

DR. HAÁSZ SÁNDOR

Reflexiók, intenciók és élményközpontúság a professzionális segítő munkában

Haász Sándor (2011, Pécs): Reflektív intencionalitás az élményközpontú segítésben c. doktori disszertációjának összefoglalója

Absztrakt

A szociális esetmunka, mint alkalmazott professzió jövőképe alakulása egyre meghatározóbb szerepet tölt be a hazai és a nemzetközi tudományos gondolkodásban. A tanulmány az ún. „*reflektív intencionalitás*” segítő interakciókban betöltött főként gyakorlati jelentőségére hívja fel a figyelmet, amelynek eredményeképpen a kommunikációs szándék felismerése és a közlések releváns értelmezése feleslegessé váló segítői tévutak kialakulását előzheti meg. A klasszikus szociális esetmunka (Perlman, 1952) evidencia-alapú módszertana mára kiegészítésre szorul olyan kommunikációs stratégiai elemekkel, amelyek előtérbe helyezik az élményközpontú megközelítést, a kapcsolat fejlődésének minőségi változóit, s egyben mintát szolgáltatnak a releváns, asszertivitásra törekvő hétköznapi kommunikációhoz is.

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

(John Locke, 1979)

1.) Bevezetés

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

Ahogy David *Howe* (1992; 1996) megjegyzi: a szociális munka olyasfajta, törvényeken alapuló eljárássá vált, amit kézikönyvek, vezérfonalak és a felelőségeket felsoroló előírások funkcionálisan szabályoznak, viszont csaknem teljesen kizárják a kreativitást vagy az emberi kapcsolatok kezelésének készségeit. „Úgy tűnik, annyira el vagyunk foglalva a feltárással, szervezéssel, tervezéssel, ellenőrzéssel és könyveléssel, hogy elveszítettük a lényegét, amit a szociális munka a narratíva és személyes folyamatok vonatkozásában ajánlhat. Meg kell találnunk a módját annak, hogy a nyelvet, a meghallgatást és a beszélgetést visszahozzuk a figyelem középpontjába, és pedig elméleti vonatkozásban értelmes és használható módon, hogy megértsük központi jelentőségüket a szociális munka szempontjából.” (*Patron, O’byrne, 2006:6*)

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

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

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

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

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

Az egyéni esetmunka élményközpontú mozgatórugói:

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

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

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

4.) A kölcsönös (segítő-kliens) intenciók rendszerét intencionális (személy-, probléma-, kapcsolat-, változás-, elégedettség- központú) alrendszereknek nevezem, mint a segítő kapcsolat módszertani hátterében működő ösztönző, generatív tényezők rendszerének. Feltételezésem szerint az öt fókuszpont, problémamegoldó folyamatra ható reprezentációin keresztül, meghatározó szerepet tölt be a segítő kapcsolatokban, ami által nagy valószínűséggel behatárolható a kimenetel eredményessége is.

5.) Összefoglalva az egyéni esetmunka egy olyan kettős perspektíva (segítő-segített) által meghatározott szupportív életesemény, mely a folyamatjellegét követő változókkal (attitúd,

intenció) mérhető, mégpedig a kommunikációs aktusok mögött rejlő mentális tartalmak megjelenítésén keresztül.

2.) Hipotézisek

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

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

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

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

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

is.

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

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



1. ábra: a szociális munka tudásstruktúrája (Lymbery, 2003)

Lymbery rendszerének vertikális dimenziójában a „reflektív/nyitott szakértelem” (mint „szociális munka-tudás”); azaz a különböző tevékenység kontextusokban a nyitott kérdezés, a bizalom, a polémiák, a kritika, a viták, az alternatívák kidolgozása, a kreativitás, a perspektívák megváltoztatása, a tapasztalatok rekonstruálása áll. Ezzel szemben a zárt szakértelem szigorú, stratégiákat, a „tudás maggal” kapcsolatos ethoszt, mentalitást és a hagyományokat stb. jelenti, felerősítve az utóbbi évtizedben egyre

