűrös nő” kifejezésnek központi jelentősége volt a beszélgetésben, mert arra mutatott rá, hogy Brigitta miért nem kér segítséget ebben a nagyon nehéz és kockázatos helyzetben. Brigitta ez után meg is állt egy pár pillanatra. Én pedig kihasználva a szünetet megkérdeztem: „És tényleg zűrös nő vagy?” Brigitta meghökken, rám nézett és elnevette magát: „Egyáltalán nem.” válaszolta. Ez után megbeszéltük, hogy nincs vesztenivalója, legfeljebb elutasítják, de megér egy kísérletet, hogy összehívja a családi tanácsot, és segítséget kér.

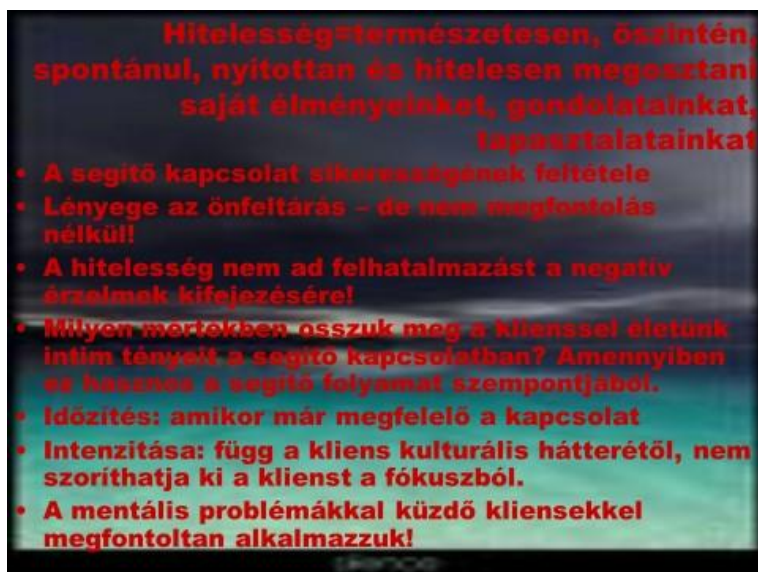
Brigittával egy hét múlva találkoztunk újra. Összehívta a családi tanácsot: nagybácsik, sógor, elmondta a történetet, és segítséget kért. A résztvevők láthatóan örömmel vették a kérést. Mondták, hogy ők látták, mi történik, de nem akartak kényszerül beleavatkozni az ügybe. Megállapodtak, hogy elintézik az ügyet. Másnap meglátogatták Róbertet. Összecsomagolták a holmijait, beültették őt az autóba, elvitték az anyjához, és megfenyegették, ha egy kilométernél közelebb megy Brigittához és a házához... Brigitta azóta békében van. Róbert néha megpróbálja felhívni, de ő nem veszi fel a telefont.

A felállás tehát a következő: Brigitta nehéz helyzetbe került, ami a gyerekeire nézve is veszélyes volt. Annak ellenére, hogy családjában többen segíthettek volna neki, nem kérte meg őket, mert attól tartott, hogy ugyanúgy nem kap majd segítséget, mint annakidején a válásra készülő anyja, akit zűrös nőnek minősítettek, és nem segítettek neki. A beszélgetésben ott értük el a fordulópontot, amikor megkérdeztem, hogy kire számíthat ebben a helyzetben, kitől kérhet segítséget. Ekkor fedte föl Brigitta, hogy mi az akadály a segítségkérésnek: félt, hogy elutasítanák, zűrös nőnek neveznék. Amikor felismerte, hogy ez a félelem irracionális, és a segítségkérés kockázata sokkal kisebb, mint a veszély, akkor cselekedni tudott, megoldotta a helyzetet.

Az együttérzés és az empátia különbözik, bár mindkettő az érzelmi fertőzés jelenségén alapul, azaz az embernek azon a képességén, hogy átvegye más emberek érzelmi állapotát. Az empátia viszont nem csak a mások érzelmeinek átélését, hanem megnevezését is tartalmazza. Ezt a folyamatot ábrázoltam a szinusz-görbével. Az empátiás folyamat első fázisa az elmélyülés, a második a kiemelkedés és az értelmezés. A névvel hatalmat nyerünk a dolgok felett. A kontroll-érzés miatt tudjuk megőrizni a lelki jelenlétünket, akkor is, ha átérezzük mások depresszióját, szorongását, kétségbeesését, ha a kliens érzelmi állapota előhívja a saját félelmeinket, depresszivitásunkat. Ez egyébként a veszélye az empátiának: miközben, ha képtelenek vagyunk az empátiára, nem vagyunk alkalmasak a munkánkra,

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

de ez tesz minket sebezhetővé is. Az erős érzelmeknek örvény jellege van, és valóban fertőznek. Ha nem sikerül kiemelkedni, beleragadunk a másik súlyos érzelmi helyzetébe.



Rogers szerint az **autenticitás (hitelesség)** is a segítő kapcsolat sikerességének feltétele. Ez a kell ahhoz, hogy a kliens a szociális munkást eleven, kedvelhető személyként lássa. A hitelesség alapja az önfeltárás, azaz az, hogy mennyit mutat meg a szociális munkás önmagából a kapcsolaton belül. A legfontosabb kikötés, hogy nem kerülhet a kliens ki a dialógus fókuszából (a segítő nem szoríthatja ki onnan), illetve annyit mutathatunk meg magunkból a kliensnek, ami az ő számára hasznos. Vigyáznunk kell a mentális betegséggel küzdőkkel is, rájuk speciális kommunikációs szabályok vonatkoznak. Ez másik kurzus témája lesz, úgyhogy csak két honlapcikket ajánlok, amelyek összefoglalják a legfontosabb elveket és kommunikációs módokat, amelyeket használhatunk a mentális problémákkal küzdő kliensekkel folytatott munkában.

David F. Swink Threat Management: Communicating With People With Mental Illness: The Public's Guide. Strategies for communicating effectively with people with mental illness.

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/threat-management/201010/communicating-people-mental-illness-the-publics-guide> (2020.03.20.)

Therapeutic Communication in Psychiatric Nursing

http://currentnursing.com/pn/therapeutic_communication.html (2020.03.20.)

Exploráció: verbális követés és fókuszálás

Az exploráció készségei

- **Verbális követés = a kliens segítése a történet elmondásában**

Továbbsegítés (minimális jelzés, ismétlés ill. rákérdezés valamely tartalomra)

Parafrázis

Nyílt vagy zárt végű kérdések

Kérdései problémák: túl sok zárt végű kérdés, „miért?”, bombázó kérdés, sugalmazó kérdés, homályos kérdés, egyszerre több kérdés

Törekvés a konkrét elbeszélésre

Összefoglalás

- **Fókuszálás = a lényeges momentumok fókuszba állítása, és ott tartása**

Funkciói:

1. A beszélgetés témáinak kiválasztása
2. A témák alapos megbeszélése
3. A fókuszban a témán tartása

Bárdos Kata: Alapvető eszközök a szociális munkában¹⁰ című tanulmánya sok hasznos részletet tesz hozzá a témánkhöz. Az exploráció készségeiről is részletesen szól. A tanulmány írása óta már jó néhány év eltelt, így például azóta az adminisztráció új formáit vezettük be. Az irodalom feldolgozásához adott kérdéseim ezekre is vonatkoznak.

Kérdések a feldolgozáshoz

Mivel a kérdések jórésze a gyakorló helyen szerzett tapasztalatokra vonatkozik, ha nem tudja a vizsgáig a gyakorlatot elvégezni, a feladat megoldásához kérdezze meg a tanulócsoporthoz azokat, akik családsegítő és gyermekjóléti területen dolgoznak!

1. Használják-e szlenget a kollégák a terephelyen? Csináljon szószeretetet!
2. Milyen kommunikációs csatornákat használnak a kollégák a terephelyen, és milyen sajátos problémákat jelent ezek használata? Vannak-e szabályok e csatornák használatára vonatkozóan?
3. Az interjú
 - a. célja
 - b. a szociális munkás interjú, mint célzott beszélgetés (Ruth Bang¹¹ kifejezése)
 - c. az interjú funkciója
 - d. a megszólítás kérdése (írja le azt is, hogy hogyan szólította a klienseket az első félévben a gyakorlat során!)
 - e. kérdezés, kérdésfajták, a kérdések célja és hatása

¹⁰ Bárdos Kata: Alapvető eszközök a szociális munkában. In: Kozma Judit (szerk.): Kézikönyv szociális munkásoknak. Szociális Szakmai Szövetség 2002. 128-156.o.

¹¹ Ruth Bang: A célzott beszélgetés. A beszélgetés mint gyógyító és nevelő eljárás. Pszichológia nevelőknek sorozat. Budapest, 1983. Tankönyvkiadó.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

- f. a beszélgetés szabályozása
 - g. az időkeret
 - h. csapdahelyzetek
 - i. a találkozások gyakorisága
 - j. a családlátogatás
- 4. Az első interjú: célja, szakaszai, kimenetele, a jegyzetelés, hangfelvétel
 - 5. Az esettanulmánnyal bizonyítja, hogy elsajátította a műfaj sajátosságait!
 - 6. Adminisztráció a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatásban. Itt azt írja le, hogy milyen formában folyik a gyakorlóhelyen, milyen adatokat szolgáltatnak, milyen feljegyzéseket tárolnak, térjen ki az adatvédelmi szempontokra és problémákra is!

Bárdos Kata: Alapvető eszközök a szociális munkában

Kommunikációs készségek a gyakorlatban

A szociális munkás

Az egyértelmű kommunikáció

A szociális munkás kommunikációjának legfontosabb eszköze a beszéd. Az egyértelmű kommunikáció tiszta helyzetet teremt. A beszélgetés "itt és most" jellege megóv a sejtések, utalások, ki nem mondottak okozta zavaroktól. A szociális munkás érzelmei, ellenérzései, indulatai is befolyásolják a beszélgetést. Ha tagadja, visszaszorítja érzéseit, ez érződik viselkedésén, és összezavarja a kommunikációt. Sokszor könnyebb megfogalmazni az ellenérzést, mint eltitkolni azt: "Én biztos nem örülnék, ha a kislányom ilyen későn járna haza. Ön hogy van ezzel?" Itt megjelenik valami jelzés a szociális munkás saját értékeiről, de ez nem nyomaszt, csak tájékoztat.

A nonverbális közlés

Beszédünket mimikával, gesztusokkal kísérjük. A nonverbális közlést mindig kíséri verbális megerősítés. Bizonyos esetekben, ha rosszálló a véleményünk és nem akarunk beszélni róla, ne helyettesítsük nonverbális közlési módokkal. Ne kézlegyintéssel adjuk tudtára kliensünknek, mit gondolunk az esetleg rosszul működő gyámhatóságról, hanem mondjuk ki "Én is tapasztaltam, hogy a gyámhatóság időnként kicsit tapintatlanul jár el".

Kongruencia

A kongruens, az adott szituációnak megfelelő kommunikáció az együttműködés alapvető feltétele. A saját gondoljaival elfoglalt, kiégett szociális munkás nem tud odaforduló érdeklődést mutatni. Hiába fordul kliense felé, nincs abban az állapotban, hogy be tudja fogadni a kliens problémáit. Ez a metakommunikáció szintjén árulkodik, a verbális kommunikáció és a metakommunikáció ilyenkor is kongruens, amit beszélgető partnere észlel, akár tudattalanul is. Hasonló ellentmondáshoz vezethet, ha a szociális munkás nem tudja felvállalni, vagy valamiért el kell titkolnia véleményét. Például, ha valaki szociális munkásként még nem kellően

tapasztalt, és magán- életében is retteg a nagyhangú, agresszív emberektől, odafordulása egy ilyen típusú klienshez inkongruens, átsüt rajta a rettegés, amit a kliens sokféleképpen érthet; gőgösnek, nagyképűnek, elutasítónak láthatja a szociális munkást, vagy felismerve az igazi okot, megpróbál fölé kerekedni.

A kliens

A kommunikációs korlátok kezelése

Tisztában kell lennünk partnerünk, kliensünk kommunikációs korlátaival. Minden lehetséges csatornát felhasználva meg kell értetnünk magunkat a fogyatékos, elmebeteg, türelmetlen, vagy a nagyothalló klienssel is. A kiindulási pont mindig a kliens kommunikációs szintje; nem használhatunk olyan szavakat, esetleg szakkifejezéseket, amelyeket ő nem ismer. Ha elkerülhetetlen használatuk, mindig megfelelő magyarázat kíséretében tegyük azt. Nehezen érthető, ha az egy-egy intézményben vagy a szakma bizonyos területén kialakult szlenget használjuk és már észre sem vesszük.

Például: Szociális munkás: Na, hogy tetszik a toalettem?; Kliens: Maguknál maga takarítja a toalettet? (Nógrádi Gáborné története)

A kliens közlését pontosító technikák között fontos a minősítés, az előítélet, illetve előzetes ítélet körüljárása, megértése, a nonverbális jelzések vétele, a rákérdezés azokra, a kliens által mondottak finomítása.

Kliens: Az a gondom, hogy a fiam rendszeresen lop az iskolában és otthon is.

Szociális munkás: Pontosan mit is ért ezalatt? Hazavisz dolgokat az iskolából?

Finom megkülönböztetés léphet a minősítés helyébe, ami sokszor merev, kemény állásfoglalás, amely kategorikus kijelentés formájában hangzik el, és nehezen hozzáférhető.

A nonverbális utalások segítségével egy téma ki nem mondott vonatkozásai is bekerülhetnek a beszélgetésbe.

Szociális munkás: Az anyósával milyen kapcsolatban vannak? Kliens: Hétvégenként ő főz nekünk

A közlést kísérő fintorra rákérdezhetünk: Mit jelent ez magának?

A hangsúly áthelyezésének eszközével fontossá válhat valami, ami a kliens mondandójában hangsúlytalan volt, s ezzel a dolog minősége megváltozik.

Például: Kliens: Pityu nem tud játszani, hiába vettem neki gyönyörű játékokat, nem tudja lekötöni magát. Állandóan csak barkácsol, nem játszik, mint más normális gyerek.

