

Problémamegoldás: a szociális munka folyamata

Beulah Roberts Compton – Burt Galaway

In Compton, B. - Galaway, B.: *Social Work Processes: The Dorsey Press Chicago, Illinois, 1964. 307-344.*

E könyv „A szociális munka természetét” című fejezetében röviden szólunk arról a hat elemről, amely a szociális munka gyakorlatát alkotja. Ebben a fejezetben a hat közül a legkritikusabbról, a munkafolyamatról fogunk beszélni, és ezt a problémamegoldás modelljének tárgyalásával fogjuk kezdeni. Ez a megközelítés hozzásegít bennünket ahhoz, hogy a folyamatot úgy fogjuk fel, mint a kliensrendszer és a szociális munkás közötti interakciók sorozatát, melyben része van az értékeknek, gondolkodásnak és cselekvésnek, és mely a közösen kitűzött cél elérése felé halad. Maga a folyamat sikeréhez elengedhetetlen, hogy a megfelelő elméleti tudásra alapozott kölcsönös cselekvés támogassa és irányítsa; továbbá, hogy a szakma értékeinek és szabályainak megfigyelésén menjen végbe, és az együttes munkái lehetővé tevő emberi kapcsolat alakuljon ki és megértés nem alakul ki pusztán attól, hogy két ember, egy szociális munkás és egy ügyfél egy közös zárt térben összejárva találják magukat. A kapcsolat- megértés és szabad közlés annak folyamatán alakul ki, hogy a szociális munkás és a kliensrendszer együttesen munkálkodnak valamilyen cél érdekében. Így módon a szakemberek a kliensrendszerrel folytatott interakciója szemszögéből nézve a szociális munka folyamata egyfajta — a két félnek egymással való viszonyán és kommunikációján alapuló — együttműködésnek tekinthető. Olyan, a szociális munkás és a kliensnek (vagy a kliensrendszer) közötti együttműködésnek, ahol a kliens kellő információkkal bír a következőkről: 1) miért került kapcsolatba az intézménnyel és a szociális munkással? 2) mit vár a kapcsolattól; ugyanakkor a szociális munkásnak birtokában vannak: a) az információk a problémák széles skálájáról; b) olyan források, amelyek a problémamegoldásban felhasználhatók; c) a segítség bizonyos módszerei és készségei; valamint d) a követendő eljárások ismerete. (Vagy ha úgy tehetjük, egy

bizonyos fajta gondolkodásmód), amelyek segítségével az ügyfél és a szociális munkás elindulhat a probléma megoldása felé. A követendő eljárás rendszereztet ismerteté mellett meg kell említeni a valóságosságát, hogy helyesen választják meg, illetve hasznosítják I. mindazt, amit az ügyfél leshoz hozzá a helyzethez, 2. a szociális munkás tudását és a birtokában lévő információkat, és teszik mindezt annak érdekében, hogy végrehajthatóként fejlődjenek az ügyfél képességei, melyekkel valóra tudja váltani vágyait.

A problémamegoldó tevékenység folyamatairól alkotott álláspontunk szerint bárki és bármilyen társadalmi rendszer csak akkor tud hatékonyan elmozdítani a célirányos változás felé, azaz csak akkor lehet megváltoztatható valamilyen, amit az ember megváltoztathatni akar, ha maga a rendszer vagy a szakmai segítő képes az ésszerű, célirányos gondolkodásra és arra, hogy ezt a kognitív tevékenységet fázisokra bontsa. Minden ilyen fázisban meghatározott feladatokat kell teljesíteni a fázisra jellemző cél megvalósítása érdekében. Azt, hogy a következő fázisban hogyan lehet tovább a munka, az határozza meg, ahogyan az előző fázis feladatait elvégzik. Mivel mindenki ilyen folyamat során próbálja megoldani az élet kikerülhetetlen problémáit, vagy a szükséges döntésekre jutni az alternatív megoldásokból való választás módszerével, az ezt a modellt követő gyakorlati szociális munkás az emberi fejlődés és növekedés modelljét követi. Ez annyit jelent, hogy a szociális munkás nem vesz részt a beletétség egyégyülésében, és nem is gondoskodik az ügyfél bajainak orvoslásáról, hanem elhelyezett csatlakozók a kliensrendszer előre haladó mozgásához, és — a kliensnek nyújtott segítség folyamataiban — javítja a kliens képességét arra, hogy hatékonyan tudjon megbirkózni az élel kihívásaival.

A problémamegoldás mint életfolyamat

A szociális munka gyakorlatának problémamegoldó folyamataként való bemutatását, úgy tűnik, köztudatos néhány különösen elterjedt félreértés és félrevezetés. Meglátásunk szerint az egyik félrevezetés egy kulturálisan általánosan elfogadott elképzeléshez kötődik, miszerint a talpraesett embereknek nincsenek problémák, illetve hogy valami rossz, negatív dolog vagy gyengeség rejlik abban, ahogy mi vélekedünk a problémákról az emberek életében betöltött szerepével kapcsolatban. Az élet maga szüntelen problémamegoldó folyamat. Reid (1978, 26) szerint jó okunk van azt állítani, hogy „bármely szükséglet, melyet nem követel kielégülés, problémává válik”. És mivel az emberi szükségleteknek sosincs vége, és ha az egyik szükséglet kielégül, rögtön támad helyette másik, ezért azán mindannyian állandóan a problémamegoldással vagyunk elfoglalva, bár néhányuk — mivel nem értjük, hogy miképp oldjunk meg problémáinkat hatékonyan — nagy zűrzavart okoz. Minden, amit mindennapi életünkben teszünk, választ jelent az élet problémáiról, bár kevesen vagyunk ennek tuda-

* Ismeretek, értékek, készségek, kapcsolatok, munkafolyamat, szankció (a szerk. megj.)

tásban. Talán emiatt van, hogy sokszor olyan nehéz mások problémáinak megoldásában hatékonyan segídeknünk — egyszerűen igen nehéz egy folyamat lépéseit követnünk. A jó problémamegoldók ezt olyan egyszerűen tesszik, mint ahogy mások viszont egyszerűen nem értik a folyamatot, és csak a végeredményre koncentrálnak. Ahogyan összezdítjük és rendezzük az adatokat, valamilyen döntésre jutunk és (remélhetőleg) aszerint cselekszünk. További gondok és problémák egyre duzzadó tömkelege alakul ki az alapprobléma körül, ha a végrehajtandó feladat kihatásait helytelenül mérjük föl.

