

- Hill, B., Koregard, L., Brainsky, R. (1984): The quality of life of mentally retarded people in residential care. *Social Work*, 29, 275-281.
- Joyce, K., Dittenbacher, G., Greene, J., Sorokin, Y. (1983): Internal and External Barriers to Obtaining Prenatal Care. *Social Work and Health Care*, 9, 89-93.
- Kenrad, W., Shilman, R. (1979): Group Services with the Homebound. *Social Work*, 24, 330-332.
- Lieberman, M., Vitlaka-Sherman, L. (1986): The Impact of Self-Help Groups on the Mental Health of Widows and Widowers. *American Journal of Orthopsychiatry*, 56, 435-449.
- Lunn, D. (1982): Toward a framework practice with minorities. *Social Work*, 27, 244-249.
- Mackelprang, R., Hepworth, D. (1987): Ecological factors in rehabilitation. *Social Work in Health Care* 13, 23-38.
- Mayadas, N. (1983): Psychosocial welfare of refugees. *International Social Work* 26, 47-55.
- Mitchell, J. 1969. The conceptual use of networks. Manchester Press.
- Morrison, B. 1983. Physical health and the minority aged. Sage, Beverly Hills, CA.
- Moyinhan, R., Chrsi, G., Silever, L.G. (1988): AIDS and Terminal Illness. *Social Case Work*, 69, 380-387.
- Montero, D., Dieppa, I. (1982): Resettling Vietnamese Refugees: The Service Agency's Role. *Social Work*, 27, 74-81.
- O'Leary, K., Shore, M. (1984): Contacting pregnant adolescents: Are we missing cues? *Social Casework*, 65, 297-306.
- Phillips, M. (1988): Homeless Families. *Social Casework* 69, 48-53.
- Quercil, M. (1984): Understanding Cuban Immigrants: A cultural perspective. *Social Work*, 29, 115-121.
- Rainy, V. (1975): Misunderstanding of the self. Jossey-Bass, San Francisco.
- Rapp, C.A. (1985): Case management services for the chronically mentally ill. *Social Work*, 30, 417-422.
- Reid, W. (1978): Task centered system. Columbia University Press, New York.
- Salzinger, S., Kaplan S., Aronmyeff, (1983): Mother's Personal Social Networks and Child Maltreatment. *Journal of Abnormal Psychology*, 92, 68-79.
- Sauer, W. (1983): Social support networks and the care of elderly. Springfield N.Y.
- Steinberg, R., Carter, G. (1983): Case Management and the Elderly. Lexington Books, Lexington, MA.
- Surber, R. W., Dwyer, E., Ryan, K.J., Goldfinger, S.M., Kelly, J.T. (1988): Medical and Psychiatric Needs of the Homeless. A Preliminary Response. *Social Work*, 33, 116-119.
- Timberlake, E., Cook, K. (1984): Social Work with the Vietnamese Refugee. *Social Work*, 29, 108-114.
- Weis, R. (1974): The Provisions of Social Relationships. In L. Rubin (Ed.): *Doing unto Others*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, 170-26.
- Wilson, A. (1984): U. Doctor Says Mental, Physical Problem Plague Asian Refugees. *Salt Lake Tribune*, p. 18B.
- Zippel, M., Spaniol, L. (1987): Current Educational and Supportive Models of Family Intervention. In A. B. Hatfield, H. P. Lefley (Eds.): *Families of the Mentally Ill*. Guilford Press, N.Y.

## A célokban való megegyezés és a szerződés megfogalmazása

Dean Hepworth – Jo Ann Larsen

In Hepworth, D.H., Larsen, J. A. (1990): *Direct Social Work Practice. Theory and Skills*, 3rd ed., Wadsworth Publishing Company, Belmont, California, 316-373.

### Miért van szükség szerződésre?

Miután a problémákat megfelelően felértékelítettük, és megegyezésre jutottunk a problémák és a kérdéses rendszerek természetét illetően, a szociális munkás és az ügyfél (ügyfelek) készítik a szerződés megfogalmazására. A szerződés meghatározza az elérendő célokat és azok elértésének módját, tisztázza a résztvevők szerepeit, és megteremti a segítségnyújtáshoz szükséges feltételeket. Az első szerződés tehát olyan megegyezés, ami a szociális munkást és az ügyfeleket irányítja a meghatározott célok elértésére irányuló közös erőfeszítésekben.

A kutatási eredmények bizonyítják, hogy mennyire értékes dolog a szociális munkában a szerződés. A szerződéssel kapcsolatos tisztázatlanságok, és alkalmazásának rendszertelensége sokszor az okai annak, ha a kliensek vártanul elmaradnak. Wood továbbbi bizonyítékokkal szolgált a szerződések fontosságát illetően (1978), amikor áttanulmányozott számos gyakorlati eredményességi vizsgálatot, és úgy találta, hogy az eredménytelenül végződött esetek nagy részében a szociális munkás nem használta kifejezett szerződést. Az eredményesen záródó esetekről szóló tanulmányok azonban jellegzetesen szerződésszerű alapulói esetek leírásai voltak.

### Célok

A szociális munka irodalmában hosszú évek óta hangsúlyozzák a célok kiűzésének fontosságát. Az eredményességi kutatások elemzése azt mutatja, hogy a egyenke eredményű végkimenetelék oka nagyrészt a célmeghatározások hiányosságai. Reid (1970) arra a következtetésre jutott, hogy ha a szociális munkás a célokat nagyon átláthatóan határozza meg, az „irreális törekvéseket

és ismételt iránváltást" eredményez. Wood (1978) hasonló következtetésekre jutott és arra figyelmeztet, hogy „bizonytalan vagy oktalannul nagyigényű célok kidűzésével az ügyfeleket kegyetlen és romboló kibárándulásnak, kudarcnak és saját képességeikbe vetett bizalmukat aláásó élményeknek tesszük ki” (Wood, 1978, 453). Wood sok olyan esetet is talál, amikor a célokat az ügyfelek megkérdőjezése nélkül előre kiűzték. Ilyen esetekben az eredménytelenség származhatott abból a tényből, hogy az ügyfél és a szociális munkás eltérő célokról munkálkodtak. Ha a szociális munkás céljai nem egyeznek meg az ügyfél céljaival, akkor nem meglepő, hogy az utóbbi kudarcot, zavart és elkedvetlene-  
dési fog átélni.