nagyobb teret nyerő menedzserizmust és az evidencia alapú szellemiséget. Az intézményesülés, az akademizáció, majd a szerteágazó kutatások kétségtelenül erősítették a szociális munka szakértelmét. Az evidencia alapú megközelítés, mely a tapasztalati-empíriákra épít, a szakma megújulását szolgálja, mégis szemben áll a reflektívizmus és a kritikai gyakorlat követelményeivel. Horizontális szinten a már „létrehozott” és a „kifejlesztett tudások” állnak szemben egymással. Lymbery szerint egy olyan „aréna”-ra van szükség, amelyben a hagyományos elemek a kontextuális és tapasztalati tudás elemekkel együtt kezelendők, azaz a jelenre és a jövőre fókuszáló, flexibilis, innovatív, dinamikus szociális munka szakértelem leírására van szükség. A rendszer kétségtelen előnye, hogy nemcsak a gyakorlati orientáció és a tudományos háttérrel bíró, gyakorlatban alkalmazható szociális munka-tudás fejlesztését, hanem a korábbi szakmai tradíciókon alapuló biztos tudást is a kifejlesztendő tudásokkal együtt kezeli. (Budai,2006)

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

Ha megnézzük tényszerűen, hogy milyen tudásalapú elméleti háttérrel rendelkezik a segítő, egy a korábbi elméleti diszpozíciókat megerősítő gyakorlat tárul elénk. A hétköznapiakban a naiv személyiségelméleteknél differenciáltabban alakítjuk ki az ún.: *általános elméletet*, ami folyamatosan fejlődik a szaktudással, tartalmazza a speciális vagy tapasztalati tudásokat, az ismereteket a segítő folyamatról, az emberi viselkedésről. Ez egy szélesebb fogalomrendszer, amit a segítség során használhatunk. Ennek sokszínűsége magától értendő (összetett, komplex), használjuk a Rogersi elméletet, a kognitív elméleteket, a fejlődés-lélektani, a kommunikációs, szociológiai, szocializációs elméleteket. A szerteágazó tudás előnye, hogy bármikor elő lehet venni a megfelelőt, a kliens működésének támogatása érdekében. Ez nagy rugalmasságot és

fejlett kognitív strukturálást igényel a segítő részéről, melyben széleskörű információkkal kell rendelkeznie saját magáról, és klienséről. Ahhoz, hogy a kérdező, kommunikációs technikákat alkalmazni tudjuk, a meglévő eszközöket jól kell ismerni, tudni kell azt, hogy mikor, hogyan kérdezzünk. A segítő folyamatban ez azért is lényeges, mert többnyire a kliens szemével kell látnunk a valóságot, így naivan azt gondolhatjuk, hogy csak egyféle valóság létezik. Ennek természetesen ára van és a fejlődés eredményessége fogja megmondani „ki fizeti meg azt?” - hogy sikerül-e a naivitást realitássá formálni. Erre hivatott a szerződéses segítő kapcsolat, amiben a kliens valóságának egy szűkebb keresztmetszetéből a társadalmi valóság rekonstruálásának folyamatát segítjük.

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

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



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

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

3.) Kommunikatív kompetencia a segítésben

A segítő szakember tulajdonságprofiljában megjelenő egyértelmű kulcskompetencia – ami személyes hatékonyságát is nagyban befolyásolja – a kommunikációs kompetencia, melynek speciális szakmai aspektusai túlmutatnak a közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségein. Olyan többszintű reláció látszik megfogalmazódni, amelyben a szakmai, szakmaközi és a reflektív kommunikáció egyaránt képviselteti magát, s kíván a szakmai hatékonyság élvonalába kerülni. A tartalom kibontása és a szakmai kommunikáció folyamatának, ágenseinek meghatározása a fogalmi keretek (mérési mutatók) megalapozását, egyben a későbbi kutatómunka kiindulási pontját jelenti értekezésemben.

Kommunikálni annyit tesz, mint cselekedni, a személyiségünkkel együtt működni, melyben

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

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

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

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

Ha abból a feltételezésből indulok ki, hogy a szociális esetmunka egy kölcsönösen definiált segítő kapcsolat, akkor valójában arra gondolok, hogy segítő és kliense egymás kongruens világáról alkotott gondolataik, vélekedéseik és egymásnak tulajdonított szándékaik (a továbbiakban intencióik) alapján hozzák meg a változás irányába ható – pozitív vagy negatív – döntéseiket, vagy az azt megalapozó reprezentációkat. *A szándék nyílt kifejezésének eszköze a kommunikáció*, mely akkor lesz kongruens egy segítő kapcsolatban, ha az a közlés tartalmának megfelelő szándékkal párosul. A segített akkor érez bizalmat egy kialakulófélben lévő kapcsolatban, ha a meggyőző szakmai „portfólió” vagy hiteles szaknyelvi kommunikáció egyben a segíteni akarás szándékával párosul. Ezeknek a kommunikációs aktusoknak a jelenléte