Mindannyiunknak meg kellennie bizonyos lépéseket, ha kompetens módon szeretné megoldani az élete problémáit. Ezek a lépések megegyeznek azokkal, amiket a szociális munkások tesznek meg az ügyfeleiknek nyújtott segítség során. Először is *telj kell ismeretük a szükségletet*, majd *a megoldásra váró problémát*, amely a szükséglet kielégítésének útjában áll. Az igények gyakran saját céljainkból erednek, és így a kielégítőnek feltétlenül meg kell lennie a céljukhoz kell igazodnia. Amikor megvanunk a céljaink, elkezdjük a helyzetre olyan adatot, ami az ember egy adott szükséglettel kapcsolatosan egy adott helyzetben meg kívánna szerezni. Elmondható azonban, hogy az összegyűjtendő adatok általában a következőkre vonatkoznak: saját belső, emocionális reakcióinkra, azaz érzelmeinkre; a fontosnak tartott emberek észreire, kívánságaira; a környezeti lehetséges reakcióira, szankcióira és lehetőségeire; az ember saját képességeire és ügyességére, amivel az elképzelt cselekvési végrehajthatóbb alternatívákkal és megoldásokkal tud valaki elkezdeni, annál kielégítőbb eredményel fog járni a végösszeget. Ezután a folyamatból a jövőre nézve tanulhassunk. Ezzel az értékeléssel kísérjük meg azt megállapítani, hogy a cselekvés előbbre vitt-e bennünket a kitűzött cél felé. Amennyiben igen, adott lépés értékelése nyomán negatív eredményre jutunk, egykoron visszakeresni a problémamegoldó folyamatban. Azt mondjuk: „ha előre tudtam volna...” Amikor ezt mondjuk, az alatt azt értjük, hogy vagy helytelenül értékeltük, illetve mértük föl a problémát, vagy nem volt meg a kellő tudásunk (adattunk) a megfélelő döntés meghozatalához. Néha ez azt is jelentheti, hogy a cselekvésünk módszere nem volt hatékony. Sokan vannak közöttünk, akik a problémamegoldó folyamatot e pontján igen sokat szenvednek, teljes mértékben magukat téve utólagos bölcsességgé. Efelőlünk problémáinkhoz mindannyian hiányos tudással

közelítünk. Soha nem lebeztünk biztosak a megoldás tekintetében. Az egyetlen biztosítékot maga a folyamat jelenti.

Az életemben a problémák megoldása irányába tett törekvéseink folyamata tele van öncikkokkal vagy érzésekkel, mindig helyet kap benne az, hogy milyen tudással rendelkezünk, miképpen fogjuk fel a körülöttünk lévő világot és saját bensőnket, hogyan rendezzük az adatokat, milyen ügyesen cselekszünk, milyen értékekkel, filozófiával és alapállással rendelkezünk (amely gyakran a céljainkat határozza meg), milyen a gondolkodásunk, és mennyire rendezzük. Ezek az elemek igen összetett módon befolyásolják egymást, és ez a bonyolult összjáték az, amit a legtöbb szociális munkástól elvárunk, amikor segítséget kérnek tőlük. Valóban, ha valakinek olyan problémája van, amit a maga megítélése szerint egyedül nem képes megoldani, vagy az a felfogása szerint súlyosan veszélyeztetné saját céljait, vagy akár a hozzá közel állók szükségleteit vagy igényeit, igen fájdalmas helyzetben érzi magát. Ez a fájdalom, a probléma által kellet erős érzés, valamint az a felismerés, hogy saját maga egyedül képtelen azt megoldani, általában elhomályosítja a probléma egyes részleteit, megzavarja az adatgyűjtést, az alternatív megoldások keresését és leblokkolja a megoldás érdekében állított hatékony cselekvést. Számos helyzetben az ügyfélrendszeren belül megoldható a probléma, ha ott van a szociális munkás, akinek segítségével a kliens képes foglalkozni az érzelmeivel, és feldolgozni azokat. Így hát amennyiben az ügyfélnek megfélelő a tudása, az ügyessége, elegendők a forrásai és eszközei, lehetséges, hogy a problémamegoldó tevékenység elsődlegesen az érzések feldolgozására vagy az ügyfél saját énjének felfedezésére és elfogadására koncentrál. A legtöbb ügyfél számára azonban nem elég, ha az érzéseket „feldolgozzák”. Esztendő szükségük lehet további ismeretekre a problémát körülvevő adatokat vagy megoldásokat illetően, vagy pedig — és ez a legfontosabb — szükségük lehet a kellő forrásokra, amelyek kapcsolatban a megfélelő módon cselekedhetnek. Az érzések, tudás és emberi kapacitások összjátékát jól illusztrálja a következő eset, egy visszamaradt gyermek élecsenyájának arra adott válasza, amikor megkérték, hogy értékelje azt a problémát, hogy valakit találfon, aki azt mondta neki, hogy a fia intelligencia tekintetében „normális”, ember lesz még valaha, türe közben a szomszédok és a fiú családjának meglegyészései, miszerint biztos valami rosszat csinált a terhesége alatt. Végül a kimerültségű az összecsalás szélére sodorta a családjáról és visszamaradt gyermekéről való gondoskodás kötelezettsége anélkül, hogy miközben tette a dolgát, tudta volna, hogyan kellene élnie, és hogy a kistfiú hogyan fog majd fejlődni. Amikor először elment a szociális munkáshoz segítséget kérni abban, hogy megértse kistfia állapotát és gondozni tudja, lényegesen igen rossz állapotban volt. A példasert olvasásakor figyeljük meg, hogyan segített ezen az anyán az érzéseivel való foglalkozás, az ismeretek átadása és a támogató emberi magatartás.

feltehető arra, hogy hogyan lehet a szociális munkás tevékenységét fázisok egymásutániságára bontani, melyben minden fázisnak megvan a saját célja, amit a következő fázis végrehajtásának megkezdése előtt el kell érni. Az 1940-es évek elején George Polya (Pólya György, 1957) matematikaprofesszor egy olyan modellt dolgozott ki, amely a matematikoktatóknak kívánni segítséget nyújtani a matematikai problémamegoldás oktatásához, de a célja messze túlment ezen. Arra törekedett, hogy a könyvét általános útmutatásként használhassák a problémamegoldás céljaira. Ő egy négyfázisú modellt alakított ki:

1. a probléma megértése, az adott helyzet és a problémamegoldó személy céljainak, valamint a problémamegoldás körülményeinek megértésével együttesen;
2. egy terv kidolgozása a cél elérése érdekében;
3. a terv megvalósítása; és
4. a terv, a terv megvalósításának és az eredményeknek az értékelése.

Maga a tudományos módszer is tekinthető a problémamegoldás modelljeként, de ugyanígy ennek tekinthetők más keretek, amelyeket más szerzők dolgoztak ki a viselkedéstudományokban. A sok erőfeszítés közül említéseméltó Bennis, Bonne és Chin munkája (1969), akik a humán rendszerekben belüli a változások végrehajtására alkalmazható stratégiákat dolgozták ki. Ezek a szerzők azonban a problémamegoldó folyamatot a változás normatív redukativ megközelítésének tekintik. A szerzők álláspontja szerint a fogalom tartalma ennél szélesebb.