### Mire jó a célkitűzés?

Az ügyfelek a célokkal fogalmazzák meg, hogy mi szeretnének elérni. A célok közt vannak az ügyfelek élethelyzetét érintő olyan kívánt változások, melyek a problémák felderítésekor és felmérésekor kívánóságként és szükségletként fo-  
galmazódnak meg. Ily módon a célok a felmérési folyamat elválaszthatatlan részei és annak közvetlen eredményei is egyben. Az ügyfél kívánáságának és szükségleteinek feltárása természetesen a célkiválasztás előkészítésének folyamatára.

A segítő folyamatban a célok a következő fontos szerepeket töltik be:

1. Biztosítékkal szolgálnak arra, hogy a szociális munkás és az ügyfelek egyetértően az elérendő végeredményben.
2. Irányt és folytonosságot adnak a folyamatnak.
3. Megkönyvitik a megfelelő eljárások és intervenciók kialakítását és kiválasztását.
4. Segítik a szociális munkást és az ügyfeleket, hogy követni tudják az előrehaladást.
5. Eredménymérőként szolgálnak a különböző beavatkozások és segítő folyamatok eredményességének ellenőrzésére.

### A célok fajtái

A célok tágabb értelemben egyrészt lehetnek kültönálló, egyszerű célok, másrészt folytonosak vagy folyamatosak. Az egyszerű célok olyan egyszerű cselekedetek vagy célok, melyek problémákat oldanak meg vagy enyhítenek. Ilyen például az, ha hozzájutunk egy szükséges erőforráshoz (például segítyhez, orvosi ellátáshoz), vagy ha hozunk egy jelentősebb döntést (eldönjtük, hogy egy meg nem születt csecsemőt megartunk-e, vagy örökbeadjunk), vagy ha változtatunk a környezetünkön (például elköltöztünk). A folyamatos célok ezzel

szemben olyan cselekvéseket jelentenek, amelyek folytonosak és ismétlődnek, és emiatt fogva megvalósításuk fokozatos. A folytonos célok közé tartozik az, hogy a konfliktusokat eredményesen tudjunk kezelni, hogy az érzéseinket ki tudjuk nyíltan fejezni, hogy kiáljunk a jogainkért, hogy a gyerekeinknek határokat szabjunk, uralkodni tudjunk haragunkon, részt vegyünk csoportmeg-  
beszélésekben.

Egy másik tényező, ami a célok fajtáit meghatározza, hogy milyenek a megvalósítandó rendszerek vagy alrendszerek. Egyéni klienseknél általában a változtatás egyaránt célozza az interperszonális alrendszereket és a kliens környezetével való interakcióit. Egyéni ügyfelek esetén a célok között gyakran szerepel a nyílt és a rejtett viselkedés megváltoztatása.

Leggyakoribb példák erre: a gondolkodásmód megváltoztatása (önlebecsültő gondolatok csökkentése), változtatások az érzelmi működésben (depresszív érzések gyakoriságának és erősségének csökkentése), vagy a viselkedési for-  
mák megváltoztatása (az alkoholfogyasztás csökkentése vagy megszüntetése). A célok közé tartozhat az interperszonális viselkedés megváltoztatása is (talál-  
kozó megbeszélése nőikkel, vagy társalgás kezdeményezése másokkal).

Ha a megcélzott rendszer egy pár, család vagy csoport, a célokra jellemző, hogy kiterjednek a rendszerben lévő minden érintett személyre. Az ilyen na-  
gyobb rendszerekben a rendszer tagjai együtt tűzhetnek ki célokat (közös célok), vagy pedig kölcsönösen eltérő módokon változtatnak viselkedésükön (kölcsönösen célok). A közös célokra példa, ha házaspárok megegyeznek, hogy megszakítsák a végighalgalgalt egymást, vagy hogy egy bizonyos eljárást alkalmazzanak döntéshozatalnál. Családtagok és csoporttagok megegyezhetnek abban, hogy közösen fognak törekedni ezennél kritizáló és rosszindulatú meg-  
jegyzések helyett érzelmileg támogató és jóindulatú közlésekre. A közös célok megkülönböztető jege az, hogy minden tag lényegében ugyanolyan módon éljen a viselkedésén változtatni. A kölcsönös célok esetén a tagok arra töreked-  
nek, hogy interaktív problémáikat különböző viselkedéscserékkel oldják meg. Például, ha egy párnak azért van szüksége segítségre, mert kommunikációjuk lecsökkent, és érzelmileg egyre távolodnak egymástól, a feleség panaszra esetleg az, hogy a férje nagyon ritkán beszélget vele. A férj viszont azt mondhatja, hogy azért hagyja abba a nejevel való beszélgetéseket, mert az szinte sose figyel rá, csak kritizálja és a véleményét gúnyolja. A problémáikat felderítése során a pár egyetértésre juthat abban a közös célban, hogy többször fognak beszélgetni, továbbá megegyezhetnek olyan kölcsönös egyéni alcélokból, hogy a feleség figyelmesen fog hallgatni, a férj pedig többször fogja gondolatait közölni. A kölcsönös célok tehát „quid pro quo” jellegűek, azaz mindegyik személy beleevezik saját viselkedése megváltoztatásába, ha ennek megfelelően a másik is változtat a magán.

## Irányelvek a célok kiválasztására és megfogalmazására

Mivel a céloknak rendkívül fontos szerepe van (amint ezeket korábban felsoroltuk), fontos, hogy pontosan válasszuk ki és fogalmazzuk meg őket.

**A céloknak az ügyfél által kívánt végeredményhez kell kapcsolódnunk.** Ahhoz, hogy a kliens megfélelően motivált legyen, himne kell abban, hogy a kiválasztott célok megvalósítása javít a helyzetén problémáinak megoldása vagy könnyítése révén. Az ügyfél tehát csak olyan célokért hajlandó erőfeszítéseket tenni, melyeket sajátjának érez. Épp ezért azok a szociális munkások, akik egyoldalúan maguk fogalmazzák meg a célokat, vagy célokat próbálnak az ügyfélre ráerőszakolni, valószínűleg nem fogják tudni együttműködni a hirtől. Sőt, az ügyfél válasza ilyenkor vagy az ellenállás, vagy az idő előtti elmaradás. Nem szabad tehát a szociális munkásnak a célok megátyarázásakor titkolt szándékokat melengeni, a megfelelő célok kiválasztásában a döntést az ügyfélre kell hagyni. Ez nem azt jelenti, hogy a célokban való megegyezéskor a szociális munkás szerepe a létlenség. Épp ellenkezőleg, az ügyfél azt várja tőle, hogy irányítsa őt a célok kiválasztásában, a szociális munkás feladata pedig az, hogy e szempontból rendelkezésre bocsássa szakértelmét.