Szociális munkás: Azt mondja, hogy Pityu barkácsolni szokott?

A beszélgetés innen már Pityu ügyességéről, és a többi, hasonló korú gyerektől való különbözőségéről folyhat. Nem tartalmaz új elemet a szociális munkás intervenciója, csak egy hangsúlyt helyezett át.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

A szociális munkás sokat tehet a kliensi kommunikáció letisztultságáért:

Kliens: A szomszédasszonyom szerint Pista azért jár haza későn...

Szociális munkás: Mit gondol most, vajon miért jár haza Pista ilyen későn.

A kliens beszámolójában saját érzései, tapasztalatai összemosódnak mások álláspontjával, véleményével. Indulatai e zavaros képből is származhatnak. Jellegzetes példa a válófélben lévő asszony és elvált barátnője közötti kapcsolat hatása a házastársak kommunikációjára. Az asszony panaszkodik férjére, ingadozik a válás és az együtt maradás között. Elvált barátnője a férj rossz tulajdonságait emeli ki, ezzel felerősítve a válási szándékot. Otthon az asszony barátnője érveivel és érzelmeivel felfegyverkezve támad férjére. Ebben a jelenetben attól nem egyértelmű a kommunikáció, hogy a férj feleségével és annak barátnőjével hadakozik egyszerre, nemegyszer anélkül, hogy ennek tudatában lenne. E jelenetek bonyolult kommunikációs összetevői a szociális munka folyamatában tisztázódhatnak.

A kliens és szociális munkás kommunikációjában igen fontos tényező az elmondottakra vonatkozó visszajelzés. (Erre még visszatérünk.) A figyelő hallgatás a kliens számára sokszor elutasítást jelent, mert kezdettől igényelné a megerősítést, az elfogadást. A visszajelzés tehát a közös munka során a megértés kifejezésének eszköze, ugyanakkor állandó információforrás a kliens számára arról, hogyan fogadjuk őt, a problémáját, előadásmódját. A visszajelzés kellemetlen is lehet, az így megjelenő érzelmekre is figyelni kell. Célja, hogy a kliens képet kapjon arról, milyennek mutatta magát az adott helyzetben, vagy amit közölni akart, az hogyan hangzott el, hogyan értette a szociális munkás. Emiatt a feedback (visszajelzés) soha nem lehet kényszerítő erejű, a kliens ha akarja meghallja, és kezd vele valamit, ha nem akarja, akkor figyelmen kívül is hagyhatja. Félreértésről is adhat jelzést ily módon a szociális munkás ("jól értettem, hogy a...?"). Jobb, ha a visszacsatolás specifikus, nem pedig általános. Ha valakivel közlik, hogy "uralkodó" természet, ennek nincs annyi haszna, mintha elmondják neki, hogy egy sajátos viselkedés, például az, hogy miközben beszél, nem figyel másokra - mutatja őt ilyennek. A visszajelzés ne minősítsen, hasznosabb a leíró, mint az értékelő jellegű. Kevesebb ellenállást vált ki, ha azt mondjuk: "mellőzöttnek éreztem magam, mivel a szavamba vágta", mintha azt, hogy "te mindig mások szavába vágasz".¹²

A kommunikációs csatornák

A kommunikációs feltételek optimalizálásáért sokat tehetünk a környező zajok, telefon kikapcsolásával, és ha el tudjuk érni, hogy munkatársaink ne kopogjanak be a szobába, ahol beszélgetünk. Erről is árulkodhat a kliens meghívása: a lakásán ezek nélkül a zavaró körülmények nélkül dolgozhatunk.¹³

Az értő figyelem

¹² "A visszacsatolás nyolc szabálya" ELTE Szociológiai és Szociálpolitikai Intézet Szociálpolitikai Tanszék kézirata felhasználásával.

¹³ Azt is észre kell azonban vennünk, ha kliensünk az őt zavaró tényezőket ki is kapcsolja a beszélgetésből, és így más megvilágításban mutatkozhat.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Az értő figyelem egy sajátos állapot, amelyben felkészülünk a kliens problémáinak meghallgatására és megértésére. Ezt verbálisan és nonverbálisan is tudomására hozzuk (például nyitottságot kifejező testtartással, ránézéssel, azzal, hogy letesszük a ceruzát, papírt). Figyelmünk koncentrálásával javíthatjuk a kommunikációs feltételeket és jelezzük is a kliensnek, hogy készek vagyunk fogadni mondandóját. A szociális munkás által használt kommunikációs csatornák jelentős részéről már olvashattunk tankönyvekben, itt csak néhányat említünk.

Telefon

Magyarországon az utóbbi néhány évben kapcsoltak be elegendő telefont ahhoz, hogy szinte mindenki használhassa. Sok szociális munkás és kliens először kapott lehetőséget arra, hogy a kapcsolatteremtés ezen eszközét szabadon használhassa. A kliensek egyre többször telefonon jelentkeznek, s a szociális munkás is felhívhatja kliensét, ha szükséges. Ezen eszköz hagyományainak hiánya okozhat kommunikációs félreértéseket (például "Halló, Pista vagyok"). A megjelenő klienst a szociális munkás felismeri, közvetlen beszélgetés alakul ki, a telefonáló ezért azt hiheti, hogy hangjáról is felismerhető.

Egy munkahely kialakult szokásrendje, stílusa minta lehet a kliensek számára. Például mindig teljes névvel mutatkozunk be. Ugyanakkor nehéz megtanulni, hogy mit kezdjünk klienseink telefonálási szokásaival anélkül, hogy elijesztenénk, elutasítanánk a telefonálót. Ha visszakérdezzük (például: "Elnézést, nem értettem jól, kivel beszélek"), akkor talán elérhetjük, hogy partnerünk is bemutatkozzon. Vannak azonban olyan telefonálók, akik nem értik meg ezeket az utalásokat (gyakran személyes kapcsolatban sem), őket így kell elfogadnunk.

A telefon kapcsolatfelvételt, -fenntartásra, információátadásra szolgál, „...nem időben, hanem térben táv”¹⁴. A hosszú beszélgetések nagy költségigényűek, ugyanakkor nehezítik az elérhetőséget, a reménytelenség, mellőzöttség érzetét keltik azokban, akik hiába próbálkoznak. A hivatalok esetében megszoktuk, hogy mindig "mással beszélnek". Ha a szociális munkás (és szervezete) telefonja is állandóan foglalt, akkor az őt keresők fejében hasonlatossá válhat a hivatalokhoz.

Hosszú időt azok a helyzetek igényelnek, ahol a hívó számára a telefonkapcsolat jelenti a végső menedéket, az utolsó szálát, a telefonos lelki segítségnyújtást, ahol a kapcsolattartás egyetlen eszköze a telefonbeszélgetés.

Egyre gyakrabban fordul elő, hogy a kliensek telefonnal rendelkeznek, és visszahívást kérnek. A hívás nem helyettesíti a személyes munkát, legfeljebb áthidal egy időbeli szakaszt, rögzíti a következő találkozást, gyors információt ad, esetleg pontosít korábban megbeszélte dolgokat.

Ha valaki telefon segítségével keres meg egy szociális munkával foglalkozó szervezetet, akkor a felvevő könnyen átcsúszhat a segítő szerepbe, hiszen a hívó ugyanúgy szeretne azonnal kapni valami érdemlegeset, mint a személyesen jelentkező. Az intézményeknek általában van valamilyen kialakult gyakorlatuk arra, hogy mi történjék az így jelentkezőkkel, de sokkal nehezebb megvalósítani, hogy a felvevő megmaradjon saját szerepében. A segítségkérőtől telefonon nehéz információt szerezni (cím, telefonszám, ahol megkereshetjük), hiszen kapni és

¹⁴ Mezei Györgytől származó szólás.

nem adni akar. Az általa hirtelen elmondottakat rendszerint nem az tudja értékesíteni, aki felvette a telefont, emiatt fontos tudatni a jelentkezővel a szervezet általános gyakorlatát (például „Megbeszélésen dől el, ki foglalkozik majd Önnel, ha megadja telefonszámát, akkor jelentkezni fog, 3 napon belül...” vagy „Kérem, várjon egy percet, adom az ügyeletet”).

Az interjú a szociális munkában

*Mi a szerepe az interjú műfajának a szociális munkában?*¹⁵ Az interjú¹⁶ a szociális munkában a megismerés módszere, olyan strukturált (előre végiggondolt szerkezettel rendelkező) eszköz, amelyet a szociális munkás tanulmányai során sajátított el. Célja a kliens és szociokulturális környezetének megismerése, a probléma feltárása, a közös munkához szükséges adatok, információk megszerzése, a kliens együttműködésének megnyerése.

Céltott beszélgetés

A szociális munkás interjúja hasonló és egyben különböző is a más szakmákban alkalmazottaktól: például a pszichológus és a szociális munkás interjúja közös abban, hogy mindkettő olyan céltott beszélgetés, amely a kérdezett (beszélő, kliens, interjúalany) értelmi, érzelmi szintjén dolgozik, provokáló hatású, a spontán mondanivalót keretbe szorítja, a kérdésekkel megbotlygat dolgokat, érzelmeket, emlékeket mozgósít, csak a beszélőről magáról és a problémáiról, környezetéről szól, információt, adatot gyűjt, okokat tár fel.

Az együttműködés eszköze

A szociális munkás interjúja speciális, nem egy vizsgálat első lépcsője, hanem a kialakuló együttműködés eszköze, ahol nem az a legfontosabb, hogy a szociális munkás megtudjon valamit, hanem hogy kliense megszabadulhasson szorongásai egy részétől. A kliens szorító problémái adják a vezérfonalat, az érzelmek megbotlygatása után a szociális munkás nem hagyhatja el az interjúalanyát.

A szociális munkás interjújában fontos, hogy a kliens hogyan értékeli saját helyzetét és milyen kiutakat lát. A „kliens nem eszköze, hanem célja a munkának”¹⁷, vagyis nem asszisztál ahhoz, hogy a kérdező begyűjtse a szükséges adatokat, hanem aktív részese a folyamatnak. A szociális munkás interjújának sajátossága, hogy csírájában már magában foglalja a későbbi munka során alkalmazott eszközöket (elfogadás, megértés, bizalomteli légkör, visszajelzés), és már keletkezésével is nyújt valamit: "terápiás hatású". Az interjú során valamit mindenképpen kapnia kell a kliensnek, legalább elfogadó meghallgatást.

Megszólítás

A tradíciók nehezíthetik a kliens és a szociális munkás megegyezését a megszólításról. Még meg sem kérdeztük a hozzánk fordulókat arról, hogyan szeretnék, ha szólítanánk őket, s máris

¹⁵ Az itt következők átgondolásában az ELTE 1996/97-ben első éves, posztgraduális szociális munkás hallgatói voltak segítségemre.

¹⁶ "adatgyűjtés a vizsgált csoport meghatározott szempontú kikérdezése útján" (Idegen szavak szótára).

¹⁷ Békési Enikő megfogalmazása.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Szabónénak, Kovács úrnak tituláljuk beszélgetőtársunkat. Általános követelmény a magázódás. Használhatónak tartom az amerikai családterapeuták gyakorlatát: a bemutatkozó körben, a beszélgetés elején jól érthetően elismétlik a teljes nevüket és hozzáfűzik: "kérem szólítsanak X-nek". Itt általában a keresztnévüknek azt a változatát mondják, amelyet munkájuk során használnak. Majd hozzátesszik:

„Önökét hogyan szólíthatom?”

A tegeződés/magázódás az adott kapcsolatban dől el, kialakulhat aszimmetrikus kapcsolat tegeződés esetén is. Sok szülő értetlenül áll az előtt, hogy gyereke tegeződik a szociális munkással, megpróbálja megváltoztatni ezt a viszonyt. Előfordulhat, hogy a gyerek számára a szociális munkással való viszony az első szimmetrikus gyerek-felnőtt kapcsolat, mely a szülő számára veszélyt hordozhat.

A szociális munkás kérdései

Az első beszélgetés sem egyszerű adatgyűjtés, közvetítenie kell odafordulásunk elfogadó, támogató jellegét. A találkozóra a kliens saját mondanivalójával, panaszaival érkezik, elsősorban ezt kell meghallgatnunk. Kérdéseink célja, hogy elmondhassa mindazt, amit szeretne, emiatt jobbak a kiegészítendő, mint az eldöntendő kérdések. Kiegészítendő kérdés: "Kivel volt ott?" Eldöntendő kérdés: "A szüleivel él együtt?" A kiegészítendő kérdésre többféle válasz érkezhet, az eldöntendőre csak igennel és nemmel lehet felelni. Erre is szükség lehet valamely információ pontosításakor, de ha az interjú során sok eldöntendő kérdést teszünk fel, akkor beszűkítjük az adható válaszok körét, és csökkenhet az elbeszélés lendülete. Sokszor csak tovább kell löknünk az elakadt közlést, tudatván, hogy figyelünk, érdekel, amit hallunk. "És aztán, hogy volt?"

Tapintat

Kérdéseinken keresztül felszínre kerülhet a bennünk levő előzetes ítélet, előre kialakított kép. Például a szomorú, zárkózott fiatalasszonyról az a képünk lehet, hogy éppen elhagyta a férje, vagy nemrég vált el. Ez érvényesül az "Egyedül él?" kérdésben. A válaszoló amúgy is meglévő rossz érzései felerősödhetnek attól, ha ez ennyire látszik. Tapintatosabb lehet: "ki tartozik az Ön családjához?", vagy "Kivel él együtt?". A gyerekeknek feltett, "Van barátod?" kérdés azt sugározza, hogy egy ilyen korú gyereknek általában van barátja. Ha beszélgetőpartnerünk magányos, nehezen tud kapcsolatokat teremteni, akkor egy ilyen rákérdezés zárkózottabbá teheti. Lehet, hogy kicsit körülményesebben jutunk információhoz, de nem ijesztjük el ugyanezt a gyereket, ha arról érdeklődünk „Mit csinálsz délutánonként?”.