A problémamegoldás a szociális munkában

A szociális munka történetében Helen Harris Perlman tekinthető a „problémamegoldó keret” eredeti feltalálójának. Legjobb munkája, a Szociális eset-Process (1957-ben átdolgozott kiadást) (Social Casework: A Problem-Solving Process) 1957-ben látott napvilágot, és igen nagy hatással volt a szociális munka gondolkodásmodjára. A témával igen behatóan foglalkozott, és az olvasó talán emlékszik arra, hogy már mi is idéztük néhány odailió gondolatait az előző fejezetekben. Mind Perlman, mind a kortárs szerzők az én-pszichológiára és Dewey problémamegoldási alapelveire alapozták gondolataikat. A Perlman által felhasznált ismeretanyagok között bábán a lényeges vonásban lémezőn a jelen mű szerzőjétől, hogy mi a rendszertelemleire alapozzuk mondanivalónkat. Ennek eredménye, hogy kiterjesztették a problémamegoldás módszerét csoportokra, szervezetekre és közösségekre, továbbá oly módon is szélesítették modelljüket Perlmanéhoz képest, hogy nagyobb hangsúllyal szerepelnek benne a tranzakciók az életfő társadalmi rendszerek közötti, továbbá az egyes rendszerekben belüli végbemenő változások. A későbbiekben Perlman különös súlyt

fejtet a gyakorlati szakemberek elsődleges felelősségére a tények átgondolása, a diagnosztizálás és tervezés más tevékenységei vonatkozásában. Miközben egyelőre Perlmannel abban, hogy a szociális munkás felelősséget visel e fontos és felelős „munka” elvégzéséért, és gondoskodnia kell a folyamat során a haladásról, ugyanakkor úgy véljük, hogy a szociális munkásnak az ügyfeleivel együtt ellenőriznie is kell az elkövetéseit, így a szociális munkás és ügyfele egyaránt felelős a problémamegoldó folyamat minden mozzanatában, de különösen a felmérés/döntéshozó fázisban. Perlman alapvetően a problémamegoldást egyfajta folyamathnak tekinti, másfelől a segítségnyújtás módszerének. Mi úgy véljük, hogy olyan folyamat, amelynek során számos segítségnyújtási módszer alkalmazása válik lehetővé. Perlmanhez képest mi a szociális munkás segítői feladatkörét szélesebbnek látjuk. Perlman a szociális munkásnak elsősorban a képessé tevő (enabler) szerepét szánja, ésőtünk elterően nem tesz olyan éles különbséget a folyamat egyes fázisai között. Szerinte a folyamat a szociális munkás és ügyfele elsőd találkozásával kezdődik, mindamellett hangsúlyozza: a szociális munkás és ügyfele között nem indulhat meg a munka anélkül, hogy a jelenkező vállalná a kliensszerepet, és ebben az elkövetésük egybeesnek.

A szociális munka szakirodalalmában számos más szerző műve feltehető, akik a problémamegoldásról írnak, és a szociális munkás tevékenységét egymást követő fázisokra osztják, melyeket sajátos célok jellemeznek, és melyek specifikus szakmai készségeket igényelnek, illetve a következő fázisba lépés előfeltétele a korábbi fázisra jellemző feladat végrehajtása. Az ilyen modellek általában elvárják, hogy a szociális munkás vegyen részt: 1. a probléma felismerésében vagy meghatározásában és a kliensrendszerben; 2. a célok kitűzésében; 3. az adatgyűjtésben; 4. a helyzet felmérésében és a cselekvési terv kidolgozásában; 5. a beavalkozásban, illetve a cselekvés végrehajtásában; 6. az értékelésben; és 7. a folyamat lezárásában.

A problémamegoldás és a gyakorlati szociális munkás felelőssége

Miközben úgy tűnik, hogy a problémamegoldó folyamat rendszerezett, vagyis egy adott sorrendiséget követ, és hogy minden egyes fázis a megelőző fázis sikeres végrehajtásán múlik, ugyanakkor azt is érezzük, hogy a feladatok lineáris sorrendbe állítása a folyamat túlságos leegyszerűsítését is jelentené egyben. Bármilyen konkrét esetben lehetséges, hogy a szociális munkás egyszerre több fázis teendőt is végez egy időben. Annak ellenére, hogy a fázisok valamennyi durva rendszer szerint követik egymást, az egyik fázis kezdete nem fogja megvárni, hogy az előtte lévő fázis lezárjon. A szociális munka gyakorlatában a fázisok nem lineárisan követik egymást, hanem spirálisan épülnek egymásra, ugyanis a cselekvés sok esetben nem késleltethető, míg a felmérés lezárul. A helyzetfelmérés pedig gyakran megkezdődik azelőtt, hogy az adat-

Egyfőlt betegeznék. Valójában az ember igen gyakran csak akkor jön rá, hogy még nem gyűjtött össze elegendő tényi. Vagy még nincs birtokában a megfelelő tényeknek, amikor belekezd a teljes ismeretanyag összerendezésébe. Amikor a szociális munkás és a kliensrendszer megkezd a cselekvést a probléma megoldása érdekében, az is elfordulhat, hogy kiderül: megvalósíthatatlan alternatívái előlőt kell kezdeni az egészet. Ebben az esetben azonban az ember azzal az elönnnyel indul, hogy már van valami tudása, begyűjtött már információkat, megfigyeléseket, kialakított olyan kapcsolatokat, amelyek között hányoznak.

Könnven megérthetjük Perlman állítását, miszerint az eljárás akkor kezdődik, amikor a szociális munkás és ügyfele először találkoznak. Ez persze kicsit másképp is megfogalmazható. Mi inkább azt mondanánk, hogy a kapcsolat kezdete az, amikor a felek először találkoznak, és az első találkozás atmoszférája ki fog hatni a probléma behatárolására, elemzésére és megoldására. Ahogy a problémamegoldó folyamat halad előre, a kezdeti viszony is változik. Ahogy progresszív módon, de lehet hogy ez a változás gyökeres vagy hirtelen lesz. A találkozás pillanatában a behatárolt problémán való közös munka kezdete még csak a jövő, de azt az első benyomások elkerülhetetlenül befolyásolják. Éppen azért fontos nem elfelejteni, miközben a folyamat egyes fázisain át haladunk, hogy ez nem egy egyszerű lineáris folyamat.

Maga az a tény, hogy a problémamegoldó folyamati mozgásban, alakulóban lévő olyan vállalkozás, amit felfoghatunk intellektuális koncepcióként, melynek köze van a szociális munkás fejlődés gondolkodási folyamathoz, de ugyanannyira köze van a szociális munkás és az ügyfele közötti társadalmi realitáshoz, és mindazokhoz az egyaránt kölcsönhatásban lévő rendszerekhez, melyeknek a kliens és a szociális munkás részét, és ez tény teszi a modellt a gyakorlatban nehezen végrehajthatóvá. A modell minden része jelen lehet egy adott időben, amely tény a közönséges szemlélet, de gyakran még a szociális munkás számára is kétséges lehet, hogy a folyamat során mindennek van értelme. Azt viszont a szociális munkásnak kell tudnia, hogy melyik fázis kerül központba a klienssel való találkozásakor, illetve neki kell biztosítania, hogy a folyamat minden fázisára sor kerüljön. Gyakran származnak hibák abból, hogy a szociális munkás hirtelen felindulásból néki látja dolgát azon, amit ő az adott pillanatban problémának tart anélkül, hogy megállna egy kicsit gondolkodni vagy tanácskozni a kliensével, ami számíthat a szociális munkás kapcsolati kép telenségéből. Tulajdonképpen a segítő folyamat e két része (a másikkal való kapcsolat és kommunikáció készsége és a problémamegoldó erőfeszítésekre való képesség) gyakran olyan szorosan kapcsolódnak egymáshoz, hogy nem kezelhetjük őket külön folyamatként.