**A célokat világos és mérhető terminusokban kell megfogalmazni.** A segítő folyamat irányának meghatározásához a célokban a kívánatos végeredményeket úgy kell megfogalmaznunk, hogy minden részvevőnek világos legyen, melyek az elérendő változások a problémarendszeren belül. Más szavakkal, minden szereplőnek meg kell tudnia határozni, hogy ő mit fog másként csinálni, vagy hogy milyen környezeti tényezőkkel kell megváltoztatni. A célokak tehát nem általános, hanem pontos kifejezésekkel kell meghatározni. Ennek az elvnek a logikája hasonló ahhoz, amit egy utazó egy útcéllal elröghessen, először azt ki kell választani, és csak azután lehet megtervezni a megfellelő útvonalat. Noha a régi mondás szerint minden út Rómába vezet, az ember valószínűleg soha sem jut el oda, ha uticélfát úgy határozza meg, hogy az Európa vagy az északi félgömb. Mégis némely szociális munkás legutóbb ennyire ködösen határoz meg célokat („Youngék házassági kapcsolatának javítása”, vagy „az összetartozás fokozása a Williams családban”). Nem sorda tehát, ha néha a „sodródlás” vagy a céltalanság jellemzi a segítő folyamatot, és hogy sok ügyfélnek nem világos, hogy a szociális munkás milyen cél érdekében akar neki segíteni.

Megfellelő megfogalmazásban a célok megjelölük mind a nyílt, mind a rejtett elérendő változásokat, és nagyon fontos, hogy ezek mérhetőek legyenek. A nyílt viselkedési változások („Jimmy minden este meg fogja csinálni a házfeladatát televíziónézés előtt”) mások által megfigyelhetőek és pontosan mérhetőek. A rejtett változások (pl. az önmagunkat lebecsülő gondolatok csökkentése) szintén mérhetőek, de csak az ügyfél számára. Ez a mérés az önmegfigyelés szabjektivitása miatt több hibát is tartalmazhat.

## 1. táblázat Általános és specifikus célmegfogalmazások

Általános	Specifikus
1. Nagyobb önrudalomra szert tenni	Csökkenteni dühkitöréseink gyakoriságát és hevességét azzal, hogy felismerjük, mi az, ami dühre ingerel. Magunkban monologizálunk hangunk kioltására. Lazító gyakorlatokat végzünk mérjük hatásaitanfásárra
2. Javítani társas kapcsolatunkon	Másokhoz odamegyünk és beszélgetést kezdünk vagy folytatunk velük az odafigyelési készségek és folyamató válaszok alkalmazásával.
3. Növeljük tmbecsuilástunket	Leállítjuk szokásos önvádjainkat azzal, hogy figyelemrejeljük magunkat romboló jellegűkerc. Azt, hogy mit vágnunk el magunktól, a valóság-nak megfelelő ismeretek alapján dönjtjük el. Figyelembe vesszük jó tulajdonságainkat és erősségeinket. Megdicsérrjük magunkat, ha megérdemljük.
5. Jobban neveljük gyermekeinket	Feljelölés-gondolatot tanusítunk a gyerekek gondozásának állandó biztonságában. Tájéltató ételeket készírtünk és tervezünk. Betartjuk a megfelelő egészségügyi és tisztasági szabályokat.
6. Növeljük csoporton belüli társas tevékenységünkkel.	Nem félünk attól, hogy mások „hülyének” nézzenek. Beszélgetéseket kezdünk egyéni véleményről. Részt veszünk a csoport tényfelátó és problémamegoldó tevékenységeiben.
7. Javítjuk a házastársi érintkezést.	Kifejezzük egyénünk igényeinket és önjajainkat. Felkészítjük nélkül hallgatunk, és ellentérrizuk, hogy jól érjtük-e a mondottakat. Többször fejezzük ki elismerésünket. Kerüljük a versengő szóváltásokat. Csökkentjük a bíráltó és vádaskodó megjegyzéseket.
8. Fejlesztendhibil viszonyunk az ellenkező nemhez.	Tudatosítjuk és megoldjuk az elutasítástól való féltelmeinket. Bemutatózunk és társalgást kezdünknyerünk. Tájéltakozó beszélünk meg. Megfellelő közös tevékenységekbe fogunk.

Az 1. táblázatban közölt listák további segítséget nyújtanak az általános és specifikus célok megkülönböztetésében. A felsorolt célok között vannak nyílt és rejtett viselkedések is. Figyeljünk fel arra, hogy a specifikus célok olyan sajátos viselkedési, illetve környezeti változásokra utalnak, amelyek a megfelelő helyrehozó eljárás természetét is sugallják.

Az eddigiekből világosan kiderült, hogy a célokat különböző szinteken lehet kifejezni. Mivel az ügyfelek rendszerint általános célokat fogalmaznak meg, segíteni kell őket ezek minél pontosabb meghatározásában. A táblázatban felsorolt pontos célok tulajdonképpen a baloldali oszlopban felsorolt általános célok alcéljainak is tekinthetőek. Az egyes célokra való átutéréskor tehát az

általános célokat osszjúk vagy szabaduljuk fel viselkedésben kifejezett össze-  
tevékre. Ezen utóbbi összetevők lesznek azután a változtatási erőfeszítések  
célpontjai.

Egy más szempontból a cél világos megfogalmazása azt jelenti, hogy meg-  
határozzuk a tárgyszor minden szemfénynek lenyeges viselkedésváltozását,  
tekintettel a közös vagy kölcsönös célokra. Ennek az elvnek a betartása bizto-  
sítja, hogy minden résztvevő tisztában legyen azon átfogó célok megvalósítá-  
sában játszott szerepével melyek a tágabb rendszerhez kapcsolódnak.  
Például, ha a család gondozás általános vagy végső célja a konfliktusok csökkentése,  
és szorosabb, harmonikusabb családi kapcsolatok létrejötte, akkor a  
családtagoknak tudniuk kell, hogy melyek az ő egyéni célkitűzések a tágabb  
rendszerrel kapcsolatban. Ugyanez az elv vonatkozik a házastársakra vagy más  
kiseb csoportokra is.

