

**Pécsi Tudományegyetem
Nyelvtudományi Doktori Iskola
Kommunikáció Doktori Program**

HAÁSZ SÁNDOR

**REFLEKTÍV INTENCIONALITÁS AZ ÉLMÉNYKÖZPONTÚ
SEGÍTSÉBEN**

Tudás-intenzív működés családsegítő szolgálatok segítő kapcsolataiban

**Doktori disszertáció
Témavezető:
Dr. Bodnár Gabriella PhD
habil egyetemi docens**

Pécs, 2011

KÖSZÖNETNYÍLVÁNÍTÁS

A doktori disszertáció tudományos kihívás, egyben egy új szemléletű vállalás arra nézve, hogy megváltoztassunk valamit, amit minden érzékszervünkkel megváltoztatásra ítélünk. Szakmai tapasztalataimat összegezve talán mostanra érettem meg hozzá.

Köszönetet szeretnék mondani mindenkinek, aki segített ebben a felismerésben és alkotó ötleteit adta munkámhoz. Köszönöm a családsegítő szolgálatokban dolgozó kollégáknak és ügyfeleiknek, akik időt szakítottak rám és értelmét látták a közös munkának. Köszönöm témavezetőmnek, Dr. habil Bodnár Gabriella docens asszonynak az útravalót és nem utolsósorban barátomnak, Fekete István társadalomkutatónak a módszertanban nyújtott útbaigazítását és a tartalmas eszmecseréket.

Sopron, 2011.05.02

Haász Sándor

TARTALOMJEGYZÉK

I. BEVEZETÉS.....	6
1.1 A disszertáció szakmai mozgatórugói	8
1.2 Hipotézisek.....	9
1.3 A családsegítés kompetencia alapú kihívásai.....	10
1.4 Az újraszerveződés dilemmái.....	11
1.4.1 A szakma színtere	12
1.4.2. Az elmélet – képzés - gyakorlat színtere.....	14
II. TUDÁS ÉS KOMPETENCIA.....	20
2.1 Szempontok a szociális munka-tudás definiálásához	20
2.2 Elmélet és/vagy gyakorlat?	21
2.2.1 A „szociális munka-tudás” strukturálása.....	22
2.3 A szociális munka diszciplína kialakításának igénye	24
2.4 A reflektív – nyitott tudás	26
2.5 Kvalifikáció, avagy kompetens tudás	28
2.6 Alternatívák felsőfokon	32
2.7 Generikus és speciális kompetenciák	35
2.8 Kommunikatív kompetenciák	40
2.9 Kommunikatív kompetenciák fejlesztésének gyakorlata.....	50
2.10 Kompetenciamérés versus minőségbiztosítás	57
III. INTENCIONALITÁS ÉS PROBLÉMAMEGOLDÁS	61
3.1 Reprezentáció.....	61
3.2 Naiv tudatelmélet és perspektívaváltás	62
3.3 A Szelf-diszkrepancia elmélet.....	64
3.4 Az intencionalitás dimenziói.....	66
3.5 A probléma kommunikatív kontextusa.....	71
3.5.1 A magyarázatot segítő alaptézisek.....	71
3.6 Szociális munka a változás fókuszában	72
3.7 A szociális esetmunka adekvát kommunikatív tere.....	75
3.8 Intencionalitás a problémamegoldás reflexív kontextusában.....	82

3.9	Intencionális alrendszerek.....	85
3.9.1	Kritikus intencionális pozíciók az esetmunkában.....	86
3.9.2	Intencionális alrendszerek a szociális esetmunkában.....	87
IV. KÉRDÉS, REFLEKTIVITÁS ÉS ÉLMÉNYKÖZPONTÚSÁG		88
4.1	A professzionális kérdésfeltevés paradigmái	88
4.2	Reflektív diskurzus az esetmunkában.....	89
4.3	Reflektív “kapcsolati tőke”	92
4.4	Empátiás megértés és belső dialógus.....	94
4.5	Élményközpontú segítség	102
4.6	Élményközpontú szociális esetmunka	105
V. KUTATÁS.....		107
5.1	Kettős perspektíva: IPR-modell	107
5.2	Kutatási preambulum.....	108
5.3	A vizsgálat bemutatása	109
5.4	Az esetmunka intencionális alrendszereinek felosztása az intenciók tárgya alapján:.....	113
5.4.1	A személy dimenzió.....	113
5.4.2	A probléma dimenzió.....	114
5.4.3	A kapcsolat dimenzió.....	114
5.4.4	A változás dimenzió.....	115
5.4.5	Az elégedettség.....	116
5.5	A kutatási minta.....	116
5.6	Csoportközi inferenciális statisztikák	118
5.6.1	Mann-Whitney U- próba	118
5.6.2	A Spearman-féle rangkorrelációs vizsgálat.....	122
5.6.3	Egymintás Wilcoxon-féle U-próba	125
5.6.4	Item analízis.....	127
5.6.5	S-K kérdésenkénti korrelációk	132
5.7	Klaszter analízis	133
5.8	A kutatás összegzése	135
VI. KONKLÚZIÓ		137
6.1	A következtetések célterületei.....	137
6.1.1	Kihívások, a szociális munka új típusú alkalmazkodási rendszere.....	137

6.1.2	Alternatívák felkínálása a tudás- és gyakorlatközpontú képzésben	137
6.1.3	Élményközpontú determinizmus	148
6.1.4	A reflektív intencionalitás problematikája	149
6.2	A változást segítő módszerek	153
6.2.1	Kognitív térkép	153
6.2.2	Hogyan készítsünk jó kommunikációs tervet?	155
EPILÓGUS		156
JEGYZETEK.....		157
IRODALOMJEGYZÉK.....		158
MELLÉKLETEK.....		166
A KUTATÁSI ANYAG FÜGGELÉKEI.....		171

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

(John Lock, 1979)

I. BEVEZETÉS

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

Ahogy David *Howe* (1992; 1996) megjegyzi: a szociális munka olyasfajta, törvényeken alapuló eljárássá vált, amit kézikönyvek, vezérfonalak és a felelőségeket felsoroló előírások funkcionálisan szabályoznak, viszont csaknem teljesen kizárják a kreativitást vagy az emberi kapcsolatok kezelésének készségeit. „Úgy tűnik, annyira el vagyunk foglalva a feltárással, szervezéssel, tervezéssel, ellenőrzéssel és könyveléssel, hogy

elveszítettük a lényegét, amit a szociális munka a narratíva és személyes folyamatok vonatkozásában ajánlhat. Meg kell találnunk a módját annak, hogy a nyelvet, a meghallgatást és a beszélgetést visszahozzuk a figyelem középpontjába, és pedig elméleti vonatkozásban értelmes és használható módon, hogy megértsük központi jelentőségüket a szociális munka szempontjából”(Patron, O’byrne, 2006:6).

Úgy vélem hiányzik a szociális munka 21. századi útkereséséből az a fajta hatékonyság és elégedettségszemlélet, ami nagymértékben hozzájárulna a szakma méltó pozicionálásához. Disszertációmban a probléma szélesebb látókörű vizsgálatával foglalkozom. A szociális munkás szemszögéből, elkötelezett humanisztikusként, a modell mögött meghúzódó kvalitatív változók pulzáló erőterében vizsgálódom és igyekszem hangot adni az „encounter” segítő találkozás központi szerepének. A humán társdiszciplínák elméleti felvetéseinek racionális összegyűjtésével, a szociális munka, mint gyakorlatközpontú szakma fejlődése szempontjából előnyöket élvező elméleti és gyakorlati magyarázatok kifejtésére teszek kísérletet, amit többnyire gyakorlati tapasztalataim is alátámasztanak.

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

Az *intencionalitás* magyarázatát szükségesnek tartom a segítésben megnyilvánuló közlések és egyéb kommunikatív aktusok mögött rejlő kölcsönös viszonyulások értelmezésében, ahol kiemelt hangsúlyt kap a szándéktulajdonítás, különösképpen annak segítő folyamatra gyakorolt hatása. Az ún. „*reflektív intencionalitás*” szerepe nélkülözhetetlen a segítő interakciókban, melynek eredményeképpen a kommunikációs szándék felismerése és a közlések releváns értelmezése feleslegessé váló segítői tévutak kialakulását előzheti meg. A segítő kapcsolatokban megnyilvánuló „*kommunikációs deficit*”, mely kliens és segítője adekvát kommunikációs felkészültségeinek különbségéből fakad, azt az egyenlőtlen helyzetet eredményezi, amelynek feloldása a segítő kapcsolat egyik szükséges

eredménymutatójává válik. A *kommunikációs helyzet*, mint segítő helyzet egyenlőtlenségekből fakadó értelmezési problémáinak feloldására a direkt kommunikációs platform egyik sajátos módszerének, a reflexivitásnak kell a jelenlegi gyakorlatnál jellemzőbb, vagy elterjedtebb alkalmazási teret biztosítanunk.

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

1.1 A disszertáció szakmai mozgatórugói

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

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

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

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

5.) Összefoglalva az egyéni esetmunka egy olyan kettős perspektíva (segítő-segített) által meghatározott szupportív életesemény, mely a folyamatjellegét követő változókkal (attitúd, intenció) mérhető, mégpedig a kommunikációs aktusok mögött rejlő mentális tartalmak megjelenítésén keresztül.

1.2 Hipotézisek

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

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

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

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

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

A szakmai kontextus tágítása érdekében – egyben a kutatásomra való ráhangolódás céljából – szükségesnek tartom a szociális esetmunka generális munkaterületének, a családsegítésnek átfogó szakmai vizsgálatát disszertációmban. A vizsgálat kérdések, kompetenciák, szerepkörök sajátosságait tárgyalja, amelyek kiindulópontjai elméleti felvetéseimnek.

1.3 A családsegítés kompetencia alapú kihívásai

A családok segítése, komplex gondozása több szempontból meghatározó, gyakorlati szegmense a szociális esetmunka területének. Felsőoktatási stúdiumok elméleti és gyakorlati kurzusai áthatóan foglalkoznak a téma módszer-specifikus megközelítéseivel, elméleti diszciplínáival, a szociális felsőoktatás szinte valamennyi területén. A családsegítésről beszélünk akkor is, amikor a szociális munka legelterjedtebb alkalmazott területét említjük. Érezzük szakmai relevanciáját, ismerjük gyakorlati munkánkban betöltött szerepét, mégis kevés az a kézzelfogható tudás, amit a mindennapok gyakorlatának tapasztalata ne írna felül és ne helyezné a családsegítést gyakorlat-specifikus problémamegoldó gondolkodásunk középpontjába. Különösen akkor, ha az egy mára újszerű alkalmazási kontextusban, kistérségi feladatellátásban jelenik meg.

A többcélú kistérségi társulásokról szóló 2004. CVII. törvény lehetőséget nyújt bizonyos kötelezően biztosított ellátási struktúrák területileg összehangolt megvalósítására. Az egyetlen prioritás, ami igen hangzatosnak tűnik, a szakmai és ellátási színvonal szinten

tartása, s ezzel a területi egyenlőtlenségek felszámolása. Kérdés, hogy ennek a jogszabályi elvárásnak sikerül-e megfelelni, s az ágazati politikák sikeres egybekapcsolása megteremti-e az állam által garantált ellátórendszerek hatékonyabb működését. A jelek minden bizonnyal arra utalnak, hogy ez még kialakulóban lévő folyamat, melyet több oldalról megtámogatott garanciák igazolnak. Ilyen - többek között - a költségvetésbe beépülő differenciált vagy kiegészítő normatíva az összehangolt feladatellátás terén, valamint a már jól ismert operatív programok és az azokra épülő pályázati modulok. Az ösztönzés szerepe nem vitás, a cél magától értetődik, annak összehangolt kidolgozottsága viszont kritikus hiánytünetekkel jellemezhető, melynek háttérében sokszor komoly szakmai érdekellentétek húzódnak.

A továbbiakban kísérletet teszek a családsegítés átalakulásának és újraszerveződésének pragmatikus magyarázatára, gyakorlati tapasztalataim összegzésén keresztül. Igyekszem vitaindító és szakmailag elgondolkodtató tendenciákra rávilágítani, mellyel céloom különösen a kistérségi gyakorlat által előre vetített kihívások bemutatása, az azoknak való megfelelés. Hipotézisem nem más, mint hogy általában a családsegítésben és jellemzően a kistérségi (különösen hátrányos helyzetű) családsegítésben egyre fokozottabb kihívást jelent a „szakmaiság” megtartása, melynek általános és a jelen helyzetet igazoló szervezési, ha úgy tetszik, igazgatási problémái határozott szakmai viták fókuszában állnak. A kritikai elemzés célja a kistérségi családsegítést meghatározó színterek (szakmai, elméleti-képzési) vizsgálata.

1.4 Az újraszerveződés dilemmái

A családsegítés szakma specifikus megközelítéseinek, színtereinek vizsgálata megteremti annak elméleti és gyakorlati tudásbázisa közt kialakult reális helyzet értékelését és előre vetíti az egyensúlyi helyzetre törekvés kiinduló pontjait. Ezek most a családsegítés újraszerveződésének pontjai, kérdései. A tudásalapú gyakorlat, valamint a gyakorlatalapú tudás bázisára épülő rendszer vizsgálata közelebb vihet bennünket egy újfajta szakmai vagy akár képzési koncepció kidolgozásához, amivel már egy hatékonyabb, a preventív lehetőségeknek nagyobb mozgásteret engedő, a társadalmi szükségletekre adekvát választ adó szakmai gyakorlat kialakulását segíthetjük.

1.4.1 A szakma színtere

1.4.1.1 Szemléletváltás a sokproblémás segítség irányába

Az intézményi működés tapasztalatai azt igazolják, hogy a klasszikus tanácsadó vagy „case-management” típusú családgondozói gyakorlat egyre inkább háttérbe szorul, s átadja helyét a sokproblémás, mélykrízisben élő családok, egyének segítségének. Ennek magyarázata a tömegesen alulképzett, rossz szocioökonómiai státuszban élő, gyakori pszichiátriai kórképekkel vagy egyéb addikciókkal terhelt potenciális ügyfelek kimagasló aránya, különösen a hátrányos kistérségekben. [2] Nincs lehetőség a megfelelő tudásszintről építkezésre, az önhatékonyság hosszú távú motivációjának szinten tartására. Az erőforrások gyakran kaotikus rendszert alkotnak, ami különösen és jellemzően a kritikus időszakban látókörbe kerülő családok sajátos ismertetőjegye. A krízisintervenciók technikák jóval nagyobb hangsúllyal kerülnek előtérbe, mint a megelőzés eszközei. Ezzel ellentétben a menedzsment típusú szemlélet vagy szerep már egy jóval tudatosabb kliensbázisra épít, ahol minden bizonnyal a prevenciónak is nagyobb szerep jut.

A gyakoribb problémahalmozódás nagyobb hangsúlyt helyez a prioritásokra is, azok tudatosabb rendszerezésére. Érezhető módon az ügyfélszolgálati munka kerül előtérbe az ügyfélszolgálati munkával szemben, ami gyakoribb adminisztratív kööttségekkel és szerepdisszonanciákkal párosul. Gyakoribb a szinten tartó segélyezés dotálása, amiben gyakran fel is oldódik a szakmai tartalom.

Kozma Judit szerint „a szociális munkások minden vizsgált területen paternalista megközelítéssel dolgoznak. Nem tárgyalnak ügyfeleikkel, jobb esetben tanácsokat adnak, és elérhetővé tesznek különböző forrásokat (egészségügyi szolgáltatásokat, telefonálási lehetőséget, adományokat, egy esetben komplex, egészségügyi, étkezési, mentális gondozási és higiénés szolgáltatást). Ez esetben a paternalizmus gondoskodási vetülete jut túlsúlyra a szolgáltatásban, ami persze még mindig jobb, mint a korábban leírt ellenőrző-büntető attitűd, ami a paternalizmus sötét oldalát jelenti.

A paternalizmus Janus-arcúsága a szociális munkások és klienseik közötti kapcsolatot ambivalenssé teszi. A szociális munkással létrejövő kapcsolatból a felhasználó jót, az életminőséget javító forrásokat, és rosszat, a szabadságának korlátozását, az elvárások nem teljesítése esetén büntetést egyként kaphat. Főképp a hatósági eszközökkel felruházott gyermekjóléti szolgáltatásoktól félnek a nyomorgó családok, hiszen amennyiben nem teljesítik a védelemben vételi határozatba foglalt elvárásokat, akkor elveszíthetik a

gyermeküket. Az elvárások teljesítése pedig a nyomorgó családok számára lehetetlen segítő beavatkozás, a helyzet alapos vizsgálata és a környezeti tényezők megváltoztatása, például a gyerekek iskolai helyzetének javítása, más esetben a szolgáltatásfejlesztés és -szervezés, érdekképviselés nélkül” (Kozma, 2010:104).

1.4.1.2 Multiprofesszió és szakmaköziség

A családok gondozása ma elképzelhetetlen a rendszerelvű és komplexitásra törekvő szolgáltatói kultúra megteremtése nélkül. Ilyen szervezeti struktúrákban könnyebben integrálódik a szociális szakma, hisz nem kell folyamatosan kompetenciahatáraiba ütköznie. A komplexitás lényege a szociális esetmunka kompetencia alapú megközelítése, melyben fontos és hangsúlyos szerepet kapnak a segítő társszakmák (jogász, pszichológus, pszichiáter, addiktológus, konzultáns stb..) képviselői. Ez sokszor már önmagában idealisztikus állapotot feltételez, ismerve a kistérségi szolgáltatók lehetőségeit. Még napjainkban is a korábbi szakmai elképzeléseket megjelenítő családsegítő központok személyi kapacitásában jelenik meg a szakmai sokszínűség nagyobb hangsúllyal. A kistérségi feladatellátás nem minden esetben talál támogatásra a társszakmák képviselői által azon egyszerű oknál fogva, hogy viszonylag kevés a kisebb településeken (községek, falvak) élő szakemberek aránya, és sokszor akadályba ütközik munkájuk finanszírozása is. Az általuk képviselt szakmai specifikumokat még a kötelező szolgáltatásokhoz képest is jóval nehezebb elfogadtatni, főleg ha annak bizonyos formái címzetten nem támogatottak, de még a kötelező szakmai létszámnormában sem nevesítettek (lásd. jogász, pszichológus, családterapeuta, stb.).

Gyakori probléma az észlelő-és jelzőrendszer aktivitásának problémája. A szakmaközi működést megfelelő szakmai szerepelvárások kísérik, a kompetenciahatárok tisztázása szükségszerű a hatékonyság fenntartása érdekében. A szakmai ismeretek bővítését, valamint a közös fogalmi rendszerek és értelmezési keretek kidolgozását mára szervezett előadások és közös szakmai projektek biztosíthatják.

A *szakma* újrászerveződésének lehetséges útjai a következők:

- Módszertani és kompetenciaalapú feladatváltás igénye a „sokproblémás mélyszegénység” hatékonyabb kezelése irányába.

- A szakmaközi együttműködések hatékonyságának támogatása, a társszakmák befogadásának előkészítése és deklarációja a komplex szemléletű családgyógyógyásban.

1.4.2. Az elmélet – képzés - gyakorlat színtere

1.4.2.1 A képzési modulok átrendeződésének igénye

A színterek vizsgálatának legmarkánsabb része a szakmai elmélet, mely a családsegítés gyakorlati megközelítésének elméleti diszciplínáit foglalja magában. Az elmúlt időszak külföldi és hazai szakirodalmi forrásai bővelkednek a család sok szempontú vizsgálatával, akár családszociológiáról, akár családterápiáról van szó. Mint ismeretes, a családok segítése elképzelhetetlen a rendszerelv követése nélkül, amit a család, mint a változás közege tagjainak kapcsolatán, szociális funkcionálásán keresztül jelenít meg. Ehhez társulnak a klasszikus konzultációs és tanácsadó technikák, mint önállóan elsajátítható ismeretanyagok, valamint a szociális munka interperszonális „casework” technikái, mint az interjúkészítés vagy a kérdezős technikák széles spektruma. A teljesség igénye nélkül az alábbi témacsoportokban összegezhetőek a szükséges ismeretek és tudásszint:

- 1.) intraperszonális ismeretek
- 2.) interperszonális ismeretek
- 3.) a család bio-pszicho-szociális működésének tudományos, elméleti szegmentációi
- 4.) a család szociális működésének elméleti és gyakorlati szegmentációi

Ad 1. Az intraperszonális ismeretek nélkülözhetetlen ismeretalapot képeznek a segítő attitűdök megéléséhez, a pszichodinamikák érzelmi megértéséhez. Az alapvető pszichológiai, és személyiségelméletek hozzásegítik a professzionális segítőt a személyes erőter korlátainak, egyéni képességek, kapacitások birtokhatárainak meghatározásához. Ez hozzájárul a segítő folyamatok kimeneteléhez abban, hogy értékékként szemléli a segítő kapcsolatban megjelenő problémátudat és érzelmi azonosulás relevanciáját. A problémátudat nem más, mint a saját problémaértés képessége, ami még nem azonos az adekvát problémamegoldás képességével. Ha ügyfelünk képes gondolati és érzelmi síkon

egyaránt azonosulni problémájával és ez egy – szituációtól függően - szabadon választott, mégis konvencionális kifejezés által közlésre kerül, a fejlesztés lehetősége azonnal kitárulkozik a segítő számára. Inadekvát problématudat nem képezheti a szociális vagy családsegítő esetmunka tárgyát.

Ad. 2. Az interperszonális ismeretek a személyközi kapcsolatok széles spektrumára utalnak. Fontos építőkövei lesznek a kommunikációs erőternek, a pár- és egyéb kapcsolati erőterek pszichodinamikai magyarázatának. Hasznos elméletekkel (lásd: személyközi kommunikációelméletek, konzultációk, terápiák) és „skillek”kel egészítik ki a professzionális tudásbázist, melyek fontos elemei az egyénnel vagy családokkal végzett szociális esetmunkának.

Ad. 3. A család bio-pszicho-szociális működése különösen a családszociológia és családterápiás ismeretek rendszerét alkotja, s mint ilyen koherens részét képezi a szakmai szocializációnak. Különösen nagy hangsúlyt kap a rendszerelméleti megközelítések családi esetmunkában multiplikálódott gyakorlati használhatósága. Jól ismert „a család, mint rendszer” szakmai metaforája. Hasznos információkkal szolgál, hisz a gyermeki szocializáció értékdimenzióját és kereteit nyújtja a belső normakontroll és értékek átörökítésével. Minden, ami a család törékeny határain belül zajlik, többnyire tapasztalható, de nagyrészt rejtett információk halmaza.

Ad. 4. A család szociális működésének kontextusa az a közeg, melyben funkcionál, melyet elfogad, vagy fenntartásokkal kezel. A humán ökológiai rendszer szintjei a külvilág együttműködési lehetőségeit demonstrálják, azaz a kulturális szocializáció vagy társadalmi identitás kialakulásának intézményesült formáit és az azokhoz fűződő kapcsolatrendszert. Az esetmunka kapcsán kiemelt hangsúllyal jelennek meg a támogató rendszerek, a kormányzati szociálpolitikák és állami szubvenciók jogi intézményesülései (jogszabályok), valamint az a protokoll (különös figyelemmel az ügyintézés formai követelményeire), amely a támogatások érvényesítését lehetővé teszi.

A vázolt elméleti szinterek mára homogén alkotóelemeivé váltak valamennyi diplomát adó szociális képzésnek. A gyakorlati trendek által diktált tapasztalatok azonban számos hasznos dologra hívják fel a figyelmet, melyek reményeim szerint a különféle diskurzusok elmélyítését, specializálódásokat fognak eredményezni. Nagyon fontos elem az alulról építkezés szisztematikusabb megjelenítése a gyakorlati képzésben. Különösen kistérségi és hátrányos helyzetű településstruktúrában válik hangsúlyossá a megfelelő kognitív szintről

építkezés gyakorlata („ott ahol az ügyfelünk tart”), valamint a segítő *kommunikációs technikák* elsajátítása (egyszerű, lényegre törő, időnként konfrontatív). Ennek magyarázata sokszor a változásnak ellenálló, „rendszerben ragadt” ügyfélkörrel való munka nehézségében, mondhatni kilátástalanságában keresendő.

Az elmélet és a gyakorlat szintézise még mindig nem teremtődött meg, a képzési kívánalmaknak megfelelő módon. A találkozási pontok kidolgozása egy a szakma által deklarált módszertani anyagban, már igencsak áldásos lenne. A tapasztalati tőke a gyakorlatorientált szakmák legnagyobb haszna. E nélkül kulcsfontosságú terminusaink nem tudnának funkcionálisan beépülni szakmai személyiségünkbe. E nélkül akár az empátia, akár a kongruencia egy nehezen azonosítható fogalmi kategória marad. A családsegítés gyakorlatában fontos a rugalmas gondolkodás (flexibilitás) és a támogató kapcsolatrendszerek gyors reagálásának képessége csakúgy, mint a kötelező adminisztráció protokolljának kimerítő ismerete. Mindebben a terepintézményeknek is meghatározó szerepe kell, hogy legyen, kapcsolatuknak pedig életszerűbbnek a különféle képzőintézményekkel.

1.4.2.2 A „differenciált szándékrendszer” jelenség

Az elméleti diszciplínák összessége rendkívül széles tudáshalmazt eredményez, a tudás inicializálása azonban nagyban függ a befogadás, egészen pontosan a befogadó készség és szándékok viszonyától. A gyakorlatban megjelenő kliensek szándékrendszere a tapasztalatok alapján eltér a családsegítés tudásalapú szándékrendszerétől, ami azt jelenti, hogy a segítő nehezen tudja a megszerzett tudását hasznosítani, mivel az gyakran más, vagy szakmaidegen feladatokkal terhelt. Gyakori a hatósági szerepkörbe emelés, vagy anyagi források elosztásáért felelős jogkörrel való téves azonosítás. Mindez a szakma értékeinek devalválódásához vezet és a tevékenység társadalmi nyilvánosságának fals képét tükrözi. Talán nem meglepő az a gyakran kialakuló helyzetkép, amikor az ügyfél frusztrációs toleranciája megszűnik, miután nem az elvárásainak megfelelő segítséget kapja, a segítő személyisége pedig minden akarata ellenére, vagy inkább annak eredményeként idő előtt kiég. A szándékrendszerek harmonizálása a kölcsönös együttműködések fenntartása szempontjából releváns egyik alapfeltétel, melynek tápláló forrásai azok a prekonceptiók, előzetes tudások, kognitív reprezentációk, amelyek – gyakran a szándékoltságot is nélkülözve - befolyásolják a segítő kapcsolat alakulását.

Ha segítétként nincs megfelelő előfeltevésem a professzionális segítő munkáról, vagy az irreális képet mutat, csökken az esélyem arra, hogy pl. családsegítő szolgáltatás igénybevételén keresztül találjak az aktuális problémámra megoldást. A dolog érthető, hisz – az észlelt attitűdökből következően – vagy az eredetitől eltérő szerepkonstellációkban jelenik meg a családokat segítő szolgálat, vagy árnyalt sztereotípiákkal terhelt formákban (pl.: meghallgatnak, elbeszélgetnek velem, stb.).

Az inadekvát előzetes tudás vagy ismeretek irreleváns szándékok formájában artikulálódnak, melyekre nem talál a segítő saját kompetencia határain belül megfelelő megoldást. A folyamat kimenetele kétséges, mindkét résztvevő számára kudarcokkal terhelt, ambivalens. Ez és ehhez hasonló helyzetekkel gyakran találkozunk kötelezett ügyfelekkel való kapcsolattartás során (lásd aktív korú nem foglalkoztatottak beilleszkedését elősegítő szociális munka).

Problematikus helyzetet szülhet a kialakult információs deficit is bizonyos szakfeladatok vonatkozásában. A deficit, ha nem is alapjaiban, de jórészt a szakmai nyilvánosság és a közéleti nyilvánosság közt tatóngó űr problematikáját jeleníti meg. A szolgálatok - erejükhöz mérten - informálnak, akár tájékoztató broszúrákkal, akár szakmai rendezvények lebonyolításán keresztül. Mégis túl nehéz annak a tudatosságnak a kialakítása, amellyel mindenki számára egyértelművé tehetők bizonyos szociális feladatok pl. a családsegítés és annak létjogosultsága. A tudatosságot szándékosan abban az értelmében használom, amiben a szakma nem tud általános érvényű, ugyanakkor releváns tudást és ismereteket nyújtani önmagáról, bizonyára túlzárt nyelvezete és módszertana miatt. A kérdés, hogy mennyire bonyolult a magyarázat ahhoz, hogy a befogadás szintjétől függetlenül képes legyen önmagát demonstrálni. Különösen nagy horderejű problémát jelenthet ez a kistérségi működésben. Sokszor azzal szembesülünk, saját tapasztalatainkból is kiindulva, hogy rendkívül nehéz - főleg előzetes ismeretek hiányában - hiteles és releváns módon elfogadtatni tevékenységünket. Ennek számos mellékhatása lehet, többek között megnehezíti a jó fenntartói kapcsolat és közös gondolkodás kialakulását. Ugyanakkor ez magában hordozza annak az igényét is, hogy valóban ki tudjon alakulni a közös gondolkodás – akár a térség szociálpolitikai fejlesztései kapcsán, akár intézményi kezdeményezések formájában, és a fenntartókat eredményesen be tudjuk kapcsolni a szakmai élet véráramába.

Az elmélet – képzés - gyakorlat újraszerveződésnek útjai:

- Speciális kapcsolatépítő módszerek és fokozottabb kognitív ráhangolódás a családsegítő munkában
- A szakmai önérvényesítés nagyobb popularizálódásának igénye a hitelesség és az eredményesség fokozása szempontjából.

Összegzés

A bevezetőben gondolatébresztővel kívántam szolgálni – a teljesség igénye nélkül, néhány számomra fontos szempont kiemelésével - a szociális esetmunka családokat segítő gyakorlatának rövid helyzetértékelésén keresztül. A „Perlmán-i” modellre épülő „klasszikus” családsegítés érezhetően a válság jegyeit hordozza. Különösen igaz ez, ha módszertanának alkalmazására, még inkább gyakorlati adoptálásának problémáira gondolunk. Elkerülhetetlen a szakmai specializációkkal (lásd. adósságkezelés, mediáció, családterápia, addiktológia, stb.) érintkezés vagy átvett szakmai módszerek, technikák felhasználásával – ahogy az erre kiépült gyakorlatban is látjuk - vagy konkrét továbbképzések útján. A szakma társadalmi értékítéletét meghatározó *kommunikációs tartalmak* többnyire kidolgozatlanok, ami gyakran a *szándékrendszerek* kaotikus összeférhetlenségében keresendő. Fel kell készülni az új kihívásoknak megfelelő kompetens szakmai működésre. Tisztázni, determinálni szükséges nem csak a szociális munka önmaga számára meghatározott, hanem a társadalom által elfogadott hitvallását is, melyről időnként szükséges visszacsatolásokat, értékelést készíteni. Hogy látja a társadalom, hogy látja a kliens azt a szakmai struktúrát és működést, amely a társadalmi „filteren” átszűrődő individuális problémák megoldására szerveződött? Milyen kompetenciák és szakmai tartalmak mentén alakul a 21. század professzionális segítése? Ilyen és ehhez hasonló kérdésekre keresem a választ a következő fejezetekben, elsőként a szociális munka tudásközpontú megközelítései mentén. Foglalkozom a szakmaképzés elementáris problematikájával a kommunikációs készségfejlesztés területén, majd fókuszba állítom az élménykeresést, mint az intencionalitás problémamegoldásra ható folyamatának központi gondolatát, ezen keresztül a reflektív kommunikáció hangsúlyát. A problémafelvetések humanisztikus beágyazódása folytán elkerülhetetlen bizonyos pszichologizáló attitűd, ugyanakkor sem a segítő, sem a kliens személyiségének

mélyreható vizsgálatába nem bocsátkozom. Kiemelt szempont ugyanakkor a kommunikációs kontextus, annak szakmai kompetenciák szervezettségére, szakmaképzési volumenére, stratégiai alkalmazásának nélkülözhetlenségére hivatkozva.

II. TUDÁS ÉS KOMPETENCIA

2.1 Szempontok a szociális munka-tudás definiálásához

Sok szakembert és kutatót foglalkoztat a „szociális munka-tudás” definiálása, mivel ezzel lehet legbiztosabb módon körülírni annak alkotóelemeit, valamint közelebb kerülni a szociális munka diszciplína kialakításához és fejlesztéséhez. A kérdés áttekintéséhez jó keretet ad *Biglan* (1973, pp. 204-231) és *Kolb* (1984) tudomány besorolása, akik egyfelől a tudás természetéből (1), másfelől a tanulás módjából (2) indultak ki (*lásd 1. sz. melléklet*). Az elméleti konstrukció értelmezése szerint az „ember és a szociális tudományok” természetüket tekintve a „szegény” és a „puha”, a tanulás tekintetében pedig a „reflektív” (meditatív, visszatükröző stb.) és a „konkrét” (egzakt ismereteket nyújtó) dimenzió között helyezkednek el. Bizonyos értelemben sok nehézséget jelent az ember/szociális tudományokban a különböző tudás-elemek (tartalmak) evidencia alapú meghatározása, ugyanakkor ebben az értelmezésben komoly hangsúlyt kap a konkrét tapasztalatokon alapuló ún. „evidence-base” típusú tudás-szerzés kérdése is. A ténszerűség annyit jelent, mint adatokat, információkat gyűjteni, majd azokat rendszerezni. A szociális munka területén végzett kutatás módszerek, tervezés és adatgyűjtés kérdése. „Kutatás révén valami mentén el lehet rendezni a társadalmi tényeket, és rá lehet világítani bizonyos körülményekre. A tények elrendezésének és a körülmények megvilágításának másik módja az, hogy koncepcionális, azaz fogalmi modelleket alkotunk, amely a tények oly módon történő kategorizálása és kiválogatása által történik, hogy azok érthetőek legyenek. Sem az empirikus kutatás, sem pedig a koncepcionális modellek nem tudnak tökéletes választ adni a jelenségekre. Ennek érdekében kombinálnunk kell az empirikus kutatást és a koncepcionális modelleket, s ezeket kizárólag eszközként kell, hogy használjuk a tudás fejlesztéséhez” (*Johnsson-Svensson*, 2005:419-434).

Van olyan kutató, aki azzal a megközelítéssel él, miszerint a szociális munka művelőinek egyrészt eszmei hátterekre építve gyakorlat orientációjú diszciplínát, másrészt rugalmas, tudományos háttérrel bíró, de gyakorlatban alkalmazható „szociális munka-tudást” kell felépíteni (*Fisher*, 1997). E tudományos követelménynek való megfelelés joggal állandó diskurzus tárgya a hazai felsőoktatásban is.

Bizonyos osztályozások a tudást főleg elméleti, akadémikus, a készségeket pedig tapasztalati úton, a gyakorlatból származó képződménynek tekintik. Előbbit elsősorban az elméleti, vagy tartalomtudással, utóbbit pedig a gyakorlati, vagy eszaktudással,

intuíciókkal bíró szakemberek képviselik. Az utóbbiak többnyire az elmélettől, az előbbiek pedig a gyakorlattól dolgoznak távol. A szakemberek nagy része az elméleti tudást holt tudásnak, az elméleti szakemberek pedig a gyakorlati tudást becsüli le azzal, hogy az csak elemzés, az elemzendők tárgykörének megfelelő tudása nélkül (*Knausz, 2003*).

2.2 Elmélet és/vagy gyakorlat?

Lüssi (2004) is fontosnak tart egy határozott elméleti-gyakorlati megkülönböztetést. Elméleti elemeknek a tudományos adatokat, fogalmakat, elméleteket, koncepciókat, és egyes nem tudományos vonatkozásokat – mint a vallás, művészetek stb., gyakorlatiaknak pedig a valóság tényezőit és adatait (jelentések, beszámolók, statisztikák) tartja. Beszél egy megengedő, intelligens, saját munkaterületén egy alapos, súlyozott tudásról, például a szociális ügyek vitelében és az adott problémakezelésben, azok megoldásában. A modell leírja és értelmezi, hogy egy adott problémahelyzetben a szociális munkásnak miképpen lehet és szükséges a tudása teljes vertikumából kiválasztani a konkrét alkalmazandó tudáselemeket, ismereteket (vö.: *Morales-Shaefor, 1989*). A hazai képzésekből kikerült friss diplomások közismerten gondot okozó problémája, hogy elsősorban technikai műveletek (hogyan fogalmazzon meg egy kérvényt? Hogyan kell kitölteni a „macslapokat”? stb.) tudását várják el tőlük, azt már kevésbé, hogy az általános szakmai tudásukat, szemléletüket, gondolkodásukat, rendszerező-, elemző-, probléma-látó képességüket miképpen tudják kreatívan alkalmazni, a konkrét esetek interakciói során (*Budai, 2006*).

A szociális munka konstruktivista felfogása arra hívja fel a figyelmet, hogy a gyakorlathoz szükségesnek tekintett elméletek nem mindig egyeznek a tudományosan elfogadott elméletekkel, hisz a „legegyszerűbb” megfigyeléseken alapuló tudások ún. „naiv elméletek” is megfelelő tudáskonstruáló szempontokat adhatnak. Miközben a kínáló elméletek sokasága vesz minket körül (lásd pl. *Howe, 1993; Payne, 1997; Dominelli, 1996*), „a probléma ugyanaz, mint az 1960-as és 1970-es években, nevezetesen, hogy miképp tudjuk a szociális munkásokat képessé tenni az elméletek kiválasztására, alkalmazására és integrálására, ami céltudatosabbá és tervszerűbbé tenné a gyakorlatot” (*Stevenson, 1998:93*).

Jó néhány esetben találkozunk azzal a jelenséggel, amikor a gyakorlathoz – sőt nem kevésbé a gyakorlatban dolgozó szakemberek is - tapasztalataikból naiv elméleteket és

önhatalmúlag strukturált modelleket alkotnak, amelyek nincsenek összhangban a tudomány, vagy a szakma álláspontjaival. Van a képző iskola világa és attól szinte függetlenül az iskolán kívüli (szakmai) világ és ezek nem mindig alkotnak koherens rendszert egymással (Budai, 2004; Csapó, 2003). Mindenképp oldani szükséges a merev elméleti-gyakorlati tudás szembenállását, amelyen például a reflexió – a kritikus gondolkodás – hatékonyan tud segíteni (Schön, 1983).

Donald Schön „*Reflektív szakember*” című, 1983-ban megjelent könyve abból indul ki, hogy a sokféle professziót létrehozó, modern társadalomban, jóval markánsabb a hivatástudat szakmai identitásba ágyazódása, így a technikai racionalitás már önmagában nem elég a hatékony működéshez. A hivatást gyakorló szakembereknek az új, akár extrém és kiszámíthatatlan helyzetekkel való megbirkózáshoz spontaneitásra van szüksége. A reflektív szakember arra is képes, hogy nézőpontot váltson, intuitív megoldásait kritikai vizsgálat révén tegye tanulási tapasztalattá (Schön, 1983).

A tudás strukturálásához további szempontot ad Habermas (1978), aki az emberi tudás átfogó kategóriájának értelmezése során a technikai (tapasztalati), a gyakorlati (magyarázó) és az ún. „emancipált” (kritikai) tudásokra felosztást használja. A tapasztalati, a magyarázó és a kritikai elemek igen fontos kiindulópontok lehetnek a „szociális munkatudás” meghatározásakor. Kérdés persze az, milyen prioritásokat látunk bennük a „szociális munkatudás” egészét tekintve. Pl.: a szociális esettanulmányok modelljei, módszertani elvei, vagy az interjúzás konkrét technikái, a segítő folyamat értékelésének (szakmai monitoring) irányulása és szintjei, vagy a genogram elkészítésének technikái. E szakmai-módszertani szembenállások oldása is a képző szakemberek és stábok mindennapi kihívásait jelentik.

2.2.1 A „szociális munkatudás” strukturálása

Daniel Bell a következőképpen definiálta a tudást: "A tudás egymagában elrendezett kijelentések gyűjteménye tényekről és ideákról, amelyek egy értelmes ítéletet vagy egy kísérleti eredményt fejeznek ki, s azt másoknak valamilyen kommunikációs médium útján szisztematikus formában tudomására hozzák, és ez által a fogalmat elhatárolják az újdonság, a hír és a szórakozás fogalmaitól" (Bell, 1975:180). A szociális munkás tudása ebben az értelemben bizonyosan nem a szórakozáshoz kapcsolódik, de az újdonságokat és a híreket, mint tényeket össze lehet, sőt össze is kell gyűjteni, azokból ítéletet kell

formálni, s ennek az eredményét megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül tovább kell adni, hogy ez által a szociális munkás (ön)segítő ténykedése meginduljon vagy erősödjön. A kutatás és a tudomány új ítéletei, a régebbi, bevált vélemények új tálalása elementáris része a szociális munkás tudásának (Bangó, 2008).

Az elméleti és gyakorlati tudás komplexitásának értelmezéséhez, ill. a „szociális munkatudás” további strukturálásához ad támpontokat Rolfe (1998) megközelítése (lásd 1. táblázat).

	Elméleti „mi” tudás	Gyakorlati „hogyan” tudás
Tudományos ismeretek	A dolgokról való tudás, amelyet könyvekből, folyóiratokból, médiákból és az előadásokon, szemináriumokon lehet megszerezni	A dolgok, amelyeket könyvek információi, instrukciók, folyamatok követése alapján tud megcsinálni
Tapasztalati tudás	A dolgokról való tudás, amelyeket saját tapasztalatból, vagy egyéni kidolgozó munka során lehet megszerezni	A dolgok, amelyeket a tanulási folyamatban résztvevő személy saját tapasztalati bázisára építve önállóan képes megcsinálni
Személyes tudás	A különleges helyzetekre, vagy személyekre (beleértve a tanulási folyamatban résztvevő személyét) vonatkozó tudás, amelyet a személyes tapasztalatok, vagy kidolgozó-konstruáló munkák során lehet elsajátítani	A dolgok, amelyeket sajátos helyzetekben és személyekkel (beleértve a tanulási folyamatban részt vevő személy) meg tud valósítani (megcsinálni)

1. táblázat: Rolfe (1998) összeállítása nyomán

Az eredendően ápoló-képzésben használt konstrukció nem csupán a „mi” (tartalom) és a „hogyan” (ki-hogyan) tudás lényegére fókuszál, hanem arra is, hogy a szociális problémák megoldásával, a szakmai dialógusokba bonyolódás által szerezhető újabb és újabb tudások, amit a tapasztalatok által megszerzett tudásnak nevezünk. A hazai szociális képzésekben – sajnálatos módon - ma még kevésbé találkozhatunk jól bevált gyakorlatával a tapasztalati tudás-gazdagodásnak. A szaktudás megszerzése hosszú folyamat, s ennek csak egy szelete maga az alapképzés, vagy a diploma megszerzésére irányuló képzés.

Kérdés, hogy pl. a képzés során milyen mértékben szerezhető meg a szociális munka gyakorlati tudása, azaz: pl. hogy segítő beszélgetéseken keresztül elfogadjuk, megértjük a kliens érzéseit, problémáit, vagy képesek vagyunk aktív, kérdező, facilitatív jelenlétre. Értelmezéseket, folyamatos visszacsatolásokat adunk neki ahhoz, hogy megértse önmagát, lehetőségeit (Parton és O'Byrne, 2000, 2006). Következésképp a „szociális munka-tudást” elemző szakemberek számára igen fontos privilégium az, hogy milyen tudásokat kell és lehet közvetíteni az alapképzésekben, pl.: a tudományos ismereteket a hagyományos elméleti képzési formák során, a tapasztalati tudások nagy részét pedig a szakmai gyakorlatok és annak tapasztalatait elemző szemináriumok során. A táblázatból jól látható, hogy a személyes tudások megszerzésének aktív időszaka nem lehet más, mint a munkavégző tevékenység és a szakmai továbbképzés, az alap és mesterszak (BA és MA) diplomája ehhez önmagában kevés. A gyakorlati munka során beépülnek, interiorizálódnak szakmai személyiségjegyek, kommunikációs minták, segítő attitűdök, formálódnak „egzisztenciális performance”-okat kezd viselni a segítő.

A különféle tudáselemek egymástól különböznek, miközben egymásból táplálkoznak, így szerves integrációját adják a segítő szerepstruktúráknak. A családok segítésének és a szociális esetmunka technikai tudását nem lehet elsajátítani csak könyvekből és információkból, szükség van a saját megélt tapasztalatra, annak összes megélt sikereivel vagy buktatóival. A szakmai szocializáció részeként elsősorban ún. „mi” tudásokra teszünk szert, mely a segítő mentorral megosztott felelősségünk alapján értelmezhető, s „hogyan” típusú tudáselemmé csak akkor válik, ha megéri a szakma befogadója annak hivatásszerű művelésére. A kettő együtt válik biztos tudássá, mely szerves része a szakmai identitás fejlődésének.

A gondolatmenetet folytatva, Lüssi (2004) objektív és személyes (szubjektív) tudást különböztet meg. Nem szigorúan tudományos, hanem egy szellemi tartalomnak a tudásáról beszél a szociális munkát illetően, mely szerinte egyfelől általában a szakemberek fejében, a szakirodalomban, az információs médiumokban, másfelől az egyes szakember aktuális és potenciális tudásában van.

2.3 A szociális munka diszciplína kialakításának igénye

A szociális munka tudománya nem a segítő hivatás kikényszerített tudományosítása, hanem garancia arra nézve, hogy a szociális munkás tudományos felismerések és

módszerek alapján önállóan dolgozik. Aki a szociális munkát napjainkban professzionalizálni akarja - és a tendencia minden szempontból ebbe az irányba mutat -, annak ki kell állnia a szociális munka tudományossága érdekében. A modern tudástársadalomban megvan a helye, a szociális munkás úgynevezett tudásmunkát végez (Bangó, 2000). Tudásmunkának nevezi Willke a modern információ- és kommunikációtársadalomban végzett olyan tevékenységet (legyen az hivatásbeli, fizetéssel járó vagy önkéntes), amelyben egyre kevésbé a testi erő, a szakmai fogások és a rutinos ténykedések az irányadók, hanem inkább a tudásra (tudományos vagy mindennapi tudásra, esetünkben akár a nemtudásra is), mint az ismeretek állandó fejlesztésére, alakítására koncentrálódik a szellemi energia. Ez megköveteli a szociális munkától, hogy "releváns tudását állandóan revideálja, mint javítanivalót tekintse. Nem, mint valóságot, hanem mint szükséges "tartalékot" használja, vagyis olyant, ami elválaszthatatlanul a nem tudással kapcsolódik - valamint azt a felismerést, hogy a "tudásmunka" specifikus kockázatokkal terhes" (Willke, 1989:161).

Clark (1996) - miáltal a szociális munka tartalma és tudása nem tudományos kutatások során lett meghatározva - a szociális munka diszciplína kialakításához három fontos pozíciót tart kívánatosnak.:

- a tudást - szintjeit és típusait, az alkotóelemeket különbözőségét, a meghatározó tulajdonságokat, a tudásterületek sokféleségét, halmazát
- a tájékozottságot - a szakmai és a személyes tudás közti különbségeket, a döntéshozatal szubjektív dilemmáit, a pszéudó-tudásokat – bizonyos sztereotípiákat vagy fikciókat, valamint
- a tevékenység-tudást – a kongruens szakmai diszpozíciók által meghatározott tevékenységeket, valamint a nem professzionális tudáson alapuló tevékenységeket.

Clark a diszciplína szakmai tartalmának megállapításakor elsősorban a tudásbázisra épít, ugyanakkor felhívja a figyelmet arra is, hogy a szaktudás és a diszciplína meghatározásához a tudáselemek és absztrakciók mellett szükség van tevékenységek, műveletek, képletező és egyéb alkalmazások pozicionálására is.

Brake (2000) tanulmányában a szociális munka elméleteket, többnyire az eltérő elméletek és magyarázatok halmazában egy „színes foltokból összevarrt szőnyeghez” hasonlítja. Szerinte keveredés van a szociális munka szakmai és akadémiai tudása között. Úgy véli, hogy a szociális munkának nincsenek tudományosan elismert elméleti konstrukciói,

ugyanakkor kézzelfoghatóak próbálkozásai az elméleti kereteinek behatárolására, azok újrafogalmazására, ami már a gyakorlat által meghatározott követelménnyé nőtte ki magát. Ezáltal flexibilis marad a szociális munka-tudás, jellemző lesz a produktivitás és nyílt az elméletalkotás funkciója. Látjuk és tapasztaljuk, hogy a tudományos polemizációk nem gyengítik a szociális munka, mint szakma, segítő gyakorlatban betöltött jelentőségét, ugyanakkor érthető számunkra az is, hogy miért vált központi kérdéssé a szociális munkás képzés tudományos paradigmáinak megalapozottsága. Ez egyfajta követelményként a Bologna-i képzés átstrukturáló hatása következtében még inkább felerősödött, sőt egyes teoretikusok a szociális munka-kutatást a képző programok minősítésének egyetlen útjaként határozták meg. A szociális munka kutatása minden bizonnyal a képző folyamatok fontos összetevőjévé vált (*Goldmann, 2000; Labonte-Roset, 2001, 2005; Karvinen Niinikoski 2005*).

2.4 A reflektív – nyitott tudás

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

Az utóbbi években egyre több kutató rávilágított rá arra, hogy a szociális munka igen gyorsan változó világában elsősorban integratív, reflektív, új, innovatív tudásokra van szükség (*Fook, 2004, Bangó, 2000, 2008*). A szociális munka-tudás értelmezéséhez és a tudásstruktúra rendszerezéséhez további értelmezési támpontokat nyújt *Lymberry* (2003), (*lásd. 2. sz. melléklet*). *Lymberry* rendszerének vertikális dimenziójában a „reflektív/nyitott szakértelem” (mint „szociális munka-tudás”); azaz a különböző tevékenység kontextusokban a nyitott kérdezés, a bizalom, a polémiák, a kritika, a viták, az alternatívák kidolgozása, a kreativitás, a perspektívák megváltoztatása, a tapasztalatok rekonstruálása áll. Ezzel szemben a zárt szakértelem szigorú, stratégiákat, a „tudás manggal” kapcsolatos

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

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

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

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

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

2.5 Kvalifikáció, avagy kompetens tudás

A szakemberek tevékenységének és képzésük fejlesztésének összefüggésében többször előtérbe került az utóbbi évtizedben a *kompetencia*, valamint a kompetencia alapú (competence-based) képzés, az elvárható szakmai minőség biztosítása érdekében. A kompetencia, mint az adott ügyekben való illetékesség, pozitív hozzáállás, vagy az adott tevékenységre való jogosultság, valójában a kifejlesztett szaktudáshoz közel álló fogalom, mely a nyitott szakértelemmel azonosnak tekinthető. Szakértő valaki csak akkor lehet, ha rendelkezik eszköz-, ill. tevékenység tudással (Clark, 1996), ha önmaga képes tevékenykedni a könyvek, információk, instrukciók, vagy személyes tapasztalatok alapján,

képes megoldani a problémákat (Lüssi, 2004, Rolfe, 1998), vagy új helyzetekben képes valami kreatívan hasznosat, megbízhatót és hatékonyat konstruálni vagy rekonstruálni. Kompetensnek lenni mindenképp valamilyen személyességet, ill. aktív, alkotó létet és működést (Lymbery, 2003) jelent. A kompetenciák – a tudáshoz hasonlóan - igen széles körben értelmezhetők, így vonatkozhatnak az elméleti tudás gyakorlatban való alkalmazására, a különböző gyakorlati stratégiákra, eljárásokra, módszerekre, technikákra; a szakember értékrendjére, továbbá a szakember szakmai személyiségére is; így beszélhetünk személyes, szakmai, társas stb. kompetenciákról. A tudások, a képességek, a készségek, a hozzáállás szerves egységét és integrációját fejezik ki (Agten, 2006). A szakmai kompetenciák jelentősége többnyire bipoláris. A kompetencia alapú tevékenység nélkülözhetetlen a gyakorlatközpontú szociális szakmában, míg a kompetencia fogalomhasználat és megközelítés a hatékonyabb képzések kialakítását, fejlesztését célozza meg. A Bologna-folyamat határozottan preferálja a különböző képzések kompetencia alapú újra definiálását, ezzel szemben a globális sztenderdekkel foglalkozó szakemberek felhívják a figyelmet e megközelítés veszélyeire is; azaz, hogy ne tagoljuk túlságosan szét, ne „trivializáljuk” a szociális munkát (vö: *A szociális munkás-képzés globális alapelvei*, 2006; Dominelli, 1996; Lorenz, 2001; *The Bologna Declaration*, 1999)(Budai, 2006).

A szakemberek gondolkodásában és a szakirodalmakban egyaránt, különböző értelmezések vannak a tudás, a kompetencia és a szakértelem fogalmi és viszonyrendszerében. A „tudás- és attitűd bázisú” szemlélet mellett az 1980-as évektől kezdve és az 1990-es évektől határozottabban az ún. „kompetencia-bázisú” szemlélet kapott egyre nagyobb hangsúlyt a szociális munka gyakorlatában és a képzésben. Vannak kutatók, akik szerint nincs igazán különbség a tudás és a kompetencia között, mert mindkettő rendelkezik viselkedési referenciával, azaz valamilyen aktív tevékenységben realizálódik. „A kompetenciára úgy kell tekintenünk, mint az egyén – meghatározó, egymással összefüggő – jellemzőire, melyek hozzáértést (alkalmazható tudást, jártasságokat és készségeket, valamint a know-how-t) és szociálisan értékes magatartást (szociális intelligenciát) biztosítanak egy konkrét tanulási vagy közösségi tevékenység gyakorlásához. A kompetencia, mint gyakorlati, hasznosítható tudás – egy meghatározott terepen érvényesülő – cselekvésre való alkalmasságot, problémamegoldásban való teljesítőképességet jelent. Azok, akik birtokolják egy adott feladatprofilal összhangban álló kompetenciák készletét, az erőforrások birtokában eredményesebb munkát képesek nyújtani, mint a hiányos kompetenciakészlettel rendelkezők. Összefoglalva tehát a kompetencia tevékenységorientált fogalomként kezelendő, mert akcióhoz, cselekvéshez,

problémamegoldáshoz, döntéshez és kivitelezéshez kötődik. Birtokosa a rutinszerű és a váratlan helyzetekben is képes eredményes aktivitást kifejteni. Eredményesebbet, mint az a személy, aki nem rendelkezik a kérdéses kompetenciával” (Henczi, 2009:287).

Mások szerint a kompetencia valamilyen gyakorlati készség fejlettségi szintjének bizonyításában fejezhető ki a leginkább (Henkel, 1995).

A brit szociális munka gyakorlatában a kompetenciák meglétét országos foglalkoztatási sztenderdek írják elő. 1996-tól az alábbi hat kulcs-kvalifikáció (core competencies) meglétét követelik meg az alkalmazandó szakembertől:

- „*kommunikáció és elkötelezettség a szervezetekkel és az emberekkel*; elősegíteni a krízis-, vagy sürgősségi helyzetben lévő ügyfelekkel és csoportokkal folyó kommunikációt, fejleszteni a társadalmi folyamatokban való részvételüket
- *elősegítés és képessé tevés*; az embereket segíteni, hogy használják saját erőforrásaikat és szakértelmüket, hogy felelősnek érezzék magukat jogaik érvényesítése és a változások iránti szükségleteik kielégítése érdekében
- *felmérés és tervezés*; felmérni az emberek életkörülményeit, adekvát szükségleteit
- *beavatkozás és szolgáltatás-fejlesztés*; a változások elérése érdekében a megfelelő szinteken támogatni és ellenőrizni a szolgáltatásokat és ellátásokat
- *szervezetben folyó munka*; hozzájárulni a szervezeti tevékenységekhez
- *szakmai kompetenciák fejlesztése*; megszervezni és ellenőrizni a szakmai kompetenciák fejlesztését” (CCETSW, 1996).

A szociális munka hazai szakmai köreiben, sőt a képzésben résztvevők csoportjaiban is kompetenciáról eddig elsősorban a kompetencia-határok összefüggésében lehet hallani, azaz, hogy „meddig mehet el a segítő saját kompetens határain belül és hol van az a pont, amikor a társszakták határmezsgyéjére érve inkompetenssé válik”. A szociális munkások túlzott szakmai leterheltsége, a nem megfelelő képzettség és tapasztalat, a szakmai felelősség sajátos, többnyire „ad- hoc” értelmezése, a félelmek, a kiegészítés stb.

következtében különösen sokszor került a szakmai viták középpontjába, hogy egy adott esetben meddig mehet el, meddig avatkozhat be egy szociális munkás. „Számos példa bizonyítja: a szociális munkások sokszor igen hamar eljutnak a kritikus pontig, azaz „ebben én már nem vagyok illetékes, tovább kell adnom a klienst, esetet...”, más szakembereknek, anélkül, hogy komolyabb mérlegelés történne, hogy még miben és mennyiben lenne Ő az illetékes. Fenti okok miatt itt minden bizonnyal egy háritó mechanizmusról (is) szó van. És számos példa van ennek ellenkezőjére is, amikor olyan tevékenységet is elvégez a szociális munkás, amihez egyáltalán nincs jogosultsága, pl.: különböző terápiák folytatása megfelelő képzettség nélkül. Mindkét helyzet romboló hatásáról tanulmányok sorát lehetne megtölteni, így mára az egész problematika megérett” (Budai, 2006:21).

A szakma fejlődése, különösen az inter-professzionalitás szemléletének terjedése okán válik különösen jelentőssé a szakmák közti kompetenciák tisztázásának kérdése. Ehhez az együttműködéshez alapvetően szükség van a saját szakmánk (szakemberi), és a közös munkában résztvevő más szakmák (szakemberek) kompetenciáinak tisztázására, elfogadására és tiszteletére (Somorjai, 2001).

Magyarországon az „új Szociális munka” alapképzési BA szak képzési és kimeneti követelményrendszere a kompetencia megközelítést az alábbi formában fejezi ki:

- „ismerik: tevékenységükhöz szükséges, szociális munkára vonatkozó, továbbá a társadalomismereti, társadalom- és szociálpolitikai, pszichológiai, jogi, igazgatási, egészségügyi, pedagógiai ismeretrendszerek alapjait...
- ...képesek a társadalmi folyamatok működési szabályszerűségeinek, a társadalmilag kedvezőtlen helyzeteket létrehozó okoknak, következményeknek a felismerésére, kritikus és rendszerszerű elemzésére...” stb. (<http://www.om.hu> 2005)

Az elmélet és a gyakorlat integrációjának szándéka kezdettől fogva fontos törekvése a hazai szociális munkás képzésnek, ám egészen napjainkig nem sikerült eredményes megoldásokat találni vagy alkalmazni. Az 1960-as és 1970-es évektől kezdve hasonló volt a helyzet a nemzetközi gyakorlatban is, az új törekvéseket azonban valamivel gyorsabb asszimiláció követte (Budai, 2006).

Az alkotó szociális munka legfőbb kérdése, hogy, „...miképpen tudjuk a szociális munkást képessé tenni az elméletek kiválasztására, alkalmazására és integrálására, ami

céltudatosabbá, tervszerűbbé tenné...a gyakorlatot” (Stevenson 1998, idézi Parton és O’Byrne, 2006:48).

Következésképpen –ha még nem tettük volna meg - mielőbb revízió alá kell vennünk a hazai felsőfokú szociális képzések jelenlegi, hagyományos tantárgyi struktúráját, a tananyagot hangsúlyosabban a releváns szakmai problémák köré (problem based learning - PBL) kell szervezni, és/vagy a szociális munka modellek alkalmazhatósága alapján rendezni, hogy a hallgatók gyorsabban és hatékonyabban tudják az elméletet a gyakorlattal integrálni és viszont (Budai, 2006).

Fontos még a „szociális munka-tudás” hatékony elsajátításának és alkalmazásának megtanulása a képzés folyamatában, amelyhez persze bővebb felhasználható időkeret és egy újfajta képzési kultúra kialakítása szükséges (Csapó, 2003; Szabó, 1999).

Látható, a „szociális munka-tudás” nehezen definiálható, strukturálható, sok szubjektív elemet tartalmaz, a különböző tartalmak integrálása egyrészt dilemmákat, másrészt interdiszciplináris szemléletet igényel. A „szociális munka-tudás” multi-dimenzionális megközelítése és értelmezése minden bizonnyal támpontokat ad a különböző szinten működő képző stáboknak. A szociális képzések egyes szintjein és formáiban vélhetően hasznosan alkalmazható a Ferge-féle tudásrendszer és az abban megjelenő hétköznapi és szakmai tudás ötvözete. Rolfé többdimenziójú struktúrája a cselekvőképes tudás felé, a Lymbery-modell a kifejlesztett tudás és a reflektív/nyitott szakértelem, a kompetencia fogalom irányába mutat, amely a tudás szubjektivitását, ill. a szakember aktív, konstruktív szerepeit és működését feltételezi, kitágíthatja az alkalmazható tudáshalmagt, nem hagyja, hogy beszűküljön, irrelevánssá devalválódjon. A Global Standards-ek vélhetően jó vezérfonalat adhatnak ahhoz, hogy az egyes szociális munkás képző iskolák stábjai és oktatói újra és újra bizonyítsák a szociális munka-tudás közvetítésében, a kompetenciák alakításában betöltött leíró, rendszerező, folyamatosan konstruáló (de nem omnipotens) szerepüket. Ez lehet a képzés fejlesztés kiinduló lépése, ezek alapján lehet a különböző képzési módszerekről, tanulásirányítási stratégiákról (tapasztalat alapú, reflektivitásra épülő, konstruktivista), továbbá a tanterv és képzésfejlesztés legfontosabb kérdéseiről (tantervi filozófiák, orientációk, modellek, konstrukciók) beszélni (Budai, 2006).

2.6 Alternatívák felsőfokon

A bolognai-folyamat felsőoktatásban betöltött szerepének egyik meghatározó szegmense az „új típusú” szociális képzések megjelenése. A rendszer szellemisége, reformtörekvései, az azóta ismertté vált és alkalmazott kulcsfogalmak, mint kompetencia, tudásalapú társadalom, vagy versenyképes tudás és élethosszig tartó tanulás mentén váltak igazán népszerűvé Európában. A hazai felsőoktatás is - csatlakozva a nemzetközi törekvésekhez – igyekszik képzési rendszerét fokozatosan átalakítani, egységesíteni, melyben a „szolgáltató- és felhasználóbarát”, a gyakorlati készségeket, kompetenciákat felszínre hozó és azt tudatosan formáló képzési koncepciók kialakítása a követendő cél.

A szociális felsőoktatás is, mint minden gyakorlatorientált szakmát adó képzés, aktuális kihívásnak érezheti a kitűzött célok megvalósítását, így a kompetenciák tudatos, élményközpontú fejlesztésének, valamint a tapasztalati tanulás innovatív technikáinak, módszereinek bevezetését vagy bővítését a már meglévő képzési rendszerekben. A képzések szakmai megújítására tett törekvésekben szükséges szem előtt tartani a szakmai kompetenciák tudatosabb, karakteresebb (egyénre szabott) megjelenését, valamint a segítőtve válás szakmai folyamatának egész képzésen átívelő hospitalását. Az új koncepciókban fokozottabb igény mutatkozik arra, hogy előtérbe kerüljön a minőségi szakmaoktatás, melynek komponensei között a magas szintű elméleti képzést jól strukturált gyakorlati képzési elemek egészítik ki. A megszerzett ismeretek, tapasztalatok, folyamatos visszacsatolások (monitoring, értékelés) mentén válnak a szakmai személyiség, szakmai öntudat részévé, melyre az eddigieknél jóval nagyobb hangsúly helyeződik.

A képzés gyakorlatközpontúvá válása nélkülözhetetlen, melyben az elméleti tudás tapasztalati elemekkel bővül, a módszertani tudás, technikai jártasság pedig önállóan vagy csoportosan fejleszthető. Egy új koncepció nagyobb lehetőséget nyújt az egyén szakmai kiteljesedésére, tudatos impressziókeltés, attitűdformálás útján a szakmai érdeklődés kialakítására és támaszt nyújt a szakterület vagy specializációk választásában. A szakmai gyakorlat alapozó szakasza általános képet ad az alkalmazott területek, intézmények, módszerek sokszínűségéről, melyet az integráló, majd az intenzív szakasz mélyebb szintű és tartalmasabb terepmunkája követ. A folyamatosság lehetőséget biztosít a szakmaterület(ek) alaposan átgondolt kiválasztására – amit a gyakorlat-feldolgozó szemináriumok részben elő is készítenek – s ami a szakmaterületnek megfelelő specializációs és szakdolgozati témaválasztást is elősegíti.

A gyakorlati munka alapja annak a partnerségen alapuló kapcsolatnak, melyet az intézmények sikeresen kialakítottak a különböző szakmaterületeken dolgozó tereptanárraikkal, intézményvezetőikkel. A tapasztalatcserék eredménye a szakmai gyakorlati képzés tartalmi fejlesztése lett, melyre a folyamatos kapcsolattartás mellett az évente megrendezésre kerülő terepkonferenciák is lehetőséget adtak, adnak. A konferenciák állandó résztvevői a terepgyakorlaton résztvevő hallgatók, tereptanárok, oktatók.