A problémamegoldó folyamat során a szociális munkás és az ügyfél elönnnyel, hogy 1. mi az a probléma vagy kérdés, amin együtt kívánunk dolgozni; 2. mi a munkánk elvárt eredménye; 3. hogyan állítsam fel értő valamiféle koncepciót, amikor az ügyfél valaminek a megváltoztatására törekszik; 4. milyen

eljárásokkal lehet megváltoztatni a helyzetet; 5. milyen technikák szükségesek az eljárások megvalósítására érdekében; és 6. hogyan lehet ezeket a cselekvéseket kivitelezni.

A folyamat alkalmazása a szociális munkástól tekintélyes mértékű jártasságot és kultúrát követel meg, hogy mindvégig tiszta fejű és értő szívvel közeledjen az ügyfélhez. A problémamegoldó keret azonban a szociális munkásnak nem ad semmilyen specifikus útmutatást a specifikus eljárásokkal illetően. Nem kecsget az azzal, hogy ha az ember így vagy úgy gondolkodik és kutal, akkor a végén megtalálja (ezt vagy azt) a választ. Ehelyett inkább azt mondja, hogy tudatosan és előre megfontoltan így vagy úgy kell gondolkodni, körülbelül ilyen vagy olyan sorrendben ahhoz, hogy az ügyfél célkitűzéséhez legközelebb álló hatékony választ megtalálásának a valószínűségét növeljük. Hogy konkrétan mi a válasz, az függ attól, hogy 1. mi a konkrét kérdés; 2. mit akar konkrétan az ügyfél; és 3. a szociális munkás és az ügyfele együttesen milyen tudást, megérteket, forrásokat és készségeket tud beleadni a folyamatba.

Így tehát van egy pár igen lényeges követelmény, mely megszabja a modell használatát és az ügyfelekkel szembeni magatartást. Vannak, akik úgy gondolják, hogy mivel a modell tekintélyes mennyiségű agymunkát követel meg a szociális munkástól, csak olyan kliensekkel alkalmazható, akik kellő jártassággal rendelkeznek a különböző alternatív cselekvési lehetőségek mérlegelésében. Semmi sem áll fávólabb az igazságtól. A racionális gondolkodás eme tehát a szociális munkás viselt és nem a kliens. Ezt a fajta munkamódszert a szerzők maguk is sikerrel alkalmazták olyan családoknál, akiket a közösség más segítő intézményei — az iskolák, az ideggyógyozók és a szociális szolgálatok — egyáltalán nem tudak elérni, és ezáltal messze kívül esnek mindenféle szakavatott segítség lehetőségein. A módszer nagyon sokat segít ezeken az ügyfeleken, mivel számukra a legnagyobb gondot az jeleníti, hogy mincscenek meg a készségeik, melyeket az élethelyzetük megkövetel.

A problémákkal való megbirkózáshoz kellő készségekkel nem rendelkező, vagy másokban nem bízó ügyfelekkel szemben a módszer alkalmazásának kulcsa az, hogy a modell útmutatása szerint ügy kezdjük foglalkozni az ügyfél, ahogyan a kliens látja a problémát, azon a szinten, ahogy ő azt bemutatja. Négy gondot okozhat, ha a szociális munkás olyannyira koncentrált a probléma saját maga által egyértelműen definiálójára, vagy az ügyfél képességeivel kapcsolatos elképzeléseire, vagy a valódi problémára és annak okaira, hogy meg sem hallja, amitől a kliens beszél. Ugyancsak gyakorta előfordul, hogy a szociális munkások egyáltalán nem veszik észre, mennyire különbözők a problémáiról alkotott képük az ügyfélelőtől. Ilyen esetekben nemcsak a modell teljes mértékben használatlan, hanem semmilyen modell sem lehet hasznos anélkül, hogy az ügyfelet aktívan be ne vonnánk a folyamatba. Az ügyfél bevonásának olyan szempontok alapján kell megértenie, ami megfelel az ügyfél elvárásainak és az ő problémafelfogásának. Ugyancsak gyakran nehezéget okoz a szociális

munkásnak, hogy elfogadják az ügyfél korábbi lépéseinek ütemét és az emberi természet megváltoztatásával kapcsolatos gyakori problémákat.

Azok az emberek, akik kevésbé képesek arra, hogy egy adott cselekvés alternatívái felméréjét és súlyozzák, vagy akik nem tudnak bizni a szociális munkás által nyújtott segítségben, nemcsak hogy nem fogják a szociális munkás elvárásait szigorúan betartani a problémáikat, hanem a céljait sem fogják tudni úgy elhelyezni problémáikat a tényleges alapvető szükségleteinek szempontjából fogják elmondani. Mi fontosabb ennél? A szociális munkás, aki a modell tükrében érti a problémamegoldó folyamatot, a konkrét szükségletek ilyen kifejtésében a közösen megkísérelhetők a célok kidolgozásának azon a szinten, ahol a kliens tart. mondjuk abban, hogy először gondoskodjunk egy elromlott háttérrel szembeni megjavításáról, vagy egy új tényleges beszerzéséről. Ezek értékes célkitűzések, mivel hozzájárulnak ahhoz, hogy az ügyfél élete kielégítőbb vagy legalábbis kevésbé nehéz legyen, és ezek egyben az ügyfél céljai is. Az ilyen problémák és célok adják az ügyféllel való foglalkozás kiindulópontját. De a szociális munkás számára az ilyen célok érdekében lehetnek abból a szempontból is, hogy általuk alakítsa ki az ügyfél iránta táplált bizalmát és a siker érzését, amely aztán hozzájárul ahhoz, hogy rá lehessen később témi más problémákra és célokra, amennyiben vannak ilyenek. A modell alkalmazásában sokaknak az a feltételezés okoz nehézséget, hogy a problémáikat a saját perspektívájuk szerint alapvető életproblémának kell lennie, és nem olyan dolognak, amit az ügyfél fontos szükségleteként határoz meg.

Wendell Johnson (1951, 176-177.o.) cikkében ezekkel a tünetekkel és alapvető okokkal foglalkozik. Talán ha az olvasó Johnson „tünet” szavát behelyettesíti a „felkínált probléma” kifejezéssel, mely ez esetben a „kliens által hozott problémát” jelent, akkor megérti majd, hogy miért is küzdenek gyakran a szociális munkások gondokkal annak a problémamegoldó modellnek a használatakor, amely lényegében kimondja, hogy ott kell kezdeni, ahol a kliens tart — ami általában a tünetek enyhítését jelenti az okok megszüntetése helyett.