A célok világos meghatározásának utolsó jelentése az, hogy megjelölji, mi-  
lyen mértékű változást óhajt az ügyfél. A folyamatos viselkedéssel kapcsolatos  
céloknál a fejlődési lehetősége végtelen, és emel fogva kívánatos az ügyfél által  
óhajtott változás mértékét meghatározni. Azért előnyös a változás kívánatos  
szintjét meghatározni, mert így a szociális munkás és az ügyfél kölcsönösen  
megegyeznek abban, mi az illető végcélja. Az olyan ügyfelek, akik társaságban  
való viselkedési készségeiket kívánják javítani és társadalmi kapcsolataikat  
bővíteni, általában különböző szintű eredményekre törekednek. Az egyik  
ügyfél megelégszik azzal, ha képes lesz időnkénti párbeszédbe elegyedni kolle-  
gákkal és rokonokkal, míg a másik arra törekszik, hogy nyílt és tevékeny részt  
vegyen szelékűdt társadalmi helyzetekben. Hasonló módon különbözőség van az  
olyan házastársak között is, akik elmentéiket gyakorlati szintű erősséggel akarják  
csökkenteni. Vannak, akik teljesen ki akarják küszöbölni a kiabálással, szidál-  
mazással és hasonlókkal járó hevesebb összefüggéseket. Mások viszont csak  
csökkenteni akarják ellenséges interakcióik gyakoriságát.

**Megvalósítható célok kell kitűzni.** Az elérhetően célok kiválasztása  
kudarcra ítélteti az ügyfelet, ami csüggedéssel, kiábrándulással és vereségérzet-  
tel járhat. Fontos tehát figyelembe venni az ügyfél teljesíthetőségét, s hogy a  
könyvezetben milyen akadályok gátolják a cél elérését. A legtöbb esetben az  
ügyfelek rendelkeznek a kitűzött célok eléréséhez szükséges készségekkel.  
Kívánatos tehát megteremteni őket céljukban, és kifejezni hitünket, hogy el-  
tudják érni azokat. Ha olyan ügyféllel találkozunk, aki tagadja a mások számára  
nyilvánvaló egyéni korlátait, értékes szolgáltatást tehetünk, ha őrással és lapin-  
talosan elsősegítjük céljaink lecsökkentését arra a felső szintre, amely reális elérhető.  
A környezetet akadályait illetően fontos dolog a lehetőségeknek és annak  
mértékelése, hogy a jelölt egyéni személyek mennyire készek és hajlandók a  
kívánt dolog megváltoztatására, milyen a gazdasági és munkapiaci helyzet,  
milyen a csoport és a közösség hozzáállása és hasonló egyéb tényezők.

A céloknak összegeztethetőeknek kell lenniük a szociális munkás tu-  
dásával és készségeivel. Csak olyan célok elérésének elsősegítési szabad

vállalunk, amelyekhez a szükséges tudás és készségek hiányában vagyunk.  
Egyes problémák és célok olyan nagy szakértelmet igényelnek, amivel esetleg  
még nem rendelkezünk, és tartozunk azzal a felkészítéssel a szakmának, az  
ügyfeleknek és magunknak, hogy ne kezdjünk el beavatkozásokkal, ha nincs  
hozzá megfelelő szakértelmünk. Bizonyos problémákhoz például családterápi-  
ás, szexterápiás vagy viselkedésváltoztatási szakudásra, illetve pszichoterápiás  
szakismertekre van szükség. A szociális munkás csak a szakértelmének meg-  
felelő célokat vállalhatja el, s a szakértelmén felüli szolgáltatásokat igénylő  
ügyfeleket a megfelelő képesséssel rendelkező szakemberhez kell küldenie.  
Persze felmerülhet a kérdés, hogy mi a teendő, ha nem áll rendelkezésre  
megfelelő képességű szakember, ami különösen vidéken, gyakran elő szokott  
fordulni. Ilyenkor választani kell aközött, hogy nem nyújtsunk szolgáltatást, és  
aközött, hogy nem a legmegfelelőbb szolgáltatást nyújtsuk. Megítélésünk sze-  
rint ilyen esetben két feltétellel jogosult a szolgáltatás nyújtása: először is a  
szociális munkásnak kötelessége elmagyarázni, hogy milyen korlátokkal ren-  
delkezik a célokat illetően, így megadva az ügyfélnek a szükséges felvilágosítást  
annak eldöntésére, hogy folytassa-e vagy sem. Másodsor a szociális  
munkásnak biztosnak kell lennie abban, hogy sem az ügyfélnek, sem másnak  
nem számíthat kára abból, ha ezen célokat próbálják megvalósítani. Súlyosan  
depresszív ügyfelek esetében például az öngyilkosság veszélye eleve kizárja a  
foglalkozás vállalását megfelelő szakiancsadás és szupervízió nélkül. Hasonló  
veszély áll fenn, ha az ügyfél előlelete olyan erős aközvetett elvállalása előtt az  
amely másokat veszélyeztet. Ilyen esetekben a foglalkozás elvállalása előtt az  
(orvos) konzultációt és kórházi kivizsgálást kell fontolóra venni.

**Hacsak lehet, a célokat a fejlődést hangsúlyozó pozitív formában kell  
megfogalmazni.** A céloknak a fejlődési hangsúlyozó megfogalmazása a figye-  
lem középpontjába helyezi az olyan jótekon változásokat vagy eredményeket,  
melyek egyre inkább gyarapodnak a célok megvalósítása révén. Ha a célok  
megfogalmazásakor a felszámolandó viselkedéseket részletezzük, akkor általá-  
ban arra irányítjuk a figyelmet, hogy az ügyfélnek mitől kell lemondania. Noha  
az ügyfelek általában egyetértenek a rosszul működő viselkedések elhagyásá-  
val, mégis úgy érzhetik, mindez sok lemondással jár, mert még ha az ilyen  
viselkedés nehézségeket és problémákat okoz is, megszüntetése vele való egyült-  
lést. A céloknak az előnyökkel, nem pedig a veszteségekkel való kifejezése  
jobban motivál és csökkenti a változással szembeni ellenállást.