meghatározói minden segítő kapcsolatépítésnek. Elkerülhetetlen a kommunikációs szándékok (a továbbiakban intenciók) megfelelő értelmezése azokban a szituációkban, amelyek a segítő kapcsolat alakulását, fejlődését meghatározó események láncolatában szerveződnek (pl. a probléma meghatározása, az együttműködési, vagy motivációs készségek felismerése), s amelyek az élő szó és/vagy a metakommunikáció szintjén kerülnek kifejezésre (lásd később: intencionális alrendszerek). Kifinomult receptorokkal, egyben kiváló kommunikációs képességekkel kell, hogy rendelkezzen a professzionális segítő. Ismernie kell az interperszonális kommunikációt, különösen a „*klienskommunikáció*” sajátos játszmahelyzeteit (Berne, 2008), valamint hozzáértő módon kell használnia a terápiákból származtatott kérdező-technikákat (Tomm, 1990). A szakmai kommunikációban való készségszintű jártasság a későbbiekben szakmai eredményességhez, pozitív énkép kialakulásához vezet.

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

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

Végül, de nem utolsó sorban a szakmai kommunikáció részeként fogalmazható meg a reflexió és a belső dialógus kérdésköre. A valódi empátiás megértés mélyebb összefüggéseinek értelmezése a gyakorlatban, az időkorlátoktól vagy egyéb zavaró tényezőktől mentes dialógusok megvalósulásának a feltétele. A szakmai dialógusok két színtere az ún. „explorációs” vagy explicit „kérdés-felelek” – típusú dialógusok, valamint a „reflexív” vagy implicit „kérdés-felelek” – típusú dialógusok. Az első a kliens és segítője közti tárgyilagos diskurzust jeleníti meg a problémafeltárás folyamatában, míg az utóbbi ennek hatására azokat a reflexiókat, releváns szakmai élményeket, melyek a segítőben egy ön-reflektív belső „találkozás”, dialógus eredményeként összegződnek és a megértés kontrollját szolgálják. A belső dialógus a szakmai önismeret részeként válik meghatározó tényezővé, melynek tudatos

gyakorlása a szakmai önazonosság érzetünk alapját adja, ellentétben az önámítás csapdájával.

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

Probléma-fókusz:

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

Személy-fókusz:

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

Kapcsolat-fókusz:

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

Változás-fókusz:

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

Elégedettség-fókusz:

- *Elégedett az együtt végzett munkával?*
- *Elégedett az eddig elért eredményeivel?*

/segítő magától: Elégedett vagyok az eddigi közös munkánkkal? Elégedett vagyok magammal, mint szakmai segítővel?

Viselkedési-és önreflexiók állítások formájában:

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

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

Együtt akar működni velem/ hisz az együttműködésünkben.

Hisz a változásban/elhiszi, hogy bízom Önben.

4.) Élményközpontú segítség

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

Eme életszerű mozzanatok közül talán az egyik legalapvetőbb tulajdonság az *élmény* közvetlensége. (Cornelius, 1901:324) Ez annyira lényeges vonás, hogy egyes szerzők minden

más lelki jelenséget közvetettnek tartanak. Az élmény mindennapos nyelvhasználatunkban körülbelül annyit jelent: lelki természetű emberi életmegnyilvánulás. Lényeges tulajdonsága az élménynek, hogy benne az én számára valami rendelkezésre áll. Az élmények tárgyiasítása a könnyebb viszonyulást segítik, hogy az objektum által kiváltott élménytartalom könnyebben átélhető, feldolgozható legyen. Az élménytartalom legbelső szubjektív tartalmaink egyike, amelybe bepillantást nemigen vagy csak nehezen engedünk, mégis a külvilág által formálódik, így befolyásolható.

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

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

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

áll, melyek láncolatában sok pszichológiai, testi és tudati tényező kapcsolódik egymásba mindamellett, hogy szem előtt kell tartani a helyzet jelentését is.

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

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

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

5.) Élményközpontú szociális esetmunka

A változást a segítő kapcsolatban rejlő individuális élmények multiplikálják.

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

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

Az élményközpontú esetmunka egy, a benne résztvevők által kölcsönösen definiált segítő kapcsolat, melyben segítő és kliense egymás kongruens világáról alkotott gondolataik, vélekedéseik és egymásnak tulajdonított szándékaik (a továbbiakban

intencióik) alapján hozzák meg a változás irányába ható – pozitív vagy negatív – döntéseiket, vagy az azt megalapozó reprezentációkat.