A szociális munkában az első lépés az, hogy először a jobban megértés helyett megpróbáljuk annak érdekében, hogy felszabadítsuk az ügyfelet minden olyan negatív tünet alól, ami elterli őt a neki felajánlott segítség befogadásától. Ha a tünetek számlátlanok az ügyfélnek, ha sérült társadalmi viszonyokat, önértékelési, szülő-gyermek viszonyt, szorongást és aggodalmat okoznak, akkor bármilyen közvetlenül tehetünk, ami lelki vagy lényeges gyógyt a bajra, és hatását csökkentenék a tünetek, alkalmas lesz arra, hogy a kezelés kedvező körülményeit megteremtjük.

A problémamegoldó folyamatban minden tünet, igény vagy szükséglet egy-egy megoldandó problémát jelent. A problémamegoldás során a gyakorlati szociális munkás és az ügyfél e problémák egész hátterében dolgozhat egyszerűen. (Itt a szövegben egy esettanulmány következik, melyet hely hiányában nem

közlünk. A továbbiakban a szerző összefoglalja ennek tartalmát. — A szerk. megj.)

A szociális munkás megpróbált kapcsolatba kerülni Mrs. Stoverrel. Amikor éppen véletlenül otthon találta, Mrs. Stover mindentelje kifogásokra hivatkozva, például, hogy a férj alszik szobáson engedte be a házába. A szociális munkás nem erőszakoskodhatott, hogy bemehessen, mivel úgy gondolta, nem látogathat meg valakit az otthonában akkor, ha ebben nem állapodtak meg. A szociális munkás azért ment el személyesen, mivel az ügyfélnek nem volt telefontja, hogy megbeszélhetné volna meg a találkozózt, és a leveleire pedig nem válaszolt. A munkás megbeszélte a találkozózt, sőt elment a munkájára, s nem tartózkodott otthon a megbeszélés időben. Végül is egyszer Mrs. Stover megjelent az irodában azzal, hogy egy pillanatnyi válsághelyzetben segítséget kérjen. Az AFDC járadékát megszüntették, mivel ismét nem jelent meg a megbeszélés időpontjában, és lakcímét sem közölte az ügynevelővel. Nyolc hónapos terhes volt, és fájdalmat élt. Orvosi ellátásban nem részesült, a férje elhagyta, és miniatűr kieszta a szűfűt, ha nem járul hozzá a háztartási kiadásokhoz. Amikor a problémát próbálta összegyezni, arra a tényre hivatkozott leginkább, hogy az iskola a tanév elején kérdésessé tette, hogy felvegye-e egyáltalán a legidősebb lányát anélkül, hogy a korábban visszautasított pszichológiai segítséget előbb igénybe vette volna.

A szociális munkás Mrs. Stover legkényelmesebb problémáival kezdett el foglalkozni legelőször: az AFDC által folyósított járadék visszafizetése iránti igényrel és az orvosi ellátás biztosításával. Azt nem tudjuk, hogy sikerült volna-e a szociális munkásnak kapcsolatban maradnia Mrs. Stoverrel elég hosszú ideig ahhoz, hogy valamilyen egyetértésre jussanak az első jelentkezéskor elbeszélte problémái megoldásában, például, hogy hol fog lakni, hogyan viselkednek a gyerekek, vagy a jóléti bizottsággal kapcsolatos problémái tekintetében, ha a szűfű és az azl kövérelen fellépett komplikációk folyamán nem kellett volna igen sokáig kórházban maradnia. A szociális munkás ezt az időt arra használta fel, hogy Mrs. Stoverrel együtt számba vegyék a problémáit, hogy mit akar az életről (először erre azt mondta, hogy semmit, csak hagyják békében), és hogy Mrs. Stover elképzelése szerint hogyan tudja a szociális munkás segíteni. A szociális munkás ugyancsak eljárt Mrs. Stover megbízásából a jóléti bizottságnál, és segítette neki lakást találni. A későbbi fejezetek tárgyalják a szociális munkás által javasolt szerepeket és a módszereit, amelyeket ebben az esetben mint a „képpessé tevő”, ügynők, érdekképvisező és tanfó alkalmazott az ügyfél érdeklődésén az általa felvázolt problémák orvoslására. Itt azonban azért szólnunk Mrs. Stover esetéről, hogy azon keresztül mutathassuk be a hallgatóknak a szociális munkás által végigvezetett problémamegoldó folyamatot egy ügyféllel kapcsolatban, aki nem működött együtt megfelelően a segítséggel. Noha a szociális munkás jelentékeny mértékben járult hozzá támogatásával és forrá-

saival a helyzet megoldásához. Mrs. Stover minden valóságfűgességgel megantulta, hogy hogyan vezetessen végig egy problémamegoldó folyamatot, és önmagában már ez is sokat segített helyzetüket pozitív változásban. Ebben az értelemben, sok esetben már magának problémamegoldó folyamatainak a gondos alkalmazása is része a segítségnek.

Ebben a fejezetben két, szélesebb látásadalni rendszerekben történt problémamegoldással foglalkozó cikket is közlünk (A szövetséggyűjtemény nem tartalmazza ezeket a cikkeket — a szerk. megj.), az egyik ezek közül szomszédási és lakóközösségi csoportokkal foglalkozik, míg a másik egy egész társadalmi rendszerrel. ... A szociális munkás a szomszédiség és az önszolgálati tekinetében tanácsadóként működött ebben az esetben — másképpen fogalmazva azoknak a problémáknak a megoldásával foglalkozó, amelyeket a rendszer tagjai annak tekintették. A másik, az önmagosságról és változásról szóló cikk ugyancsak súlyt fektet arra, hogy egy adott közösség segítségét kápijon problémája és céljai meghatározásában, ez egyben annak eszköze, hogy megszűnjön a csoport függősége és a segíti embercsoport kultúrájának megírása létrejöttön. E két cikk jól példázza az egyéni vagy családnál nagyobb közösségek problémamegoldását a gyakorlatban elősegíthetik a modell alkalmazásába beépített elgondolásokat. Az ügyférendszerek viszonylatában a cselekvési tervnek megvalósítása során a szociális munkás általában négy fajta elsődleges tevékenységet végez:

1. szükségletként felmerülő források biztosítása, amely során a szociális munkásnak a közvetítő és az érdekképvisező feladatait kell (többek között) ellátnia, és kétségtelenül dolgozni fog a beavakozási irányok olyan rendszerével is, amely elter a klienrendszerrel, és szélesebb cselekvési rendszert kell kialakítania (e fogalmak értelmezéséhez ld. Charles Zastrow cikket a kötet harmadik fejezetében — a szerk. megj.)
2. a klienrendszer és más rendszerek közötti interakciók megváltoztatása, amely a fentiekben említett feladatokon és szerepeken kívül a szociális munkástól megkövetelhetik, hogy az ügyfél rendszerét belüli a képesség tevő és tanító szerepét is betöltse;
3. a problémamegoldó munka, amely során a szociális munkás mint tanító és mint segítőt dolgozik a klienrendszerrel;
4. a terápiás kapcsolatot felhasználása a klienrendszeren belüli interakciók megváltoztatására, melyben a szociális munkás a képesség tevő, tanító és a terapeuta szerepet játssza el.