A befogadó, interaktív típusú pedagógiai elemek számos alternatívája jelenik meg a képzésben, különös hangsúllyal a terepfeldolgozó vagy esetmegbeszélő szemináriumok, a szakmai reflexiókat, önértékelést segítő szemináriumi foglalkozások és a szaktárgyi projektek tekintetében, ahol az együttműködésnek, az egyéni szakmai állásfoglalások, kritikai megnyilvánulások lehetőségének abszolút teret engedve folyik a fejlesztő pedagógiai munka. Ezáltal számos kulcskompetencia fejlesztése (személyes - kommunikatív, szociális, speciális v. szakmai) válik életszerűvé a képzési tanmenetben.

A kompetenciák mérése, nyomon követése, a szakmai szocializáció fontos állomásai, ahol a hallgató visszajelzést, értékelést kap addigi tevékenységéről, szakmai énképe gazdagodik. A háromszereplős értékelési rendszer (*Leonardo-projekt*: hallgató, tereptanár, terepgyakorlat vezető tanár) egy a szociális felsőfokú képzésekben megjelenő új típusú komplex értékelési rendszer lehet, melyben az értékelő skálán meghatározott érdemjegy mellett a hallgató szakmai kompetenciáinak értékelésében is részesül két külső személy (a tereptanár, mint potenciális munkaadó és a terepgyakorlat vezető tanár, mint a szemináriumi munka vezetője) valamint saját önértékelése által. Az értékelések összevetése az erősségekre, vagy hiányterületekre irányítja a hallgató figyelmét, ami a reális szakmai énkép, vagy szakmai identitás kialakulását segíti. A belülről történő szakmai építkezés, az önreflexiók általi belső összhang megteremtése a segítő pályán maradás alapszükségei, melyre a képzés tudatosan reagál és segít kialakítani a megfelelő attitűdöket.

A terepgyakorlatok integráló és intenzív szakaszában egyaránt megjelenik az új típusú értékelési rendszer, mégpedig egy a hallgató által önállóan (módszertani instrukciók alapján) összeállított szakmai portfólió részeként.

A portfólió a hallgató szakmai tevékenységét, fejlődését demonstráló dokumentáció-gyűjtemény, amely tartalmazza az önálló vagy csoportos szakmai projektek, a szakmai gyakorlatok dokumentációját, eredményeit, de ugyanúgy része a későbbiek folyamán elkészült szakdolgozat is. A hallgató szakmai éréseinek nyomon követése és folyamatos

értékelése mellett a hiánypótlást szolgáló célkitűzések és fejlesztések megvalósulásának eredményeit is magába foglalja ez a szakmai gyűjtemény. A hallgató tevékenységének államvizsgán történő végső eredményértékelését a portfólió nagymértékben befolyásolja.

Az elméleti képzésre épülő szakmai szocializáció folyamata határozottabban nyomon követhető a képzés gyakorlati koncepciójában. A gyakorlati képzés célja a segítő professzió készség szintű elsajátítása, az elméleti ismeretek gyakorlati, módszertani alkalmazása, valamint az önálló munkára való felkészülés elősegítése.

A szakmai gyakorlat során jelentős szerep jut a személyiség érési folyamatának, középpontba kerülnek a segítő szakmával kapcsolatos kérdések, képességek, attitűdök, melyek a tapasztalatok feldolgozását a személyiségen belül segítik, facilitálják. A szakmai tárgyakon keresztül feldolgozhatóak a gyakorlati terepen szerzett konkrét tapasztalatok, személyes találkozások, érintettségek. A terepgyakorlatot vezető tanár a csoport tagjaival együtt vizsgálja a gyakorlatra vonatkozó elméleti vagy jogszabályi hátteret, az aktuális változások, módosítások figyelembevételével. A tereptanári vezetéssel végzett feldolgozó, elemző munka során a felmerülő kérdéseket, ismereteket a hallgatók hozzák, saját tapasztalataikból építkezve. Cél, hogy a különböző tantárgyakból megszerzett tudást a gyakorlat integrálja, így az elméleti ismeretek a gyakorlat oldaláról megfelelő szakmai tartalommal telítődjenek.

A szakmai képzés az általános és speciális kompetenciák fejlesztését hivatott szolgálni, melyben a kompetenciamérések jól illeszkedő módszertani egységet képeznek. A továbbiakban ezek tartalmi és informatív kifejtésére fókuszálunk.

2.7 Generikus és speciális kompetenciák

A szociális munka gyakorlati kompetenciáinak ismerete, tudatosabb elmélyítése segíti a szakmai szocializáció folyamatát. Értékeket, viszonyítási alapot jelent az interperszonális munkakapcsolatok világában, ahol a segítő „megelégedetten” kell, hogy működjön. A megelégedettség mértékét pedig egyéni szakmai hatékonysága mutatja minden kétséget kizárólag a legpontosabban. A szakmai kompetenciák ismerete egy tudatosabb, önámításoktól mentes szakmai énkép kialakulását segíti. A szakmai visszacsatolások rendszerének – a következőkben ismertetett - reflexív feldolgozása valóban hozzájárulhat a szakmai eredményességhez.

„A kompetenciát úgy kell tekinteni, mint olyan általános képességet, amely a tudáson, a tapasztalaton, az értékeken és a diszpozíciókon alapszik, és amelyet egy adott személy tanulás során fejleszt ki magában” (Coolahan, 1996).

A *kompetencia* a pszichikus képződmények olyan rendszere, amely felöleli az egyénnek egy adott területre vonatkozó ismereteit, nézeteit, motívumait, gyakorlati készségeit, s ez által lehetővé teszi az eredményes tevékenységet. A kompetenciaelméletek világában generikus kompetenciáknak nevezzük azokat a képességeket, készségeket, tudáselemeket, melyek nem kötődnek tantárgyi egyéb tudományos, vagy speciális tudást igénylő tartalmakhoz, hanem általános érvényűek. Többnyire az életben való boldoguláshoz nyújtanak támpontokat, ugyanakkor pl. egy szakmai szervezet általános kompetenciaelvárásai között is szerepelhetnek.

A generikus kompetenciák közé soroljuk az alábbiakat:

- problémaérzékenység vagy problémamegoldás (szintetizálás, analizálás, lényeglátás és döntés) képessége
- együttműködés (szociabilitás, empátia, csoportmunka) képessége
- kommunikációs (írásbeli, szóbeli, idegen-nyelvi, infokommunikációs, vagy technológiai) képesség
- innovációs (kreatív) képesség

A generikus kompetenciák közül három *kulcskompetencia csoport* megjelenik a *szociális munka gyakorlatában* is az alábbi képességek ismeretével:

KOMMUNIKÁCIÓ	EGYÜTTMŰKÖDÉS	PROBLÉMAMEGOLDÁS
szóbeliség	nyitottság	hibakeresés
írásbeliség	empátia	döntéshozatal
képi információ feldolgozása	szociális interakció	rendszerelemzés és tervezés
információkezelés	társas érzékenység	
forráskezelés	felelősségérzet	
a kommunikáció értékelése	szervezőképesség	

	döntéshozatal	
	érvelés	
	menedzsment	

Speciális vagy funkcionális kompetenciáknak nevezzük azokat a szakmai munkavégzéshez szükséges alapismereteket, képességeket, melyek egyedi relevanciával bírnak és elsajátításuk minden esetben tanulási folyamat eredménye. Ezek tartalmazzák azokat a módszertani tudáselemeket, melyek igazolhatóan beazonosíthatóvá teszik a szakmát és annak képviselőit.

A speciális kompetenciák közé soroljuk az alábbiakat:

- módszeresség, szakmai munkaformák alkalmazásának képessége (egyénnel, csoportokkal, közösségekkel végzett szociális munka)
- klienskommunikáció képessége
- esetkommunikáció képessége
- „szelf” kommunikáció (szakmai én –reflexiók) képessége

Táblázatba rendezve szintén három kulcskompetencia csoport megjelenése figyelemre méltó a szociális munka gyakorlatában:

KLIENSKOMMUNIKÁCIÓ	ESETKOMMUNIKÁCIÓ	„SELF”KOMMUNIKÁCIÓ
<p><i>Módszer:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • szociális munka módszereinek, technikáinak, munkaformáinak ismerete; • segítő és célzott beszélgetés; • tanácsadás; 	<p><i>Módszer:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • esetjelzés; • esetkonzultáció; • esetkonferencia; • esettanulmány; • esetleírás 	<p><i>Módszer:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • önértékelés; • hatékonyságvizsgálat; • kompetenciamérés; • szupervízió

<ul style="list-style-type: none"> • krízisintervenció; • esetmunka 		
<p>Képesség:</p> <ul style="list-style-type: none"> • exploráció; • kérdésfeltevés; • probléma rangsorolás; • kapcsolatépítés; • módszer-specifikus tudás 	<p>Képesség:</p> <ul style="list-style-type: none"> • szakmai nyelvhasználat; • rendszerezés, lényeglátás; • együttműködés; • érthetőség 	<p>Képesség:</p> <ul style="list-style-type: none"> • önérvényesítés; • privát és szakmai önismeret

2. táblázat: Kulcskompetenciák a szociális munka gyakorlatában

A kulcskompetenciák kettős csoportosításával (módszer, képesség) a kompetenciák gyakorlati vagy problémamegoldó cselekvéséé való átfordításának lényegét kívánom hangsúlyozni, melynek magyarázata egy diszpozíció (hajlam, vagy motiváció) és a kitűzött cél közti problémamegoldó vagy módszer-specifikus cselekvés kiválasztása, majd annak mozgósítása és ellenőrzése.

Nagy József „A XXI. századi nevelés alapjai” című könyvében azt hangsúlyozza, hogy „a kompetenciák teljes rendszert alkotnak: azaz magukba foglalják az észlelést, a belső pszichikus folyamatokat, a döntést, egy tevékenység megtervezését, végrehajtását, végrehajtásának ellenőrzését is. Más megfogalmazásban azt mondja, hogy a kompetencia alapvető jellemzője, hogy a viselkedérepertoárból mozgósítja, felhasználja a cél eléréséhez szükséges elemeket”(Nagy, 2000: 34–42).

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



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

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

A visszacsatolások helyes kódolásának módszereit a gyakorlatban az alábbi eszközökkel javaslom:

- kompetenciamérő tesztek, szoftverek
- szakmai interjúk
- kliens elégedettségmutatók (tesztek, interjúk)
- kommunikációs és készségfejlesztő tréningek
- önismereti és személyiségfejlesztő tréningek
- szupervíziós munka

2.8 Kommunikatív kompetenciák

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

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

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

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

A kommunikatív készségek elsajátításának, kompetens művelésének, minden bizonnyal legszembevetőbb erénye a kapcsolati tőke, a bizalmi helyzet megszilárdítása, amely a

segítő kapcsolat fejlődése szempontjából elengedhetetlen. A szolgálatkészség azoknak a sajátos kommunikatív készségeknek az összerendezettségét jelenti, amelyek birtokában tudatosan alakítható és fejleszthető a professzionális segítő munka.

Ha abból a feltételezésből indulok ki, hogy a szociális esetmunka egy kölcsönösen definiált segítő kapcsolat, akkor valójában arra gondolok, hogy segítő és kliense egymás kongruens világáról alkotott gondolataik, vélekedéseik és egymásnak tulajdonított szándékaik (a továbbiakban intenciók) alapján hozzák meg a változás irányába ható – pozitív vagy negatív – döntéseiket, vagy az azt megalapozó reprezentációkat. *A szándék nyílt kifejezésének eszköze a kommunikáció*, mely akkor lesz kongruens egy segítő kapcsolatban, ha az a közlés tartalmának megfelelő szándékkal párosul. A segített akkor érez bizalmat egy kialakulófélben lévő kapcsolatban, ha a meggyőző szakmai „portfólió” vagy hiteles szaknyelvi kommunikáció egyben a segíteni akarás szándékával párosul. Ezeknek a kommunikációs aktusoknak a jelenléte meghatározói minden segítő kapcsolatépítésnek. Elkerülhetetlen a kommunikációs szándékok (a továbbiakban intenciók) megfelelő értelmezése azokban a szituációkban, amelyek a segítő kapcsolat alakulását, fejlődését meghatározó események láncolatában szerveződnek (pl. a probléma meghatározása, az együttműködési, vagy motivációs készségek felismerése), s amelyek az élő szó és/vagy a metakommunikáció szintjén kerülnek kifejezésre (lásd később: intencionális alrendszer). Kifinomult receptorokkal, egyben kiváló kommunikációs képességekkel kell, hogy rendelkezzen a professzionális segítő. Ismernie kell az interperszonális kommunikációt, különösen a „*klienskommunikáció*” sajátos játszmahelyzeteit (Berne, 2008), valamint hozzáértő módon kell használnia a terápiákból származtatott kérdező-technikákat (Tomm, 1990). A szakmai kommunikációban való készség szintű jártasság a későbbiekben szakmai eredményességhez, pozitív énkép kialakulásához vezet.

A klienskommunikáció eszközeinek része a metakommunikáció: szemkontaktus, testbeszéd, gesztusok, mimika, stb. Az üdvözlésnek, a másik megbecsülésének metakommunikációs eszköze, pl.: az, hogy kezet nyújtok. Ennek az értelmezésében és használatában is vannak kulturális különbségek. A verbális kifejezések metakommunikációs összetevői: *hangszín, hangsebesség, intonáció, stb.* A segítők jó, ha érthetően, lassan beszélnek, igyekezzenek színesen kifejezni magukat. Egy ember hangszíne és hangsebessége sokat elárul az illető állapotáról, érzelmi helyzetéről. A gyors beszéd sokszor idegességről és szertelen aktivitásról, míg a lassú beszéd közönyről és depresszióról árulkodhat.

Másik meghatározó jelenség a segítő kapcsolatok metakommunikációiban *a térköz szabályozása*. A kényelmes beszélgetés távolsága kb.: 3 m-en belül van, és egy karnyújtásnyinál nem közelebb. Bizonyos kultúrákban ennél sokkal közelebb jönnek az emberek, ami feszültséget okozhat. Érdeemes odafigyelni a munkabeosztásra, hisz érzelmileg, pszichikailag is kimerítő, ha naponta kb.: 15-20 ügyfél is megjelenik. Fontos az *idő használata*: a segítők középosztálybeli struktúrákkal rendelkeznek, így munkájához nélkülözhetetlen az idő betartása.

A verbális nyelvi kommunikációval összefüggő eszközeink: *szókincsünk, szókészletünk, szóhasználatunk* és kifejezőeszközeink. Hasonlóképpen beszédes a kliens szókincse, szóhasználat is, Bernstein [3] óta azonban ismert a „korlátozott és kidolgozott nyelvi kód” struktúrája, ami hatással van a kommunikáció felépíttetésére a segítő kapcsolatokban. Tanácsadóként rendkívül fontos, hogy ne használjuk azoknak az elméleteknek az idegen kifejezését, amelyet szakmai körökben használunk. A kliens szintjén kell értekeznünk, akinek előfordulhat, hogy kevesebb szókincse van, ebből kifolyólag meg kell figyelnünk az ő nyelvhasználatát is. A nyelvi tartalmi kifejező eszközöknél fontos a metaforáknak, a hasonlatoknak az alkalmazása, valamint különféle analógiás modelleknek, példáknek a használata, ami időnként segít áthidalni a segítő és a kliens között előforduló nyelvi, kulturális különbségeket.

A klienskommunikációnak 2 ismert technikája van: a figyelem és a befolyásolás szintjén:

A (1) *figyelési fogások*: olyan verbális eszközök, amelyek a klienst arra készítetik, hogy szabadabban beszéljen önmagáról és aktívabban vegyen részt az üléseken. Figyelési fogások a különböző zárt és nyitott kérdések. Beszélgetéseknél alapvetően a nyitott kérdéseket részesítjük előnyben, bizonyos információkat azonban csak zárt kérdés formájában tudhatunk meg. Ha túl sokat és rendezetlen asszociációs környezetben beszél a kliensünk, a zárt kérdéseknek egyben folyamatmegszakító szerepe is lehet. A zárt kérdések többnyire a „van-e, vannak-e” szavakkal, vagy más eldöntendő kérdést bevezető szavakkal kezdődnek. A zárt kérdést igennel, nemmel v. rövid tőmondattal válaszolhatjuk meg, így alapvető célja az információszerzés, vagy valamely ügy tisztázása, hangsúlyteremtés.

A nyitott kérdéseknél az összes kérdőszóval induló kérdést felsorolhatjuk, a „*miérteket*” ritkábban használjuk. Ezek többnyire racionalizáló és ideológiagyártó hatásúak, ami nem visz kifelé a problémából. A *hogyan, mi, képes lenne-e, tudna-e* kérdőszóval hasznos kérdéseket tudunk feltenni. Ezekre nem lehet rövid válaszokat adni, mind elgondolkodtató,

önreflexióra készítető kérdések, amiben a kliens önmaga spektációját irányítja. A nyitott kérdést többnyire magyarázattal válaszoljuk meg, párbeszédet igényel. A nyitott kérdés tehát az interakcióra való felhívást jelenti.

Ismertebb szakmai figyelési fogások:

-*Minimális ösztönzés*: amiben nem mondunk semmi különöset. Ezek a szavak pusztán arra alkalmasak, hogy bátorítsák a kliens mondandóját, és biztosítsák az interjú zökkenőmentességét pl.: figyelek rád, folytasd csak, értem, aha, stb. Minden minimális ösztönzés megerősítésként fogható fel a kliens számára, amely befolyással lesz arra, hogy mit fog vagy akar a kliens részletesebben kifejtetni.

-*Parafrázis*: a kliens gondolatainak, szóhalmazainak a megismétlése. Visszajelzést kér a klientsztől, hogy jól értette-e azt, amit mondott. Csak megismételjük, nem teszünk hozzá semmit, nem értelmezünk. A parafrázis lehetőséget ad a kliensnek, hogy a régi dolgokat újból átvizsgálja, új összefüggéseket teremtsen, segítheti a döntési folyamatokban.

-*Érzésekre való reflektálás*: szorosan rokon a parafrázissal. Szelektív figyelmet jelent az interjú érzelmi tartalmaira. Azért figyelési fogás, mert ahogy kimondom, azzal a kliens figyelmét ismét saját magára terelem. Az emocionális introspekció segít helyzetek és probléma-viszonyulások értelmezésében.

-*Összegzés*: egy beszéd, gondolat lezárása, összefoglalása röviden. Azt, amit hallottunk a kliensről, vagy a klientsztől másokkal összefüggésben. Az összegzés a kliens magatartásjegyeinek, érzéseinek, verbalizációinak egybefoglalása és interpretálása. Az összegzéshez nélkülözhetetlen a kliens figyelmes meghallgatása, érzéseinek és gondolatainak kitapasztalása. Ez lehetőséget ad a kliensnek reflexiókra.

A (2) *befolyásolási fogások*: ha a segítő az interjú aktív résztvevőjévé válik, így befolyása lehet a változás folyamatára:

-*Direktíva*: útmutatásokat adunk, és közöljük, hogy mit kell tennie. Direkt stratégiás közlések formájában, aminek része lehet pl. egy segélyezési folyamatban való részvétel instruálása. A direktívák olyan tanácsadói közlések, amelyek irányítják a klientszt, hogy valamit egy bizonyos módon tegyen, mondjon vagy cselekedjen.

-Tartalomközlés: nem információkat szerzünk, hanem információkat, adatokat nyújtunk a kliensnek, visszacsatolunk, biztatjuk, megerősítést, instrukciókat adunk neki, ilyen pl.: dicséret, vagy a direkt információ közlése a szociális informátori aktusok részeként.

-Érzéskifejezés: nem tényeket mondok, hanem a véleményemet, hozzáállásomat, attitűdömet, esetleg érzéseimet közlöm. Ezzel a kliensnek egyfajta mintát nyújtunk, hogy ő is elmondja az érzéseit. Az érzéskifejezéssel lehet kettéválasztani az érzelmi és a kognitív (gondolati) szférát.

-Befolyásoló összegzés: amikor a segítő a saját közléseinek a fő témáit összegzi, rögzíti egy bizonyos időszakon belül. Rendszerezi az információkat, strukturálja az elhangzottakat, lehetőséget ad a pontosításra és arra, hogy a kliens reflektáljon mindenre.

-Interpretáció: amikor a kliens gondolatait, érzéseit, magatartásformáit átszínezzük, a pozitív oldalt emeljük ki pl. pozitív konnotáció vagy átfogalmazás útján. Más keretben értelmeződik ugyanaz a probléma. Az interpretáció elősegíti a változtatást a kliens gondolkozásmódjában és segít a belátások kialakításában.

-Önfeltárás: ahol a segítő a saját élményeiből hozott példáit osztja meg kliensével. A jó példa a megfelelő időben nagyon hasznos lehet. Mintát nyújt a reflektív diskurzushoz, valamint a kliens cselekvéseire.

-Direkt kölcsönös kommunikáció: amikor segítő és a kliens megosztja egymással az egymást érő tapasztalatait, ez a direkt kölcsönös kommunikáció elősegíti a kapcsolat mélyülését és lehetőséget biztosít a kapcsolati tartalom elemzésére. A kapcsolati szint elemzése arról szól, hogy a kliens és a segítő milyen kapcsolatban van egymással, mennyire elégedett az eddigi együttműködésével, stb.

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

Ha meg kellene fejtenünk az „*eset*” hétköznapi értelmét, bizonyára egy történetre, egy megtörtént eseményre, esetleg hozzárendelt élményekre asszociálnánk. Valójában nincs ez másképp az esetmunkában sem, annyi kiegészítéssel, hogy a megtörtént és feldolgozott eseménynek az ún. „sajátélménynek” tudásértéke van, amely beépül a szakmai személyiségbe és jelentős meghatározója lesz majd a gyakorlatnak. A szakmai élmények integrálása része egy élethosszig tartó szakmatanulási folyamatnak, melyben napról napra vagy évről évre felkészültebbnek érezheti magát a szociális szakember. A gyermekvédelemben az eset több szempontú vizsgálata például segít rávilágítani a gyermek veszélyeztettségére és a szükséges védelem pozícionálására. Az eset mindig valamilyen veszélyeztető körülmény tisztázására, szakmai átvilágítására nyújt támpontokat, ezért lényeges környezetének meghatározott szakmai szempontok alapján történő vizsgálata. A gyermekvédelem gyakorlatában nem véletlen hogy az eset és a veszélyeztettség fogalma oly gyakran együtt jár. Az esetmunka ugyanis, mely az eset szakmai vizsgálatán, segítésén és megoldásán alapszik, valamely veszélyeztető körülmény, mulasztás, vagy magatartás megszüntetésére irányul. Ebben a szakmai törekvésben pedig alkalmazott módszereket, technikákat gyűjt maga köré, melyek a kívánt eredményességet és hatékonyságot erősítik. Ezek közös gyűjtőfogalma az esetkommunikáció (Haász, 2009d).

Az esetmunka folyamatát szolgáló szakmai módszerek ismerete és gyakorlata segíti a szakmán belüli és a szakmaközi kommunikáció sajátos módszertani nyelvezetének kialakulását. Ennek meghatározói az esetjelzés, esetmegbeszélő vagy konzultációs formák, valamint az esetkonferencia, mint alkalmazott módszerek. Az írott és verbális szakmai kommunikáció készségi szintű ismerete a szakmai szocializáció elengedhetetlen része, különösen az esetelemzéshez szükséges esetleírás vagy esettanulmány szempontrendszerének ismerete.

Az eset ismertetése a gyermekvédelemben az esetmunka időben strukturált folyamatának közzé tétele írásban (esetleírás) vagy szóban (esetbemutató), a közzé tétele időpontjáig bezárólag. Célja az eset folyamatos menedzsmentjének biztosításán kívül az esetleges személyi változások (pl. kliensátadás, gyermek alapellátásból szakellátásba kerülése) okán szükségessé vált tájékoztatás az esetmunka aktuális helyzetéről. Az esetmenedzsment fontos része a gyakorlatban az esetmegbeszélés vagy esetkonzultáció (egyéni vagy csoportos egyaránt) melynek alapja az eset szakszerű ismertetésének való megfelelés. Az

eset szakszerű ismertetése pedig hozzájárul ahhoz, hogy más szakmai perspektívák táruljanak fel egy elakadt munkafolyamatban, vagy épp ellenkezőleg, szakmai tapasztalatokkal, esetgyakorlattal gazdagodjon a befogadó hallgatóság vagy az esetleírást olvasó szakember.

Esetismertetés: A probléma, a probléma körülményeinek, valamint a problémamegoldó folyamat lépéseinek ismertetése a szociális kontextus feltárásán, a segítő intervenciók (beavatkozások) bemutatásán, valamint a rövid távú (a beszámolóig elért) eredmények közlésén keresztül, melyben fontos az események sorrendiségének (probléma – intervenciók - eredmény), valamint tényszerű leírásának betartása.

Az esetismertetéshez szükséges információk köre (Pataki, 2001):

- A kliens(ek) szóbeli közléseiből származó információk.
- A kliens(ek) viselkedésének, interakcióinak, attitűdjeinek megfigyeléséből származó információk.
- A klienssel való találkozás során szerzett személyes tapasztalatok.
- A kliens(ek) környezetéből származó információk.

Információk rendszerezése:

1.) A kliens felmérése:

- *Biofizikai funkciók:* a kliens(ek) fizikai jellemzői, szomatikus állapota, betegségei.
- *Mentális funkciók:*
 - Megismerés és gondolkodás, intellektuális funkciók, ítélőképesség, realitásvizsgálat, a gondolkodás koherenciája, rugalmassága, értékek, én-kép.
 - Érzelmi működések: érzelmi kontroll, az érzelmek átélésének és kifejezésének képessége, az érzelmek és indulatok adekvát kezelése.
 - *Kommunikáció jellemzői.*
- *Viselkedés:* jellemzők, fontosabb reakciók, problémamegoldás készségei.
- *Motiváció:* változtatási készség, feszültségnyomás, a probléma aktualitása.
- *Kulturális jellemzők:* normák, az egyéni és kulturális meghatározottságú viselkedésmódok elkülönítése, kultúrába ágyazott probléma-megoldási módok, a kultúra erőforrásai.

- *Élettörténeti szakaszok, fontos események*
- *Egyéb, az eset szempontjából fontosnak ítélt információ.*

2.) A kliens(ek) környezetének és szociális körülményeinek felmérése

- Lakás- és lakhatási körülmények.
- Iskolázottság
- Munkakörülmények, foglalkoztatás, munkanélküliség
- Anyagi helyzet, jövedelmi helyzet, jövedelemstruktúra, szociális ellátások.
- Egészségi állapot, krónikus betegségek, fogyatékoság.
- Szociális támogató rendszer: család, rokonság, barátok, szomszédság, munkatársak.
- Szociális intézményekkel való kapcsolat, ill. hiányok a rendszerben.
- Érdekérvényesítési képességek.
- A környezet gondoskodó attitűdje (gyermekek, fogyatékkal élők, betegek, inaktívak).
- Egyéb, az eset szempontjából fontosnak ítélt információ.

3.) A probléma meghatározása

- Kik, milyen rendszerek, személyek, csoportok érintettek a problémában.
- A problémával való érintettség jellemzői.
- A probléma (k) mögöttes dimenziói.
- Életciklusok jelentősége és szerepe a problémában.
- A probléma (k) jelentősége a kliens (ek) és környezete szempontjából.
- A probléma (k) előfordulása: hol, mikor, milyen gyakran, mennyi ideig.
- A kliens reakciói a problémára.
- Probléma-megoldási módok a múltban és a jelenben: erősek és gyengeségek.
- Problémadefiníció: kliens, szociális munkás, közösen, illetve a környezetből származó problémadefiníciók
- Egyéb, az eset szempontjából fontosnak ítélt információ.

4.) Rövid akcióterv bemutatása

- Megoldási alternatívák vázolása: kliens és szociális munkásközösen.
- Célok meghatározása rövid, közép és hosszútávon.
- Cselekvési terv vázolása: a kliens és a szociális munkás feladatai.

- Az esetbemutatóig megtett lépések, intézkedések és azok értékelése.

Az *esettanulmány* az eset tudományos értekezése, elemzése. Kiegészíti, tudományos tartalommal tölti meg az esetleírást. Az eset mellett a segítőről is szól, saját sikereiről, kudarcairól, élményeiről, s amit tanult belőle. Többnyire lezárt esetek elemzésével foglalkozik, melyben a szerző vagy esetmunkát vezető saját szakmai élményeinek és reflexióinak felvonultatásán keresztül egy tanulási folyamat részesei lehetünk.

Az elemzés meghatározó része az esettanulmánynak, ami kiterjed a következő pontokra (egyben a fenti esetleíró információkat kiegészítve):

I. Az akcióterv vagy intervenciók elemzése:

- 1.) Hiányok az esetvitelben, az összegyűjtött adatok összegzése, elemzése alapján.
- 2.) Az esetmunkában alkalmazott stratégiák, módszerek, készségek és háttér-tudás (pl. szociális munka értékek, modellek, a segítő kompetenciái) tudományos megalapozottságának részletes leírása.
- 3.) Időhatárok a segítő kapcsolatban: visszacsatolások, értékelések.

II. Az eredmények értékelése, elemzése:

- 1.) Az eset lezárásának, átadásának körülményei
- 2.) Az eredmények megszilárdításának, fenntartásának stratégiái
- 3.) Az esetmunka eredményeinek értékelése
- 4.) Az esetmunka folyamatának értékelése

III. Önértékelés, szakmai reflexiók:

- 1.) Az esetmunkát vezető önértékelése: sikerek, kudarcok, sajátélmény.
- 2.) Egyéb, az esetmunkával összefüggő reflexió, tanulság, megjegyzés.

Az esettanulmány formái (Bárdos, 1998):

- *Hosszmetszeti* – célja lehet, hogy különleges sorsot mutasson be, tipikus esetként szolgáljon, egy tanulási folyamatról szóljon, ismertette a megismerés, feldolgozás módját.

- *Keresztmetszeti* (epizódyszerű) – a kliens problémáját, így az eseményeket egy adott téma köré rendezi.

Az esetkommunikáció tehát napjaink szakmai gyakorlatának egyik meghatározó terminológiája. Azt a kommunikatív kontextust jeleníti meg, amelyben egy probléma más néven „eset” individuális, egzisztenciális és szakmai tartalmain keresztül, meghatározott szempontok alapján kerül ismertetésre. A cél egy szakmai diskurzus kialakítása vagy elmélyítése a választott módszerektől függően, amelynek eredményekét összegződnék az adott helyzetre vonatkozó ismeretek, szakmai tudások, értékelések a professzionális segítség folyamatának megsegítése érdekében. Az esetkommunikáció később kifejtésre kerülő alkalmazott módszereinek létjogosultsága a gyermek és felnőtt lét individuális – szociális vagy egzisztenciális magyarázatára egyaránt szolgál oly módon, hogy segíti a problematikus helyzetek kialakulásának (anamnézisének), valamint a problémát fenntartó körülmények és megoldásuk letisztult kommunikációját. Ennek iránya kettős, egyrészt a kliens és környezete problémafelismerő és megoldó kapacitásainak előmozdítását segíti, másrészt a segítő szakmai hatékonyságának fenntartható fejlődését biztosítja. Egyszóval elképzelhetetlen segítő professzió esetkommunikáció nélkül, amely az eset jelzésétől, annak megoldásáig folyamatos szakmai kontrollt biztosít mind a segítő, mind a segített számára.

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

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

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

2.9 Kommunikatív kompetenciák fejlesztésének gyakorlata

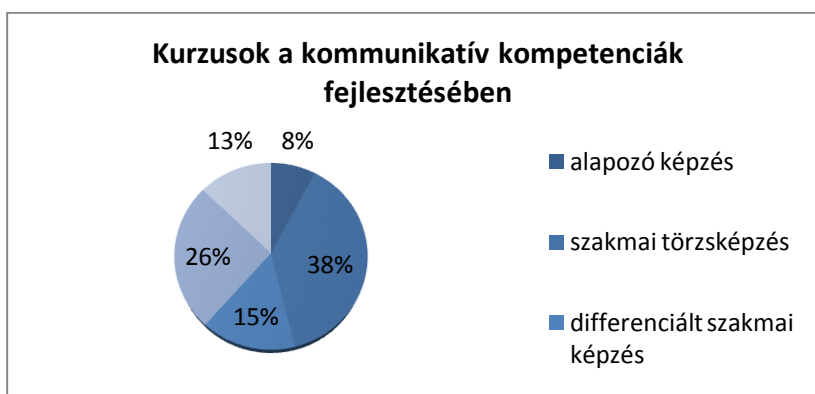
A kommunikáció, különösen a személyre szabott segítő kommunikáció jelenléte nem vitatható a szociális professzióban, amely minden ízében gyakorlatorientált és a személyes problémák, élethelyzetek megoldását segíti. A szakmai személyiség a segítő eszköztárának kifogyhatatlan kelléke, ami nem sokat ér, ha nincs kellő kommunikációs módszertannal megtámogatva. Fontos – s érezzük ezt valamennyien a szociális szakmában tevékenykedő szakemberek – hogy az első interjú vagy segítő beszélgetés az esetmunkában megfelelő módszertani felkészülés eredményeként valósulhasson meg. A szakmai identitás megerősítésének legfontosabb szempontja a kliens pozitív visszajelzése lesz. Ez teremti meg talán az egyetlen biztos kapcsolatot, ami mentén egy szakmai együttműködés kezdetét tudja venni, s talán ez jelenti annak a lehetőségét is, hogy ez az együttműködés valóban a változás irányába ható eredményességet produkálja.

A szakmai szocializációban, így a kommunikatív kompetenciák fejlesztésében is kétségkívül nagy felelősséggel bírnak a képző intézmények, a jövő segítő szakembereinek felkészítésében.

A szociálpedagógus képzőhelyek mintatanterveinek keresztátlás összehasonlításán keresztül a következőkben a képzési modulhoz tartozó kommunikációs tartalmú elméleti vagy készségfejlesztő tárgyak rövid felsorolását teszem, amiből a felkészültség aktuális állapotának képe fog kirajzolódni.

A 3. számú mellékletben szereplő táblázatban összesítettem a szakmai kommunikációt fejlesztő tárgyakat. Az elméleti és készségfejlesztő tárgyakon keresztül a kommunikáció a szakmai vagy integrált gyakorlatok szerves részét képezheti önállóan vagy valamilyen személyiségfejlesztést, hatékonyságot, vagy szakmai önreflexiót fejlesztő tréning vagy foglalkozás keretén belül is. Az egyes képzőhelyek más-más hangsúllyal tesznek eleget a szakmai kommunikációs kompetenciák fejlesztési igényeinek. Vannak köztük olyanok, amelyek elsősorban a szakmai készségfejlesztésből, valamint a gyakorlatokra épülő szupervíziós munkából építkeznek, míg olyanok is, amelyek önálló specializációt indítanak segítő kommunikációt érintő témában (pl. tanácsadás). Az alapozó szakaszban a

legkevesebb, összesen 8% a kommunikációs tartalmú felkészítés (lásd 2. ábra), zömmel a szakmai törzsképzésben (38%), valamint a szabadon választható tantárgyi kínálatban (26%) jelenik meg. Kevesebb, de a tárgyak lényegét tekintve mégis meghatározó a differenciált szakmai képzésben (15%), valamint a terepgyakorlati elemzőmunkában (13%) megjelenő kommunikációs tartalom.

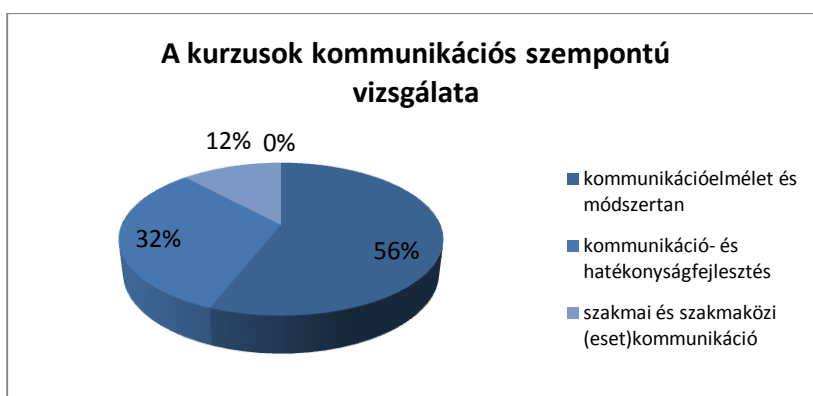


2. ábra

A 2. ábra alapján megállapítható, hogy foglalkoznak a képzőhelyek a szakmai kommunikációs kompetenciák fejlesztésével, ez azonban rendkívül változatos képet mutat, sőt helyenként hangsúlyeltolódást az elméleti és a gyakorlati felkészítés között.

Időszerű lenne a Szociálpedagógus Képzőhelyek Konzorciumának egységes állásfoglalásra jutnia abban, hogy a szakmai kommunikáció gyakorlatorientált megjelenése és hatékonyságot fejlesztő, módszert, technikát, egyszóval „munkaeszközt” biztosító szerepe nélkülözhetetlen a képzés aktualizálásának vagy konceptuális fejlesztésének területén. A racionalizálás részévé kell, hogy váljon egy olyan összerendezett képzési konstrukció, amelyben erősségeire találunk a kommunikatív kompetenciák, legyen az személyes, kognitív, szociális, vagy szakmai (Szőke Milinte, 2005). Hasonló igény fogalmazódik meg a bolognai-folyamat részeként is, mely a felsőoktatás átreformálásán keresztül a gyakorlatközpontú, kompetenciákra épülő szakképzés, s annak piacorientált, vagy szektor-azonos kimeneti követelményeit tartja szükségszerűnek. Megjelenik a felsőfokú képzésekben is a szakmai gyakorlat által elvárt kompetenciaalapú szemlélet, ami által jobban elkülönülni látszik a gyakorlati és a tudományos tevékenységek vagy szakterületek halmaza. Szükségszerű, hogy a kompetenciák a szakma által kerüljenek meghatározásra, a minőségbiztosítás részeként pedig elengedhetetlen azok szakszerű mérése. Különösen,

hogy nemzetközi kitekintésben a DeSeCo program (1997-2002) [4] részeként, hazai viszonylatban pedig a SZIE Gazdaság-és Társadalomtudományi Kar kulcskompetencia vizsgálatában [5] is megjelenik a kommunikáció, az együttműködés és a problémamegoldó kompetenciákkal együtt, mint az autonóm cselekvéssel, az eszközök interaktív használatával és a szociálisan heterogén környezetben való hatékony működéssel kapcsolatos kulcskompetencia.



3. ábra

A szakmai kommunikáció fejlesztésének aránytalanságaira mutat rá a kurzusok kommunikációs szempontú vizsgálata.

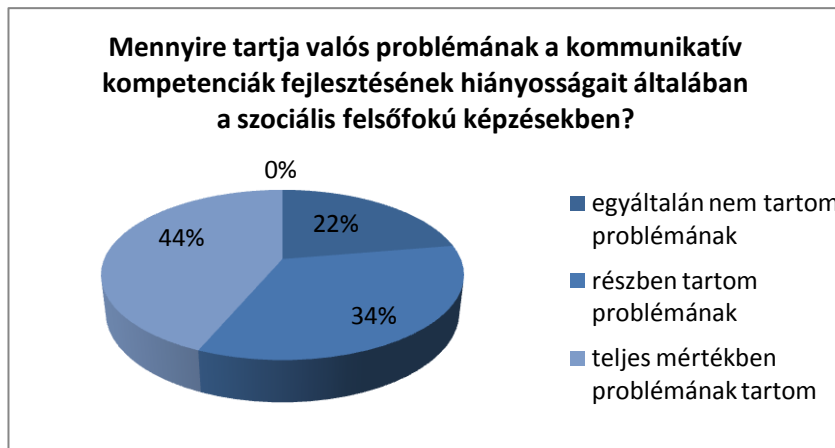
Az összehasonlító vizsgálataim tükrében (lásd. 3. ábra) megjelenik a kommunikációelméleti vagy módszertani felkészítés összesen 14 különböző tantárgy keretében (az összes képzőhely tekintetében), ami az összes kommunikációs tárgyú óraszám 56%-át teszi ki. A tárgyak egyes képzőhelyekhez illesztése azonban közel sem egyenlő szórást mutat. A kommunikáció- és hatékonyságfejlesztő szemináriumok aránya 32% (8 tárgy), rendkívül változatos képet mutat az egyes képzőhelyek vizsgálatánál. Van ahol a terepgyakorlatot feldolgozó szemináriumok és szupervíziós ülések részeként, van ahol speciális készségfejlesztő csoportok, tréningek formájában nyilvánul meg ez a típusú szeminarizálás. A legalacsonyabb a kurzusok kommunikációs szempontú vizsgálatában a szakmai vagy szakmaközi kommunikációt segítő *esetkommunikáció* 12% (3 tárgy). A specializációk önálló kurzuson keresztül történő *szaknyelvi felkészítése teljes mértékben hiányt mutat*, ami nem zárja ki azt, hogy más tárgyak alapozó ismereteibe integrálva ne jelenne meg a szakmai fogalommagyarázat vagy az alapfogalmak tisztázása.

Ahhoz, hogy a kontextus-információink bővüljenek, s megalapozottabban tudjuk a szociálpedagógia kommunikációs kompetenciáira vonatkozó konzekvenciákat levonni,

szükségesnek gondolom a szakma ez irányú állásfoglalásának vizsgálataimon keresztül történő ismertetését is.

A szakmát alkotó mintát kérdőíves vizsgálatomban az országos szakmai háttérintézmények közül, a volt Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet szakreferensei és vezetői, a Nemzeti Drogmegelőzési Intézet szakértői, családsegítő és gyermekjóléti módszertani munkatársak, szociálpedagógiai képzőhelyek oktatói, valamint végzett szociálpedagógus kollégák alkották. A mintaválasztásnál meghatározó volt a szakma szociálpedagógiával szembeni attitűdjeinek, egyéb irányultságainak felmérése, többnyire hogy mennyire ismert a képzés és annak specifikumai. Az összes beérkezett és feldolgozott kérdőív ez ideig 101 darab. Az alkalmazott online kérdőívkitöltő programnak köszönhetően folyamatos az adatok beérkezése és feldolgozása, a meglévő eredmények azonban már egy tudományos igényű közlés alapját szolgáltatják mindamelllett, hogy előkutatásként hozzájárulnak a probléma felvetéséhez. A kérdőív (lásd 2. számú melléklet) felépítése a kommunikatív kompetenciák fejlesztésének releváns szükségességét vizsgálja, több összetevője mentén. A szociálpedagógusok és a szakmában aktívan tevékenykedő kollégák tematikusan bővített kérdőívet töltöttek ki (44 fő összesen), mely a szakmai hatékonyság, valamint a saját kommunikációs kompetenciák vizsgálatára is irányult.

A kérdőívet kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége értelemszerűen diplomás, azon belül is az egyetemet végzett kollégák aránya 46%, a főiskolai szintű 21%, míg a több felsőfokú végzettségűek aránya összesen 21%. A megkérdezettek legmagasabb arányban 55%-a szociálpedagógus végzettségű, pedagógus 33%, szociálpolitikus 27%, szociális munkás 22%, szociológus 18%, mentálhigiénés szakember 15%, egyéb (pszichológus, szociális szervező, szociális menedzser, stb.) 10%. Összesen 27% rendelkezik tudományos fokozattal, vagy annak megszerzése folyamatban van. Az érintett tudomány- vagy kutatási területek jellemzően a neveléstudomány, szociális tervezés, pszichológia, gyermekvédelem területei. A megkérdezettek 57%-a (58 fő) vállal vagy vállalt korábban tereptanári vagy terepkoordinátori feladatokat a szociális felsőoktatásban, 37% szociálpedagógus képzésben, 42% pedig egyéb szociális közép vagy felsőfokú képzésben vállal vagy vállalt már legalább egyszer kommunikációs tárgyú alapozó vagy készségfejlesztő tárgy(ak) oktatását úgy, mint kommunikációs konfliktuskezelés, hatékonyságfejlesztő tréning, segítő beszélgetés, Gordon tréning, értékfeltárás, szakmai képességfejlesztés, önismereti tréning, stb.



4. ábra

A kommunikatív kompetenciák fejlesztésének problematikáját (4. ábra) általában a szociális felsőfokú képzésekben és kiemelten a szociálpedagógus képzésben egyaránt érzékelik a megkérdezett szakemberek. Az előzőben 44%, míg az utóbbiban 38% értékeli teljes mértékben problémának a fejlesztés hiányosságait, majd számuk arányosan csökken a kialakult helyzet elfogadásának mértékében.

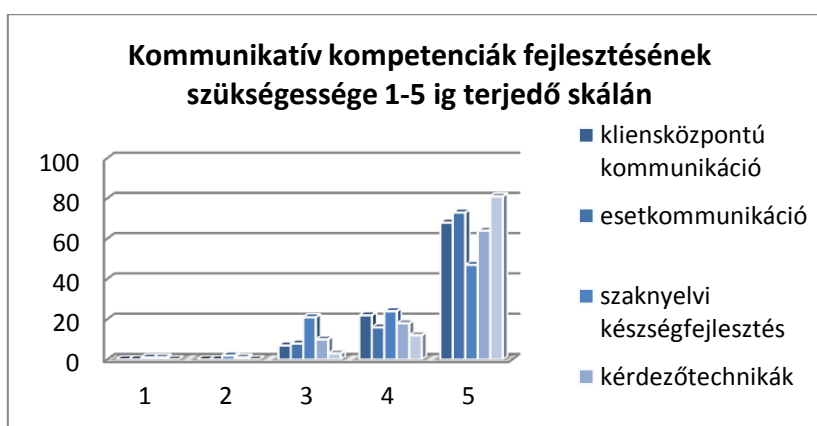


5. ábra

A szociálpedagógus képzésben megfogalmazott hiányosságok (5. ábra) számottevő észrevételei között többnyire az önismereti, készségfejlesztő foglalkozások alacsony száma; kevés szituációs gyakorlatok, szerepjátékok megjelenése a tantermi gyakorlatok részeként; valamint az elméleti és gyakorlati képzés hatékony, a szakma elvárásainak megfelelő szintézisének hiánya szerepelnek. Konfliktuskezelésen kívül számos hatékony segítő kommunikációs technika, módszer gyakorlata hiányzik egyes képzőhelyek oktatási kínálatából, ami a klienskommunikáció, valamint a szakmai kommunikáció terén nélkülözhetetlen (pl. egyéni és csoportos konzultációs technikák, kérdésfeltevés technikái,

módszerspecifikus kommunikációs formák: segítő vagy célzott beszélgetés, tanácsadás, stb.).

A kommunikatív kompetenciák területei közül a (6. ábra) a fejlesztés mértékének szükségességét a megkérdezett szakemberek szinte valamennyi kompetencia viszonylatában legalább közepes vagy annál magasabb értékekbe sorolták. A legtöbben (81 fő) a konfliktuskezelés technikáinak fejlesztését tartják a legszükségesebbnek, legkevesebben (47 fő) a szaknyelvi készségfejlesztést. Az összes többi kompetenciaterület fejlesztését változó arányban tartják fontosnak a gyakorlatban dolgozó kollégák.



6. ábra

A vizsgálat eredménye kitér arra is, hogy a megkérdezettek 71%-a a saját szakmai eredmények vagy kudarcok háttérében meghatározó tényezőnek a szakmai kommunikációt tartja, valamint hogy annak fejlesztésért felelős intézménynek a válaszadók 83-68%-a képző- és gyakorlóhelyeket (terepintézményeket) összefoglalóan a képzést és - csak harmadik helyen - 30%-a a munkahelyeket tartja. A szakmai kommunikációs kompetenciák komplex fejlesztésére így a megkérdezett szakemberek valamennyien látnak részben vagy teljes mértékben lehetőséget a szakmai képzés és a gyakorlat hatékonyabb összekapcsolásán keresztül. Legtöbben ezt a szakmai terepgyakorlatok alkalmával látják megvalósíthatónak, valamint készség- és hatékonyságfejlesztő képzések, tréningek szervezésén keresztül.

Közel 76%- a megkérdezetteknek gondolja úgy, hogy a szakmaközi kommunikáció, a szociális és gyermekvédelmi jelzőrendszerhez tartozó más szakok, szakterületek képzési struktúrájába is beépítve hatékonyságot növel, míg 70% a közös szakmai programokat, 65% pedig a közös szakmai kurzusokat preferálja a felsőoktatásban a hatékonyabb szakmai kommunikáció előmozdítása érdekében. Ez további fejlesztések előtt nyitja meg a kapukat

és lehetőséget teremt pl. a gyermekvédelmi társszakmákat oktató képzőhelyek (lásd. óvópedagógus, szociálpedagógus, pedagógus vagy tanárképző szakok) számára a szakmai kommunikációt preferáló tananyagfejlesztések, tantárgyi programmodosítások megvalósítására.

Végül a megkérdezettek 95%-a most is szükségességét érzi saját kommunikatív kompetenciái fejlesztésének, amiből arra lehet következtetni, hogy ez egy egész pályáivet végig kísérő fejlesztendő terület, melyben az alapkövek letételénél van nélkülözhetetlen szerepe a képzőhelyeknek.

A vizsgálati eredmények tükrében megállapítható, hogy a szociálpedagógia kommunikatív kompetenciáinak fejlesztése szükséges és aktuális. A szociálpedagógus képzőhelyek kiemelt szerepe a fejlesztő folyamatban nem vitatható, hisz a szakmai fejlődés elengedhetetlen része a kommunikáció készségszintű fejlesztése. A feladatvállalás már jelen van a képzési rendszerben, viszont meglehetősen enervált. Nem látszanak körvonalazódni a „gyakorlatorientált” szakmai elvárások minimumfeltételei, hiányzik a szakmára felkészítés *gyakorlatának* egységes koncepciója, miután a képzés követelményrendszerének értelmezése és gyakorlatba átültetése sok esetben ki van szolgáltatva az oktatói szabadságnak. A nagyfokú tantárgyi és tartalmi variabilitás egymástól eltérő minőségi változókat eredményez, ami felveti a minőségbiztosítás aktuális szerepét. Fontos szempont a jövőre nézve a gyakorlat-specifikus képzési célok összehangolása, a kimenetel és a szakma releváns elvárásainak szintetizálása, azaz a gyakorlatra kész szakember megjelenése a munkaerőpiacon. Nincsenek egyértelműen megfogalmazva a képzés irányába ható „megrendelői” szándékok.

A szakmai kommunikáció fejlesztése alapok nélkül elképzelhetetlen, így szükséges a kommunikáció alapismereteinek elmélyítése már a szociálpedagógus képzés alapozó szakaszában. A szakmai törzsanyagban az alkalmazott segítő klienskommunikáció és ismert módszerei (tanácsadás, konzultáció, segítő beszélgetés, célzott beszélgetés, stb.), a kérdező-technikák, valamint a szakmai vagy esetkommunikáció formai követelményeinek elsajátítása (esetjelzés, esettanulmány, esetismertetés, esetmegbeszélés, stb.) válik szükségessé, melyek kiegészülnek a differenciált szakmai képzésben a specializációk szaknyelvi feldolgozó szemináriumaiával, a szakmai nyelvhasználat fejlesztése és szinten tartása érdekében. Ahogy a vizsgálat is rámutatott, a szakmai gyakorlatnak és a szintetizáló szemináriumoknak fontos szerepe van a kommunikáció fejlesztésében, így szükséges az

esetmunka folyamatát kísérő kommunikációs szituációk sajátélményű feldolgozása, majd azok megvitatása. Természetesen jó, ha partnerekre találunk a gyakorló intézményekben és folyamatos szakmai kapcsolattartás útján ezt a partneri viszonyt fent is tudjuk tartani.

Kiemelt szempont a szakmai kompetenciák folyamatos fejlődésének nyomon követését elősegítő innovatív mérési eszközök alkalmazása, valamint a reflexív működést támogató szeminarizálás. Mellékelt programomban - új elemként - megjelenik a „szakmai portfólió” kialakításának igénye, melyben a hallgató önálló gyűjtő és értékelő munkát végez saját szakmai tevékenységéről. A minőségbiztosítás része a „kompetens oktató” megjelenése a szakmára felkészítő szakaszban, így meghatározó a „mester és tanítványa” szemlélet kialakításán keresztül a gyakorlatban dolgozó kollégák beléptetése (óraadói rendszerben, tereptanári megbízással) vagy a főállású oktatógárda gyakorlati-kompetenciaalapú továbbképzésének biztosítása, támogatása. Nem elhanyagolandó szempont a tereptanárok konceptuális képzésének újragondolása, mint ahogy a terepmunka elméleti képzéshez illesztésének hatékonyság –fejlesztése sem.

2.10 Kompetenciamérés versus minőségbiztosítás

A szakmai fejlődés és élethosszig tartó tanulás mára nélkülözhetetlen folyamatává vált a tudásunk és képességeink, egyszóval szakmai önismeretünk folyamatos vizsgálata, karbantartása. A rendelkezésre álló – többnyire költséges - munkaformák, foglalkozások, módszerek széles választékából meríthetünk az önismereti és készségfejlesztő tréningektől a speciális módszertani képzéseken keresztül, a szupervízióig. Valamennyi kívánatos programja a szakmai személyiség fejlesztésének azonban – sőt elég gyakran - az irreális megvalósíthatóság akadályával szembesül az intézményi költségvetések tükrében. Miután valamennyien érezzük ennek hiányát, s gyakran a legkiválóbb teljesítményeink mögött is a minőséget, a valódi tartalmat keressük, egy kompetenciaértékelő szoftver megjelenésére és jelentőségére szeretném a figyelmet felhívni, ami ingyenes hozzáférhetőséget és biztos kiindulási pontot jelenthet az intézményi minőségbiztosításban.

A szoftvert a Catholic University College Sint-Lieven (Belgium) szakemberei, oktatói fejlesztették ki 2007-ben az Európai Unió Leonardo Da Vinci programjának egyik projektjében, melynek végső célja egy univerzális kompetenciamérő eszköz létrehozása és széleskörű alkalmazásának biztosítása volt. A program a 180, illetve 360 fokos

visszacatolási teszt elnevezéseket kapta, melyek magyarázata alkalmazásuk speciális körülményeitől függ. A kompetenciák mérésére szolgáló eszköz alkalmas a szakképzésben, felsőoktatásban (felnőttképzésben) megjelenő személyes, szakmai kompetenciák visszamérésére a képzés különböző szakaszaiban, ugyanakkor – széleskörű alkalmazhatóságának köszönhetően – a munka világában is jól illeszkedik a korszerű minőségbiztosítási előírásokhoz, a szakdolgozók teljesítményének, szakmai munkájának értékeléséhez. A 180 vagy 360 fok a mérésben résztvevő személyhez viszonyított alá és fölérendeltség függvényében változik, pontosabban azoknak a személyeknek a számától és beosztásától (munkamegosztásban elfoglalt helyétől) függ egy adott szituációban, akik az adott személy kompetenciáinak értékelésében - mint külső értékelők - részt vesznek. A visszamérések annak alapján értelmezhetők, amit a személy önmagáról kialakított képe és a külső értékelések (szakképzésben jellemző módon iskolatársak vagy tanárok, munkaszituációban beosztottak, kollégák vagy felettesek) együttesen láttatnak.

Ahogy a program fejlesztőitől megtudhatjuk „önértékelésünk nem mindig objektív. Önmagunkról alkotott képünk nem mindig egyezik a mások által látottakkal. Visszajelzést kapunk arról, hogyan látnak minket mások, milyen hiányosságokat fedeztek fel vezetőink, kollégáink vagy beosztottaink. A kapott visszacsatolás konkrét és egyértelmű. Megnevezi a felfedezett hiányterületet, ezáltal segít a fejlődésben. Természetesen az egyén mindig maga dönti el, mennyit tesz a fejlődése érdekében, de azok elindítója lehet e mérőrendszer.”
(www.fatcat.hu)

A szociális területen dolgozó kollégák kompetenciáinak mérésére a program teljes mértékben alkalmas, tekintettel a mérni kívánt kompetenciacsoportok sokszínűségére. A szoftver - az elmúlt évek fejlesztéseivel együtt - 16 különböző kompetenciaterület mérésére hivatott:

Kompetenciacsoportok:
• csoportmunka
• projekt és team menedzsment
• innováció – kreativitás – kockázat

• ügyfél-orientáltság
• tanulási képesség
• alapkommunikáció
• kultúrák közötti kommunikáció
• problémamegoldás
• konfliktuskezelés
• időgazdálkodás – szervezés
• interperszonális hatékonyság
• vezetői készségek
• önmenedzselés tanulás
• autonómia és felelősségtudat
• vállalkozó szellemiség

A program egy ingyenes regisztrációt követően bárki számára hozzáférhető a www.fatcat.hu weboldalon. A kompetenciacsoportok a regisztrációt követően lesznek aktívak. Az egyes kompetenciaterületekre vonatkozó kérdések előre megadott válaszlehetőségek mentén irányítják az értékelés folyamatát. A külső értékelők emailen kapják meg felkérésüket az értékelésben résztvevő személytől, aki az értékelés végeredményét saját rendszerében követni tudja. Egyszerű, felhasználóbarát a weboldal kialakítása, így annak kezelése minimális számítógép felhasználói ismereteket szükségeltet.

A program a beérkező adatokból egy ún. Pókháló – diagramot generál, amely még szemléletesebbé teszi az egyes kompetenciaterületeken vagy képességekben való hiányosságokat vagy erősségeket. Ezek ismerete segíti az értékelésben résztvevőket a célirányos fejlesztőmódszerekre való ráhangolódásban, így az intézményi befektetés is idővel megtérülni látszik. Óriási előnye a programnak, hogy költséghatékony módon kizárólag a hiányterületekre fókuszál. A kompetenciák kialakításánál a program

kifejlesztői nagy figyelmet fordítottak arra, hogy alapvető kulcskompetenciák kerüljenek a mérések középpontjába, melyek szintjének ismerete szükséges a képzésekben, valamint a munka világában tevékenykedők számára egyaránt. Talán ettől válik a kezdeményezés igazi értéké, hogy sikerült összekapcsolnia az elméletet a gyakorlat számára szükséges igényekkel. Tekintettel a programban rejlő lehetőségekre, valamennyi szociális intézmény gyakorlatában hasznos, egyben szükségszerű eszköz áll rendelkezésünkre, mely csak arra vár, hogy minél nagyobb felhasználói táborral rendelkezzen.

A szociális munka tudása, a szakmai kompetenciák és a kompetens tudás kommunikációs ágenseinek, azok operacionalizált mérési lehetőségeinek vizsgálata után a következő fejezetben a kognitív folyamatok tisztázását és azok segítő folyamatra irányuló hatásmechanizmusait vizsgálom. Ma már nem kérdés, hogy a mentális tartalmak relevanciája összefüggésbe hozható a termékeny kommunikatív cselekvéssel, ezzel számos az elkövetkezőkben bemutatásra kerülő kommunikációs elmélet foglalkozik. A segítő kapcsolatok értelmezésében, különösen azok hatékonyságvizsgálatában azonban kiemelt szerepet kell szánunk a tudástartalmak és a bejósolható tudáselemek (intenciók vagy szándékok) releváns értelmezésének, mely már önmagában felhívja a figyelmet a kommunikációs stratégiák jelentőségére, nem beszélve azok készségszintű gyakorlatáról. A közös tudás inicializálása elkerülhetetlen egy jól felépített stratégia nélkül. Az intencionalitás kérdésköre felettébb izgalmas és kihívásokkal teli megközelítést nyújtja a segítő kapcsolatok, esetünkben a szociális esetmunka gyakorlatának.

III. INTENCIONALITÁS ÉS PROBLÉMAMEGOLDÁS

3.1 Reprerentáció

A kognitív és megismerés tudományokban a gondolkodás nyersanyaga maga a reprezentáció. A gondolkodás kiemelkedik a többi megismerési folyamat világából, s ezzel az ember sajátlagos természetének megértését segíti. A gondolkodásnak belső világa van, képes függetlenedni a környezettől. Ez a kérdés a belső élmény, az introspekció, a kreativitás jellemzőit egyaránt érinti. A gondolkodás sajátos nyersanyaggal történik. Szavakban, kijelentésekben, képekben-képzetekben, de semmiképpen nem magukkal a dolgokkal. A gondolkodás problémákat old meg. Új megoldásokat ad számunkra régi és új helyzetekben.

A mentális reprezentáció azt a módot jelenti, ahogy tárgyakat és eseményeket leképezünk emlékezetünkben. A leképezés módjának három megközelítése is ismert a kognitív pszichológiában. Az első szerint a mentális reprezentációk ugyanazokkal a jellemzőkkel bírnak, mint a leképezendő tárgy. A második szerint valamilyen kódrendszert használunk a leképezéshez, hasonlóan ahhoz, ahogy a számítógép működik. Végül a harmadik sokkal kevésbé rendszerszerűen, és sokkal inkább egyéni jelrendszerek alapján képzei el a leképezést. Elterjedt az az osztályozás is, amely a mentális reprezentációkat propozicionális, képi és procedurális reprezentációkra osztja fel (*Da Silva Neves, 2000*). A felosztás nem csupán a reprezentációk esetlegesen eltérő tulajdonságaira utal, hanem az emlékezeti vagy gondolati folyamatokban betöltött más-más szerepeire is. A propozicionális reprezentáció a természetes nyelv mondatainak mintájára kijelentés-alapú reprezentációkat jelöl, melyek elsősorban állítás-formájú tények reprezentálására alkalmasak. A képi reprezentációk jellegzetessége, hogy a kijelentésekben nem reprodukálható képszerű minőségekre érzékeny. A procedurális reprezentáció cselekvési mintákkal szolgál a viselkedés irányítása számára, így elsősorban olyan struktúrákat feltételez, amelyek mind a propozicionális, mind a képi reprezentációkon túlmutatnak.

„A reprezentációs rendszerek egyik kulcskérdése a hozzájuk kapcsolódó különböző szintű szándékok problémája. A mai kognitív tudomány egyik nagy vitakérdése az úgynevezett reprezentációs realizmus vitája: vajon a szándékok úgy valóságosak-e, mint a fizikai tárgyak, vagy csak sajátos attitűd felvételét tükrözik? *Dennett (1998)* felfogása különlegesen érdekes számunkra, mert egy olyan látás, hajlékony gondolatrendszert

körvonalaz, amely a gondolati megjelenítő rendszerekben a kommunikációs világhoz hasonlóan különböző szintű szándékokat tételez fel” (Szécsi, 2001:1215).

3.2 Naiv tudatelmélet és perspektívaváltás

Mindennapi érzékeléseink természetes egysége, az a világ, amely érzékszerveink révén közvetített formában tárul elénk. Ehhez a természetes kötöttséghez társul az a személyes élmény, amely az érzékleink, egyéb tapasztalataink feldolgozásának tudatossága révén valósul meg: a „szelf” tapasztaló tudatossága által. Ez tulajdonképpen az *egyes szám első személy perspektívája*, azaz a *személyes perspektíva*. Ez a perspektíva nem csupán a közvetlenül tapasztalható külvilág befogadására és feldolgozására irányul, hanem kiterjed a belső mentális állapotokra is: észleletekre, attitűdökre, szándékokra, gondolatokra. A szociális perspektíva fogalmával illetjük az észlelten túlmutató kognitív-mentális állapotokat, más néven attribúciókat, értelmi-érzelmi viszonyulásokat. A belső mentális állapotok reprezentációja és közös keretben történő integrálása, ami egyben az elme egységét jelenti, akkor valósulhat meg, ha az elme képes az első személyű perspektíva fenntartására és általa az észlelt világ konstruktív felépítésére. Ez a kognitív perspektíva feltétele a tudatelméletnek; mi több, az első személyű perspektíva önmagában elégséges egy minimális szelf-fogalomhoz (Gallagher, 2000). Az első személyű kognitív perspektíva tehát lehetővé teszi számunkra, hogy testünket egy szubjektív, multimodális térben érzékeljük, és ez a viszonyrendszer az alapja az észlelési folyamatokon túl minden kognitív folyamatnak, amely az észleleteken túlmegy.

A naiv tudatelmélet (Heider, 2003) magyarázata az a többnyire triviális introspektív megközelítésre irányul, amely szerint észleleteinkhez közvetlenül hozzáférünk, sőt a percepcióhoz hasonlóan saját, privilegizált mentális állapotainkhoz, vágyainkhoz, szándékainkhoz is. Ez a közvetlenségi élmény emeli ki az *egyes szám harmadik személyű perspektíva* jelentőségét a tudatelmélet tanulmányozásában. A harmadik személyű perspektíva a másoknak tulajdonított mentális állapotok felállításának képessége, amely elsősorban azt takarja, hogy feltételezzük, mások is hasonló személyes perspektívával rendelkeznek, de ehhez nincs közvetlen hozzáférésünk. A tudományos kutatások kiemelt kérdése, hogy az első személyű, privilegizált perspektíva és a harmadik személyű perspektíva megértése és alkalmazása milyen fejlődési vonalat követ. Az első személyű perspektíva prioritása alapvető, mint ahogy azt a 'szimulációs' elképzelés is nyilvánvalóvá

teszi. A *szimulációs* elképzelés szerint saját tapasztalataink segítségével idézzük fel azokat a mentális állapotokat, amelyekkel akkor rendelkezünk, ha a másik személy elméjével lennénk jelen egy adott szituációban. Képzeletünkben azonosulunk a másikkal, és így válik lehetségessé a másik mentalizálása. Fontos megjegyezni, hogy ez nem kizárólag a tudatelmélet működtetésére szorítkozó folyamat. *Stich és Nicholson* (1995) off-line szimulációs elmélete szerint saját döntéshozó rendszerünk számára a másik személy „mintha” vágyai és vélekedései jelentik az inputot, de e kimenetből nem lesz cselekvés. Ez az off-line működés a másik személy viselkedésének magyarázatára, előre jelzésére biztosítja a bemenetet (*Egyed és Király jegyzet*).