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

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

Elkerülhetetlen a kommunikációs szándékok (a továbbiakban intenciók) megfelelő értelmezése azokban a szituációkban, amelyek a segítő kapcsolat alakulását, fejlődését meghatározó események, élmények láncolatában szerveződnek (pl. a probléma meghatározása, az együttműködési, vagy motivációs készségek felismerése), s amelyek az élő szó és/vagy a metakommunikáció által kerülnek kifejezésre.

A modell szerkezeti alapját képező intencionális fókuszpontok

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

$$Sa=Ki ; Ka=Si$$

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

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

Ki= kliens intenció

Ka= kliens attitűd

Si= segítő intenció

Sa= segítő attitűd

Egy példa mentén értelmezve:

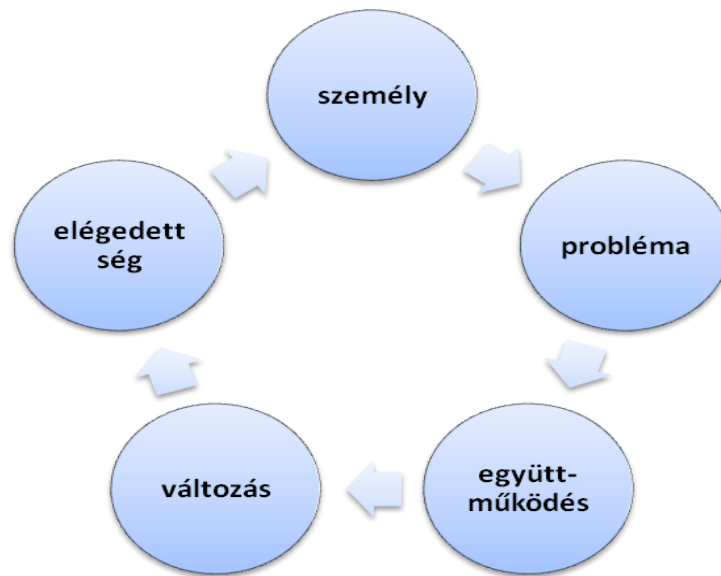
Si= Szerintem kliensem úgy gondolja, hogy minden segítséget megadok a problémája megoldása érdekében.

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

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

Az intencionális alrendszerek 5 szintje a segítő kapcsolatok kommunikatív szituációiban:

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



3.) Az intencionális alrendszerek generatív funkciójának folyamatábrája

- **A személy fókusz:** egymás kongruens világának (szakmai, emberi attitűdök, tudás, magatartás) reprezentációja, a kölcsönös megértés, „feed - back” mechanizmusok kognitív magyarázata pl.: elképzelt segítő szerep, előzetes ismeretek, elvárások stb.
- **A probléma fókusz:** a problematikus helyzet vagy felbomlott egyensúlyi állapot értelmezése. A kliens és segítő közti probléma-érték relevancia (ki hogy gondolja a másik problémaértelmezését, a problematikus helyzetről alkotott véleményét)
- **Az együttműködés fókusz:** egymás együttműködési szándékának, cselekvéses vagy érzelmi érdeklődésének értelmezése, emocionális reprezentációk.
- **Az elégedettség fókusz:** egymás elégedettségi szintjének ismerete.
- **A változás fókusz:** egymás változásba vetett hitének reprezentációja, melyben a sikertelenség alapkérdéséről való gondolkodás ellenpólusát a feltételes szándékok, a jövő pozitív anticipációjának elgondolása adja.

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

- Az öt kritikus pont:
- 1.) szimpátia, elfogadás
 - 2.) problématudat

- 3.) együttműködési szándék
- 4.) változás, jövőbe vetett hit
- 5.) elégedettség

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

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

4.) A kutatás összegzése

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

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

1. A családsegítő és a gyermekjóléti szolgálatok esetmunka kapcsolataiban résztvevő párok (segítő-kliens) működésében egymástól elkülönülő kognitív diszkréanciát feltételeztem, mely feltételezésem az eredmények alapján beigazolódott. A kognitív diszkréanciát egymás érzelmi és gondolatvilágának (szándékrendszerének) megítélései szolgáltatták.
2. Ennek megfelelően a párok két kategóriáját különböztettem meg, nevezetesen az ideális kapcsolatokhoz hasonló kognitív koherenciát tanúsító ún. *kompatibilis segítő kapcsolatokat*, valamint a kognitív diszkréanciát erőteljesebben képviselő ún. *inkompatibilis segítő kapcsolatokat*. Ezek statisztikailag szegmentálódott (felső, alsó 1/3-a) csoportjai a kognitív különbséget mutató párok teljes mintájának.