Ne egyeztünk bele olyan célokba, melyekkel fenntartásaink vannak.  
Vannak olyan esetek, amikor nem etikás és nem is bölcs dolog beleegyezni  
bizonyos célok elérésébe. Az ügyfelek olyan célok elérésében kéthetik a szo-  
ciális munkás segítségét, amelyek összegeztethetetlenek annak valamilyen fő  
értékfelével. Az értékek persze igen egyéni dolgok és sok szociális munkás  
akiknek életfilozófiája, erkölcsi rendje vagy szexuális gyakorlata lényegesen  
eltér a sajátjától. Milyen gyökerező vallási vagy erkölcsi elvek miatt egyes

szociális munkások nem foglalkozhatnak eredményesen olyan emberekkel, akik az abortusz fontolgatják, homoszexuális kapcsolatuk javításában kének segítség, vagy a gyermekükre való gondoskodás feladatát tervezik egyéni érdekek miatt. Ha az ügyfelek olyan célokat hoznak elő, amikkel kapcsolatban erős fenntartásaink vannak, általában bölcs megoldás olyan másik szakemberhez utalni őket, aki számára nem probléma az ilyen célokkal foglalkozni. Fontos annak elmagyarázása, hogy miért történtek az átadás, és világítani kell, hogy ne sértstik meg vele az ügyfelek önbecsülését. Például: „sajnálom, hogy nem segíthetek Önnek e cél elérésében. Önnek és nekem eltérő az értékrend-szerünk, és az enyém akadályozná, hogy megadjam Önnek azt a segítséget, amire szüksége van.”

Előfordulhat az is, hogy azért van fenntartásunk az ügyfél céljaival szemben, mert az saját maga vagy mások teszi vagy szellemi jóléti látszik veszélyeztetni. Lehet egy szülőnek célja, hogy görbe utakon szerezze vissza a nevelőszülőknél elhelyezett gyerekeit. Egy terhes serdülő lány azért fordulhat segítségért a szociális munkáshoz, hogy kiterveljék, miként lehetne egy gyantúlan fiatal-embert a házasság csapdájába ejteni. Ilyen és hasonló helyzetekben indokolt visszatartani az együttműködést. Ilyenkor őszintén és tapintatosan meg kell magyarázni helyzetünket okát, és ki kell fejezni, hogy másfajta célokban szívesen közreműködünk.

**A céloknak az intézmény feladataival összeegyeztethetőknek kell lenniük.** A kliens problémáinak és kívánásainak felátáskor néha kiderül, hogy az óhajított változások nem egyeztetelők össze az intézmény feladataival. Például miután felderítettük egy pár problémáit a családsegítő központban, kiderült, hogy a pár elsődleges szükségletei pályaválasztási tanácsadással kapcsolatosak, mely szolgáltatást a központ nem nyújtja. Ugyanolyg kórházakban az ügyfelek gyakran olyan problémákkal jelenkeznek, amelyekhez a kórház feladatain túlmenő szolgáltatásra lenne szükség. Például hánaassági tanácsadás, pszichoterpás szolgáltatás, vagy anyagi segítség. Ilyen esetekben az a helyes eljárás, ha segítünk az ügyfélnek a szükséges szolgáltatások elérésében a megfelfő intézménybe való átirányítással.

## **A célok kölcsönös kiválasztásának és megfogalmazásának folyamata**

Miután végiggondoltuk miért van szükség célok kitűzésére, valamint meghatároztuk a kiválasztásukhoz és megfogalmazásukhoz szükséges szempontokat, készen állunk a célokban való megegyezés folyamatainak vizsgálatára. Ez a folyamat több olyan tevékenységből áll, amelyek a következő sorrendben alkalmazhatók, a sorrendet minden esetben a körülményekhez igazítjuk.

1. Döntsük el, készen áll-e az ügyfél a célokban való megegyezésre.
2. Magyarázzuk el, hogy miért fontos a célok kiválasztása és megfogalmazása.

3. Mondassuk el az ügyféllel céljait, javasoljunk további lehetséges célokat, azán közösen elasszunk ki a megfelfőket.
4. Világosan fogalmazzuk meg a célokat, és határozzuk meg az ügyfél által kívánt változás mértékét.
5. Döntsük el mennyire megvalósíthatóak a kívánt célok, és beszéljünk meg előnyöket és hátrányakat.
6. Segítsünk az ügyfélnek kiválasztani, hogy milyen fontos célok mellett kötelezze el magát.
7. Állítsuk a célokat az ügyfél érdekei szerinti fontossági sorrendbe.

Ha a klienrendszer több mint egy személyből áll, az egyes tagok különböző céloknak adhatnak elsőbbséget. Emellett mindegyiküknek lehetnek egyéni céljaik a közös vagy kölcsönös célok mellett. Ha a kérdéses rendszer egy pár, egy csoport vagy család, kívánatos, hogy legyenek az egyének és a nagyobb rendszerre vonatkozó célok is. Tehát fontos, hogy meglegyen mind az egyén, mind a rendszer céljainak listája rangsorolva minden egyes tag és az egész rendszer vonatkozásában is. A klienrendszer céljainak rangsorolásánál szükség lehet a szociális munkás segítségére, ha a sorrend megárgyalásakor nézeteltérések merülnek fel.

## **Indulási adatok**

Ahhoz, hogy mérhessék a beavakozás eredményességét és az ügyfél fejlődését a kitűzött cél irányába, egyes szociális munkások beszerzik a problémás viselkedés gyakorisági adatait a változtatást célzó beavakozás előtt. Ez történhet úgy, hogy az ügyféllel visszamenőleg megbecsülicjük a változatlандó viselkedés gyakoriságát, vagy úgy, hogy a következő találkozásra kérjük az adataikat, megadva az önmegfigyelés szempontjait. Ha visszamenő becsüléssel határozzuk meg az indulási adatakat, elterjedt gyakorlat arra kémi az ügyfelet, hogy becsülje meg a viselkedés gyakoriságát egy megadott időtartam alatt. Ez lehet néhány perc, óra vagy egy nap, attól függően, milyen gyakran a kérdéses viselkedés előfordulása.

A megfigyelést, számolást végezheti az ügyfél vagy külső szemlélő vagy a szociális munkás maga, ha a problémás viselkedés közös vagy csoportos találkozásokon fordul elő. A találkozásokon kívüli önmegfigyelés, számolás induló adatai azonban nem jelenik a viselkedés igazi „kezelésen kívüli” mérését, mivel az önmegfigyelés gyakran „jóékonny” hatású. Például egy kívánatos viselkedés gyakoriságának a figyelése elősegítheti a viselkedés gyakorlatból válását, míg a destruktív viselkedés mérésének hatására a kliens csökkentheti annak gyakoriságát. Az önmegfigyelés ilyen hatását reaktív hatásnak nevezik. Kutatói szemmel nézve ez a visszahadás olyan torzításokat okozhat, ami kérdésessé teheti a mérés megbízhatóságát. A klinikus szemével nézve azonban az önmegfigyelés

hasznos lehet beavalkozásként is, pontosan azért, mert a reaktív hatás általában a kívánt módon növelheti vagy csökkentheti a megváltoztatandó viselkedést.