Az elmélet-elmélet szerint a népi pszichológia egy belsőleg reprezentált tudásrendszer, amely képessé tesz bennünket mások és önmagunk leírására, viselkedéseink előrejelzésére, magyarázatára, „mentalizálásra”. Erre a tudásra gyermekkorunkban teszünk szert, nem explicit módon, nem az elmélet alapelveinek és törvényeinek memorizálásával, hanem implicit módon inkább a nyelvtanuláshoz hasonlatosan. Az anyanyelv elsajátításánál sem tanulunk a nyelvtani szabályokat, azok inkább hallgatólagos módon reprezentálódnak, miközben különböző nyelvi megnyilvánulásokkal találkozunk. A népi pszichológiai általánosítások hasonlóképpen rögzülnek a mentális idióma elsajátítása közben. Az így elsajátított népi pszichológiai törvények tesznek képessé bennünket arra, hogy viselkedési előrejelzéseket tegyünk, azokra magyarázatokat adjunk (*Demeter, 2008*).

A szimulációs megközelítés (*Harris, 1992*) alapfeltevései közé tartozik, hogy saját mentális állapotainkhoz közvetlenül hozzáférünk. Ez azt jelenti, hogy saját mentális állapotainkat könnyebben azonosítjuk, és a szimuláció során ezt a belső mechanizmust alkalmazzuk mások mentális állapotainak kikövetkeztetésére is. Az „elmélet elmélet” felfogás szerint azonban az egyes szám első személyű belső attribúció nincs privilegizált helyzetben az első szám 3. személyűvel szemben, vagyis az önattribúció a kognitív feldolgozás szempontjából ugyanazokra a folyamatokra támaszkodik, mint a mások mentalizációja. Mivel saját mentális állapotaink „kéznél vannak”, azok segítenek bennünket mások belső állapotainak megítélésében is. Ugyanakkor a népi pszichológia elmélet elmélet irányzata szerint nincs különbség az első személyű és a harmadik személyű állapot-tulajdonítások megértése között, nem előzi meg az első személyű a másikat (másokét), mindkettőre ugyanaz a teoretikus keret érvényes, a közvetlenség csak egy járulékos élmény, amely az én koherenciájának fenntartását szolgálja. A két elmélet dichotóm megosztottsága valójában a nyelvi szocializáció általi tanult automatizmus, mint

önmagunk és mások megismerése, valamint, a szimulációs beidegződések introspektív megközelítése (ahogy én érzem a másikat, amilyen érzéseket vált ki bennem) közti feltételezésekben való különbség által magyarázható.

Heal (1984) értelmezésében a népi pszichológiai tulajdonítások tisztán „indexikusok”, ami annyit tesz, hogy nem szükséges kapcsolódó ráutalás ahhoz, hogy extenzióval rendelkezzenek. Azok a nyelvi szabályok minden kontextusban meghatározzák a referenciát, és ez a referencia közvetlen marad. Az „én” például minden körülmények között arra referál, aki kimondja, függetlenül attól, hogy az illető mennyire van öntudatánál, ahogyan az „itt” is a kimondás helyére referál, függetlenül annak perceptuális állapotától és képességeitől, aki kimondja (*Demeter*, 2008).

A disszertációm témavezetése szempontjából a szimulációs elmélet és a nyelvi automatizmus vagy beszédaktusok jelentősége egyaránt meghatározó, amely későbbiekben, a kognitív diszkrepanciára irányuló kutatásomban fog különös jelentőséggel bírni.

A mentalizáció folyamatértékelése szempontjából a következőkben elkerülhetetlen az én-állapotok értelmezése. A „szelf” iránti pszichológiai érdeklődést gyakran *Jameshez* vezetik vissza (1890, 1892), aki a szelf két aspektusát különböztette meg: az "én"-t mint szubjektumot (*I*) és az "én"-t mint objektumot (*Me*). A szubjektum-"én" (*I*) aktív ágens, mely felelős az objektum-"én" (*Me*) szelf-fogalmának kialakulásáért. A mai kognitív tudomány terminusaiban az objektum-"én" (*Me*) a mentális reprezentáció, míg a szubjektum-"én" (*I*) azokat a mentális folyamatokat és funkciókat öleli fel, melyek a szelf reprezentálását teszik lehetővé (*Mandler*, 1985). A szubjektum én tehát szervezi és értelmezi az élményeket, biztosítja az élmények időbeli folytonosságát, a szabadság és a kezdeményezés érzését, valamint olyan élményeket hoz létre, melyek által az egyén önmagát, mint különálló személyt észleli akár másokban is.

3.3 A Szelf-diszkrepancia elmélet

A perspektívaváltással összefüggésben érdekes területe a segítő kapcsolatok vizsgálatának a szelf-reflexiók és a megélt én állapotok közti különbség magyarázata. Az én meghatározható úgy, mint annak kifejeződése, ahogy az egyén megragadja saját személyiségét. Az őt ért tapasztalatokat rendszerezi, értelmezi, így alakul ki az én élménye,

mely tartalmazza az egyén tulajdonságait, társas szerepeit, korábbi tapasztalatait és elérendő céljait (Kőrössy, 2004). *Smith és Mackie* (2004) úgy fogalmazzák, hogy a koherens szelf két elemből tevődik össze, az egyik az énfogalom, ami magába foglalja önmagunkkal kapcsolatos ismereteinket, a másik pedig az önértékelés, ami az önmagunkkal kapcsolatos érzelmeinket tartalmazza. Ez valójában értékítélet, azt jelzi, hogy az egyén milyen mértékben táplál önmagával kapcsolatban pozitív, illetve negatív attitűdöket (Kőrössy, 2004). Az emberekre általános jellemző törekvés, hogy önmagukkal elégedettek legyenek, sőt ezt az én-állapotot lehetőség szerint minél tovább fenntartsák. Oly módon képesek vagyunk kiszűrni az énképünkre vonatkoztatott tulajdonságokat, hogy az ne veszélyeztesse a kialakult énképünket, a pozitív én-állapot megélése ne sérüljön. Ez a kutatások szerint érvényes tendencia a negatív-éncép megítélésében is, ami a folyamat kétirányú konzisztenciájára utal. Ez természetesen befolyásolja cselekvéseinket is, hisz a sikerorientált működés megerősíti a pozitív önismeretünket. A humanisztikus irányzat képviselője Carl Rogers az aktuális és az ideális éncép közti minimális távolságot tartja a személyiség egészséges fejlődésének, az én teljes kibontakozásának alapjául. Amennyiben a személyiség fejlődése különféle külső direkt vagy indirekt elvárások „injektálása” által sérül, kialakul az elvárásokhoz igazodó ideális éncép, ugyanis Rogers rámutat arra is, hogy a mások elfogadása iránti igény a személyiség érésében prioritást képvisel még az önmegvalósítással szemben is. Az ideális éncép és a reális éncép közti „csúsztatások” szándékvezérelt folyamatok, amelyek megélt formájukban nem a valóságot tükrözik. A személyiség folyamatos védekező állásba lendül, ami egyre több területre kibontakoztatva komoly mentális sérüléseket eredményezhet. A segítő kapcsolatok klientúráját tekintve a kirekesztettség, vagy kiszolgáltatottság elleni társadalmi elvárás-rendszereknek való megfelelés hasonló diszkrepanciához vezet a személyiség vagy az én-kép kialakulásában. Egyedül a segítő kapcsolat jelentheti azt a támpontot, amiben az éncép integritása pozitív irányban erősödhet. A közös munka eredményei az elvárás-rendszerek fenntartásával, ugyanakkor a reális és az ideális én-állapotok közti frusztráció feloldásával együtt érvényesülnek. Az integritás és a pozitív élmények megteremtődése által az éncép gazdagodik, az ideális (vagy a segítésben elvárható) szinten optimalizálódik.

A szelf-diszkrepancia elmélet (*Higgins*, 1987) Rogers elgondolásához hasonlóan az ún. „szelf vezérlők” és a reális (ténylegesen megélt) én-állapot közti különbség jelentőségét hangoztatja. A vezérlők ez esetben az ún. *ideális* és az *elvárható én-állapotok*. Az *ideális* éncép, amilyenek lenni szeretnénk, amelyek segítenek törekvéseink, céljaink

megvalósításában, míg az *elvárható* énkép, amilyeneknek úgy érezzük, hogy lennünk kellene, a kötelességek teljesítéséhez szükségesek. A kiegyensúlyozott segítő kapcsolatban ezek a reális énképhez képest minimális távolság mutatkozik akár az ideális, akár az elvárható énkép között. Ha a kapcsolat elégedettséggel párosul, az önértékelés is meredeken ível felfelé.

3.4 Az intencionalitás dimenziói

Dennett (1998) intencionális viszonyt megalapozó teoretikus felfogása szerint a világhoz való viszonyulásunkban különböző „hozzállásokat” vehetünk fel. Ezeknek a hozzáállásoknak kitüntetett formája az intencionális hozzáállás. Intencionálisnak lenni annyit tesz, mint *valamiről szólni, valamire vonatkozni, valami másra utalni, egyszóval jelentéssel bírni*. Az intencionális hozzáállásban a dolgokat úgy tekintjük, *mintha* azok egy szándékos ágenshez tartoznának. Ugyanígy kezeljük egymás reprezentációit is. E szerint a felfogás szerint valójában sajátos tulajdonításról van szó. „Úgy élünk a gondolat világában, hogy eleve feltételezzük, hogy a másoknak is elméje van, és abban gondolatai, sőt gondolatok arról, hogy a másik fejében gondolatok vannak” (*Szécsi*, 2001:1217). Ez a tény azonban még nem teszi kommunikatívvá a viselkedést. Hasonlóan a Grice-féle természetes jelentések világában megjelenő aspektusra, valamely cselekvés természetesen jelent valamilyen belső állapotot, vágyat vagy szándékot, ami üzenetértékkel bír, kommunikációs szándékosság nélkül. Ilyenek lehetnek bizonyára azok a konform cselekvéses szituációk, vagy konvencionális jelek, melyek akár a társadalmi együttélés meghatározói is lehetnek, de mindenképp közös legitimációs (értelmezési) alapot képeznek.

A kommunikatív aspektus a nyelvi intencionalitással - a mentális tartalmak kifejezése terén – lépett be, mely jellemzően két kommunikációelméleti megközelítésben látott napvilágot. Az egyik az a többek között Grice nevével fémjelzett megközelítés, amely a nyelvi kommunikáció lényegét a kommunikációs szándék kifejezésében és megragadásában látja. A másik koncepciót az empirikus nyelvpszichológia "kognitív vezérlési elv"-nek nevezi. Ennek a nyelvelsajátítás problematikájával kapcsolatos elgondolásnak pedig az a lényege, hogy a nyelvtani rendszer kibontakozását az azt megelőző gondolkodásbeli fejlődés határozta meg.

A nyelvi kommunikáció akkor tekinthető sikeresnek, ha a vevő képes megérteni az adó szavai által kifejezett, de eredendően nem nyelvi természetű mentális tartalmakat. Annak megítélésében viszont igen eltérő álláspontok születtek, hogy valójában miféle mentális tartalmakról van szó, vagy milyen természetűek az őket kísérő attitűdök. Grice szerint például a kommunikáció folyamatában közvetített mentális tartalmak nem mások, mint a közlemények háttérében rejlő intenciók. Azaz valamely kommunikatív aktus során a beszélő oly módon kíván a kijelentésével valamilyen hatást elérni, hogy a hallgató felismeri ezt a szándékát (Grice, 1957). Beszédaktus elméletében kifejti, hogy meg kell különböztetni azt, amit a beszélő mond attól, amit a közlés implikál.

Grice az implikatúra fogalmának bevezetésével a jelentés mellett a közlés tartalmi, szociokulturális többletét is hangsúlyozza az alábbi elemekkel:

- mondat – egyszerű megnyilatkozás – közlés = *konvencionális implikatúra*, mint nyelvspecifikus, nyelvi jelek által indukált közléstartalom.

- ha többet közlünk, mint amennyit mondunk = *társalgási implikatúra*, amit a közlés sugall (szándékok, szociokulturális tényezők, attitűd, stb.)

Az implikatúra fogalmi értelmezéséhez használja Grice a kommunikatív együttműködés maximáit, melyben a társalgás szociális aktusa nyer értelmet:

- 1.) a mennyiség maximája: a beszélő hozzájárulása éppen annyi információt kell, hogy tartalmazzon, mint amennyit a szituáció megkövetel;
- 2.) a minőség maximája: a beszélő őszinte legyen, ne hazudjon, és jó oka legyen azt állítani, amit állít;
- 3.) a reláció maximája: a tárgynál maradjunk, mondandóink kapcsolódjanak az előző megnyilatkozásainkhoz;
- 4.) a mód maximája: világosan és egyértelműen fejezzük ki magunkat.

A maximák jelentősége nem csak és kizárólag abban áll, hogy a társalgó feleknek tiszteletben kell tartaniuk, hanem abban is, hogy a beszélgetőpartnerek azokat gyakran ki is használhatják.

A Grice-féle kommunikatív aktus szándékvezérelt folyamatleírása:

- 1.) A beszélő

- a.) szándékolja egy hiedelem kiváltását valamely hallgatóságában (pl. segítőként azt akarom, hogy kliensem együttműködjön velem),
- b.) szándékolja, hogy megnyilatkozását úgy ismerjék fel, mint ami ezzel a szándékkal (a hiedelem kiváltásának szándékával) jött létre (pl. azt akarom, hogy kliensem úgy érezze, együtt akarok működni vele),
- c.) azt is szándékolja, hogy (a hiedelem kiváltására irányuló) szándékának a felismerése szerepet játsszon a hiedelmek kiváltásában. (pl. azt akarom, hogy a kliensem együttműködési szándékom felismerésével, szándékomnak megfelelően viselkedjen).
- d.) A beszélőnek az a szándéka, hogy szándékának felismerése szerepet játsszon a hiedelem kiváltásában, implicálja, hogy a beszélő feltételezi bizonyos események meglétét arra vonatkozóan, hogy szándékának felismerése ténylegesen szerepet fog játszani a hiedelem kiváltásában, és nem tekinti hallgatósága azt magától értetődőnek, vagy nyilvánvalónak (pl. segítő kontextus).

Austin (1990) a beszédaktusok alábbi három típusát különbözteti meg:

Lokúciós aktus: valami mondása. Ez lenne az a tartalom, ami kimondásra kerül, amihez még semmiféle erő nem társul. Egyszerűen valami kimondása.

Illokúciós aktus: valaminek a végrehajtása valami mondása által. Itt már egy erő is kapcsolódik a lokúcióhoz, s ez teszi lehetővé azt, hogy a nyelvi megnyilatkozás egyben valami végrehajtásának aktusa is legyen. (Valójában lokúcióval csak illokúciós aktuson belül találkozhatunk.) Alapvetően konvencionális.

Perlokúciós aktus: valamilyen hatás kiváltása valami mondása révén. Azt akarjuk, hogy valamilyen hatás kiváltódjék a hallgatóságban annak következtében, hogy kimondunk valamit, hogy egy illokúciós aktust megteszünk. (Azt akarom, hogy a gyerekem lefeküdjön, ezért azt mondom neki, 'mesélek neked!', hisz a mesélés után alvás jön.) Alapvetően nem konvencionális.

A kommunikációs intenció problematikája áll *Davidson* (1984) elméletének gyújtópontjában is, aki szerint a beszélő elsődleges intenciója rendszerint az, hogy olyan szavakat mondjon ki, amelyeknek a hallgató majd bizonyos igazságfeltételeket tulajdonít. *Davidson* szerint a sikeres kommunikáció mind a hallgató, mind a beszélő részéről

feltételez egy a másik nyelvében szereplő mondatok igazságfeltételeire vonatkozó előzetes elméletet, amelyet a kommunikáció folyamatában egy ad hoc koncepció vált fel.

A Grice-féle elképzelés továbbgondolásának azonban csak egyik irányát jelentette a Davidson kommunikációelméletének gerincét alkotó gondolatmenet. A fogalmi finomítás nem titkolt szándékával tért ki intencionalitás-elmélete kidolgozásakor *Searle* (2001) is a kommunikációs intenció problematikájára. Ennek keretében erősíti meg azt a beszédaktus-elmélet megalkotásakor is hangoztatott feltevését, hogy a beszédaktus végrehajtásában az intencionalitásnak kettős szintje van: az aktus végrehajtásakor kifejezett mentális állapot szintje és az aktus végrehajtásához vezető intenció szintje. Így különbséget tesz a jelentés-intenció két aspektusa: a reprezentációs és a kommunikációs intenció között. Annak ellenére ugyanis, hogy egy állítás megtételével a beszélő egyszerre szándékozik valamilyen tényt vagy tényállást reprezentálni, majd erről a tényről vagy tényállásról a hallgatóval kommunikálni, reprezentációs intenciója nem mindig lesz azonosítható a kommunikációs intenciójával. E megállapítást igazolásaként *Searle* olyan esetekre mutat rá, amelyekben a beszélő anélkül szándékozik valamit reprezentálni a kijelentésével, hogy azzal bármiféle hatást gyakorolna a hallgatójára. Világossá teszi ugyanakkor azt is, hogy az intenciók e két típusa közül a reprezentációs intenciók minden esetben elsődlegesebbek a kommunikációs intenciókkal szemben. A fenti analógiát folytatva ugyanis, a kommunikációs aktus mögött minden esetben valamiféle reprezentációs szándék húzódik meg. *Fodor* (1975) ragaszkodik ahhoz az elképzeléshez, hogy a kérdéses reprezentációs vagy mentális tartalom végső soron nem más, mint a gondolkodás belső nyelvének valamely mondatával kapcsolatos előzetes attitűd.

Lewis (1983) ezzel szemben azt hangsúlyozta, hogy az adó által kifejezett mentális tartalomnak valamiféle elvont entitásnak - univerzálának - kell lennie, amely - bár független az individuális tudattól - valamilyen módon jellemzi az adót. *Lewis* ezeknek a mentális tartalmaknak a megértése, azaz a kommunikáció eredményessége szempontjából igen fontos szerepet tulajdonít a nyelvi konvencióként felfogott hitelességnek és bizalomnak.

A segítség, végcélja az, hogy az egyén intencionális legyen. Egyre hatékonyabbá váljon a mindennapi élet és a másokkal való pozitív viszony megteremtésében. A kliens életvitele így nem a megrögzött sémák alapján működik, képes lesz rugalmasan fejleszteni, értékelni a saját hatékonyságát. Képes lesz céljait is a helyzethez illően rugalmasan változtatni,

egyre rutinosabban alkalmazkodni. A segítő oldaláról az intencionalitás (célszerűség) azt jelenti, hogy több, gazdagabb alternatív módszerekkel, kommunikációs technikával, mintával rendelkezik, valamint egyre rugalmasabban képes a klienseihez illeszkedni. Sokféle elméletben jártas, s ez a sokféle elmélet koherens, egymással összefüggő rendszert alkot (Ivey, 1990).

Az intencionalitás az egyének részéről 3 fő képességet foglal magában Ivey szerint, amit fejleszteni kell:

- *a kultúrán belüli intencionalitás:* az illető képes maximális számú verbális mondat alkotására az önmagával és másokkal való kommunikációban, egy adott kultúrán belül. Itt növelni kell a kommunikációs kreativitást.

- *a kulturális intencionalitás:* a különböző csoportok között képes maximális számú verbális közlés kinyilvánítására. Itt jelentősége lehet a rasszizmusnak, a diszkriminációnak, vagy az előítéletességnek. Segítőként fontos, hogy legyünk tisztában az előítéleteinkkel. A kultúra, a vallási háttér, a társadalmi-gazdasági státusz és a fajta épp annyira fontos lehet, mint a kliens saját személyisége és a probléma maga. Minden embernek szüksége van egyfajta rugalmasságra, hogy megfelelő és változatos verbális és nonverbális magatartásformákat fejlesszen ki az olyan emberekkel való kapcsolatában, akik tőle különböznek, pl.: a segítőnek ismernie kell a kisebbségi kultúrát, ha vannak társadalmi kisebbségekhez tartozó kliensei.

- *a cselekvés iránti elkötelezettség:* A cselekvés iránti elkötelezettség áll egyfajta képességből tervek elkészítésére és tervszerű végrehajtására vonatkozóan. Az aktor képes lehetőségei szerint dönteni, a cselekedeteit és annak következményeit megítélni és értékelni. A segítő kapcsolatban résztvevőknek mindig tudnia kell, hogy a folyamatban hol tartanak. Segítőként a klienst érdekelté kell tenni a cselekvésre, jól körülhatárolt feladatokat kell megfogalmazni, és biztosítani számára, hogy azt ő saját maga is ellenőrizni tudja.

A nyelvi intencionalitás sok szempontú megközelítése végső soron egy meghatározó momentumra hívja fel a figyelmet, mégpedig a mentális reprezentációk vagy kognitív (tudás, készség, cselekvés) és affektív (érzés, érzet) tartalmak és attitűdjeik (gondol, hisz, remél, örül, bízik) kommunikációs aktusok háttérében meghúzódó jelentőségére. Az intenciók pedig azok a sajátos kapcsolódási pontok, melyek sajátos emberi

tulajdonságként, értelmet keresnek és találnak a társas interakciók rendszerében, de akár segítenek is pl. a közös célokat megfogalmazó kapcsolatok (lásd segítő kapcsolatok) hatékony működésének vagy működtetésének (módszertanának) realizálásában.

3.5 A probléma kommunikatív kontextusa

A következőkben igyekszem releváns képet alkotni a szociális munka ismert, problémamegoldó módszertani elveiről és gyakorlati tendenciáiról, a kommunikációs tér szerepének kihangsúlyozásával. Egy kommunikációs diszkusszió és egy praxisorientált szociális segítő modell kapcsolatán keresztül jelenítem meg a problémamegoldásban részt vevők felkészültségeinek a folyamat eredményességére irányuló hatásait. A szociális munka humanisztikus irányultságát vizsgálva az élménycentrikus segítő találkozások tükrében, betekintést nyújtok a segítő folyamat kölcsönös viszonyulásainak (intencióinak) folyamatába, melynek értelmezésével a segítség egy – a mindkét ágens számára – meghatározott életeseménnyé válhat. Igyekszem hasznos információkat szolgáltatni a gyakorló szakember számára a személyközi kommunikáció fogalmi értelmezéséhez, valamint „funkcionális” kapcsolatot kívánok érzékeltetni a gyakorlati esetmunka és a kommunikációs tér interperszonális jelenségvilágának sajátos, mégis egy töről fakadó „probléma” értelmezéséhez.

3.5.1 A magyarázatot segítő alaptézisek

1. A problémamegoldás kommunikatív megközelítése lehetőséget teremt az esetmunkában jól ismert problémamegoldó fázisok működési egységének, különösen a problémadefiníciót meghatározó ún. explorációs szakasz kognitív és affektív irányultságainak viszonszintű magyarázatára. Ezáltal a probléma megfogalmazása és értelmezése a segítő kapcsolatban résztvevők felkészültségeinek (emocionális és tudás vagy képesség) egy lehetséges explicit hozadéka. A közös problémaértelmezés a hiányzó felkészültség - deficitiek kiegyenlítésére irányul, melyben meghatározó szerepe van a kapcsolat fejlődésének.

2. A modellkövetés szakmai gyakorlata meglehetősen mechanikus szemléletében láttatja a szociális munka egyik gyakorló fáziselméletét (H.H. Perlman – problémamegoldás fázisai), mely mechanikus szemlélettel a cél- és eredmény irányultság kognitívait

hangsúlyozza, a problémamegoldás egy időben korlátolt, teljesítményorientált megközelítésével. Ebből kifolyólag kiszorul a valódi emocionális közeledés és protektív attitűd iránti igény lehetősége.

3. Az élményközpontúságot és a segítő kapcsolatot, mint meghatározó életeseményt modelláló „holisztikus” megközelítése a szociális munka gyakorlatának, a hosszú távú fenntartható változás irányába ható szakmai szemléletváltozás egy lehetséges és követendő iránya.

4. Az egyéni esetmunka, mint a szociális munka gyakorlatának interaktív, fejlesztő, generatív tere, egy olyan kölcsönösen definiált segítő kontextus, melyben a definiáló felek egymás kongruens világáról alkotott gondolataik, viszonzásintű vélekedéseik és egymásnak tulajdonított szándékok alapján hozzák meg a változás irányába ható vagy azzal ellentétes reprezentációikat. Ez egy olyan generatív állapot, mely komplexitását tekintve befolyásolja a segítség folyamatának eredményességét. Az intencionalitás, mint kölcsönös szándék – tudás - vágytulajdonítás nélkülözhetetlen záloga a segítő kapcsolat konstruktív fejlődésének.

3.6 Szociális munka a változás fókuszában

A szociális professzió alakulásának meghatározó szerepe van a hazai tudományos szférában. A magyarázat szinte már triviális, hisz a fejlett társadalmak megjelenése óta a szociális kohézió, a társadalmi biztonság és esélyegyenlőség jól ismert szakzsargonná váltak, melyek kialakulását változó jogharmonizációs törekvések, fejlett szociálpolitikai reformok és az erősödő „civil adaptációk” egyaránt végig kísérték. A szociális munka megjelenése és fejlődése a közvetlen emberi segítség professzionalizálódását eredményezte. Olyan, eredetét tekintve az 1920-as évek óta empirikus pályán mozgó, képlékenységből formálódó, hazánkban alig 20 éves múltra tekintő szakmáról van szó, mely több integrációs kísérlet elvi végterméke volt, mígnem analitikus beágyazódásából kiszakadva saját módszertani irányelvekre talált.

Módszertani ismeretanyagát tekintve rendkívül komplex, a *probléma- erőforrás-autonómia* hármas kontextusában értelmezhető humán specifikus segítő szakma, melynek legitim szerepét a személyközi interakciók adják. A megszerzett gyakorlat és tapasztalat fontos

része az ismeretek orgánumának, mely érettséget, s közben folyamatos „fejlődni képességet” kölcsönöz alkalmazójának.

A gyakorló szakemberek által gyakran emlegetett kérdés, hogy miként mérhető munkájuk eredményessége, milyen körülmények, kapcsolati relációk függvénye a kölcsönös bizalom és a problémamegoldó közreműködés hatékonysága.

A szociális munka generális munkamodellje, a problémamegoldás szisztematikus szekvenciáira épülő, erőforrás-teremtő és mobilizáló, ún. problémamegoldó modellje (H.H. Perlman) napjainkban különös aktualitását adja a gyakorlatorientált segítő munkafolyamat eredmény és hatékonyságvizsgálatának. Olyan objektív változók teszik mindezt indokolttá, mint a visszatérő kliens probléma, vagy a modell gyakorlatban érzékelt adaptációs nehézségei. A kommunikációs tér lehetőségeinek kitágításával újfajta magyarázata adható a segítő, problémamegoldó közreműködés hatékonyságának. A következőkben ezt a kommunikációs kontextust helyezem középpontba.

A szociális munka történetében *Helen Harris Perlman* tekinthető a problémamegoldó keret eredeti feltalálójának. Legfőbb munkája a *szociális estmunka a problémamegoldó folyamat (social casework)*.

A problémamegoldó gondolkodás fázisai:

1. A probléma felismerése.
2. A probléma jellemzőinek, lényegének meghatározása.
3. A lehetséges megoldásokra vonatkozó javaslatok kidolgozása.
4. A talált alternatívák közül, az optimális, végrehajtható kiválasztása.
5. A megoldás kivitelezése, megvalósítása.
6. Az eredmények értékelése.

Ha a folyamat nem éri el a kívánt célt, eredményt, visszatérünk az első lépésre. A segítő akkor kap szerepet, amikor az egyén olyan problémahelyzetekkel találja szembe magát, amelyekkel nem képes megbirkózni.

A problémafókusz nehézségeit tekintve időnként a következőkkel találkozhatunk:

- Az egyén nem rendelkezik a szükséges erőforrásokkal a probléma megoldásához.
- Hiányoznak a problémakezeléshez szükséges információk, ismeretek és készségek.
- Érzelmi vagy fizikális okokból eredően, az egyén nem tud elég erőfeszítést tenni, vagy megfelelő energiát mobilizálni.
- Az egyént érzelmei, indulatai elárasztják, és a feszültsége oly mértékben megnövekszik, hogy képtelen célirányos erőfeszítéseket tenni.
- Az egyén olyan tartós belső pszichés nehézségekkel rendelkezik, amelyek megakadályozzák a problémák megoldását.
- Az egyén nem rendelkezik adekvát problémakezelési stratégiákkal, gondolkodása impulzív és rögtönző.

Az esetmunka feladata, hogy segítse a kliens hatékonyabb problémakezelését. Ehhez az is az szükséges, hogy a kliens segítséget kapjon az érzelmei kifejezéséhez, a feszültsége csökkentéséhez, illetve a saját „cooping” kapacitására támaszkodva tegyen lépéseket a megoldás érdekében.

Perlman az esetmunkát úgy definiálta, mint egy realitást fenntartó, fókuszált célirányos aktivitást a segítő és kliense között. Arra törekedett, hogy akció-orientált, tervezett, racionális keretben felhasználja a kliens problémamegoldó erejét. Ezzel az új megközelítéssel utat nyitott ahhoz, hogy az esetmunka egy teljesen új irányzata gyors ütemben fejlődjön tovább. A fejlődés magával hozta alkalmazásának elterjedését, ma a legjellemzőbb problémamegoldó módszerré nőtte ki magát a szociális munka gyakorlatában. A szociális curriculum törzsanyagát képezi, technikát szerte a világban alkalmazzák. Központjában a kliens és környezete áll, aki racionalizáló, értelmet kereső módon próbál tevékenységei során lépésről-lépésre előrébb jutni a probléma megfogalmazásától egészen a probléma megoldásáig.

Perlman a modell gyakorlati kérdései kapcsán kiemelten foglalkozott az esetmunka nyitó-ún. exploratív fázisának az elemzésével, ezen belül is a kliens problémákkal szembeni ambivalenciájával, a hozott probléma szerepével, a kliens és a fogadó intézmény elvárásaival. Fontosnak tartotta, hogy a kliens már az esetmunka kezdetén jusson el arra a felismerésre, hogy életproblémáira nincsenek receptszerű megoldások, kizárólag a közös munka révén juthat előbbre.

A kezdeti fázis tisztázandó kérdései Perlman nyomán:

- A kliens által megfogalmazott probléma természete- mivel kell szembenézni, mit lehet elérni,
- A probléma jelentősége-miért fontos, mit jelent a probléma a kliens számára,
- Mik a probléma pszichés, szociális és jóléti, fizikai vonatkozásai,
- Mi előzte meg és mi váltotta ki a problémát,
- Milyen korábbi erőfeszítések történtek a probléma megoldására,
- Mi az intézménnyel kapcsolatos elvárás, motiváció a segítségkérésben,
- Milyen segítséget tud nyújtani az intézmény.

A kérdések tisztázása után a segítő feltevéseket fogalmazhat meg a probléma természetéről, a lehetséges megoldásokról és a kliens helyzetéről, meglévő erőforrásairól.

3.7 A szociális esetmunka adekvát kommunikatív tere

A kliensrendszerrel folytatott interakciók szemszögéből vizsgálva a szociális esetmunka folyamata egy olyan konstruktív együttműködés, mely az autogén problémamegoldás vagy re-produktivitás – egy magasabb szintű működés - irányába fejti ki segítő hatásmechanizmusait. Ebben a fejlesztő tevékenységben a kommunikatív szintér minősége meghatározó a problémamegoldás folyamat és eredményértékelése szempontjából. Különösen a kommunikációs tér kontextusában zajló segítő folyamat egyes szekvencionális elemeire helyezem a hangsúlyt, amelyek vizsgálata közelebb viheti a szakma befogadóját annak kívánt hatékonyságához.

Az egyik ilyen a problémalátás képessége és a probléma definiálása, mely sajátos értelmezést nyer a szociális munka praxisában. A probléma olyan adekvát külső és belső erőforrások hiány-konglomerátuma, mely életvezetési, adaptációs nehézségeket generál, s kilátásba helyezi annak megoldására szerződő interaktív együttműködés lehetőségét (Haász, 2008). A szakirodalom rendkívül sokoldalú megközelítésből tárgyalja a szociális munka és annak folyamatjellegét prezentáló szociális esetmunka egyének, csoportok, vagy

közösségek hatékonyságára /problémakezelésre/ irányuló törekvéseit. Ezek részletezése a tanulmányban nem szerepel, ugyanis túlmutatna annak lehetséges keretein.

A probléma - kitekintve értelmezésének társadalmi vetületére - a szociális tér kontextusában jelen lévő konstrukció, annak komplexitása ugyanis szoros összefüggést mutat az emberi lét sajátosságával, az együttéléssel, a kapcsolatok természetével. Kialakulása és megoldásának alternatívái egyaránt értelmezhetők a különféle interakciók szintjén. Legyen szó bármilyen természetű problémáról – létrejöttének rendkívül heterogén megközelíthetősége lehet, csakúgy, mint átláthatóságának, vagy értelmezésének. A kommunikáció az, ami ezt a halmazt sajátos jelentéstartalommal ruházza fel, ami szignifikálja a társas lét törvényszerűségeit, s ami segít eligazodni a probléma meghatározásának és megoldásának területén.

A probléma, mint „szociális” jelenség prediktív megközelítésének irányából két ismert tudományos álláspont ismerveinek és alkalmazhatóságának kombinációján, s főbb találkozási pontjain keresztül töreksem az emberi problémamegoldás lehetséges diszciplínáinak feltérképezésére, s a megoldáshoz szükséges felkészültségek elérhetőségének magyarázatára.

A problémamegoldás komplex, tudományos igényű megközelítése mentén az érzelmi és értelmi megértésre irányuló intenciók szerepét és lehetőségét vizsgálom a segítségben megnyilvánuló kölcsönös viszony-tulajdonítások magyarázatához, melyben kiemelt hangsúlyt kap a szándéktulajdonítás segítő folyamaton átívelő esetleges változásainak tendenciája, majd annak a segítő folyamatra gyakorolt hatása.

A két modell a kommunikáció participációs elmélete (*Horányi, 1999*) valamint a szociális munka általános problémamegoldó modellje (*Perlman, 1957*).

Mindkét modell az emberi problémamegoldás lehetséges aspektusait vizsgálja elméleti és gyakorlati megközelítésből.

Participációs elméletében a szerző a kommunikációban látja a probléma felismeréséhez és adekvát megoldásához szükséges felkészültség elérhetőségét:

„Ebben az értelmezésben a kommunikáció úgy jelenik meg, mint a problémamegoldó (ágens) világának egy lehetséges állapota.

Így a kommunikáció egy konstans állapot, vagy lehetőség, mely világértésünk egyik megkerülhetetlen kiindulópontjának tűnik, ellentétben a tranzaktív vagy interaktív felfogásokkal, melyek - sajátos viszonyrendszerük alapján - a problémamegoldásra való felkészültség változásának vagy éppen változtatásának perspektívájából tekintenek a kommunikációra, így annak lényegét valamiféle változásban látják.” (Horányi, 1999; a továbbiakban minden dőlt idézet u.a.)

A problémamegoldó modell, mint a professzionális segítő kapcsolatra épülő fázismodell, a megfogalmazott cél(ok)ra (melynek tárgya a jelenben észlelt probléma) szerződő és ennek érdekében szisztematikus együttműködést kialakító (segítő-kliens) folyamat. A participációs elmélet megközelítéséből ez a folyamat azonos az interaktívval, mely az ágens tényleges, vagy potenciális felkészültsége elérhetőségének változására-változtatására irányul. Ez a fázislépéseket megfogalmazó progresszív, divergens (a probléma egyedi értelmezésétől az általános felé haladó, s ezzel a problémaértést elősegítő) folyamat – az összehasonlítható modell analógiájaként - a problémamegoldó ágens egy lehetséges megváltozott világának axiómája. Ebben az értelmezésben maga a folyamat egy, az adott problémához igazodó intervenciós szintet jelöl, melyet az interaktív tesz lehetővé. A két modell közti alapvető különbség a problémamegoldás inaktív és aktív fakultásai. Így a problémamegoldó modell szempontjából a kommunikáció nem egy lehetséges konstans állapot, mely a felkészültség elérhetőségét teszi lehetővé, hanem egy szükségszerű állapot, mely a releváns felkészültség elérésére predesztinál. Ugyanakkor a kommunikáció, mint a problémamegoldásra való felkészültség elérhetőségének egy lehetséges konstans állapota feltételezi a kommunikáció, mint a felkészültség elérhetőségére irányuló változás vagy változtatás intervenciós szintjét. A két modell taxatív ki is egészíti egymást. Ennek viszonylag egyszerű magyarázatát adja, hogy kommunikációs felkészültség nélkül, mint ahogy a kommunikációban részt vevő felek nélkül sem beszélhetünk a problémamegoldás folyamatára irányuló változás vagy változtatásról.

„A problémamegoldó tulajdonság minden ágens közös tulajdonsága. Az ágens terminus nem csak individuumra vonatkozhat, hanem minden olyan rendszerre, mely problémát old meg. A problémamegoldás az a szintér, amelyben minden ágens két alapszükségletet törekszik kielégíteni: a túlélést és életminőségének fenntartását. A problémamegoldás e tekintetben sikeres alkalmazkodást jelent.”

Perlman modelljében a problémamegoldás individuális, melynek fókuszában a probléma jellegétől függően állhatnak az esetleges alapszükségletek (bio-pszicho-szociális) kielégítésén túl, a személyes hatékonyság, problémaérzékenység, a változás vagy változtatás individuális képességei. A folyamat ugyanakkor kölcsönös együttműködést feltételez, mely az ágens problémamegoldó kapacitásaihoz mérten nem értelmezhető a többi ágenssel közös tulajdonságnak. Az együttműködés célja az önhatékony problémaértelmezés és problémakezelés helyreállítása, mely egyben a kliens sikeres alkalmazkodását is jelenti környezetéhez.

„Problémának nevezi a kommunikációs diszkusszió azt (az esetleges) különbséget, amely egy ágens jelen állapota és egy számára kívánt állapot között van. A különbségnek két forrása lehet: vagy az ágens állapota, vagy pedig az ágens környezete változik meg úgy, hogy kívánatos volna valami további változás. A problémamegoldás, a probléma természetéből kifolyólag mindig csak konkrét – individuális – lehet. A probléma akkor tekinthető megoldottnak, ha a problematikus különbség megszűnt.”

A problematikus különbség ugyan feltételezi a kívánt állapot irányába való elmozdulást, ez azonban a probléma természetének átértelmezését segíti. A segítő kapcsolatban a probléma individuális szinten jelentkezik, a problémamegoldás folyamatának célirányultságából kifolyólag azonban, mint racionalizált, optimalizált végtermék elveszíti individuális jellegét. A cél a problematikus helyzet demisztifikálása, általánosítása, mely segíti a kívánt állapot elérését. A modell jelen és jövő irányultságát kiegészítve gyakran megjelenik a múlt-jelen-jövő „diffúziója”.

A megismerés interperszonális jellege alapozza meg a segítőkapcsolat hogyanját és értékét, amely a tapasztaláson alapul. A múlt, a jelen és a jövő közti különbség a tapasztalás lehetőségeinek a feltétele. A múlt a probléma esetleges korábbi megoldásainak alternatíváit jelenítheti meg / hogyan működött másként a mostanihoz képest, milyen változást tapasztalt /, így azok narratív analízise vezet el a jelen, s egyben a kívánt állapot értelmezéséhez. Ha ez az összefüggés bekapcsolható az intervenciós folyamatba, akkor a problematikus különbség a kliens jelen állapota és a múltban megtapasztalt (egyben kívánatos) állapota között van. A különbség forrása lehet implicit vagy explicit az erőforrások elérhetősége szempontjából. Cél a releváns erőforrások allokációja a különbség megszüntetése érdekében.

„A szimbolikus (mint kognitív séma) egyik lehetséges helye a problémamegoldáshoz szükséges felkészültségnek. A szimbolikus egy olyan sajátos konstitúció, mely a szignifikáció eredményeként jön létre, azaz egy, az ágens által elfogadott konstitutív szabály (legitimáció) mentén. Ahhoz, hogy a szignifikáció (mint felkészültség a problémamegoldásra) az ágens számára elérhető legyen, egyrészt a szignifikánst (tudás, motiváció, ismeret) kell elérhetővé tenni, másrészt a szignifikációnak magának legitimálnak kell lennie.”

„Az „elérhető” használata a szignifikáció kontextusában az ágens részesevé (participációja) a problémamegoldás érdekében (mint a percepciós modalitások, vagy a percepció lehetősége, a szignifikátum (mint probléma) megértése, illetőleg megértésének lehetősége, vagy a felkészültséggel rendelkezés, illetőleg e rendelkezés lehetősége.”

„A természetes közösségekben elérhető felkészültségek, tagjaik számára eredendően adott felkészültségek aggregátumai. A nem természetes közösségekben elérhető „többlet”-felkészültség elsősorban az, ami a különböző szignifikációs módokon adott, illetőleg - másodsorban - olyan azonosságok, hasonlóságok, különbségek felismeréséből erednek, melyek nem voltak a felkészültség implicit vagy explicit (korábban elsajátított) tartalmai.”

A problémamegoldó modell, s így a segítő szociális interakciók vonatkozásában /mely alól kivételt képeznek a csoportos vagy közösségi szinten zajló célirányos interakciós formák/ a problémamegoldáshoz szükséges felkészültség explicit tartalmai különböznek. A segítő kapcsolatok természetéből adódóan eredendő különbség van segítő és segített (kliens) problémamegoldó felkészültségében, hisz ebben nyer értelmezést maga a segítés, mint folyamat. A segítés, mint professzió képessé teszi (bizonyos többletfelkészültségek birtokosává) a segítőt, mint képzett problémamegoldót, ugyanakkor a segített csak a segítés (intervenciók) folyamatában vagy folyamata által válik felkészültebbé, vagy önálló problémamegoldóvá.

A kliens (agens) tényleges vagy elérhető részesevé a problémamegoldásban, adott felkészültségeinek implicit (eredendő) vagy explicit (korábban elsajátított) aggregátumai. A segítő kapcsolat kontextusában ezek az eredendően adott vagy elérhető felkészültségek olyan újszerű felismerésekkel (szimbolikus aktusokkal) bővülnek, melyek bővítik a kliens felkészültségének explicit tartalmait, kvázi problémamegoldó alternatíváit és megoldó készségét. A kliens individuális problémaértelmezéssel, problématudattal lép be a segítő kapcsolatba, a folyamatmodell eredményeként azonban adekvát problémaérzékenységgel

és fejlett önhatékonysággal bír. Ebben az összefüggésben a professzionális segítő kapcsolat úgy jelenik meg, mint a nem természetes közösségek egy releváns ágense, mely interperszonális szinten, (a természetes közösségek támogatórendszerét kiegészítő) szubsztitúciós rendszerként működik.

Ebben a szubsztitúciós rendszerben a problémamegoldás kommunikatív kontextusában értelmezett legitimáció (problémamegoldásra irányuló konstitutív szabály) kezdeti inkoherenciája a látszólagos vagy valóságos koherencia irányába halad. Kialakul a közös problémanyelv és értelmezés rendszere, azaz egységbe fejlődik a „hogyan” tudás képessége.

A probléma értelmezéséhez és/vagy megoldásához szükséges szignifikáció (legitim értelmezés) mind a segítő, mind pedig a segített kognitív struktúrájának része. Ezek tényyszerűségével az interakciók során számolni kell, hisz nagymértékben befolyásolhatja a segítő folyamat kimenetelét.

Az ún. legitimációs különbségek jellemző indikátorai lehet(nek):

a.) az eltérő társadalmi (faji, vallási vagy etnikai), szocioökonómiai státuszok, vagy bizonyos szubkultúrák érték-, norma- és viselkedérendszer, melyek sajátos legitimációik inkoherenciájának ismeretén keresztül alkotnak a segítség folyamatában fontos szempontrendszert. Mindezt jól példázza pl. a többségi társadalom problémaérzékenysége a deviáns szubkultúrákkal szemben. Kérdés, hogy a segítő a többségi társadalom tagja- e.

b.) a szubjektív problémadefiníció, mely effektív vagy ineffektív problémamegoldáshoz vezet. A jól definiált probléma kontextusában a megoldáshoz szükséges adatok rendelkezésre állnak, adott az elérendő cél is, csak a megfelelő eljárást kell alkalmazni a megoldáshoz. A rosszul definiált (inadekvát) probléma esetében a rendelkezésre álló tényezők bizonytalanok, bizonyos valószínűséggel becsülhetők csak meg – vagyis több jó megoldás vagy cél is lehetséges.

c.) az indifferens probléma-tudat, amikor valamilyen személytől idegen legitimáció áldozatává válik ügyfelünk. Az erre irányuló legismertebb problémakör a delegált (vagy kívülről motivált) kliens.

„A probléma felismeréséhez és tényleges megoldásához szükséges felkészültség(ek) különböző attitűdöket /mint a szignifikáció értelme / és ezen attitűdök keretében megjelenő

tartalmakat / mint szignifikátumokat / foglal(nak) magában (magukban). Az attitűdök között kognitív, ún. propozicionális attitűdök /pl. tud, hisz, vél, feltételez../ és nem kognitív attitűdök /pl. örül, remél, bízik../ egyaránt megtalálhatók. A kognitív tartalmak, mint szignifikátumok lehetnek pl. a hogyan- tudások között szereplő helyzetfelismerés, vagy problémamegoldó készség, egyéb percepció-, cselekvés- és feldolgozási képességek.”

A segítő folyamatban megjelenő kognitív és érzelmi attitűdök, valamint azok tartalmi vonatkozásai a problémamegoldás releváns kommunikatív momentumai, melyek a segítő találkozás során explicit tartalommal telítődnek. A tartalmi telítődés egyik meghatározó szegmense a segítő kapcsolatoknak. Ugyanakkor – és feltételezésem szerint - a szociális munka praxisorientált esetmunka modelljeiben – és különösen a perلمان-i folyamatmodellben – a problémafókusz hangsúlya mellett az emocionális feltöltődés interperszonális tere és lehetősége jelentősen leszűkül.

A modell meglehetősen mechanikus szemléletével a cél- és eredmény irányultság kognitívait hangsúlyozza, a problémamegoldás egy időben korlátolt, teljesítményorientált megközelítésével. A kognitív tartalmi telítődés a hatékony problémamegoldás alternatívájaként jelenik meg, így elsősorban a hogyan tudás képességeit rekonstruálja és legitimálja. A szerződés kötéstől az akció lezárásáig a folyamat mintájául szolgál egyfajta szociális tanulásnak - nevezzük problématanulásnak – mely által a segített többlet-felkészültségekkel gazdagodik. A felkészültség releváns és elérhető a problémamegoldó ágens számára az interakciók – nevezzük intervencióknak – révén.

„Az egyes ágenstípusokat kategoriálisan jellemzi az, hogy miféle felkészültségei lehetnek (miféle problémák megoldására lehetnek felkészültek), illetve miféle lehetőségeik vannak felkészültségük (problémamegoldó kapacitásuk) gyarapítására.”

„A szignifikáció különböző módjai, főként a szimbolikus eszközökkel történő problémamegoldás nagyobb esélyt jelent az adaptáció sikere szempontjából, miután komplex problémák kezelésére is alkalmas. Mindez abból adódik, hogy maga a problémamegoldás először ezen szignifikációkkal létrehozott és a jövőt anticipáló modellekben történhet, ami gyorsabb és komplexebb megoldásokhoz vezethet.”

Ha szisztematikus cselekvési modellekben gondolkodunk - a kognitív modellalkotás analógiáján - a megkonstruált szimbolikus modellek szerepe és funkciója egyazon célt szolgál, a problémamegoldás hatékonyságának mielőbbi növelését. A mesterséges

problémamegoldó modellek szisztematikus lépéskombinációi / mint szerződéskötés-cselekvési terv-akció / ellenőrzött cselekvés útján megtapasztalható kognitív tartalmi expliciték /kondicionálás/ és készségek fejlesztése /szimbolikus tanulás/ mentén fejtik ki szándékolt hatásukat. Ennek értelmezésében a modellisztikus, egyfajta megközelítése a segítő kapcsolatnak.

Ez a megközelítés egy újfajta értelmezést tulajdonít a segítő kapcsolatok világának, melyben a segítés fogalmi kerete és ezen belül a kapcsolatok természetessége, személyessége, érzelmi involváltsága átértelmeződik. A társadalmi átalakulás, értékdimenziók sajátossága, az ún. negatív modernizáció (Hankiss 1983) a túlzott individualizáció és teljesítménykontroll mentén mintázódik, amelyek egyenes következményeként a természetes szubsztitúciós rendszerek (eredeti közösségek) funkcióját gyakran mesterséges kapcsolati képződmények váltják fel. Korábról újszerűnek tűnő társadalmi problémák jelennek meg, melyek adekvát megoldást várnak. A segítő kapcsolatok (szociális munka) természetes fejlődésének rögzös útján jutunk el a modellisztikus segítségnyújtás világába, ahol bizonyos értelemben leszűkül a személyesség és az érzelmi megértés, mint releváns kapcsolati tényezők lehetőségének tere. Ennek háttérében a társadalmi változások sajátos mintázatán túl a klasszikus értelemben vett interperszonális segítés specializálódásának, a halmozott problémák individuális megjelenésének is lényeges szerepe van.

Mitől válhat élményközpontú eseménnyé a segítő találkozás, mit rejteget még a segítő kapcsolat kommunikációs tere? A későbbiekben erre keresem a választ az intencionalitás fogalmi keretét boncolgatva.

3.8 Intencionalitás a problémamegoldás reflexív kontextusában

Visszatérve a kommunikációs szintér vizsgálatához, a probléma felismeréséhez és tényleges megoldásához szükséges felkészültségek – mint említettem - különböző attitűdöket /mint szignifikációk/ és ezen attitűdök környezetében megjelenő tartalmakat / mint szignifikátumokat / foglalnak magukban. Így a problémamegoldó modell segítő folyamatra ható kommunikatív tényezői lesznek a kognitív és az affektív explorációk, valamint azok kölcsönös intencionális (egymásnál észlelt) viszonya.

Az intencionalitás az elme képessége a dolgok, tulajdonságok vagy esetek reprezentálására, szignifikálására, megjelenítésükre vagy helyettesítésükre. Az intencionalitás kérdése manapság különösen a mentális állapotok (észlelés, tudás, érzés, tapasztalás, emlékezés stb.) természetével kapcsolatban vetődik fel a leggyakrabban. A segítő kapcsolat relációjában, különösen a probléma felismerését és megoldását célzó mentális és/vagy érzelmi attitűdök vonatkozásában, a kölcsönös szándéktulajdonításnak lehet meghatározott szerepe.

Ahogy *Howe* és a konstruktivista irányzat elkötelezett hívei számos kutatás [6] ismeretében rávilágítanak a személyközi segítő kapcsolatok tartalmi esszenciájára, előtérbe kerül a szándékok befolyásolásának igénye, mely által formálható és szilárd alapokra helyezhető a kapcsolatok értelmezése, valamint a változás perspektívája.

„A kliensek szeretnék meghatározni a saját tapasztalataik jelentését, és befolyásolni akarják azt is, hogy mások milyen értelmezést adnak az ő tapasztalataiknak. Ha sikeresek ebben a törekvésben, akkor képesek megbirkózni a tapasztalatokkal, és ez által képesek befolyásuk alá vonni azokat. Ez javítja önértékelésüket, önbizalmukat, és végső soron arra indítja őket, hogy elhiggyék, értékes és mások által értékelt emberi lények.” (*Howe*, 1993:195).

Ha össze akarnánk foglalni azt az üzenetet, amelyet a kliensek a tanácsadással kapcsolatos tapasztalataikról szóló beszámolóikban közvetítenek, akkor az elfogadás és törődés iránti szükséglet, továbbá a megértés és az értelem keresése maradna fenn a rostán, amelyeket a legtöbb beszámoló tartalmaz.

A segítség egy befolyásolási folyamat, így ahhoz, hogy ez (a folyamat) a megfelelő irányban történjen, hatékony legyen, sok mindennek kell megfelelni. Ha két ember találkozik, ott indíték, kapcsolat, cselekvés, szándék van. Amitől ez a befolyásolás professzionális lesz az, hogy a segítőnek képes ön- és társreflexióra. A kliensek sok esetben érzékelnek valamilyen folyamatokat, amihez intelligencia, tanulás szükséges, de a többségüknél ez fejletlen. A segítőnek figyelemmel kell kísérnie azokat a modalitásokat, amit a kliens érzékel. A kliens és a segítő kölcsönösen hatással van egymásra, és a segítő felelőssége, hogy erről tudatossággal rendelkezünk. A tudatosság megteremtésének eszköze az intencionális problémafókusz, ami hatással van a kapcsolatokra, valamint a változásra.

Az egyéni esetmunka problémamegoldó folyamatában a változás irányát meghatározó intenciók, mint az együtt vagy egymás mellett cselekvés kommunikatív aktusai mögött

meghúzódó kölcsönös – egymásnak tulajdonított – mentális reprezentációk, meghatározó tényezői a segítő kapcsolat alakulásának, fejlődésének, eredményességének. Az intenciók feltárása és értelmezése által a segítő kapcsolat minőségi változói előtérbe kerülnek, mérhetővé válnak, ezáltal az esemény vagy élményközpontúság még inkább kiragadható. A segítő folyamat monitorozása az intenciók nyomon követésével, véleményem szerint, lehetőséget nyújt az esetleges elakadások szempontjainak újbóli áttekintésére oly módon, hogy a nem tudatos vagy szándékolt közlések tartalmi mondanivalóját is felszínre hozza, majd beépíti a kapcsolat menetébe. Ezzel a kommunikációs zavarok, vagy félreértések tisztázásában is közreműködik.

Grice fogalmi meghatározásaival élve a természetes és nem természetes, azaz nyelvi intenciók kódolásával lehetősége nyílik a kutatónak a segítő kapcsolatok világának mélyebb szintű megismerésére, ami egyben lehetőséget nyújt az alkalmazott segítő technikák, vagy módszerek adaptációs nehézségeinek vagy eredményességének elemzésére is.

Az intencionális alrendszerek generatív funkciójának értelmezése segíti a viszonylagos egymásrautaltság és a kölcsönös reflexiók hatásmechanizmusának megértését. A folyamat hozzájárul az interperszonális kapcsolatok elmélyülésének eredményességéhez, ami nem feltétlenül azonos a kívánt eredményességgel. A kölcsönös intenciók rendszere a fent vázolt négy viszonyulási helyzet fókuszában segít meghatározni a segítő kapcsolatok kimenetelét. Ezek egyben a folyamat azon állomásai is lehetnek, ahol bizonyos fejlődési szinten megrekedhet a kapcsolat elmélyülése, és ez által az nem a kívánt eredményesség felé szerveződik. Egy biztos, hogy a segítség élményszintű, eseményszerű menetének meghatározó építőkövei lesznek a kölcsönösen észlelt intencionális változók.

A problémaértelmezési keretek és a problémamegoldás vizsgálata a szociális esetmunka folyamatában, az interperszonális kapcsolatok, mint élményszintű események keresztmetszetében újfajta értelmezést nyernek.

Az említett két modell alapértelmezéseinek összehasonlító elemzésén keresztül a problémaértelmezés az implicit v. endogén és explicit v. exogén tudás- és készség szintű felkészültségek aggregátuma, melyek a kommunikáció, mint konstans és szükségszerű állapot kontextusában válnak elérhetővé. A felkészültségek interiorizálása és gyakorlati alkalmazhatósága az attitűdök sajátos viszonyrendszerében értelmezhető. A másik attitűdjeinek releváns értelmezése - nevezzük kognitív tartalmi telítődésnek, mint a

szimbolikus megismerése - valamint a nem kognitív (érzelmi) telítődés, közösen eredményezik azokat a többlet-felkészültségeket, melyek a probléma értelmezéséhez és megoldásához szükségesek. A professzionális esetmunka a problémamegoldás egy lehetséges helye, melyben az említett explicit-többlet az intervenciók és kapcsolati dimenziók (érzelmi attitűdök) hozadéka.

3.9 Intencionális alrendszerek

Az egyéni esetmunka olyan interaktív fejlesztő-tanácsadó munka, mely a változtatásra, a probléma adekvát megoldására irányul. A segítséget igénylő egyének gondozásának célja: meghatározott ideig tartó folyamatos segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő fél problémái feltárhatóvá, megfogalmazhatóvá, így annak megoldási lehetőségei kialakíthatóvá váljanak. A problémamegoldás tervei, módjai a kölcsönös együttműködés folyamatában alakulnak ki, melynek végső célja a „képesé válás”, az autogén problémamegoldás készségeinek elsajátítása.

A segítő folyamatban megjelenő kognitív és érzelmi attitűdök, valamint azok tartalmi vonatkozásai (mentális reprezentációk) a problémamegoldás már említett releváns momentumai, melyek a segítő találkozás légkörében sajátos explicit tartalommal telítődnek (gondoljunk a problémamegoldást segítő kognitív reprezentációkra, vagy az új típusú hogyan tudás képességeire, amikor kliensünk problémamegoldó kapacitása új elemekkel bővül). A „tartalmi telítődés” egyik meghatározó szegmense a segítő kapcsolatnak. Ugyanakkor – és a gyakorlatban tapasztalt feltételezések, alkalmazhatósági relevanciák ismeretében - a szociális munka praxisorientált esetmunka modelljében (Perlman) a problémafókusz hangsúly mellett az emocionális vagy affektív telítődés interperszonális tere jelentősen beszűkült.

A modell - különösen alkalmazhatóságának körülményeit vizsgálva - a cél- és eredmény irányultság kognitívait hangsúlyozza, ahol a problémamegoldás egy időben korlátolt, teljesítményorientált megközelítést kíván. A kognitív tartalmi telítődés a hatékony problémamegoldás alternatívájaként jelenik meg, így elsősorban a hogyan tudás képességeit rekonstruálja és legitimálja. A szerződés-kötéstől az akció lezárásáig a folyamat mintájául szolgál egyfajta szociális tanulásnak - nevezzük problématanulásnak – mely által

a segített többlet-felkészültségekkel telítődik. A felkészültség releváns és elérhető a problémamegoldó ágens számára az interakciók – nevezzük intervencióknak – révén.

Az explicit telítődés, azaz az új típusú tudások, képességek, érzések megjelenésével egy időben új típusú vagy szerzett (explicit) intenciók jelennek meg egymás belső világának kölcsönös megismerésében, különösen a már említett intencionális alrendszerek kontinuitásában. Például a kezdeti közös sikerek a probléma megoldásában elmélyítik és más jellegű tartalommal ruházzák fel a kapcsolat-fókuszú intenciókat, így egymás együttműködési szándékának észlelése pozitívan fog felértékelődni, de hasonló képet fest egymás változásba vetett hitének rekonstruálása is.

A problémamegoldó modell fázislépései, valamint a kognitív és affektív telítődés reprezentatív kulcsindikátorai mentén ábrázolható az explicit intenciók alrendszerének szekvencionális megjelenése (*lásd 4. sz. melléklet*).

A segítő folyamatban „érlelődő” explicit intenciók prepozíciói a kognitív vagy tartalmi telítődés explicit tartalmainak, azaz feltételezhető a folyamat kétpólusú, komplementer fejlődési íve. Az eredendő vagy szerzett felkészültség- (tudás)többlet, vagy telítődéshez rendelt intenciók mindkét esetben katalizátorai lehetnek a segítő folyamat eredményességének. Ilyen pl.: az előzetes tudás, elvárásoknak való megfelelés vagy meg nem felelés kérdése a kliens személy- vagy kapcsolatfókuszú intencionális alrendszerében.

3.9.1 Kritikus intencionális pozíciók az esetmunkában

A szociális esetmunkában megjelenő kölcsönös (segítő-kliens) intenciók rendszerét intencionális alrendszereknek nevezem, mint a segítő kapcsolat módszertani háttérében működő ösztönző, generatív tényezők rendszerének (*Haász, 2009c*). Az alrendszerek funkcionális gyűjtőegységei az intenciók, annak függvényében, hogy azok mely központi esemény vagy történet köré rendeződnek, avagy irányulnak a segítő találkozások esemény-láncolatában. Ennek következtében a „fókusz” az eseményre irányultságot jeleníti meg, melynek ismeretében feltárható az ide vonatkozó mentális tartalmak és attitűdök rendszere mind a segítő, mind pedig a segített érzelmi- és gondolatvilágában. Az intencionális tartalom a kölcsönösséget jelenteni, azaz a másik cselekvése vagy kommunikációja mögött meghúzódó szándékok, érzések, gondolatok sajátos megjelenítését.

3.9.2 Intencionális alrendszerek a szociális esetmunkában

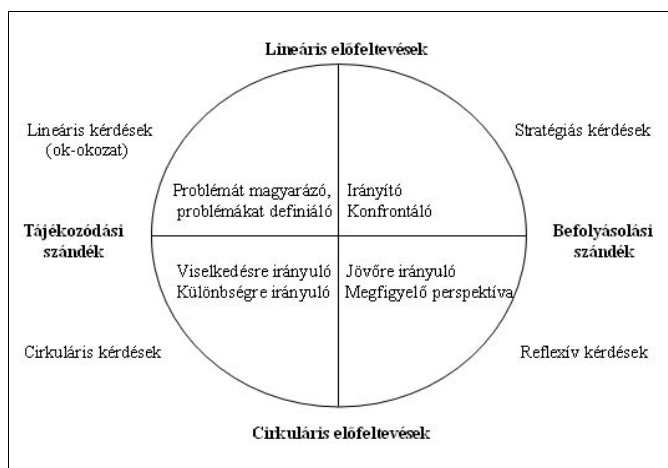
1. viszonyulás egymáshoz (személy)
2. viszonyulás a problémához (probléma)
3. viszonyulás a kapcsolathoz (kapcsolat)
4. viszonyulás a változáshoz (változás)
5. viszonyulás az elégedettséghez (elégedettség)

Az intencionalitás problémaközpontú alkalmazása a viszonyulási szintek mentén körvonalazódó létjogosultságára hívja fel a figyelmét valamennyi professzionális segítő kapcsolatnak. Az alrendszerek funkcionalitása nagyban függ a reflexív képességek és tudások alkalmazásának gyakoriságától, amin keresztül kialakulhat egy sajátos, a kapcsolat és a kliens fejlődése szempontjából egyaránt fontos élménytartalom.

IV. KÉRDÉS, REFLEKTIVITÁS ÉS ÉLMÉNYKÖZPONTÚSÁG

4.1 A professzionális kérdésfeltevés paradigmái

A professzionális diskurzusok alapja egy jól felépített kommunikációs rendszer, amely alapvető jártasságot feltételez a segítő aktív, kérdező, „facilitato” közreműködésében. A kérdések strukturálják a kapcsolatok értelmi és érzelmi beágyazódásait, segítenek a probléma körülhatárolásában, ugyanakkor realizálják a kapcsolati történéseket, eseményeket, a fejlődés vagy az elakadás szintjeit. Jelentőségük - különösen a reflektív működés vonatkozásában – meghatározó az intencionális kapcsolatok vagy a segítő-kliens szándékrendszerek egyeztetésében is. *Tomm* (1990) nyomán a kérdéstípusok 4 csoportjával találkozhatunk a professzionális szakmai kapcsolatokban:



7. ábra: Kérdéstípusok a segítő szakember szándékainak és előfeltevéseinek összefüggésében (Tomm, 1990)

A **lineáris** kérdezés oknyomozó, egyszerűsítő (a dolgoknak egy okozója- oka van), normatív. Ok - okozati összefüggések feltárása az exploráció és a problémadefiníció munkafázisaiban.

A **cirkuláris** kérdezés holisztikus, interaktív, neutrális viszonyulást feltételező, értékítéletmentes és rendszerelvű visszacsatolások alkalmazása. Segíti a probléma mélyebb kontextusainak feltárását, értelmezését.

A **stratégiai** kérdések mögött az egyén befolyásolására irányuló rejtett direktív szándék áll ezért lineáris oksági, "instruktív behatás" jellemzi a diskurzust. Ráébresztés, befolyásolás a cél, a javasolt megoldás elfogadása. A segítő úgy viselkedik ebben a szituációban, mint

egy instruktor, olykor "igazságosztó". Ami "elromlott", azt kell helyrehozni, közös értékek mentén, amelyeket kezdetben a segítő képvisel. A tudásmegosztás, a hogyan tudások rendszerezése a végső cél, üzenete: "így kellene ezt csinálni". Időnként a direktivitás nyílttá válik, a konfrontáció is megengedett. A kérdések hatása kényszerítővé is válhat.