3. A kompatibilitást egyfajta standard folyamatként, a progresszív kapcsolati fejlődéssel paralel „kognitív építkezésként” értelmezve, egyértelmű volt számomra a segítő kapcsolatban résztvevők alapbeállítódásaiban való különbség-megnyilvánulások jelenléte a kapcsolatok kezdeti vagy rövid ismeretségi ideje alatt. Az idő dimenzió (ismeretség, kapcsolatban eltöltött idő) folyamatsemlegessége azonban meglepő változást eredményezett a korábbi elképzeléseimhez képest.
4. A statisztikai eredmények alapján a kapcsolatok időbeni változása nem eredményezett szignifikáns együtt járást a kompatibilitás folyamatával, ami újabb feltételezéseim beigazolásának kedvezett.
5. Az idő, mint független változó folyamatsemlegessége a kapcsolatépítés kooperatív technikáit előtérbe helyező professzionális működés problematikájára hívja fel a figyelmet, attól függetlenül, hogy a kliensek hajlamosabbak voltak konzekvensen magasabb pontszámokat adni, mint segítőik. Ez utóbbiban inkább az énkép-eltolódások realizálódása volt tetten érhető.
6. A szociális esetmunka kapcsolati fókuszpontjait kiemelő élményközpontú modell segítségével sikerült átláthatóvá és statisztikailag is elfogadhatóvá tennem a fókuszpontokat összegyűjtő dimenziók létjogosultságát. Mi sem bizonyította volna jobban ezt, mint a kérdőív erős Crombach együtthatója, valamint az egyes dimenziók közti erős pozitív korreláció.
7. A dimenziók közül kiemelt figyelmet kapott a kutatásban mindvégig az elégedettség szintje, legyen szó egyéni vagy kollektív elégedettségről. A pozitív korrelációk a változással, a kapcsolat fejlődésével, vagy a kompatibilitás erősödésével összefüggő magas elégedettségi mutatókra utalnak, ami az egyes dimenziók vizsgálatának kérdését a kompatibilitás fejlesztésének szükségességével együtt állítja az eredményesség és elégedettség megítélésének fókuszpontjába.
8. Az inkompatibilitás másik mércéje az attitűd és intenció, mint tudatelméleti diszpozíciók alkalmazása közti különbség megállapítása. A kutatás eredményei ugyanis rávilágítottak arra is, hogy minél nagyobb az elégedettség, vagy a kompatibilitás mértéke, annál biztosabb az attitűdök és az intenciók közti különbségek megítélése, így annál reálisabb a segítő kapcsolatról kialakult kép.
9. Miután a segítőknél az intenció és attitűd viszonyulások teljes mintán megkülönböztethetőek voltak, ellentétben a klienseiknél tapasztalt viszonyulásokkal, megerősítette azt a feltételezést, miszerint a kliensek érdekében lesz megfogalmazható a „reflexív intencionalitás” jelenlegihez képest jóval nagyobb stratégiai szükségessége.

IRODALOM

- A szociális munkás-képzés globális alapelvei*, (2006): Magyarországi Szociális Szakembereket Képző Iskolák és Oktatók Egyesülete, (Iskolaszövetség) Bp.
- Austin J. L. (1990): *Tetten ért szavak*. Akadémiai Kiadó, Bp.
- Bagdy Emőke (1988): Az emberi kapcsolatok dinamikája. In.: *Tanulmányok a vallás és lélektan határterületéről* Szerk. Jelenits István és Tomcsányi Teodóra, Ecclesia, Bp.
- Bakó Tihamér (1999): *Töréspontok mentén*, Animula, Bp.
- Bang, R. (1978): *A segítő kapcsolat*, Tankönyvkiadó, Bp.
- Bangó Jenő (2000): Tudás és nemtudás a szociális munkában. In: *Valóság*, 43, 4, 30-43
- Bangó Jenő (2008): *Útkeresés a posztmodernben – Összegyűjtött szociológiai esszék és tanulmányok 2000-2008*. Szociológiai tanulmányok I. Mundus, Bp.
- Berne, E. (1984): *Emberi játszmák*, Gondolat, Bp.
- Brake, R. (2000): Einführung in die Grundlagen and Rahmenbedingunger der Sozialarbeit, handout, nem publikált
- Buda Béla (1980): *Az empátia- a beleélés lélektana*, Gondolat Kiadó, Bp.
- Budai István (2004): „...szakmai identitásában megerősödve lépjen ki a gyakorlatba...” *Esély*, 1. szám, 61–79. p.
- Budai István (2006): Megközelítések a szociális munkás-képzés fejlesztéséhez I. *Esély*, 6. szám. 62-88. old.
- Clark, C. (1996): Knowledge and Professional Discipline. *Issues in Social Work Education*, Vol. 16, No. 2, Autumn, pp.45-56.
- Daniel C. Dennett (1998): *Az intencionalitás filozófiája*. Osiris, Bp.
- Donald Davidson (1984): “Communication and convention”, *SYTHESE*, Volume 59, N.1. 3-17.