Az induló adatokat ábrázolhatjuk grafikonon, ahol a vízszintes tengely az időszaktól, a függőleges pedig a viselkedés gyakoriságát vagy erősségét mutatja. Az indulási időszak alatt szerzett adatok összehasonlítása a változást célzó beavalkozás időszakát alatt gyűjtöttelkel nemcsak arra jó, hogy az egyes ügyfelek fejlődését megfigyelhessük, hanem az adott intervenciók hatásosságát is ellenőrizhetjük.

#### A szerződés megfogalmazása

Ha sikerül megegyezni az ügyféllel az elérendő célokban, készen áll a szociális munkás a szerződés megfogalmazására. Alapában a különböző szerzők egyelőre abban, hogy a szerződésnek a következőket kell tartalmaznia:

1. megvalósítandó célok (rangsorolva);
2. a résztvevők szerepe;
3. az alkalmazandó beavalkozások és módszerek;
4. a találkozássok gyakorisága és száma (időtartama), az illesékek hosszúsága;
5. a haladás ellenőrzésének módszerei;
6. a szerződés újratárgyalására vonatkozó megállapodások.
7. egyéb kérdések (pl. a kezdés időpontja, a találkozáók lemondásának módja stb).

Noha a szerződéskötés a segítő folyamat első szakaszának befejező lépése, mégis tovább folytatódik az egész segítő „váltakozás” alatt. A célok „képlékeny” dolgok, s ahogy a helyzet változik, vagy új körülményeket tudunk meg, a célokat ki kell egészíteni vagy módosítani. Az időhatárok, a használt beavalkozási módok, a találkozássok sűrűsége, s a segítő folyamat részvevői változhatnak a változó körülmények szerint. Az eredeti szerződés tehát csak egy első változat, amit minden esetben hozzá kell igazítani az aktuális helyzethez.

Különböző szociális munkások különböző mértékben tartják be a szerződés külsőségét. Vannak, akik frásbei szerződései használnak, esetleg újrappal, ahol minden egyes pont megjelölen szerepel a kitölendő adatok helyét úresen hagyva. A szociális munkás és a kliens aláírják a szerződést, akárcsak egy jogi szerződés esetében. Az írott szerződés használataát az indokolja, hogy ezzel alátámasztjuk mind a kliens, mind a szociális munkás elkötelezettségét, s a legkisebbre csökkenthetjük a félreértés lehetőségét.

Vannak szociális munkások, közülük a könyv szerzői is, akik a szóbeli szerződést részesítik előnyben. Ez ugyanazokat az elemeket tartalmazza, mint az írásbeli szerződés, de nem lengi körül a jogi szerződések rideg és változathatalan jellegét. (Természetesen az rendkívül fontos, hogy a szociális munkás

lejegyezze a célokat és rangsorolásukat, hogy később felidézhetőek legyenek.) Az írásbeli és szóbeli szerződések összehasonlításával kapcsolatos kutatások mind a folyamatot, mind az eredményeket illetően egyik módszert sem mutatják hatóságosabbnak a másikkal.

#### A résztvevők szerepe

Fontos, de gyakran elhanyagolt szempont a szerződéskötéskor a kliens és a szociális munkás szerepének megbeszélése. A kevésbé művelt ügyfelek, különösen az alacsonyabb társadalmi-gazdasági szintű jövők, gyakran nem nagyon értik a segítségnyújtás folyamatát, várakozásait, reményeit messze elléne a szociális munkás szándékától. Sokszor az eltérő, tisztázatlan elvárások az okai a kliensek elégedetlenségének a kapott szolgáltatásokat illetően.

A szerepek tisztázásához:

1. Tudjuk meg, a kliens mit vár, mit remél.
2. Röviden magyarázzuk el a folyamat természetét, kapcsolatunkat partneri együttműködésként jellemezve, melynek célja a probléma megoldása.

Gyakran várnak az ügyfelek a szociális munkástól olyan tanácsot, ami gyorsan megvalósítható, és így hamar megoldódik a probléma. Fontos ilyenkor annak a tisztázása, hogy a lehető legjobb megoldás keresésében akarunk segítséget nyújtani, és meggondolalalan tanácsadással egyáltalán nem segítenénk nekik.

Ezzel kapcsolatban fontos azt is tisztázni, hogy nem a tanácsadás fontosságát várjuk. A kutatások szerint az ügyfelek nemcsak kívánják a tanácsokat, hanem jól hasznosítják is (Davis, 1965; Reid és Shapiro, 1969). A lényeg az, hogy az eredményes tanácsadásnak azon kell alapulnia, hogy jól ismerjük a probléma és a problémás szituáció dinamikáját és a résztvevőket. Nem valószínű, hogy ilyen ismeretekre az első beszélgetésen szert tudunk tenni. Az ügyfelek rendszerint gyorsan megértik, hogy a korai tanácsadás miért maradna eredménytelen, ha megjelölen elmagyarázzuk és tisztázzuk majdani segítségünk módját. Az utóbbi azért hangsúlyozzuk, mert a segítősi mód tisztázása felkelti a reményt. A következők fajta magyarázatokkal módosíthatjuk ügyfeleink irracionális elvárásait és tisztázhatjuk kölcsönös szerepeinket.

Érzen, hogy nagyon sűrűsnek tartja problémái melletti megoldását. Nagyon úrlnék, ha tudnák tanácsot adni, hogy hogyan oldja meg őket. De valószínűleg már sok tanácsot kapott, mert az emberek könnyen osztoznak tanácsot. Tapasztalatok szerint azokban az ilyen tanács nem sokat segíti, vagy pedig ami az egyik ember (pár vagy család) esetében eredményes, az a másikéban lehet, hogy egyáltalán nem az. Véleményem szerint az a feladatunk, hogy együtt végig gondoljunk egy sorog lehetőséget, hogy aztán eldönthessék, milyen megoldás lenne a legjobb az Ön helyzetében. De ehhez időre van szükség és sok gondolkodásra.”