A **reflexív kérdések** szintén a kliens indirekt befolyásolását veszik célba, facilitáló szándékkal, mintegy kalauzolva, bátorítják a saját problémamegoldó képességeinek mozgósítására. Generáló hatással bír, reakcióérzékeny cselekvést hív elő.

A szándék és kérdezés hatásainak, célrendszerének tulajdonságait figyelembe véve megállapítható, hogy a reflexív kérdezésmód elemeit kívánatosabb a professzionális segítség munkahelyzeteiben is alkalmazni (akár a kliensinterjúban is) hisz a legnagyobb hangsúlyt ezek a kérdések helyezik az erőforrások allokálására. Egy újabb, s talán a kutatásom szempontjából különösen értékes szempont a kliens-segítő kapcsolat dimenzionálása mentén értelmezhető reflektív megnyilvánulások elemzése.

4.2 Reflektív diskurzus az esetmunkában

A reflexió és reflektivitás fogalma az 1980-as évektől terjedt el a társadalomtudományban és a menedzserképzésben. Donald Schön „*Reflektív szakember*” című, 1983-ban megjelent könyve abból indul ki, hogy a sokféle professziót létrehozó, modern társadalomban, melyben a családhoz képest megnőtt a hivatás identitást nyújtó jelentősége, a technikai racionalitás önmagában nem elég a hatékony működéshez. A nem csupán foglalkozást, hanem hivatást gyakorló szakembereknek az egyedi és kiszámíthatatlan helyzetekkel való megbirkózáshoz spontaneitásra van szüksége. A reflektív szakember arra is képes, hogy nézőpontot váltó, intuitív megoldásait kritikus vizsgálat révén tegye tanulási tapasztalattá. (Kelemen, 2006)

A reflexivitás az egyén kognitív képessége, amely a társadalmi jelenségekhez és az azokat meghatározó szociokulturális és szociálpszichológiai mechanizmusokhoz való tudatos viszonyulását határozza meg. Giddens (1984) értelmezésében egy olyan általános interpretációs képességről beszélünk, amely jelentéssel ruházza fel az ember kapcsolatait a környezetének. Beck (1994) és Bourdieu (1977) szerint a reflexivitás a jelentések felismerésének és megszerzésének tudatos megélése. Bourdieu amellet érvelt, hogy a társadalomtudósok alapból előítéletesek, és ezektől az előítéletektől csak a reflexivitás által szabadulhatnak meg, így lehet esélyük az objektivitási-kritérium teljesítésére.

Giddens számára a reflexivitás a társadalomtudományok feltétele:

"A lényeg, hogy a társadalmi folyamatokra (elméletekre, és rájuk vonatkozó megfigyelésekre) való reflektálás folyamatosan belelép, eltávolodik, majd újra belelép azon események univerzumába melyeket leír. Nem létezik ilyen jelenség az élettelen természet világában, amely érzéketlen mindazzal szemben, amit az emberek tudni vélnek róla ... Lehetetlenség egy modern szuverén állam számára, hogy ne építse magába a modern szuverén állam diszkurzívan artikulált elméletét. Az állam részéről való politikai 'ön-monitorozás' kiteljesedésének ez a már hivatkozott tendenciája általában jellemző a Nyugat modernitására, és ez teremtette meg azt az intellektuális környezetet, melyben nemcsak hogy kifejlődtek a specializált, 'professzionális' társadalomtudományi diskurzusok, de megnyilatkoztak és fel is nevelődtek"(Giddens, 1984).

A változó világban kitárulkoznak az egyén előtt álló lehetőségek, de a kockázatok is. Egyre több külső behatás éri az embert, ahogy cselekedetei is egyre inkább hatnak másokra. A felelős tetteink mögött életre kell hívnunk a reflexivitást. Gondolkodni, önálló álláspontokat kifejezésre juttatni a sikeres életforma része lehet, ahol kapcsolati relációink is előtérbe kerülnek. A reflexivitás fokozódása szükségszerű, és magával hozza az individualizálódás fokozódását is.

A szociális munka reflektív gyakorlata fontos fogalom, amelynek központi szerepe van az elmélet és gyakorlat közötti kapcsolatban. Schön (1983) azt állította, hogy reflexió történik a gondolatainkban, miközben cselekszünk: reflexió cselekvéskor, majd utána is, amikor elgondolkodunk, és próbáljuk megérteni azokat az eseményeket, amelyeket átéltünk. Ebben a folyamatban egyrészt kiértékeljük a tapasztalással kapcsolatos korábbi élményeinket és érzéseinket azáltal, hogy felismerjük annak implikációit és eredményeit. Schön szerint a reflexió cselekvéskor profi módja a rutinszerű cselekvések és technikai racionalitások elkerülésének, ahol a tudás és a cselekvés szétválik. A reflexió cselekvéskor nem mindig lehetséges; amikor szükség van azonnali cselekvésre, a reflexió megszakíthatja a cselekvést. De az olyan folyamatokban, mint a kliensekkel való szociális munka, lehetőség van reflexióra, mivel ez egy bizonyos időt átívelő folyamat.

A reflexió magában foglal bizonyos szituációkban való részvételt, megfigyelések alkalmazását valamint a helyzet megértésére vonatkozó különféle elképzeléseinket is. Ez egy olyan állandó folyamat, amely kísérleti hozzáállásokat rejt magában, ezen túl olyan többé - kevésbé tudatos elméleti tudást is jelent, ami cselekvéssé és intervencióvá alakul át. „A reflexivitás azt a körkörös folyamatot jelenti, amelynek révén a gondolataink kihatnak érzéseinkre, s ezek viszont kihatnak arra a helyzetre, amivel foglalkozunk és ezért gyakran

visszajelzést kapunk a többi résztvevő szereplő reakcióiból, amely kihathat arra, hogy hogyan fogjuk föl a helyzetet és hogyan vélekedünk róla (*Payne, 2002:127*).

A szociális munkában a reflexivitás bizonyítékul szolgál arra, hogy mennyire van értelmük, vagy mennyire hatékonyak az akciók vagy az intervenciók. Ebben a körkörös folyamatban még két jelentős aspektust kell megemlíteni. Az egyikük a szociális munkások elképzelései és interpretációi azt illetően, hogy mi az a „szociális” vagy minek kellene lennie, más szavakkal mi az ideológiájuk, amely strukturálja a gondolkodásmódjukat és cselekedeteiket. A szociális munkás nem semleges kérdezősködő, mivel a szociális munka éppen arról szól, hogy az intervenció segít elérni valami változást, akár egyéni, akár társadalmi, vagy mindkettőt. A második aspektus a kliens részvétele a szociális munkában. A szociális munkáshoz hasonlóan a kliensnek is megvan a maga szociális világról alkotott képe, valamint arról, hogy milyen szociális intervencióra van szüksége ahhoz, hogy jobb élethelyzetet érjen el. A szociális munkás és a kliens közti interakció a két reflektív rendszer találkozását jelenti. Ez a találkozás bepillantást enged a szociális munkás számára abba, hogy a kliens hogyan látja a világot, és a saját világát és fordítva is, a kliens is érzékeli, hogy a szociális munkás miként éli meg az Ő világát. A reflexivitás körkörösége magában foglalja a dolgok átgondolását, az irányelvek megkérdőjelezését olyan elméletek kialakítását, amelyek választ jelentenek az új helyzetekben, valamint annak megértését, hogy a kliensekkel való kapcsolatok miképp adnak új ismereteket arról, hogy ők hogyan látják a világot (*Payne, 2002*).

A reflektív és az evidencia-alapú szociális munka közti különbség abban áll, hogy a reflektív vonal az emocionális élményre helyezi a hangsúlyt, az evidencia-alapú pedig a kemény szociális tényekre figyel. Még ha az evidencia-alapú és a reflektív szociális munka több szempontból ellentmondásokat mutat is fel, mégis sok hasonlóság van közöttük. Ezek közül az egyik az, hogy bármilyen tudáson alapuljon is a szociális munka, az elméletnek magában nincs explicit szerepe. A szociális munka gyakorlata gyakorlat, nem pedig elmélet. De amikor a szociális munka gyakorlati dolgaiban döntéseket hozunk, azt nem lehet perspektíva nélkül megtenni. A perspektívák pedig valamilyen elméletben gyökereznek. A perspektívaalkotás egy lehetséges folyamata az élmények konstruálása, rekonstruálása lehet a segítségben. Ennek elengedhetetlen kelléke a „reflektív kapcsolati tőke” megléte és állapota.

4.3 Reflektív “kapcsolati tőke”

Az élményközpontú kapcsolat mélyebb összefüggéseinek értelmezése a gyakorlatban, az időkorlátoktól vagy egyéb zavaró tényezőktől mentes dialógusok megvalósulásának a feltétele. A szakmai dialógusok két színtere az ún. „explorációs” vagy explicit „kérdezz-felelek” – típusú dialógusok, valamint a „reflexív” vagy implicit „kérdezz-felelek” – típusú dialógusok. Ez utóbbi két fajtája a viselkedési- (vagy társreflexió) és az önreflexió. Az explorációs dialógusok a kliens és segítőtje közti tárgyilagos diskurzust jelenítik meg a problémafeltárás folyamatában, míg az utóbbiak ennek hatására azokat a reflexiókat, releváns szakmai élményeket, melyek a segítőtben és kliensében egyaránt az ön-reflektív belső „találkozások”, vagy dialógusok eredményeként összegződnek és a megértés kontrollját segítik. A belső dialógus így az önismeret része, melynek tudatos gyakorlása az önazonosság érzetünk alapját adja. Mind a társas, mind a szakmai kapcsolatépítés szerves része (Haász, 2010).

A kölcsönös reflexiókat előtérbe helyező kommunikációs stratégia lehetséges fókuszpontjai:

Alkalmazott kérdések:

Probléma-fókusz:

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

Személy-fókusz:

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

Kapcsolat-fókusz:

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

Változás-fókusz:

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

Elégedettség-fókusz:

- *Elégedett az együtt végzett munkával?*
- *Elégedett az eddig elért eredményeivel?*
/segítő magától: Elégedett vagyok az eddigi közös munkánkkal?
Elégedett vagyok magammal, mint szakmai segítővel?

Viselkedési-és önreflexiók állítások formájában:

Úgy érzem, úgy látom, hogy tisztában van a problémájával

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

Együtt akar működni velem/ hisz az együttműködésünkben

Hisz a változásban/elhiszi, hogy bízom Önben

4.4 Empátiás megértés és belső dialógus

A szociális munka, mint professzió és gyakorlat lényeges és meghatározó területe az emberi problémamegoldásnak. Módszereit és általános ismeretanyagát tekintve rendkívül komplex, a *probléma- erőforrás-autonómia* hármis kontextusában értelmezhető humán specifikus segítő szakma, melynek legitim szerepét a személyközi interakciók adják. A megszerzett gyakorlat és tapasztalat fontos része az ismeretek orgánumának, mely érettséget, s közben folyamatos „fejlődni képességet” kölcsönöz alkalmazójának. A szakmai személyiség, annak tartalmi koherenciája áll a fejlődés középpontjában, mely egyben a segítő professziók legfőbb alkalmazott eszköze.

Az egészséges, érett személyiség tevékeny ura környezetének, egységes és képes arra, hogy pontosan észlelje mind a világot, mind önmagát. Az a segítő, akinél mindezt tapasztaljuk, "szilárdan meg tud állni a maga lábán" (*Allport, 1997*).

Fenomenológiai nézőpontból az interperszonális segítő kapcsolat egy olyan élő interakció, melyben mindkét fél a teljesség igénye nélkül törekszik a minőségi változásra, miközben a saját személyiségét kommunikálja és önmagát tapasztalja a segítő folyamat tükrében.

Ebben a bipoláris kapcsolatban válik meghatározóvá a segítő szakmai személyiség is, mely a segített fél, s annak működésképtelensége, problémamegoldó deficitje által nyer létjogosultságot, a belső – ezzel egy időben a segítőben zajló - reflexiók, „dialógusok” útján pedig megerősítést. A szakmai személyiség ebben az összefüggésben egy használható, feltárható, s értelmezhető egység, mely a tranzakciók (verbális és non-verbális jelzések és jelentések) tartalmi változásainak hátterében jelenik meg, s hozzájárul a hosszú távú szakmai eredményességhez.

A következőkben a szakmai személyiség kialakulásának körülményeit és a hozzá funkcionális értelemben - önálló szakmai tevékenységen keresztül - köthető reflexiók, „önellenőrzések” és értékelések kapcsolatát vizsgálom az érzelmi megértés vagy empátiás közeledés viszonylatában.

A vizsgált kérdés talán segít közelebb vinni bennünket, szociális szakembereket az empátia kevésbé elméleti, sokkal inkább funkcionális magyarázatához. A tapasztalat ugyanis az, hogy a szakmai gyakorlatba átültetett empátia, mint a segítő kapcsolatokat meghatározó szakmai élmény vagy esemény - folyamatjellegét követve - kevésbé egyértelmű a gyakorló szakemberek számára, túl annak tartalmi-lényegi ismeretein. Többnyire az érzelmi

ráhangelődés és segítő attitűdök asszociációja jelenik meg a gyakorlatban, ennél azonban egy sokkal összetettebb folyamatról van szó. Ezt részben saját tapasztalataim, részben szakmai kapcsolataimból származó tapasztalatok láttatják velem, aminek hatására arra a felismerésre jutottam, hogy a problémaorientált gyakorlatot követve az empátiás megértés készségszintű dinamikájának problematikáját vizsgáljam, és mindezt továbbgondolásra, vagy a téma kutatási céllal történő továbbdolgozására ajánlom.

A vizsgált téma kiindulópontját a személyközpontú irányzat adja, mely *Carl Rogers* (2003) nevéhez fűződik.

A „professzionális” empátia, vagy érzelmi megértés gyakorlatának elsajátítása, készségszintű fejlesztése tanulási folyamat eredménye, mely a segítőt valóban elhivatottá teszi, s munkáját, saját hatékonyságát, szakmai identitását nagyban segíti. A kliens megismerésének és megértésének ezt a szándékát kulcsfontosságú tényezőnek tartom, melynek kialakulásában két fejlődési folyamatot látok meghatározónak. Az első a szakmai személyiség fejlődése és az azt meghatározó tényezők, mint a segítő szakma iránti elhivatottság pályaszocializációs szempontjainak, a szakmai identitás és segítő attitűdök kialakulásának, fejlődésének, szinten tartásának kérdésköre. A második szint pedig az interperszonális kommunikáció szempontjából releváns és az első szint tapasztalataiból építkező - a konkrét segítő kapcsolatokban megnyilvánuló - narratív személyiség kialakulásának, az ön- és „társreflexió” hatékony működtetésének kérdésköre, azaz a segítő belső – támaszt nyújtó – kommunikációja.

Ahhoz, hogy kompetens, szakmájában identikus segítőkkel válhassunk, elsősorban az kell, hogy saját személyiségünket tegyük e szakmai feladatokra alkalmas, kicsiszolt munkaeszközzé (*Bagdy, 1988*). A professzionális autonómia és szakmai identitás a módszertani tudás és a szakmai személyiség felkészültségének együtteséből formálódik ki, s e fejlődés folyamatosnak tekinthető. „Valakivé, így segít-ő/hető szakemberré is csak a másik segítségével válhatunk melynek során legdöntőbb a szakmai személyiség működtetésének, fejlődésének a szolgálata. E tanulás azért speciális, mert a benne kulcsfontosságú tudásanyagra csak a személyiség rendszerén át tudunk szert tenni, bármely módszer csak az élő anyagon át válik hatékonyá, magába véve se jó se rossz. Az élő anyag pedig a személyiség, önmagam megértése, megtapasztalása az adott, konkrét szakmai helyzetben, viszonylatban, mely páratlanul egyedi jelentések kontextusában tükröződik" (*Bagdy, 1988:54*).

A szakmai személyiség alakulása meghatározó a jól empatizáló, személyiségével működni képes, kongruens segítő hatékonyságának szempontjából. A családdinamika, és a származási család interperszonális viszonyulásai alapvetően befolyásolják a korai személyiségfejlődést, s ebből kifolyólag az érett felnőttkor segítő szakma iránti elhivatottságát, a szakmai személyiség alakulását. A transzgenerációs hatások közül három megközelítést tartok lényegesnek, melyek adekvát képi (szituatív) reprezentációkat, kommunikációs sémákat (jól megfogalmazott elvárásokat, a család normaalkotó kontextusában értelmezhető humánus értékeket, stb.) hívnak elő és fogalmazzák meg. Ezek a kognitív tapasztalati sémák koherens részét képezik az identikus segítővé válás folyamatának, csakúgy, mint a kialakult szakmai személyiség integráltságának és belső összhangjának.

A szempontok közül az egyik lényeges az ún. lojalitás-tapasztalatok, olyan állandósult szerepkörök esetén, melyekhez a felnövekvő gyermek – később segítő – lojális marad. A jellemzően nem személyhez, hanem bizonyos szituációkhoz kötődő szerepkörök bizonyos értelemben leszűkítik a fejlődő személyiség reális látásmódját, ami egy későbbi segítő szerepben nagyfokú megterhelést jelenthet. Ebben a relációban a segítő jóval nehezebben tudja érvényesíteni anticipációs képességeit és működtetni a változás irányába ható készségi szintű együttműködést.

A másik lényeges szempont a származási család kommunikációs stílusát meghatározó norma, s annak későbbi megnyilvánulásai, transzformációi a segítő-segített kontextusban. Ilyenek az E. Bern definíciójából jól ismert forgatókönyvek, mint tranzakciós sémák és az azokat meghatározó normák (pl. „mindig minden” v. „soha semmi”), vagy optimizmus kontra pesszimizmus a személyközi kommunikációban.

Végül a harmadik szempont a pályaválasztást befolyásoló családi normák, s egyéb tényezők. Ezek a legkülönbözőbb formában nyilvánulhatnak meg, a legtöbbször azonban egy ki nem mondott elvárást fogalmazzák meg. Ebben olyan értékek és prioritások kerülnek előtérbe, melyek éreztetik azok generációs súlyát. Az így befolyásoló tényezők az alábbiak:

Delegáció – „akkor leszel boldog, ha az leszel, ami én nem lehettem...”

Transzgenerációs delegáció – „a mi családukban mindig segítő foglalkozást választottunk.”

Családi mítoszok – „a mi családjunkban mindig mindenki mások megsegítésére törekedett”.

Érdemkódex – „akkor leszel a szemünkben értékes ember, ha az elvárásainknak eleget teszel”.

A koherens látásmód és szakmai énkép kialakulásához természetesen hozzájárul a „közös sors” vagy az adott területre vonatkozó természetes kompetencia / a leggyakrabban szenvedélybetegekkel való segítő kapcsolatban / és a személyes biográfiai kapcsolatokból származó élettapasztalat, melyek a hiteles önérvényesítés érzetét nyújtják, és természetükből kifolyólag, intenzitásukban mélyítik az emocionalitást.

A személyes élettörténetből fakadó szükségletek, rejtett igények is motiválhatják a segítő szerep felé való orientálódást, s így meghatározhatják a szakmai személyiség alakulását:

- A szülővel való azonosulás szándéka. "Ha látná, biztosan örülne neki. Akkor érzem jól magam, ha segíthetek." A szülői szerepek és vele együtt az elvárások interiorizálása válik örömszerző, belülről jutalmazó viselkedéssé.
- Laikus segítő szerepben már bizonyított, ezért segítene másoknak is. Felfedezve önmagában az új készséget, használni szeretne azzal.
- Saját élményszintű tapasztalatok által kiváltott empatikus segítőkészség.
- Egyes én-védő mechanizmusokon, mint pl. reakcióképzés útján az agresszió jóvátételeként való segítség vagy a büntudat miatt kialakulhat a másokat féltő, másokról gondoskodó magatartás.
- Érzelmi probléma, a magányosság, elszigeteltség és a rejtett kapcsolatvágy, vagy szeretetszükséglet is erősíthetik vagy hozzájárulhatnak a segítő identitás kialakulásához.

Mindezt összefoglalva pályaszocializációs szempontból a szakmai érés folyamata az alábbi pontokba szedve jelenik meg:

1. *Motivációk*, a személyes életutat meghatározó *impressziók nyomán* (sajátélmény)
2. *Képzés*, szakmai készségek és kompetenciák elsajátítása, a *szakmai identitás megalapozása*.

3. *A pályán eltöltött szocializációs folyamat, a szakmai gyakorlat és tapasztalatok megszerzésének időszaka (Kovács, 2000).*

A segítői funkcióban három szakasz különíthető el a szakmai fejlődés során:

- a szívvel-lélekkel való segítség/munkálkodás,
- az átmenet szakasza és
- a szakemberré válás (professzionizáció) szakasza (Bakó, 1999).

A kezdeti omnipotenciát hamarosan követi a „tökéletesre csiszolás érzése”. A csúcsról ívelő pályakép hosszabb, stagnáló időszakára a realizálás folyamata, a tapasztalati tanulás által kialakuló hiteles szakmai önismeret kialakítása. Ebben a szakaszban a szakmai elakadások, személyes érintődések, majd ezek következtében megjelenő kiegészi jelek készíthetik az egyént a szupervízió lehetőségének a keresésére. Itt már a szakmai kompetencia szinten tartása és a szupervíziós élmények jelentik a tapasztalati tanulás folyamatos motivációit.

A segítő személyiség alakulása és az azt meghatározó premisszák ismeretében a következőkben szeretnék kitérni az empátia fogalmi megközelítésére, majd e két változó viszony szintű összefüggéseinek elemzésére.

Az empátia fogalmának korszerű felfogását követve Carl R. Rogers személy- vagy kliensközpontú megközelítésének értelmezési keretét használom. Ez alapján általánosan meghatározva, az empátia a személyiség olyan képessége, amelynek segítségével, a másik emberrel való közvetlen kommunikációs kapcsolat során bele tudja élni magát a másik lelki állapotába. Ennek a beleélésnek nyomán meg tud érezni és érteni a másikban olyan emóciókat, motivációkat, amelyeket a szavakban direkt módon nem fejez ki, s amelyek a társas érintkezés szituációjából nem következnek természetesen. A megértés és megérzés fő eszköze az, hogy az empátia révén a saját személyiségben felidéződnek a másik érzelmi megnyilvánulásai, rezignálásai. Empátiává a beleélés akkor lesz, ha az élményt tudatosan feldolgozzuk, azaz a másik emberből megértett összefüggéseket önmagunk számára definiáljuk (Buda, 1980).

Rogers elméletében az empátiásan közelítő ember megértése adja a személyiség további integrálódását nehezítő „hiányzó láncszemeket”, vagyis azokat a kognitív mozzanatokat, melyek rádöbentik az embert irreális látásmódjaira, szenzibilitására, a potenciális

megoldási módokra, melyeket addig nem vett figyelembe. Ezáltal a személyiség mind fokozottabban képessé válik saját tapasztalatainak hatékony, értelmező feldolgozására, s autonóm funkciózavarainak leküzdésére.

„Az empátia feltétele, hogy valóban a másik ember élményeit tükrözze, így nélkülözhetetlen, hogy valós érzelmi, indulati elemek álljanak előtérbe, s ne racionális szempontok” (Buda, 1980: 76). A racionalizálás ugyanis magában hordozza előfeltevéseink létjogosultságát, mely már a szocializációs szempontok, a normatív társadalmi érintkezések szabályalkotó szerepére hívja fel a figyelmet. Az ilyen feltevések pedig nem a beleélés, hanem a szociális helyzetismeret tanult következményei.

A praxisorientált szakmai segítő tevékenységek szempontjából releváns kérdéskört érintek, amikor az érzelmi megértés „anti-naturalista” (Buda, 1980) értelmezését taglalom. Ebben a megközelítésben az empátia nem természetes jelenség, vagyis nem olyan természetesen jön létre, mint azok az emberi élmény- és viselkedésformák, melyeknek biológiai gyökerei vannak. Ez azt jelenti, hogy különböző körülmények között különböző mértékben és módon valósul meg. Kialakulásához gyakorlat és megfelelő készség szintű ismeret szükséges, hogy a segítés kontextusában igazán hatékony képesség legyen.

Az empátia készség szintű funkciói (Kovács, 2000):

1/ Identifikáció, melynek során a segítő aktív figyelmet fordít a segítettre, mintegy beleolvad a helyzetét meghatározó élményvilágba. Kezdeti szakasza az ún. Logikai behelyettesítés, a másik helyzetének átgondolása és értelmezése. Itt lényegében a szituációs helyzetismeret és a projekció célzott alkalmazásáról van szó. Bizonyos vonatkoztatási szintet jelent, mely megteremti az empátiás megértés és beleélés alapfeltételeit. Ebből következhet a felfokozott érdeklődés, vagy a beleélés iránti vágy.

2/ Inkorporáció, amikor beépíti gondolatmenetébe a segített tapasztalatait. Ez a folyamat bizonyos szintű regressziót tételez fel, az én határok feloldódnak, ezt azonban a segítő tudatosan vállalja és kézben tartja. Ide tartoznak a segített érzelmi viszonyulás-sémáinak megértése, valamint az ún. „promotív” kommunikáció /rejtett üzenetek, vágyak/ helyes értelmezése, mely a segített metakommunikációjára való érzékenységet feltételez.

3/ Reverberáció, amely mélyebb intellektuális és emocionális involválódást igényel a segítő részéről. A segítőnek saját kognitív és emocionális változóit is figyelemmel kell kísérenie, ami nagyfokú koncentrációt igényel. Szerepet kapnak a belső intenciók, melyen

keresztül a segítő folyamat cselekvési terve is körvonalazódni látszik. Az érzelmi beleélés mélyebb szintjei:

- érzelmi ellentmondások és kettősségek megértése
- a lelki folyamatok /kognitív és érzelmi/ egyedi összefüggéseinek megértése
- a lelki folyamatokban rejlő történetiség megértése, az élmények történeti genezise, mint legmélyebb szint - a pszichoanalitikus értelmezések tárgyai.

4/ Leválás, melynek célja a segített autonómiájának helyreállítása. Az elszakadás érzelmileg megterhelő mindkét fél számára, ugyanakkor szükséges része a változásnak.

Rogers teóriája alapján az empátiával próbálkozó személyiség kongruenciája (kommunikációjának hitelessége) az empátia egyik legfontosabb feltétele, mint ahogy az is, hogy világosan kifejeződjön annak célja és értelme, a segítség.

Kommunikációelméleti megközelítésből az érzelmi viszonyulás és kapcsolati rezonancia, mint minden más interakcióban, így a segítői típusúban is jelen van, mely az empátiával parallel funkcionál. Az affiliáció, mint érzelmi kitárulkozás és a kommunikációs partnert elfogadó, támogató attitűd, nem más, mint az empatikus segítő megnyilvánulása.

A kompetens személyközi kommunikáció célja az interakciókban résztvevő felekre irányuló vizsgálódás eredménye, akiknek változó szintű kommunikációs ismereteik és készségeik vannak, s akik olyan kapcsolatok kontextusában cselekszenek, melyet a folyamatos kommunikáció révén ők maguk alakítottak ki. Az eredmény csak a kialakult viszony szintjén érthető meg, s az egymásba kapcsolódó magatartásminták alapján, melyek a viszonyt sajátos rendszerként határozzák meg (Griffin, 2001).

A segítő interakciók kommunikációs vetületei a *személyközi /verbális vagy non-verbális/ üzenetváltás*, az érzések, gondolatok visszatükrözésének nyelvi és metakommunikatív eszközei, valamint a *folyamatos belső dialógus*, mint a segítő kapcsolatot értelmező, kognitív élményszintű és tapasztalati sémákat, személyes attitűdöket előhívó intraperszonális működés. Természetesen minden egyes interakció szituáció és személyfüggő, így azok sajátos viszonyrendszerében értelmezhető. A változásra, és autonóm működésre irányuló beavatkozások módszertani sajátosságait a szakma – vagy a szociális munka esetében egyes segítő társszakmák - által életre keltett tudományos módszerek ölelik fel, melyek jól alkalmazhatók a segítség interperszonális szintjén. Perlman

problémamegoldó modelljében például lépésről-lépésre követhető a segítő folyamat iránya, mely a segítő számára objektív, racionális, azaz jól kiszámítható. Ugyanide sorolható a kérdéses technikája és a megfelelő kérdések aktuális alkalmazása, mint módszertani kellék. A segítő jó kommunikátorrá válhat, ha tapasztalati tudásra és jártasságra tesz szert.

A belső dialógus egy, a kölcsönösség szempontjából szubjektív tartalommal bíró visszajelzés, mely a személyeket érintő interakciók során aktiválódik és megerősíti vagy újrastrukturálja a már kialakult, vagy kialakulófélben lévő viszonyrendszert. Ez a segítő kapcsolat kontextusában lehet destruktív, amennyiben a megfogalmazott célok vagy a kívánt együttműködés elérését akadályoztatja, önmagában azonban hozzájárulhat a szakmai személyiség magasabb szintű fejlődéséhez, valamint releváns szakmai felismerésekhez is vezethet. A segítő „szelf”-je úgy jelenik meg, mint aki önmagát kommunikálja, miközben mások által válik teljessé. Ez egyfajta belső diskurzus, amiben a segítő önmagát tapasztalja és ön-identikusságát determinálja. Olyan benyomások, tapasztalatok által behatárolt önértelmezés ez, melyre a szakmai személyiség folyamatosan reflektál. Az empátiás közeledés folyamatában ezeknek a kommunikációs tartalmaknak meghatározó szerepe van, mely a közvetlen segítő kapcsolat relációjában, a „Te és Én találkozásában” nyer értelmezést. Ahogy Martin Buber mondja, „a szubjektivizmusnak a túlsó és az objektivizmusnak az innenső oldalán, egy keskeny hegygerincen terül el a köztes birodalma, ahol mindketten találkozhatunk” (Griffin, 2001).

Vizsgálódásom középpontjában az empátiás közeledés és megértés fent leírt diskurzív vonatkozásai állnak.

Szubjektív dialógus tartalmi vonatkozásai	Empátiás megértés
<p>„Tudok-e kongruens, valódi önmagam lenni.”</p> <p>„Elég erős-e az egyéniségem ahhoz, hogy a másiktól függetlenítsem magam.”</p> <p>„Elég biztonságban érzem-e magam, hogy ne zavarjon a másik önállósága.”</p>	<p><i>Identifikáció:</i></p> <p>Azonosulás képessége a klienssel</p> <p><i>Inkorporáció:</i></p> <p>Élmények, tapasztalatok interiorizálása</p>

„Meg tudom-e a klienst szabadítani a külső értékelés veszélyétől.”	<i>Reverberáció:</i> Mélyebb szintű kognitív - affektív folyamatok viszony szintű értelmezése
„Képes vagyok-e elfogadni a másikban rejlő lehetőségeket és hitelesíteni őt.”	<i>Leválás</i>

3. táblázat: A szakmai dialógus tartalma

A belső dialógus megerősíti, alkalmassá teszi a segítő személyiségét az empátikus befogadásra, melynek eredményeként az empátia nem csupán állapot, hanem folyamat is egyben. Folyamat, mely a problémamegértést szolgálja, így az követhetővé, gyakorlatibbá tehető. Az önkontroll, a belső kérdésekre adott válaszok, folyamatos visszacsatolást jelentenek a segítő személyiségének állapotára vonatkozóan, mely az érzelmi megértés biztonságos előszobája is egyben. Ahogy Rogers mondja: „A hűvös professzionalizmussal szemben, ha segítő kapcsolatokat akarok kialakítani, akkor egy életre szóló izgalmas teendőm van: a saját képességeim, személyiségem fejlesztése. Amilyen mértékben vagyok képes fejlődést elősegítő kapcsolatok létrehozására, olyan mértékben tekinthetem magamat fejlett személyiségnek” (Griffin, 2001).

Gondolataim zárásaként bízom abban, hogy hozzájárulhattam az empátiás gondolkodás gyakorlatorientált folyamatának értelmezéséhez, mely az egyéni megtapasztalások és a belső énnel folytatott szakmai dialógus útján, a szakmai személyiség fejlődésének potenciális irányvonalait mutatja meg számunkra, segítők számára. Merjünk időt szakítani az önreflexióra, értsük meg önmagunkat is az adott kapcsolatban legalább olyan jól, mint amilyen jól ügyfeleinket értjük. Kívánom, hogy legyen ez mindannyiunk számára szakmai elhatározásunk egyik fontos alapja, hogy segítő munkánk mind önmagunk, mind klienseink számára még eredményesebb legyen.

4.5 Élményközpontú segítség

Napjaink rohanó szakmai világában időnként nem árt megállni és elgondolkodni azon, vajon milyen humanitás, milyen vélt vagy valós értékek mentén dolgozunk. Hol tartunk a szakmai kapcsolatépítésben ügyfeleinkkel és milyen kihívásoknak tudunk még megfelelni akkor, amikor a „Rogersi hármast” (empátia, kongruencia, feltétel nélküli elfogadás)

értékformáló szerepét keressük és vizsgáljuk szakmai identitásunkban. A feszes teljesítménykontroll, az önmagunknak és feletteseinknek való megfelelés csapdája időnként megtévesztő eredményességet szül. A segítő kapcsolatban elmélyülés, az érzelmi megértés folyamata elképzelhetetlen tudatosan felépített reflexiók nélkül, melyek segítik a kapcsolat résztvevőit helyzetük értelmezésében. Az élmény egy megfogható állapot. Az élmények szűk keresztmetszetét adják annak az ismert segítő világnak, melyet mi segítő szakemberek gyakran a professzionalizmus „arisztokratikus köpenyébe” bújtatunk. A szakmaiság azáltal formálódik, hogy egyszerre többfajta értelmezést is nyer. Benne foglaltatnak a módszertani és metodikai kérdések mellett olyan hétköznapi, emberi viszonyulások is, mint a bánat vagy szomorúság feloldása, a lelkesedés vagy az élmények keresése.

Eme életszerű mozzanatok közül talán az egyik legalapvetőbb tulajdonság az *élmény* közvetlensége. (Cornelius, 1901:324) Ez annyira lényeges vonás, hogy egyes szerzők minden más lelki jelenséget közvetettnek tartanak. Az élmény mindennapos nyelvhasználatunkban körülbelül annyit jelent: lelki természetű emberi életmegnyilvánulás. Lényeges tulajdonsága az élménynek, hogy benne az én számára valami rendelkezésre áll. Az élmények tárgyiasítása a könnyebb viszonyulást segítik, hogy az objektum által kiváltott élménytartalom könnyebben átélhető, feldolgozható legyen. Az élménytartalom legbelső szubjektív tartalmaink egyike, amelybe bepillantást nemigen vagy csak nehezen engedünk, mégis a külvilág által formálódik, így befolyásolható.

Másik jól meglátott lelki oldala az élménynek az, hogy benne egy másik kettősség is megmutatkozik: az élmény egyrészt spontán, aktív funkció, másrészt passzív lelki állapot. Nem egyszerűen lelki történés, hanem e történésnek magának a megélése is. H. Dingler direkt és reprezentatív élményekről beszél (Dingler, 1923:285), azaz e kettősség alapján két részre bontja eme lélektani kategóriát. A nehézséget az élményfogalom túlságos rugalmassága okozza. Mégis ha a segítség megközelítéséből indulunk ki, a direkt élmények széles tárházát vagyunk képesek prezentálni, gondoljunk csak az új megtapasztalások élményvilágára, vagy azokra a megküzdési stratégiákra, amelyek a probléma megoldásához való viszonyulás újszerű élményét adják. A segítő szakember „hogyan” tudása lehet eme facillitativ tevékenység forrása, így a felkészültség legalább annyira szükséges eleme a segítségnek, mint a személyes tér vagy az érzelmi involválódás (empátiás megértés).

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

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

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

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

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

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

4.6 Élményközpontú szociális esetmunka

A változást a segítő kapcsolatban rejlő individuális élmények multiplikálják:

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

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

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

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

„Élménybank” = a segítő kapcsolatot átható intencionális változók, mint individuális reprezentációk összefüggő rendszere:

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

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

V. KUTATÁS

5.1 Kettős perspektíva: IPR-modell

Kutatásom prepozíciójának számító tudományos premissza az az intencionális alrendszerek kódolására és mérésére is alkalmas, eredendően tanácsadásban alkalmazott kvalitatív kutatási módszer, amely N. N. *Kagan* (1953) nevéhez fűződik. A kutatás fókuszpontja segítő találkozások közti változások mérése, rövid strukturált visszaemlékezések formájában. A visszaemlékezések a korábbi interperszonális találkozásokra, az eltelt időszak személyes tapasztalataira, a segítő kapcsolat mérhető hatásaira, eredményeire irányulnak. Előtérbe kerülnek olyan meghatározó élmények, momentumok, amelyek a problémamegértés folyamatára hatnak.

A módszer alkalmazhatóságának vizsgálata a problémamegoldó modellre.

Alkalmazás: Rövid strukturált visszaemlékezés korábbról felvett hanganyag (kazetta) segítségével, mely az első találkozás / első interjú, problémafeltáró szakasz / célzott beszélgetéseit rögzíti. A meghallgatása után mind a kliens, mind az esetfelelős (szociális munkás) egy strukturált kérdőívet tölt ki, mely az interperszonális kapcsolatra, mint eseményre vonatkozólag az alábbi részeket érinti:

A. Esemény behatárolása

B. Esemény kutatása -a leghasznosabb, amit a segítő mondott
-a leghasznosabb, amit a kliens mondott

-bármilyen más, amire felfigyelt

C. Kliens eseményleírása: -átélt összefüggések
-élmények

-legfontosabb részek

-események hatásai

D. Segítő eseményleírása: -átélt összefüggések
-eseménysorozatok a kulcsmegoldások körül

-kliens élményei, viselkedés-állapot

-események hatásai

Strukturált segítőinterjú - a bizalmi légkör jellege, a segítő szakmai beállítódása, az észlelt változás szubjektív tartalmi elemei.

Strukturált kliensinterjú - a reflektív megnyilvánulások szerepe és hatékonysága, a változás szubjektív tartalmi elemei.

A tartalmi elemek felismerésének képessége nagyban függ az ún. perspektívaváltás képességétől, mely az ún. mentalizációs (mások érzéseinek, gondolatainak megértését segítő) folyamat része.

5.2 Kutatási preambulum

A perspektívaváltás kognitív képességeinek tudományos szimpóziumát követve a szakirodalmi és kutatási értelmezések egy sajátos kontextusba ágyazásával kívánom a professzionális segítő munkában rejlő felettébb izgalmasnak ígérkező megközelítéseket a kapcsolati működés és fejlődésének előterébe helyezni.

Ahogy az a korábbi fejezetekből már kiderült, a kommunikációs aktus, mint szándékvezérelt cselekvés és annak releváns (a valóságnak megfelelő) befogadása, értelemmel „felcímkézése” a segítő kapcsolatban működés egyik alapfeltétele. A segítség egy olyan sajátos helyzetet teremt, ahol a szavak és cselekvések mögött rejlő intencióknak, a kapcsolat fejlődése, valamint a sikeres problémamegoldó működés szempontjából különösen fontos, sőt nélkülözhetetlen szerepet kell szánunk. Az eredendő (implicit) és a szerzett (explicit) többletfelkészültségek közti különbség, mint a kommunikációs deficit és szufficit kérdése, a szociális munkában egyenlőtlen erőviszonyokat feltételez. Ez a különbség mindig egy pillanatnyi állapotot tükröz a kapcsolat indulásától, annak lezárásáig, mely változó képet mutat és többnyire a kiegyenlítődés irányába halad. A szerzett tudástartalmak megjelenése – mindkét fél részéről - az ún. „közös világ konstruktum” eredménye. Az a plaszticitás, amivel a szociális esetmunka folyamata a kívánt változás irányába halad, nem lehet egy erőteljesen technicizált szakmai kultúra és hozzáállás része, mégis szükségszerűen kell, hogy tartalmazzon olyan professzionális elemeket, amelyek egyedivé teszik azt a segítő szakmák platformján. Egyedi az eset vagy a probléma kontextusának logikai, mentális és emocionális szintézisén keresztül

megvalósuló egyéni képességek kibontakoztatásának tudása, az az út, ami hozzásegít a változáshoz, a mélyebb katarzisos megéléséhez. Tény, hogy a szociális munkának vannak sajátos szakmai kommunikációs jegyei, melyek vagy az esetmunka hatékonyságát fokozó ún. klienskommunikáció halmazába, vagy az esetmunkát szakmailag támogató ún. esetkommunikáció halmazába tartoznak.

Az is egyértelművé vált, hogy a szociális munkának meg kell újulnia a 21. század kihívásainak, a társadalom problémaérzékenységének, valamint a problémák összetettségének megfelelően. A technicizált, exploratív és ténycentrikus, ún. evidencia-alapú tudást ki kell, hogy egészítse a kritikai tudás és a reflektív működés elve. A szociális munka evidenciái a probléma szociális eredetét hangsúlyozzák, így annak megoldása is egy jól felépített, a maga módján összerendezett, érthető szociális konstrukció (nevezzük új világ konstruktumnak) eredményességén vagy sikerein múlik. H. Perlman modelljében jól illeszkednek az egyes szekvenciák a probléma keletkezésének és feloldódásának képzeletbeli társadalmi síkjához. A konstruktivisták által hangoztatott reflektív vagy nyitott tudás ugyanakkor elősegíti a változó erőviszonyok által kialakult helyzetek sikeresebb értelmezését, valamint biztosabb, hisz folyamatos kontroll alatt tartott tudáselemeket tartalmaz. Könnyebben alkalmazkodik a problémák természetéhez, amitől a szociális munka egy elképzelt multifokális lencsén keresztül képes változó perspektívákat rugalmas percepcióos modalitások mentén követni, értve ezt a segítő kapcsolatok természetére is.

A reflexiók tudatos, progresszív megjelenése az attitűdök, intenciók és egyéb mentalizációs készségek, kognitív reprezentációk feltárását eredményezik, így akarva-akaratlanul a kommunikációt a szándékok tudatos összeegyeztetésének szolgálatába állítják. Ismernünk kell a cselekvések tartalmát ahhoz, hogy értékelni tudjuk őket. Az értékelés, vagy reflexió is csak abban az esetben lehet hiteles, ha valódi tartalmakhoz kötődik.

5.3 A vizsgálat bemutatása

Kutatásomban a hazai családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok ügyfél és szakértő (vagy szociális munkás-családgondozó) kapcsolatait vizsgálom. Azzal a szándékkal kívántam beemelni az alapellátások e két ismert formáját, hogy vizsgálatukon keresztül érezhetővé váljon a korábban vázolt új típusú szakmai kihívások rendszere, összetettsége, segítő

kapcsolatokra gyakorolt hatása. A klasszikus tanácsadó, ún. „case-work” (esetmunka) típusú szociális munka ezeknek a szolgálatoknak a működésében érhető a legnagyobb valószínűséggel tetten, emellett akár hosszabb időintervallumban is vizsgálható egy megkezdett szakmai kapcsolat alakulása.

240 fős mintával dolgoztam közel féléves adatfelvételt és feldolgozást követően, a mintába 120 családgondozó és ügyfele került. A családsegítő és gyermekjóléti szolgálatokban dolgozó kollégák készséggel álltak rendelkezésemre a kutatás tapasztalatainak és egyéni, szakmai hozadékának mérlegelését követően. Segítségemre voltak korábbi szakmai kapcsolataim, valamint a módszertani szolgálatok, rajtuk keresztül több kollégához is eljutottak a kutatás céljából összeállított online kérdőívek (*lásd 5. sz. melléklet*).

A kutatás célja, hipotézisem beigazolásán keresztül a reflektív működés kommunikatív szerepvállalásának, az ún. „reflektív intencionalitásnak” a szociális esetmunka gyakorlatában betöltött hangsúlyára való figyelemfelkeltés, a szociális segítő kapcsolatok inger-gazdag környezeti, tudat- és szemléletformálása. Élmények keresésére, azok reflektív feldolgozásának igényére való szakmai kihívások feltárása, magyarázata. A téma által megjelölt tudományos gondolkodás hívószava az intencionalitás, amin keresztül ún. intencionális alrendszerek vizsgálatát tartottam lényegesnek kiemelni a professzionális segítség produktív, folyamatelvű vizsgálatában. A „reflektív intencionalitás” mint kooperatív kommunikációs technika szerepére, előnyeire hívom fel a figyelmet, ami a kapcsolatok fejlődésének elősegítésén keresztül a hiteles segítség eszköze.

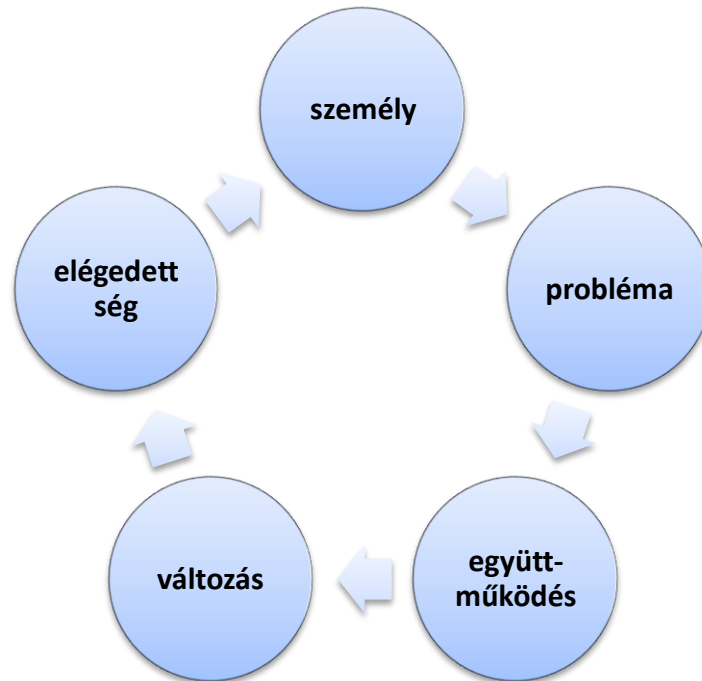
A választott vizsgálati módszer online kérdőíves technika, mely a segítő kapcsolatban megjelenő attitűdök és intenciók tárgyaira irányuló érzelmi-kognitív viszonyulások vizsgálatára fókuszál. A 7 fokozatú Likert-skála a válaszlehetőségek széles spektrumát kínálja, amivel árnyaltabb viszonyulások is mérhetővé válnak. Az ún. ötdimenziós összegző attitűd- és intencióskála a segítő kapcsolat intencionális alrendszereinek öt dimenzióját követve, azokat tárgyiasítva (személy, probléma, kapcsolat, elégedettség, változás), állításokhoz való viszonyt, egyetértést vizsgál.

Az intencionális alrendszerek 5 szintje a segítő kapcsolatok kommunikatív szituációiban:

- 1 viszonyulás egymáshoz
- 2 viszonyulás a problémához
- 3 viszonyulás a kapcsolathoz

- 4 viszonyulás a változáshoz
- 5 viszonyulás az elégedettséghez

5.3.1 A segítő kapcsolat vizsgált dimenziói az intencionális alrendszerek fókuszpontjában:



8. ábra: Az intencionális alrendszerek generatív funkciójának folyamatábrája

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

$$Sa=Ki ; Ka=Si$$

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

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

Ki= kliens intenció

Ka= kliens attitűd

Si= segítő intenció

Sa= segítő attitűd

Egy példa mentén értelmezve:

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

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

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

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

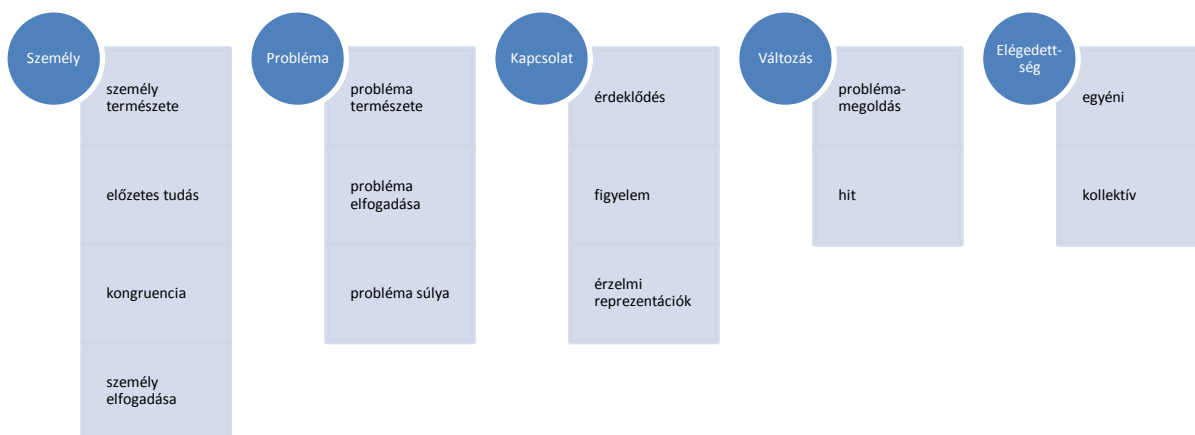
- Az öt kritikus pont:
- 1.) szimpátia, elfogadás
 - 2.) problématudat
 - 3.) együttműködési szándék
 - 4.) változás, jövőbe vetett hit
 - 5.) elégedettség

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

- 1.) a kommunikatív „szándékosság” sikertényezőitől, hogy az egyén szintjén valamennyi mögöttes érzés, gondolat, attitűd kifejezésre és megértésre talál. Az érzések detektálása a probléma könnyebb elérhetőségét segíti, melynek kibontásában van szerepe a reflektív kommunikációs technikáknak;
- 2.) a kommunikációs technikák alkalmazásának sikertényezőitől, hogy a megfelelő technikák (reflexív kérdezés, fókuszálás, stb.) alkalmazása mennyiben segíti elő a szándékok kifejezését, hogy a segítő kapcsolatban résztvevő felek tisztában

vannak-e kapcsolatuk fejlődésével (a fent ismertetett négy viszonyulási helyzet alapján) és ezt egyértelművé tudják-e tenni egymás számára is.

5.4 Az esetmunka intencionális alrendszerének felosztása az intenciók tárgya alapján:



5.4.1 A személy dimenzió

A személy fókusz: egymás kongruens világának (szakmai, emberi attitűdök, tudás, magatartás) reprezentációja, a kölcsönös megértés, „feed - back” mechanizmusok kognitív

intenció tárgya: A SZEMÉLY	Segítő	Kliens
személy természete képeség	2.) Szerintem a kliensem egy jó képességű szakembernek tart engem.	Úgy érzem, hogy segítők egy jó képességű szakember.
	7.) Úgy érzem, hogy kliensem egy jó képességű, fejlődni képes ügyfél.	A segítők szerint egy jó képességű, fejlődni képes ügyfél vagyok.
előzetes tudás/felkészültség	12.) Szerintem a kliensem ismeri a segítők munka folyamatát.	Ismerem a segítők munka folyamatát.
	17.) Szerintem a kliensem egy jól felkészült szakembernek tart engem.	Úgy érzem, hogy segítők egy jól felkészült szakember.
kongruencia	22.) Szerintem a kliensem ugyanazt gondolja, mint amit cselekszik.	Általában ugyanazt gondolom, mint amit cselekszem.
	27.) Általában ugyanazt gondolom, mint amit cselekszem.	Szerintem a segítők ugyanazt gondolja, mint amit cselekszik.
személy elfogadása szimpátia	30.) Úgy érzem, hogy magánemberként is el tudom fogadni a kliensem személyiségét.	Szerintem a segítők magánemberként is el tudja fogadni a személyiségemet.
	32.) Szerintem a kliensem el tudja fogadni a személyiségemet.	Úgy érzem, hogy el tudom fogadni a segítők személyiségét.

magyarázata pl.: elképzelt segítő szerep, előzetes ismeretek, elvárások stb. Azok a személyes tulajdonságok, melyek egy szerződéses kapcsolatban fontos szerepet játszanak a célok megvalósulását és a hatékony együttműködést szem előtt tartva. A szociális munka szerepkonstellációinak teljes vertikumából kiemeltem a személy természetére és a személy elfogadására jellemző tényezőket.

intenció tárgya: A PROBLÉMA	Segítő	Kliens
probléma természet	1.) Szerintem a kliensem tisztában van a problémája okaival.	Úgy érzem, tisztában vagyok a problémám okaival.
	6.) Úgy érzem megértettem a kliensem problémájának természetét.	Szerintem a segítőm megértette a problémám okait.
probléma elfogadása	11.) Úgy érzem magánemberként is el tudom fogadni a kliensem problémáját.	Szerintem a segítőm magánemberként is el tudja fogadni a problémámat.
	16.) Szerintem a kliensem – amellet hogy ismeri – képes elfogadni a problémáját.	Úgy érzem, amellet hogy ismerem, képes vagyok elfogadni a problémámat.
probléma súlya	21.) Úgy érzem, komolynak ítélem meg kliensem problémáját.	Szerintem a segítőm komolynak ítéli meg a problémámat.
	26.) Szerintem a kliensem komolynak ítéli meg a problémáját.	Úgy érzem, komolynak ítélem meg a problémámat.

5.4.2 A probléma dimenzió

A probléma fókusz: a problematikus helyzet vagy felbomlott egyensúlyi állapot értelmezése. A kliens és segítő közti probléma-érték relevancia (ki hogy gondolja a másik problémaértelmezését, a problematikus helyzetről alkotott véleményét). A probléma objektív vizsgálata és annak releváns értelmezése, a segítő kapcsolatok elemi szükséglete. Az intenció tárgya alapján a probléma hármass felosztása (természete, elfogadása, súlya), mintegy elemi részekre bontása, segít megformálni és megmunkálni azt. Ezáltal életszerű, objektív valósággá formálható a probléma, melyen keresztül könnyebb megoldási alternatívák után nyúlni. Az ún. közös világ konstruálása, a tárgyiasítás közösen művelhető folyamatát jelenti, amiben a képi reprezentációk ugyanazt a világot szemléltetik.

5.4.3 A kapcsolat dimenzió

A kapcsolat vagy együttműködés fókusz: egymás együttműködési szándékának, cselekvéses vagy érzelmi érdeklődésének értelmezése, emocionális reprezentációk gyűjtődimenziója. Olyan magatartási formák összességéről beszélhetünk itt, amelyek az értő viselkedést

támasztják alá. Az aktivitás összefüggésben az érdeklődéssel és a figyelemmel, elősegítik a kapcsolati minőség megalapozását és szinten tartását. A másik figyelmének és érdeklődésének fenntartása ugyanúgy kihívás, akár kommunikációs vagy együttműködési stratégiák része.

intenció tárgya: A KAPCSOLAT/EGYÜTTMŰKÖDÉS	Segítő	Kliens
értő viselkedés érdeklődés	3.)A kliensem szerint az Ő problémája megoldása iránt nyitott, érdeklődő szakember vagyok.	Úgy érzem, hogy segítők nyitott, érdeklődő a problémám megoldása iránt.
	8.) Úgy érzem, hogy kliensem érdeklődő a saját problémája megoldása iránt.	Szerintem a segítők érdeklődőnek tart a problémám megoldása iránt.
figyelem	13.)Úgy érzem kliensem értő figyelemmel viszonyul hozzám.	Úgy érzem, értő figyelemmel követem segítőt.
	18.) Úgy érzem, hogy kliensem értő figyelemmel követem.	Szerintem a segítők értő figyelemmel követ engem.
érzelmi reprezentációk	23.)Szerintem a kliensem képes azonosulni az érzéseimmel.	Úgy érzem, képes vagyok megérteni a segítők érzéseit.
	28.) Úgy érzem, képes vagyok azonosulni kliensem érzéseivel.	Szerintem a segítők képes megérteni az érzéseimet.

5.4.4 A változás dimenzió

A változás fókusz: egymás változásba vetett hitének reprezentációja, melyben a sikertelenség alapkérdéséről való gondolkodás ellenpólusát a feltételes szándékok, a jövő pozitív anticipációjának elgondolása adja. A változás két indikátora a probléma megoldásában történő eredmények, erőpotenciálok összessége, valamint a változás hitének, szándékainak összessége.

intenció tárgya: A VÁLTOZÁS	Segítő	Kliens
problémamegoldás	4.)A saját problémájának megoldása iránti igyekezetet látom kliensemben.	Úgy érzem, hogy mindent megteszek a problémám megoldás érdekében.
	9.)Szerintem a kliensem képes megbirkózni a jelenlegi problémájával.	Úgy érzem, hogy képes vagyok megbirkózni a problémámmal.
	14.) Úgy érzem, hogy minden szakmailag elvárható segítséget megadok a kliensem problémájának megoldásához.	Szerintem segítők minden szakmailag elvárható segítséget megad a problémám megoldásához.
hit	19.) Hiszek a jövőbeni eredményes együttműködésünkben.	Szerintem a segítők hisz a jövőbeni eredményes együttműködésünkben.
	24.)Szerintem a kliensem hisz a jövőbeni eredményes együttműködésünkben.	Hiszek a jövőbeni eredményes együttműködésünkben.
	29.)Szerintem a kliensem bízik a saját helyzete mielőbbi változásában.	Bízom a helyzetem mielőbbi változásában.
	31.) Bízom a kliensem helyzetének mielőbbi változásában.	Szerintem a segítők bízik a helyzetem mielőbbi változásában.

5.4.5 Az elégedettség

Az elégedettség fókusza: egymás elégedettségi szintjének ismerete. Az elégedettség két fókusza az intenció tárgyaként: az elvégzett tevékenység és az együttműködés eredményei. Az eredményekben gondolkodás érinti a kollektív intencionalitás kérdéskörét, amely szintén a közös világ konstruktum része. Az eredményekben gondolkodás és azok releváns képe pozitív erőpotenciálokat mozgósít a segítő kapcsolat sikere érdekében.

intenció tárgya: Az ELÉGEDETTSÉG	Segítő	Kliens
egyéni	5.)Szerintem kliensem elégedett az elvégzett szakmai tevékenységemmel.	Úgy érzem, elégedett vagyok a segítőm szakmai tevékenységével.
	10.) Úgy érzem, elégedett vagyok kliensem elvégzett feladataival, amit a problémája megoldása érdekében tett.	Szerintem a segítőm elégedett az elvégzett feladataimmal, amit a problémám megoldása érdekében tettem.
	15.)Szerintem kliensem elégedett a saját problémája megoldása érdekében elvégzett feladataival.	Úgy érzem, elégedett vagyok a problémám megoldása érdekében elvégzett feladataimmal.
	20.) Úgy érzem, elégedett vagyok az elvégzett szakmai tevékenységemmel.	Szerintem a segítőm elégedett az elvégzett szakmai tevékenységével.
kollektív	25.)Szerintem elégedettek vagyunk az együttműködésünk eddigi eredményeivel.	Szerintem elégedettek vagyunk az együttműködésünk eddigi eredményeivel.

5.5 A kutatási minta

Kutatásom nem reprezentatív vizsgálat - bár igyekeztem markánsabb elemszámmal dolgozni – bizonyos vonatkozásaiban mégis jól tükrözi a szakma kommunikációs szempontú, módszer specifikus tudásfejlődésének igényét. Ennek érezhető megnyilvánulási formái magától értetődőek, főleg ha a képzési struktúrák áttekintését és a kompetenciaalapú szemlélet hiányosságait is nyomon követjük.

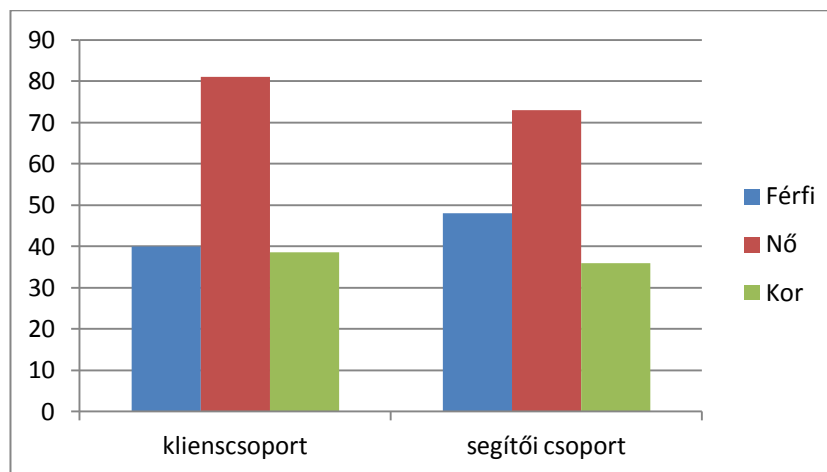
A mintaválasztás kritériumai a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok ügyfélköréből az alábbi ügyfél és kapcsolati paraméterekkel valósultak meg.

A vizsgálati mintába kerülés feltételrendszere:

- 18. életévét betöltött személy,
- ép elméjű (nincs észlelet mentális problémája, nem áll fenn diagnosztizált pszichiátriai vagy fogyatékos anamnézis),
- férfi-nő egyenlő arányban,
- minimum 3 segítő találkozás, vagy személyes kapcsolati élmény, ismeretség a segítővel,

- önként vállalt együttműködés.

A minta elemszáma 240 fő, összesen 120 pár hivatásos családgondozó és ügyfelük. A kormegoszlás alapján szignifikáns statisztikai különbség volt kimutatható, $t(240)=2,298$, $p=0,022$, ez azonban a középkor környékén stagnáló érték. A segítők átlagéletkora 35,97 (SD=8,45) év, míg a klienseké 38,52 (SD=8,53) év. A nemek szerinti megoszlásban a segítői csoportban a nők aránya 20%-al magasabbnak mutatkozott (40-60%), valamint a klienscsoportban is 34%-al volt magasabb a nők aránya (33-67%).



9. ábra: A vizsgálati minta kor és nem szerinti megoszlása

A kérdőív megbízhatóságának (reliabilitás) mérésére a Cronbach alfa koefficienszt használtam, ami 0,90-es értéket adott. A kérdések (beleértve az egyes dimenziókat is) akkor tekinthetők érvényesnek, ha a belőlük kapott alfa-értékek nagyobb, mint 0,7 értéket adnak. Tehát a kérdőív egészében a kérdések megbízhatóan leírják a vizsgált kérdéskört. Ez a kielégítő érték esetünkben a kérdőív magas belső konzisztenciájára utal. A kérdések 90%-os valószínűséggel ugyanazt mérik, azaz egymás érzelmi és gondolatvilágának (az intenciók) megítélése erős konzisztenciát (feltételezett állandóságot) mutat.

Az egyes dimenziók kérdéscsoportjainak Cronbach-értékeit külön értékeltem, a dimenziók belső megbízhatóságának vizsgálata érdekében. Az értékek dimenzióként a 0,55 és 0,73 közötti szórást mutatták és kizárólag a személy dimenzióban sikerült a megbízhatósági konzisztenciát kimutatni. Ez arra utal, hogy a személy dimenzió kérdései a válaszártékek alapján nagyobb megbízhatósággal működtek, azaz a segítő- és klienscsoport válaszainak reliabilitása mindvégig konzisztens értéket mutatott. Az, hogy a dimenziók kérdései az adott témacsoporthoz ugyan illeszkednek, mégis alacsony a kérdések megbízhatósága, arra

utal, hogy a dimenziók inkább ernyőfogalomként működnek, nem uni-dimenzionális konstruktumok. A kérdések összkonzisztenciájának magas megbízhatósági értékéből ugyanakkor a kérdőív statisztikai validitására következtethetünk, ami a kérdőív alkalmazhatóságát tekintve lényeges megállapítás.

5.6 Csoportközi inferenciális statisztikák

5.6.1 Mann-Whitney U- próba

A segítő- és klienscsoport összehasonlításánál – nem parametrikus független minták lévén - a nem parametrikus Mann-Whitney-féle U-próbát alkalmaztam. A próba két egymástól független minta lokalizációjának összehasonlítására alkalmas, emellett ordinális változókat (lásd. Likert-skála) is mér. Az adatok mérését és elemzését az SPSS 13.0 statisztikai software segítségével végeztem.

A segítő- és klienscsoport 32 kérdésre Likert-skálán adott összes pontértékeinek átlagát összehasonlítva (Mann-Whitney U próba: $Z = -8,675$, $p = 0,000$) erős szignifikáns különbség mutatkozott. A kliensek átlagos pontértékei, valamennyi kérdés és dimenzió mentén, magasabb értéket mutattak. Ez arra enged következtetni, hogy a segítők kevésbé elfogultak a szakmai eredmények, különösen a kliensek személyét és képességeit érintő tárgykörben, némiképp realisabb képet láttatnak a segítő kapcsolat aktuális állapotáról. Ezzel ellentétben a kliensek elfogultabban értékelték, magasabb kvóciensekkel, a saját és a közös eredményességet is arányaiban jobb képben tüntették fel. A segítők magasabb elvárás- és szándékrendszerrel működtek, mint ügyfeleik, ami azt jelenti, hogy szükséges a reális segítői és kapcsolati kép fenntartása és az igények lokalizálása, a probléma hatékony kezelése érdekében.