A beszélgetés szabályozása

A beszélgetés irányítása mindig a szociális munkásé, aki kérdéseivel ad lehetőséget a spontán beszédre. "Meséljen!" "Miért keresett fel bennünket?" "Mi van Önnel /Önökkel?" A beszélgetés folytatását további kérdésekkel szabályozza. A kliens beszédének spontán szakaszába is bele lehet szólni, ha az holtvágányra téved vagy elakad. "Arról beszélt, hogy...", „Hogy is volt ez?” „... és aztán....akkor hogy volt?” Ez a kérdés szabad utat nyit a belső ellenállás miatt elakadt elbeszélésnek. Ha a feltörő érzelmek gátolnak, akkor érdemes biztosítani beszélgetőpartnerünket arról, hogy érzelmei természetes módon nehezíthetik a beszédét....

Az első interjú kezdeti szakaszában lehetőleg általános, nyitott kérdés(ek)e)t célszerű feltenni:

- Kérem mondja el, mi hozta Önt ide...?
- Miért fordult hozzánk...?
- Hallgatom... (Arról biztosítom, hogy kész vagyok meghallgatni, ha akar, mesélhet.)

Minél rutinosabb a kérdező, annál kevesebb szó kell, de vigyázat, a kevés szó ne az érdeklődés hiányát sugallja!

Kérdésfajták

A *nyitott kérdés* nem tartalmaz semmilyen utalást arra, hogy mit lehet vagy nem lehet elmondani (ezt valamennyire behatárolja az intézményről vagy a szociális munkás szakmájáról szerzett ismeret, amivel a kliens rendelkezik). A válaszoló határozza meg a behozott témák körét, mélységét. Egy nyitott kérdés feszültséget kelthet a válaszolóban, mert kevés útmutatást ad arra, mit is várnak tőle, ezzel beszédre késztet.

A *suggesztív kérdések* (például a "mi fájl" típusúak: mi baj van, mi a problémája, mi a gondja) megszabják az elmondható dolgok körét, a beszélgetés irányát, lezárják a közös gondolkodást mindazon témák esetében, amelyek nem férnek bele a kérdező előzetes elképzeléseibe.

Lehetőleg ne alkalmazzunk (egyáltalán) *egyenes rákérdezést* (ugye nem érez fájdalmat?), mert csak sugallott választ kaphatunk, s kérdésünk dacos ellenállást válthat ki. Erre a kérdéstípusra nehéz tagadó választ kapni, a kérdezett addig keres magában, míg talál valamit, amit felpanaszolhat.

Céltott kérdéseket ("Kikkel lakik együtt egy lakásban?") akkor tehetünk fel, ha a spontán elbeszélés már lezárult. Segítségével homályos, de fontos pontokra kérdezhetünk vissza, sokszor a visszajelzés (feedback) eszközeként használhatjuk. Lehetőleg csak olyan információkra kérdezzon, amit a kliens már elmondott, vagy jelzett. Ha érintetlen területre vonatkozik, begubózásra készítheti a válaszolót.

Eldöntendő kérdéseket akkor használhatunk, ha kliensünk nehezen beszél (de rendszerint ezekkel a kérdésekkel nem tesszük beszédesebbé), vagy ha valamilyen konkrét információt akarunk megszerezni. ("Gázzal fűt vagy villannyal?") Legjobb azonban az eldöntendő kérdések helyett minél nyitottabb kérdést feltenni, mivel az előző esetben csak az általunk felkínált alternatíva létezik, nem megengedve más lehetőséget is ("Mivel fűt?").

A kérdések célja és hatása

Kérdéseink célja, hogy az "irányított beszélgetés" során bizonyos határok között tartsuk az elbeszélést az aktuális válsághelyzetből (amivel a kliens jön) kiindulva, lehetőleg elkerülve a mellékvágányokat. Sok esetben a kliensnek nincs gyakorlata abban, hogyan fűzze fel a problémáit, miként csoportosítsa, hogyan válassza el a fontosat a lényegtelenről. Tipikus kliensi kijelentés a beszélgetés elején: "Azt sem tudom, hol kezdjem", ami valódi tanácsstalanságot jelez. A válasz ezért rendkívül fontos: "Mi az, ami most a legrosszabb?" "Nincs semmi szabály, ott kezdje, ahol a legkönnyebb!" "Mi az, amit most leginkább elmondana?"

Maga a kérdésfeltevés is lehet terápiás hatású, de ellenkező is. Tomm K. (1989) példájában egy fiatal pár az egyik terápiás ülésen arról számolt be, hogy már jó ideje nem veszekednek. A terapeuta kérdésére, hogy ma milyen problémát szeretnének megbeszélni, ismét parázs vita tört ki a felek között. A probléma szó a régi, terméketlen viták felidézésével veszekedést provokált.

A *reflexív* (kapcsolatteremtő, visszatükröző, gondolkodtató) *kérdés* a klienseket új viselkedési minták kialakítására sarkallja. Tomm egy másik példájában a középkorú szülők gyerekekkel az apa gyerekekkel szembeni durva viselkedése miatt kerültek terápiába. A gyerekek az anyával szoros egységet alkottak, melyből az apa kimaradt. A terapeuta (reflexív) kérdésére: "Ha valami történne az anyáddal, mondjuk súlyosan megbetegedne, vagy talán meg is halna, hogyan változna meg a viszony apád és a többi testvéred (ti. akikkel szemben az apa durva volt) között?" Az első gyerek válasza: "Jaj, az még rosszabb lenne, ő még durvább lenne!" A második gyerek válasza: "De akkor látnia kellene a többi dolgot is, és segítenie". A harmadiké: "Igen, valószínűleg segítene nekünk a főzésben és a takarításban is." A gyerekek válasza után az apa viselkedése, beszéde megváltozott, melegebb hangon, odafigyelve beszélt.

K. Tomm írásában részletesen olvashatunk a megfigyelő, perspektivikus, rejtett összefüggéseket kiemelő, burkoltan sugalmazó, az általánoshoz viszonyító, különbségeket tisztázó, hipotézist bevezető, folyamatmegszakító kérdésekről.¹⁸

Az időkeret

A beszélgetésre szánt idő mennyisége függ a kliens mondanivalójától, a szociális munkás időbeosztásától, a kialakult szokásoktól. Nem árt, ha van valami saját időkeret, akár a klienssel megbeszélve: "mit gondol, mennyi időt igényel ennek a problémának a végiggondolása?". Időhatárok nélkül a beszélgetés szétfolyó, mellékvágányokra kalandozó lehet, a kliens tovább kerülgetheti valódi mondanóját. Segíthet például: "én most kb. 1 órát tudok Önnel beszélni, de folytathatjuk is, ha szükséges egy másik időpontban...". Az időkereten belül a kliens el tudja dönteni, mikor tér rá a legnehezebben elmondhatóra. A kliensi időzítés egyik sajátossága az analitikus irodalomból jól ismert "lépcsőházi gondolat", amikor a beszélő csak akkor szánja rá magát, amikor már az előszobában van, már megy. Természetesen az így kibukó mondanivaló még a beszélgetés része, a következő találkozáskor érdemes visszatérni rá.

Az első interjú sok (főleg kezdő) szociális munkás számára fontos terep. Általában a jó kezdőmondat egy "zsilipet nyit ki", a kliens egy ideig esetleg nem is tudja szabályozni, mit mond el. Mivel a későbbi találkozások során ez a mélység és intenzitás alig ismételtető meg, a hallgató fél megszakítani az élményáramlást. Az időkeret ebben is segít, hiszen nem kell mindent megtudni az első beszélgetéskor. Sokszor a helyzet sodrása miatt a kliens úgy is érezheti, hogy hirtelen túlságosan kiadta magát, és emiatt el is maradhat. A külső (várakozók) vagy belső (az a szokás, hogy az első interjú általában 1 óra) időkeret segít a beszélgetés strukturálásában, tudjuk, mikor kell a spontán elbeszélő szakaszból továbblépni. Az időkeret betartása mindig a szociális munkás dolga. Az időérzék és a segédeszközök (falióra, a kliens órájának leolvasása) ügyes használata megkíméli a klienst attól az érzéstől, hogy terhünkre van,

¹⁸ Erről és a rendszerszemléletű gondolkodásról lásd még ebben a kötetben Stang Tünde tanulmányát.

netán sürgetni akarjuk. Adhatunk ilyenkor az időre vonatkozó jelzéseket például: "Úgy tűnik, hogy most nem érünk ennek a beszélgetésnek a végére, mikor folytathatjuk?".

Fontos, hogy a beszélgetés témájának és mélységének meghatározásakor vegyük figyelembe a rendelkezésre álló időt, hiszen nem érdemes megbolygatni olyan dolgokat, érzelmeket, amelyeknek aztán nem tudunk a végére járni.

A többi találkozás időtartama különböző lehet. Előfordul, hogy az együttműködés során valamilyen megerősítésre, visszajelzésre, információra, értékelésre van szükség, s csupán egy-egy alkalommal szükséges mélyebb (hosszabb) megbeszélés. Sok esetben egy-egy időigényesebb téma felbukkanása jelezheti a kapcsolat mélyülését.

Csapdahelyzetek

Az idő strukturálásának is megvannak a maga csapdahelyzetei. Például a kliens jól érzi magát, amikor nála vagyunk, és megpróbál tartóztatni: "ne menjen még, hiszen csak most jött", "biztosan másokhoz is kell mennie", "várjon, míg befejezem a fürdetést, most nem tudom kiengedni", "még nem főtt le a kávé". Hiába van saját időkeretünk, a kliens is befolyásolja a helyzetet, amire előre fel kell készülni.

A találkozások gyakorisága

Az idő kérdéséhez tartozik a találkozások gyakorisága, a köztük levő szünetek jelentősége. Mondhatnánk egyszerűen, hogy ez a munkától függ, azonban jelentősen befolyásolja a kliens igénye (például krízishelyzetben jobban kapaszkodik, gyakoribb együttlétet kíván), a helyi szokások (attól gondozott egy család, ha bizonyos gyakorisággal rájuk nézel) és a szociális munkás leterheltsége. Mindenesetre fontos minden befolyásoló tényező ismerete, hiszen például a szokások kedvéért havonta kétszer meglátogatott család életébe annyira beépülhetünk, hogy szem elől téveszthetjük a kitűzött célt.

Érdemes foglalkozni a találkozások közötti és a megbeszélés alatt tartott szünetekkel is. Az együtt végiggondolt dolgok tovább dolgoznak a kliensben és a szociális munkásban egyaránt, a következő találkozás nem pontosan ott folytatódik, ahol az előzőt abbahagytuk. A további lépések előtt érdemes megtudni, ki hol tart, mit gondol az adott problémáról. A kliensek saját munkája magában hordozhatja a továbblépés útját. Ha ezt figyelmen kívül hagyjuk, akkor nem érvényesül (saját fontosságunk átélése mellett) a kliens önálló problémamegoldó készsége.

Családlátogatás

A szociális munkában gyakran összemossódik - a mai gyakorlat szerint - a környezettanulmány (továbbiakban KT) és a családnál, lakáson végzett szociális munka. Előbbi ugyan szakmai megfontolások alapján nem tartozik a szociális munka eszköztárába, azonban sok szociális munkás rákényszerül az alkalmazására (például segély, gondozásba-vétel, járulék hamarabb intézhető ennek segítségével). Sok esetben munkahelyi elvárás: csak akkor ismerjük jól kliensünket, ha már a lakásán is felkerestük. Valóban fontos, hogy a lehető legtöbb információ birtokában legyünk, de semmiképpen nem fontosabb a klienssel kiépített szimmetrikus kapcsolatnál, amelyben az információ megszerzésekor a kliens igényei mentén haladunk.

A szociális munkások jelentős része érzi, hogy a KT személyiségi jogokat sért, főként ha szociális munkának "álcázzák". Az emberek (kliensek) általában elfogadják, hogy bizonyos

juttatások feltételekhez kötődnek, amelyhez ellenőrzés is tartozhat, de az ilyen juttatások nem igazán tartoznak a szociális munkához. A kliensnek joga van azt "tálalni" magáról, amit akar, és a közös munka során érezheti magát olyan biztonságban, hogy meghívja a szociális munkást a saját közegébe. Ennek persze érdemes elébe is menni, hiszen sokan nem is remélik, hogy a (látszólag) másik társadalmi réteghez tartozó segítő szívesen látogatja meg őket. "Hol szeretne a következő alkalommal találkozni, itt vagy maguknál?"

A családlátogatás legtöbbször a kliens igényei alapján jön létre. A szociális munkást foglalkoztató szervezet fogadóhelyiségei - bármilyen intimitást sugároznak is - sokszor kényelmetlenek (hangáteresztő ajtók, falak, telefon, várakozók ülnek az előtérben). A kliens biztonságosabbnak érezheti a beszélgetést saját közegében, ahol a határokról személyes tapasztalata van. Itt ő határozhatja meg a helyzetet (például ő ülhet az ablaknak háttal, vagy a legkényelmesebb székben, és ültetheti a látogatót olyan helyre, ahonnan nehéz felállni). Eldöntheti, ki van jelen, ki szorul a másik szobába. Lehetséges, hogy a meghívással valamit a tudomásunkra akar hozni (például hogy milyen szépen gondoskodik a családjáról), ugyanakkor sok dolgot önkéntelenül is elárul (például a lakás berendezése régmúlt anyagi jólétről árulkodhat).

A lakás bemutatása a család életének megismerésére számtalan lehetőséget teremt: használata a családi alrendszerek határaitól is tájékoztat, ki milyen helyiséget használ, van-e, ami kizárólag az övé, oda ki, kinek az engedélyével, milyen időtartamra léphet be, vannak-e elzárt, bizalmas terek, esetleg a lakáson belüli bezárt ajtók, ki hol alszik és kivel, hol tartja a holmiját, és ki nyúlhat hozzá, ki kel fel a gyerekekhez. Érdekes lehet megtudni, hogy ha például van ugyan fürdőszoba; akkor miért mosnak a szobában, vagy hogy a gyerekek a szülői szobában vircsaftolva, a franciaágyon bepisilve, hogyan szorítják ki - anyai jóváhagyással - az apát a szobából (a családból?)¹⁹. Ezeket az információkat a családterápia lakásrajz készítésével szerzi meg.