Ahhoz, hogy elősegítsük az ügyfél részvételét a folyamatban, fontos hangsúlyozni, hogy gyorsíthatja az előrehaladást, ha a találkozások között is foglalkozik a nehézségekkel. Vannak ügyfelek, akik helytelenül úgy vélik, hogy a változásokat nagyrészt az eredményezi, ami a beszélgetéseken folyik. A változásban azonban a beszélgetések tartalma sokkal kevésbé jelentős, mint az, hogy az itt kapott ismereteket az ügyfelek miként alkalmazzák. A következő szöveg az ügyfél feladatának ezt a szempontját tisztázza:

„Azt szeretném, ha céljainak előrése felé minél gyorsabban haladhana. Az egyik mód az előrehaladás gyorsítására az, hogy végrehajlja azokat a feladatokat, amikbe beleegyezett, hogy a mindennapi életben alkalmazza, amiket megbeszélünk, és hogy megjegyezi, vagy le is írja a problémáival kapcsolatos gondolatait, érzéseit, és az eseményeket, hogy a következő találkozáson sorra vehessük őket. Tulajdonképpen az, amit a találkozásaink között elcélít időben tesz, fontosabbak céljaiat előrésténél szempontjából, mint a találkozás maga. Mi minden héten csak egy rövid időt fogunk együtt tölteni. A hét többi részében tudja majd alkalmazni mindazt, amit együtt megbeszélünk és eltervezünk.”

Az ügyfélszerep másik oldala a találkozások időpontjainak betartása. Ez nyilvánvalónak tűnik, de ha beszélünk róla, ezzel még jobban aláhúzzuk az ügyfél felelősségét, és erősítjük abban, hogy eredményesen küzdje le az olyan akadályokat, amelyek a találkozók elmaradását vagy elhalasztását okoznák. A következő mondatok példák az ügyfél ilyen felelősségének tisztázására:

„Együttműködésünk alatt igen fontos lesz a találkozások időpontjának betartása. Természetesen időnként történnék előre nem látható dolgok, például betegség, és ilyenkor változtathatunk a találkozások időpontjában. Időnként azonban el fog menni a kedve, kététkedni fog, hogy érdemes-e idejárni. Az is lehet, hogy felzavartá valami, amit mondanam vagy csináltam, és úgy fogja érezni, hogy nem akar velem találkozni. En semmi olyat nem fogok tudatosan tenni vagy mondani, ami megsejtene, de akkor is távozhatsz rossz érzéssel. A lényeg az, hogy nem szabad kihagyni a találkozást, mert ha elment a kedve, vagy valami felzavarta, azt meg kell beszélni. Tudom, hogy talán nem lesz könnyű, de majd látni fogja, hogy segít, ha foglalkozunk a zavaró érzésekkel. Ha kihagy egy találkozót, akkor később még nehezebbnek találja majd az elfővelét.”

Az évek során sok ügyfél mondta el visszamenőleg, hogy az inténytéz hasonló magyarázatokat milyen nagyra értékelték. Amikor az ügy nehézzé vált, és elkezdtek ingadozni, hogy folytassák-e, eszükbe jutott, hogy az ilyen elbizonytalanodás természetes dolog, s az abba hagynás helyett összeszedték magukat és kitartottak.

### Az alkalmazandó beavatkozások vagy eljárások

A szerződésként ez az oldala azt jelenti, hogy meghatározzuk, milyen beavatkozásokat és eljárásokat fogunk alkalmazni a célok megvalósítása érdekében.

A szerződéskötés elején gyakran csak arra van lehetőség, hogy általánosan határozzuk meg a beavatkozás módját, például hogy egyéni, közös vagy családi beszélgetés lesz-e, vagy ezek keveréke. Az azonban részletezhetjük, hogy a problémás helyzeteket fogjuk logikusan megbeszélni és különböző orvoslási módokat fogunk megfontolni, mivel ez lényegében minden problémamegoldó folyamatra vonatkozik.

Egyes esetekben a felmérés eredményétől függetlenül közelről is megbeszélhetjük a beavatkozás módját. Olyan beavatkozásokat nevezhetünk meg, mint a relaxációs tréning; irracionalitás gondolatok, hiedelmek és féltelmek felismerése és kiküszöbölése (a gondolkodás újrasztruktúrázása); szerep- és viselkedésmódosítás, és különböző készségek — kommunikációs, asszertív, problémamegoldó, konfliktuskezelő — fejlesztése. Más esetekben csak később gondolhat az ember ilyen és más beavatkozások alkalmazására, a felmérés alakulása szerint. De függetlenül attól, hogy mikor gondolunk egy beavatkozás alkalmazására, a lényeg, hogy az ügyfélrel beszéljük meg, ismertetjük röviden a beavatkozás módját, tudjuk meg, hogy milyen benyomást tesz az ügyfélre, nyertjük el a beleegyezését. Ne felejtsük, hogy a szerződéskötés folyamatos tevékenység.

### Időfeltelek

A szerződésként egy másik szerkesztési elem a segítő folyamat időtartamára s a találkozások gyakoriságára és hosszúságára vonatkozik. Az időtartamot illetően lényegében két megoldás van: időben behatárolt szolgáltatás (másként: tervezett rövidtávú szolgáltatás), valamint nyíltot végű szolgáltatás. Az előző megoldás (általában korlátozott idő alatt lezajló) meghatározott számú találkozót évi szinten használatos a szociális munkában. Történelileg a nyílt végű eljárás az eszményes diagnosztikus iskolájához kapcsolódik, amely a Freud pszichoanalitikus elméletben gyökerezik. Határidőket Otto Rank, Freud kortársa vezetett be, amit átvett aszociális munka 1930-as években jelentkező funkcionális iskolája.

1972-ben Reid és Epstein vezette be a kutatásokon alapuló feladatközpontú gyakorlati modellt, melynek fő eleme az idő-határidő. A határidős beavatkozások határosságával foglalkozó tanulmányokat ismeret a szociális munka terén Reid és Epstein (1972), a klinikai lélektan terén pedig Orlinky és Howard (1978), Butcher és Koss (1978), s Luborsky és munkatársai (1975). E szerzők egyhangú véleménye szerint a tények bizonyítják, hogy a határidős beavatkozások legalább olyan eredményesek, mint a nyílt végűek.

A határidő alkalmazása több szempontból is indokolt lehet. Tiszán logikai alapon érthető, hogy a legtöbb ember általában növeli a határidő előtti az erőfeszítést az adott feladat elvégzésére, amint azt a diákok teszik amikor a vizsgákra a legutolsabban az utolsó percben tanulnak. A határidős szolgálta-

tás tehát az időt használja fel eszközként az időhúzás emberi tulajdonságával szemben.