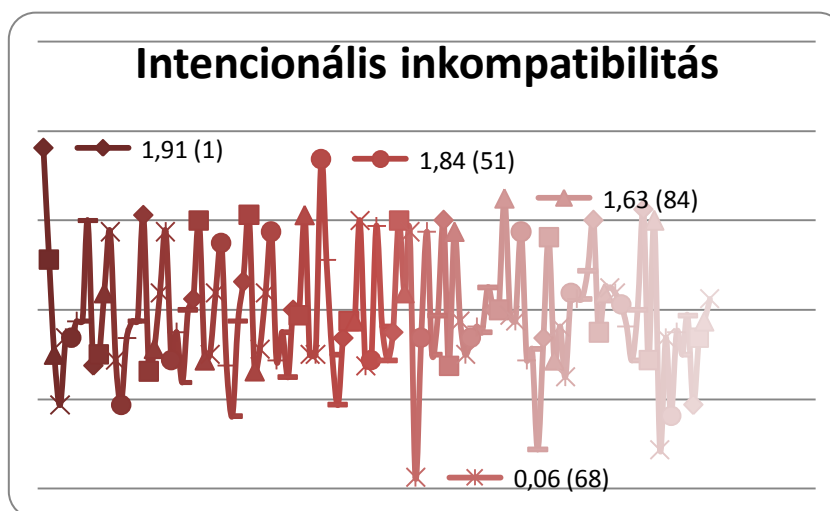
Csoportkülönbség	Segítők (Likert)	Kliensek (Likert)
Elégedettség	5,76	6,30
Kapcsolat	5,70	6,34
Probléma	5,85	6,31
Személy	6,08	6,31
Változás	5,78	6,44
ÁTLAG	5,83	6,34

A férfiak és a nők csoportjának átlagpontszám szerinti összehasonlításában nem volt kimutatható számottevő különbség (Mann-Whitney U próba: $Z = -1,737$, $p = 0,082$). 90 nő és

150 férfi alkotta a nemenkénti csoportokat. A nemi különbözőség okán nem következtethetünk eltérő pontozási szokásra.

A segítő- és klienscsoport tagjai alkották azokat a párcapcsolatokat, amelyek a vizsgálódás további láncszemeit képezték, összesen 120 pár esetében. A párok csoportosításuk alapján történő differenciálása, kompatibilitásuk mentén zajlott. A kompatibilitás ebben az értelmében az egymásról alkotott ún. kognitív reprezentációk meglévő összehangoltságát jelenti, pontosabban azoknak a gondolati, érzelmi és véleményformáló tudattartalmaknak az egyidejű jelenlétét, amelyek bizonyos fókuszpontok mentén nagy valószínűséggel illeszkednek egymáshoz. A kompatibilitás így feltételezi a párok gondolati- és érzelmi világának koherens megnyilvánulását. Az illeszkedés a fókuszpontok kétszintű tudatelméleti megközelítése (attitűd, intenció) mentén értelmezhető, jelentéstartalmukban azonos lefedettséggel. Pl.: Bízom a kliensem helyzetének mielőbbi változásában (SA); A segítőm bízok a helyzetem mielőbbi változásában (KI).

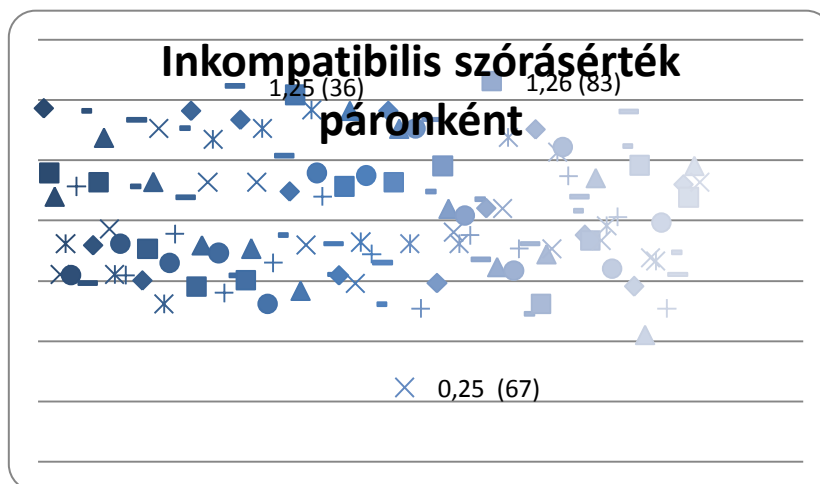
Ennek megfelelően a párok kompatibilis és inkompatibilis csoportját mutatom be a továbbiakban, érintem az inkompatibilitással együtt járó fokmérőket, végül azok megújult kommunikatív stratégiákat szükségeltető hatásmechanizmusait.



10. ábra: Páronkénti intencionális inkompatibilitás

A vizsgálati minta (120 pár) adatelemzése során, páronként az egyes kérdésekre adott válaszártékek (Likert-skála 1–7 pontjai) különbségének abszolút értékeit vettem alapul az inkompatibilis párcapcsolatok statisztikai elemzéséhez. Az így kiszámított kérdésenkénti értékpontok átlaga adta a 2. ábra alapján értelmezhető páronkénti *intencionális inkompatibilitás* értékeinek szórását 0,06 és 1,91 értékpontok között. Ez azt jelenti, hogy a

válaszértékek (Likert-skála) közti különbségek abszolút értékeinek átlaga a legmagasabb értékponton 1,91, míg a legalacsonyabb értékponton 0,06 volt. A páronkénti átlagértékek szórása (lásd 3. ábra) a statisztikai átlagtól való eltérés átlagos értékét mutatja, aminek a maximális értéke 1,26 értékpont, minimális értéke pedig 0,25 értékpont.



11. ábra: Inkompatibilis szórásértékek páronkénti gyakorisága

A páronkénti átlag pontértékek átlaga 0,97. A 0,97 átlag pontértékű vagy a feletti párok száma a leíró statisztika értelmében a 49 pár, alatta 71 pár volt kimutatható. Valamennyi pár vonatkozásában értelmezhető a leíró statisztika eszközeivel inkompatibilitás, hisz 0,00 értékpont feletti valamennyi segítő-kliens párcapcsolatban a különbségek abszolút értékének átlaga. Azt is mondhatnánk, hogy a 0,00 átlagérték a segítő kapcsolatok ideál tipikus értelmezése lenne, ahol a kölcsönös szándék– tudás- vagy érzelmetulajdonítások azonos fókuszpontok mentén, abszolút lefedettséget mutatnának. Ennek statisztikai valószínűsége rendkívül alacsony, különösen, ha páronként 32 független változó statisztikai összehasonlítása alapján átlagolunk. Nem véletlen, hogy a vizsgálati minta páronkénti átlagértékeinek egyikében sem volt abszolút lefedettség. Annak kiszűrésére azonban, hogy feltételezhető-e statisztikai „zaj” az adott mintában, azaz feltételezhetőek-e mégis kompatibilis összerendezettségek inkompatibilisnek leírható pároknál, nem parametrikus független mintás T-próbának (Mann-Whitney U teszt) vettem alá a párokat.

A Mann-Whitney U próba szerint 62 pár esetében volt az inferenciális statisztikai számítások alapján kimutatható szignifikáns különbség a kérdésenkénti válaszértékek vonatkozásában. Ennek megfelelően 62 pár volt tekinthető inkompatibilis kapcsolatnak, míg 58 pár esetében statisztikailag nem volt kimutatható különbség a kérdésekre adott válaszok alapján.

Érdekes, ugyanakkor magyarázatra szoruló összefüggést mutat az idő, mint változó és a kompatibilitás összefüggése. A két egymástól független idő dimenzió: 1.) *mióta ismeri és 2.) mióta tart kapcsolatuk* vonatkozásában a kompatibilis és az inkompatibilis párok összehasonlított időértékei alapján nem volt szignifikáns különbség 1.) $t(120)=-1,047$, $p=0,801$; 2.) $t(120)=-0,786$, $p=0,798$, ami a kutatás szempontjából egy érdekes összefüggésre enged következtetni. Az *idő*, mint változó akár az ismeretség, akár a segítő kapcsolatban eltöltött idő, irreleváns tényezők a kompatibilitás megítélése szempontjából, holott feltételezhető lenne, egy hosszabb ideje fennálló ismeretség, vagy a segítő kapcsolat értelmezésében egyfajta releváns strukturálódás, tárgyilagosabb látásmód és annak manifesztálódása egymás viselkedésének vagy érzelmeinek, gondolatainak megítélésében. Segítőként minél régebb óta ismerem és tartok kapcsolatot klienseimmel, annál biztosabb lehetek a professzionális segítség körülményeit, határfokát meghatározó dimenziók ismeretében, akár a problémakezelés, akár a személytudat, vagy a kapcsolat és a változtatás szándékainak vonatkozásában. Ha ez a logikus felvetés valami oknál fogva sérül, annak oka nagy valószínűséggel azokban alkalmazott technikákban keresendő, amelyek a komplex megértést segítik. Ha az esetmunka gyakorlatközpontú báziselméletéből, a perlmán-i modellből indulunk ki, a kapcsolatépítés és a problémamegoldás szekvenciáit a lehető legbiztosabban követő modell áll rendelkezésünkre, mely valóban az eredményességre és a változás, változtatás szükségére fókuszál, ugyanakkor a reális eredményesség és elégedettség megítéléséhez a pusztán alkalmazás kevésnek bizonyul. Látnunk, ismernünk kell egymás elképzeléseit, tudását, szándékait, érzéseit a segítő folyamat korábban érintett dimenzióinak ismeretében. Az egymásra hangolódás nem egy pillanatnyi állapot csupán, hanem egyfajta standard diverzitás, a reflexív intencionalitás kommunikatív eszközrendszereinek felhasználása által. Az élő szó erejével, tárgyilagos diskurzusok elindítása szükséges a segítség 5 fókuszpontjában ahhoz, hogy a kapcsolat valóban élményközpontúvá váljon, és az hatással legyen az elégedettségen keresztül az eredményességre is. A kutatás rávilágított ugyanis arra is, hogy az elégedettségi mutatók hanyatlása tapasztalható a segítő kapcsolat időbeni elhúzódása esetén is.

5.6.2 A Spearman-féle rangkorrelációs vizsgálat

A Spearman-féle rangkorrelációs vizsgálat eredménye alapján az elégedettség dimenzió kérdései szignifikáns negatív korrelációt mutatnak a segítő kapcsolat idejével ($r = -0,119$, $p=0,065$, marginálisan szignifikáns). Ennek értelmében, minél tovább tart egy segítő kapcsolat, annál elégedetlenebb a kapcsolatban álló pár. Az elégedettség mutatók tehát a kompatibilitással összefüggésben a dimenziók releváns értelmezését, egymás szándék-és tudásrendszerének reflektív megértését jelentik, amit megerősít a rangkorrelációs vizsgálat dimenziók közti erős pozitív korrelációja is.

			elégedettség	kapcsolat	probléma	személy	változás	seg. kapcs. idő	életkor
Spearman's rho	elégedettség	Correlation Coefficient	1,000	0,748	0,617	0,618	0,675	-0,119	0,067
		Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,065	0,300
		N	242	242	242	242	242	242	242
	kapcsolat	Correlation Coefficient	0,748	1,000	0,632	0,583	0,700	0,041	0,052
		Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,522	0,424
		N	242	242	242	242	242	242	242
	probléma	Correlation Coefficient	0,617	0,632	1,000	0,626	0,565	0,004	0,088
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,953	0,174
		N	242	242	242	242	242	242	242
	személy	Correlation Coefficient	0,618	0,583	0,626	1,000	0,698	-0,055	-0,026
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,396	0,692
		N	242	242	242	242	242	242	242
	változás	Correlation Coefficient	0,675	0,700	0,565	0,698	1,000	-0,060	0,093
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,356	0,150
		N	242	242	242	242	242	242	242
	seg.kapcs.idő	Correlation Coefficient	-0,119	0,041	0,004	-0,055	-0,060	1,000	-0,073
		Sig. (2-tailed)	0,065	0,522	0,953	0,396	0,356		0,259
		N	242	242	242	242	242	242	242
	életkor	Correlation Coefficient	0,067	0,052	0,088	-0,026	0,093	-0,073	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,300	0,424	0,174	0,692	0,150	0,259	
		N	242	242	242	242	242	242	242

12. ábra: Spearman-féle rangkorreláció a dimenziók között

Tovább bontva az elégedettségi mutatókat, további együtt járásokra lehetünk figyelmesek: A bontást külön a kliens és a segítő csoport elégedettségének vizsgálatával folytattam. Az eredmények alapján:

(1) az ismeretségi idő ($r = -0,202$, $p = 0,025$) és a kapcsolatban eltöltött idő ($r = -0,186$, $p = 0,040$) is negatívan korrelált a K_E3 (KA: *Úgy érzem, elégedett vagyok a problémám megoldása érdekében elvégzett feladataimmal*) kérdéssel. Minél több a segítő kapcsolatban eltöltött idő, vagy nagyobb az ismeretség, vélhetően annál elenyészőbb a kliens saját feladataival való megelégedettsége.

(2) a segítői elégedettség átlagával is negatívan korrelált a kapcsolati idő ($r = -0,186$, $p = 0,042$), végül

(3) a közös elégedettség (S+K) átlagával is negatívan korrelál a kapcsolati idő ($r = -0,181$, $p = 0,046$), ez már ismert volt.

A korrelációs együtthatók bővítésével nővumnak számít, hogy az elégedettség megítélésben nem csak önmagában a kapcsolatban eltöltött idő lett meghatározó tényező, mint ahogy arra korábban fény derült, hanem az inkompatibilitás is, azaz a kognitív diszkrepancia. Ennek megfelelően az inkompatibilitás is negatívan korrelált az elégedettséggel, hisz a kérdésekben emelkedő szórásérték (SD) nagyobb véleménykülönbséget, vagy inkompatibilitást jelentenek, ami kisebb fokú elégedettséggel járt együtt.

Minél nagyobb a kérdésekre adott válaszártékek közti különbség, az ún. „különbségabszertek” értéke, annál nagyobb az inkompatibilitás, avagy az azonos fókuszú kognitív tartalmak eltérő megnyilvánulása. A szélsőséges különbségabszertek megjelenésével együtt nő a kérdések szórásértéke is, így az inkompatibilitást a szórással operacionalizálhatjuk. A szórások mintája alapján a 2 cut-off limit (alsó és felső 1/3), mint dichotóm vizsgálati egységek helyett, érdekesebbnek láttam folytonos változóban gondolkodni, s így korreláltatni a vizsgálni kívánt változókat. Azért is találtam jobbnak ezt az eljárást, mert így nem kellett az adatállomány közepét nélkülözni (középső 1/3), és minden adatpontot felhasználhattam. Eleve úgy gondolom, hogy az inkompatibilitás folytonos változó, így a középső egyharmad értékeinek is maradnia kell.

Végül a Segítők és Kliensek I (intenció) A (attitűd) átlagkülönbségeinek abszolút értékeit korreláltattam a szórásértékekkel, ami ($r = -0,172$, $p = 0,007$, SD kereszt ABSZ(I-A) erős negatív korrelációt ($N = 240$) eredményezett. Minél nagyobb a szórás, annál kisebb a különbség intenciók és attitűdök között. Így az inkompatibilis párokra lesz jellemző tendencia, hogy a kérdésekre adott válaszártékek szórásainak emelkedésével egyre kevésbé tudnak különbséget tenni a tudatelméleti konstrukciók között (I-A).

Mivel a segítők csoportjában találtam az intenciók és attitűdök között szignifikáns különbséget, a kliensek csoportjában viszont nem, az nagy valószínűséggel arra enged következtetni, hogy a nagyobb szórásértékeket a segítők releváns, ellenben a kliensek irreleváns, vagy idealizált kapcsolati beállítódási eredményezték. Minél nagyobb a szórásérték, vélhetően annál nagyobb a megbízhatósági diszkrepancia (az alacsony és magas megbízhatóság közti különbség) és annál kevésbé tud a kliens különbséget tenni a

saját és a segítője által generált tudástartalmak között. Ennek eredményeként a kérdőívben is hasonló pontozási értékekkel működik az intenciókra és az attitűdökre irányuló kérdésekben a klienseknek ez a csoportja. Ennek oka lehet, hogy problémás a reflektív erőter legitimitása ezekben a kapcsolatokban, a kliens nehezen tud intencionális tudati konstruktumokat előállítani, ily módon a segítő viselkedését kevésbé tudja bejósolni, annak tartalmával nincs, vagy kevésbé van tisztában. Nem teremődik meg az ún. "közös világ konstruktum", ami a változás előszele lehet. Ugyan elképzelhető egy vagy több viszonylag standardnak tűnő ún. "modellált fejlődési periódus" ezeknek a segítő kapcsolatoknak az erőterében, ez azonban a kutatás eredményeinek tükrében többnyire negatívan korrelál az elégedettségi mutatókkal, nem nyújt elegendő konstruktív mintát, nem támaszt elvárásokat a problémamegoldás közösségi kapcsolatépítései irányába, ahol a személyes erőforrások utánpótlására, vagy megtámogatására lenne a legnagyobb szükség.

Valamennyi egyéb vizsgált dimenzió vonatkozásában elmondható, hogy koherens együttmozgás volt tapasztalható ($r: 0,565--0,748$ között, $p = 0,000$ minden összehasonlításra).

A progresszív lineáris kapcsolatok magyarázata triviális lenne, hisz valamennyi dimenzió - egészséges körülmények között - hatással van a másokra. A probléma megfelelő keretezése, a személyperspektívák, a kapcsolat ereje, a változás mozgatórugói, az elégedettséggel közös lefedettséget mutat.

A vizsgált segítő kapcsolatokban az „itt és most” szerepe nagyobb hangsúlyt kell, hogy kapjon, ahhoz hogy az elégedettség megfelelő szintet érjen el és a segítség mindkét fél számára kielégítő hatásfokkal működjön. Az „itt és most” értelmezéséhez nélkülözhetetlen a reflexív adaptáció, a vizsgálat pedig rávilágított arra, hogy mind a 4 dimenzió reflexív vizsgálata szoros összefüggést mutat az elégedettség későbbi megítélésével. A hatékonyság és az eredményesség kérdése a vizsgálat alapján valójában nem a probléma megoldásánál, hanem az ahhoz vezető úton érhető igazán tetten, ahol az elégedettségi mutatók összegződnek. Az alacsony elégedettség mögött időbeni eltolódás és az eredménytelenség az, ami nagy valószínűséggel jelen van.

A Spearman-féle rangkorrelációs vizsgálatot alkalmaztam a segítő és kliens csoport tagjainak dimenziók közti összehasonlító vizsgálatában is. A klienscsoportnál érdekes összefüggést mutatott az életkor és a probléma értékelése. Az idősebb ügyfelek hajlamosabbak voltak magasabb pontszámokkal értékelni a probléma dimenzió kérdéseit (r

= 0,170, $p = 0,062$ marginálisan szignifikáns), ami arra enged következtetni, hogy az életkor előrehaladtával könnyebben beazonosítható a probléma természete – valószínűsíthetően a tapasztalati tanulás révén – ugyanakkor könnyebben el is fogadható. A segítőknél a magasabb életkor az elégedettség megítélésével sajátos módon negatív korrelációt mutat, amiből arra következtethetünk, hogy az idősebb segítők reálisabban ítélik meg az elért eredményeket, mint fiatalabb társaik ($r = - 0,263$, $p = 0,004$). Az életkor előrehaladtával a személy dimenzió kérdéseinek megítélésében is negatív korreláció volt tapasztalható ($r = - 0,197$, $p = 0,031$), ami szintén az idősebb kollégák személyperspektíváinak (elfogadás, kongruencia, előzetes tudás, képességek, szimpátia) optimálisabb megítélése felé mutat. A segítő kapcsolat ideje és a változás dimenzió negatív korrelációja ($r = - 0,186$, $p = 0,042$) a segítő kapcsolatban eltöltött idő és a segítők változásba vetett hitének összefüggéseire világít rá. A segítők úgy ítélik meg, hogy az idő előrehaladtával egyre reménytelenebb a változás vagy változtatás elérése. Egyre kisebb esélyt látnak a kapcsolat eredményes lezárására.

Összességében megfogalmazható feladataink: a reális tudástartalmak, vagy reprezentációk helyreállítására törekvés, a segítők és klienseik gondolat- és érzelmi világának koherens rendszerré fejlesztése, melyben a reflektív technikáknak, a kérdezés és fókuszálás kommunikatív stratégiáinak kulcsfontosságú szerepet kell szánunk. Főként, ha a kölcsönös elégedettségi mutatóinkat, egyfajta szakmai minőségbiztosítás részeként kívánjuk fejleszteni.

5.6.3 Egymintás Wilcoxon-féle U-próba

Az attitűd és az intencionális tudatelméleti konstruktumok összefüggéseinek feltárására (nem parametrikus) Egymintás Wilcoxon és Mann-Whitney U-próbákat végeztem: a kérdés típusa szerint (attitűdre vagy intencionalitásra irányuló) mint személyen belüli tényező és a személy státusza szerint (segítő vagy kliens) mint személyközi tényező elemzésén keresztül. A két változó két szintje ennek megfelelően hat összehasonlítást adott. A kérdések páronként (attitűd-intencionalitás) a korábban említettek alapján, azonos tudástartalomra vonatkoztak.

A segítők és a kliensek csoportját az egyes dimenziókon belüli intencionális és attitűdkérdések mentén is összehasonlítottam. Ennek eredményeként mindkét esetben SA-

KI és KA-SI relációkban is a segítők értékelték alacsonyabb pontértékekkel (Mann-Whitney U-próba, $Z = -7,786$, $p < 0,001$; $Z = -9,926$, $p < 0,001$), ami alapjaiban nem is hozott feltűnő változást, hisz az egész mintára nézve alapvető különbség mutatkozott a segítők és klienseik pontozási szokásaiban, a kliensek irányába pozitív értékek felé elmozdulva.

Annál feltűnőbb volt a különbség az egy csoporton belüli intenció-attitűd összehasonlítások mentén. A statisztikai számításokat (nem parametrikus) Wilcoxon próbával végeztem. Az eredmények láttán megállapítható, hogy a kliensek attitűd és intencionális kérdésekre adott válaszártékeinek összehasonlítása (Wilcoxon, $Z = -1,117$, $p = 0,264$) nem hozott szignifikáns különbséget. Az eredmény meglepő, hisz pont a klienscsoportban nehezebben elképzelhető az, hogy a két tudatelméleti szint vagy hozzáállás alkalmazása ne okozzon látható különbséget. Az eredmények mégis ettől eltérő szakmai álláspontot sugallnak, mégpedig azt, hogy a kliensek alapvetően elfogadóbb viszonyulása szólhat a helyzetük általi kiszolgáltatottság mértékéről, vagy önértékelésük kompenzálásaként az elfogultabb értékelői morál elfogadásáról. A segítők csoportjában a kérdésekre adott válaszártékek összehasonlítása ellenben szignifikáns különbséget mutatott (Wilcoxon, $Z = -5,941$, $p < 0,001$), melyben az intencionális kérdések pontértékeinek átlaga alacsonyabb, mint az attitűdöké. Az így kapott eredmények már erőteljesebben tükrözik a realitást, miszerint a másoknak rólunk alkotott képéről szóló elgondolásunk (intenció) mindig óvatosabb bevállalást kell eredményezzen, mint az önálló véleményformálás (attitűd). Kivéve, ha nem akarunk az önámítás csapdájába esni. Ez a klienseknél egyöntetűen, nagy valószínűséggel fejletlen alkalmazási formára utal.

Egy csoporton belül azonos tudástartalommal rendelkező intenció-attitűd kérdéspárok közti különbséget is vizsgáltam, ami még erősebb – hisz kérdőívenként személyen belüli változókat érint - mint a csoporton belüli összes attitűd és intenciókérdés közti különbség. Az eredmények itt is maradéktalanul a korábbiakat igazolták, a kliensek között nem találtam szignifikáns különbséget, míg a segítők csoportjában jellemzőbb volt a kérdéstípusok közti különbségtétel a pontozások eredményeiben. Ez összességében arra hívja fel a figyelmet, hogy a reális énkép és a kapcsolati beállítódás fenntartása érdekében feladata van a segítőknek a reflektív folyamatok eredményes működtetésében.

	Kliens_E4 - Kliens_E1	Segítő_E4 - Segítő_E1	Kliens_K4 - Kliens_K3	Segítő_K4 - Segítő_K3	Kliens_P6 - Kliens_P1	Segítő_P6 - Segítő_P1	Kliens_P3 - Kliens_P2	Segítő_P3 - Segítő_P2
Z	-1,368	-1,835	-1,225	-6,914	-0,295	-0,546	-0,732	-6,268
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,171	0,066	0,220	0,000	0,768	0,584	0,464	0,000

5.6.4 Item analízis

A kérdésenkénti itemanalízis során az egyes kérdésekre adott segítői és kliens válaszártékek közti különbségeket vizsgáltam, amire már nagy valószínűséggel következtethettünk, hisz önmagában is statisztikai különbség volt megállapítható e két csoport pontozási szokásaiban. A kutatói érdeklődés a továbbiakban arra irányult, hogy a kérdések közül hány kérdésnél és mely dimenziókra eső kérdésekben mutatkozik a különbségekben erősebb szignifikancia. Ez ugyanis felhívja a figyelmet azokra a fókuszpontokra, amelyek még nagyobb figyelmet igényelnek a segítő kapcsolatokban. A 32 kérdésből 23 kérdés esetén volt szignifikáns különbség a pontértékekben. Valamennyi dimenziót érint a 23 kérdés, a legnagyobb mértékben a változás dimenziót.

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
Mann-Whitney U	2680	3773,5	5396	3895,5	3627,5	6179	6648
Wilcoxon W	9940	11033,5	12899	11155,5	10887,5	13439	13908
Z	-8,929	-6,999	-4,05	-6,768	-7,482	-2,269	-1,38
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,023	0,168

4. táblázat: Itemanalízis a változó dimenzió kérdéseiben teljes mintán

Az eredmények láttán megállapítható, hogy a változásba vetett hit, vagy bizalom kérdéskörét illetően vannak a legkevésbé összhangban a segítők ügyfelekkel. A nagyobb értékeket sorra a kliensek állították be pontozásaik során (kivétel V3), ami pozitív anticipációjukat egyértelműen jelzi. A segítők ebben a kérdéskörben tűnnek a legbizonytalanabbnak, bizonytalanságuk az alacsonyabb pontértékekkel magyarázható. Egy kérdés a V3 (*SA: Úgy érzem, hogy minden szakmailag elvárható segítséget megadok a kliensem problémájának megoldásához*) amiben pozitívabb a segítők megnyilvánulása. A kliensek azonban pont ebben a kérdésben a legbizonytalanabbak. A segítők érthető módon áldozatkész szakmai munkájukat emelik ki a változással összefüggésben. Ehhez viszonyítva mégis kevésbé bíznak pl. a kliens helyzetének változásában, vagy az eredményes együttműködésükben, esetleg a kliens saját problémája iránti elköteleződésében. Egy kérdés a V7 (*SA: Bizom a kliensem helyzetének mielőbbi változásában; KI: Szerintem segítőm bízik a helyzetem mielőbbi változásában*) megítélésében nincs szignifikáns különbség, ami a helyzet közel azonos szinten (átlag 3,75 a Likert hetes skálán) történő kölcsönös megítélését jelenti. Ezek az összefüggések megint

ahhoz a feltételezéshez vezetnek, miszerint a szakmai munkamodell és a specifikus tudáselemek alkalmazása önmagában kevésnek tűnnek az eredményesség megítéléséhez, ha azokat nem kíséri reflektív, a kapcsolati fejlődés fókuszpontjaira ható monitoring folyamat.

	SZ1	SZ2	SZ3	SZ4	SZ5	SZ6	SZ7	SZ8
Mann-Whitney U	7141,5	3069,5	4257	6768,5	2978,5	6430	3597	2448
Wilcoxon W	14401,5	10329,5	11517	14028,5	10238,5	13933	10857	9708
Z	-0,372	-8,399	-5,947	-1,114	-8,26	-1,76	-7,324	-9,446
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,7100	0,000	0,000	0,265	0,000	0,078	0,000	0,000

5. táblázat: Itemanalízis a személy dimenzió kérdéseiben teljes mintán

A személy dimenzió kérdéseiben 5 kérdést érint erős szignifikancia. Mind az öt esetben a kliensek pontoztak jóval magasabb pontértékeken. Különbség a kliensek képességeinek, a segítő kapcsolatra vonatkozó előzetes tudásuk, ismereteik megítélésében, kongruens működésük véleményezésében, valamint személyiségük kölcsönös elfogadásában mutatkozott. A markáns különbséget mutató kérdések egy kivételével a kliensekre fókuszálnak. Érdekes, hogy a segítő személyére irányuló kérdésekben jóval nagyobb az összhang. A kliensek személypercepciójában (a segítő és ahogy a kliens szerint a segítő látja) a kliensek valószínűleg kevésbé reálisan, sokkal jobb képet gondolnak magukról, mint ahogy az a segítő értékeléséből is kitűnik. A személyi mutatók mentén erős inkompatibilitás az idő előrehaladtával az okfeltárás reflektív hiányosságaira mutathat rá, ugyanakkor nem hagyható figyelmen kívül az ideális énkép fenntartása iránti igény sem a kliensek részéről.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Mann-Whitney U	4585	6955	4341	5564	5139,5	7243,5
Wilcoxon W	11845	14458	11601	12824	12399,5	14746,5
Z	-5,389	-0,782	-6,055	-3,388	-4,442	-0,159
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000	0,434	0,000	0,001	0,000	0,874

6. táblázat: Itemanalízis a probléma dimenzió kérdéseiben teljes mintán

A probléma dimenzió kérdéseiben 4 erős szignifikáns különbség mutatkozott. Mind a négy esetben szintén a kliensek pontoztak magasabb értékpontok mentén. A legmarkánsabb különbség mégis két kérdés mentén volt mérhető (P1, P3). A probléma természete, a probléma elfogadása és súlyának megítélésében is eltérő reprezentációkkal találkozhatunk, az első kettő megítélése mutat markáns különbséget. A P1(SI: *Szerintem a kliensem tisztában van a problémája természetével; KA: Úgy érzem tisztában vagyok a problémám okaival*) kérdés kapcsán a probléma természetének megközelítésén, érthetőségének realizálása mentén a szubjektív megítélések szakadéka tátong kliens és segítője között. A kliensek hajlamosabbak a probléma természetét pusztán sajátélményként, vagy „hozott anyagként” kezelni, míg a valódi problémaeltárás, annak realisztikus megközelítése a segítők birtokában marad. Ez a probléma értelmezésének kérdéskörét érinti, ami komoly szerepzavarokat idézhet elő, ha azt nem sikerül lokalizálni. A kutatás eredményei láttán megkérdőjeleződik a problémaértés és a problémadefiniálás perlmán-i modellben jól elkülönülő gyakorlatának kurrens használata.

A másik, szintén meglepő összefüggés a P3 (SA: *Úgy érzem, magánemberként is el tudom fogadni a kliensem problémáját; KI: Szerintem a segítőm magánemberként is el tudja fogadni a problémámat*) a probléma elfogadásának kérdéskörét érinti. Az elfogadás szakmai értelemben irreleváns, hisz az alapvető etikai működés feltétele. Ellenben magánemberként elfogadni egy problémát a viszonyulás szubjektív tartalmait engedi előtérbe hozni. Amikor azt látjuk, hogy az ügyfél elfogadásának megítélésében sincs összhang, újabb nehézség előtt állunk. Akarva, akaratlanul a Carl Rogers által hangoztatott „hármast” (empátia, kongruencia, elfogadás) közül a feltétel nélküli elfogadás zsákutcájába jutottunk.

	K1	K2	K3	K4	K5	K6
Mann-Whitney U	7043,5	2928	2277	6837,5	3811	6094,5
Wilcoxon W	14546,5	10188	9537	14340,5	11071	13354,5
Z	-0,562	-8,515	-9,896	-1,003	-6,672	-2,394
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,574	0,000	0,000	0,316	0,000	0,017

7. táblázat: Itemanalízis a kapcsolat dimenzió kérdéseiben teljes mintán

A kapcsolat dimenzióban szintén 4 kérdés mentén volt erős szignifikáns eltérés kimutatható. A K2, K3, K5 kérdések különös nagy értékkülönbséggel működtek, minden

kérdés esetében itt is a kliensek javára. Az érdeklődés, a figyelem és az érzelmi reprezentációk, mint a kapcsolati működés alappillérei, kerültek előtérbe az egymástól eltérő megítélések vizsgálatában, és mindhárom kérdés itt is a kliensre fókuszált. A kliensek érdeklődése a problémájuk megoldása iránt, csakúgy mint értő figyelmük, vagy segítők érzelmeinek beazonosítása, eltérő álláspontokat tükrözött. A kliensek itt is túlértékelték működésüket az objektív felelősség terhe nélkül.

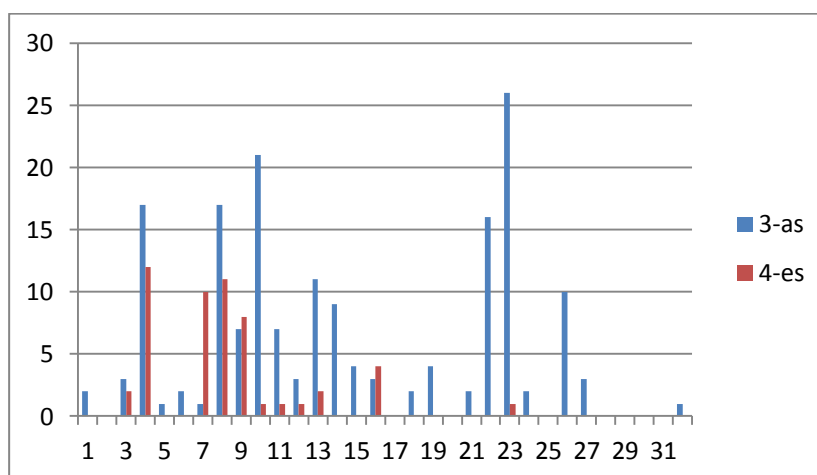
	E1	E2	E3	E4	E5
Mann-Whitney U	5947	4310	6925	3568,5	4892
Wilcoxon W	13207	11570	14185	10828,5	12152
Z	-2,778	-5,834	-0,781	-7,586	-4,938
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,005	0,000	0,435	0,000	0,000

8. táblázat: Itemanalízis az elégedettség dimenzió kérdéseiben teljes mintán

Az elégedettség dimenzió kérdéseiben az E1, E2, E4, E5 kérdésekben volt szignifikáns eltérés a kliensek pozitívabb megítélése mentén. Az eltérés a kliens elvégzett feladataiban és a segítő elvégzett szakmai tevékenységének kölcsönös megítélésében volt jellemző. A legmarkánsabb különbség mégis a kollektív elégedettségben tűnt ki, amiben mind a segítők, mind a kliensek közös eredményességüket ítélték meg. A kliensek itt is eredményesebbnek ítélték meg közös együttműködésüket. Összességében tehát elmondható, ahogy az már a két csoport pontozási hajlandóságából is kiderült, hogy a kliensek általában elégedettebbek, mint ahogy magasabb pontértékek mentén is értékelték a különféle dimenziókban. Az értékelésekben kimagasló differencia a kliensfókusz mentén volt erőteljes, és a kliensek irányába pozitívabb, ami azt jelenti, hogy a segítők reálisabb helyzetkép kialakítására törekedtek, a kliensek pedig az önmaguknak és segítőknek megfelelés kényszere mentén megfogalmazható ideális énképükben ragadtak. A segítő kapcsolat feladata kell, hogy legyen a reális énkép helyreállítása, ami a reflektív működés nélkül elképzelhetetlen.

Vizsgáltam a válaszártékek különbségének abszolút értékeit kérdésenkénti és páronkénti gyakoriságuk vonatkozásában is. A 32 kérdésben 11 kérdésnél találtam 4-es értéket, ami a mintában kérdésenként a legnagyobb különbségre utal. Az 5. ábra szerint a 4,7,8,9,16 kérdések mind magas számban tartalmaztak 4-es különböző értékeket, ami utal a kognitív diszkrepanciára, valamint feltételezi a kérdések nagyobb szórását (SD) is. Szemléltetésként

a 4. kérdés (SI: *A saját problémájának megoldása iránti igyekezetet látom kliensemben; Úgy érzem, hogy mindent megteszek a problémám megoldása érdekében*) ahol 12 db 4-es értéket számolhatunk, a változás dimenzióba eső kérdés. Ugyanebben a dimenzióban található a 9-es kérdés (SA: *Szerintem a kliensem képes megbirkózni a jelenlegi problémájával; KI: Úgy érzem, hogy képes vagyok megbirkózni a problémámmal*) is, aminek megítélésben szintén nagy különbségek mutatkoztak. A három másik dimenziót érintő kérdések közül a 7-es (SA: *Úgy érzem, hogy kliensem egy jó képességű, fejlődni képes ügyfél; KI: Segítőm szerint egy jó képességű, fejlődni képes ügyfél vagyok*) a személy dimenzióban, a 8-as (SA: *Úgy érzem, hogy kliensem érdeklődő a saját problémája megoldása iránt; KI: Szerintem a segítőm érdeklődőnek tart a problémám megoldása iránt*) kérdés a kapcsolat dimenzióban, végül a 16-os kérdés (SI: *Szerintem a kliensem, amellet hogy ismeri, képes elfogadni a problémáját; KA: Úgy érzem, amellet hogy ismerem, képes vagyok elfogadni a problémámat*) a probléma dimenzióban található.



13. ábra: kérdésenkénti különbségabszertek

Összességében valamennyi dimenziót érinti a kognitív diszkrepancia, a változás dimenzióban azonban ez erőteljesebbnek tűnik, mint ahogy az a korábbi megállapításunkból már egyértelművé vált. A kérdések szórása a párok nagyfokú bizonytalanságára utal az adott kérdés megítélésének vonatkozásában, amire szintén érdemes kitérni. A legmagasabb szórásértékkel (SD=1,32) rendelkezik a korábban már jelzett 4. kérdés (SI: *A saját problémájának megoldása iránti igyekezetet látom kliensemben; Úgy érzem, hogy mindent megteszek a problémám megoldása érdekében*), ami értelemszerűen a legmagasabb 4-es és 3-as különbözetértékekkel is magyarázható. Magas szórásértékekkel bírnak még a fent említett 8-as (SD=1,22) és 9-es (SD=1,31) kérdések, valamint a 23-as (SI: *Szerintem kliensem képes azonosulni az érzéseimmel; KA:*

Úgy érzem, képes vagyok megérteni a segítóm érzéseit (SD=1,12) és a szintén említett 16-os (SD=1,11) kérdések. A magas szórásértékekkel bíró kérdések valamennyi dimenziót érintették, a legnagyobb bizonytalansági faktort mégis a kliens és helyzete változásának kölcsönös megítélése jelentette. A páronkénti gyakorisági mutatók alapján, a kérdésekre adott válaszok tekintetében, 1,00 feletti magasnak számító SD értékkel 26 pár rendelkezett a 120-ból. Ez azt jelenti, hogy 26 párnál kritikus bizonytalansági faktoral kell számolnunk, ez a teljes minta csaknem 1/3-a. Ez a 26 pár esik nagy valószínűséggel az inkompatibilitás megállapítható kritikus tartományába, kérdésenként magas 3-as vagy 4-es különbségi értékekkel, magas kognitív diszkrepanciát tanúsítva.

5.6.5 S-K kérdésenkénti korrelációk

A 32 kérdés egymás közti együtt járásainak vizsgálata közelebb vihet bennünket a kliensek és segítők csoportjában működő folyamatok, „rejtett tartalmak” könnyebb megértéséhez. Tendenciákra világíthat rá csoportokon belül és csoportok között. A legnagyobb kihívás a klienscsoport gondolkodásában való relációk felvillantása. Az erős lineáris kauzalitás – a változók pozitív együttmozgása – mellett szándékosan negatív korrelációkat kerestem klienscsoport kérdései közti korrelációs elemzésekben. Meglepő módon számos negatív korrelációt tapasztaltam (lásd 6. sz. melléklet), amiből néhány lényegesre igyekszem a következőkben fókuszálni. Negatív korrelációt mutat a V3-E3 kérdéspár ($r=-0,247$ $p=0,006$), miszerint minél kevesebb szakmai támogatást kapnak a kliensek segítőtől, annál elégedettebbek a problémájuk megoldása érdekében végzett tevékenységükkel. Ez a kliensek fejlődésének egyértelmű jelét mutatja. A P1-P3 kérdéspár közti negatív korreláció ($r=-0,248$ $p=0,006$) pedig azt sugallja, hogy a kliensek minél kevésbé vannak tisztában a problémájuk természetével, annál inkább úgy érzik, hogy segítők elfogadóbbak velük szemben. A P5-Sz1 kérdéspár közti összefüggés ($r=-0,275$ $p=0,002$) arra hívja fel a figyelmet, hogy a kliensek minél kevésbé érzik komolynak vagy fajsúlyosnak a problémájuk terhét, annál biztosabban gondolják azt, hogy segítők jó képességű szakemberek. Az Sz5-Sz7 kérdés ($r=-0,219$ $p=0,015$) pedig a klienseknek azt a véleményét tükrözi, hogy minél inkább inkongruens a működésük, annál vonzóbb a személyiségük segítők számára. Az Sz8-K5 kérdés negatív korrelációja ($r=-0,250$ $p=0,005$) egy meglepő összefüggés láttat, mégpedig azt, hogy minél kevésbé tudják a kliensek elfogadni segítőtük személyiségét, annál inkább képesek megérteni érzéseiket. Ez burkoltan a segítők negatív

érzéseinek az előtérbe helyeződését, vagy a kliensek negatív érzésekre való érzékenységet feltételezi. Inkább ez utóbbi feltételezhető nagyobb valószínűséggel.

A segítők csoportjában is kiemeltem néhány meghatározó gondolkodást sejtető kérdésenkénti korrelációt (lásd 7. sz. melléklet). A segítők rögtön egy érdekes összefüggéssel indítanak, mégpedig azzal, hogy megítélésükben a szakmai tevékenységük és az érzéseik elfogadása nem mutat egyértelmű párhuzamos fejlődést. Ezzel arra a professzionális segítség által determinált helyzetre világítok rá, miszerint a segítő érzései és gondolatvilága rejtve marad a kliense számára, nem lehet összeegyeztethető szakmai portfóliójával. Már is látjuk magunk előtt azt az erőltetett szakmai terminológiát, ami a semleges vagy érzelmeiktől leválasztott működés és a magas szakmai kvalifikáció, vagy teljesítmény mögött húzódik meg. Az E1-K5 kérdéspár negatív korrelációja ($r=-0,223$ $p=0,014$) így a következőképpen hangzik: A segítők szerint klienseik minél jobban fókuszálnak az Ő érzéseikre, annál kevésbé lesznek elégedettek az Ő szakmai tevékenységükkel. Az Sz2-K5 kérdéspár közötti összefüggés ($r=-0,410$ $p<0,001$) az előző megállapítást erősíti meg egy másik oldalról, mégpedig a segítő érzelmeinek azonosítása és a jó képességű szakember megítélése közötti negatív korrelációval. A segítők a figyelem megosztásában is negatív korrelációt látnak, így a K3-K4 kérdéspár összefüggésében ($r=-0,290$ $p=0,001$) ha csökken valamelyik fél figyelme, az a másik fél fokozott figyelemkoncentrációját eredményezheti. Ez a segítő kapcsolatok összefüggésében egy pozitív megállapítás. A P1-K4 kérdések közti negatív korrelációban ($r=-0,277$ $p=0,002$) a segítőknek az a megítélésük, ha több figyelmet szentelnek kliensüknek, az kevésbé fogja komolynak ítélni a problémáját. Elindul tehát az a normalizálásnak nevezett folyamat, ami a probléma demisztifikálását eredményezi. Az a megállapítás is helyénvaló, ha a kliens jobban érti a problémája természetét, fokozatosan kibújhat a segítő az exploráció erős figyelmi koncentrációja alól P2-K4 ($r=-0,411$ $p<0,001$). A K2-K4 kérdések összefüggésében ($r=-0,3$ $p=0,001$) pedig a segítők úgy látják, minél kevésbé érdekli a klienseiket a saját problémájuk megoldása, annál nagyobb figyelmet és koncentrációt - nevezhetnénk kihívásnak is a segítők számára - igényelnek.

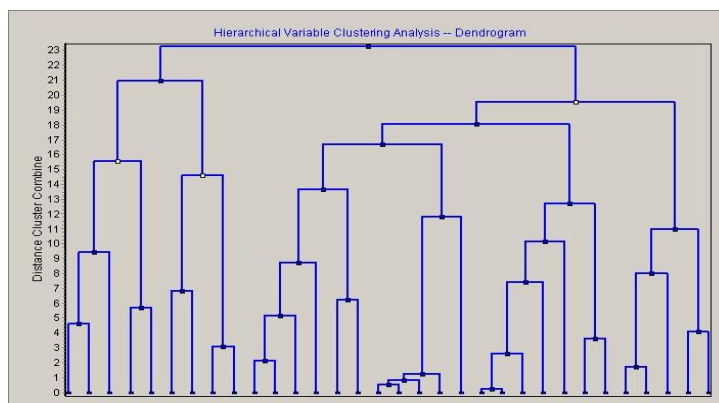
5.7 Klaszter analízis

A Hierarchikus Klaszter Analízis (HCA) hasonlóan a spektrális elemzésekhez homogén csoportosulásokat keres heterogén környezetben. Az egyes klasztereken belüli adatok

valamilyen dimenzió szerint hasonlítanak egymáshoz, és e dimenzió mentén különböznek a többi klaszter elemeitől. A csoportosítás alapját különböző távolság- vagy hasonlóságmértékek képezik.

„A hierarchikus klaszterezés lehet összevonó (Agglomerative) és felosztó (Divisive). Az összevonáson alapuló algoritmus először minden egyes elemet külön klaszternek tekint és összekapcsolja őket egyre nagyobb klaszterekbe, míg a végén egyetlen, az összes elemet tartalmazó klasztert kapunk. A felosztáson alapuló algoritmus ezzel ellentétben először az egész adattömböt egyetlen klaszternek tekinti és egyre kisebb klaszterekre osztja, míg a végén minden elem külön klasztert képez. Az eredményt általában egy fa (dendrogram) formájában szokták ábrázolni, ahol az egyik végén az egyes elemek találhatóak, a másik végén pedig egyetlen klaszter, ami az összes elemet tartalmazza. Az összevonáson alapuló algoritmus a fa tetején kezdi az elemzést, a felosztáson alapuló pedig a gyökereknél. Ha elvágjuk a fát egy bizonyos magasságban, akkor azon az adott ponton megpróbálhatjuk értelmezni a klaszterezés eredményét” (<http://hu.wikipedia.org/wiki/Klaszter-analízis>).

A teljes mintán végzett HCA eredménye 40 db klasztert különített el, érdekességük, hogy csaknem kivétel nélkül homogén struktúrát alkotnak (S és K csoportosulások). Ez a szakmai álláspontunktól független helyzet mindenképp említésre méltó, hisz utalhat arra, hogy nagy valószínűséggel a pontozási sajátosságukból kifolyólag, amit a független mintás T-próbával már igazoltunk, a kliensek és a segítők csoportja között mérhető távolság van. A homogenitás egyben feltételezi a heterogén strukturálódást is, ami már a csoportokon belül tapasztalható. A kutatást megerősítve itt valószínűsíthető a személyenként adott pontértékek vagy pontozási hajlandóság és a kompatibilitás összefüggéseinek segítő-kliens csoporton belüli klasszifikálódása.



14. ábra: HCA - Dendrogram teljes mintán

5.8 A kutatás összegzése

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

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

- 1.) A családsegítő és a gyermekjóléti szolgálatok esetmunka kapcsolataiban résztvevő párok (segítő-kliens) működésében egymástól elkülönülő kognitív diszkrepanciát feltételeztem, mely feltételezésem az eredmények alapján beigazolódott. A kognitív diszkrepanciát egymás érzelmi és gondolatvilágának (szándékrendszerének) megítélései szolgáltatták.
- 2.) Ennek megfelelően a párok két kategóriáját különböztettem meg, nevezetesen az ideális kapcsolatokhoz hasonló kognitív koherenciát tanúsító ún. *kompatibilis segítő kapcsolatokat*, valamint a kognitív diszkrepanciát erőteljesebben képviselő ún. *inkompatibilis segítő kapcsolatokat*. Ezek statisztikailag szegmentálódott (felső, alsó 1/3-a) csoportjai a kognitív különbséget mutató párok teljes mintájának.
- 3.) A kompatibilitást egyfajta standard folyamatként, a progresszív kapcsolati fejlődéssel paralel „kognitív építkezésként” értelmezve, egyértelmű volt számomra a segítő kapcsolatban résztvevők alapbeállítódásaiban való különbség-megnyilvánulások jelenléte a kapcsolatok kezdeti vagy rövid ismeretségi ideje alatt. Az idő dimenzió (ismeretség, kapcsolatban eltöltött idő) folyamatsemlegessége azonban meglepő változást eredményezett a korábbi elképzeléseimhez képest.
- 4.) A statisztikai eredmények alapján a kapcsolatok időbeni változása nem eredményezett szignifikáns együtt járást a kompatibilitás folyamatával, ami újabb feltételezéseim beigazolásának kedvezett.
- 5.) Az idő, mint független változó folyamatsemlegessége a kapcsolatépítés kooperatív technikáit előtérbe helyező professzionális működés problematikájára hívja fel a figyelmet, attól függetlenül, hogy a kliensek hajlamosabbak voltak konzekvensen

magasabb pontszámokat adni, mint segítők. Ez utóbbiban inkább az énképetolódások realizálódása volt tetten érhető.

- 6.) A szociális esetmunka kapcsolati fókuszpontjait kiemelő élményközpontú modell segítségével sikerült átláthatóvá és statisztikailag is elfogadhatóvá tennem a fókuszpontokat összegyűjtő dimenziók létjogosultságát. Mi sem bizonyította volna jobban ezt, mint a kérdőív erős Crombach együtthatója, valamint az egyes dimenziók közti erős pozitív korreláció.
- 7.) A dimenziók közül kiemelt figyelmet kapott a kutatásban mindvégig az elégedettség szintje, legyen szó egyéni vagy kollektív elégedettségről. A pozitív korrelációk a változással, a kapcsolat fejlődésével, vagy a kompatibilitás erősödésével összefüggő magas elégedettségi mutatókra utalnak, ami az egyes dimenziók vizsgálatának kérdését a kompatibilitás fejlesztésének szükségességével együtt állítja az eredményesség és elégedettség megítélésének fókuszpontjába.
- 8.) Az inkompatibilitás másik mércéje az attitűd és intenció, mint tudatelméleti diszpozíciók alkalmazása közti különbség megállapítása. A kutatás eredményei ugyanis rávilágítottak arra is, hogy minél nagyobb az elégedettség, vagy a kompatibilitás mértéke, annál biztosabb az attitűdök és az intenciók közti különbségek megítélése, így annál realisabb a segítő kapcsolatról kialakult kép.
- 9.) Miután a segítőknél az intenció- és attitűdviszonyulások teljes mértékben megkülönböztethetőek voltak, ellentétben a klienseiknél tapasztalt viszonyulásokkal, megerősítette azt a feltételezést, miszerint a kliensek érdekében lesz megfogalmazható a „reflexív intencionalitás” jelenlegihez képest jóval nagyobb stratégiai szükségessége.

VI. KONKLÚZIÓ

6.1 A következtetések célterületei

A disszertáció egyes fejezeteinek áttekintése után a problémafelvetés kauzális rendszerének összefoglalására törekszem a szociális munka alkalmazkodási és fejlődési alrendszerének, valamint a kutatást érintő célterületeinek elemzésén keresztül.

6.1.1 Kihívások, a szociális munka új típusú alkalmazkodási rendszere

Ahogy a bevezető fejezetekben erre fókuszáltam a szociális munka, mint a professzionalizálódott segítség egyik alkalmazott területe, egy sor aktuális kihívásnak kell megfeleljen, különösen a szakma és a szakmapolitika által életre keltett időnként össze nem egyeztethető szerepelvárásokon keresztül. A szakma ideális működési feltételeiben (tárgyi és személyi környezete) való eltérés bizonyos ellátási területeken speciális helyzetet, gyakran omnipotens szerepstruktúrákat feltételez. Ennek a jól képzett, határozott szakmai öntudattal rendelkező segítők tudnak a leginkább megfelelni. Az alkalmazkodás fejlett szakmai involválódás eredménye, amiben az elméleti felkészültség és a tapasztalati tudás koherens egészet alkotnak. A „szándékrendszerek” átcímzése a szakma új típusú kihívásainak egyike, ahol el kell érniük a hiteles kommunikáción át leszűrődő tudástartalmak összehangolását.

6.1.2 Alternatívák felkínálása a tudás- és gyakorlatközpontú képzésben

A fejlett szakmai öntudat és a kongruens szakmai személyiségfejlődés határozott és minden eddigi erőfeszítés mellett célirányosabb szakmai kommunikatív környezet kialakításának ösztönzését teszi szükségessé. Ebben a szakma képzésének is meghatározó szerepet kell betöltenie. A problémára érzékeny információk felkutatása, rendszerezése, megvitatása a kliens- és szakma specifikus kommunikációs helyzetek szakszerű kezelését, a szakmai kommunikáció módszertani eszköztárának kiépülését, és folyamatos gazdagodását feltételezi, s egyben szolgálja is. A szakmatudatos képzés számos kompetencia biztos alkalmazási és gyakorlati terepét nyújtja. Az innovatív

kezdeményezések sokszínű letéteményesei a hazai képző intézmények, ahol a hatékony pedagógiai módszerek mellett már a kompetenciák is célzott fejlődést mutatnak.

Ajánlás a hiteles kommunikatív környezet kialakítását célzó gyakorlati képzési struktúra kialakítására:

A cél a pályakép szocializációt (szakmaterület választást) segítő folyamat kialakítása:

Alapozó szakasz

Mikro szint: általános érzékenyítés, benyomáskeltés, szakmai attitűdök „felébresztése”, hatékony önreflexiót segítő szemináriumi technikákkal. Cél a laikus és a szakmai segítség közti különbségek egyértelművé tétele, a szakmában gondolkodás „csíráztatása”.

Célok még, hogy a hallgató konkrétabban ismerje meg a humánökológiai rendszer különböző szintjeinek egymásra ható működését. A különböző szintereken való eligazodáshoz ismeretek szükségesek a kliensrendszerről, a beavatkozási stratégiák rendszeréről, a változást közvetítő rendszerről.

- a szakmai készségfejlesztő, és a szociális munka tantárgyak mellett, gyakorlati tapasztalatok szerzése a szociálpedagógia és a szociális munka alkalmazott területeiről, azok témaközpontú feldolgozása és szakmai kontextusba helyezése.

Integráló szakasz

Mezo szint: módszer specifikus érzékenyítés, integrálás. Fontos, hogy a hallgató rendelkezzen a szakma gyakorlásához szükséges készségekkel, valamint ismerje a professzionális segítség módszertanát. A megszerzett módszer specifikus tudáselemek konkrét gyakorlati terepeinek kiválasztása és a készségszintű elsajátítás tereptanári munkával támogatott segítése. A módszer specifikus alkalmazott terepek közül kiemelkedik az egyéni-családi, csoportokkal és a közösségekkel végzett szociális munka.

- irányított, önállóan szervezett szakmai gyakorlat az elméleti és gyakorlati tudás integrálása céljából
- az addig elsajátított elméleti, pedagógiai, pszichológiai, szociális ismeretek, szakmai tudással, gyakorlati módszerekkel, dokumentációs ismeretekkel gazdagodnak.

Intenzív szakasz

Makro szint: intenzív, módszer specifikus elemeket integráló féléves szakmai gyakorlat szociális intézményben. Cél a korábbiakban megszerzett gyakorlati tudásbázisra épülő exploratív, kiemelő, alkalmazó és elemző készségek elsajátítását fejlesztő intenzív terepgyakorlat. Fontos a tereptanár személye és aktivitása, modellértékű a szerepvállalása. A hallgató probléma-érzékeny szakmai reflexióit szükséges támogatni oly mértékben, hogy az általános technikai tudáselemmé váljon. A szakmai munkája során képes legyen technikai tudását kamatoztatni a releváns módszerek kiválasztásától, a szakmai eredmények elemzéséig bezárólag.

- egyéni, önállóan szervezett szakmai gyakorlat, a megszerzett elméleti ismeretek gyakorlatban történő alkalmazása céljából
- a szociális esetmunka teljes szakmai protokolljának, módszertani gyakorlatának készségi szintű elsajátítása, irányított munkafolyamatok vállalása, azok dokumentálása, szakmai döntéshelyzetek mérlegelése, a szakmai kommunikációs kompetenciák fejlesztése.

A szakmai gyakorlatban megjelenő tantárgyi kínálat:

Intézményi gyakorlat (I.-II.-III.) - a szociálpedagógus jelölt tapasztalati tudásának megalapozása a szociálpedagógia és a szociális munka alkalmazott területein.

Szintetizáló szeminárium (I.-II.-III.) – a terepintézményekben szerzett tapasztalatok szemináriumi formában történő feldolgozása, szakmai kontextusba helyezése.

Integráló terepgyakorlat (I-II.) – az elméleti tudás konkrét gyakorlati ismeretekkel (pl. módszertan, dokumentáció, személyi-tárgyi infrastruktúra) integrálása terepen.

Összefüggő terepgyakorlat – a megszerzett elméleti ismeretek gyakorlatban, szakmai felügyelet mellett történő alkalmazása; az esetmunka professziójának elsajátítása.

Esetmegbeszélő szeminárium – az összefüggő terepgyakorlat során végzett esetmunka szakmai tapasztalatainak feldolgozása, különböző megoldási alternatívák, módszerek keresése és a konklúziók összegzése.

Reflexív szociálpedagógia gyakorlata (I-II-III.) – a terepgyakorlattal összefüggő szakmai reflexiók kifejtése, átbeszélése. Önreflexió, szakmai kritikai gondolkodás fejlesztése.

A gyakorlati képzéshez szorosan kötődő elméleti tárgyak: szupervízió, esetkommunikáció, reflexív szociálpedagógia elmélete

Gyakorlati képzés I-II-III. félév

A képzés célja: a szociálpedagógus hivatás gyakorlásához szükséges alapozó ismeretek, szakmai perspektívák és attitűdök kialakítása.

A képzés tartalma és feladatai:

Intézményi gyakorlat I-II-III: Csoportos intézménylátogatások során a szociálpedagógia és a szociális munka alkalmazott területeinek, intézmény- és kliensrendszerének megismerése. Cél a pályakép sokszínűségének megjelenítése, a hallgató szakterület választásának előkészítése, szakmai impressziókeltés, attitűdformálás. A hallgató feladata, hogy előre meghatározott megfigyelési szempontok mentén, a tereptanár útmutatása szerint megismerje az adott terepintézményben folyó szakmai munka jellegét, személyi, tárgyi feltételeit, működési elveit, az adott intézményi kultúrát. Törekedjen a kapcsolatteremtésre és a szakmai aktivitásra.

A terephelyek megfigyelési szempontjai:

- Az intézmény fő profilja. (kinek, mit nyújt)
- Az intézmény helye a szociális vagy gyermekvédelmi ellátórendszerben.
- Az intézmény szervezeti struktúrájának, működésének, szakmai és szakmaközi fórumainak megismerése.
- Szakember-ellátottság, a szociálpedagógus helye és szerepe az intézményben.
- Kliensrendszer ismeretei (összetétele, főbb problématerületek, beutalás, bekerülés rendje)

- Szakmai tevékenység megfigyelése, ismerkedő beszélgetés kezdeményezése.
- A gyakorlat alatt megfogalmazódott kérdések, benyomások, észrevételek összegzése

Szintetizáló szeminárium I-II-III: A gyakorlati oktatás részeként megvalósuló kiscsoportos konzultáció, mely a hallgatók gyakorlati helyeken szerzett élményeinek, személyes benyomásainak, szakmai tapasztalatainak feldolgozását segíti. A szintetizáló szeminárium csoportvezető tanár irányítása mellett zajlik, aki facilitálja a terepintézményekben szerzett „saját élmények”, tapasztalatok feltárását, átbeszélését. A jogi vagy szakirodalmi háttérismeretek elemzésén keresztül jön létre a saját élmények szakmai szintetizálása és szakmapolitikai kontextusba ágyazása.

Súlyponti kérdések:

- az intézményi kultúra megjelenése (mit közvetít az intézmény)
- az érintett célcsoportok jellemzőinek, szükségleteinek, és azok kielégítésére alkalmazható eljárások, módszerek megismerése
- az érintett intézményekre vonatkozó szakmapolitikai irányelvek aktuális helyzete
- az intézmények szakmai kapcsolattartásának, kommunikációjának módozatai, a prevenció lehetőségei.

Írásbeli feladatok:

A hallgatók gyakorlati naplójában rögzítik a kidolgozott megfigyelési szempontokat, a kiscsoportos konzultációk súlyponti kérdéseinek eredményeit, személyes észrevételeiket, véleményüket, valamint az adott területre vonatkozó, önállóan gyűjtött szakirodalmi bibliográfiát.

Gyakorlati képzés IV-VI. félév

A képzés célja: Fokozódó önállósággal a segítő professzió elvárásainak és kihívásainak való megfelelés az alkalmazott területek mélyebb szintű megismerése által, valamint a szociális készségek és a szakmai tudatosság fejlesztésére törekedve.

A képzés tartalma és feladatai:

Integráló terepgyakorlat I-II: Egyéni terepgyakorlat keretében a család- gyermek- és ifjúságvédelem területén szociális ellátásokat és szolgáltatásokat biztosító intézményrendszer (II.), valamint a szociális szakosított, vagy speciális igényű célcsoportok ellátást biztosító intézményrendszer (II.) megismerése.

Cél: mind az alapellátás, mind a szakellátás rendszerében, a szociális segítő szakember szerepének, helyzetének, dilemmáinak tisztázása; az intézményi gyakorlat protokolljának részletesebb megismerése, az együttműködést elősegítő szakmai fórumokon való részvétel és tapasztalatainak integrálása.

A tereptanár segíti és értékeli is egyben a hallgató gyakorlati teljesítményét. Az értékelés általános szempontjai a következők:

- a hallgató gyakorlathoz való felkészültsége, a gyakorlathoz való hozzáállása,
- aktivitása,
- kommunikációs képességei,
- kezdeményező, kapcsolatteremtő készsége,
- kreativitása,
- önállósága és együttműködése
- a gyakorlati munka dokumentációja

Reflexív szociálpedagógia gyakorlata I-II: A kiscsoportos szemináriumi munka célja a terepgyakorlat során felmerülő szakmai-módszertani reflexiók megfogalmazása, a szakmai „szelf” éréseinek nyomon követése, önreflexió gyakorlása és a kritikai gondolkodás, szakmai érvelés kompetenciáinak megalapozása.

Súlyponti kérdések:

- szakmai önismeret (hol tartok most)
- „Rogers-i hármasság”: empátia, kongruencia, feltétel nélküli elfogadás
- terepválasztás és személyes szakmai involválódás
- hatékonyságvizsgálat
- portfólió készítés

Írásbeli feladatok:

- 1) szakmailag igényes, részletes, a megadott tartalmi és formai követelményeknek megfelelő, elemzésre alkalmas *esetleírás*,
- 2) *szakmai gyakorlati napló*,
- 3) *szakmai kompetencia – portfólió I. készítése (módszertani instrukciók alapján)*

Az esetleírás: rövid dokumentum a megadott szakmai szempontoknak megfelelően. Célja, hogy a hallgató szakszerűen ismertesse a terepről hozott esetet, és az esetvitellel kapcsolatban megfelelő szakmai kérdéseket, dilemmákat tudjon megfogalmazni. *Az esetleírás végén világosan meg kell fogalmazni, hogy a gyakornok milyen jellegű segítséget vár bizonyos problémák vagy dilemmák megoldása érdekében a szakemberektől, vagy milyen szakmai érvekkel alátámasztott javaslatai vannak.*

A terepgyakorlati napló tartalmazza: a hallgató terepválasztásának rövid indoklását, a választott terephely rövid, lényegre törő bemutatását, sajátosságainak ismertetését; az intézménnyel kapcsolatba kerülő kliensek/gyermekök összetételét, jellemzőit; a klienssel/gyermekkel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás módjait, nehézségeit (lehetőség szerint példákat is hozzon); a hallgató által megismert nevelői/segítői módszereket, azok gyakorlati alkalmazását (lehetőség szerint példákat is hozzon); a terephelyen megismert adminisztrációs munkát, annak szükségességét; saját feladatait a terepen, ezek tapasztalatait, élményeit, saját munkája, segítői magatartása értékelését; a megismert intézmény feladataival kapcsolatos tapasztalatait, élményeit, gondolatait.

A szakmai kompetencia – portfólió I.: a hallgató szakmai önreflexióit tartalmazó személyi portfólió, mely a szaktárgyi, módszertani és szakmai kommunikációs kompetenciákat ismerteti.

A képzés célja:

A szociális esetmunka professziójának elsajátítása egy összefüggő terepgyakorlat keretében.