Az első interjú

Az első interjú különleges a klienssel való találkozások sorában, igény és szükség esetén számtalan követheti, ahol információkat szerezhetünk és nyújtunk. Nem árt azonban, ha legalább a kliens neve és címe kiderül (hacsak nem anonim). Magunkról és a szokásos munkamódról, a következő találkozások lehetőségéről és az elérhetőségünkről akkor is adjunk tájékoztatást, ha nem vagyunk biztosak a későbbi közös munkában. Néha hónapok, évek múlva él vele a beszélgető, amikor hirtelen bajba kerül vagy tanácstalan.

Jó, ha megtudjuk, mi indokolja jövetelét, jelentkezését és legalább első megfogalmazásban kiderül, mi a célja az együttlétnek. Nem baj, ha első alkalommal nem kötünk szerződést, de jó, ha sejtjük, készül-e majd. Az első interjú nem feltétlenül egy alkalom, a megismerkedéstől a szerződéskötésig tart. (A szociális munka fázisairól lásd még az egyéni esetkezeléssel és a családi szociális munkával foglalkozó fejezeteket.)

¹⁹ Lásd még a kötet rendszerszemléletű családi szociális munkáról szóló fejezetét.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Az első interjú szerkezete

Az első interjúban az egyes *fázisok* inkább csak tendenciaként jelentkeznek, nem különülnek el feltétlenül egymástól, kimaradhatnak, ismétlődhetnek. Az első interjú fázisai:

1. feltárás (spontán közlések szakasza, részletezés, visszajelzés, kiemelés, elemzés);
2. tervkészítés és visszajelzés (feedback);
3. szerződés/szervezés.

Feltárás

Ez a "hozott", "ajánlott" problémák szintje, ahol a krízisben levő kliens először beszélhet olyan helyzetben, amely a mindennapi élet hasonló szituációitól abban különbözik lényegesen, hogy a partnere professzionális segítő, s a beszélgetésnek sajátos jellege van: a kliens támaszt, gyógyulást, kiutat, segítséget vár, elvállalja ezt a szerepet vagy ambivalens vele. Előfordulhat, hogy a kliens mindennapi, korábbi hasonló helyzethez képest sokkal inkább kitárulkozik. Lehetőségeinek függvényében nem színlel - amennyire megengedheti magának - nyílt lapokkal játszik.

A kliens saját gondjainak, kapcsolatainak legjobb szakértője, ő tudja az okát, miért most jelentkezett, problémájának melyik elemével akar hozzánk fordulni, el tudja dönteni, hogy van-e elképzelése a segítség mikéntjéről. Ha nagyon elbizonytalanodott, akkor "szakértelme" abban nyilvánul meg, hogy segítséget keres, mert látja, hogy egyedül nem képes megbirkózni a problémájával.

A segítő befogad, feldolgoz, "gyógyít", melynek során képességeit a kliens érdekében mozgósítja. A feszültséget igyekszik annyira csökkenteni, hogy hozzásegítse a klienst ahhoz az érzelmi állapothoz, mely a problémák áttekintése, végiggondolása szempontjából a legoptimálisabb. A kliens problémáit bizalmasan kezeli, erről - ha kell - biztosítja is őt.

Az interjú készítője, a szociális munkás képet alkot magában a kliens helyzetéről, problémáinak okáról (hipotézis), melyet a beszélgetés és a későbbi találkozások során folyamatosan ellenőriz, korrigál. Lehetőséget teremt ahhoz, hogy kliense maga fogalmazza meg problémáit, ezek okát. Saját hipotézisét erre támaszkodva alakítja, szükség esetén módosítja. Eközben paradox folyamat részese: átérzi kliense bajait, gondjait, beengedi érzelmeit, ugyanakkor elkülönül a segítés "alanyától", tárgyiasítja, kívül marad, elemzi a hallottakat és a szituációt, a saját élményeit, érzelmeit, reakcióit. Támaszt nyújtani csak akkor képes, ha az azonosulás mellett objektivitását, racionális elemző és rendszerező szerepét megőrzi.

A segítő magatartása lehetőség szerint pozitív, elfogadó, tiszteletben tartja a másik (a kliens) egyéniségét, személyiségét, gondolatait, értékeit még akkor is, ha az a sajátjától eltér: Ezt sok esetben könnyebb mondani, mint csinálni, különösen, ha nagy a különbözőség. Sok segítő érzi magát hibásnak, ha nehezen azonosul kliensével, ezt az érzést titkolja, félve a megítéléstől. Szakmai teamben, szupervízióban azonban ezek az érzések kimondandóak, feldolgozandóak. Felszínre kerülhet valamilyen szempont, ami segíti az elfogadást. Például a Jehova tanúival nehezen kommunikáló segítő számára lényeges egy olyan új információ, hogy a Jehova tanúi között szoros az összetartozás, egymásra figyelnek, hiszen ez erőforrást jelenthet a kliens életében.

A segítő nem közvetlenül alkalmazza gyakorlottságát a problémák rendezésében, nem oldja meg a dolgokat kliense helyett (még akkor se, ha néha ez tűnne egyszerűbbnek és

gyorsabbnak), a kliens a legkompetensebb saját helyzetének kezelésében. Ennek érdekében segíti a megfogalmazást, visszatükröz, támogatja a saját erőforrások felhasználását. Az együttműködés során a kliens érzékenysége növekedhet, felszínre hozhat mélyebben rejlő ellentmondásokat. Tudni kell, hogy a "felkínált, hozott" probléma mindig valóságos, a kliens az adott pillanatban ezt érzékeli saját bajaként. (Még a paranoid gondolkodás gyökerében is meghúzódik valamilyen valós sérelem, legfeljebb az élményfeldolgozás kóros.)

Részletezés

Előfordul hogy az elbeszélés első lendülete után maga a kliens tér vissza valamely motívumra, kezdi taglalni a korábban vázlatosan elmondottakat. Ismét "végigmehet" az egész mondandóján, hangsúlyokat áthelyezve, kérdezve, egyes dolgokat megkérdőjelezve. Ebben a szakaszban már a segítő sem feltétlenül passzív Alkalmazkodik - amennyire lehet - a kliens részletező technikájához és tempójához, olyan ütemben segíti kérdéseivel a megértést, hogy azok lehetőleg szervesen illeszkedjenek a kliens gondolatmenetébe. E szakasz második felében a feltáró munka már a jobb rálátást segíti. Az ismétlések, a részletek kifejtése, a kérdések az eltávolodást segítik, a többször végiggondolt érzelmek, események, reakciók kimondva másképpen hatnak, s a kliens egy-egy elemet ismételve, újra végiggondolva átértékelheti saját érzelmeit, véleményét, helyzetét.

A visszajelző szakasz

A visszajelzés történhet bármilyen eszközzel, hogy tudassa a klienssel, beszélgetőpartneremmel, mit értettem meg abból, amit elmondott, milyennek látom őt, a helyzetet stb.

A segítő "visszamondja" (tükrözi, kihangosítja) a klientsztől hallottakat - ha lehet - ugyanazokat a szavakat, kifejezéseket használva, ezzel a konkrét helyzettől eltávolodva elemezhetik a történéseket. A kliens reakciói, esetleges helyesbítése után ismét a visszajelzés következik, egészen addig, míg biztosak lehetünk abban, hogy pontosan értjük, és ő is megnyugodott abban, hogy megértettük és befogadtuk a gondját.

Például:

Szociális munkás: Hogy is volt ez, hogy a gyerek egyszer csak nem jött haza az iskolából?

Kliens: Nem, hanem már előző este mondta, hogy őt itt nem szeretik...

Szociális munkás: Szóval valamennyire előre lehetett látni, hogy betelik a pohár...

Óvatosan bánjunk az értelmezéssel, a de facto közlésekkel, felvilágosítással, gyakorlati következtetésekkel ("ha nem fizeti be ezt a pénzt, kikapcsolják az áramot"). Meg kell várni az ehhez optimális helyzetet (timing), ha azt nem tudjuk meghatározni, akkor inkább ne alkalmazzuk, biztosabban boldogulunk.

Kiemelési szakasz

A kliens és a segítő együtt keresik meg az elmondottak legfontosabb pontjait, mindazt, ami leginkább arra indítja (indította) a klientszt, hogy valamit tegyen (esetleg azt, amiben segítséget kér). Ha több ilyen is megfogalmazódik, akkor sorrendet állítanak fel, amelynek egyetlen

szempontja az, hogy a kliens számára melyik nyomasztóbb, sürgetőbb. A rangsorolást a kliens végzi, a szociális munkás legfeljebb megkérdőjelezheti a sorrendiséget.

Például "Akkor most mi lenne a fontosabb, a munkába állás, vagy a lakás rendbehozatala?" "Ha beszél a felesége ügyvédjével, akkor mi lesz az elsődleges? A gyerekek vagy a lakás kérdése?"

A fontossági sorrend megállapítása maga is terápiás hatású, ennek során a kliens megpróbálja viszonylag pontosan bemérni a problémák súlyosságát, így a továbbiakban a dolgokat a maguk fajsúlyával kezelni, és tudatosítani, hogy megoldódásuk milyen eredményekkel járhat.

Elemzési szakasz

A segítő és a kliens végigmennek a kiemelt pontokon, tanulmányozzák a problémák természetét, keletkezését, összefüggéseit más bajokkal.²⁰ Itt kerülhet sor a kliens korábbi megoldási kísérleteinek végiggondolására. Megismerhetjük a fontos szereplőket, a környezetet, a leginkább befolyásoló tényezőket. Feltérképezhetjük a kapcsolatokat, az erőforrásokat, a kliens és környezete motivációit, céljait. E szakasz végére a kliens és a segítő hozzávetőleges tudást szerez a legfontosabb problémák természetéről, okairól, fontosságáról, megoldásuk nehézségeiről, akadályairól, s az is egyre inkább láthatóvá válik, ki (a kliens, környezetének szereplői, az intézmény, a segítő), milyen mértékben hajlandó részt venni a megoldásban.

Tervkészítés

Az elemzés során gyakorlatilag kialakult, ki mit tud és hajlandó tenni, illetve pontosan mire van szükség, az egyes tennivalóknak mi az optimális sorrendje, ki az, aki a legkompetensebb ennek végrehajtásában. Ebben a szakaszban tulajdonképpen közös algoritmust dolgoz ki a kliens és a segítő, pontosan rögzítve a szereposztást.

A segítő számára ebben a szakaszban derül ki, milyen lehetőségei vannak a közös munkának, értékelnie kell kliensét abból a szempontból, hogy várhatóan mennyire képes majd együttműködni.²¹

- Képes-e a kliens önkritikára, belátásra.
- Milyen fokú a belső önállósága, támogatásra szorul-e, milyen az ítéletalkotása, és ezt hogyan juttatja kifejezésre, milyen következtetésre jut, képes-e önálló döntésre, felelősségvállalásra.
- Milyen a kontaktuskészsége, mennyire tudja átélni, kimutatni érzelmeit.
- Milyen értékképzetei vannak (például saját és mások jogainak viszonya, a lemondás képessége).
- Milyen viszonyban van saját magával.

²⁰ Ezeknek, és az előző fázisoknak a felismerése sokszor szinte lehetetlen a munka folyamatában, legfeljebb az interjú szövegelemzésekor mutathatunk rá. Ismertetése itt csak azért szükséges, hogy az első interjú általános váza, szerkezete látható legyen. Lásd még az egyéni esetkezelésről szóló tanulmányban.

²¹ R. Bang (1974): *A célzott beszélgetés*

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

E szempontok azért is fontosak, hogy megtudhassuk, hogy az együttműködés során mi várható el a kientől, milyen célokat fogalmazhatunk meg.

Az egyes célok fontossági sorrendjének megállapításakor szempont a realitás, mi érhető el most, mi később, ennek érdekében lehet közeli és távoli célokat kitűzni, ezek sorrendjét, egymásra épülését érdemes a munka folyamán állandóan ellenőrizni, szükség esetén korrigálni.

E szakasz is feedbackkel zárul, ellenőrizve, hogy a várható eredmények, következmények megfelelnek-e a céloknak.

Szerződés

Vitatható, hogy a szerződéskötés az első interjú utolsó fázisa, vagy a munkának az első interjút követő önálló szakasza-e. A segítő és a kliens egy közös "menü"-ből választ a megfelelő sorrendbe állított problémák fontossága, sürgőssége, realitása szerint, figyelembe véve a résztvevők kompetenciáját, profilját, lehetőségeit, erőforrásait. Úgy kell építkezni, hogy már az első apró kliensi lépések sikeresek legyenek, hogy megerősítse vagy visszanyerje a saját magába, közvetlen környezetébe vetett hitét, a szociális munkással kialakuló kapcsolatába vetett bizalmát. Ez újabb erőfeszítésekre mozgósíthatja, amitől jobban érzi magát, még akkor is, ha az eredmény elhanyagolható. A tehetetlenségérzés, a kiszolgáltatottság csökkenésével az együttműködés feltételei is javulnak.

A szerződés gyakran nem körvonalazott, nem kimondott, nem leírt konkrét megállapodás, de látenszen létezik, ha a megelőző fázisok során az egyeztetés megtörtént.

Lehetnek szakaszokra szóló szerződések, vagy próbaidő, amelyek lejártakor újra elemezhető a közös munka hatékonysága, a folytatás lehetősége.

Előfordulhat, hogy a kezdeti szakaszokban születik hallgatólagos megállapodás, íratlan szerződés. Például a Jehova tanúi közé tartozó kliens ezeket a beszélgetéseket nem használhatja missziós szolgálatának gyakorlására. Nem kapott közvetlen elutasítást, de észlelte, hogy ezt a tevékenységét a szociális munkás nem fogadta szívesen, ingerülten reagált stb. Kialakult tehát valami íratlan szabály, amiről nem beszéltek, nem fogalmazták meg.

Minél inkább képes a szociális munkás saját tevékenységének elemzésére - akár szupervízió segítségével is - annál ritkábban alkalmazza ezt az eszközt. A kialakult rejtett szerződéseket azért érdemes elemezni, hogy pontosabb ismereteink legyenek arról, milyen technikákat alkalmaz a kliens (és a szociális munkás) mindennapi kommunikációja során.