Egy másik határidőt támogató érv az, hogy még tervezet hosszútávú kezelés esetén is a legeredményesebb a kezelés eleje szokott lenni, az első 5-6 találkozó. Emellett függetlenül attól, hogy mennyi időre tervezték, azt találjuk, hogy a legtöbb kezelés viszonylag rövid, amint azt több kutatás is bizonyítja.

A határidős beavakozás előnyei igen sok módon jelentkeznek a szociális munkás számára, például a következőképpen:

1. A határidős szolgáltatások olcsóbbak. A nyitott végű szolgáltatásokkal egyenértékű eredmény sokkal kevesebb pénzzel érhető el.
2. Határidős szolgáltatásokkal több ügyfelet tudunk kiszolgálni. A várakozási listák hossza szemmel láthatóan csökken, ha egy központ áttér a határidős szolgáltatásra.
3. A határidő táplálja az ügyfélben a bizalmat, mert a szociális munkás kifejezi reményét, hogy rövid időn belül lehet javulás.
4. A határidős szolgáltatást könnyebb befejezni, mivel az első szerződési szakaszban már kiértékeljük. Ha egy ügyfél előre ismeri a szolgáltatás időtartamát, van lehetősége a befejezés által kellet hatások feldolgozására.
5. A határidő határozottan kijelöli a problémamegoldó folyamat kezdő, középső és végző szakaszát.

A fenti érvelések mellett ki kell térni két másikra is. Először is, ha áttér az intézmény a határidős szolgáltatási formára, akkor adott idő alatt több ügyfelet tud kiszolgálni, ami valósíthatóbb teszi, hogy akkor tudunk segíteni, amikor arra a legnagyobb szükség van. Ez alapvető elv, mivel a kutatások szerint a segítség elhalasztása hátrányosan hat az eredményekre. Három olyan kutatási beszámoló alapján, amelyek egyformán fordított arányosságot találtak a jelentkezés és a szolgáltatás megkezdése közti időtartam, valamint az elért eredmények között. Orlinsky és Howard (1978) arra a következtetésre jutott: „a kezelő számára a tanulság úgy látszik az, hogy a kliensekkel el kell kezdeni foglalkozni, amilyen gyorsan csak lehet”.

Természetesen nem minden ügyfélnek felel meg a határidő. Ha az ügyfél céljai és problémái mélyen gyökerező személyiségzavarokkal kapcsolatosak, fontos lehet a hosszútávú kezelés. Körhazi elmebetegség vagy idült bejáró elmebetegség esetén, akikkel szemben a szociális munkásnak folyamatos kötelezettségei vannak, a határidőknél nincs gyakorlati értelme, kivéve, ha jól körülhatárolt életproblémák jelentik a célokat. Nem megfelelő a határidő olyan beutalt ügyfelek esetén sem, akiket a törvény javító-nevelő intézeti tartózkodásra, vagy hosszabb idejű rendőri felügyeletre kötelez. De még ilyen esetekben is, bizonyos körülhatárolt célok elérésére dönthetünk határidő állítása mellett.

A szociális munka, a tanácsadás (counseling) és a pszichoterápia különböző elméletei és modellei különböző határidővel dolgoznak. Mivel a szociális

munka modell képező feladatközpontú rendszert olyan elterjedt és annyi kutatás foglalkozott vele, azt ajánljuk, hogy az e rendszer során használt határidőket alkalmazzuk. A legtöbb feladatközpontú szerződés 6-12 találkozóban állapodik meg 2-4 hónap alatt (Reid, 1987). E rugalmas határon belül érdemes meg- egyezni az ügyféllel egy adott találkozási számban. Figyelembe kell venni mind az ügyfél óhajtait, mind azt, hogy a szociális munkás becslése szerint hány találkozás a kívánatos. Az ügyfél óhajtait azért érdemes figyelembe venni, mert ez is fokozza a szerződés kölcsönösségét, és az ügyfél valószínűleg kedvezőben fogadják azt a határidőt, aminek eldöntésében maga is részt vett.

Az időbeosztás másik szempontja a találkozás gyakorisága. Orlinsky és Howard (1978) ezzel a tényezővel foglalkozó tanulmányokat vizsgáltak, de úgy találták, hogy azok minőségben és feleltetésben is nagyon különböztek, és így nehéz volt határozott következtetésekre jutni. De az volt az általános benyomásuk, hogy a viszonylag feszített beosztás (például: hetente egyszer vagy kétszer) jár a legkedvezőbb eredménnyel. A tapasztalat nem támogatja a nagyon feszített beosztást (például a mindennapi találkozást). A szociális munkában hetente szoktak találkozni és ügytínik, nincs ok e gyakorlaton változtatni. De igazolhatóan látszik a heti kétszeri találkozás is, ha hathatós segítségre és ellenőrzésre van szükség. A szerződésben az is kiköthető, hogy a segítő folyamat későbbi szakaszában a találkozók ritkítani fogják.

A szerződés kötés kölcsönösségének fokozására általában kívánatos meg tudni, mi a jobb az ügyfélnek a találkozók gyakoriságát illetően. Előfordulhat, hogy az ügyfél az igazolhatóan gyakrabban szeretne találkozni, s ilyenkor közölni kell vele javaslataunkat. Tapasztalatunk szerint a legtöbb ügyfél várja a szociális munkás ilyen javaslatát és készségesen elfogadja. Noha kívánatos biztosítani az ügyfél beleszólását, a végső döntést a szociális munkásnak kell hozni.

Az utolsó időtényező az egyes találkozások hosszára vonatkozik. E tekintetben a kutatások itt sem adnak útmutatást a legjobb megoldásra. Egyénekekkel a legelgyedtebb az 50 perces találkozó, de az első beszélgetésekre, s a rendszeres családi és csoportülésekre általában hosszabb idő jut (rendszerint egy, másfél vagy két óra). Mivel vannak gyerekek és felnőttek is, akik nehezen tűrik az 50 perces ülést, a gyakortb, de rövidebb találkozók is elterjedtek.

#### A haladás ellenőrzésének módjai

Azért fontos kikötni a szerződésben a haladás ellenőrzésének módját, mert ez elősegíti a beállítódást a tevékeny részvételre, ami a változás motorja.

A haladás kitérőkélcésének módjai a probléma természetétől, valamint a felmértési szakasz alatt nyert indulási adatok milyenségétől függenek. Ha a kezdeti mérési módszer gyakorlati mérésből, önbemértő táblázatból vagy más önkitalós skálából áll, akkor ugyanígy kell mérni a haladást is. A kiinduló