A gyakorlólé hely jellegének megfelelően ismerje meg a hallgató:

- 1.) az adott intézmény struktúráját, annak működését, aktuális problémáit, konfliktusait, ellentmondásait, szociális ellátó rendszerben betöltött szerepét,
- 2.) a szükségletek és a szolgáltatások közti kapcsolatrendszert, a szolgáltatás korlátainak, a feltételek javításának és az újabb szolgáltatási igények felismerésének és felismertetésének szükségességét,
- 3.) az alkalmazott szociálpedagógiai módszereket,
- 4.) az etikai kódex alapelveinek, értékeinek megfelelő munkavégzést,
- 5.) a szociális esetmunka teljes szakmai protokollját.

A hallgató feladatai:

- A gyakorlati hely szervezése a hallgató feladata (tereptanára csak szakirányú felsőfokú végzettségű szakember lehet), melyet előzetesen egyeztet a gyakorlati képzés vezetőjével.
- Megismeri a választott intézményt, annak kapcsolatrendszerét, működésének jogszabályi hátterét, a helyi szokásokat, az alkalmazott esetkezelési módszereket, eljárásokat.
- Megfigyeli az intézményben nevelkedő, vagy az intézménnyel kapcsolatba kerülő gyermekek/kliensek fontosabb személyiségjegyeit, viselkedését; a segítővel való együttműködésüket, ennek nehézségeit; a velük való bánásmód eljárásrendjét, módszereit; az esetkezeléssel kapcsolatos dokumentáció használatát, annak szükségességét.
- Részt vesz a segítő munka/nevelőmunka folyamatában, egyes feladatokat, részfeladatokat a tereptanár irányításával és koordinálásával önállóan is végez.

- Rendszeresen részt vesz a intézmény/szervezet munkaértekezletein, ha van (és amennyiben a résztvevők ehhez hozzájárulnak) szupervízióin.
- A hallgató a gyakorlatot irányító kolléga munkarendje és beosztása szerint tölti gyakorlatát (minimum napi 5 órát kell gyakorlati helyén töltenie), a rábízott feladatokat felelősséggel elvégzi.

A tereptanár feladatai:

- Előkészíti, segíti a hallgató gyakorlati munkáját.
- Megismerteti a hallgatót az adott gyakorlólóhellyel, saját munkájával, kapcsolatrendszerével, elvárásaival, értékírányultságával.
- Vezeti, irányítja a gyakorlati munkát, elemezi a munka eredményességét, a kudarcok okait.
- Figyelemmel kíséri a hallgató munkáját, szakmai személyiségét, elégedettségét, segíti szakmai elakadásait.
- Törekszik egy egységes koncepció fenntartására: a napi gyakorlathoz instrukciókat ad, a nap végén számon kéri az elvégzett feladatokat.
- Próbálja a feladatokat módosítani, ha úgy érzi a hallgató sikertelen.
- Áttekinti a hallgató írásbeli dokumentumait az adatvédelmi törvény és az etikai kódexnek megfelelően.
- Írásos jellemzést készít a hallgatóról, majd 1-5-ig terjedő skálán osztályozza tevékenységét.

Az összefüggő terepgyakorlat időtartama nappali tagozaton 12 hét (összesen 300 óra) melybe beépítve jelennek meg az elméleti tárgyakhoz rendelt szakmai gyakorlatok.

1. hét: Alapozó vagy ráhangoló szakasz: felkészítés a terepgyakorlatra, az írásos szempont- és követelményrendszer magyarázata, az esetmegbeszélés és a szupervízió elméleti, módszertani kereteinek értelmezése, átbeszélése.

2-7. hét: összefüggő terepgyakorlat a választott intézményben

8. hét: *Intenzív szakasz*: elméleti felkészítés, a terepgyakorlatok egyéni specifikumainak, saját élmények, tapasztalatok tematikus átbeszélése, önálló esetismertetés és annak kiscsoportos feldolgozása.

9-14. hét: összefüggő terepgyakorlat a választott intézményben

15. hét: *Elmélyítő szakasz*: elmélet és gyakorlat integrálása, saját élmények, tapasztalatok tematikus átbeszélése, a gyakorlati terepmunka bemutatása egy 15 perces prezentációs anyagban.

Az összefüggő terepgyakorlat időtartama levelező és esti tagozaton a csökkentett óraszámúknak megfelelően 5 hét (összesen 125 óra).

Esetmegbeszélő szeminárium: A kiscsoportos szeminárium célja a módszertan megismertetésén keresztül, hogy aktív segítséget nyújtson az összefüggő terepgyakorlat során szerzett tapasztalatok, szakmai élmények, valamint az esetmunkával összefüggő problémák feltárásában, a gyakorlati feladatok megoldásában. Egy ismertetett eset feldolgozásán keresztül a csoport különböző elméleti, megoldási lehetőségek keresésére törekszik.

A szemináriumi munkához szükséges a 125, valamint a 300 órás gyakorlati időtartam alatt nappali képzésben legalább kettő, esti-levelező képzésben egy irányított esetmunkában való hallgatói részvétel. *Az irányított esetmunka a tereptanár szakmai irányítása mellett létrejövő önálló feladatok, részfeladatok vállalása és dokumentált vezetése.* Szükséges, hogy a hallgató a terepgyakorlat alatt tereptanárával tudjon konzultálni, elérhető legyen számára. A szemináriumi beszélgetések a közös problémafelvetések, az esetmunka vezetését meghatározó élmények, reflexiók, gyakorlati, módszertani lehetőségek prezentálására, majd közös értelmezésére adnak lehetőséget. Ez a folyamat egyben segíti a választott esettanulmány elkészítését is. Cél, hogy a hallgató a jelenlegi helyzetet értékelve képes legyen szakmai konklúziók levonására, lehetséges megoldási formák, módszerek keresésére.

Reflexív szociálpedagógia gyakorlata III: A kiscsoportos szemináriumi munka célja a terepgyakorlat során felmerülő szakmai-módszertani reflexiók megfogalmazása, a szakmai „szelf” éréseinek nyomon követése, önreflexió gyakorlása és a kritikai gondolkodás, szakmai érvelés kompetenciáinak megalapozása. A hallgatók kiegészítik, elemzik, már meglévő szakmai portfólióikat.

Írásbeli feladatok:

- 1) szakmailag igényes, részletes, a megadott tartalmi és formai követelményeknek megfelelő, elemzésre alkalmas *esettanulmány*,
- 2) *szakmai gyakorlati napló*,
- 3) *szakmai kompetencia – portfólió II.* készítése.

Az esettanulmány tartalmazza: az esetválasztás indoklását, azt, hogy mikor, milyen módon került kapcsolatba esete alanyaival; az eset előzményeit, az esetkezelés eddigi tapasztalatait; a jelen állapotot, s a megoldásra váró feladatokat; beavatkozási módokat, s az attól várt eredményeket; saját megfigyeléseit, benyomásait, tapasztalatait; a lehetőségek, megoldási javaslatok felvázolását.

A szakmai kompetencia – portfólió II.: a hallgató szakmai önreflexióit tartalmazó személyi portfólió, mely a szaktárgyi, módszertani és szakmai kommunikációs kompetenciákat ismerteti. A portfólió végleges formája ebben a félévben ölt testet.

6.1.3 A segítség kommunikatív kontextusa

Ahogy a kérdéskört tárgyaló fejezetekből kiderült, *participációs elméletében* Horányi a kommunikációban látja a probléma felismeréséhez és adekvát megoldásához szükséges felkészültségek elérhetőségét. A kommunikáció tehát úgy jelenik meg, mint a problémamegoldó (ágens) világának egy lehetséges, konstans állapota. Ha nincs kommunikáció, vagy nem megfelelő annak alkalmazása, a probléma megoldásához szükséges erőforrások, tudások, képességek, nem vagy nem megfelelő módon elérhetőek, vagy mozgósíthatóak. Ebből a feltételezésből kiindulva a szociális esetmunkának, mint a problémamegoldás alkalmazott professziójának egyik nélkülözhetetlen módszertani eszköze a kommunikáció, az elvárható és kölcsönösen (segítő és kliens által) értelmezhető kommunikatív környezet megteremtése. A kommunikáció híd és kapocs segítő és kliense között, így a probléma megoldására irányuló szerzett vagy „explicit” tudástartalmak rendszerében kiegyenlítő hatást fejt ki. A tudásközvetítés és a tudásszerzés eszközei tehát a kölcsönös kapcsolatok rendszerében fejlődő kommunikatív szerepvállalások egyedüli és a segítség szempontjából meghatározó eszközei, a kérdések. A direkt vagy indirekt kommunikatív megnyilvánulások rendszere feltételezi a kommunikációs szándék

jelenlétét, az intenciók – azaz a másik viselkedése, kommunikatív aktusa mögött rejlő mentális tartalmak – azonos tartalmú lefedettségét. A kommunikáció akkor tekinthető sikeresnek, ha a szándék, amely a kommunikatív aktust generálja, egyértelmű jelentéssel bír a közlést befogadó számára. Ennek a folyamatnak a hétköznapi kommunikáció szempontjából is meghatározó szerepet tulajdonít a disszertációban kifejtett beszédaktus elmélet, nem beszélve azokról a kommunikációs helyzetekről vagy éppen az adott helyzetek szisztematikus összerendezettségéről, amit professzionális segítségnek hívunk. A kommunikáció eredményessége itt összefügg a probléma megoldásának eredményességével, ami a további elégedettséget befolyásolja. Fontos, ha nem a legfontosabb a „kommunikatív egyensúly”, az azonos felkészültségek alapjainak megteremtése a probléma hatékony megoldása érdekében. Ehhez nyilván szükséges a segítő tudásközvetítő, facilitatív, időnként konfrontatív jelenléte és a kliens változást, vagy fejlődni képeséget befogadó attitűdje, amely minden bizonnyal megteremtődik az önkéntes, szabadon választott együttműködések terén, ellentétben az ún. „delegált kliens” gyakran ellenállást tanúsító alapattitűdjével.

6.1.3 Élményközpontú determinizmus

A szociális esetmunka eseményvezérelt programja alapján az egyes eseményeket, vagy kommunikatív történéseket, mint a kliens későbbi boldogulása szempontjából meghatározható élményfaktorokat magyarázom. Az élmény a problémamegoldás mindig egyedi, vagy sajátos narrációját nyújtja. Feltételezésem szerint az élmények strukturálása által olyan kognitív, érzelmi reprezentációk alakulnak ki, melyek a hosszú távú alkalmazkodás esélyeit növelik. Az élmények szándékos strukturálását nyújtja az általam felvázolt dimenziók rendszere, amelyben az intenciók, mint tudatelméleti konstruktumok meghatározó szerepet töltenek be. A megállapított 5 viszonyulási rendszer vagy fókuszpont a segítő kapcsolatok fejlődését modelláló változókat taglalja, ahol a problémafókusz mellett kiemelt figyelmet kap a kapcsolat, a személy, a változás és az elégedettség megítélése is. Ezek a dimenziók a segítség szempontjából olyan lényeges kérdésekkel foglalkoznak, amelyek a kapcsolatban résztvevőket egyaránt foglalkoztatják. Ezek vizsgálata közelebb vihet bennünket a kapcsolat eredményességéhez, az elégedettségi mutatók elemzése pedig rávilágít az élményközpontú funkcionalitás jelenlétére és intenzitására. Az intenciók és attitűdök rendszerének dimenziós felépítése a segítő- és

klienscsoportnak feltett I-A kérdéspárok mentén azonos tudástartalmak lehívására alkalmas vizsgálati módszer, amely az összesített eredmények alapján a feltételezett kognitív diszkrepancia jelenlétét erősítette meg.

A diszkrepancia jelenléte mellett hatásfokozó változónak bizonyult a szakmai kapcsolatban eltöltött idő, különösen annak folyamatsemlegessége. Ez arra engedett következtetni, hogy a kapcsolatban eltöltött idő független maradt a kompatibilitás megítéléstől. Így a kapcsolatban eltöltött idő előrehaladtával nem feltételezhető egyértelműen a kompatibilitás erősödése, avagy a kognitív diszkrepancia csökkenése. Az idő változásával együtt nem következik szükségszerűen a segítő kapcsolatok változása – holott elvárható lenne - vagy a változás megítélése nem redundáns (mindkét fél számára egyértelmű). Inkább ez utóbbi feltételezhető nagyobb valószínűséggel. Az eredményesség, vagy ahogy azzal összefüggésben látjuk az elégedettség megítélése is, nagyban függ a dimenziók mentén koherens kognitív beállítódások aktuális állapotától. Minél határozottabb dimenziós különbségek vagy nagyobb szórásértékek tapasztalhatóak, annál kisebb az elégedettség magával a kapcsolattal és a kapcsolat eredményeivel.

6.1.4 A reflektív intencionalitás problematikája

A kognitív diszkrepancia valamennyi vizsgált dimenzió esetén kimutatható volt, mégis az egyes kérdések szórása alapján megállapítható a problematika dimenziók közti prioritása. A legnagyobb diszkrepanciát vagy a legerősebb inkompatibilitást a változásba vetett hit, bizalom, cselekvés megítélése terén tapasztaltam a kutatási mintába került párok értékelése alapján. Utána következtek a kapcsolat, a személy, végül a probléma megítélésének intenzitásában csökkenő véleménykülönbségek (SD értékek). A statisztikailag beigazolt „különbségabszertek” dimenziókénti jelenléte a probléma kezelésének egyértelmű szükségességére hívja fel a figyelmet, ami a vizsgált dimenziókban egyben a reflektív intencionalitás kommunikatív szükségét, a vizsgált kérdéskörök kölcsönös értelmezését sürgeti. Az, hogy a kliensek irányában volt tapasztalható pozitív eltolódás időtényezőktől függetlenül, a reális segítő kapcsolatok kialakításának és a szándékrendszerek egyeztetésének realitását jelenti a jövőre nézve, ami megteremtheti egy újfajta kliens-segítő viszonyulás alapjait.

A reflektív működés alapegységei minden kétséget kizárólag a kérdések. A segítő kérdezés által jut információkhoz, ugyanakkor a kérdezés által hozhatunk felszínre rejtett szándékokat, véleményeket, tudástartalmakat, amelyek irányítják, befolyásolják kognitív beállítódásainkat, vagy az egymásról, egymás vélekedéseiről kialakított reprezentációink strukturálódását. A reflektivitás megerősíti az énképet, az önmagunkkal szembeni elvárásaink, vagy mások elvárásainak realitását. Kialakít egy konstruktív belső dialógust és annak gyakorlati hasznára irányítja a figyelmet. Megtanít foglalkozni mással és magunkkal, strukturálni, elemezni segítő kapcsolatainkat. Ezek ismeretében kiemelem, és szakmai ajánlásként megfogalmazom azokat a kommunikációs helyzeteket, amelyeket a kutatás alapján a kapcsolat fejlődése és a kölcsönös elégedettség érdekében érdemes körüljárni és reflektív analízis alá vetni.

A reflektív intencionalitás kiemelt célterületei és fókuszpontjai a kutatás eredményei alapján.:

- I. Változás: a kliens problémája megoldása érdekében tett erőfeszítéseinek, igyekezeteinek realizálása:

Kérdés: ***Elegendő erőfeszítéseket tett/tesz Ön a problémája megoldása érdekében?***

reflektív dialógus K: Milyen erőfeszítéseket tettem/teszek a problémám megoldása érdekében?

reflektív dialógus S: Milyen erőfeszítéseket tett/tesz a kliensem a problémája megoldása érdekében?

- II. Változás: a kliens jelenlegi problémája megküzdésével való képességeinek realizálása:

Kérdés: ***Úgy érzi képes megküzdeni a jelenlegi problémájával? Elég erővel, tapasztalattal, vagy tudással rendelkezik hozzá?***

rd K: Képes vagyok megküzdeni a problémámmal? Elég erővel vagy tapasztalattal rendelkezem ahhoz?

rd S: Kliensem képes megküzdeni a problémájával? Mi az, amivel erősíthetem ebben?

- III. Kapcsolat: a kliens problémája iránti érzékenysége, annak megoldása iránti érdeklődés realizálása:

Kérdés: ***Mennyire foglalkoztatja vagy érdekli Önt a problémája megoldása?***

rd K: Érdekel engem a problémám megoldása? Mi az, ami miatt érzem ezt, vagy ennek hiányát?

rd S: Érdekli kliensemet a problémája megoldása? Mely tapasztalataim erősítik, vagy cáfolják meg ezt?

IV. Személy: a kliens segítőjének érzéseit megértő képességének realizálása:

Kérdés: ***Ön mennyire képes megérteni a problémájával összefüggő érzéseimet?***

rd K: Képes vagyok megérteni/beazonosítani a segítőm érzéseit? Milyen konkrét tapasztalataim vannak ebben?

rd S: A kliensem képes azonosulni az érzéseimmel? Mikor, milyen helyzetben éreztem már ilyet, vagy hasonlót?

V. Probléma: a kliens saját problémája elfogadásának realizálása:

Kérdés: ***Ön képes arra, hogy elfogadja a problémáját?***

rd K: Képes vagyok elfogadni a saját problémámat? Mi az, ami esetleg akadályoz ebben?

rd S: El tudja fogadni kliensem a problémáját? Ha nem, mi az, ami akadályozza ebben?

VI. Személy: a kliens kongruens működésének realizálása (mindig azt gondolja, mint amit cselekszik):

Kérdés: ***Ön minden helyzetben úgy cselekszik, ahogy gondolkodik?***

rd K: Érezhetem azt, hogy mindig ugyanúgy cselekszem, ahogyan gondolkodom? Volt már erre ellenkező példa az életemben?

rd S: A kliensem mindig következetes a gondolatait és a cselekvéseit illetően? Tapasztaltam már erre ellenkező példát is nála?

VII. Elégedettség: a kliens elvégzett feladataival való elégedettség realizálása:

Kérdés: ***Ön elégedett az eddig elvégzett feladataival?***

rd K: Elégedett lehetek az eddig elvégzett feladataimmal?

rd S: Elégedett lehet a kliensem az eddig elvégzett feladataival?

VIII. Kapcsolat: a kliens értő figyelmének realizálása:

Kérdés: ***Ön kellő figyelmet szentel nekem és a segítő kapcsolatnak?***

rd K: Kellő figyelmet szentelek a segítőmnek és a kapcsolatunknak?

rd S: Kliensem kellő figyelmet szentel nekem és a kapcsolatunknak?

IX. Személy: a kliens fejlődni képességeinek realizálása:

Kérdés: ***Ön egy jó képességű és fejlődni képes ügyfél?***

rd K: Mennyire tartom fejlődőképesnek magam? Képes leszek fejlődni a kapcsolatunkban? Mi az, ami megerősít vagy akadályoz ebben?

rd S: Jó képességű, fejlődőképes ügyfélnek tapasztaltam meg a kliensemét? Képes fejlődni a kapcsolatunkban? Mi az, ami megerősíti, vagy megakadályozza ebben?

X. Személy: a kliens, segítő munka folyamatára vonatkozó előzetes tudásainak realizálása:

Kérdés: ***Ismeri Ön a segítő munka folyamatát?***

rd K: Ismerem a segítő munka lépéseit és célját? Találkoztam már a folyamatával?

rd S: A kliensem ismeri a segítő munka folyamatát és célját? Mennyire felületes vagy egzakt ismeretekkel rendelkezik?

XI. Elégedettség: együttműködésünk eddigi eredményeivel való elégedettségünk realizálása (kollektív elégedettség):

Kérdés: ***Elégedettek vagyunk ez együttműködésünk eddigi eredményeivel?***

rd K, S: Elégedettek lehetünk az együttműködésünk eddigi eredményeivel? Mindent megtettünk annak érdekében, hogy elégedettek lehessünk?

XII. Változás: a kliens változásba vetett hitének realizálása:

Kérdés: ***Ön képes hinni abban, hogy a helyzete hamarosan megváltozik?***

rd K: Képes vagyok hinni a helyzetem változásában? Mi az, ami segít ebben, vagy akadályoz benne?

rd S: Kliensem képes hinni a helyzete változásában? Segíti, vagy akadályozza ebben valami?

XIII. Változás: a jövőbeni eredményes együttműködésünkbe vetett hitünk realizálása kollektív eredményesség):

Kérdés: ***Képesek vagyunk hinni a jövőbeni eredményes együttműködésünkben?***

rd K, S: Lehetünk még a jövőben eredményesek? Képesek vagyunk ezt elhinni?

Mi az, ami ezt megerősíti vagy akadályozza?

A fentiek alapján 13 olyan kérdés fogalmazható meg, amelyek a reflektív komponensek előhívását eredményezik a segítő kapcsolatok rendszerében. A 13 kérdés az 5 dimenzió mentén megfogalmazódó véleményeltérésekből adódik, amelyek elejétől a végéig fokozatosan gyengülő, bár a többi kérdés vonatkozásában erősnek bizonyuló kognitív diszkrepancián (megítélés- vagy véleménykülönbségen) alapulnak. A reflektív intencionalitás segíti a kérdezés technikáján keresztül a megértést és a kölcsönös fejlődés, elégedettség elérését, majd szinten tartását.

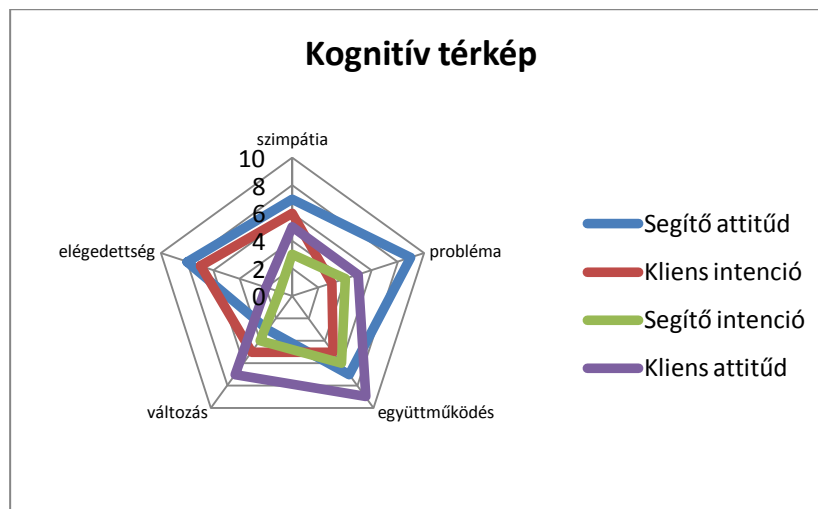
6.2 A változást segítő módszerek

Ahhoz hogy a reflektív intencionalitás egyéb technikai apparátusaival gazdagodjunk még, a kérdezés strukturálását segítő, rendszerező vagy a kognitív diszkrepanciát modelláló, értelmező rendszerek beépítése is újszerű, mégis hasznos dolognak számít. A rendszerező és értelmező vagy képletező technikai eszközök közül a kognitív térkép és a kommunikációs terv jelentőségére hívom fel a figyelmet.

6.2.1 Kognitív térkép

A kognitív térkép a reflexív intencionalitás hiányterületeinek megállapítására is alkalmas objektív mérőmódszer, mely bizonyos kognitív területek grafikus ábrázolását nyújtja. Az esetmunka folyamatát meghatározó élmények (5 fókuszpont) alapján összehasonlíthatóvá válnak a segítő- és ügyfélintenciók, valamint az attitűdök. Ennek jelentősége a kapcsolatok fejlődésében van, amikor a mentális tartalmak „összehangolódása” történik. A sugár

diagram segítségével a kognitív térkép feltárhatóvá válik a segítő kapcsolatok fejlődésének különböző stációiban. A diagram a kognitív mezők, egyben a kommunikációs szándékok összerendezettségét mutatja, annak megfelelően, hogy a kommunikációs aktusok elérték-e eredendő céljukat, azaz megfelelő benyomást, vagy értelmezést keltettek-e az üzenet befogadójában. Ha a kommunikáció stratégiailag jó felépítettséget mutat, minden bizonnyal megszületik az a kölcsönös értelmezés, ami a kívánt eredményesség irányába mutat.



15. ábra: Kognitív térkép

Minél határozottabban illeszkednek egymáshoz a kognitív mező pókhálói, annál biztosabb a kommunikációs szándék kölcsönös kinyilvánítása. A pókháló diagram, mint monitorig eszköz a segítő kapcsolatok fejlődésének és elakadásainak értelmezésében nyújthat segítséget. A kognitív térkép ugyanakkor feltételezi egy olyan alkalmazás meglétét, mely a kérdésekre adott dimenziós válaszártékek összesített eredményeit az említett pókháló diagramba transzponálja. Mint képletező eszköz a folyamat értékelésében és monitorozásában nagy segítségünkre lehet a későbbi vizsgálódások szempontjából. Ez egy olyan önálló technikai fejlődést eredményez a segítő kapcsolatok visszajelzést és reflektív működést fenntartó rendszerében, ami természetesen nem csak és kizárólag az egyéni esetmunka területén nyújthat hasznos segítséget, hanem a szociális munka egyéb alkalmazott területeit illetően is. A térkép vizuális élményt nyújt a kapcsolat elemzéséhez, feltárja azokat a szórásértékek mentén azokat a hiányterületeket, ahol a legkisebb lefedettség tapasztalható. A hiányterületek értelmezése segítséget nyújt egy kommunikációs stratégia átgondolásához, újbóli megtervezéséhez az elkövetkező

találkozások kommunikációs szituációiban. Ehhez nyújt segítséget egy jól átgondolt kommunikációs terv.

6.2.2 Hogyan készítsünk jó kommunikációs tervet?

- „Először tisztázd magadban, amit mondani fogsz vagy tenni akarsz”
- „Ismerni kell a befogadót, így tudni fogjuk, hogy kell hozzájuk szólni...”
- „Olyan kérdésekkel dolgozz, amelyek szisztematikusak, az általad felállított céloknak leginkább megfelelnek.”

Az alábbi táblázat alapján tervezhetővé válik a gondozási folyamatban az interakciók kommunikációs menete, ami egyben egy átgondolt szakmai stratégiát is követ. A kommunikáció által jobban előtérbe kerülnek azok a reflektív tartalmak, amelyek a segítő kapcsolatok tartalmi esszenciáját és fejlődésének fenntartását adják.

CÉL	EDDIG ELÉRT EREDMÉNY	ELŐREHALADÁST SEGÍTŐ KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIA
1. személy		
2. probléma		
3. együttműködés		
4. elégedettség		
5. változás		

5. táblázat: Kommunikációs terv

A kommunikációs terv segíti a szakember működését és felhívja a reflektív gondolkodásra a figyelmet. A segítő találkozások megfelelő tapasztalati alapot biztosítanak ahhoz, hogy a terv akár a gondozási folyamat részévé váljon. A kognitív beállítódások figyelemmel kísérése rávilágít az érintett dimenziók magyarázatára, azok központi szerepét hangsúlyozza a tervezésben. Szükséges lépésről lépésre fókuszba venni a kapcsolat kommunikációs állapotát, ami a fejlődésnek kedvez.

EPILOGUS

A professzionális segítő kapcsolatok szociális esetmunkát előmozdító és magyarázó rendszereihez nem lehet a nélkül tudományos alapon sem hozzányúlni, hogy ne gyakorolnánk, ne lennénk résztvevő megfigyelői az eseményeknek. A tapasztalatok genezise által jutunk el az általunk vélt végső igazságig, ahol módunkban áll opciókat felkínálni a változtatásra. Sokszor éri szakmánkat az a kritika, hogy azt a több mint 20 éves tapasztalati tudást, amely a szociális munka hazai gyakorlatában rendelkezésünkre áll, nem allokáljuk céljainknak, szándékainknak megfelelő irányba, megfelelő módon és intenzitással. Nem adunk számot, vagy csak ritkán, kevesek által, tudományos diszciplínákban gondolkodva egymásnak. Erre nyilván találhatunk magyarázatot, hisz addig is tesszük dolgunkat hitvallásunknak és hozzáértésünknek megfelelően. Időnként mégis szükség van az értelmezési keretek átdolgozására, finomítására, „átkeretezésére” ahhoz, hogy eredményesebbnek, sikeresebbnek lássuk magunkat és szakmai kapcsolatainkat. A hatékonyság több szempontú megközelítésén keresztül mindvégig a kommunikációs környezet harmonizációs igényeire kell támaszkodnunk. Kiemelten kell, hogy foglalkozzunk a tapasztalati tudás evidencia- és reflektív alapú megközelítése mellett a kompetenciák, különösen a szakma kommunikatív kompetenciáinak fejlesztésével. Felhívom a figyelmet - a felsőoktatási stúdiumok gyakorlati nehézségein keresztül - a kommunikáció és a kompetenciaalapú képzési metodikák kiépülésének szükségességére. Szakmai kapcsolatainkban élményekre, a megfogható valóságra fókuszáljunk, amiben az esetmunkának még komolyabb szerepet kell szánunk. Disszertációmban lehetőséget kínálok a jelenlegi és a leendő gyakorló szakembereknek szakmai kapcsolataik átértelmezéséhez, természetesen nem mindenáron és nem mindenki számára. Bízom abban, hogy témafelvetésem nem ragad a tudományos diszciplína zárt rendszerébe, hanem szakértői, szakmai fülekre talál, akikkel közösen tovább tágíthatóak, formálhatóak lesznek a most rendelkezésre álló tapasztalati tudások és tudományos célkitűzések a hazai szociális munka gyakorlati fejlődését támogatva. Úgy érzem, akkor lehetünk igazán erősek, ha képesek leszünk a gyengeségeinkkel is szembenézni. Ehhez időnként versenyt kell futnunk az idővel, hisz a társadalmi és jogszabályi változások a lehető leggyorsabb és legkifinomultabb adaptáció szükségességét kell, hogy jelentsék számunkra.

JEGYZETEK

[1] „case work”, szociális esetmunka H. Perlman

[2] A nyomorban élő családok életkörülményeinek vizsgálata megerősítette a jól ismert tényt, hogy a mélyszegénység sokrétű jelenség. A munkanélküliség és jövedelemhiány csak két tényező a szegénységi tünet együttesben, melynek további összetevői:

- Az információs szegénység,
- Az érdekérvényesítési képesség hiánya, a hatalomnélküliség, a társadalmi némaság és a kiszolgáltatottság,
- A biztonság hiánya, mely ugyanúgy jelenti a megélhetés biztonságának, mint a fizikai biztonságának a hiányát,
- Az egészségtől és a hosszú és jó élet lehetőségétől való megfosztottság,
- A társas életben való részvétel lehetetlensége, az izoláció.

[3] Basil Bernstein, ismert brit nyelvész, a „*Kidolgozott és korlátozott kódok: szociális eredetük és következményeik*” című könyvében kifejlesztett egy társadalmi kódrendszert, amit arra használt, hogy osztályozza a különböző társadalmi osztályokhoz tartozó nyelvvariáció mintákat. Állítása szerint a középosztály tagjai egészen másként építik fel beszédüket, mint a munkásosztály.

[4] OECD által indított, a Svájci Szövetségi Statisztikai Hivatal és az Egyesült Államok Oktatási Minisztériuma, illetve az USA Oktatásstatisztikai Központja közreműködésével lebonyolított DeSeCo- (Defining and Selecting Key Competencies) program
<http://www.oecd.org/>

[5] www.gtk.szie.hu/upload_files/Veztud_kutatas_oszszegzes.doc

[6] David Howe (1993) áttekintette az elmúlt hatvan év kutatásainak azon részét, melyek a klasszikus evaluáció szabályai szerint készültek, melyekben megkérdezték a klienseket a szociális munkásokkal kapcsolatos tapasztalataikról, továbbá áttekintette a kliensek saját beszámolóit is. Ugyanezt a munkát végezte el Seligman (1995) az Egyesült Államokban.

IRODALOMJEGYZÉK

- A szociális munkás-képzés globális alapelvei*, (2006): Magyarországi Szociális Szakembereket Képző Iskolák és Oktatók Egyesülete, (Iskolaszövetség) Bp.
- AGTEN, J. (2006): *Major issues of the Bologna Process*. In: EASSW és az Iskolaszövetség közép-európai regionális szemináriuma, szeptember 8, Siófok.
- ALBERT JÓZSEF szerk. (2006): *Esélyek a szociális képzések megújulására*, VHF – Iskolaszövetség Bp.
- ALLPORT, G.W. (1977): *A személyiség alakulása /3. kiadás/ Kairosz 1977.*
- AUSTIN J. L. (1990): *Tetten ért szavak*. Akadémiai Kiadó, Bp.
- B. ERDŐS MÁRTA (2007): *A nyelvben élő kapcsolat*, Typotex kiadó, Bp.
- BAGDY E., WIESNER E. (szerk.) (2005): *Szupervízió – egyén, csoport, szervezet* Supervisio Hungarica, Bp.
- BAGDY EMŐKE (1988): Az emberi kapcsolatok dinamikája. In.: *Tanulmányok a vallás és lélektan határterületéről* Szerk. Jelenits István és Tomcsányi Teodóra, Ecclesia, Bp.
- BAKÓ TIHAMÉR (1999): *Töréspontok mentén*, Animula, Bp.
- BANG, R. (1978): *A segítő kapcsolat*, Tankönyvkiadó, Bp.
- BANG, R. (1987): *A célzott beszélgetés a segítő kapcsolatban*. Tankönyvkiadó, Bp.
- BANGÓ JENŐ (2000): Tudás és nemtudás a szociális munkában. In: *Valóság*, 43, 4, 30-43
- BANGÓ JENŐ (2008): *Útkeresés a posztmodernben – Összegyűjtött szociológiai esszék és tanulmányok 2000-2008*. Szociológiai tanulmányok I. Mundus, Bp.
- BÁNYAI EMŐKE (szerk.) (2006): *Szupervízió és tereptanítás a szociális munkában* Sík Kiadó Bp.
- BÁRDOS KATA (1998): *Alapvető eszközök a szociális munkában*, In: Kézikönyv szociális munkások számára, szerk. Kozma Judit, Szociális Szakmai Szövetség, Bp. 50-68.p.
- BECK, ULRICH. (1994): *Reflexive Modernization: Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*, Cambridge: Polity Press.
- BELL, DANIEL (1975): *Die nachindustrielle Gesellschaft*, Frankfurt/M: Suhrkamp.
- BERNE, E. (1984): *Emberi játszmák*, Gondolat, Bp.

- BIGLAN, A. (1973): Relationships between subject matter characteristics and the structure and output of university development. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 57, No. 3, pp. 204-231.
- BÍRÓ SÁNDOR DR., KOMLÓSI PIROSKA (szerk.) (2001): *Családterápiás olvasókönyv*, Animula, Bp.
- BOURDIEU, PIERRE. (1977): *Outline of a Theory of Practice*, Cambridge University Press. Cambridge
- BRAKE, R. (2000): Einführung in die Grundlagen and Rahmenbedingunger der Sozialarbeit, handout, nem publikált
- BUDA BÉLA (1980): *Az empátia- a beleélés lélektana*, Gondolat Kiadó, Bp.
- BUDAI ISTVÁN (2004): „...szakmai identitásában megerősödve lépjen ki a gyakorlatba...” *Esély*, 1. szám, 61–79. p.
- BUDAI ISTVÁN (2006): Megközelítések a szociális munkás-képzés fejlesztéséhez I. *Esély*, 6. szám. 62-88. old.
- CCETSW (1996): Central Council Education and Training of Social Work, Rules and Requirements for the Diploma in Social Work Education, London
- CLARK, C. (1996): Knowledge and Professional Discipline. *Issues in Social Work Education*, Vol. 16, No. 2, Autumn, pp.45-56.
- CORNELIUS, H (1901): *Einleitung in die Philosophie*. B. G. Teubner, Leipzig
- CSAPÓ BENŐ (2003): A Neumanni örökség tanulságai. Oktatás az információs társadalom számára. *Magyar Tudomány*, 12. sz.
- DA SILVA NEVES (2000): *Emlékek, képek, gondolatok*. Osiris, Bp.
- DANIEL C. DENNETT (1998): *Az intencionalitás filozófiája*. Osiris, Bp.
- DASS, RAM; GORMAN, PAUL (1999): *Hogyan segítek*, Ursus Libris Kiadó, Bp.
- DAVID LEWIS (1983): „Languages and language”, *In Philosophical Papers*, (Oxford: Oxford University Press), 163-189.
- DEMETER KINGA (szerk.) (2006): *A kompetencia. Kihívások és értelmezések*, OKI Bp.
- DEMETER TAMÁS (2008): *Mentális fikcionalizmus*. Gondolat, Bp.
- DINGLER, H (1923): *Die Grundlagen der Physik*. 2. Aufl. Berlin
- DOMINELLI, L. (1996): *Sociology for Social Work*. Basingstoke: Macmillan.
- DONALD DAVIDSON (1984): “Communication and convention”, *SYTHESE*, Volume 59, N.1. 3-17.

DR. BACSI ZSUZSANNA - BÁTRI BLANKA - FAZEKAS KATALIN – DR. SEVIDINÉ BALASSA ILDIKÓ – VIDÉKINÉ REMÉNYI JUDIT: *Új típusú tanulói értékelési módszerek a felsőfokú szakképzésben*, Számalk Szakközépiskola, Bp. 2003.

EGYED KATALIN, KIRÁLY ILDIKÓ: *Mások viselkedésének megértése és az éntudatosság* (jegyzet) www.cogsci.bme.hu/...egyed&kiraly_masokmegertese/egyed&kiraly_A3masok_text.doc -

EM GRIFFIN (2001): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*, Harmat, Bp.

FALUS IVÁN – KIMMEL MAGDOLNA (2004): *A portfólió*, Gondolat Kiadó, Bp.

FEUER MÁRIA (2008): *A családsegítés elmélete és gyakorlata*, Akadémiai Kiadó Bp.

FISHER, M. (1997): Research, Knowledge and Practice in Community Care. *Issues in Social Work Education*, Vol. 17, N. 2, Autumn, pp. 17-30.

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

FREDDIE STRASSER – PAUL RADOLPH (2005): *MEDIÁCIÓ – A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai*, Nyitott Könyv, Bp.

FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN (2007): *Klarkommen mit sich selbst und anderen: Kommunikation und soziale Kompetenz*, Rowohlt, Taschenbuch Verlag.

FRITZ HEIDER (2003): *A személyközi viszonyok pszichológiája*, Osiris, Bp.

GALLAGHER, S. (2000): Philosophical conceptions of the self: implications for cognitive science. *Trends in Cognitive Science* 4, No. 1: 14-21.

GECSŐ TAMÁS (szerk.) (2006): *Nyelvi kompetencia – kommunikatív kompetencia*, Tinta kiadó, Bp.

GIDDENS, A. (1984): *The Constitution of Society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.

GOLDMANN R. (2000): *Felsőfokú szociális képességek az EU-ban*. Nemzeti Család és Szociálpolitikai Intézet, Salgótarján, kézirat.

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

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

HAÁSZ SÁNDOR (2009a): Szakmát megosztó kommunikáció a családgondozásban, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE kft., Bp.

- HAÁSZ SÁNDOR (2009b): Empátiás megértés és belső dialógus a problémamegoldásban, *Segítő szó*, Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Szombathely.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009c): Kommunikatív hatékonyság a szociális esetmunkában, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE kft. Bp.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009d): *Esetkommunikáció a veszélyeztetett gyermeklét szolgálatában*, In: A gyermeklét narratívái (Tengerdi-Varga szerk.), Edutech, Sopron.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009e): Generikus és speciális kompetenciák a szociális munka gyakorlatában, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE Kft., Bp.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009f): Alternatívák a szociálpedagógus képzésben. *Új pedagógiai szemle*, OKI, Bp.
- HAÁSZ SÁNDOR (2009g): Kompetenciamérés és minőségbiztosítás, *Együtt a gyermekvédelemben*, RAABE Kft., Bp.
- HAÁSZ SÁNDOR (2010): Élménykeresés a szociális professzióban, *Képzés és Gyakorlat*, NYME-BPK, KE-PK, Kaposvár.
- HABERMAS, J. (1978): *Knowledge and Human Interest*. London: Heinemann
- HARRIS, P. L. (1992): From simulation to folk psychology: The case for development. *Mind and Language*, 7, 120-144.
- HEAL, JANE (1984): *Lagadonian Kinds and Psychological Concepts*. Id. kiad. A hivatkozott D. Davidson tanulmány 1968-ban keletkezett „On Saying That” címmel. In : *Inquiries into Truth and Interpretation*. Clarendon, Oxford.
- HENCZI LAJOS (2009): *A felnőttek tanulási stílusai*. In: Henczi Lajos (főszerk.): *Felnőttoktató*. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó, 284-292. p.
- HENKEL, M. (1995): *Conceptions of Knowledge and Social Work Education*. In: M.YELLOLY AND M.HENKEL, eds. *Learning and Teaching in Social Work. Towards Reflective Practice*. London, Bristol, Pennsylvania: Jessica Kingley, 67-84. p.
- HIGGINS, E. T. (1987). Self-discrepancy; A theory relating self and affect, *Psychological Review*, 94, 319-340.
- HORÁNYI ÖZSÉB (1999): *A személyközi kommunikációról*. In Béres I.– Horányi Ö. (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Osiris, Budapest, 57–85.
- HORÁNYI ÖZSÉB (2007): *A kommunikáció mint participáció*, Typotex kiadó, Bp.
- HOWE D. (1993): *On being Client: Understanding the Process of Counselling and Psychotherapy*. London, Sage

- HRUBOS ILDIKÓ – SZENTANNAI ÁGOTA – VEROSZTA ZSUZSANNA (2003): *A „bolognai folyamat” Az európai felsőoktatási térség gondolatának megjelenése és a megvalósítás esélyei.* OKI-Új Mandátum Kiadó, Bp.
- INSOO KIM BERG (2004): *Konzultáció sokproblémás családokkal.* Animula, Bp.
- IVEY, A. E. – DOWNING, L. (1990): *Tanácsadás és a pszichoterápia technikai alapjai.* (Counseling and Psychotherapy: Skills, theories and practice [1980] c. könyv 7. fejezete, ford. Kara Lajos. Kézirat.
- JAMES, W. (1890): *Principles of Psychology.* New York: Henry Holt-Co.
- JAMES, W. (1892): *Psychology: The briefer course.* New York: Henry Holt-Co.
- JERRY FODOR (1975): *The Language of Thought,* Harvard University Press
- JOHNSSON, E. AND SVENSSON, K. (2005): Theory in social work – some reflections on understanding and explaining interventions. *European Journal of Social Work,* Vol. 8. Issue 4, 419-434. p.
- JÜRGEN WINGCHEN (2006): *Kommunikation und Gesprächsführung für Pflegeberufe.* Ein Lehr- und Arbeitsbuch. Brigitte Kunz Verlag (Hagen)
- KAGAN (KLEIN), H. & KAGAN, N.I. ,”*Interpersonal Process Recall: Influencing Human Interaction*” In Handbook of Psychotherapy Supervision. C. Edward Watkins, Jr. Ed.,(New York: John Wiley & Sons, Inc. Publishers)
- KARVINEN-NIINIKOSKI, S. (2005): Research orientation and expertise in social work – challenges for social work education. In: *European Journal of Social Work,* Vol. 8. no. 3. 259-271. p.
- KELEMEN GÁBOR (2006): Reflektív gondolkodás a szociális munkában, *Esély* (2006/1):89.
- KLEVE, HEIKO (2000): *Die Sozialarbeit ohne Eigenschaften. Fragmente einer postmodernen Professions- und Wissenschaftstheorie Sozialer Arbeit,* Lambertus-Verlag, Freiburg i.Br.
- KNAUSZ I. (2003): *A tudás változó tartalma és fejlesztése.* In: Monostori Anikó (szerk.): A tanulás fejlesztése. Országos Közoktatási Intézet Szakmai Konferenciája, 2002. október 4-5. Budapest
- KOLB, D. A. (1984): *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- KOVÁCS GYŐZŐ (2000): *A segítő kapcsolatok pszichológiája,* <http://www.magyar-szupervizorok.hu/segito.htm>

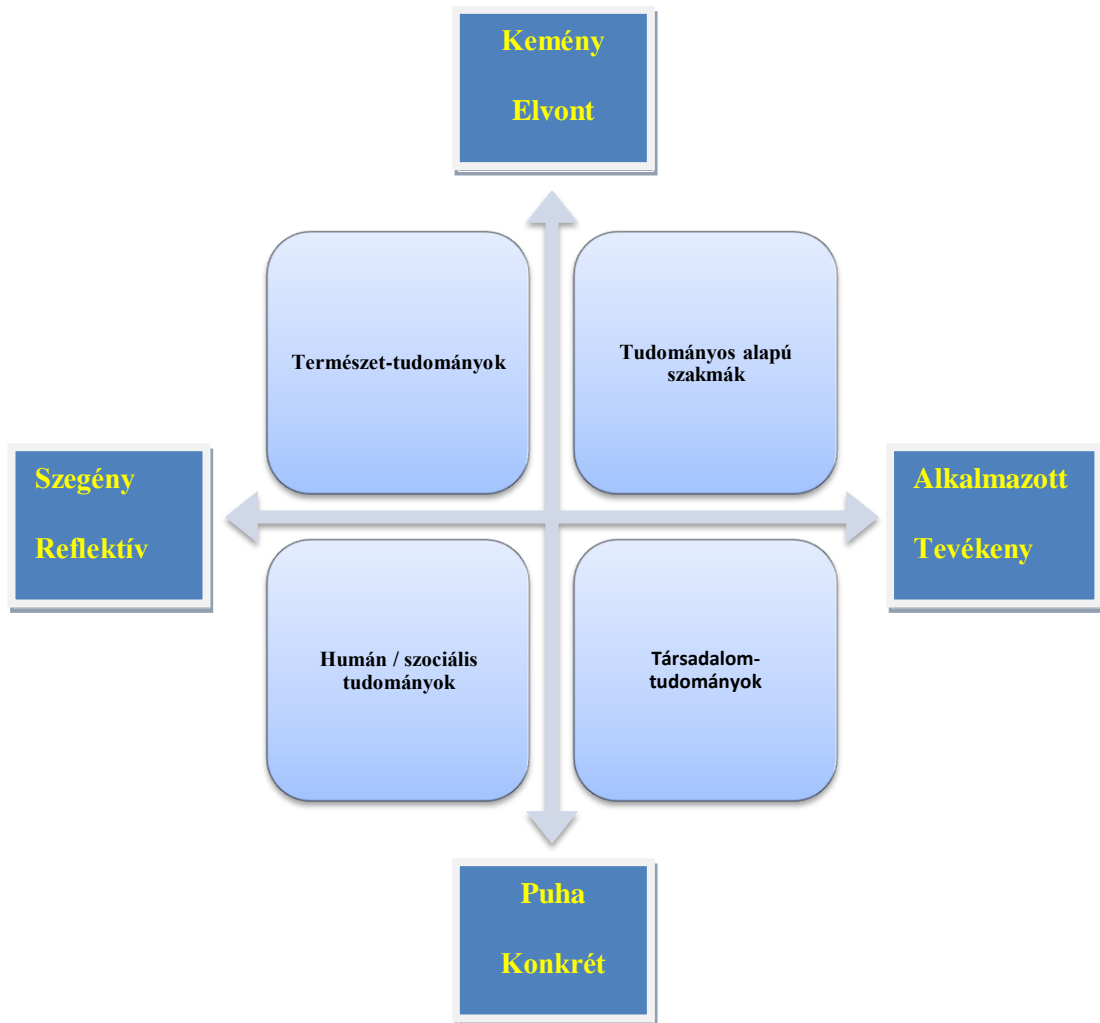
- KOZMA JUDIT (2010): *Nyomorgó családok és szociális szolgáltatások* SZMI, Bp. 104.p.
- KOZMA JUDIT (szerk.) (2002): *Kézikönyv szociális munkásoknak*, Szociális Szakmai Szövetség.
- KŐRÖSSY JUDIT (2004): *Az én fogalma, az énefejlődés elméletei*. In N. Kollár Katalin –Szabó Éva (szerk.): *Pszichológia pedagógusoknak*. Osiris Kiadó, Bp.
- LABONTE-ROSET, C. (2001): *Haupt Trends in der Sozialarbiterausbildung in Europa*. In: *Neue Trends in der Sozialarbiterausbildung in Europa*. – Executive Committee of EASSW, 20 March, Wien, unpublished.
- LABONTE-ROSET, C. (2005): The European higher education area and research-orientad social work education. *European Journal of Social Work*. Vol 8. N. 3. 285-96.
- Leonardo projekt: 180 fokos visszacsatolási teszt, Az Európai Bizottság szakmai képzési programja, <http://project.kahosl.be/competence/DU/index.asp?Taal=H>
- LOCKE, J. (1979): *Értekezés az emberi értelemről*. Akadémiai, Bp.
- LORENZ, W. (2001): 'Social work in Europe-portrait of a diverse professional group'. International Standards Setting og Higher Social Work Education. ed. S. Hesse, Stockholm University, Stockholm Studies of Social Work
- LÜSSI, P. (2004): *A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve*. Párbeszéd Alapítvány – Semmelweis Egyetem – HÍD Alapítvány, Budapest
- LYMBERY, M. (2003): Negotiating contradictions between competence and creativity in social work education, *Journal of Social Work*, vol. 3, no. 1. 99-117. p.
- MANDLER, G. (1985): *Cognitive Psychology. An Essay in Cognitive Science*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- MORALES, A. AND SHAEFOR, B.W. (1989): *Social Work: A Profession of Many Faces*. Allen and Unwin, Boston
- NÉMETH ERZSÉBET (2002): *Az önismeret és a kommunikációs készség fejlesztése*, Századvég, Bp.
- NÉMETH ERZSÉBET (2009): *A személyes hatékonyság fejlesztése*, BKF, Bp.
- NIGEL PARTON – PATRICK O'BYRNE (2006): Mi a konstruktív szociális munka, *Esély*, 2006/1.
- PATAKI ÉVA (2002): Reflexiók a terepen folyó szociális esetmunkához az esetmegbeszélések tapasztalatai alapján, *Esély* (2002/5):45.
- PATAKI ÉVA: Az esetismertetéshez szükséges információk köre (<http://www.3sz.hu/hefop/tematikak>)

- PAYNE, M. (1997): *Modern Social Work Theory*. London, Macmillan
- PAYNE, M. (2002): The role and achievements of a professional association in the late twentieth century: The British Association of Social Workers 1970-2000, *British Journal of Social Work* 32 8, 969-95.
- PEEL, MALCOLM (1999): *Kommunikációs készségünk fejlesztése* [ford. Dobos Lídia]. Trivium Kiadó, Bp.
- PERLMAN, H. H. (1957): *Social Casework. A Problem-Solving Process*. The University of Chicago Press, Chicago
- PLÉH- SÍKLAKI- TERESTYÉNI (szerk.) (1997): *Nyelv- Kommunikáció – Cselekvés*. Osiris Kiadó, Bp.
- ROGERS, CARL R. (2003): *Valakivé válni: A személyiség születése*, EDGE 2000 Kiadó, Bp.
- ROLFE, G. (1998): Advanced practice and the reflective nurse: developing knowledge out of practice. In: G. Rolfe and P. Fulbrook, (eds). *Advanced nursing practice*. Butterworth: Heinemann, pp. 219-228.
- SCHÖN D. A. (1983): *The Reflective Practitioner: how professionals think in action* London: Temple Smith
- SEARL, J. (2001): "Közvetett beszédaktusok," In: Nyelv, kommunikáció, cselekvés, szerk. Pléh Csaba - Síklaki István - Terestyéni Tamás. Tankönyvkiadó, Bp. 53-76. p.
- SELIGMAN M. E. P. (1995.): 'The effectiveness of psychotherapy: the consumer reports study', *American Psychologist*, 50, 965-974. p.
- SMITH, E. R., MACKIE, D. M. (2004): *Szociálpszichológia*. Osiris, Bp.
- SOMORJAI ILDIKÓ (szerk.) (2001): *Amivel még nem számolunk... Interprofesszionális együttműködés és szociális munka*. Széchenyi István Főiskola-Kávé Kiadó, Győr-Budapest
- SOMORJAI ILDIKÓ (szerk.) (2006): *A szociális munkás képzés globális alapelvei*, Iskolaszövetség, Bp.
- STEVENSON O. (1998): *Social work with children and families*, In O. Stevenson (ed.) *Child Welfare in the UK.*, Oxford, Blackwell Science
- STICH, STEPHEN – NICHOLS, SHAUN (1995): *Second Thoughts on Simulation*. In M. Davies – T. Stone (eds.): *Mental Simulation*. Blackwell, Oxford, 99. skk.
- SUBOSITS ISTVÁN (1996): *Beszéd és szocializáció: kommunikáció, interakció, szociális gondozás*. Szociális Munka Alapítvány, Bp.

- SCHULZE, G (2000): Élménytársadalom. A jelenkor kultúrszociológiája. A mindennapi élet esztétizálódása. *Szociológiai Figyelő* 1/2. 135–157.
- SZABÓ LAJOS (1993): *Szociális esetmunka*. Szociális Munka Alapítvány Kiadványa 3. Bp.
- SZABÓ LAJOS (1999): *A szociális munka kialakulása és elméleti hátterei*. Szociális Munka Alapítvány, Bp.
- SZÉCSI GÁBOR (2001): *Intencionalitás és nyelvi jelentés*, Magyar Tudomány (2001/10):1215.
- SZŐKE MILINTE ENIKŐ (2005): *A kommunikációs kompetencia fejlesztése*, Pázmány Péter Katolikus Egyetem, Bp.
- The Bologna Declaration on the European space for higher education, Bologna, 1999. június 19.
- TOMM, K. (1990): *Az interventív beavatkozó interjúzás I*. In: Családterápiás olvasókönyv I. (szerk. Bíró S., Komlósi P.): Mérei Ferenc Mentálhigiénés szolgálat, Budapest, 117-141.
- TRINGER LÁSZLÓ (2003): *A gyógyító beszélgetés*. Animula, Bp.
- VÁRNAI GYÖRGYI (szerk.) (1996): *Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához*. Szociális Szakmai Szövetség Bp.
- WATZLAWICK, P. BEAVIN, J. A. JACKSON, D. D. (2007): *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien*. Huber Verlag, Bern
- WATZLAWICK, P., WEAKLAND, J.H., FISCH, R.(1990): *Változás*, Gondolat kiadó, Bp.
- WILLKE, HELMUT (1989): *Systemtheorie entwickelter Gesellschaften*. Weinheim, Juventa.

MELLÉKLETEK

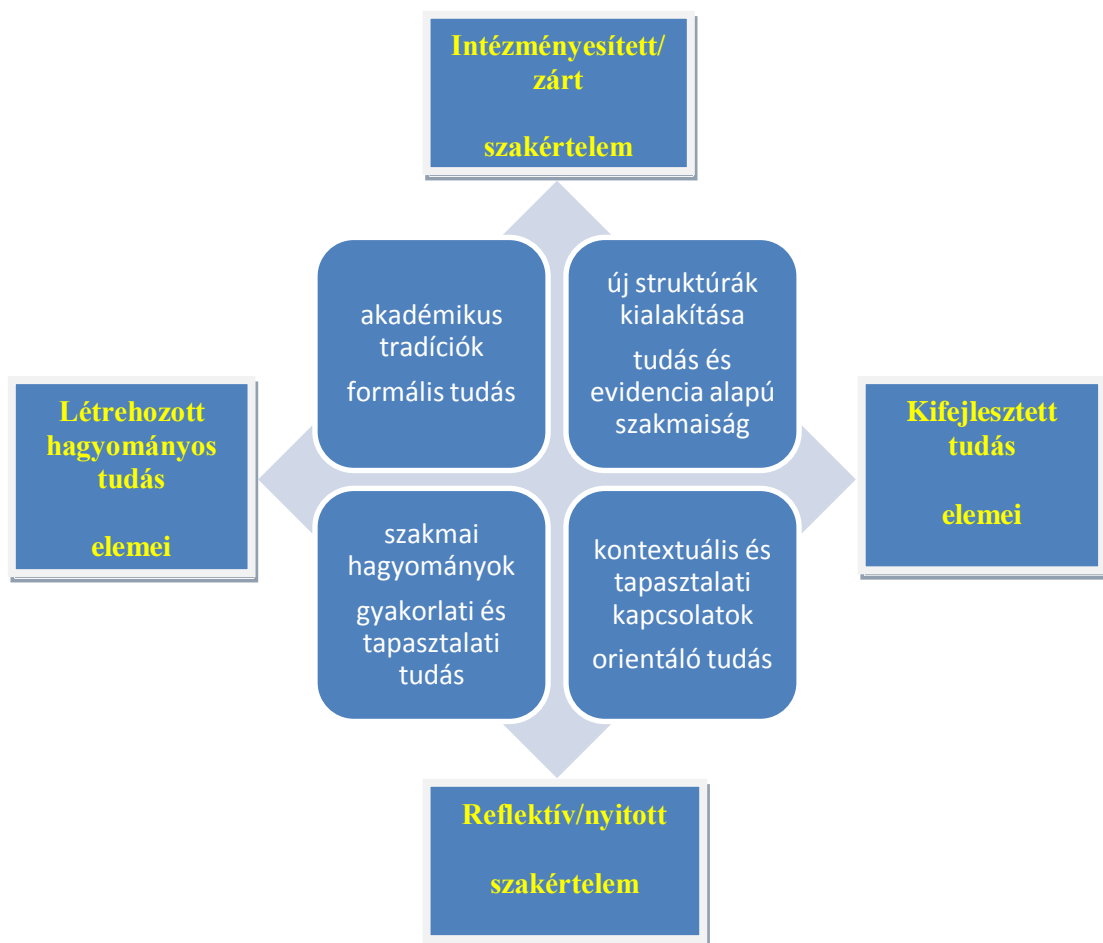
1. sz. melléklet
Kolb és Biglan-féle tudomány besorolás



Forrás: Biglan 1973, Kolb 1984.