Kivel készül az első interjú?

Az interjú alanya lehet egy személy, egy pár vagy család, jöhet a kliens kísérővel, szomszédal, barátnővel, közvetítővel vagy akár az őt ide irányítóval, aki sokszor maga is megjelenhet panaszosként, felvetve így a "ki tulajdonképpen a kliens" dilemmáját. A kliens sokszor azért jön valakivel, hogy ezzel szabályozza a beszélgetés mélységét. A kísérő (közvetítő, küldő, jó-akaró) saját elképzelésével kerül a szituációba, megvannak a saját elvárásai, előítéletei, és igyekszik ennek megfelelően alakítani a helyzetet. Ennek felismerése az első interjú egyik eredménye lehet. Könnyű kimondani, hogy mindig a kliens dönti el, kik legyenek jelen az első beszélgetésen, annál nehezebb megtudni, valójában ki a kliens és ki akar tőlünk valamit. Ha a váróban a kliens többedmagával jelentkezik, megkérdezhetjük, kívánsága szerint ki vegyen

részt a beszélgetésen. A későbbiek során bármikor lehetőségünk van változtatni ezen, a kliens igényei szerint.

A 60 év körüli hajléktalan asszony 50 év körüli, jól öltözött és jól táplált férfival érkezik, aki az asszony lakásügyeiben szeretne intézkedni. A beszélgetés során többször elhangoztak a "tárgyalok, eldöntöm, eladom, elintézem" igék a férfi szájából, míg az asszony nem szólt. Meg kellett kérni, hogy fáradjon ki a szobából, annak ellenére, hogy az asszony, aki magát kliensnek definiálta, a férfivel együtt akart bejönni. A beszélgetés során egyre inkább összehúzódott, szemét lesütötte, alig mert megszólalni. A kérdésre, "szeretne négy szemközt beszélgetni", alig hallhatóan rebegette az igent.

Család jelentkezése esetében nehezebb megállapítani, hogy ki a kliens, ez lehet a közös munka egyik eredménye. Ilyenkor érdemes a családdal eldöntetni, hogy kinek a jelenlétében akarják elmondani mondandójukat. Ez is változhat, ahogy a család egyre több tagját lehet bevonni a beszélgetésbe, vagy el lehet dönteni, hogy bizonyos témákat esetleg az eredetinel szűkebb körben szeretne feltárni. Kiderülhet, hogy vannak még fontos személyek, akiknek az együttműködésére szükség van.

Az első interjú lehetséges kimenetele

- Szerződés közös munkára (a további együttműködés résztvevőinek és tárgyának körvonalazása).
- A jelentkező megtudja, problémájával nem az adott helyen foglalkoznak, esetleg azt is, hogy hova forduljon.
- A találkozás végén egyik vagy mindkét fél várakozó álláspontra kerül, feltételhez kötik a közös munkát, nem tudnak döntené stb.
- Az első beszélgetés során helyére kerülhetnek, elrendeződhetnek a témák olyan szinten, hogy a kliens számára a továbbgondoláshoz már nincs szükség segítségre. (Ilyenkor az első beszélgetés a szociális munka összes fázisát magába sűríteti.)
- Nem alakul ki a további együttműködéshez szükséges kapcsolat a kliens és a szociális munkás között.

Jegyzetelés

A klienssel folytatott beszélgetés során lehetőleg dolgozzunk papír, ceruza nélkül addig, amíg az elbeszélés spontán része le nem zárul. Ezután visszatérhetünk minden elhangzott dologra, s ekkor már készíthetünk feljegyzéseket. Jegyzetelésünkkel nem feltétlenül segítjük a klienst. Vannak, akik tollal a kezükben jobban tudnak gondolkodni, ilyenkor érdemes ezt előre megbeszélni a klienssel, meghallgatni az erre vonatkozó aggodalmait.

Egyéb kommunikációs csatornák

A szociális munkás levelezése a klienssel inkább személyes, mint "hivatalos". Gyakori kommunikációs forma ez a mozgásában korlátozott (ágyhoz kötött, intézetben, vidéki kórházban, szociális otthonban, börtönben lévő) kliens és szociális munkás között. A személyesség itt hasonló, mint az élőbeszédben. Nem keltheti rokoni, baráti közeledés illúzióját, bár nehéz kikerülni ennek csapdáit (például a kliens érdeklődését családunk, magán-

életünk eseményei iránt, amelyet durván visszautasítani bántó, lazán kikerülni pedig szakszerűtlen). A levél funkciója lehet kapcsolatteremtés, biztatás, tájékoztatás, áthidalás a személyes találkozások között. Felmerül a géppel vagy kézzel írjunk dilemma. Géppel olvashatóbb, kézzel személyesebb. Klienseink sokszor kevésbé iskolázottak, emiatt a kézírást nehezebben olvassák.

A társintézményekkel, szervezetekkel a hivatalos levelezés különböző formáit használhatjuk attól függően, milyen a kapcsolat a két szervezet között. Kollégákkal való hivatalos levélváltásban például használhatunk tegező viszonyt, személyes fordulatokat, a levél megfogalmazása, szerkesztése mégis a hivatalos levelezésnek felel meg. Kialakul általában valamilyen "intézményes stílus" minden szervezetnél, amiről gyakran a fejléc nélkül is felismerhető, honnan jött a levél.

A szociális munka dokumentumai

Az esettanulmány

A szociális munkásokat képző iskolák egyre gyakrabban alkalmazzák az esettanulmányt a felvételnél vagy vizsgakövetelményként, így elhalványult az esettanulmány eredeti, tanuló, tanító funkciója.

Az esetről szóló dokumentáció eseményekhez kötődik, rögződnek az élmények, a teendők fontossága. Esettanulmányt olyankor érdemes írni, ha fontos egy folyamat megértése, ha nagyon "beszippantott" egy ügy, vagy ha valami nagyon érdekes és fontos, vagy általánosításra alkalmas esemény történt kliensünkkel, vagy velünk, amit jó lenne másoknak is átadni.

Az esettanulmány típusai

A szociális munka bármely területéről írható esettanulmány Tárgya lehet egyéni esetkezelés, szociális csoportmunka, közösségi szociális munka, családi szociális munka, szociális adminisztráció és a szociális munka szupervíziója is. Szólhat arról, hogy az adott intézményben a szociális munka hogyan járul hozzá az előforduló problémák megoldásához; egy esetről abból a szempontból, ahogy egy adott intézmény foglalkozott vele, vagy magáról a szociális munkáról, hogy mi volt az ő szerepe ebben.

A *hosszszetszeti esetismertetés* célja lehet, hogy egy különleges sorsot mutasson be, vagyis tipikus esetként szolgáljon egy intézmény, szervezet gyakorlatában, egy tanulási folyamatról szóljon, amely során megtanulunk esetekkel dolgozni, ismertesse a megismerés, feldolgozás módját. Lehetőséget ad arra, hogy egy-egy valóban végig vitt ügyet alaposan elemezzünk.

Az esetismertetés lehet *keresztmetszeti* (epizódszerű), amely a kliens problémáját, a vele kapcsolatos történéseket egy adott téma köré rendezi (lakásügy, rokkantsági nyugdíj intézése). Módot adhat más kliensek hasonló helyzeteinek összevetésére, elakadás esetén a továbblépésre.

Szólhat a szociális munkáról magáról, mit jelent számára az ismertetett eset, miért fontos, mit tanult belőle. Az esettel való munka kapcsán a szociális munkás maga is klienssé válhat (például klienséhez hasonló kiszolgáltatott helyzetbe kerül a hatósággal szemben, a klienssel szemben megnyilvánuló előítéletek rá is kiterjedhetnek), és emiatt elveszti

távolságtartását az esettől. Az esetismertetésben érdemes még egyszer végiggondolni, mely ponton vészett el a távolságtartása.

Érdemes szólni a bemutatás csapdáiról is. Sokszor lehet olyan érzésünk a hallott, olvasott esettanulmányok végiggondolásakor, bemutatásra szánt videofelvételek, összeállítások megtekintésekor, hogy túl kerek a történet, túlságosan helyén van minden. Ha az a célunk, hogy jobban átlássuk saját tevékenységünket, akkor a mellékutakat, kudarcokat is be kell mutatnunk, és természetesen azt is, hogy miképp jöttünk rá a megoldásra. Az így készült munka valóban alkalmas lehet arra, amire szántuk, vagyis hogy átlássuk tevékenységünket, és tanulsággul szolgálhasson másoknak.

Az esettanulmány felépítése

Az egyes vázlatpontok egy általános szerkezetet biztosítanak, mely a rendszerezett végiggondolást segíti. A hangsúly aszerint tolódhat el, hogy mi a tanulmány célja. Az egyes szakaszok jelentősége változhat, bármelyik el is maradhat.

- Ki az esettanulmány szerzője, hogy került kapcsolatba a klienssel, milyen intézményben, milyen szerepben? Más a nézőpontja a szociális asszisztensnek, aki egy - a városban történt - esetet elemez, az előtérí dinamika megértése érdekében, vagy egy szociális munkásnak, aki kliense társas kapcsolatait akarja bemutatni, a sértődött emberek reakcióit tanulmányozva. Az asszisztens itt része a helyzetnek, míg a szociális munkás esetleg másoktól kapott információk alapján dolgozik.
- Hogyan került kapcsolatba a kliens a szociális munkással vagy az őt foglalkoztató szervezettel, milyen motivációk alapján, önként jött vagy küldték, mit jelent ez a közös munka szempontjából, milyen dilemmákat vet fel?
- Mi a "hozott" probléma?
- Mit várt a kliens, amikor jelentkezett, és a közös munka során milyen elvárásai voltak, miből lehetett választani, milyen típusú problémákra felkészült az intézmény, mennyire nyitott a kliens gondjaira?
- Kik a szereplők a kliens, illetve az intézmény részéről? A kliensi szereplőkről már szóltunk. Minden szervezetnek van kialakult gyakorlata, kik kerülnek egy ügybe. Van, ahol ketten foglalkoznak egy esettel (például két csoportvezető), lehetnek asszisztensek, technikai személyzet, belekerülhet a vezető, konzultáns, szupervízor. Az esettanulmányban fontos szólni arról, hogy a szupervízió, konzultáció mit adott a szociális munkás számára a további munkához, miért vált szükségessé stb.
- A szereplők közül ki a kliens és miért ő?
- A kliens szociokulturális környezete, családi háttere.
- A kliens saját erőforrásai, saját korábbi próbálkozásai a helyzet megoldására.
- Kire számíthat a kliens a saját környezetében, és kit hívhat segítségül?
- Kire számíthat a szociális munkás (team, szupervízor, támogató környezet)?
- Miért pont ahhoz a szociális munkáshoz került (sajátos érdeklődés, korábbi ismeretség, szimpátia, irányítás, ajánlás stb.) és ennek volt-e jelentősége az eset során, volt-e választási lehetőség a kliens és a szociális munkás számára?

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

- A közös munka menete, fázisai (elvárások, szerződés, hogyan működött a szerződés a gyakorlatban, milyen nehézségek támadtak, és ki mit tett a legyőzésükre, milyen fordulópontjai, válságai voltak a kapcsolatnak, hogyan lehetett túljutni rajtuk).
- Mit tett a kliens és környezete, hogy a közös munkát (változást) segítse/megakadályozza, melyek a visszahúzó tényezők, kinek (nem) áll érdekében a változás?
- Milyen érzelmeket, indulatokat váltott ki az eset a kliensben, a szociális munkásban, és mit kezdtek ezekkel?
- Lezárult esetről van szó, vagy folyamatban lévőről? Ez azért is fontos, mert más a rálátásunk egy lezárt ügyre, mint amiben benne vagyunk.
- Mennyire érzi vagy érezte magát az ügyben kompetensnek a szociális munkás és miért?
- Milyen szakemberre volt, vagy lett volna szüksége és mihez?
- Kapott-e segítséget, kitől, milyen, és ez hogyan érintette a klienssel való kapcsolatát, saját kompetenciáját. Érdemes leírni a kudarcokat, rossz lépéseket is, főleg ha tudjuk, és át merjük gondolni, mit rontottunk el. (Ide tartozik a megérintettség, esetleg megsértődés is.) A leírás célja a feldolgozás, elemzés így könnyebben lezárható egy ügy.
- Ha az eseti munka kapcsán érdekes dokumentumok születtek (levelek, iratok, képek), ezek bemutatása fontos, érdemes mellékletben csatolni a személyiségi jogok figyelembevételével.
- Az eset szereplőinek nevét, környezetét rögzítéskor úgy kell megváltoztatni, hogy ne legyen felismerhető. Publikáció esetén érdemes a kliens hozzájárulását is kérni. Az esettanulmány írásakor közelebb juthatunk a megértéshez, ezt esetenként a klienssel is megoszthatjuk, így részese lehet a munkának. Lehetséges; hogy magát a tanulmányt is elolvashatja, aminek akkor van jelentősége, ha még a közös munka keretében történik, mivel ez a munka során továbbvihet. Különösen hitelesek azok a tanulmányok, melyeket aláírt az, akiről szól.
- Szakirodalmi hivatkozások akkor kellenek, ha valamilyen közismert jelenségre hozunk példát, és a hivatkozás segít az elmélet megértésében. Ha már a munka során utána olvastunk egy jelenségnek, problémának, és ezáltal a kliens esete összevethető általános adatokkal, tapasztalatokkal, akkor érdemes erre kitérni, különösen, ha az élmény feldolgozottságát javítja.
- Az adatok csoportosításakor minden lehetséges összefüggést végig kell gondolni, mert nem az a legfontosabb, hogy egy esetről mindent leírjunk a legapróbb részletekig, hanem hogy rendezzük, feldolgozzuk az eseményeket, jelenségeket, tapasztalatokat.
- Az esettanulmány szerkesztésekor jól el kell különíteni a konkrét esetről szóló szakaszokat a hivatkozásoktól, az elemzés eredményeitől.
- Az esettanulmány nem egyszerűen esetismertetés vagy esetleírás, hanem elemzés, tehát tanulmány. Ebben értelmeznünk kell az eseményeket, összevetni adatokat, indokolni, okokat keresni, magyarázni, kérdéseket fel- tenni stb. A feldolgozás szempontjának is ki kell derülnie, mi volt a célja, és mire jutottunk.
- Pontosan meg kell határozni, hogy mire használandó az elkészült munka.