Noha a szociális munkás munkájának vannak más keretei is, a szerzők a problémamegoldó keretet részessítik előnyben számos, az alábbiakban felsorolt oknál fogva:

1. A modellbe magába nem épül be semmiféle feltételezés a probléma okait, természetét, helyét vagy jelenségét illetően. Így e keret lehetővé teszi, hogy a problémát a klienrendszerben, vagy valamilyen külső — de a klienrendszerre befolyást gyakorló — rendszerben, vagy akár a környezeti elvár források hiányában, vagy pedig e tényezők együttes hatásában határozzuk meg. A probléma maga nem jelent okvetlenül sérült működést, sem pedig a személyiség rosszul működését.

2. Ennek a keretnek az alapja az a meggyőződés, hogy minden emberi rendszerben megvan a növekedés lehetősége, és éppen ezért illeszkedik a szociális munkának a fejlődés irányába mutató emberi erőfeszítéseibe velent hitéhez, és a rendszerelméletből, valamint az ego-pszichológiából kölcsönvevő ismeretekre támaszkodik.

3. Az ismeretek alapvető szintjén a keret alapját az ego-pszichológiából, a rendszerelméletből, a szerepelméletből, a kommunikációelméletből és a csoportdinamikából kiválasztott elemek alkotják — amelyek mind külön-böznök a személyes deficit elméletétől (personal deficit theory), és társadalmi tranzakcióra helyezik a hangsúlyt. A gyakorlati elméletének szintjén a modell nem támaszkodik semmiféle elméleti orientációra. Így teret ad a szociális munkás és ügyfele számára, a céloknak, a klienrendszernek adott problémának, a probléma helyének, a céloknak, a klienrendszernek és a szociális munkás hűdsáának, forrásának leginkább megfélelő segítségnyújtási módszert illetően.

4. Ez a keret kinagasló jelentőséget tulajdonít az ügyfél vagy más szociális rendszerek céljai figyelembevételének. Ez egyben megfélel annak, hogy a szociális munkában az egyén, az egyéni különbségeket és az önröndelkezést alapvető értékek tekintik, továbbá ugyancsak megfélel a rendszerelmélet, szerepelmélet és az ego-pszichológia elveinek is.

5. A probléma meghatározásának és a célok felállításának módja határozza meg, hogy milyen adatokra van szükség, és hol legyen a hangsúly, illetve milyen irányba folyjon az eset tanulmányozása. Ez lehetővé teszi, hogy az adagyűjtés a megfélelő, lényeges és egyéne szabott adatokra terjedjen ki, és képesség tesz minket annak az elvárásnak a teljesítésére, hogy az ügyfél életében a lehető legkisebb mértékben avakozzunk be.

6. Ez a keret megfélel a szociális munka feladatainak és rendelkezésének, mivel támogatja az ügyfélnek a probléma személyes meghatározása iránti jogát és amennyiben a felek nézelei ellátóék, megköveteli, hogy a megoldandó problémát meghatározandó, a két fél tárgyalást folytasson (ami egyszerűen abban nyújt jelent, hogy a szociális munkás és az ügyfél meg kell a keret továbbá elismeri a szociális munka gyakorlatában előforduló számos helyzetet, valamint különféle mércű és típusú rendszerekre alkalmazható módosított ad, a problémamegoldó keret azt jelenti, hogy a szociális munkás

feladatait és tevékenységét egy igen specifikus szinten állapítsa meg és az ügyfél céljaihoz kapcsolja. A szerzők úgy vélik, hogy e keretnek az a különleges előnye, hogy absztraktabb kezelési tervet tesz lehetővé.

A kliensrendszer és a problémamegoldás

Nehéz arról beszélni, hogy mit várunk el az ügyfelelől, eltekintve a szociális munkás tevékenységétől. Az egyik elem viselkedésének óriási hatása van a másik elem selektrézésére, ahogy ez minden rendszerben — így a szociális munkás-ügyfél viszonylatában is — van. Éppen ezért, azzal kell kezdeni a „mit várunk a kliensétől” kérdésnek tárgyalását, hogy először megnezzük, mit várnak el a szociális munkástól. Az ügyféllel szembeni követelményekről szólva fel kell ismernünk, hogy ezek a követelmények azon a feltételezésen nyugszanak, hogy a szociális munkás érdekli a kliens iránt és törekszik vele, hogy nyilvánvalóan szeretné megérteni, és a kliens által hozott problémáival kíván foglalkozni.

A mi tapasztalataink szerint azok az egyének, családok vagy csoportok is, akiket a korábbi segítő rendszerek megközelíthetetlennek tekintettek, és ezért nem tartották lehetségesnek részükre a segítségnyújtást, partnerként részt tudnak venni a problémamegoldó folyamatban akkor, ha megértik: mi azért vagyunk (ha megvanulunk embereket meghallgatni), hogy ténylegesen megismerjük őket, hogy ténylegesen segíteni szeretnénk őket a céljaik elérésében. Lehet, hogy olyan, maguk elé tűzött célokról beszélnek, amelyeket lehetetlen elérni, mert változtatni kellene rajtuk, amire ők önmagukról nem képesek. És ezen a ponton kezdődik a problémamegoldó folyamat. Másképpen fogalmazva a folyamat az ügyfelektől a következőket-követeli meg:

1. legyenek képesek arra, hogy a szociális munkást beavassák azokba a dolgokba, amelyekben változtatni akarnak;
2. annak érdekében, hogy elérhessék azt, ami a számukra értékes;
3. amennyiben a szociális munkás képes érdeklődést és szakmai felkészültséget mutatni a szóban forgó probléma feltárása során, az ügyfél kéllőképpen bízon a szociális munkás elkötelezettségében;
4. tegye lehetővé a szociális munkás számára, hogy folyamatosan találkozhassanak e céllal. Ez minden, amit az ügyfél rendszerétől megkövetelünk. (Hozzáfűzhetjük, ez a „bizalom startgíója” — a szerk. megj.)

A modell alapvető feltételezései

Ez a modell semmilyen módon nem vonja kétségbe az emberek irracionális és ösztönös jellemvonásait, de elfogadja társadalmi tudósoknak azon megfigye-

léseit, miszerint még a leginkább leromlott állapotban lévő pszichiai betegek is legalább annyira reagálnak a külső változásra, mint belső fantáziáikkal, hogy e bejegyzés közötti külső változást megváltoztatva megváltoznak azok a módok, amikkel a külső világ kihívásaival igyekeznek megbirkózni, és hogy „amennyiben adott a lehetőség, hogy részt vegyünk az életüket befolyásoló döntések meghozatalában, ezzel a lehetőséggel élnek is” (Lerner, 1972, 161. o.).