2. sz. melléklet

Változó paradigmák a szociális munka-tudás rendszerezéséhez



Lymbery összeállítása nyomán (2003, p. 112)

3. sz. melléklet: Kommunikáció tartalmú tantárgyi kínálat a hazai szociálpedagógus képzésben

Képző	Szociálpedagógia (BA) 7 féléves képzés				
	Alapozó képzés	Szakmai törzsképzés	Differenciált szakmai képzés	Szabadon választható tárgyak	Egyéb, pl. speciális gyakorlat
NYME-BPK	Szakmai készségfejlesztés I-II. Tanácsadás elmélete és gyakorlata	Kommunikáció és konfliktuskezelés I. Szupervízió, Tanácsadás pszichológiája		Kommunikációs stratégiák, Kommunikáció és konfliktuskezelés II.	Egyéni terepgyakorlat megbeszélés, Esetmegbeszélő szemináriumok
NYME-AFK	Szakmai képességfejlesztés I-II. Tanácsadás elmélete és gyakorlata	Kommunikáció és konfliktuskezelés, Szupervízió		Mediáció	
AVKF	Szakmai készségfejlesztés I-II.	Szakmai készségfejlesztés III. Szupervízió		Konfliktuskezelés, Mediáció	Gyakorlat-feldolgozó szemináriumok
PPKE-VJK		Segítő kapcsolat	Konfliktuskezelés Tanácsadás		Szociálpedagógiai gyakorlatelemzések
EKF-TKTK		Szakmai képességfejlesztés I-II-III. Kommunikációs és információtechnikák, Konfliktuskezelés, Tanácsadás pszichológiája,	Tanácsadás módszertana, Pályaválasztási tanácsadás, Esetmegbeszélés, Összefüggő tanácsadás gyakorlat és szupervíziója	Autogén tréning, RET – Racionális, emocionális terápia, Gordon tréning, Mediáció, Alternatív önkifejezési eszközök	Szupervízió szociálpedagógiai gyakorlathoz II-III. Egyéni, csoportos szupervízió összefüggő terepgyakorlathoz, Szociális munka egyénekkal, családokkal és csoportokkal gyakorlatelemzések
DE-GYFK		Kommunikáció, Tanácsadás elmélete és gyakorlata, Személyiség- és szakmai készségfejlesztő tréning I-II.			Terepgyakorlat feldolgozó szemináriumok,
NYF-PKK	A személyes hatékonyság fejlesztése	Egyéni esetkezelés gyakorlata, A szociális érzékenység fejlesztése, Szociális hatékonyság csoportban, Segítő kapcsolat, Hivatásszemélyiség, Tanácsadás és szociális menedzsment,	Értékközvetítő tréning	Autogén tréning, Pszichodráma, Tanácsadás pszichológiája, Esetelemzés, Kommunikáció és konfliktuskezelési tréning	

4. sz. melléklet

A „tartalmi telítődés” kulcsindikátorai és az intenciók viszonya

Probléma-megoldó Modell	KLIENS		SEGÍTŐ		különbözős Explicit intenciók
	explicit ←		→	explicit	
Kontaktusfelvétel fázisa:			Eredendő típusfelkészültség	Tudásszintű ismeretek:	
1. <i>Ügyfél felvétele</i>	<i>probléma-definíció képessége</i>		<i>genetikailag kódolt, differenciált, endogén fejlődési periódusban válik elérhetővé;</i>	<i>kliensrendszer ismerete</i>	Személy fókusz
2. Probléma-definíció	<i>saját erőforrások mobilizálásának képessége</i>		kognitív és érzelmi attitűdmintázatok	<i>humán ökörendszer ismerete</i>	Egymás „kongruens világának” reprezentációi
3. Célok kitűzése	<i>problémamegoldás (hogyan tudás) képessége</i>			<i>jogi, pszichológiai, szociálpolitikai ismeretek</i>	Probléma fókusz
4. Előzetes megállapodás	<i>konfliktuskezelés képessége</i>			Folyamatszintű ismeretek és készségek:	Egymás probléma-értelmezésének reprezentációi
5. Felmérés, adatgyűjtés	<i>probléma-megoldó alternatívák analizálásának képessége</i>			<i>meghallgatás, aktív figyelem képessége</i>	
Szerződés-kötés fázisa:				<i>paranyelvi jellemzők és proxemikus viselkedés ismerete</i>	
6. Felmérés és értékelés				<i>parafrázisok használata, kérdezés képessége</i>	Kapcsolat fókusz
7. Cselekvési terv				<i>adatok rendszerezésének képessége</i>	Egymás együttműködési szándékának reprezentációi
8. Prognózis				<i>prioritások felállításának képessége</i>	
Akciófázis:				<i>értelmező, analizáló képesség</i>	Változás fókusz
9. A terv végrehajtása				<i>összegzés, értékelés képessége</i>	Egymás változásba vetett hitének reprezentációi
10. Befejezés					
11. Közös értékelés					Elégedettség fókusz
HATÉKONYSÁG					Egymás elégedettségének és a kollektív elégedettség reprezentációi

A KUTATÁSI ANYAG FÜGGELÉKEI

1.) Attitűd-Intenció szakértői kérdőív (online)

Kedves Kolléga! A kérdőív, melynek kitöltésében kérem szíves együttműködését, egy újszerű és izgalmas területével foglalkozik a segítő kapcsolatoknak, nevezetesen az egymásra hangolódás és egyéb kognitív folyamatok, érzések, gondolatok egymásra vetített tartalmainak (intenciók) vizsgálatával. Az, hogy milyen kép alakul ki a mi érzéseinkről a klienseinkben, vagy bennünk a klienseink gondolatairól, minden kapcsolat elemi mozgatórugója lehet, amiben a reflexivitásnak és a kommunikációnak néhol igenis fontos, ha nem nélkülözhetetlen szerepet kell szánunk. Tisztelettel kérem, az alábbi instrukciókat legyen kedves figyelembe venni a kérdőív kitöltése előtt.: A KÉRDŐÍV KITÖLTÉSE KB. 10 PERCET VESZ IGÉNYBE. KÉREM MINDEN KÉRDÉSRE ADJON VÁLASZT!! 1.) A kérdőívet Önnek egyszer és egy Önnel szakmai kapcsolatban álló ügyfélnek kell kitöltenie. Az ügyfélnek egy másik, de tartalmában ugyanazon kérdőívet. 2.) Az azonosító név megadása minden esetben fontos, hisz így tudjuk Önöket összekötni a vizsgálatban. A személyi száma utolsó négy számjegye pl. 3031S (S=segítő) lesz az Ön azonosítója, ügyfélnek azonosítója pedig értelemszerűen 3031K (K=Kliens). A személyi szám utolsó négy számjegye, mint egyedi azonosító, a nagy elemszám miatti keveredés miatt fontos. Ebből kifolyólag ügyfelével közölje az Ön azonosító számát! 3.) Az ügyfél kérdőívet külön linkkel megkapta levelemmel együtt, melyet megnyitva, ha lehetőségei adták rá laptop vagy számítógép segítségével ügyfele is ki tud tölteni. Ellenkező esetben kérem nyomtassa ki, papír formátumban töltesse ki vele és postázza, ez azonban időigényesebb és költségekkel jár. Kérem segítse a kérdőív kitöltésében ügyfelét a technikai információk átadásában, a tartalmi kérdések és az arra adott válaszok segítésétől viszont szigorúan zárkózzon el! 4.) Törekedjen a kapcsolatokra vonatkoztatott legőszintébb válaszadásra. 5.) Az ügyfelek kiválasztásának kritériumai: Kizárólag családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok ügyfélköréből!! • 18. életévét betöltött • ép elméjű (nincs észlelet mentális problémája, nem áll fenn diagnosztizált pszichiátriai vagy fogyatékos anamnézis) • a probléma meghatározását követő minimum 3 vagy annál több segítő találkozás, vagy személyes kapcsolati élmény, ismeretség a segítő és kliense között (az időtartamban felső határ nincs) A KÉRDŐÍV KITÖLTÉSE UTÁN KÉREM NE FELEDKEZZEN MEG A "SUBMIT" ÖSSZESÍTŐ LINKRŐL!! EZZEL MENTI, VÉGLEGESÍTI ÉS KÜLDI EL A KITÖLTÖTT KÉRDŐÍVET. Köszönöm megtisztelő együttműködését! Haász Sándor szakvizsgázott szociális munkás Kommunikáció PhD. jelölt

Egyéni azonosítója A személyi száma utolsó 4 számjegye+S

Neme

Életkora

Mióta ismeri kliensét? Kérem a hónapok számát adja meg minél pontosabban. Ha egy

hónapnál kevesebb, akkor a napok számát ossza el 30-al. Pl. 10 nap/30=0,33

Mióta tart segítő kapcsolatuk? Kérem a hónapok számát adja meg minél pontosabban. Ha egy hónapnál kevesebb, akkor a napok számát ossza el 30-al. Pl. 10 nap/30=0,33

1.) Szerintem a kliensem tisztában van a problémája természetével. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra/bizonytalan 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

2.) A kliensem szerint jó képességű szakember vagyok. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra/bizonytalan 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

3.) Kliensem szerint az Ő problémája megoldása iránt nyitott, érdeklődő szakember vagyok. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra/bizonytalan 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

4.) Alapvetően látom a saját problémájának megoldása iránti igyekezetet kliensemben. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

5.) Szerintem kliensem elégedett a szakmai tevékenységemmel. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

6.) Úgy érzem megértettem a kliensem problémájának természetét. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

7.) Úgy érzem, hogy kliensem egy jó képességű, fejlődni képes ügyfél. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

8.) Úgy érzem, hogy kliensem érdekli a saját problémája megoldása. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

9.) Szerintem a kliensem képes megbirkózni a problémájával. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

10.) Úgy érzem, elégedett vagyok kliensem elvégzett feladataival, amit a problémája megoldása érdekében tett. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

11.) Úgy érzem magánemberként is el tudom fogadni a kliensem problémáját. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

12.) Szerintem a kliensem ismeri a segítő munka folyamatát. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

13.) Úgy érzem kliensem értő figyelemmel viszonyul hozzám. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

14.) Úgy érzem, hogy minden szakmailag elvárható segítséget megadok a kliensem problémájának megoldásához. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

15.) Szerintem kliensem elégedett a saját problémája megoldása érdekében elvégzett feladataival. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

16.) Szerintem a kliensem – amellet hogy ismeri – képes elfogadni a problémáját. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

17.) A kliensem szerint egy jól felkészült szakember vagyok. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

18.) Úgy érzem, hogy kliensemet értő figyelemmel követem. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

19.) Hiszek a jövőbeni eredményes együttműködésünkben. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

20.) Úgy érzem, elégedett vagyok az elvégzett szakmai tevékenységemmel. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

21.) Komolynak ítélem meg a kliensem problémáját. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

22.) Szerintem a kliensem ugyanazt gondolja, mint amit cselekszik. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

23.) Szerintem a kliensem képes azonosulni az érzéseimmel. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

24.) Szerintem a kliensem hisz a jövőbeni eredményes együttműködésünkben. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

25.) Szerintem a kliensem komolynak ítéli meg a problémáját. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

26.) Általában ugyanazt gondolom, mint amit cselekszem. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

27.) Úgy érzem, képes vagyok azonosulni kliensem érzéseivel. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

28.) Szerintem a kliensem bízik a saját helyzete mielőbbi változásában. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7
egyáltalán nem teljes mértékben

29.) Úgy érzem, hogy magánemberként is el tudom fogadni a kliensem személyiségét. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-

Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

30.) Bízom a kliensem helyzetének mielőbbi változásában. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

31.) Úgy érzem a kliensem el tudja fogadni a személyiségemet. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

32.) Szerintem elégedettek vagyunk az együttműködésünk eddigi eredményeivel. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

2.) Attitűd-Intenció ügyfél kérdőív (online)

Kedves Ügyfél! A kérdőív, melynek kitöltésében kérem szíves együttműködését, egy izgalmas területével foglalkozik a segítő kapcsolatoknak, nevezetesen az egymásra hangolódás vizsgálatával. Az, hogy milyen kép alakul ki rólunk a segítőnkben vagy bennünk a segítőről fontos ahhoz, hogy tisztázni tudjuk kapcsolatunk jelenlegi állapotát. A kérdésekre a lehető legőszintébb válaszokat adja, ugyanis csak így van a vizsgálatnak értelme!!! Ne kérjen segítőjétől támogatást a kérdések megválaszolásában. Szánjon időt rá, gondolja át válaszait. A KÉRDŐÍV KITÖLTÉSE KB. 10-15 PERCET VESZ IGÉNYBE. KÉREM MINDEN KÉRDÉSRE ADJON VÁLASZT. A kérdőív végén a "SUBMIT" feliratra kattintva véglegesíti az adatokat. Kérem ezt se hagyja ki!!!! Köszönöm megtisztelő együttműködését! Haász Sándor szakvizsgázott szociális munkás Kommunikáció PhD. jelölt

Egyéni azonosítója A segítője személyi számának utolsó 4 számjegye+K

Neme

Életkora

Mióta ismeri segítőjét? Kérem a hónapok számát adja meg minél pontosabban. Ha egy hónapnál kevesebb, akkor a napok számát ossza el 30-al. Pl. 10 nap/30=0,33

Mióta tart segítő kapcsolatuk? Kérem a hónapok számát adja meg minél pontosabban. Ha egy hónapnál kevesebb, akkor a napok számát ossza el 30-al. Pl. 10 nap/30=0,33

1.) Úgy érzem, tisztában vagyok a problémám kialakulásának okaival. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra/bizonytalan 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

2.) Úgy érzem, hogy segítőm egy jó képességű szakember. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra/bizonytalan 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

3.) Úgy érzem, hogy segítőm nyitott, érdeklődő a problémám megoldása iránt. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-

Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

4.) A segítóm szerint mindent megteszek a problémám megoldása érdekében. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra/bizonytalan 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

5.) Úgy érzem, elégedett vagyok a segítóm szakmai tevékenységével. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra/bizonytalan 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

6.) Szerintem a segítóm megértette a problémám okait. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

7.) A segítóm szerint egy jó képességű, fejlődni képes ügyfél vagyok. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

8.) A segítóm szerint érdekel a problémám megoldása. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

9.) Úgy érzem, hogy képes vagyok megbirkózni a problémámmal. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

10.) Szerintem a segítóm elégedett az elvégzett feladataimmal, amit a problémám megoldása érdekében tettem. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

11.) Szerintem a segítóm magánemberként is el tudja fogadni a problémámat. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

12.) Ismerem a segítő munka folyamatát. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

13.) Úgy érzem, értő figyelemmel követem segítőtmet. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

14.) Szerintem segítóm minden szakmailag elvárható segítséget megad a problémám megoldásához. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

15.) Úgy érzem, elégedett vagyok a problémám megoldása érdekében elvégzett feladataimmal. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

16.) Úgy érzem, amellet hogy ismerem, képes vagyok elfogadni a problémámat. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

17.) Úgy érzem, hogy segítöm egy jól felkészült szakember. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

18.) Szerintem a segítöm értő figyelemmel követ engem. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

19.) Szerintem a segítöm hisz a jövőbeni eredményes együttműködésünkben. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

20.) Szerintem a segítöm elégedett az elvégzett szakmai tevékenységével. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben

egyedretek 6-Nagyrészt egyedretek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

21.) Szerintem a segítöm komolynak ítéli meg a problémámat. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyedretek 6-Nagyrészt egyedretek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

22.) Általában ugyanazt gondolom, mint amit cselekszem. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyedretek 6-Nagyrészt egyedretek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

23.) Úgy érzem, képes vagyok megérteni a segítöm érzéseit. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyedretek 6-Nagyrészt egyedretek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

24.) Hiszek a jövőbeni eredményes együttműködésünkben. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyedretek 6-Nagyrészt egyedretek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

25.) Úgy érzem, komolynak ítélem meg a problémámat. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyedretek 6-Nagyrészt egyedretek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

26.) Szerintem a segítóm ugyanazt gondolja, mint amit cselekszik. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

27.) Szerintem a segítóm képes megérteni az érzéseimet. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

28.) Bízom a helyzetem mielőbbi változásában. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

29.) Szerintem a segítóm magánemberként is el tudja fogadni a személyiségemet. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

30.) Szerintem a segítóm bízik a helyzetem mielőbbi változásában. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

31.) Úgy érzem, hogy el tudom fogadni a segítóm személyiségét. Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Liekert-skála szöveges értékeire: 7-Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

32.) Szerintem elégedettek vagyunk az együttműködésünk eddigi eredményeivel.
Mennyire ért Ön egyet ezzel az állítással? Példa a Likert-skála szöveges értékeire: 7-
Teljes mértékben egyetértek 6-Nagyrészt egyetértek 5-Csak kismértékben értek egyet 4-
Közömbös számomra 3-Nem túlságosan értek egyet 2-Nagyrészt nem értek egyet 1-
Egyáltalán nem értek egyet

1 2 3 4 5 6 7

egyáltalán nem teljes mértékben

Powered by [Google Docs](#) [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

3.) Nemek közti differenciálértékek

Notes		
Output Created	25-MAR-2011 10:45:14	
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	480
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /M-W= átlagpontszám BY pár(1 2) /STATISTICS= DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,07
	Number of Cases Allowed(a)	74898
a Based on availability of workspace memory.		

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
átlagpontszám	240	6,1023	,44660	4,84	6,94
pár	240	1,6281	,48431	1,00	2,00

Mann-Whitney Test

Ranks				
	pár	N	Mean Rank	Sum of Ranks
átlagpontszám	férfi	90	131,65	11848,50
	nő	150	115,49	17554,50
	Total	240		

Test Statistics(a)	
	átlagpontszám
Mann-Whitney U	5926,500
Wilcoxon W	17554,500
Z	-1,737
Asymp. Sig. (2-tailed)	,082
a Grouping Variable: pár	

Notes		
Output Created	25-MAR-2011 10:45:58	
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	480
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS = pár(1 2) /MISSING = ANALYSIS /VARIABLES = átlagpontszám /CRITERIA = CI(.95) .	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,53

Group Statistics					
	pár	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
átlagpontszám	férfi	90	6,1674	,40902	,04311
	nő	150	6,0637	,46444	,03767

4.) Kliens- és segítőcsoport közti differenciálértékek

Notes		
Output Created	24-MAR-2011 22:50:32	
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	240
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /M-W= atlag BY csop(1 2) /STATISTICS= DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,13
	Number of Cases Allowed(a)	74898
a Based on availability of workspace memory.		

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
atlag	240	6,1028	,44706	4,84	6,94
csop	240	1,4959	,50102	1,00	2,00

Mann-Whitney Test

Ranks				
	csop	N	Mean Rank	Sum of Ranks
atlag	klienscsop	120	160,18	19542,50
	segitocsop	120	82,17	9860,50
	Total	240		

Test Statistics(a)	
	atlag
Mann-Whitney U	2600,500
Wilcoxon W	9860,500
Z	-8,675
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000
a Grouping Variable: csop	

Notes		
Output Created		24-MAR-2011 22:52:34
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	240
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=csop atlag /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX .	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,04

Notes		
Output Created		24-MAR-2011 22:53:18
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	240
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS = csop(1 2) /MISSING = ANALYSIS /VARIABLES = atlag /CRITERIA = CI(.95) .	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,11

Group Statistics					
	csop	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
atlag	klienscsop	120	6,3404	,36124	,03270
	segitocsop	120	5,8612	,39411	,03598

5.) Páronkénti diszkrepancia értékek

parok	U	Z	p	Mióta ismeri kliensét? (S alapján)	Mióta tart segítő kapcsolatuk? (S alapján)
par1	508	-0,06	0,96	12	12
par2	486	-0,36	0,72	2	2
par3	474,5	-0,58	0,56	11	10
par4	363	-2,46	0,01	3,5	3,5
par5	294	-3,17	0,00	26	16
par6	122	-5,95	0,00	48	36
par7	451	-0,88	0,38	24	24
par8	159	-5,04	0,00	23	23
par9	325	-2,83	0,00	12	12
par10	509,5	-0,04	0,97	3	2
par11	346	-2,41	0,02	6	5
par12	176	-4,78	0,00	7	7
par13	475	-0,57	0,57	11	10
par14	363	-2,46	0,01	5	5
par15	294	-3,17	0,00	24	22
par16	122	-5,95	0,00	38	36
par17	451	-0,88	0,38	29	27
par18	143	-5,26	0,00	23	23
par19	339,5	-2,62	0,01	13	13
par20	483	-0,43	0,67	3	2
par21	346	-2,41	0,02	6	6
par22	190	-4,56	0,00	9	8
par23	431,5	-1,22	0,22	15	14
par24	392	-1,77	0,08	4	4
par25	388	-1,87	0,06	18	18
par26	316	-2,83	0,00	5	4
par27	430	-1,18	0,24	44	36
par28	159	-5,04	0,00	20	20
par29	310,5	-3,03	0,00	23	21
par30	490	-0,33	0,74	12	10
par31	346	-2,41	0,02	4	2
par32	184	-4,67	0,00	5	5
par33	477	-0,54	0,59	8	7
par34	377	-2,27	0,02	10	10
par35	122	-5,95	0,00	6	5
par36	434	-1,11	0,27	22	22
par37	143	-5,26	0,00	36	36
par38	339,5	-2,62	0,01	27	27
par39	483	-0,43	0,67	25	23
par40	346	-2,41	0,02	15	13
par41	190	-4,56	0,00	4	3
par42	431,5	-1,22	0,22	3	3
par43	392	-1,77	0,08	10	9,5
par44	401,5	-1,65	0,10	13	12
par45	316,5	-2,82	0,00	5	4
par46	441,5	-1,01	0,31	17	16
par47	159	-5,04	0,00	6	5
par48	296	-3,24	0,00	5	4

par49	509,5	-0,04	0,97	44	36
par50	496,5	-0,21	0,83	20	20
par51	486	-0,36	0,72	23	21
par52	474,5	-0,58	0,56	12	10
par53	363	-2,46	0,01	4	2
par54	294	-3,17	0,00	5	5
par55	122	-5,95	0,00	8	7
par56	451	-0,88	0,38	10	10
par57	159	-5,04	0,00	6	5
par58	325	-2,83	0,00	22	22
par59	498,5	-0,20	0,84	36	36
par60	203,5	-4,36	0,00	27	27
par61	407,5	-1,54	0,12	25	23
par62	431,5	-1,22	0,22	15	13
par63	392	-1,77	0,08	4	3
par64	159	-5,04	0,00	3	3
par65	346	-2,41	0,02	10	9,5
par66	190	-4,56	0,00	13	12
par67	480	-0,57	0,57	5	4
par68	499	-0,19	0,85	17	16
par69	190	-4,56	0,00	6	5
par70	416	-1,47	0,14	40	34
par71	443	-0,99	0,32	20	20
par72	171	-4,86	0,00	18	18
par73	325	-2,83	0,00	8	7,5
par74	213	-4,26	0,00	5	4
par75	294	-3,22	0,00	8	8
par76	460	-0,77	0,44	3	2
par77	507	-0,07	0,94	4	4
par78	451	-0,88	0,38	5	4
par79	371,5	-2,02	0,04	23	18
par80	443	-1,01	0,31	10	9
par81	484	-0,41	0,68	9	9
par82	134,5	-5,67	0,00	5	4,5
par83	411,5	-1,47	0,14	40	35
par84	309	-3,07	0,00	23	20
par85	113	-6,00	0,00	18	18
par86	502	-0,15	0,88	8	7,5
par87	281,5	-3,47	0,00	5	4
par88	490,5	-0,38	0,70	8	7,5
par89	508,5	-0,05	0,96	3	2
par90	156,5	-5,09	0,00	4	4
par91	481,5	-0,44	0,66	5	3
par92	366	-2,12	0,03	5	4
par93	472	-0,62	0,54	23	18
par94	346	-2,37	0,02	5	5
par95	483	-0,41	0,68	9	9
par96	328,5	-2,66	0,01	3	3
par97	220	-4,23	0,00	6	6
par98	139	-5,22	0,00	21	20
par99	395	-1,70	0,09	5	5
par100	386	-1,82	0,07	20	20

par101	283	-3,26	0,00	23	21
par102	418	-1,36	0,17	12	10
par103	472,5	-0,57	0,57	4	2
par104	221	-4,46	0,00	4	3,5
par105	449	-0,91	0,36	15	13
par106	338	-2,48	0,01	5	4
par107	396,5	-1,62	0,10	17	16
par108	376,5	-2,04	0,04	8	3
par109	166	-4,93	0,00	22	22
par110	453	-0,94	0,35	5	5
par111	315	-2,90	0,00	2	2
par112	489,5	-0,35	0,73	8	5
par113	485	-0,39	0,69	24	3
par114	252	-3,85	0,00	17	15
par115	477,5	-0,50	0,62	8	3
par116	437	-1,18	0,24	22	22
par117	498	-0,20	0,84	5	5
par118	490	-0,31	0,75	7	5
par119	291,5	-3,18	0,00	10	9,5
par120	339,5	-2,50	0,01	3	3

6.) Az idődimenziók és a kormegoszlás differenciálértékei

Notes		
Output Created	23-MAR-2011 14:11:41	
Comments		
Input	Data	C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\Sandor_kutatas\IDOK_MannWhitneyU.sav
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /M-W= segitokapcstart ismeri BY csop(1 2) /STATISTICS= DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,07
	Number of Cases Allowed(a)	65536
a Based on availability of workspace memory.		

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
segitokapcstart	120	11,9375	9,54326	2,00	36,00
ismeri	120	13,3792	10,47045	2,00	48,00
csop	120	1,4833	,50182	1,00	2,00

Mann-Whitney Test

Ranks				
	csop	N	Mean Rank	Sum of Ranks
segitokapcstart	inkompatibilis	62	58,44	3623,50
	kompatibilis	58	62,70	3636,50
	Total	120		
ismeri	inkompatibilis	62	57,32	3554,00
	kompatibilis	58	63,90	3706,00
	Total	120		

Test Statistics(a)		
	segitokapcstart	ismeri
Mann-Whitney U	1670,500	1601,000
Wilcoxon W	3623,500	3554,000
Z	-,671	-1,037
Asymp. Sig. (2-tailed)	,502	,300

a Grouping Variable: csop

T-Test

Notes		
Output Created	23-MAR-2011 14:17:42	
Comments		
Input	Data	C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\Sandor_kutatas\IDOK_MannWhitneyU.sav
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS = csop(1 2) /MISSING = ANALYSIS /VARIABLES = ismeri segitokapcstart /CRITERIA = CI(.95) .	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,09

Group Statistics					
	csop	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ismeri	inkompatibilis	62	12,4113	10,07493	1,27952
	kompatibilis	58	14,4138	10,86929	1,42721
segitokapcstart	inkompatibilis	62	11,2742	9,25578	1,17549
	kompatibilis	58	12,6466	9,87244	1,29631

Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig.	Mean	Std. Error	95% Confidence

						(2-tailed)	Difference	Difference	Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ismeri	Equal variances assumed	,064	,801	1,047	118	,297	-2,00250	1,91192	5,78862	1,78361
	Equal variances not assumed			1,045	115,642	,298	-2,00250	1,91679	5,79907	1,79407
segitokapcstart	Equal variances assumed	,066	,798	-,786	118	,433	-1,37236	1,74613	4,83017	2,08545
	Equal variances not assumed			-,784	115,994	,434	-1,37236	1,74991	4,83828	2,09357

Notes		
Output Created	23-MAR-2011 15:31:47	
Comments		
Input	Data	C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\Sandor_kutatas\IDOK_MannWhitneyU.sav
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	240
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS = csop(1 2) /MISSING = ANALYSIS /VARIABLES = eletkor /CRITERIA = CI(.95) .	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,08

T-Test

Notes		
Output Created	23-MAR-2011 15:33:57	
Comments		
Input	Data	C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\Sandor_kutatas\IDOK_MannWhitneyU.sav

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	240
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax		T-TEST GROUPS = csop(1 2) /MISSING = ANALYSIS /VARIABLES = eletkor /CRITERIA = CI(.95) .
Resources	Elapsed Time	0:00:00,06

Group Statistics					
	csop	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
eletkor	kliens	120	38,5164	8,30835	,75220
	segito	120	35,9667	8,94139	,81623

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
eletkor	Equal variances assumed	2,750	,099	2,298	240	,022	2,54973	1,10930	,36452	4,73494
	Equal variances not assumed			2,297	238,078	,022	2,54973	1,10998	,36310	4,73635

NPar Tests

Notes		
Output Created		23-MAR-2011 15:34:50
Comments		
Input	Data	C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\Sandor_kutatas\IDOK_MannWhitneyU.sav
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	240
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /M-W= eletkor BY csop(1 2) /STATISTICS= DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Resources	Elapsed Time	0:00:00,06
	Number of Cases Allowed(a)	74898
a Based on availability of workspace memory.		

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
eletkor	240	37,2521	8,70437	21,00	60,00
csop	240	1,4959	,50102	1,00	2,00

Mann-Whitney Test

Ranks				
	csop	N	Mean Rank	Sum of Ranks
eletkor	kliens	120	131,91	16093,50
	segito	120	110,91	13309,50
	Total	240		

Test Statistics(a)	
	eletkor
Mann-Whitney U	6049,500
Wilcoxon W	13309,500
Z	-2,337
Asymp. Sig. (2-tailed)	,019
a Grouping Variable: csop	

7.) Kérdések megbízhatósága, Crombach's Alpha

Reliability

Notes		
Output Created		29-MAR-2011 11:48:41
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	363
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 K1 K2 K3 K4 K5 P1 P2 P3 P4 P5 P6 SZ1 SZ2 SZ3 SZ4 SZ5 SZ6 SZ7 SZ8 SZ9 V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 /FORMAT=NOLABELS /SCALE(ALPHA)=ALL/MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL .	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,44
	Memory Available	524288 bytes
	Largest Contiguous Area	524288 bytes
	Workspace Required	1568 bytes

Warnings	
The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.	

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	240	66,7
	Excluded(a)	120	33,3
	Total	360	100,0
a Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,900	32

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	188,9876	197,523	,282	,899
E2	189,4876	188,765	,503	,896
E3	189,3099	195,650	,372	,898
E4	189,0413	194,903	,438	,897
E5	189,2893	186,978	,649	,893
K1	189,0041	197,880	,263	,900
K2	189,3636	179,867	,698	,891
K3	189,2975	187,455	,575	,894
K4	188,8182	201,195	,139	,901
K5	189,7851	187,472	,506	,896
P1	188,8843	192,543	,579	,895
P2	189,0909	193,253	,480	,896
P3	188,7397	197,712	,323	,899
P4	188,9215	190,844	,588	,895
P5	189,4339	189,583	,439	,897
P6	188,8926	192,461	,540	,896
SZ1	188,8554	200,929	,133	,901
SZ2	188,8926	200,080	,230	,900
SZ3	189,3678	184,358	,719	,892
SZ4	189,3678	187,511	,594	,894
SZ5	188,9463	197,893	,275	,899
SZ6	189,6446	186,338	,585	,894
SZ7	189,0744	196,891	,265	,900
SZ8	189,0661	194,286	,388	,898
SZ9	189,0702	195,941	,322	,899
V1	189,1694	198,531	,190	,901
V2	189,2397	192,449	,523	,896
V3	189,4917	180,666	,617	,893
V4	189,7893	189,852	,350	,900
V5	188,8554	200,830	,103	,903
V6	189,1364	185,770	,709	,892
V7	189,1405	187,034	,748	,892

8.) Kérdésenkénti itemanalízis

		Notes
Output Created		23-MAR-2011 21:40:33
Comments		
Input	Data	C:\Documents and Settings\Administrator\Desktop\Sandor_kutatas\IDOK_MannWhitneyU.sav
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	240
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /M-W= E1 E2 E3 E4 E5 K1 K2 K3 K4 K5 K6 P1 P2 P3 P4 P5 P6 SZ1 SZ2 SZ3 SZ4 SZ5 SZ6 SZ7 SZ8 V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 BY csop(1 2) /STATISTICS= DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Resources	Elapsed Time	0:00:00,02
	Number of Cases Allowed(a)	13797
a Based on availability of workspace memory.		

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
E1	240	6,2851	,77118	4,00	7,00
E2	240	5,7851	1,04032	2,00	7,00
E3	240	5,9628	,76940	4,00	7,00
E4	240	6,2314	,72031	4,00	7,00
E5	240	6,3884	,69821	5,00	7,00
K1	240	6,2686	,77711	3,00	7,00
K2	240	5,9091	1,22220	3,00	7,00
K3	240	5,9752	1,00176	2,00	7,00
K4	240	6,4545	,66320	3,00	7,00
K5	240	5,4876	1,12028	2,00	7,00
K6	240	6,1033	,91193	4,00	7,00

P1	240	6,1818	,77834	4,00	7,00
P2	240	6,5331	,67016	4,00	7,00
P3	240	6,3512	,78667	3,00	7,00
P4	240	5,8388	1,10959	2,00	7,00
P5	240	6,3802	,74851	3,00	7,00
P6	240	6,4174	,73684	4,00	7,00
SZ1	240	6,3802	,58694	4,00	7,00
SZ2	240	5,9050	,97012	3,00	7,00
SZ3	240	5,9050	,97012	2,00	7,00
SZ4	240	6,3264	,74903	4,00	7,00
SZ5	240	5,6281	1,05163	4,00	7,00
SZ6	240	6,1983	,88435	3,00	7,00
SZ7	240	6,0331	,77228	4,00	7,00
SZ8	240	5,9835	,92439	3,00	7,00
V1	240	5,7810	1,31602	2,00	7,00
V2	240	5,4835	1,31451	1,00	7,00
V3	240	6,4174	,89454	3,00	7,00
V4	240	6,1364	,91211	2,00	7,00
V5	240	6,1322	,80910	2,00	7,00
V6	240	6,2066	,85377	4,00	7,00
V7	240	6,2025	,84254	2,00	7,00
csop	240	1,4959	,50102	1,00	2,00

Mann-Whitney Test

Ranks				
	csop	N	Mean Rank	Sum of Ranks
E1	kliens	120	132,75	16196,00
	segito	120	110,06	13207,00
	Total	240		
E2	kliens	120	146,17	17833,00
	segito	120	96,42	11570,00
	Total	240		
E3	kliens	120	124,74	15218,00
	segito	120	118,21	14185,00
	Total	240		
E4	kliens	120	152,25	18574,50
	segito	120	90,24	10828,50
	Total	240		

E5	kliens	120	141,40	17251,00
	segito	120	101,27	12152,00
	Total	240		
K1	kliens	120	119,23	14546,50
	segito	120	123,80	14856,50
	Total	240		
K2	kliens	120	157,50	19215,00
	segito	120	84,90	10188,00
	Total	240		
K3	kliens	120	162,84	19866,00
	segito	120	79,48	9537,00
	Total	240		
K4	kliens	120	117,55	14340,50
	segito	120	125,52	15062,50
	Total	240		
K5	kliens	120	150,26	18332,00
	segito	120	92,26	11071,00
	Total	240		
K6	kliens	120	131,55	16048,50
	segito	120	111,29	13354,50
	Total	240		
P1	kliens	120	143,92	17558,00
	segito	120	98,71	11845,00
	Total	240		
P2	kliens	120	118,51	14458,00
	segito	120	124,54	14945,00
	Total	240		
P3	kliens	120	145,92	17802,00
	segito	120	96,68	11601,00
	Total	240		
P4	kliens	120	135,89	16579,00
	segito	120	106,87	12824,00
	Total	240		
P5	kliens	120	139,37	17003,50
	segito	120	103,33	12399,50
	Total	240		
P6	kliens	120	120,87	14746,50
	segito	120	122,14	14656,50

	Total	240		
SZ1	kliens	120	122,96	15001,50
	segito	120	120,01	14401,50
	Total	240		
SZ2	kliens	120	156,34	19073,50
	segito	120	86,08	10329,50
	Total	240		
SZ3	kliens	120	146,61	17886,00
	segito	120	95,98	11517,00
	Total	240		
SZ4	kliens	120	126,02	15374,50
	segito	120	116,90	14028,50
	Total	240		
SZ5	kliens	120	157,09	19164,50
	segito	120	85,32	10238,50
	Total	240		
SZ6	kliens	120	114,20	13933,00
	segito	120	128,92	15470,00
	Total	240		
SZ7	kliens	120	152,02	18546,00
	segito	120	90,48	10857,00
	Total	240		
SZ8	kliens	120	161,43	19695,00
	segito	120	80,90	9708,00
	Total	240		
V1	kliens	120	159,53	19463,00
	segito	120	82,83	9940,00
	Total	240		
V2	kliens	120	150,57	18369,50
	segito	120	91,95	11033,50
	Total	240		
V3	kliens	120	105,73	12899,00
	segito	120	137,53	16504,00
	Total	240		
V4	kliens	120	149,57	18247,50
	segito	120	92,96	11155,50
	Total	240		

V5	kliens	120	151,77	18515,50
	segito	120	90,73	10887,50
	Total	240		
V6	kliens	120	130,85	15964,00
	segito	120	111,99	13439,00
	Total	240		
V7	kliens	120	127,01	15495,00
	segito	120	115,90	13908,00
	Total	240		

9.) Dimenziók közti korrelációs értékek

Nonparametric Correlations

Notes		
Output Created	29-MAR-2011 12:16:22	
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	240
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	NONPAR CORR /VARIABLES=E K P SZ V SegKapcsIdo Eletkor /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE .	
Resources	Elapsed Time	0:00:00,31
	Number of Cases Allowed	55188 cases(a)
a Based on availability of workspace memory		

Correlations									
			E	K	P	SZ	V	SegKapcsIdo	Eletkor
Spearman's rho	E	Correlation Coefficient	1,000	,748(**)	,617(**)	,618(**)	,675(**)	-,119	,067
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,065	,300

		N	240	240	240	240	240	240	240
K	Correlation Coefficient	,748(**)	1,000	,632(**)	,583(**)	,700(**)		,041	,052
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000		,522	,424
	N	240	240	240	240	240		240	240
P	Correlation Coefficient	,617(**)	,632(**)	1,000	,626(**)	,565(**)		,004	,088
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000		,953	,174
	N	240	240	240	240	240		240	240
SZ	Correlation Coefficient	,618(**)	,583(**)	,626(**)	1,000	,698(**)		-,055	-,026
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000		,396	,692
	N	240	240	240	240	240		240	240
V	Correlation Coefficient	,675(**)	,700(**)	,565(**)	,698(**)	1,000		-,060	,093
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.		,356	,150
	N	240	240	240	240	240		240	240
SegKapcsIdo	Correlation Coefficient	-,119	,041	,004	-,055	-,060		1,000	-,073
	Sig. (2-tailed)	,065	,522	,953	,396	,356		.	,259
	N	240	240	240	240	240		240	240
Eletkor	Correlation Coefficient	,067	,052	,088	-,026	,093		-,073	1,000
	Sig. (2-tailed)	,300	,424	,174	,692	,150		,259	.
	N	240	240	240	240	240		240	240
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

	1,00	40	11,3	33,9	53,7
	2,00	27	7,4	22,3	76,0
	3,00	17	4,7	14,0	90,1
	4,00	12	3,3	9,9	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	,00	66	18,2	54,5	54,5
Valid	1,00	45	12,7	38,0	92,6
	2,00	8	2,2	6,6	99,2
	3,00	1	,3	,8	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	,00	61	16,8	50,4	50,4
Valid	1,00	48	13,5	40,5	90,9
	2,00	9	2,5	7,4	98,3
	3,00	2	,6	1,7	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	,00	39	10,7	32,2	32,2
Valid	1,00	52	14,3	43,0	75,2
	2,00	18	5,2	15,7	90,9
	3,00	1	,3	,8	91,7
	4,00	10	2,8	8,3	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K8					
----	--	--	--	--	--

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	22	6,1	18,2	18,2
	1,00	47	12,9	38,8	57,0
	2,00	23	6,6	19,8	76,9
	3,00	17	4,7	14,0	90,9
	4,00	11	3,0	9,1	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	48	13,2	39,7	39,7
	1,00	29	8,0	24,0	63,6
	2,00	28	8,0	24,0	87,6
	3,00	7	1,9	5,8	93,4
	4,00	8	2,2	6,6	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	19	5,2	15,7	15,7
	1,00	71	19,6	58,7	74,4
	2,00	8	2,5	7,4	81,8
	3,00	21	5,8	17,4	99,2
	4,00	1	,3	,8	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	58	16,0	47,9	47,9
	1,00	35	9,9	29,8	77,7
	2,00	19	5,2	15,7	93,4
	3,00	7	1,9	5,8	99,2
	4,00	1	,3	,8	100,0

	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	38	10,5	31,4	31,4
	1,00	72	19,8	59,5	90,9
	2,00	6	1,9	5,8	96,7
	3,00	3	,8	2,5	99,2
	4,00	1	,3	,8	100,0
	Total		120	33,3	100,0
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	31	8,5	25,6	25,6
	1,00	47	12,9	38,8	64,5
	2,00	30	8,3	24,8	89,3
	3,00	10	3,0	9,1	98,3
	4,00	2	,6	1,7	100,0
	Total		120	33,3	100,0
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	64	17,6	52,9	52,9
	1,00	30	8,3	24,8	77,7
	2,00	17	5,0	14,9	92,6
	3,00	9	2,5	7,4	100,0
	Total		120	33,3	100,0
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	32	8,8	26,4	26,4

	1,00	69	19,0	57,0	83,5
	2,00	15	4,4	13,2	96,7
	3,00	4	1,1	3,3	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	23	6,3	19,0	19,0
	1,00	44	12,1	36,4	55,4
	2,00	46	12,9	38,8	94,2
	3,00	3	,8	2,5	96,7
	4,00	4	1,1	3,3	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K17					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	52	14,6	43,8	43,8
	1,00	64	17,6	52,9	96,7
	2,00	4	1,1	3,3	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K18					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	56	15,7	47,1	47,1
	1,00	60	16,5	49,6	96,7
	2,00	2	,6	1,7	98,3
	3,00	2	,6	1,7	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K19					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	,00	34	9,4	28,1	28,1
	1,00	51	14,0	42,1	70,2
	2,00	32	8,8	26,4	96,7
	3,00	3	1,1	3,3	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K20					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	43	11,8	35,5	35,5
	1,00	67	18,7	56,2	91,7
	2,00	10	2,8	8,3	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K21					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	37	10,2	30,6	30,6
	1,00	60	16,5	49,6	80,2
	2,00	21	6,1	18,2	98,3
	3,00	2	,6	1,7	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K22					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	20	5,5	16,5	16,5
	1,00	52	14,3	43,0	59,5
	2,00	32	9,1	27,3	86,8
	3,00	16	4,4	13,2	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K23					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	,00	8	2,2	6,6	6,6
	1,00	63	17,6	52,9	59,5
	2,00	22	6,1	18,2	77,7
	3,00	26	7,2	21,5	99,2
	4,00	1	,3	,8	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K24					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	41	11,3	33,9	33,9
	1,00	52	14,3	43,0	76,9
	2,00	25	7,2	21,5	98,3
	3,00	2	,6	1,7	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K25					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	45	12,4	37,2	37,2
	1,00	55	15,4	46,3	83,5
	2,00	20	5,5	16,5	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K26					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	58	16,0	47,9	47,9
	1,00	48	13,5	40,5	88,4
	2,00	4	1,1	3,3	91,7
	3,00	10	2,8	8,3	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K27					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	,00	46	12,7	38,0	38,0
	1,00	38	10,7	32,2	70,2
	2,00	33	9,1	27,3	97,5
	3,00	3	,8	2,5	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K28					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	25	6,9	20,7	20,7
	1,00	40	11,3	33,9	54,5
	2,00	55	15,2	45,5	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K29					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	29	8,0	24,0	24,0
	1,00	67	18,7	56,2	80,2
	2,00	24	6,6	19,8	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K30					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	38	10,7	32,2	32,2
	1,00	44	12,1	36,4	68,6
	2,00	38	10,5	31,4	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K31					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,00	42	11,8	35,5	35,5

	1,00	71	19,6	58,7	94,2
	2,00	7	1,9	5,8	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

K32					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	,00	14	3,9	11,6	11,6
	1,00	63	17,4	52,1	63,6
Valid	2,00	43	11,8	35,5	99,2
	3,00	1	,3	,8	100,0
	Total	120	33,3	100,0	
Missing	System	240	66,7		
Total		360	100,0		

11.) Hierarchikus Klasszteranalízis

Parameters

Report Parameters

Show R-Square : 1
Show Correlation with the cluster's latent variables : 1
Correlation Threshold for Highlights and counting : 0,70
Show Regression Coefficients : 0

Algorithm Parameters

User-defined number of clusters : 0
Number of clusters, if user-defined : 4
Initial number of clusters in the search algorithm : 50

Results

Cluster characterization

Cluster summary

Cluster	# Members	Variation Explained	Proportion Explained
1	23	8,2902	0,3604
2	5	2,2115	0,4423
3	4	2,0039	0,5010
Total		12,5057	0,3908

Cluster members and R-square values

Cluster	Members	Own Cluster	Next Closest	1-R _c ratio
1	K3	0,4806	0,0226	0,5314

	V2	0,3620	0,0302	0,6579
	Sz6	0,4563	0,0896	0,5972
	E4	0,1825	0,1056	0,9140
	E3	0,1288	0,0535	0,9204
	K5	0,3714	0,0029	0,6304
	Sz3	0,6698	0,0284	0,3399
	V3	0,5574	0,0015	0,4432
	K2	0,6061	0,0241	0,4036
	E2	0,3874	0,0000	0,6126
	V1	0,0808	0,0041	0,9230
	E5	0,5658	0,0334	0,4492
	V7	0,6141	0,0611	0,4110
	V6	0,4848	0,1496	0,6058
	Sz4	0,4002	0,0878	0,6576
	Sz9	0,0840	0,0518	0,9661
	K4	0,0160	0,0194	1,0035
	P6	0,3729	0,0048	0,6301
	P1	0,4008	0,0093	0,6049
	P4	0,3957	0,1308	0,6952
	P2	0,2580	0,0167	0,7546
	P5	0,2341	0,0090	0,7729
	V4	0,1807	0,0121	0,8293
2	Sz7	0,3152	0,0047	0,6880
	V5	0,6287	0,0270	0,3816
	K1	0,4445	0,0324	0,5741
	E1	0,2486	0,0785	0,8154
	Sz2	0,5744	0,0903	0,4678
3	Sz1	0,5644	0,0106	0,4403
	Sz8	0,3323	0,0462	0,7000
	P3	0,5261	0,0590	0,5036
	Sz5	0,5811	0,0813	0,4560

Cluster correlations -- Structure

Attribute	# membership	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3
E1	0	0,2315	0,4986	0,2802
E2	0	0,6224	0,0420	-0,0056
E3	0	0,3589	0,3634	0,2313

E4	0	0,4272	0,2558	0,3250
E5	1	0,7522	0,0498	0,1827
K1	0	0,2046	0,6667	0,1800
K2	1	0,7785	0,0835	0,1554
K3	0	0,6932	0,0472	0,1504
K4	0	0,1266	0,2134	0,1394
K5	0	0,6094	0,0148	0,0541
P1	0	0,6331	0,2369	0,0966
P2	0	0,5079	0,3063	0,1291
P3	1	0,2342	0,2428	0,7254
P4	0	0,6291	0,1313	0,3616
P5	0	0,4838	0,1133	0,0949
P6	0	0,6107	0,1699	0,0694
Sz1	1	0,0572	0,1028	0,7512
Sz2	1	0,1142	0,7579	0,3006
Sz3	1	0,8184	0,0396	0,1686
Sz4	0	0,6326	0,1778	0,2964
Sz5	1	0,2041	0,2852	0,7623
Sz6	0	0,6755	-0,0153	0,2994
Sz7	0	0,1992	0,5615	0,0685
Sz8	0	0,3374	0,2149	0,5765
Sz9	0	0,2898	0,3479	0,2276
V1	0	0,2843	-0,1293	0,0644
V2	0	0,6017	0,1195	0,1739
V3	1	0,7466	0,0192	0,0383
V4	0	0,4251	-0,0570	0,1100
V5	1	0,0013	0,7929	0,1642
V6	0	0,6963	0,3236	0,3868
V7	1	0,7836	0,2834	0,2471

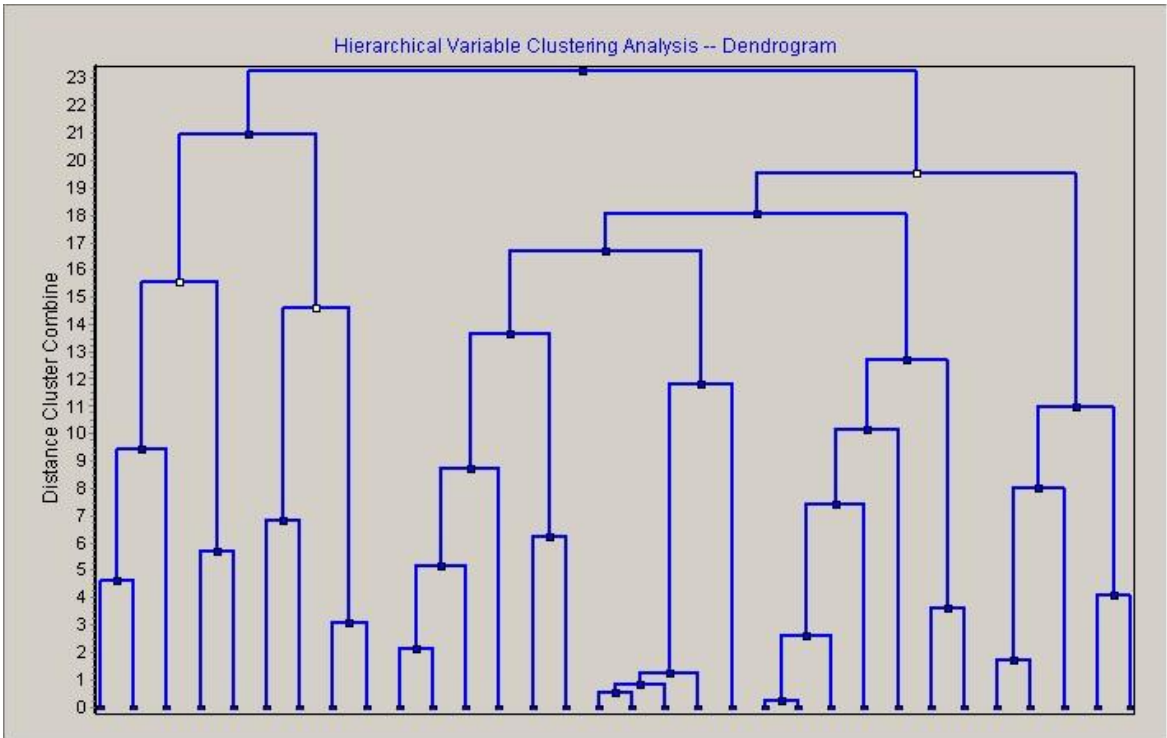
Detailed Results

Variation Explained and Determination of the Number of Clusters

# clusters	Var.Expl.	Dif.	Cos	Angle	Moving Avg.
1	8,7615	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	11,0605	2,2990	0,9810	0,1950	0,0656
3	12,5057	1,4452	1,0000	0,0016	0,0754
4	13,9458	1,4401	0,9996	0,0296	0,0396

5	15,2986	1,3528	0,9962	0,0874	0,0619
6	16,4296	1,1310	0,9976	0,0687	0,0575
7	17,4150	0,9855	0,9999	0,0163	0,0369
8	18,3688	0,9538	0,9997	0,0256	0,0148
9	19,2748	0,9060	1,0000	0,0025	0,0248
10	20,1763	0,9014	0,9989	0,0462	0,0169
11	20,9973	0,8210	1,0000	0,0019	0,0359
12	21,8151	0,8178	0,9982	0,0596	0,0207
13	22,5379	0,7228	1,0000	0,0005	0,0302
14	23,2599	0,7220	0,9995	0,0306	0,0234
15	23,9364	0,6765	0,9992	0,0390	0,0343
16	24,5574	0,6210	0,9995	0,0332	0,0255
17	25,1334	0,5760	1,0000	0,0042	0,0163
18	25,7038	0,5704	0,9999	0,0115	0,0058
19	26,2590	0,5552	1,0000	0,0018	0,0099
20	26,8120	0,5529	0,9999	0,0166	0,0070
21	27,3434	0,5315	1,0000	0,0026	0,0162
22	27,8715	0,5281	0,9996	0,0293	0,0136
23	28,3627	0,4912	1,0000	0,0089	0,0150
24	28,8430	0,4802	1,0000	0,0068	0,0059
25	29,3149	0,4719	1,0000	0,0020	0,0033
26	29,7842	0,4694	1,0000	0,0012	0,0127
27	30,2522	0,4680	0,9994	0,0350	0,0129
28	30,6782	0,4260	1,0000	0,0024	0,0466
29	31,1013	0,4231	0,9948	0,1023	0,0357
30	31,4085	0,3071	1,0000	0,0023	0,0403
31	31,7131	0,3046	0,9999	0,0162	0,0062
32	32,0000	0,2869	0,0000	0,0000	0,0000

Dendrogram



12.) Klaszter korrelációk

Attribute	# members	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4	Cluster 5	Cluster 6	Cluster 7	Cluster 8	Cluster 9	Cluster 10	Cluster 11	Cluster 12	Cluster 13	Cluster 14	Cluster 15	Cluster 16	Cluster 17	Cluster 18	Cluster 19	Cluster 20	Cluster 21	Cluster 22	Cluster 23	Cluster 24	Cluster 25	Cluster 26	Cluster 27	Cluster 28	Cluster 29	Cluster 30	Cluster 31	Cluster 32	Cluster 33	Cluster 34	Cluster 35	Cluster 36	Cluster 37	Cluster 38	Cluster 39	Cluster 40
K1	0	0.24	0.12	0.01	0.08	0.17	0.13	0.07	0.29	0.18	0.05	0.12	0.01	0.12	0.13	0.15	0.18	0.04	0.04	0.20	0.06	0.21	0.06	0.06	0.35	0.08	0.21	0.03	0.14	0.07	0.02	0.17	0.38	0.16	0.03	0.24	0.35	0.34	0.22	0.19	0.67
K10	1	0.02	0.07	0.05	0.02	0.07	0.03	0.11	0.19	0.00	0.05	0.01	0.14	0.21	0.11	1.00	0.30	0.04	0.23	0.34	0.23	0.15	0.04	0.09	0.04	0.07	0.12	0.20	0.07	0.30	0.17	0.35	0.07	0.03	0.03	0.09	0.05	0.37	0.30	0.32	0.42
K100	2	0.17	0.38	0.22	0.28	0.19	0.25	0.28	0.04	0.01	0.13	0.22	0.23	0.21	0.28	0.31	0.37	0.34	0.04	0.07	0.15	0.04	0.01	0.18	0.05	0.07	0.09	0.11	0.20	0.12	0.05	0.11	0.06	0.12	0.13	0.04	0.08	0.91	0.78	0.04	0.11
K101	1	0.04	0.08	0.05	0.01	0.03	0.08	0.09	0.23	0.06	0.06	0.06	0.18	0.22	0.10	0.96	0.29	0.04	0.21	0.38	0.23	0.19	0.05	0.00	0.14	0.04	0.22	0.14	0.03	0.24	0.14	0.29	0.08	0.02	0.04	0.01	0.17	0.37	0.31	0.40	0.45
K102	1	0.13	0.09	0.24	0.17	0.08	0.23	0.22	0.16	0.13	0.04	0.41	0.25	0.29	0.09	0.17	0.09	0.05	0.19	0.06	0.12	0.21	0.40	0.96	0.24	0.27	0.09	0.33	0.03	0.10	0.21	0.27	0.28	0.10	0.29	0.28	0.21	0.33	0.28	0.08	0.01
K103	1	0.15	0.07	0.21	0.12	0.07	0.03	0.12	0.08	0.21	0.11	0.18	0.12	0.19	0.12	0.13	0.21	0.13	0.03	0.26	0.82	0.16	0.08	0.12	0.38	0.08	0.10	0.02	0.08	0.08	0.03	0.05	0.05	0.43	0.45	0.37	0.24	0.09	0.10	0.11	0.03
K104	2	0.06	0.28	0.17	0.43	0.21	0.21	0.13	0.13	0.01	0.14	0.13	0.25	0.11	0.24	0.31	0.10	0.25	0.06	0.03	0.13	0.17	0.08	0.19	0.08	0.07	0.09	0.15	0.13	0.12	0.02	0.12	0.08	0.12	0.14	0.11	0.02	0.82	0.97	0.02	0.05
K105	1	0.11	0.11	0.05	0.03	0.03	0.87	0.20	0.04	0.22	0.07	0.20	0.01	0.17	0.12	0.06	0.03	0.41	0.01	0.47	0.13	0.12	0.04	0.09	0.09	0.03	0.13	0.06	0.24	0.29	0.27	0.02	0.30	0.26	0.30	0.05	0.02	0.13	0.13	0.12	0.25
K106	1	0.07	0.17	0.06	0.16	0.06	0.17	0.89	0.08	0.05	0.22	0.12	0.04	0.29	0.15	0.01	0.06	0.28	0.27	0.26	0.13	0.25	0.27	0.17	0.01	0.25	0.02	0.20	0.13	0.28	0.27	0.09	0.00	0.05	0.13	0.06	0.01	0.07	0.02	0.05	0.13
K107	1	0.07	0.19	0.17	0.17	0.30	0.10	0.15	0.53	0.04	0.22	0.02	0.03	0.25	0.43	0.01	0.03	0.23	0.04	0.23	0.12	0.40	0.06	0.12	0.94	0.07	0.26	0.08	0.03	0.06	0.10	0.16	0.20	0.16	0.23	0.45	0.55	0.00	0.04	0.02	0.13
K108	1	0.08	0.10	0.11	0.27	0.94	0.08	0.01	0.12	0.28	0.02	0.03	0.43	0.18	0.00	0.10	0.02	0.20	0.31	0.09	0.13	0.21	0.08	0.11	0.25	0.27	0.12	0.33	0.32	0.13	0.04	0.07	0.10	0.04	0.00	0.13	0.54	0.18	0.21	0.13	0.27
K109	1	0.28	0.97	0.13	0.07	0.03	0.04	0.36	0.21	0.06	0.08	0.03	0.31	0.23	0.20	0.10	0.11	0.22	0.01	0.26	0.11	0.12	0.07	0.06	0.25	0.24	0.05	0.34	0.48	0.23	0.01	0.35	0.36	0.22	0.32	0.35	0.40	0.35	0.26	0.15	0.01
K11	1	0.13	0.07	0.19	0.14	0.11	0.15	0.18	0.14	0.14	0.14	0.34	0.34	0.23	0.01	0.07	0.13	0.12	0.23	0.01	0.04	0.15	0.44	1.00	0.23	0.29	0.07	0.32	0.01	0.14	0.25	0.18	0.28	0.12	0.29	0.20	0.21	0.30	0.25	0.03	0.05
K110	1	0.14	0.18	0.15	0.16	0.11	0.03	0.10	0.03	0.00	0.14	0.14	0.08	0.11	0.02	0.29	0.97	0.14	0.11	0.21	0.13	0.00	0.07	0.13	0.06	0.11	0.06	0.00	0.20	0.14	0.22	0.11	0.02	0.16	0.08	0.19	0.04	0.23	0.14	0.05	0.21
K111	1	0.18	0.07	0.22	0.03	0.32	0.13	0.07	0.26	0.18	0.09	0.29	0.30	0.33	0.27	0.17	0.30	0.19	0.28	0.26	0.16	0.27	0.10	0.20	0.22	0.09	0.88	0.11	0.11	0.04	0.10	0.10	0.02	0.08	0.05	0.22	0.01	0.09	0.08	0.02	0.01
K112	1	0.16	0.03	0.04	0.02	0.12	0.03	0.10	0.14	0.06	0.06	0.06	0.12	0.21	0.03	0.97	0.30	0.03	0.23	0.34	0.26	0.20	0.03	0.09	0.05	0.04	0.13	0.16	0.06	0.32	0.20	0.31	0.08	0.08	0.02	0.13	0.04	0.41	0.35	0.28	0.36
K113	1	0.16	0.13	0.10	0.01	0.08	0.08	0.15	0.07	0.11	0.92	0.03	0.16	0.18	0.11	0.05	0.10	0.22	0.16	0.12	0.10	0.15	0.15	0.03	0.13	0.03	0.27	0.12	0.10	0.15	0.11	0.22	0.02	0.11	0.01	0.20	0.12	0.09	0.07	0.00	0.16
K114	1	0.01	0.39	0.08	0.33	0.49	0.03	0.17	0.51	0.27	0.03	0.17	0.14	0.43	0.21	0.02	0.08	0.36	0.25	0.32	0.20	0.39	0.09	0.21	0.62	0.32	0.05	0.46	0.44	0.23	0.28	0.26	0.08	0.30	0.43	0.57	0.98	0.04	0.00	0.12	0.24
K115	2	0.07	0.05	0.03	0.14	0.21	0.17	0.06	0.02	0.16	0.07	0.05	0.08	0.01	0.35	0.47	0.17	0.23	0.02	0.34	0.23	0.05	0.02	0.09	0.05	0.05	0.04	0.03	0.08	0.02	0.02	0.11	0.32	0.06	0.13	0.26	0.18	0.24	0.07	0.71	0.91
K116	0	0.11	0.14	0.13	0.00	0.14	0.65	0.16	0.35	0.33	0.20	0.32	0.04	0.00	0.28	0.01	0.09	0.30	0.12	0.46	0.19	0.15	0.11	0.04	0.27	0.20	0.26	0.25	0.32	0.24	0.14	0.07	0.05	0.03	0.24	0.38	0.26	0.22	0.15	0.31	0.08
K117	1	0.15	0.28	0.07	0.16	0.03	0.22	0.90	0.01	0.12	0.12	0.09	0.08	0.21	0.10	0.09	0.10	0.34	0.44	0.29	0.19	0.27	0.17	0.17	0.00	0.09	0.10	0.11	0.14	0.20	0.25	0.06	0.09	0.19	0.30	0.03	0.14	0.14	0.13	0.12	0.21

K118	1	0.03	0.20	0.08	0.13	0.26	0.12	0.14	0.58	0.00	0.16	0.06	0.03	0.36	0.47	0.01	0.07	0.15	0.11	0.11	0.11	0.42	0.00	0.14	0.91	0.00	0.25	0.08	0.01	0.09	0.05	0.11	0.29	0.20	0.28	0.56	0.60	0.04	0.01	0.01	0.16
K119	1	0.01	0.20	0.16	0.14	0.16	0.20	0.14	0.51	0.10	0.19	0.08	0.01	0.17	0.41	0.00	0.13	0.28	0.04	0.21	0.11	0.40	0.04	0.18	0.93	0.10	0.30	0.00	0.15	0.10	0.05	0.16	0.07	0.13	0.20	0.46	0.47	0.03	0.03	0.00	0.06
K12	1	1.00	0.22	0.02	0.39	0.02	0.13	0.27	0.02	0.01	0.22	0.05	0.07	0.10	0.07	0.04	0.14	0.07	0.07	0.12	0.15	0.20	0.00	0.11	0.04	0.17	0.20	0.32	0.04	0.07	0.15	0.04	0.10	0.03	0.10	0.18	0.06	0.15	0.13	0.02	0.05
K120	0	0.25	0.00	0.16	0.14	0.14	0.07	0.12	0.39	0.01	0.20	0.04	0.21	0.04	0.01	0.03	0.03	0.03	0.16	0.27	0.15	0.31	0.35	0.18	0.19	0.14	0.05	0.04	0.05	0.00	0.07	0.07	0.13	0.09	0.05	0.06	0.23	0.01	0.16	0.19	0.24
K121	2	0.12	0.33	0.12	0.31	0.16	0.21	0.24	0.14	0.01	0.09	0.24	0.28	0.12	0.27	0.42	0.10	0.13	0.07	0.04	0.12	0.13	0.12	0.24	0.14	0.04	0.01	0.10	0.26	0.02	0.10	0.08	0.04	0.17	0.15	0.12	0.01	0.93	0.77	0.08	0.27
K13	1	0.03	0.05	0.17	0.03	0.29	0.16	0.03	0.02	1.00	0.18	0.16	0.02	0.07	0.10	0.02	0.04	0.11	0.02	0.13	0.03	0.30	0.08	0.15	0.07	0.29	0.05	0.00	0.30	0.11	0.20	0.22	0.06	0.01	0.12	0.11	0.24	0.06	0.07	0.30	0.14
K14	1	0.10	0.33	0.21	0.10	0.28	0.04	0.10	0.59	0.06	0.20	0.05	0.03	0.31	0.26	0.02	0.14	0.37	0.19	0.33	0.23	0.35	0.15	0.34	0.92	0.31	0.07	0.24	0.25	0.10	0.00	0.16	0.05	0.29	0.38	0.49	0.59	0.15	0.13	0.18	0.15
K15	1	0.02	0.04	0.32	0.08	0.03	0.07	0.27	0.01	0.08	0.17	0.26	0.06	0.24	0.06	0.03	0.06	0.17	0.17	0.12	0.18	0.00	1.00	0.43	0.04	0.21	0.21	0.18	0.01	0.00	0.20	0.06	0.03	0.08	0.09	0.06	0.12	0.03	0.07	0.03	0.03
K16	1	0.13	0.09	0.32	0.21	0.12	0.21	0.17	0.11	0.00	0.12	0.01	0.01	0.19	0.28	0.27	0.11	0.14	0.03	0.55	0.99	0.23	0.17	0.03	0.15	0.07	0.17	0.19	0.15	0.02	0.06	0.21	0.27	0.46	0.53	0.45	0.15	0.19	0.20	0.23	0.23
K17	2	0.16	0.33	0.21	0.35	0.10	0.21	0.22	0.04	0.05	0.13	0.26	0.29	0.16	0.32	0.39	0.25	0.24	0.00	0.10	0.14	0.08	0.02	0.30	0.10	0.01	0.10	0.17	0.25	0.15	0.10	0.16	0.10	0.10	0.09	0.07	0.04	1.00	0.87	0.17	0.32
K18	1	0.04	0.05	0.16	0.19	1.00	0.04	0.04	0.15	0.29	0.07	0.03	0.38	0.18	0.00	0.09	0.04	0.26	0.31	0.09	0.12	0.23	0.03	0.11	0.29	0.25	0.19	0.21	0.36	0.13	0.11	0.01	0.11	0.12	0.09	0.13	0.47	0.11	0.14	0.11	0.25
K19	1	0.25	1.00	0.15	0.05	0.05	0.09	0.32	0.18	0.06	0.05	0.03	0.31	0.26	0.18	0.05	0.14	0.26	0.07	0.26	0.10	0.13	0.05	0.11	0.25	0.29	0.01	0.36	0.45	0.17	0.05	0.33	0.36	0.20	0.32	0.35	0.45	0.33	0.30	0.17	0.02
K2	0	0.16	0.06	0.01	0.02	0.35	0.00	0.11	0.18	0.20	0.26	0.04	0.16	0.19	0.09	0.04	0.26	0.03	0.16	0.00	0.05	0.13	0.01	0.02	0.10	0.13	0.20	0.17	0.33	0.05	0.18	0.08	0.16	0.13	0.16	0.21	0.34	0.10	0.03	0.07	0.56
K20	1	0.02	0.07	0.05	0.02	0.07	0.03	0.11	0.19	0.00	0.05	0.01	0.14	0.21	0.11	1.00	0.30	0.04	0.23	0.34	0.23	0.15	0.04	0.09	0.04	0.07	0.12	0.20	0.07	0.30	0.17	0.35	0.07	0.03	0.03	0.09	0.05	0.37	0.30	0.32	0.42
K21	1	0.13	0.07	0.19	0.14	0.11	0.15	0.18	0.14	0.14	0.14	0.34	0.34	0.23	0.01	0.07	0.13	0.12	0.23	0.01	0.04	0.15	0.44	1.00	0.23	0.29	0.07	0.32	0.01	0.14	0.25	0.18	0.28	0.12	0.29	0.20	0.21	0.30	0.25	0.03	0.05
K22	1	1.00	0.22	0.02	0.39	0.02	0.13	0.27	0.02	0.01	0.22	0.05	0.07	0.10	0.07	0.04	0.14	0.07	0.07	0.12	0.15	0.20	0.00	0.11	0.04	0.17	0.20	0.32	0.04	0.07	0.15	0.04	0.10	0.03	0.10	0.18	0.06	0.15	0.13	0.02	0.05
K23	2	0.03	0.08	0.14	0.15	0.19	0.20	0.05	0.07	0.17	0.12	0.05	0.03	0.03	0.37	0.48	0.13	0.19	0.03	0.35	0.25	0.04	0.03	0.03	0.04	0.00	0.02	0.06	0.11	0.06	0.00	0.15	0.32	0.06	0.16	0.26	0.19	0.26	0.09	0.86	0.93
K24	1	0.12	0.12	0.17	0.04	0.05	0.99	0.11	0.02	0.15	0.07	0.28	0.02	0.16	0.04	0.06	0.08	0.32	0.06	0.32	0.16	0.26	0.04	0.15	0.14	0.08	0.07	0.06	0.24	0.27	0.03	0.07	0.23	0.37	0.38	0.02	0.17	0.20	0.20	0.21	0.21
K25	1	0.19	0.32	0.06	0.17	0.02	0.18	0.93	0.04	0.11	0.20	0.12	0.07	0.24	0.10	0.00	0.11	0.29	0.34	0.32	0.13	0.22	0.29	0.18	0.01	0.20	0.02	0.15	0.05	0.29	0.31	0.06	0.10	0.10	0.19	0.02	0.13	0.12	0.05	0.05	0.11
K26	1	0.04	0.19	0.16	0.16	0.31	0.10	0.13	0.52	0.04	0.24	0.02	0.02	0.27	0.42	0.01	0.05	0.22	0.03	0.20	0.10	0.38	0.03	0.14	0.94	0.07	0.26	0.07	0.02	0.05	0.09	0.15	0.21	0.17	0.25	0.46	0.57	0.01	0.02	0.00	0.14
K27	2	0.10	0.29	0.22	0.31	0.01	0.21	0.11	0.07	0.17	0.02	0.15	0.23	0.02	0.29	0.35	0.09	0.18	0.07	0.11	0.15	0.09	0.06	0.32	0.02	0.06	0.11	0.11	0.27	0.16	0.04	0.19	0.04	0.05	0.03	0.13	0.06	0.87	0.95	0.19	0.22
K28	1	0.04	0.05	0.16	0.19	1.00	0.04	0.04	0.15	0.29	0.07	0.03	0.38	0.18	0.00	0.09	0.04	0.26	0.31	0.09	0.12	0.23	0.03	0.11	0.29	0.25	0.19	0.21	0.36	0.13	0.11	0.01	0.11	0.12	0.09	0.13	0.47	0.11	0.14	0.11	0.25
K29	1	0.25	1.00	0.15	0.05	0.05	0.09	0.32	0.18	0.06	0.05	0.03	0.31	0.26	0.18	0.05	0.14	0.26	0.07	0.26	0.10	0.13	0.05	0.11	0.25	0.29	0.01	0.36	0.45	0.17	0.05	0.33	0.36	0.20	0.32	0.35	0.45	0.33	0.30	0.17	0.02
K3	1	0.01	0.07	0.13	0.03	0.27	0.17	0.03	0.06	0.99	0.23	0.20	0.00	0.09	0.15	0.02	0.01	0.11	0.02	0.17	0.03	0.31	0.10	0.13	0.04	0.29	0.08	0.03	0.27	0.09	0.21	0.14	0.10	0.02	0.11	0.14	0.24	0.02	0.01	0.24	0.10