A dokumentáció

Rögzítés

Vannak különböző technikák arra, hogy a klienssel folytatott munkát rögzíthessük és megőrizhessük objektíven, később is elemezhetően. A mindennapi munka során ritkán nyílik alkalmunk megfelelő rögzítésre, vagy a felvett anyag alapos feldolgozására, így ezeket a technikákat gyakran csak a tanulás, esetleg a szupervízió során alkalmazzák. Csoportos, családi munkában lehetőség nyílik videofelvétel készítésére, használhatunk magnót vagy diktafont. Létezik néhány erre a célra összeállított kérdőív²² mely egy-egy eset megfelelő rögzítésében segít. Alapvető elvárás, hogy egyenrangúan használjuk a felkészülés-kliensi munka-feldolgozás hármas szerkezetét. A klientsztől kliensig siető szociális gondozó is összeválogatja valahogy a kellékeket, mintegy "rákészül" arra, akihez megy, de gyakorlatilag semmi ideje nem marad az élmények feldolgozására, az információk rendszerezésére. A szociális munka mindennapi rutinjában az első és harmadik szakasz, a felkészülés és a feldolgozás, elveszti valódi jelentőségét, emiatt sok érték eltűnik. A megfelelő felkészülés az "itt és most" hatékonyságát támogatja, a feldolgozás a szerzett élmények, információk, érzelmek és indulatok elrendezésével a felkészülést segíti. A hármas egység szétesése veszélyezteti a szociális munka eredményességét, rögtönzéshez, kapkodáshoz vezet, fokozza a fáradtság, és a reménytelenség, a befulladás érzését.

A feljegyzések három célt szolgálhatnak:

1. az emlékezés, feldolgozás, tanulás,
2. az ellenőrzés,
3. az eseti munka folyamatossága ("kórelőzmény", esetátadás, gondozóváltás, ismételt jelentkezés esetén).

A rögzítésnek tehát olyan elemekből kell állnia, amelyek mindhárom célra alkalmassá teszik. Lehetnek adatlapok, amelyek a központi nyilvántartást szolgálják. Ezek akkor megfelelőek, ha olyan adatokat tartalmaznak, amelyeket a szociális munkás általában fel is használ. E hármas cél érdekében helyi szokások alakulhatnak ki, melyeket a rendszeres visszajelzések korrigálhatnak. Az ellenőrzés általában az adatok rögzítésére és nem saját feljegyzéseink minőségére vonatkozik. A benyomások, vélemények, hipotézisek rögzítése a szociális munka elemi részeként a napi munkát szolgálja. A szociális munkás ritkán kényszerül arra, hogy véleményét leírja (például hatósági megkeresésre). Nem rögzítik hipotéziseiket, előzetes információikat, feltételezéseiket (akár előítéleteikkel), mintha nem is léteznének és nem is hatnának.

A feljegyzések elkészítésekor pontosan meg kell határozni, kik olvashatják.

²² Például Hugh Jenkins családterápiás ülést rögzítő kérdőíve, amely több dimenzió mentén elemzi a történeteket, készítetve a kitöltőt, hogy észrevételeit más szakmák által is használható módon is megfogalmazva szembesüljön saját rutinszerű diagnosztikai kísérleteivel.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Az esetvezetés rögzítésének különböző módjai

A szociális munkában kialakulatlanok az esetdokumentáció eljárásai. Egyes helyeken adatlap készült (boríték, fedőlap), amely a fontosabb adatok feljegyzésére szolgál. Van, ahol az egészségügyben szokásos szigorú esetdokumentáció módszerét használják ("dekurzálás"), mely minden találkozást, megbeszélést, telefont, intézkedést tartalmaz. Hiányos, mert nem teremti meg a következtetés, véleményalkotás kötelező feltételét. Egy-egy közös munka után kialakul valamilyen vélemény a probléma okairól, jellegéről, mely lehet hipotézis is. Az orvosi diagnózisjelleg segít eligazodni az adatok között, felidézni a korábbi megállapításokat, ami a szociális munkást is rá kényszeríthetné, hogy alkalmanként elemezze munkáját, terveket készítsen, vagy módosítson.

Alkalmas lehet ugyanerre a funkcióra az időnkénti *összefoglalás*. Ennek lehet funkciója például egy szakasz lezárásakor, jelentősebb történések, nagyobb változások esetén, de kapcsolódhat a szociális munkás munkaritmusához is, például havonta. A gyakorlat az, hogy az első találkozást részletes dokumentálás követi, és a közös munka során egyre apad a rögzített információ mennyisége, és ezzel együtt a feldolgozás is. Az időnkénti összefoglalás során terv készülhet a következő találkozásra és a további munkára, s ez a felkészülést is segíti.

Másik dokumentálási technika, amikor bizonyos időnként terjedelmes összefoglalókat, *esetleírásokat* készítenek. Ebben az esetben sok lehetőség nyílik a benyomások, élmények, vélemények rögzítésére, de elvesznek adatok, információk, túl súlyos a szociális munkás szubjektív emlékezete.

A két technika ötvözte lenne optimális, vagyis az egyes eseményeket röviden feljegyezzük, és időszakonként összefoglalót írunk. Segít a munkanaplóban, naptárban rögzített rövid emlékeztető, ami a feldolgozásban támaszt jelenthet.

Segédesszközök és adminisztráció

Lakásrajz

A lakásban való elhelyezkedés ábrázolása akkor válhat fontossá, ha a tér felhasználásának megismerése a családi viszonyok megértésének kulcsa. Annak - akár a kliensi családdal közös - ábrázolása, hogy melyik helyiségben ki és mikor, kinek az engedélyével és meddig tartózkodhat, megadhatja talán az egyes családtagok elszigetelődésének okát. Például: az étkezőben a gyerekek rendszeresen pingpongoznak, enni az íróasztaluknál szoktak. A mama a konyhában a sámlin eszik, a papa a szobájába zárkózva. Ha a papa megpróbálna az étkezőben enni, akkor a gyerekek a szobájukba húzódnának, vagy elzavarnák. A mamának még soha nem jutott eszébe, hogy máshol is ehetne. A szülők gyakorlatilag nincsenek beszélő viszonyban, csak a legszükségesebbeket tárgyalják meg. Mindez esetleg nem derül ki a lakásban való elhelyezkedés megismerése nélkül, mivel a szülők nem panaszkodnak rossz kapcsolataikra.

Esetdosszié (karton, boríték)

- Amiben az iratok vannak, ami tartós, alkalmas arra, hogy rákerüljön a kliens neve, és legalább azon adatai, melyek alapján nyilvántartjuk, és hogy iratokat lehessen benne tárolni;

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

- adatlap (mely lehet akár a dosszién is, de lehet a dokumentum egy sajátos része, vagy ténylegesen külön lap);
- maga az esetdokumentum, lapszámmal, dátummal, kézjeggyel ellátva;
- mellékletek: iratmásolatok, az ügyben írt és kapott levelek, feljegyzések, lehetőleg időrendben, saját feljegyzéseinktől elkülönítve, esetleg újságcikkek, információk;
- a dossziéről ki kell derülni, folyamatos ügyről van-e szó, vagy olyanról, amit már lezártunk; ha a kliens elhunyt, azt is érdemes jelezni;
- ránézésre ki kell derülni, ki az "esetfelelős" és fel kell tüntetni az ebben bekövetkezett változásokat is.

Az esetdosszié a szociális munkást foglalkoztató intézmény vagy szervezet tulajdona, mely a kliens tudtával és beleegyezésével készül. A klienssel kialakított partneri viszony esetében tartalma ismert lehet a kliens számára. Sok esetben azért nem mutatható meg, mert a szociális munkás rögzíti saját tapasztalatait, véleményét, hipotézisét, amit nem feltétlenül kell megosztania kliensével.

A dosszié tehát nem szolgáltatható ki, és meghatározandó mindazok köre, akik beletekinthetnek. Erre vonatkozóan jól átlátható belső stratégiát kell kidolgoznia minden szociális munkával foglalkozó szervezetnek, mert ellenőrzés címen sokan szeretnének az anyagokba belenézni. A szakfelügyelő vagy az önkormányzati felügyelő kérhet információkat a munkáról, de az adott kliensek személyes ügyeibe nem tekinthet bele. Lehet gazdasági ellenőrzés olyan helyen, ahol a szervezet ilyen tevékenységgel is foglalkozik (például térítési díjat szed, adományt oszt, segít). Itt az elosztás, pénzkezelés gyakorlata vizsgálható, és ellenőrizhető az egyes esetekben magvalósított pénzügyi intézkedés, de nem tekinthető meg a teljes dosszié. Egy szervezet dokumentációjának kialakításakor érdemes ezt a szempontot előre betervezni, és a gazdasági ellenőrzésre felkészülni (például kiemelhető határozatokkal, segélylappal, átvételi elismervényekkel). A pénzügyi ellenőrt ugyan köti a közalkalmazottakra kötelező titoktartás; azonban nem tanulja, mit és ki elől kell titkolnia.

Munkanapló

Általában a szociális munkás teljesítményének mérésére, ellenőrzésére szolgál, ennek alapján vizsgálható munkaidejének kihasználtsága. Ebben rögzíti tevékenységét és a ráfordított időt. Egyes ellátási formákban (például házi gondozás) a kliens aláírásával tanúsítja az elvégzett munkát és az ott töltött időt. A munkanapló adatai ugyanakkor a később részletesen elkészítendő feljegyzések alapjául szolgálhatnak.

Beszámoló

Lehet írásos (éves tevékenység vizsgálata), vagy szóbeli (vezetői ellenőrzés). Elkészítését megkönnyíti az előre kiadott szempontrendszer, aminek alapján át kell tekinteni az elvégzett munkát. Ebben szerepelnie kell annak, hogy milyen időszakra és konkrétan mely tevékenységre vonatkozzon a beszámoló és kinek szól. Tudni kell, hogy milyen dokumentumokat, iratokat akar áttekinteni a vizsgálathoz, és mi történik az elkészült anyaggal. Rendszeres beszámolót igényel általában a fenntartó, melynek tartalmaznia kell a finanszírozás felhasználását, annak szakmai indokait. Beszámoltathat a szervezet vezetője a szociális munkás tevékenységének

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

részletes megismerése érdekében. A felsoroltak ellenőrző funkciók, azonban hasznosak a szociális munkás és szervezete számára. A napi munka folyamatában a tevékenység olyan szerteágazó, áttekinthetetlenül válhat, az időnkénti összerendezés, összefoglalás strukturálhatja a tennivalókat. A vezetői beszámoltatás segítséget adhat egy szervezet egységes munkamódjának kialakításában, szakmai visszajelzéseket, információkat nyújthat.

Szakértői vélemény

Az első és legfontosabb szabály az, hogy a szociális munkás szakvéleményt csak "hivatalos megkeresésre" adhat ki. Ezt bíróság, gyámhatóság vagy egyéb hatósági jogkörrel felruházott szervezet kérhet.

Etikai dilemmát jelenthet a vélemény elkészítése, mivel a szociális munkás sok olyan információval rendelkezhet, mely egy hatósági eljárásban terhelő lehet. A titoktartási kötelezettség kevés védelmet ad, ha lehet, ez esetben ki kell térni a megbízatás alól. Meg lehet próbálkozni egy olyan levéllel, melyben rögzítjük a szociális munka és a szakértői tevékenység közötti ellentmondást. Vannak azonban olyan helyzetek, amikor a kitérés nem lehet eredményes, vagy amikor a hatóság nem fogadja el érveinket.

A hatóság az általunk kibocsátott szakértői véleményt figyelembe veheti az eljárás során (ha saját véleményét megerősíti, vagy fontosnak tartja a leírtakat), de figyelmen kívül is hagyhatja (ha adatai nem egyeznek a korábbiakban tapasztaltakkal, vagy nem kívánt irányt adnának az eljárásnak). Kliensünk maga is kézbe kapja a szakértői véleményt (nemcsak tőlünk, ha- nem az eljárás során is). Kérheti a hatóságot, hogy vegye figyelembe, vagy hagyja figyelmen kívül, vitathatja állításait, kérhet kontroll szakértőt.

Szakértői véleményt az érvényes jogszabályok szerint csak szakértő adhat ki, illetve mindazok, akiket a hatóság szakértői véleményalkotásra felkér. Tehát ettől a felkéréstől maga a szociális munkás is szakértővé válhat egy konkrét ügyben, véleménye hatással lehet a hatósági döntésre, kliense sorsára. A hatósági kirendelés kötelező erejű, elkerülésével a szociális munkás csak addig élhet, amíg írásba nem foglalták. A klienssel való munka során sokat tehetünk a helyzet elkerülésére. Kliensünk sokszor szeretné, ha a hatóság úgy látná őt, ahogyan mi, emiatt előfordul, hogy maga kéri kirendelésünket. Ha meg tudjuk beszélni vele a róla alkotott képünket, kétségeinket, akkor elfogadhatja, hogy szakértőként (vagy akár tanúként) való szerepeltetésünk nem feltétlenül kedvező.

Korlátozó gondnokság alatt álló kliensem a gondnokság megszüntetésére indított perében tanúként kívánt szerepeltetni. Tudnunk kell, hogy a bíróság a tanúkenti meghallgatás során elmondottakat a szakértői vélemény kiegészítéseként kezelheti. Részlet kettőnk beszélgetéséből:

Én: "Marikám, ne idéztessen be engem tanúnak, mert csak azt tudnám mondani, hogy szerintem még szüksége van a gondnokságra."

Kliens: De nekem nem kell, nem foglalkozik velem, nem ad pénzt, csak mindenbe beleszól. Megvagyok én nélküle."