Dr. Bacsı Zsuzsanna - Bátri Blanka - Fazekas Katalin – Dr. Fisher, M. (1997): Research, Knowledge and Practice in Community Care. Issues in *Social Work Education*, Vol. 17, N. 2, Autumn, pp. 17-30.

Fook, J. (2004): 'What professionals need from research. Beyond evidence-based practice'. In: *Social Work and Evidence-based Practice*. Research Highlights in Social Work 45. ed. D. Smith, Jessica Kingley, London, pp. 29-49.

cognitive science. *Trends in Cognitive Science* 4, No. 1: 14-21.

H.P. Grice (1957): "Meaning", *The Philosophical Review* 64. 377-388. p.

Horányi Özséb (1999): *A személyközi kommunikációról*. In Béres I.– Horányi Ö. (szerk.): Társadalmi kommunikáció. Osiris, Budapest, 57–85.

Horányi Özséb (2007): *A kommunikáció mint participáció*, Typotex kiadó, Bp.

Howe D (1993) *On being Client: Understanding the Process of Counselling and Psychotherapy*. London, Sage

KAGAN (KLEIN), H. & KAGAN, N.I. , "Interpersonal Process Recall: Influencing Human Interaction" In Handbook of Psychotherapy Supervision. C. Edward Watkins, Jr. Ed.,(New York: John Wiley & Sons, Inc. Publishers)

KELEMEN GÁBOR (2006): Reflektív gondolkodás a szociális munkában, *Esély* (2006/1):89.

Locke, J. (1979): *Értekezés az emberi értelemről*. Akadémiai, Bp.

Lüssi, P. (2004): *A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve*. Párbeszéd Alapítvány – Semmelweis Egyetem – HÍD Alapítvány, Budapest

Lymbery, M. (2003): Negotiating contradictions between competence and creativity in social work education, *Journal of Social Work*, vol. 3, no. 1. 99-117. p.

Nigel Parton – Patrick O'Byrne (2006): Mi a konstruktív szociális munka, *Esély*, 2006/1.

Payne, M. (1997): *Modern Social Work Theory*. London, Macmillan

Payne, M. (2002): The role and achievements of a professional association in the late twentieth century: The British Association of Social Workers 1970-2000, *British*

Journal of Social Work 32 8, 969-95.

Peel, Malcolm (1999): *Kommunikációs készségünk fejlesztése* [ford. Dobos Lídia]. Trivium Kiadó, Bp.

Perlman, H. H. (1957): *Social Casework. A Problem-Solving Process*. The University of Chicago Press, Chicago

Rogers, Carl R. (2003): *Valakivé válni: A személyiség születése*, EDGE 2000 Kiadó, Bp.

Schön D. A. (1983): *The Reflective Practitioner: how professionals think in action*
London: Temple Smith

Szabó Lajos (1993): *Szociális esetmunka*. Szociális Munka Alapítvány Kiadványa 3. Bp.

A szerző témában megjelent publikációi:

Haász Sándor (2008): Probléma versus problémamegoldás. A szociális munka kommunikatív tere, *Képzés és Gyakorlat*, KE-PFK, Kaposvár.

Haász Sándor (2009a): Empátiás megértés és belső dialógus a problémamegoldásban, *Segítő szó*, Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Szombathely.

Haász Sándor (2009b): Generikus és speciális kompetenciák a szociális munka gyakorlatában, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE Kft., Bp.

Haász Sándor (2009c): Alternatívák a szociálpedagógus képzésben. *Új pedagógiai szemle*, OKI, Bp.

Haász Sándor (2009g): Kompetenciamérés és minőségbiztosítás, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE Kft., Bp.

Haász Sándor (2010): Élménykeresés a szociális professzióban, *Képzés és Gyakorlat*, NYME-BPK, KE-PK, Kaposvár.