A modell továbbá elfogadja azt a nézetet is, hogy a szociális munka folyamatai nem olyan technikák halmaza, amelyekkel a baj lényegét megértő szociális munkások a maguk bölcsességei alapján a segítséget, a felvilágosítást, a tervezést vagy az ügyfelek rendszerének manipulációját megkísérik. Ehelyett inkább úgy tekintik a szociális munka folyamatait, mint „egy szakosodott tudással, képzettséggel és munkamódszerekkel felruházott emberi lénynek arra tett kísérletét, hogy ténylegesen érdemleges, demokratikus és együttműködő viszonyt alakítson ki ember és ember között annak érdekében, hogy a szaktudást és jártasságot a másik ember (vagy csoport) rendelkezésére bocsássa, amit az a tudása szerint azidő felhasználhat” (Lerner, 1972, 11. o.). Felismeri, hogy azokat a döntéseket, amelyek azt határozzák meg, hogy milyenek legyenek, miük legyen, mi akarjanak vagy legyenek az egyének vagy azok csoportjai, olyan kognitív döntések, melyekben része van a racionális és nem racionális folyamatoknak, a problémát leíró ember elkötelezettségének, a lehetőségeknek és értékeknek. Ezek olyan területet alkotnak, ahol „mindenkinek törvényes joga van arra, hogy a maga dolgában szakértő legyen, viszont senkinek sincs joga, hogy mások dolgának szakértője legyen” (Lerner, 1972, 161. o.). A modell azon a feltételezésen nyugszik, hogy minden emberi lényben megvan az az igény, hogy aktívan élje a maga életét — hogy érdemben irányítsa a saját céljait szerint. A rendszerelmélet kimondja, hogy az élő rendszerek mindig valamilyen cél irányába törekednek, és mi úgy gondoljuk, hogy a gyakorló szociális munkások hatékonyabban tudnak lenni, ha az ügyfél céljai irányában és azok útjában álló akadályait elgötörtendő kezdik meg az együttműködést. Ez nem jelenti azt, hogy a tudatalan és irracionális tényezőket naivan kezeljük. Egy-kezrűen csak azt jelenti, hogy a racionális és tudatosan kifejezett célkitűzésekkel kell kiindulni. Az ilyen célok a szociális munkás számára teljesen irracionálisnak és lehetetlennek tűnhetnek, de a modell megköveteli, hogy mégis tiszteljenben tartsák ezeket, és úgy kezeljék mint az ügyfél igényének értékes kifejezését.

A problémamegoldás vázának bemutatása

E fejezet végén a problémamegoldó folyamat vázlatát alkotó lépéseket adjuk közre — gyakorlatilag a modell csupasz vázát. Tesszük ezt azért, hogy az olvasó a modell lényegéből valamiféle fogalmat alkothasson, még mielőtt a részletekbe kezdene.

A problémamegoldó folyamat egyes fázisait és a szociális munkástól elvárt gyakorlati tudást a később következő fejezetekben tárgyaljuk tovább. Addig is a folyamat és az ahhoz szükséges jártasság az alábbiak szerint összegezhető röviden.

I. A kontakthus felvételének fázisa

A) Tennivalók

1. Az ügyfél felvétele és a probléma meghatározása
2. A munkával kapcsolatos probléma meghatározása
3. A célok kitűzése
4. Az előzetes megállapodás megtárgyalása
5. Felmérés, vizsgálat, adatgyűjtés

B) A szükséges gyakorlati képességek

1. Képesség arra, hogy az önismeret, a források, a lehetséges cél- és cselekvési rendszerek alapján a szociális munkás saját énjét használja fel a kliensrendszer vagy leendő kliensrendszer érdekében.
2. A mások meghallgatásának képessége, amibe nemcsak a meghallgatás tartozik bele, hanem a testbeszéd világos megértése, fogékonyság más jelekre, amit úgy is neveznek, mint „mások meghallgatása egy harmadik fül segítségével”, valamint az ügyfélnek szentelt gondos fizikai és pszichológiai figyelem.
3. Az együttérzés, hitelesség, megbízhatóság, tiszteltet és támogatás közlése.
4. Olyan technikák alkalmazása, mint például a parafrázisos használata, a dolgok tisztázása, a megértett közlés ellenőrzése, fókuszálás, kérdésés, válaszadás, tárgyalás, összefoglalás, konfrontálás, értelmezés, megerősítés és ismételt megerősítés.
5. Egy sor adatgyűjtési módszer alkalmazásának képessége, beleértve a korábbiakban tanult interjú módszeren túlmenően a fejtgyűjtéseket, próbákat, adatok vagy más anyagok rögzítését, az ügyféllel kívüli mások meghallgatását és megkérdésztését, a megfigyelést és a dokumentált bizonyítékokat.
6. Az elméleti tudásalap felhasználása a megfelelő információ begyűjtésnek irányítására.

II. A szerződészkötés fázisa

A) Tennivalók

1. Felmérés és értékelés
2. Egy cselekvési terv megfogalmazása
3. Prognosztizálás

B) A szükséges gyakorlati képességek

1. Minden olyan képesség, ami a kapcsolatfelvételi fázissal kapcsolatban felsorolunk.

2. Növekedés, fejlődés, működés, működésképtelenség, a humán rendszerekben ismert kölcsönhatások és eljárások alapvető elméleteinek ismerete azzal a céllal, hogy a begyűjtött adatokat értelmezni és analizálni lehessen.

3. A hasznos cselekvésre teendő javaslat érdekében az adatok rendezése és fontossági sorrendjének megállapítása a fentiek alapján valamilyen problémánál, célok és rendelkezésre álló források ismeretében.

4. A valósítható siker és annak ára figyelembevételével alternatív tervek kidolgozásának képessége.

5. A saját megítélőképesség használata és a kliens bevonása az alternatívák közötti választásba.

6. A fentieknek egy, a cselekvési időpontját, eszközét, részvevőit, a bevontni kívánt rendszertől és az időtartamot is meghatározó cselekvési tervbe történő tömörítésének képessége.

III. A cselekvés fázisa

A) Tennivalók

1. A terv végrehajtása
2. Befejtés
3. Értékelés

B) A szükséges gyakorlati képességek

1. A kontakthus felvételi és meggyvezési fázisokban felsorolt összes képesség.
2. A szociális munka olyan módszereinek alkalmazása, melyek az adott terv végrehajtásában a szociális munkás által betöltött szereppel összefüggnek.
3. Az értékeléssel összefüggő képességek alkalmazása.
4. A munka lezárásával és a megbízalás befejezésével kapcsolatos képességek.

Összegzés

Ebben a fejezetben bemutatuk a szociális munkára az általunk kialakított problémamegoldás modelljét. E modellnek alapját öt kiválasztott elmélet, az emberi fejlődés, növekedés, a humán rendszerekben belüli kölcsönhatások és az azok közötti tranzakciók elmélete, a rendszerelemélet, a kommunikációs elmélet, a szerepek elmélete, az ego-pszichológia, az emberi sokfésűség és különbözőség elmélete képezik. Ezek közül az elméletek közül az alábbi, a problémamegoldást a mi szempünktől megalapozó alapvető feltételezéseket alakítottuk ki:

1. az emberek szeretnek maguk irányítani az életüket, és úgy érzik, alkalmasak arra, hogy megbirkózzanak az általuk fontosnak tartott feladatokkal;
2. a változás iránti motiváció alapja a rendszer céljai és az abban lévő remény-reménytelenség egyensúly közötti integráció alkotja;
3. a szociális munkás mindig a rendszereken belüli kölcsönhatásokat vagy azok közötti tranzakciókat kísérli meg változtatni;
4. a rendszerek nyitottak és a határaikon való át lépés kritikus hatással van a fejlődésükre és változásukra;
5. míg egy adott rendszernek a működéséhez állandó állapotra van szüksége, addig az folyton változik, és
6. minden human rendszerben van rendeltetés és valamilyen cél iránti törekvés.