Én: "Persze, jól éledegél, el tudja látni magát, ezzel nincs is baj, de nyugdíj után pár nappal már nincs pénze, a rezsit meg nincs kifizetve, a lakásába is befogad ismerősöket, és akkor jól jön a gondnok, hogy kirakja, amikor már terhére van. Csak ezt tudnám mondani a bíróságon is. Így ha azt szeretné, hogy megszüntesse a gondnokságot, akkor engem hagyjon ki az ügyből..."

Vannak azonban helyzetek, amikor a kliens érdeke úgy kívánja, hogy megfeleljünk a hatósági kérdésnek, és készítsük el a szakértői véleményt. Mindenképpen kliensünkkel együtt kell kialakítani azt, nem lenne jó, ha a hatósági eljárásból értesülne véleményünkről.

A szakértői vélemény elkészítésekor fontos, hogy csak arra válaszoljunk, amit kérdeznek, a kérdések végiggondolásával megpróbáljuk megérteni, mire is kíváncsi a hatóság, és mire fogják használni, amit leírunk.

A hatóság előtti szereplés kötelezővé tehető a szociális munkás számára (írásban és tényleges megjelenéssel is), azonban a legfontosabb a kliens. A szakértői vélemény kiadása jó alkalom lehet arra, hogy tükröt tartsunk kliensünk elé, megismertetve véleményünkkel és elemezve a szakértői vélemény rá vonatkozó következményeit. Kiemelt fontosságúak az ügyre vonatkozó adatok, ezeket alaposan ellenőrizni kell. A megkeresés adatai is hibásak lehetnek. Egy ügyiratszám elírásával elkeveredhet a levél, egy évszám eltévesztésével torz képet nyerhet a hatóság.

A szakértői vélemény szerkezete

A fejlécben a saját intézményünk adatai alatt szerepeljen a megkereső hatóság, és a kérő levél aláírója címzettként, valamint a megkeresésben megadott ügyiratszám. A szöveg első bekezdésében utalni kell a megkeresésre: milyen ügyben, kiről - pontos adatokkal: név, születési idő, anyja neve, lakcíme -, kit rendeltek ki, és miért tőlünk kérnek véleményt.

Röviden írhatunk arról, hogyan kerültünk (hogyan vagyunk) kapcsolatban a klienssel, mi az együttműködésünk tartalma. Ha a megkeresés a kliens körülményeiről is kérdez, akkor írhatunk erről. A megfogalmazásban segíthet, ha megnézzük (elkérjük a klientsztől) az ügyben korábban született iratokat.

A következőkben kell válaszolnunk a feltett kérdésekre a korábbiakban leírtak szerint.

Végül az utolsó bekezdés(ek)ben van arra módunk, hogy bármit leírjunk, ami kliensünk hasznára válhat.

A szociális munkás levelezésére vonatkozóan lásd még a Kiadmányozás című szakaszt, de itt is kiemelem, hogy jó, ha ilyen iratot nem adunk ki önállóan. Érdemes a (kliensen kívül) az intézményvezetővel, vagy tapasztaltabb kollégával is konzultálni, együtt elemezni a szakértői vélemény kiadásának szükségességét és a leírtak várható következményeit.

A hatóság előszóban is meghallgathatja a kirendelt szakértőt. A legfontosabb ilyenkor is a kliens érdekeinek védelme.

Forgalmi napló

Azok az intézmények, szervezetek vezetnek forgalmi naplót, amelyekben napi, bejáró kliensforgalom van. A statisztikai adatokon túl (naponta hány régi és új kliens, milyen szolgáltatásokra, melyik szociális munkáshoz jött) általában is tükrözi az intézmény napi működését. A munkanapló és a kliensdosszié mellett a szociális munkás és az őt foglalkoztató intézmény ellenőrzésének eszköze lehet. A kliensnyilvántartás számára adatokat rögzít, a változások feljegyzésére szolgál. Például innen (is) értesülhet a szabadsága után visszatérő szociális munkás arról, hogy távolléte idején ki kereste, és melyik kollégája nyújtott segítséget.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Kliensnyilvántartás

Régebben regiszteres füzetben, kartotékfiókban tárolták a kliensi adatokat, ma egyre inkább számítógépes nyilvántartást vezetnek. A kliens legfontosabb adatai mellett szerepelnie kell annak is, ki foglalkozik vele (és mind- ezen adatok változásait is), "folyamatos" vagy "befejezett" ügy, milyen módon található meg az intézmény vagy szervezet dokumentumai között a kliensre vonatkozó részletes feljegyzés (például dossziészám, vagy születési idő, TAJ-szám, személyi igazolványszám szerint). A számítógépes nyilvántartás segítségével könnyen azonosíthatók a beérkező levelek, az évek elteltével ismételt jelentkezők.

Jegyzőkönyvek, nyomtatványok, hivatalos iratok

Az iratok, levelek, beadványok szerkesztése, nyomtatványok kitöltése, illetve a mindezekkel kapcsolatos munka a szociális munkás egyik gyakori tevékenysége. Érdemes tehát némiképp elmélyedni ezek megismerésében, hiszen nagyon kínos a klienssel együtt böngészni egy nyomtatványt, nem beszélve az időről. Jó, ha a szervezet raktáron tart néhány darabot a leggyakrabban szükséges nyomtatványokból (jól áttekinthetők, és követve az igényeket és változásokat), és kialakul közös gyakorlat a kitöltésükre, beadásukra. A szociális munkás számára néha egyszerűbb kitölteni a nyomtatványt (ezzel is tovább növelve a kliensétől való távolságot), mint támogatni a kliens saját próbálkozásait. Az egyik legnagyobb élmény lehet egy szociális munkás számára, amikor analfabéta, de olvasni valamennyire tudó kliense fellebbezést diktál a számítógépbe, a képernyőn követve a közös munkát. Sokan szinte kész beadványokat hoznak a szociális munkáshoz legépelésre. Nemegyszer hallottam már: "Nem vagyok X-né titkárnője!" A kliens maga elvégezte a munka érdemi részét, de tudja, hogy ezt megfelelően tálni is kell, és ebben kér segítséget. Érdemes tisztázni ilyenkor is, mit is várnak tőlünk: szolgai másolást, helyesírási, stilisztikai hibák kijavítását, átfogalmazást, kiegészítést? A kliens saját stílusa, nyelvhasználata fontos érték, még akkor is, ha például a bírók szívesebben olvasnak szakszerűbb, ügyvéd által megfogalmazott iratokat. Már a külalaktól is kiderül, hogy ezt a kliens nem önállóan készítette, érdemes tehát vele együtt végiggondolni, milyen hatást akar kiváltani, mit akar közölni (például, hogy van profi segítője), milyennek akar mutatkozni.

A szociális munkásnak képesnek kell lennie bizonyos iratok megszerkesztésére, hiszen nem mindenhol áll rendelkezésre olyan jogsegélyszolgálat, amely minden kérdésre válaszolna, sokszor a kliensek ezt nem is igénylik. Nagy segítséget nyújthat ebben a Szerződéstár.

Iktatás

Nagyobb intézmények, szervezetek kimenő és bejövő levelezésének kezelését segítő adminisztratív eljárás, melynek során feljegyzik a küldőt (címezett), a levél témáját, a felelőst (aki írta, intézte az ügyet vagy aki kapta a levelet), az irat sorsát (kihez került további munkára, postán vagy faxon továbbítják), esetleg korábban keletkezett levelekkel való kapcsolatát. Általában az adatokat tartalmazó iktatókönyv mellett megtalálható az iratok másolatát tartalmazó irattartó, vagy utalás arra, hogy az irat hol található.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Postakönyv

Segítségével ellenőrizhető, hogy a megírt leveleket feladták-e és mikor, valamint ennek költségeit is tartalmazza.

Kiadmányozás

Az intézmények, szervezetek alapidokumentumaikban szabályozzák, melyik iratot ki írhatja alá, milyen pecséttel kell ellátni. Általános elv, hogy a szociális munkás mellett a működésért felelős szakmai vezető is aláírja például a kimenő leveleket, amellyel intézményes felelősséget vállal a benne foglaltakért. Ennek gyakorlata sokszor mechanikus, a vezető olvasás nélkül aláírja az elérakott dokumentumokat. A szociális munkában azonban nagy fontosságú minden levél, tájékoztatás, vélemény, az aláírással tehát a vezető a szakmai ellenőrzést gyakorolja. Egy-egy irat kapcsán a szervezet kialakítandó taktikájára is gondolni kell, és szakmapolitikai szempontokat is figyelembe kell venni. Másfelől tehát a kiadmányozási jog a szociális munkást is védi, nemcsak az intézményt, mert az aláíró a felelősség egy részét átvállalja.

Számítógépes adatrögzítés, -feldolgozás

Milyen adatokat gyűjtsünk és miért?

Egyre bővül azon adatok köre, amelyeket gyűjteni kell, jócskán eltávolodva a valóban szükségestől. Minden intézménytől elvárható, hogy átlássa, pontosan milyen adatokra van szüksége. Arra is figyelni kell, hogy az adatok statisztikailag rögzíthetők és tudományosan feldolgozhatóak legyenek. Az adatokat lehetőleg olyan módon kell rögzíteni, hogy számítógépes kezelésre alkalmasak legyenek. (Ez még abban az esetben is fontos, ha még nincsen gép.)

Vannak viszonylag egyszerűen megtudható és kezelhető adatok: például a lakás adatai: mérete (szobaszám), komfortfokozata: (1) családi ház, (2) összkomfort, (3) komfort, (4) félkomfort, (5) komfort nélküli.

Jól megfogalmazható a kliensi család szerkezete, amely tartalmazza, hogy hány generációs a család, melyik generációban hányan élnek együtt, férfiak vagy nők, és ebben hol helyezkedik el a kliens. Ilyen adat segítségével pillanatok alatt kikeresethetők az egyedülállók, például egy gondozószolgálat tervezett karácsonyesti meghívójának címezésekor, vagy a háromnál több gyerekesek a csomagosztáskor. A címlista egy újabb utasítással borítékok címezésére, vagy megfelelő körlevél készítésére alkalmas.

A munkaidő viszonylag kis része szükséges az adminisztrációhoz, ha az adatokat egyszerűen kezeljük. Ilyen például egy naprakész klienslista a számítógépünkben. Ha ezt kinyomtatott formában használjuk, akkor meggondoljuk, hogy az esetleg 50-100 oldalas listát mikor nyomtatjuk ki ismét. Ha már a gép adatbázisával dolgozunk, akkor a legfrissebb adatokkal dolgozunk. Jól követhetők így a kliensek alapadatai, az intézmény nyújtotta jellegzetesebb szolgáltatások (például részt vesz-e étkeztetésben, mennyi térítési díjat fizet, igénybe vette-e a jogsegélyszolgálatot, vagy jár(t)-e valamilyen csoportba, visszafizette-e a tartozását).

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Az adatbevitel- és felhasználás szakmai és etikai dilemmái

A számítógépes kezelés során az adatok csoportosíthatók, feldolgozhatók, esetleg olyan perifériális felhasználás is lehetséges, amikor nem a szociális munkás dolgozik az adatokkal (például gépi könyvelés). A szakmai titoktartás minden felhasználóra egyaránt vonatkozik. Fontos tehát a nem szociális munkások számára érthetővé tenni az adatvédelem fontosságát. Nem elég a titoktartás tudatosítása, hiszen az adatkezelés során bárki feltárhat összefüggéseket, esetleg nem is sejtve, hogy ezek a védendő adatok körébe tartoznak.

Kérdés, hogyan tudassuk az igénybe vevővel, hogy adatait rögzítjük, kezeljük, számítógépbe írjuk stb. A kliensnek joga van tudni róla. A szociális munkás az adatok kezelése során észrevehet olyan összefüggéseket is, amelyeket kliense nem hozott - közvetlen módon - a tudomására. Például rájöhet, hogy a kliense és férje első unokatestvérek. Ezt az adatot olyan információként kell kezelnie, ami nem a kliens szándékolt közléséből ered, hanem amire ő jött rá. A számítógépes adatfeldolgozásból származó információ többlet nem külön szakmai probléma, csak egy a kiegészítő információk forrásai között.

Tájékoztatás a szolgáltatásról (szóróanyagok, ismertető, publikációk)

A tájékoztatók, szóróanyagok készítésének célja: az intézmény/szervezet megismertetése a szakma és az igénybe vevők számára, például új intézmény/szervezet létrejöttkor, új szolgáltatás beindításakor, a működés átfogalmazásakor (megújulásakor). Célja lehet a jobb kommunikáció kialakítása, fenntartása az igénybe vevőkkel, vagy azok valamilyen közösségével, a szakmával, más szervezetekkel.

Készülhet például hírlevél, mely magazinszerű szerkesztésével egyszerre tájékoztat, ismertető, érdeklődést kelt, visszajelez, esetenként lehetőséget ad az igénybe vevők bemutatására, közleményeinek kiadására. Egyszerre szakmai és népszerű, széles körben olvasott.

A publikáció dinamikai jelentősége a szociális intézmény, szervezet szempontjából

A publikáció fontos belső funkciója a kényszerítő elméleti megfogalmazás.

Egy közösségről akkor mondható el, hogy fejlődik, ha a tevékenységhez tartoznak a belső szakmai viták, visszajelzések, ötletek. A szellemi "termelőmunka" beindulása (publikációk, oktatásban való részvétel, szociális terepként való működés, intézményismertető, évkönyvek, újabban beindítandó munkákról készült szinopszisok, esetenként igényes szakmai beszámolók, esetleírások) szellemi alkotóközösséget teremt, mely a napi munkára termékenyítő hatással van. Csak az az intézmény, szervezet lehet terep például a szociálismunkás-képzés számára, ahol a szociális munkások meg tudják fogalmazni gondolataikat. (Bárdos-Falvai 1996)

A hatásos ismertető, a jól levezetett, elméletileg szépen alátámasztott munkák sokszor átsiklanak a részletek, elakadások, kudarcok felett. Emiatt sokszor nagyobb becsülete van annak a közleménynek, amely valamilyen kudarc okait elemzi, vagy amely részletesen ismertető egy folyamatot, lépésről lépésre. Főleg azért nagy az esettanulmány-írók felelőssége, mert ma ezek a szakma tanulásának fontos eszközei. A sikertörténetek hatására az olvasó elveszítheti önbizalmát, neki talán soha nem sikerül egy ilyen kerek történetet összehozni.

Irodalom

- Ammon, G. (1991): Az idő koncepciója és jelentősége a dinamikus pszichiátriában. In: *Psychiatria Hungarica*, Budapest, VI. évf. 5. 375-389. o.
- Andelson, E.; Fraiberg, S. (1992): *Elhagyott anya, elhagyott gyerek*. Budapest, Fővárosi Pedagógiai Intézet. (Családgondozó műhely, 7.)
- Argelander H. (1986): *Első interjú a pszichoterápiában*. Budapest, Magyar Pszichiátriai Társaság Pszichoterápiás Szekció, Egyéni Terápiás Munkacsoport. 5., kézirat.
- Aronson, E. (1980): *A társas lény*. 2. kiad. Budapest, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, 331. o.
- Bagdy E. et. al. (1981): *Exploráció és terápia*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 113. o. (Pszichológiai műhely)
- Bálint M. (1990): *Az orvos, a beteg és a betegség*. Budapest, Arumula, 262. o.
- Bang, R. (1974): *A célzott beszélgetés. A beszélgetés mint gyógyító és nevelő eljárás*. Budapest, Tankönyvkiadó, 215. o. (Pszichológia nevelőknek)
- Bang, R. (1980): *A segítő kapcsolat mint a személyes segítség alapja*. Budapest, Tankönyv- kiadó, 177. o. (Pszichológia nevelőknek)
- Bárdos K.: *Esettanulmány*. Wesley János Lelkészképző Főiskola Tündérhegyi Kihelyezett Szociális Munkás Képzés jogvédett tananyaga. Kézirat.
- Bárdos K. (1992): *Példatár*. Budapest, Hirschler Rezső Szociálpolitikai Egyesület és a Terézvárosi Segítő Alapítvány kiadványa.
- Bárdos K. (1995): *Első beszélgetés a szociális munkában*. Wesley János Lelkészképző Főiskola Tündérhegyi Kihelyezett Szociális Munkás Képzés jogvédett tananyaga. Kézirat.
- Bárdos K.; Falvai R. (1996): Terepgyakorlat-szupervízió? In: Várnai Györgyi (szerk.): *Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához*. Budapest, Szociális Szakmai Szövetség, 202-214. o.
- Barnes, G. G. (1991): *Családterápia és gondozás*. Alapvető ismeretek a családokról és a családterápiáról. Budapest, Animula, 144. o. (Családterápiás olvasókönyv-sorozat, 2.)
- Berg, I. K. (1995): *Konzultáció sokproblémás családokkal*. Budapest, Animula, 168. o. (Családterápiás olvasókönyv-sorozat, 5.)
- Bognár G. (1994): *Felderítés és terepmunka a családgondozásban*. In: Berényi A. (szerk.): *Családgondozás és iskola*. Szöveggyűjtemény Debrecen, Kossuth Lajos Tudományegyetem, 143-158. o.
- Buda B. (1978): *Az empátia beleélés lélektana*. Budapest, Gondolat, 334. o.
- Buda B. (1988): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont, 294. o.
- Buda B. (1991): *Esettanulmányok a pszichoterápiában*. In: Füredi János (szerk.): *Pszichoterápiás esettanulmányok*. Az Orvos továbbképző Egyetem jegyzete. Budapest, Arumula, 9-15. o.
- Compton, B. R.-Galaway, B. (1994): Problémamegoldás: a szociális munka folyamata. In: Hegyesi G.; Talyigás K. (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata*. I. köt. Általános szociális munka. Budapest, Semmelweis Kiadó, 138-159. o.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

- Evans, D. R: Hearn, M. T: Uhlemann, M. R: Ivez, A. E.: *Az interjúkészítés lényege*. Budapest, ELTE Szociálpolitikai Tanszék. Kézirat.
- Forgas, J. P (1989): *A társas érintkezés pszichológiája*. Budapest, Gondolat, 381. o.
- Freeman, D. R. (1994): *Házassági krízisek*. A házassági tanácsadás gyakorlata. 6. fejezet. A telefon akut házassági krízisekben. Budapest, Animula, 149-158. o.
- Füredi J. (1991): Méressél szigorú mércével. In: Füredi János (szerk.): *Pszichoterápiás esettanulmányok*. Az Orvos továbbképző Egyetem jegyzete. Budapest, Animula, 5-8. o.
- Füredi J. (1996): *Rendszerszemlélet a terápia rendszerében*. Előadás a Magyar Családterápiás Egyesület X. Jubileumi Családterápiás Vándorgyűlésén.
- Haley, J. (1994): *A családdal folytatott első beszélgetés helyes lebonyolítása*. Budapest, Magyar Pszichiátriai Társaság Pszichoterápiás Szekció Családterápiás Munkacsoport Füzete, I. Kézirat.
- Haley, J. (1981): A kontroll kérdése a rövid pszichoterápiában. In: Buda Béla (szerk.): *Pszichoterápia*. Budapest, Gondolat, 242-26. o.
- Hankiss E. (1983): *Társadalmi csapdák*. Diagnózisok. Budapest, Magvető Kiadó, 445. o. (Gyorsuló idő)
- Hargens, J.-Grau, U. (1992): Metaforák a kérdésben. A Kiel-Meyn-i konzultációs modell gyakorlata. *Pszichoterápia*, I. évf. 1. 21-26. o.
- Hargens, J. (1996): A szakszerű beszélgetés mint terápia. *Pszichoterápia*, V évf. 1. 29-32. o.
- Hepworth, D. H: Larsen, J. A. (1996): A célokban való megegyezés és a szerződés megfogalmazása. In: Tánczos Éva - Gosztanyi Géza (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata*. II. köt. Szociális munka egyénekkel és családokkal. Budapest, Semmelweis Kiadó, 129-144. o.
- Hepworth, D. H: Larsen, J. A. (1996): Interperszonális és környezeti rendszerek felmérése. In: Tánczos Éva - Gosztanyi Géza (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata*. II. köt. Szociális munka egyénekkel és családokkal. Budapest, Semmelweis Kiadó, 98-128. o.
- Hepworth, D. H: Larsen J. A. (1996): A sok szempontú felmérés. In: Tánczos Éva - Gosztanyi Géza (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata*. II. köt. Szociális munka egyénekkel és családokkal. Budapest, Semmelweis Kiadó, 66-97. o.
- Idegen szavak szótára. (1979). Bakos E, Péntek J., Teiszler P, (szerk.): Bukarest, Kriterion, 1-2. kötet, 382-405. o.
- *Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához*. (1996). Várnai Gy, (szerk.): Budapest, Szociális Szakmai Szövetség. 281. o. K
- Klacsman D. (1994): Szép kerek történet - Esettanulmány. *Család, gyermek, ifjúság*. 3-4., 38-41. o.
- Laki L. (1992): Munkanélküliség és bűnözés. Egy esettanulmány tanulságai. *Esély*. 5., 45-62. o.
- Leuzinger-Bohleber M. (1996): Az esettanulmány mint a pszichoanalitikus kutatás eszköze. *Pszichoterápia*, V. évf. 1. 5-28. o.

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

- Loewenberg, F: Dolgoff, R. (1994): Érték és etika a szociális munka gyakorlatában. In: Hegyesi G.-Talyigás K. (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata. I. kötet*, Általános szociális munka: Budapest, Semmelweis Kiadó, 191-205. o.
- Loewenberg, F: Dolgoff, R. (1994): Etikai választások a segítő foglalkozásokban. In: Hegyesi G: Talyigás K. (szerk.): *A szociális munka elmélete és gyakorlata. I. kötet*, Általános szociális munka. Budapest; Semmelweis Kiadó, 181-190. o.
- Meyer A. E. (1995): A novellaszerű esetleírás helyett inkább interakció-történet. *Pszichoterápia*, IV évf. 1. 5-16. o.
- Morvai B.: *Kéregető, avagy minden így működik?* Budapest, Fővárosi Pedagógiai Intézet. (Családgondozó műhely, 7.)
- *A nevelési és pályaválasztási tanácsadás pszichológiája.* (1992). Szerk.: Illyés S: Ritoókné Ádám M. Budapest, Tankönyvkiadó, 1-2. kötet, 593-587. o.
- Orosz Á. (1995): Párterápiás esetismertetés. *Pszichoterápia*, IV évf. 5. 363-368. o.
- Pease, A. (1989): *Testbeszéd.* Gondolatolvasás gesztusokból. Budapest, Park Kiadó, 196. o. (Hétköznapi pszichológia)
- Pease, A.-Garner, A. (1991): *Szó-beszéd.* A társalgás művészete. Budapest, Park Kiadó, 125 o.
- Penn, P (1989): Az előrecsatolás technikája: jövőre irányuló kérdések, jövőtervezés. In: *Családterápiás olvasókönyv I.* Budapest, Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat. 117-131. o.
- *A segítő beszélgetés.* (1987). Faber, H: Schoot, E. nyomán. A Művelődési Minisztérium Vezetőképző és Továbbképző Intézetének valamint a Magyar Pszichiátriai Társaság Pszichohigiénés Munkacsoportjának közös kiadványa. Budapest (Pszichoterápiás és mentálhigiénés szemléletformáló füzetek, 3.)
- *Segítő találkozások.* (1991). Példatár. Zsámboki M., (Szerk.): Budapest, Híd Családsegítő Központ, Nevi MPT., 119. o. (Családsegítés, mentálhigiéné módszertani füzetek, 5.)
- Selvini-Palazzoli, M: Boscolo, L.-Cecchin, G: Prata, G. (1989): A családterápiát ajánló személy problémája. In: *Családterápiás olvasókönyv I.* Budapest, Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat. 141-148. o.
- Sherman, R: Fredman, N. (1989): *Strukturális technikák a pár- és családterápiában.* Budapest, Magyar Pszichiátriai Társaság.
- *Szerződés*tan (1993). A Heti Világgazdaság különszáma, 1993. március.
- *A szociális munka elmélete és gyakorlata.* (1996). 2. kötet Szociális munka egyénnel és családokkal. Esetmunka I. Szerk.: Tánczos É.-Gosztanyi G., Budapest, Semmelweis Kiadó, 404 o.
- *A tanácsadás pszichológiája.* (1992). Szöveggyűjtemény. Szerk.: Ritoókné Ádám M., Budapest, Tankönyvkiadó, 290. o.
- Tomm, K. (1989): Az interventív (beavatkozó) interjúzás. I. Stratégiakészítés: a terapeuta 4. vezérelve. II. Reflexív kérdezés az interventív interjúban. III. Mikor tegyünk fel oknyomozó, cirkuláris, stratégias vagy reflexív kérdéseket? In:

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

Családterápiás olvasókönyv I. Budapest, Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat, 75-116. o.

- Watzlawick, P (1989): *A helyzet reménytelen, de nem súlyos.* Budapest, Helikon. 107. o. Watzlawick, P-Weakland, John H: Fisch, R. (1990): *Változás. A problémák keletkezésének és megoldásának elvei.* Budapest, Gondolat Kiadó, 212. o.

Készségfejlesztő feladatok

1. Az érzelmi intelligencia a mindennapi életben és a kapcsolatokban a siker feltétele. A következő dián érzelmeket látunk. A feladat, hogy minden érzelemhez minél több szinonimát találjatok.



2. A következő dián szereplő kijelentések többféle érzelmet fejeznek ki. Fogalmazzatok meg, hogy a felszíni érzelmek mögött milyen mélyebben fekvő érzelmek jelennek meg!



„Tudom, hogy a gyerekeim nagyon elfoglaltak, de már időtlen idők óta nem láttam őket. Még csak fel sem hívnak.”



„Nem tudom, hogy a férjem szeret-e. Azt mondja, érdekli, hogy mi van velem, de nem figyel rám. Főleg nem, ha mások is ott vannak. Néha úgy érzem, szégyell engem.”



„Amikor kislány voltam azt gondoltam, hogy soha sem fogok úgy üvölni a gyerekemmel, mint anyám velem. És most mégis ugyanezt teszem Tibivel.”

3. A hitelesség próbái. Válaszolatok a következő provokatív kijelentésekre!



Kliens a harmadik családterápiás ülésen:
„Magának könnyű. Bizonyosan nincsenek ilyen problémái, mint nekünk.”



Kliens a harmadik ülésen:
„Úgy tűnik, mindjárt elalszik.”

Segélyezett kliens:
„Nem adna kölcsön egy ezrest? Nem tudok a gyerekeknek pénzt adni.”



Segélyezett kliens féléves kapcsolat után: „Volt egy kis munkám az elmúlt hetekben. Ugye nem fogja elmondani. Elveszíteném azt a kis segélyt.”



Kliens a hetedik ülésen: „Úgy tűnik, valami bántja ma. Valami zavarja?”
(A segítő most veszítette el az édesanyját, és gyászoló apját gondozza.)

Ellenőrző kérdések

EFOP-3.5.1-16-2017-00002

1. Miért tekintjük a beszélgetést a szociális munkás segítő folyamat központi részének?
2. Melyek a hatékony kommunikáció kritériumai?
3. Melyek a hatékony kommunikáció mikrokészségei?
4. Milyen esetben tartjuk a közlőt megbízhatónak? Milyen problémák merülhetnek fel a mindennapi gyakorlatban a megbízhatóság feltételeinek teljesítése során?
5. Hogyan lehet Gordon szerint elkerülni, hogy nyertes-vesztes játszma alakuljon ki a konfliktusban lévő felek között?
6. Milyen problematikus viselkedési mintákkal találkozta a gyakorlat során, és melyeket kezeled a legnehezebben, és miért?
7. Melyek a segítő kapcsolat építőelemei (Rogers facilitatív azaz a fejlődést elősegítő feltételeknek nevezi ezeket)? Milyen lehetséges problémákra kell odafigyelnünk ezek megvalósítása során?
8. Az interjúvezetés technikai kérdései: nyelvhasználat, a különböző kommunikációs csatornák és használati szabályaik, a célzott beszélgetés, a kérdés, a beszélgetés szabályozása, az időkerete, a találkozások gyakorisága, családlátogatás.
9. Az első interjú
10. A dokumentáció