Ezt a modellt arra a felfogásra építettük, hogy a változás folyamata három alapvető fázisból áll, amelyek mindegyike további lépésekre tagozódik, amelyekben teendők sora foglalt helyet. Minden egyes lépcső eltérő és hasonló képességeket követel meg. Az egyes fázisok oly mértékben fonnódnak össze, hogy nehéz őket a tanulmányozás céljából szétválasztani, de a fontos az, hogy a szociális munkás ismerje az általa elvállalt munka elsődleges fázisait. Arra az álláspontra helyezkedünk, hogy ez a modell alapvetően három dolgot vár el a szociális munkástól: 1) a helyzet megértését és a folyamat rendszeresített megmegtárgyalni a problémát és a célokat; 2) a munkakapcsolat kialakításának és fenntartásának képességét. A modell a továbbiakban azt is megköveteli, hogy a szociális munkás ismerje azt a hat rendszert, amivel a szóban forgó eset esetén kapcsolatba kerülhet, és hogy meglegyenek a kellő képességek ezek bármelyikének felhasználására vagy esetleges megváltoztatására. A ügyféllel kapcsolatos első követelemény, hogy képes legyen megosztani az aktuális problémáiról alkotott nézeteit a szociális munkással, tegye lehetővé a számára a kettejük közötti kapcsolati fenntartását addig, amíg a szociális munkás az azzal kapcsolatos szándékait képes megmutatni.

Még egy utolsó figyelemztetés: az itt követelező problémamegoldási vázlatot arra fejlesztettük ki, hogy a szociális munkás szelektíven használja.

A problémamegoldó modell vázlat — rövidített változat

A kontaktus felvételének fázisa

I. A probléma körülhatárolása és meghatározása

- A) A probléma, ahogy az ügyfél látja
- B) A probléma, ahogy az ügyfél rendszerével kölcsönhatásban lévő rendszerek (család, iskola, közösség, egyének) látják

II. A cél meghatározása

- C) A probléma, ahogy a szociális munkás látja
 - D) A szociális munka problémája (az együttes munka kiinduló pontja)
- A) Hogyan kellene az ügyfél meglatása (vagy kívánalma) szerint megoldani a problémát?
 1. Rövidtávú célok
 2. Hosszútávú célok
 - B) Az ügyfél rendszere szerint mi kell a probléma megoldásához?
 - C) Mit kíván elérni, illetve mit vár el az ügyfél rendszere az ügynökkégtől a megoldás eszközként?
 - D) Mik az ügyfél célkitűzései a probléma kimenetelére nézve?
 - E) A szociális munkás szerint a szolgálató rendszer mit tud, vagy mi kell hogy felajánjon az ügyfélnek a célok elérése érdekében?

III. Előzetes kapcsolatfelvétel

- A) A szolgálat realitásainak és határainak tisztázása
- B) A további együttes munka természetének ismeretelése
- C) Valamilyen elkötelezettség vagy megállapodás létrejötte annak érdekében, hogy a kutatási és értékelési olyan módon lehessen folytatni, amely megerősíti az ügyfél rendszerének a jogait, elvárásait és önállóságát és egyben garantálja a szociális munkásnak a beavatkozáshoz való jogát.

IV. Felmérés

- A) Motivációk
- B) Lehetőségek
- C) A klienrendszer készségei
- D) A megállapodás fázisa

V. Felmérés és értékelés

- A) Hogyan kapcsolódnak a problémák a klienrendszer szükségleteihez?
- B) A helyzet elemzése annak érdekében, hogy a ráható tényezőket meghatározzák
- C) Azoknak a lényeges tényezőknak a meghatározása, amelyek a szükségletek, hiány és gondok folyamatos fennállásához hozzájárulnak
- D) A legkritikusabbnak tűnő tényezők meghatározása, ezek összerendezésének felmérése, és ezek közül azoknak a kiválasztása, amelyekkel lehet a továbbiakban dolgozni.
- E) A meglévő források, erősségek és motivációk meghatározása.
- F) A megfellelő általánosítások, elvek és koncepciók kiválasztása a szociális munkás ismeretanyagából és azok alkalmazása.

G) Az ismeretekből, tapasztalatokból fakadó és a probléma megoldását vezérlő céltól függő gondolatok alapján rendszerezett tények és szakavatott megítélés.

VI. A cselekvési terv megfogalmazása — mint a beavatkozás kölcsönös irányítása

- A) Egy megvalósítható celi számbavételre és kiűzése.
- B) Az alternatívák, azok valószínűsíthető árának és a lehetséges kimenetelnek számbavétele.
- C) A megfelelő szolgálatmódokat kijelölése.
- D) Fokusz a változtatás érdekében tett erőfeszítéseken.
- E) A szociális munkás szerepe.
- F) Az ügyfél rendszerén vagy azon kívül lévő, a terv végrehajtását esetlegesen akadályozó erőik figyelembe vétele.
- G) A gondozó ismereteinek és jártasságának, valamint a terv megvalósításához szükséges idő figyelembevétele.

VII. Prognosztizálás — mennyire bízik a szociális munkás a terv sikerében?

A cselekvés fázisa

VIII. A terv végrehajtása — specifikus módon a beavatkozás lényegére és a feladatokat kijelölésre: a felhasználandó forrásokra és szolgáltatásokra; azok alkalmazásának módjaira nézve, arra, hogy ki mit csinál, mikor?

IX. Befejezés

- A) Az elvégzett feladatok és a folyamat értékelése a kliensrendszerrel együttesen.
- B) A befejezés és a megbizatás lezáródásának kezelése.
- C) Az elert nyereség megtartása.

X. Értékelés

- A) Folytonos folyamat.
- B) Elértük-e a célt?
- C) Megfelelőek voltak-e az alkalmazott módszerek?

(Fordította: Hesz Erika)

Irodalom

Bennis, W., Benge, K.D., Chiu, R. (eds.) (1969): *The Planning of Change*. Holt Rinehart & Winston, N.Y.
Dewey, John (1933): *How We Think?* Heath, N. Y.

Johnson, W. (1951): *Being Understood and Understanding. Or How to Find a Wandered Horse, ETC.*, Spring 1951, 8, 171-179.
Lerner, B. (1972): *Therapy in Ghetto*. Johns Hopkins Press, Baltimore.
Perlmann, Helen Harris (1957): *Social Casework: A Problem Solving Process*. University of Chicago Press, Chicago.
Pólya György (1957) *How to Solve It?* Princeton University Press, Princeton, N.J.
Reid, W. J. (1978): *Task-Centered System*. Columbia University Press, N.Y.