K30	1	0,01	0,09	0,03	0,07	0,14	0,01	0,13	0,21	0,06	0,12	0,05	0,08	0,10	0,18	0,98	0,33	0,00	0,18	0,36	0,23	0,10	0,08	0,10	0,02	0,16	0,11	0,12	0,03	0,31	0,19	0,35	0,07	0,00	0,02	0,04	0,05	0,42	0,33	0,31	0,42
K31	1	0,13	0,07	0,19	0,14	0,11	0,15	0,18	0,14	0,14	0,14	0,34	0,34	0,23	0,01	0,07	0,13	0,12	0,23	0,01	0,04	0,15	0,44	1,00	0,23	0,29	0,07	0,32	0,01	0,14	0,25	0,18	0,28	0,12	0,29	0,20	0,21	0,30	0,25	0,03	0,05
K32	1	0,97	0,24	0,11	0,39	0,00	0,15	0,29	0,06	0,01	0,19	0,04	0,12	0,06	0,07	0,04	0,17	0,11	0,07	0,13	0,14	0,20	0,04	0,17	0,05	0,12	0,25	0,25	0,06	0,01	0,16	0,01	0,09	0,02	0,11	0,18	0,05	0,14	0,11	0,08	0,05
K33	1	0,07	0,04	0,22	0,03	0,29	0,15	0,02	0,03	0,96	0,12	0,12	0,05	0,05	0,03	0,01	0,07	0,10	0,01	0,08	0,02	0,26	0,05	0,16	0,11	0,27	0,01	0,02	0,31	0,13	0,17	0,32	0,01	0,00	0,13	0,06	0,22	0,15	0,16	0,35	0,18
K34	1	0,08	0,35	0,22	0,09	0,25	0,02	0,12	0,59	0,08	0,14	0,06	0,03	0,27	0,21	0,03	0,21	0,41	0,23	0,39	0,28	0,35	0,13	0,34	0,85	0,36	0,01	0,28	0,29	0,13	0,02	0,17	0,13	0,28	0,38	0,45	0,54	0,18	0,14	0,24	0,12
K35	1	0,13	0,09	0,32	0,21	0,12	0,21	0,17	0,11	0,00	0,12	0,01	0,01	0,19	0,28	0,27	0,11	0,14	0,03	0,55	0,99	0,23	0,17	0,03	0,15	0,07	0,17	0,19	0,15	0,02	0,06	0,21	0,27	0,46	0,53	0,45	0,15	0,19	0,20	0,23	0,23
K36	2	0,14	0,32	0,19	0,27	0,03	0,19	0,21	0,03	0,11	0,05	0,20	0,24	0,05	0,26	0,44	0,23	0,21	0,06	0,10	0,15	0,14	0,01	0,30	0,08	0,08	0,10	0,09	0,29	0,15	0,11	0,15	0,09	0,07	0,03	0,12	0,04	0,98	0,86	0,19	0,34
K37	1	0,04	0,05	0,16	0,19	1,00	0,04	0,04	0,15	0,29	0,07	0,03	0,38	0,18	0,00	0,09	0,04	0,26	0,31	0,09	0,12	0,23	0,03	0,11	0,29	0,25	0,19	0,21	0,36	0,13	0,11	0,01	0,11	0,12	0,09	0,13	0,47	0,11	0,14	0,11	0,25
K38	1	0,25	1,00	0,15	0,05	0,05	0,09	0,32	0,18	0,06	0,05	0,03	0,31	0,26	0,18	0,05	0,14	0,26	0,07	0,26	0,10	0,13	0,05	0,11	0,25	0,29	0,01	0,36	0,45	0,17	0,05	0,33	0,36	0,20	0,32	0,35	0,45	0,33	0,30	0,17	0,02
K39	1	0,02	0,07	0,05	0,02	0,07	0,03	0,11	0,19	0,00	0,05	0,01	0,14	0,21	0,11	1,00	0,30	0,04	0,23	0,34	0,23	0,15	0,04	0,09	0,04	0,07	0,12	0,20	0,07	0,30	0,17	0,35	0,07	0,03	0,03	0,09	0,05	0,37	0,30	0,32	0,42
K4	1	0,10	0,33	0,21	0,10	0,28	0,04	0,10	0,59	0,06	0,20	0,05	0,03	0,31	0,26	0,02	0,14	0,37	0,19	0,33	0,23	0,35	0,15	0,34	0,92	0,31	0,07	0,24	0,25	0,10	0,00	0,16	0,05	0,29	0,38	0,49	0,59	0,15	0,13	0,18	0,15
K40	1	0,13	0,07	0,19	0,14	0,11	0,15	0,18	0,14	0,14	0,14	0,34	0,34	0,23	0,01	0,07	0,13	0,12	0,23	0,01	0,04	0,15	0,44	1,00	0,23	0,29	0,07	0,32	0,01	0,14	0,25	0,18	0,28	0,12	0,29	0,20	0,21	0,30	0,25	0,03	0,05
K41	1	1,00	0,22	0,02	0,39	0,02	0,13	0,27	0,02	0,01	0,22	0,05	0,07	0,10	0,07	0,04	0,14	0,07	0,07	0,12	0,15	0,20	0,00	0,11	0,04	0,17	0,20	0,32	0,04	0,07	0,15	0,04	0,10	0,03	0,10	0,18	0,06	0,15	0,13	0,02	0,05
K42	2	0,03	0,08	0,14	0,15	0,19	0,20	0,05	0,07	0,17	0,12	0,05	0,03	0,03	0,37	0,48	0,13	0,19	0,03	0,35	0,25	0,04	0,03	0,03	0,04	0,00	0,02	0,06	0,11	0,06	0,00	0,15	0,32	0,06	0,16	0,26	0,19	0,26	0,09	0,86	0,93
K43	1	0,12	0,12	0,17	0,04	0,05	0,99	0,11	0,02	0,15	0,07	0,28	0,02	0,16	0,04	0,06	0,08	0,32	0,06	0,32	0,16	0,26	0,04	0,15	0,14	0,08	0,07	0,06	0,24	0,27	0,03	0,07	0,23	0,37	0,38	0,02	0,17	0,20	0,20	0,21	0,21
K44	1	0,21	0,29	0,04	0,21	0,04	0,20	0,92	0,02	0,10	0,17	0,12	0,10	0,23	0,10	0,01	0,11	0,31	0,33	0,31	0,13	0,21	0,31	0,17	0,01	0,20	0,02	0,21	0,06	0,28	0,33	0,09	0,09	0,05	0,14	0,02	0,08	0,16	0,09	0,06	0,12
K45	1	0,04	0,19	0,16	0,16	0,31	0,10	0,13	0,52	0,04	0,24	0,02	0,02	0,27	0,42	0,01	0,05	0,22	0,03	0,20	0,10	0,38	0,03	0,14	0,94	0,07	0,26	0,07	0,02	0,05	0,09	0,15	0,21	0,17	0,25	0,46	0,57	0,01	0,02	0,00	0,14
K46	2	0,16	0,33	0,21	0,35	0,10	0,21	0,22	0,04	0,05	0,13	0,26	0,29	0,16	0,32	0,39	0,25	0,24	0,00	0,10	0,14	0,08	0,02	0,30	0,10	0,01	0,10	0,17	0,25	0,15	0,10	0,16	0,10	0,10	0,09	0,07	0,04	1,00	0,87	0,17	0,32
K47	1	0,04	0,05	0,16	0,19	1,00	0,04	0,04	0,15	0,29	0,07	0,03	0,38	0,18	0,00	0,09	0,04	0,26	0,31	0,09	0,12	0,23	0,03	0,11	0,29	0,25	0,19	0,21	0,36	0,13	0,11	0,01	0,11	0,12	0,09	0,13	0,47	0,11	0,14	0,11	0,25
K48	1	0,25	1,00	0,15	0,05	0,05	0,09	0,32	0,18	0,06	0,05	0,03	0,31	0,26	0,18	0,05	0,14	0,26	0,07	0,26	0,10	0,13	0,05	0,11	0,25	0,29	0,01	0,36	0,45	0,17	0,05	0,33	0,36	0,20	0,32	0,35	0,45	0,33	0,30	0,17	0,02
K49	1	0,02	0,07	0,05	0,02	0,07	0,03	0,11	0,19	0,00	0,05	0,01	0,14	0,21	0,11	1,00	0,30	0,04	0,23	0,34	0,23	0,15	0,04	0,09	0,04	0,07	0,12	0,20	0,07	0,30	0,17	0,35	0,07	0,03	0,03	0,09	0,05	0,37	0,30	0,32	0,42
K5	1	0,02	0,04	0,32	0,08	0,03	0,07	0,27	0,01	0,08	0,17	0,26	0,06	0,24	0,06	0,03	0,06	0,17	0,17	0,12	0,18	0,00	1,00	0,43	0,04	0,21	0,21	0,18	0,01	0,00	0,20	0,06	0,03	0,08	0,09	0,06	0,12	0,03	0,07	0,03	0,03
K50	0	0,24	0,12	0,01	0,08	0,17	0,13	0,07	0,29	0,18	0,05	0,12	0,01	0,12	0,13	0,15	0,18	0,04	0,04	0,20	0,06	0,21	0,06	0,06	0,35	0,08	0,21	0,03	0,14	0,07	0,02	0,17	0,38	0,16	0,03	0,24	0,35	0,34	0,22	0,19	0,67
K51	0	0,16	0,06	0,01	0,02	0,35	0,00	0,11	0,18	0,20	0,26	0,04	0,16	0,19	0,09	0,04	0,26	0,03	0,16	0,00	0,05	0,13	0,01	0,02	0,10	0,13	0,20	0,17	0,33	0,05	0,18	0,08	0,16	0,13	0,16	0,21	0,34	0,10	0,03	0,07	0,56

K52	1	0.01	0.07	0.13	0.03	0.27	0.17	0.03	0.06	0.99	0.23	0.20	0.00	0.09	0.15	0.02	0.01	0.11	0.02	0.17	0.03	0.31	0.10	0.13	0.04	0.29	0.08	0.03	0.27	0.09	0.21	0.14	0.10	0.02	0.11	0.14	0.24	0.02	0.01	0.24	0.10
K53	1	0.10	0.33	0.21	0.10	0.28	0.04	0.10	0.59	0.06	0.20	0.05	0.03	0.31	0.26	0.02	0.14	0.37	0.19	0.33	0.23	0.35	0.15	0.34	0.92	0.31	0.07	0.24	0.25	0.10	0.00	0.16	0.05	0.29	0.38	0.49	0.59	0.15	0.13	0.18	0.15
K54	1	0.02	0.04	0.32	0.08	0.03	0.07	0.27	0.01	0.08	0.17	0.26	0.06	0.24	0.06	0.03	0.06	0.17	0.17	0.12	0.18	0.00	1.00	0.43	0.04	0.21	0.21	0.18	0.01	0.00	0.20	0.06	0.03	0.08	0.09	0.06	0.12	0.03	0.07	0.03	0.03
K55	1	0.13	0.09	0.32	0.21	0.12	0.21	0.17	0.11	0.00	0.12	0.01	0.01	0.19	0.28	0.27	0.11	0.14	0.03	0.55	0.99	0.23	0.17	0.03	0.15	0.07	0.17	0.19	0.15	0.02	0.06	0.21	0.27	0.46	0.53	0.45	0.15	0.19	0.20	0.23	0.23
K56	2	0.16	0.33	0.21	0.35	0.10	0.21	0.22	0.04	0.05	0.13	0.26	0.29	0.16	0.32	0.39	0.25	0.24	0.00	0.10	0.14	0.08	0.02	0.30	0.10	0.01	0.10	0.17	0.25	0.15	0.10	0.16	0.10	0.10	0.09	0.07	0.04	1.00	0.87	0.17	0.32
K57	1	0.04	0.05	0.16	0.19	1.00	0.04	0.04	0.15	0.29	0.07	0.03	0.38	0.18	0.00	0.09	0.04	0.26	0.31	0.09	0.12	0.23	0.03	0.11	0.29	0.25	0.19	0.21	0.36	0.13	0.11	0.01	0.11	0.12	0.09	0.13	0.47	0.11	0.14	0.11	0.25
K58	1	0.25	1.00	0.15	0.05	0.05	0.09	0.32	0.18	0.06	0.05	0.03	0.31	0.26	0.18	0.05	0.14	0.26	0.07	0.26	0.10	0.13	0.05	0.11	0.25	0.29	0.01	0.36	0.45	0.17	0.05	0.33	0.36	0.20	0.32	0.35	0.45	0.33	0.30	0.17	0.02
K59	1	0.06	0.04	0.01	0.02	0.10	0.01	0.09	0.15	0.06	0.03	0.06	0.11	0.25	0.10	0.98	0.28	0.08	0.24	0.35	0.25	0.16	0.01	0.09	0.06	0.06	0.18	0.15	0.08	0.26	0.19	0.30	0.08	0.08	0.03	0.14	0.01	0.40	0.32	0.34	0.44
K6	1	0.13	0.09	0.32	0.21	0.12	0.21	0.17	0.11	0.00	0.12	0.01	0.01	0.19	0.28	0.27	0.11	0.14	0.03	0.55	0.99	0.23	0.17	0.03	0.15	0.07	0.17	0.19	0.15	0.02	0.06	0.21	0.27	0.46	0.53	0.45	0.15	0.19	0.20	0.23	0.23
K60	1	0.14	0.12	0.15	0.07	0.02	0.08	0.09	0.06	0.05	0.14	0.03	0.19	0.08	0.02	0.29	0.99	0.21	0.10	0.27	0.13	0.00	0.07	0.13	0.06	0.17	0.15	0.06	0.18	0.09	0.22	0.21	0.02	0.06	0.03	0.19	0.07	0.23	0.14	0.05	0.20
K61	0	0.21	0.26	0.11	0.27	0.01	0.06	0.51	0.15	0.01	0.18	0.02	0.08	0.01	0.09	0.13	0.28	0.21	0.17	0.22	0.39	0.33	0.30	0.13	0.29	0.05	0.17	0.01	0.02	0.12	0.09	0.10	0.21	0.18	0.19	0.31	0.26	0.26	0.30	0.16	0.04
K62	2	0.03	0.08	0.14	0.15	0.19	0.20	0.05	0.07	0.17	0.12	0.05	0.03	0.03	0.37	0.48	0.13	0.19	0.03	0.35	0.25	0.04	0.03	0.03	0.04	0.00	0.02	0.06	0.11	0.06	0.00	0.15	0.32	0.06	0.16	0.26	0.19	0.26	0.09	0.86	0.93
K63	1	0.12	0.12	0.17	0.04	0.05	0.99	0.11	0.02	0.15	0.07	0.28	0.02	0.16	0.04	0.06	0.08	0.32	0.06	0.32	0.16	0.26	0.04	0.15	0.14	0.08	0.07	0.06	0.24	0.27	0.03	0.07	0.23	0.37	0.38	0.02	0.17	0.20	0.20	0.21	0.21
K64	1	0.04	0.05	0.16	0.19	1.00	0.04	0.04	0.15	0.29	0.07	0.03	0.38	0.18	0.00	0.09	0.04	0.26	0.31	0.09	0.12	0.23	0.03	0.11	0.29	0.25	0.19	0.21	0.36	0.13	0.11	0.01	0.11	0.12	0.09	0.13	0.47	0.11	0.14	0.11	0.25
K65	1	0.13	0.07	0.19	0.14	0.11	0.15	0.18	0.14	0.14	0.14	0.34	0.34	0.23	0.01	0.07	0.13	0.12	0.23	0.01	0.04	0.15	0.44	1.00	0.23	0.29	0.07	0.32	0.01	0.14	0.25	0.18	0.28	0.12	0.29	0.20	0.21	0.30	0.25	0.03	0.05
K66	1	1.00	0.22	0.02	0.39	0.02	0.13	0.27	0.02	0.01	0.22	0.05	0.07	0.10	0.07	0.04	0.14	0.07	0.07	0.12	0.15	0.20	0.00	0.11	0.04	0.17	0.20	0.32	0.04	0.07	0.15	0.04	0.10	0.03	0.10	0.18	0.06	0.15	0.13	0.02	0.05
K67	1	0.27	0.12	0.10	0.10	0.07	0.16	0.21	0.04	0.20	0.95	0.15	0.08	0.03	0.02	0.08	0.10	0.11	0.07	0.02	0.10	0.15	0.03	0.10	0.22	0.15	0.11	0.04	0.09	0.15	0.07	0.16	0.02	0.16	0.11	0.20	0.06	0.19	0.17	0.00	0.14
K68	1	0.04	0.42	0.10	0.30	0.48	0.05	0.17	0.48	0.28	0.01	0.13	0.11	0.42	0.21	0.01	0.09	0.34	0.26	0.32	0.20	0.35	0.12	0.25	0.61	0.28	0.09	0.43	0.41	0.23	0.27	0.22	0.08	0.26	0.40	0.58	0.99	0.00	0.03	0.14	0.27
K69	1	1.00	0.22	0.02	0.39	0.02	0.13	0.27	0.02	0.01	0.22	0.05	0.07	0.10	0.07	0.04	0.14	0.07	0.07	0.12	0.15	0.20	0.00	0.11	0.04	0.17	0.20	0.32	0.04	0.07	0.15	0.04	0.10	0.03	0.10	0.18	0.06	0.15	0.13	0.02	0.05
K7	2	0.16	0.33	0.21	0.35	0.10	0.21	0.22	0.04	0.05	0.13	0.26	0.29	0.16	0.32	0.39	0.25	0.24	0.00	0.10	0.14	0.08	0.02	0.30	0.10	0.01	0.10	0.17	0.25	0.15	0.10	0.16	0.10	0.10	0.09	0.07	0.04	1.00	0.87	0.17	0.32
K70	2	0.03	0.08	0.14	0.15	0.19	0.20	0.05	0.07	0.17	0.12	0.05	0.03	0.03	0.37	0.48	0.13	0.19	0.03	0.35	0.25	0.04	0.03	0.03	0.04	0.00	0.02	0.06	0.11	0.06	0.00	0.15	0.32	0.06	0.16	0.26	0.19	0.26	0.09	0.86	0.93
K71	2	0.13	0.35	0.22	0.29	0.07	0.24	0.23	0.09	0.05	0.10	0.26	0.33	0.13	0.24	0.34	0.21	0.27	0.01	0.05	0.13	0.03	0.06	0.34	0.13	0.03	0.06	0.18	0.26	0.09	0.08	0.17	0.10	0.10	0.08	0.08	0.07	0.97	0.85	0.16	0.32
K72	1	0.01	0.02	0.27	0.19	0.94	0.06	0.02	0.08	0.28	0.02	0.03	0.31	0.12	0.00	0.10	0.08	0.31	0.31	0.09	0.13	0.21	0.08	0.04	0.26	0.18	0.12	0.11	0.31	0.03	0.13	0.03	0.10	0.12	0.11	0.13	0.46	0.09	0.11	0.25	0.24
K73	1	0.25	1.00	0.15	0.05	0.05	0.09	0.32	0.18	0.06	0.05	0.03	0.31	0.26	0.18	0.05	0.14	0.26	0.07	0.26	0.10	0.13	0.05	0.11	0.25	0.29	0.01	0.36	0.45	0.17	0.05	0.33	0.36	0.20	0.32	0.35	0.45	0.33	0.30	0.17	0.02

K74	1	0.17	0.10	0.13	0.12	0.00	0.10	0.10	0.07	0.05	0.12	0.03	0.15	0.08	0.02	0.30	0.98	0.24	0.10	0.27	0.12	0.01	0.04	0.13	0.09	0.16	0.19	0.01	0.17	0.09	0.18	0.18	0.02	0.11	0.03	0.19	0.12	0.27	0.18	0.06	0.19
K75	1	0.12	0.32	0.08	0.03	0.25	0.35	0.23	0.00	0.31	0.00	0.04	0.07	0.27	0.05	0.13	0.09	0.27	0.30	0.41	0.40	0.14	0.03	0.01	0.06	0.39	0.26	0.32	0.80	0.12	0.12	0.12	0.44	0.41	0.39	0.26	0.27	0.16	0.14	0.25	0.17
K76	0	0.50	0.18	0.14	0.01	0.29	0.06	0.00	0.08	0.34	0.17	0.19	0.20	0.10	0.12	0.01	0.22	0.07	0.04	0.12	0.05	0.28	0.19	0.30	0.21	0.16	0.34	0.17	0.09	0.03	0.03	0.07	0.15	0.07	0.14	0.03	0.06	0.22	0.26	0.06	0.12
K77	1	0.10	0.35	0.34	0.08	0.12	0.21	0.04	0.01	0.07	0.02	0.24	0.14	0.16	0.07	0.07	0.02	0.27	0.12	0.43	0.22	0.01	0.03	0.28	0.09	0.33	0.08	0.31	0.43	0.25	0.29	0.48	1.00	0.39	0.41	0.15	0.06	0.08	0.04	0.19	0.38
K78	2	0.13	0.29	0.23	0.37	0.16	0.22	0.21	0.05	0.05	0.20	0.26	0.29	0.24	0.39	0.38	0.27	0.20	0.01	0.11	0.14	0.03	0.06	0.34	0.10	0.03	0.16	0.18	0.23	0.15	0.11	0.17	0.04	0.05	0.02	0.18	0.10	0.98	0.85	0.16	0.28
K79	1	0.01	0.10	0.07	0.04	0.00	0.05	0.12	0.28	0.00	0.03	0.01	0.14	0.28	0.03	0.98	0.27	0.01	0.22	0.33	0.23	0.20	0.01	0.04	0.15	0.06	0.17	0.20	0.07	0.30	0.18	0.36	0.02	0.02	0.03	0.01	0.18	0.37	0.31	0.33	0.45
K8	1	0.04	0.05	0.16	0.19	1.00	0.04	0.04	0.15	0.29	0.07	0.03	0.38	0.18	0.00	0.09	0.04	0.26	0.31	0.09	0.12	0.23	0.03	0.11	0.29	0.25	0.19	0.21	0.36	0.13	0.11	0.01	0.11	0.12	0.09	0.13	0.47	0.11	0.14	0.11	0.25
K80	1	0.13	0.23	0.19	0.19	0.06	0.19	0.13	0.13	0.14	0.09	0.39	0.25	0.27	0.05	0.03	0.18	0.11	0.12	0.00	0.06	0.19	0.37	0.98	0.24	0.31	0.12	0.36	0.02	0.15	0.24	0.26	0.29	0.11	0.31	0.25	0.23	0.23	0.18	0.00	0.06
K81	1	0.18	0.12	0.24	0.09	0.16	0.13	0.15	0.01	0.00	0.17	0.10	0.11	0.12	0.12	0.15	0.14	0.06	0.04	0.39	0.93	0.20	0.23	0.24	0.09	0.04	0.14	0.05	0.10	0.09	0.07	0.15	0.14	0.41	0.38	0.31	0.08	0.04	0.04	0.18	0.15
K82	2	0.24	0.32	0.16	0.42	0.20	0.19	0.11	0.06	0.01	0.13	0.14	0.22	0.09	0.26	0.28	0.25	0.24	0.07	0.10	0.14	0.02	0.05	0.21	0.06	0.02	0.00	0.18	0.14	0.21	0.07	0.10	0.08	0.08	0.09	0.02	0.02	0.82	0.97	0.04	0.07
K83	1	0.04	0.05	0.16	0.19	1.00	0.04	0.04	0.15	0.29	0.07	0.03	0.38	0.18	0.00	0.09	0.04	0.26	0.31	0.09	0.12	0.23	0.03	0.11	0.29	0.25	0.19	0.21	0.36	0.13	0.11	0.01	0.11	0.12	0.09	0.13	0.47	0.11	0.14	0.11	0.25
K84	1	0.13	0.09	0.32	0.21	0.12	0.21	0.17	0.11	0.00	0.12	0.01	0.01	0.19	0.28	0.27	0.11	0.14	0.03	0.55	0.99	0.23	0.17	0.03	0.15	0.07	0.17	0.19	0.15	0.02	0.06	0.21	0.27	0.46	0.53	0.45	0.15	0.19	0.20	0.23	0.23
K85	2	0.16	0.33	0.21	0.35	0.10	0.21	0.22	0.04	0.05	0.13	0.26	0.29	0.16	0.32	0.39	0.25	0.24	0.00	0.10	0.14	0.08	0.02	0.30	0.10	0.01	0.10	0.17	0.25	0.15	0.10	0.16	0.10	0.10	0.09	0.07	0.04	1.00	0.87	0.17	0.32
K86	1	0.04	0.05	0.16	0.19	1.00	0.04	0.04	0.15	0.29	0.07	0.03	0.38	0.18	0.00	0.09	0.04	0.26	0.31	0.09	0.12	0.23	0.03	0.11	0.29	0.25	0.19	0.21	0.36	0.13	0.11	0.01	0.11	0.12	0.09	0.13	0.47	0.11	0.14	0.11	0.25
K87	1	0.28	0.98	0.13	0.00	0.08	0.06	0.34	0.20	0.06	0.02	0.03	0.35	0.26	0.18	0.05	0.13	0.30	0.07	0.25	0.09	0.13	0.01	0.11	0.28	0.28	0.03	0.28	0.47	0.17	0.09	0.29	0.36	0.15	0.26	0.34	0.40	0.38	0.35	0.18	0.03
K88	1	0.16	0.03	0.04	0.02	0.12	0.03	0.10	0.14	0.06	0.06	0.06	0.12	0.21	0.03	0.97	0.30	0.03	0.23	0.34	0.26	0.20	0.03	0.09	0.05	0.04	0.13	0.16	0.06	0.32	0.20	0.31	0.08	0.08	0.02	0.13	0.04	0.41	0.35	0.28	0.36
K89	1	0.16	0.13	0.10	0.01	0.08	0.08	0.15	0.07	0.11	0.92	0.03	0.16	0.18	0.11	0.05	0.10	0.22	0.16	0.12	0.10	0.15	0.15	0.03	0.13	0.03	0.27	0.12	0.10	0.15	0.11	0.22	0.02	0.11	0.01	0.20	0.12	0.09	0.07	0.00	0.16
K9	1	0.25	1.00	0.15	0.05	0.05	0.09	0.32	0.18	0.06	0.05	0.03	0.31	0.26	0.18	0.05	0.14	0.26	0.07	0.26	0.10	0.13	0.05	0.11	0.25	0.29	0.01	0.36	0.45	0.17	0.05	0.33	0.36	0.20	0.32	0.35	0.45	0.33	0.30	0.17	0.02
K90	1	0.04	0.42	0.10	0.30	0.48	0.05	0.17	0.48	0.28	0.01	0.13	0.11	0.42	0.21	0.01	0.09	0.34	0.26	0.32	0.20	0.35	0.12	0.25	0.61	0.28	0.09	0.43	0.41	0.23	0.27	0.22	0.08	0.26	0.40	0.58	0.99	0.00	0.03	0.14	0.27
K91	1	0.97	0.25	0.05	0.32	0.01	0.17	0.30	0.06	0.07	0.27	0.03	0.03	0.03	0.01	0.04	0.10	0.03	0.07	0.05	0.14	0.20	0.05	0.05	0.06	0.19	0.13	0.25	0.09	0.01	0.10	0.04	0.02	0.02	0.09	0.18	0.06	0.13	0.11	0.08	0.04
K92	2	0.01	0.16	0.27	0.12	0.13	0.20	0.05	0.29	0.29	0.05	0.12	0.01	0.14	0.39	0.33	0.05	0.20	0.03	0.36	0.22	0.04	0.03	0.03	0.09	0.05	0.01	0.21	0.15	0.12	0.02	0.25	0.19	0.05	0.15	0.22	0.15	0.16	0.04	1.00	0.72
K93	1	0.12	0.11	0.19	0.10	0.05	0.92	0.15	0.02	0.08	0.13	0.41	0.04	0.24	0.06	0.06	0.08	0.32	0.06	0.24	0.20	0.26	0.13	0.32	0.14	0.00	0.13	0.07	0.21	0.27	0.13	0.11	0.15	0.23	0.31	0.02	0.15	0.26	0.28	0.21	0.18
K94	1	0.19	0.32	0.06	0.17	0.02	0.18	0.93	0.04	0.11	0.20	0.12	0.07	0.24	0.10	0.00	0.11	0.29	0.34	0.32	0.13	0.22	0.29	0.18	0.01	0.20	0.02	0.15	0.05	0.29	0.31	0.06	0.10	0.10	0.19	0.02	0.13	0.12	0.05	0.05	0.11
K95	1	0.02	0.22	0.19	0.18	0.18	0.17	0.16	0.54	0.15	0.15	0.03	0.05	0.22	0.47	0.00	0.11	0.32	0.04	0.26	0.12	0.40	0.00	0.14	0.94	0.09	0.25	0.06	0.11	0.05	0.08	0.22	0.13	0.13	0.20	0.46	0.47	0.01	0.04	0.08	0.05

K96	0	0.38	0.01	0.03	0.24	0.01	0.09	0.11	0.35	0.08	0.23	0.04	0.19	0.06	0.21	0.03	0.05	0.17	0.18	0.31	0.17	0.35	0.28	0.13	0.22	0.06	0.06	0.09	0.14	0.09	0.12	0.19	0.06	0.10	0.05	0.14	0.12	0.07	0.22	0.01	0.01
K97	2	0.16	0.33	0.21	0.35	0.10	0.21	0.22	0.04	0.05	0.13	0.26	0.29	0.16	0.32	0.39	0.25	0.24	0.00	0.10	0.14	0.08	0.02	0.30	0.10	0.01	0.10	0.17	0.25	0.15	0.10	0.16	0.10	0.10	0.09	0.07	0.04	1.00	0.87	0.17	0.32
K98	0	0.10	0.09	0.06	0.16	0.19	0.42	0.19	0.02	0.17	0.23	0.15	0.09	0.08	0.06	0.19	0.08	0.03	0.05	0.18	0.14	0.36	0.03	0.04	0.11	0.07	0.14	0.02	0.09	0.21	0.20	0.09	0.06	0.26	0.23	0.21	0.04	0.11	0.01	0.18	0.26
K99	0	0.28	0.55	0.28	0.33	0.07	0.32	0.25	0.13	0.06	0.00	0.10	0.21	0.21	0.39	0.22	0.11	0.36	0.09	0.14	0.08	0.36	0.09	0.01	0.43	0.30	0.11	0.30	0.06	0.03	0.13	0.33	0.01	0.04	0.14	0.28	0.31	0.18	0.21	0.02	0.00
S1	1	0.17	0.33	0.03	0.11	0.30	0.05	0.06	0.03	0.03	0.15	0.39	0.95	0.05	0.07	0.16	0.11	0.15	0.16	0.20	0.12	0.04	0.03	0.31	0.05	0.24	0.07	0.20	0.07	0.11	0.12	0.12	0.15	0.11	0.01	0.04	0.09	0.26	0.12	0.06	0.02
S10	2	0.11	0.29	0.26	0.26	0.11	0.37	0.22	0.29	0.12	0.02	0.12	0.02	0.29	0.22	0.02	0.03	0.33	0.07	0.30	0.51	0.18	0.12	0.28	0.30	0.16	0.02	0.36	0.32	0.29	0.13	0.44	0.40	0.85	0.99	0.51	0.38	0.08	0.08	0.12	0.16
S100	1	0.31	0.04	0.34	0.89	0.10	0.16	0.11	0.05	0.12	0.01	0.23	0.20	0.24	0.31	0.10	0.15	0.33	0.01	0.24	0.25	0.22	0.03	0.09	0.09	0.43	0.17	0.54	0.21	0.47	0.23	0.47	0.10	0.32	0.34	0.20	0.20	0.32	0.46	0.10	0.08
S101	1	0.12	0.12	0.22	0.38	0.08	0.19	0.18	0.19	0.11	0.07	0.35	0.20	0.55	0.35	0.21	0.13	0.13	0.01	0.29	0.39	0.33	0.01	0.09	0.21	0.18	0.32	0.36	0.34	0.33	0.30	0.49	0.47	0.85	0.63	0.28	0.31	0.10	0.13	0.01	0.07
S102	1	0.05	0.22	0.95	0.36	0.19	0.22	0.22	0.21	0.19	0.15	0.17	0.07	0.26	0.43	0.17	0.19	0.33	0.02	0.26	0.32	0.18	0.23	0.11	0.20	0.33	0.17	0.39	0.07	0.44	0.23	0.54	0.35	0.19	0.37	0.20	0.16	0.15	0.14	0.26	0.09
S103	1	0.00	0.15	0.27	0.39	0.07	0.11	0.00	0.50	0.16	0.07	0.30	0.05	0.59	0.90	0.03	0.09	0.13	0.37	0.24	0.17	0.23	0.06	0.06	0.59	0.17	0.32	0.19	0.08	0.23	0.02	0.31	0.02	0.33	0.28	0.54	0.30	0.21	0.13	0.25	0.20
S104	1	0.36	0.09	0.39	0.96	0.13	0.05	0.14	0.15	0.12	0.04	0.41	0.22	0.48	0.42	0.00	0.03	0.32	0.06	0.18	0.23	0.05	0.12	0.20	0.14	0.60	0.16	0.70	0.19	0.35	0.21	0.56	0.11	0.26	0.29	0.20	0.27	0.29	0.37	0.06	0.13
S105	1	0.03	0.19	0.33	0.41	0.18	0.33	0.24	0.26	0.01	0.12	0.19	0.21	0.33	0.36	0.30	0.05	0.34	0.04	0.11	0.01	0.05	0.03	0.13	0.01	0.05	0.08	0.47	0.37	0.98	0.48	0.60	0.28	0.19	0.31	0.25	0.27	0.20	0.24	0.12	0.02
S106	1	0.12	0.01	0.12	0.08	0.33	0.07	0.26	0.21	0.06	0.08	0.01	0.21	0.32	0.34	0.23	0.11	0.42	0.96	0.13	0.01	0.12	0.21	0.24	0.01	0.14	0.22	0.04	0.25	0.06	0.34	0.08	0.12	0.01	0.06	0.22	0.11	0.03	0.08	0.06	0.12
S107	1	0.07	0.21	0.11	0.15	0.21	0.02	0.03	0.97	0.04	0.00	0.08	0.03	0.36	0.34	0.15	0.05	0.18	0.06	0.26	0.07	0.36	0.00	0.18	0.61	0.18	0.03	0.40	0.29	0.18	0.01	0.24	0.03	0.10	0.26	0.37	0.48	0.06	0.02	0.29	0.10
S108	2	0.24	0.30	0.36	0.73	0.25	0.00	0.11	0.31	0.00	0.07	0.33	0.32	0.62	0.33	0.21	0.00	0.21	0.11	0.23	0.13	0.20	0.14	0.32	0.11	0.62	0.16	0.98	0.49	0.50	0.17	0.67	0.28	0.22	0.36	0.28	0.38	0.19	0.21	0.17	0.03
S109	1	0.17	0.28	0.42	0.59	0.24	0.07	0.18	0.08	0.29	0.13	0.40	0.28	0.35	0.24	0.08	0.15	0.37	0.11	0.24	0.04	0.03	0.21	0.32	0.18	0.99	0.25	0.67	0.42	0.05	0.03	0.31	0.30	0.13	0.17	0.15	0.26	0.04	0.04	0.06	0.03
S11	1	0.03	0.14	1.00	0.34	0.16	0.15	0.05	0.10	0.15	0.12	0.24	0.07	0.22	0.35	0.02	0.14	0.25	0.06	0.31	0.30	0.15	0.34	0.22	0.19	0.44	0.19	0.38	0.07	0.29	0.21	0.50	0.34	0.15	0.26	0.09	0.06	0.22	0.20	0.27	0.10
S110	1	0.06	0.33	0.58	0.52	0.01	0.04	0.01	0.25	0.21	0.05	0.36	0.15	0.51	0.36	0.30	0.19	0.31	0.05	0.15	0.18	0.13	0.18	0.24	0.15	0.34	0.10	0.67	0.24	0.51	0.36	0.97	0.47	0.32	0.45	0.33	0.30	0.19	0.12	0.24	0.17
S111	1	0.11	0.07	0.10	0.17	0.00	0.09	0.11	0.02	0.08	0.20	0.13	0.15	0.07	0.04	0.08	0.06	0.24	0.16	0.16	0.13	0.09	0.28	0.07	0.12	0.38	0.88	0.30	0.25	0.07	0.12	0.19	0.11	0.22	0.06	0.01	0.09	0.08	0.04	0.01	0.18
S112	2	0.08	0.38	0.33	0.25	0.05	0.33	0.36	0.31	0.12	0.04	0.17	0.10	0.29	0.22	0.03	0.00	0.35	0.07	0.36	0.48	0.23	0.00	0.28	0.32	0.16	0.08	0.43	0.27	0.40	0.27	0.48	0.39	0.79	0.95	0.50	0.43	0.09	0.09	0.17	0.12
S113	1	0.03	0.37	0.09	0.23	0.38	0.19	0.08	0.15	0.13	0.38	0.22	0.11	0.24	0.07	0.08	0.10	0.19	0.18	0.17	0.14	0.13	0.13	0.04	0.08	0.32	0.19	0.48	0.80	0.40	0.18	0.20	0.23	0.09	0.16	0.06	0.38	0.16	0.07	0.04	0.13
S114	1	0.36	0.26	0.06	0.05	0.01	0.08	0.71	0.21	0.17	0.15	0.27	0.06	0.15	0.07	0.28	0.46	0.24	0.27	0.04	0.06	0.13	0.16	0.11	0.22	0.09	0.04	0.03	0.11	0.06	0.01	0.16	0.09	0.14	0.24	0.08	0.13	0.35	0.12	0.03	0.28
S115	1	0.03	0.02	0.22	0.39	0.02	0.31	0.19	0.16	0.19	0.12	1.00	0.34	0.53	0.35	0.02	0.07	0.02	0.08	0.13	0.03	0.18	0.27	0.35	0.01	0.37	0.24	0.32	0.01	0.14	0.23	0.31	0.23	0.20	0.12	0.15	0.16	0.24	0.13	0.13	0.02
S116	1	0.10	0.20	0.30	0.38	0.09	0.29	0.25	0.25	0.06	0.01	0.07	0.11	0.31	0.31	0.32	0.10	0.35	0.01	0.12	0.00	0.05	0.03	0.09	0.01	0.01	0.03	0.46	0.40	0.98	0.58	0.52	0.24	0.13	0.27	0.21	0.28	0.09	0.13	0.13	0.02

S117	1	0.03	0.06	0.01	0.14	0.32	0.07	0.37	0.19	0.00	0.02	0.13	0.15	0.36	0.37	0.24	0.10	0.45	0.99	0.20	0.03	0.01	0.14	0.19	0.07	0.12	0.25	0.07	0.25	0.01	0.36	0.16	0.12	0.01	0.05	0.19	0.21	0.01	0.04	0.03	0.04
S118	1	0.05	0.10	0.20	0.21	0.02	0.10	0.08	0.87	0.11	0.10	0.25	0.08	0.54	0.57	0.11	0.03	0.04	0.29	0.06	0.10	0.28	0.07	0.23	0.68	0.03	0.26	0.31	0.02	0.21	0.03	0.33	0.10	0.17	0.28	0.57	0.44	0.17	0.10	0.34	0.04
S119	1	0.10	0.18	0.14	0.13	0.14	0.06	0.08	0.94	0.01	0.02	0.18	0.08	0.52	0.45	0.25	0.03	0.13	0.14	0.14	0.10	0.42	0.08	0.27	0.65	0.01	0.24	0.34	0.21	0.32	0.11	0.37	0.01	0.24	0.39	0.50	0.55	0.02	0.07	0.26	0.07
S12	1	0.06	0.28	0.24	0.53	0.17	0.18	0.20	0.44	0.08	0.20	0.55	0.14	0.99	0.57	0.24	0.07	0.05	0.33	0.01	0.18	0.30	0.23	0.27	0.30	0.33	0.21	0.64	0.38	0.34	0.18	0.54	0.20	0.35	0.32	0.47	0.49	0.16	0.08	0.11	0.04
S120	1	0.06	0.18	0.12	0.04	0.05	0.10	0.12	0.93	0.08	0.11	0.16	0.07	0.29	0.31	0.23	0.14	0.09	0.15	0.19	0.07	0.32	0.06	0.08	0.36	0.04	0.11	0.26	0.25	0.18	0.03	0.24	0.14	0.11	0.27	0.30	0.31	0.12	0.13	0.34	0.02
S121	1	0.22	0.10	0.33	0.89	0.31	0.04	0.10	0.24	0.00	0.26	0.31	0.21	0.59	0.56	0.04	0.18	0.23	0.13	0.15	0.17	0.08	0.08	0.19	0.49	0.50	0.05	0.58	0.23	0.37	0.17	0.46	0.03	0.31	0.32	0.35	0.47	0.28	0.34	0.14	0.16
S13	1	0.12	0.26	0.30	0.16	0.08	0.38	0.24	0.19	0.14	0.01	0.14	0.14	0.04	0.30	0.35	0.26	0.37	0.18	1.00	0.51	0.20	0.12	0.00	0.28	0.27	0.24	0.28	0.34	0.08	0.22	0.16	0.43	0.26	0.31	0.16	0.27	0.09	0.08	0.36	0.32
S14	1	0.07	0.27	0.26	0.26	0.26	0.34	0.33	0.10	0.15	0.07	0.03	0.19	0.07	0.15	0.03	0.19	1.00	0.44	0.35	0.13	0.00	0.18	0.11	0.31	0.38	0.26	0.25	0.31	0.35	0.44	0.26	0.25	0.17	0.34	0.25	0.29	0.26	0.25	0.19	0.13
S15	1	0.22	0.15	0.16	0.03	0.21	0.23	0.28	0.38	0.30	0.12	0.18	0.01	0.29	0.21	0.17	0.00	0.01	0.00	0.20	0.22	1.00	0.00	0.16	0.41	0.04	0.21	0.22	0.08	0.10	0.03	0.16	0.01	0.21	0.20	0.26	0.37	0.08	0.10	0.04	0.04
S16	1	0.08	0.23	0.40	0.46	0.01	0.03	0.11	0.40	0.08	0.05	0.36	0.00	0.58	0.99	0.12	0.00	0.19	0.30	0.30	0.26	0.20	0.09	0.02	0.35	0.24	0.12	0.34	0.08	0.30	0.07	0.41	0.07	0.17	0.22	0.49	0.20	0.34	0.28	0.43	0.37
S17	1	0.39	0.03	0.35	0.98	0.21	0.04	0.17	0.02	0.00	0.13	0.42	0.24	0.52	0.44	0.01	0.13	0.22	0.12	0.17	0.20	0.05	0.11	0.14	0.04	0.60	0.14	0.70	0.23	0.37	0.21	0.50	0.10	0.20	0.20	0.14	0.24	0.36	0.40	0.11	0.08
S18	1	0.31	0.35	0.35	0.70	0.19	0.02	0.15	0.32	0.04	0.08	0.36	0.24	0.64	0.32	0.15	0.01	0.23	0.06	0.28	0.15	0.23	0.20	0.34	0.14	0.66	0.22	0.99	0.51	0.44	0.23	0.63	0.30	0.28	0.38	0.30	0.44	0.15	0.14	0.21	0.01
S19	1	0.13	0.30	0.44	0.50	0.27	0.09	0.09	0.01	0.29	0.14	0.32	0.30	0.25	0.23	0.07	0.18	0.41	0.16	0.31	0.05	0.04	0.16	0.25	0.20	0.97	0.20	0.57	0.40	0.03	0.05	0.29	0.36	0.13	0.16	0.09	0.19	0.01	0.01	0.08	0.02
S2	1	0.02	0.27	0.09	0.30	0.42	0.02	0.06	0.08	0.07	0.16	0.27	0.96	0.18	0.11	0.08	0.15	0.22	0.12	0.05	0.04	0.00	0.09	0.30	0.08	0.25	0.11	0.30	0.03	0.25	0.09	0.20	0.13	0.09	0.11	0.19	0.15	0.32	0.32	0.06	0.08
S20	2	0.00	0.21	0.14	0.18	0.18	0.35	0.14	0.13	0.00	0.01	0.15	0.10	0.30	0.17	0.06	0.10	0.20	0.08	0.23	0.47	0.16	0.14	0.13	0.21	0.13	0.09	0.18	0.29	0.10	0.08	0.27	0.33	0.98	0.87	0.33	0.24	0.16	0.16	0.07	0.12
S21	1	0.03	0.14	1.00	0.34	0.16	0.15	0.05	0.10	0.15	0.12	0.24	0.07	0.22	0.35	0.02	0.14	0.25	0.06	0.31	0.30	0.15	0.34	0.22	0.19	0.44	0.19	0.38	0.07	0.29	0.21	0.50	0.34	0.15	0.26	0.09	0.06	0.22	0.20	0.27	0.10
S22	1	0.09	0.27	0.22	0.53	0.17	0.14	0.20	0.42	0.08	0.18	0.52	0.09	1.00	0.60	0.20	0.10	0.05	0.32	0.05	0.18	0.29	0.26	0.23	0.28	0.32	0.20	0.62	0.40	0.32	0.21	0.52	0.15	0.40	0.31	0.42	0.45	0.16	0.07	0.15	0.04
S23	1	0.03	0.02	0.22	0.39	0.02	0.31	0.19	0.16	0.19	0.12	1.00	0.34	0.53	0.35	0.02	0.07	0.02	0.08	0.13	0.03	0.18	0.27	0.35	0.01	0.37	0.24	0.32	0.01	0.14	0.23	0.31	0.23	0.20	0.12	0.15	0.16	0.24	0.13	0.13	0.02
S24	1	0.06	0.17	0.31	0.42	0.16	0.30	0.23	0.22	0.12	0.04	0.13	0.19	0.31	0.30	0.30	0.08	0.37	0.03	0.05	0.01	0.11	0.01	0.14	0.04	0.01	0.03	0.45	0.36	1.00	0.54	0.55	0.23	0.18	0.33	0.21	0.23	0.13	0.17	0.11	0.00
S25	1	0.03	0.06	0.01	0.14	0.32	0.07	0.37	0.19	0.00	0.02	0.13	0.15	0.36	0.37	0.24	0.10	0.45	0.99	0.20	0.03	0.01	0.14	0.19	0.07	0.12	0.25	0.07	0.25	0.01	0.36	0.16	0.12	0.01	0.05	0.19	0.21	0.01	0.04	0.03	0.04
S26	1	0.09	0.23	0.15	0.07	0.17	0.05	0.09	0.98	0.04	0.03	0.13	0.03	0.45	0.44	0.19	0.03	0.13	0.13	0.16	0.07	0.37	0.06	0.16	0.69	0.06	0.15	0.30	0.24	0.22	0.03	0.26	0.05	0.20	0.34	0.48	0.54	0.08	0.10	0.28	0.08
S27	1	0.22	0.10	0.33	0.89	0.31	0.04	0.10	0.24	0.00	0.26	0.31	0.21	0.59	0.56	0.04	0.18	0.23	0.13	0.15	0.17	0.08	0.08	0.19	0.49	0.50	0.05	0.58	0.23	0.37	0.17	0.46	0.03	0.31	0.32	0.35	0.47	0.28	0.34	0.14	0.16
S28	1	0.28	0.35	0.37	0.68	0.20	0.03	0.12	0.34	0.00	0.07	0.32	0.26	0.60	0.30	0.17	0.03	0.25	0.06	0.27	0.15	0.22	0.17	0.33	0.15	0.63	0.24	1.00	0.49	0.46	0.22	0.66	0.29	0.21	0.37	0.32	0.45	0.16	0.15	0.21	0.01
S29	1	0.14	0.26	0.34	0.61	0.22	0.05	0.20	0.03	0.30	0.10	0.41	0.24	0.32	0.24	0.09	0.13	0.42	0.12	0.26	0.03	0.03	0.25	0.27	0.17	0.97	0.30	0.61	0.41	0.02	0.02	0.29	0.31	0.13	0.16	0.16	0.27	0.03	0.03	0.04	0.03

S3	1	0.12	0.26	0.30	0.16	0.08	0.38	0.24	0.19	0.14	0.01	0.14	0.14	0.04	0.30	0.35	0.26	0.37	0.18	1.00	0.51	0.20	0.12	0.00	0.28	0.27	0.24	0.28	0.34	0.08	0.22	0.16	0.43	0.26	0.31	0.16	0.27	0.09	0.08	0.36	0.32	
S30	2	0.14	0.27	0.24	0.21	0.09	0.41	0.24	0.32	0.13	0.02	0.12	0.02	0.30	0.23	0.01	0.05	0.38	0.06	0.31	0.54	0.20	0.09	0.29	0.34	0.15	0.02	0.29	0.35	0.29	0.17	0.42	0.41	0.83	0.97	0.53	0.34	0.13	0.13	0.14	0.18	
S31	1	0.03	0.14	1.00	0.34	0.16	0.15	0.05	0.10	0.15	0.12	0.24	0.07	0.22	0.35	0.02	0.14	0.25	0.06	0.31	0.30	0.15	0.34	0.22	0.19	0.44	0.19	0.38	0.07	0.29	0.21	0.50	0.34	0.15	0.26	0.09	0.06	0.22	0.20	0.27	0.10	
S32	1	0.04	0.31	0.27	0.51	0.20	0.18	0.17	0.42	0.08	0.22	0.53	0.16	0.98	0.60	0.25	0.06	0.03	0.31	0.05	0.20	0.32	0.21	0.25	0.33	0.34	0.25	0.62	0.39	0.31	0.18	0.56	0.24	0.37	0.33	0.46	0.48	0.14	0.05	0.13	0.01	
S33	1	0.12	0.26	0.30	0.16	0.08	0.38	0.24	0.19	0.14	0.01	0.14	0.14	0.04	0.30	0.35	0.26	0.37	0.18	1.00	0.51	0.20	0.12	0.00	0.28	0.27	0.24	0.28	0.34	0.08	0.22	0.16	0.43	0.26	0.31	0.16	0.27	0.09	0.08	0.36	0.32	
S34	1	0.04	0.29	0.29	0.26	0.28	0.38	0.34	0.16	0.01	0.16	0.04	0.22	0.04	0.23	0.02	0.22	0.98	0.45	0.41	0.13	0.07	0.14	0.11	0.34	0.44	0.21	0.28	0.32	0.36	0.39	0.34	0.32	0.18	0.33	0.31	0.33	0.17	0.16	0.21	0.16	
S35	1	0.08	0.23	0.40	0.46	0.01	0.03	0.11	0.40	0.08	0.05	0.36	0.00	0.58	0.99	0.12	0.00	0.19	0.30	0.30	0.26	0.20	0.09	0.02	0.35	0.24	0.12	0.34	0.08	0.30	0.07	0.41	0.07	0.17	0.22	0.49	0.20	0.34	0.28	0.43	0.37	
S36	2	0.44	0.19	0.21	0.85	0.13	0.17	0.18	0.11	0.10	0.07	0.49	0.10	0.64	0.51	0.12	0.06	0.16	0.25	0.01	0.07	0.17	0.13	0.17	0.00	0.55	0.09	0.71	0.27	0.41	0.14	0.51	0.09	0.11	0.12	0.21	0.22	0.23	0.23	0.04	0.01	
S37	1	0.31	0.35	0.35	0.70	0.19	0.02	0.15	0.32	0.04	0.08	0.36	0.24	0.64	0.32	0.15	0.01	0.23	0.06	0.28	0.15	0.23	0.20	0.34	0.14	0.66	0.22	0.99	0.51	0.44	0.23	0.63	0.30	0.28	0.38	0.30	0.44	0.15	0.14	0.21	0.01	
S38	1	0.13	0.30	0.44	0.50	0.27	0.09	0.09	0.01	0.29	0.14	0.32	0.30	0.25	0.23	0.07	0.18	0.41	0.16	0.31	0.05	0.04	0.16	0.25	0.20	0.97	0.20	0.57	0.40	0.03	0.05	0.29	0.36	0.13	0.16	0.09	0.19	0.01	0.01	0.08	0.02	
S39	2	0.00	0.21	0.14	0.18	0.18	0.35	0.14	0.13	0.00	0.01	0.15	0.10	0.30	0.17	0.06	0.10	0.20	0.08	0.23	0.47	0.16	0.14	0.13	0.21	0.13	0.09	0.18	0.29	0.10	0.08	0.27	0.33	0.98	0.87	0.33	0.24	0.16	0.16	0.07	0.12	
S4	1	0.07	0.27	0.26	0.26	0.26	0.34	0.33	0.10	0.15	0.07	0.03	0.19	0.07	0.15	0.03	0.19	1.00	0.44	0.35	0.13	0.00	0.18	0.11	0.31	0.38	0.26	0.25	0.31	0.35	0.44	0.26	0.25	0.17	0.34	0.25	0.29	0.26	0.25	0.19	0.13	
S40	1	0.03	0.14	1.00	0.34	0.16	0.15	0.05	0.10	0.15	0.12	0.24	0.07	0.22	0.35	0.02	0.14	0.25	0.06	0.31	0.30	0.15	0.34	0.22	0.19	0.44	0.19	0.38	0.07	0.29	0.21	0.50	0.34	0.15	0.26	0.09	0.06	0.22	0.20	0.27	0.10	
S41	1	0.09	0.27	0.22	0.53	0.17	0.14	0.20	0.42	0.08	0.18	0.52	0.09	1.00	0.60	0.20	0.10	0.05	0.32	0.05	0.18	0.29	0.26	0.23	0.28	0.32	0.20	0.62	0.40	0.32	0.21	0.52	0.15	0.40	0.31	0.42	0.45	0.16	0.07	0.15	0.04	
S42	1	0.03	0.02	0.22	0.39	0.02	0.31	0.19	0.16	0.19	0.12	1.00	0.34	0.53	0.35	0.02	0.07	0.02	0.08	0.13	0.03	0.18	0.27	0.35	0.01	0.37	0.24	0.32	0.01	0.14	0.23	0.31	0.23	0.20	0.12	0.15	0.16	0.24	0.13	0.13	0.02	
S43	1	0.06	0.17	0.31	0.42	0.16	0.30	0.23	0.22	0.12	0.04	0.13	0.19	0.31	0.30	0.30	0.08	0.37	0.03	0.05	0.01	0.11	0.01	0.14	0.04	0.01	0.03	0.45	0.36	1.00	0.54	0.55	0.23	0.18	0.33	0.21	0.23	0.13	0.17	0.11	0.00	
S44	1	0.03	0.06	0.01	0.14	0.32	0.07	0.37	0.19	0.00	0.02	0.13	0.15	0.36	0.37	0.24	0.10	0.45	0.99	0.20	0.03	0.01	0.14	0.19	0.07	0.12	0.25	0.07	0.25	0.01	0.36	0.16	0.12	0.01	0.05	0.19	0.21	0.01	0.04	0.03	0.04	
S45	1	0.06	0.21	0.13	0.09	0.17	0.08	0.08	0.98	0.07	0.01	0.14	0.03	0.46	0.45	0.19	0.02	0.11	0.16	0.18	0.08	0.35	0.03	0.12	0.62	0.05	0.13	0.32	0.28	0.27	0.05	0.27	0.03	0.19	0.34	0.47	0.53	0.04	0.08	0.29	0.04	
S46	1	0.35	0.01	0.32	0.98	0.18	0.00	0.13	0.04	0.00	0.10	0.36	0.24	0.49	0.45	0.04	0.15	0.19	0.17	0.17	0.19	0.05	0.00	0.10	0.04	0.54	0.09	0.66	0.25	0.42	0.17	0.51	0.10	0.22	0.20	0.14	0.20	0.34	0.43	0.13	0.09	
S47	1	0.25	0.42	0.36	0.65	0.22	0.00	0.10	0.34	0.04	0.06	0.30	0.23	0.59	0.28	0.16	0.01	0.29	0.01	0.29	0.14	0.21	0.18	0.32	0.14	0.65	0.26	0.99	0.57	0.47	0.23	0.65	0.34	0.23	0.39	0.33	0.48	0.11	0.10	0.23	0.01	
S48	1	0.17	0.24	0.31	0.63	0.20	0.02	0.21	0.03	0.15	0.20	0.35	0.22	0.29	0.16	0.10	0.10	0.45	0.11	0.19	0.03	0.04	0.31	0.28	0.14	0.94	0.37	0.60	0.40	0.03	0.03	0.22	0.25	0.12	0.17	0.11	0.23	0.06	0.06	0.06	0.05	
S49	2	0.11	0.29	0.26	0.26	0.11	0.37	0.22	0.29	0.12	0.02	0.12	0.02	0.29	0.22	0.02	0.03	0.33	0.07	0.30	0.51	0.18	0.12	0.28	0.30	0.16	0.02	0.36	0.32	0.29	0.13	0.44	0.40	0.85	0.99	0.51	0.38	0.08	0.08	0.12	0.16	
S5	1	0.22	0.15	0.16	0.03	0.21	0.23	0.28	0.38	0.30	0.12	0.18	0.01	0.29	0.21	0.17	0.00	0.01	0.00	0.20	0.22	1.00	0.00	0.16	0.41	0.04	0.21	0.22	0.08	0.10	0.03	0.16	0.01	0.21	0.20	0.26	0.37	0.08	0.10	0.04	0.04	
S50	1	0.14	0.35	0.03	0.13	0.32	0.07	0.04	0.06	0.03	0.15	0.40	0.95	0.00	0.11	0.18	0.14	0.19	0.22	0.21	0.11	0.02	0.03	0.29	0.12	0.29	0.01	0.19	0.05	0.10	0.15	0.09	0.12	0.16	0.07	0.02	0.02	0.02	0.20	0.16	0.10	0.07

13.) Kérdésenkénti korrelációk (kliensek)

	E1	E2	E3	E4	E5	K1	K2	K3	K4	K5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	SZ1	SZ2	SZ3	SZ4	SZ5	SZ6	SZ7	SZ8	SZ9	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7		
E1	Correlation Coefficient	1,000	-	0,251	0,633	0,179	0,570	0,245	0,149	0,450	0,142	0,370	0,251	0,130	0,424	-	0,178	0,114	0,531	0,274	0,098	0,279	0,171	0,325	0,340	0,309	0,107	0,479	0,237	0,228	0,402	0,471	0,422	
	Sig. (2-tailed)		0,271	0,005	0,000	0,048	0,000	0,007	0,103	0,000	0,119	0,000	0,005	0,153	0,000	0,140	0,050	0,210	0,000	0,002	0,285	0,002	0,059	0,000	0,000	0,001	0,239	0,000	0,009	0,011	0,000	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
E2	Correlation Coefficient	0,100	1,000	0,426	0,003	0,250	0,185	0,069	0,227	0,150	0,105	0,092	0,218	0,294	0,066	0,397	0,418	0,217	0,128	0,310	0,202	0,068	0,371	0,046	0,026	0,253	0,239	0,182	0,053	0,041	0,267	0,100	0,065	
	Sig. (2-tailed)	0,271		0,000	0,971	0,005	0,041	0,450	0,012	0,100	0,248	0,313	0,016	0,001	0,471	0,000	0,016	0,158	0,001	0,026	0,458	0,000		0,776	0,005	0,008	0,045	0,564	0,655	0,003	0,274	0,478		
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
E3	Correlation Coefficient	0,251	0,426	1,000	0,603	-	0,356	-	0,064	0,235	0,589	0,231	0,556	0,315	0,313	0,447	0,321	-	0,458	0,156	-	0,319	0,024	0,405	0,081	0,329	-	0,354	-	0,105	0,420	0,279	0,536	
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,000		0,000	0,067	0,173		0,064	0,009	0,000	0,011	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,115	0,458	0,156	0,067	0,024	0,405	0,081	0,329	0,476	0,247	0,105	0,420	0,279	0,536			
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
E4	Correlation Coefficient	0,633	0,003	0,603	1,000	0,088	0,542	0,058	0,101	0,437	0,346	0,097	0,370	0,232	0,419	0,050	0,306	0,169	0,660	0,209	0,033	0,205	0,143	0,488	0,175	0,504	0,156	0,405	0,135	0,017	0,388	0,447	0,554	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,971	0,000		0,333	0,000	0,524	0,268	0,000	0,000	0,289	0,000	0,010	0,000	0,585	0,001	0,063	0,000	0,021	0,719	0,024	0,117	0,000	0,054	0,000	0,087	0,000	0,138	0,854	0,000	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
E5	Correlation Coefficient	0,179	-	0,067	0,088	1,000	0,171	0,413	0,113	0,241	0,008	0,076	0,074	0,513	0,307	0,044	0,233	0,434	0,221	0,325	0,278	0,379	0,137	0,041	0,131	0,352	0,371	0,072	0,218	0,168	0,049	0,335	0,297	
	Sig. (2-tailed)	0,048	0,005	0,460	0,333		0,060	0,000	0,214	0,007	0,931	0,406	0,420	0,000	0,001	0,631	0,010	0,000	0,014	0,000	0,002	0,000	0,132	0,653	0,150	0,000	0,000	0,430	0,016	0,064	0,591	0,000	0,001	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
K1	Correlation Coefficient	0,570	0,185	0,356	0,542	0,171	1,000	0,296	0,179	0,402	0,023	0,550	0,295	0,191	0,319	0,238	0,559	-	0,597	0,182	-	0,252	0,085	0,298	0,298	0,140	-	0,451	0,035	-	0,646	0,670	0,565	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,041	0,000	0,000	0,060		0,001	0,048	0,000	0,798	0,000	0,001	0,036	0,000	0,008	0,000	0,059	0,597	0,182	0,038	0,252	0,085	0,298	0,298	0,140	0,034	0,451	0,035	0,081	0,646	0,670	0,565	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
K2	Correlation Coefficient	0,245	0,069	-	0,058	0,413	0,296	1,000	0,212	0,278	-	0,190	0,002	0,088	0,504	0,044	0,040	0,087	0,294	0,340	0,639	0,337	0,227	0,305	0,069	0,376	0,010	0,654	0,014	0,191	0,120	0,065	0,436	0,231
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,450	0,173	0,524	0,000	0,001		0,019	0,002	0,036	0,983	0,338	0,000	0,627	0,661	0,343	0,001	0,000	0,000	0,000	0,012	0,001	0,453	0,000	0,910	0,000	0,878	0,035	0,188	0,477	0,000	0,011	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
K3	Correlation Coefficient	0,149	0,227	0,064	0,101	0,113	0,179	0,212	1,000	0,006	-	0,296	0,366	0,074	0,167	0,030	0,158	0,046	0,307	0,352	0,426	0,082	0,154	0,181	0,313	-	0,092	0,419	0,305	-	0,178	-	0,034	
	Sig. (2-tailed)	0,103	0,012	0,486	0,268	0,214	0,048	0,019		0,948	0,360	0,001	0,000	0,415	0,067	0,742	0,082	0,617	0,001	0,000	0,000	0,367	0,091	0,047	0,000	0,400	0,312	0,000	0,001	0,183	0,050	0,437	0,707	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
K4	Correlation Coefficient	0,450	0,150	0,235	0,437	0,241	0,402	0,278	0,006	1,000	0,101	0,142	0,169	0,334	0,254	0,304	0,550	-	0,371	0,182	0,085	0,198	-	0,191	0,038	0,334	0,043	0,075	0,089	0,106	0,268	0,474	0,362	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,100	0,009	0,000	0,007	0,000	0,002	0,948		0,267	0,119	0,062	0,000	0,005	0,001	0,000	0,995	0,000	0,045	0,350	0,029	0,795	0,035	0,675	0,000	0,641	0,409	0,332	0,244	0,003	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,274	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,437	0,000	0,174	0,000	0,004	0,000	0,000	0,004	0,000	0,019	0,000	0,000	0,870	0,001	0,697	0,007	0,000	0,000	0,094	0,226	0,624	0,720	0,000	.	0,000	
V7	Correlation Coefficient	0,422	-	0,536	0,554	0,297	0,565	0,231	0,034	0,362	0,426	0,412	0,484	0,282	0,598	0,249	0,280	0,213	0,624	0,268	0,037	0,497	0,374	0,389	0,355	0,491	-	0,331	-	0,006	0,466	0,590	1,000	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,478	0,000	0,000	0,001	0,000	0,011	0,707	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,006	0,002	0,019	0,000	0,003	0,688	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,687	0,000	0,459	0,952	0,000	0,000	.	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

14.) Kérdésenkénti korrelációk (segítők)

	E1	E2	E3	E4	E5	K1	K2	K3	K4	K5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	SZ1	SZ2	SZ3	SZ4	SZ5	SZ6	SZ7	SZ8	SZ9	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7			
E1	Correlation Coefficient	1,000	0,107	0,008	0,257	0,112	0,047	0,055	0,050	0,367	0,223	0,151	0,224	0,221	0,028	0,177	0,066	0,256	0,432	0,023	0,123	0,009	0,152	0,093	0,123	0,141	0,216	0,203	0,038	0,223	0,077	0,042			
	Sig. (2-tailed)	.	0,243	0,928	0,005	0,223	0,612	0,547	0,587	0,000	0,014	0,099	0,014	0,015	0,760	0,054	0,472	0,005	0,000	0,806	0,179	0,926	0,098	0,098	0,311	0,182	0,125	0,018	0,026	0,679	0,015	0,402	0,647		
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
E2	Correlation Coefficient	0,107	1,000	0,291	0,259	0,341	0,069	0,815	0,371	0,319	0,288	0,484	0,251	0,178	0,382	0,327	0,162	0,095	0,032	0,470	0,328	0,074	0,432	0,033	0,352	0,018	0,009	0,178	0,636	0,504	0,017	0,425	0,405		
	Sig. (2-tailed)	0,243	.	0,001	0,004	0,000	0,457	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,006	0,052	0,000	0,000	0,076	0,304	0,729	0,000	0,000	0,420	0,000	0,717	0,000	0,848	0,924	0,051	0,000	0,000	0,856	0,000	0,000		
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
E3	Correlation Coefficient	0,008	0,291	1,000	0,074	0,279	0,168	0,147	0,551	0,166	0,286	0,288	0,169	0,024	0,116	0,400	0,129	0,071	0,487	0,056	0,317	0,536	0,167	0,085	0,106	0,244	0,405	0,319	0,086	0,089	0,377	0,263			
	Sig. (2-tailed)	0,928	0,001	.	0,424	0,002	0,067	0,109	0,000	0,070	0,002	0,001	0,866	0,064	0,795	0,206	0,161	0,444	0,000	0,547	0,000	0,000	0,068	0,355	0,248	0,007	0,000	0,000	0,351	0,334	0,000	0,004			
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	
E4	Correlation Coefficient	0,257	0,259	0,074	1,000	0,090	0,022	0,197	0,013	0,185	0,029	0,079	0,063	0,084	0,041	0,300	0,074	0,136	0,084	0,090	0,085	0,086	0,073	0,171	0,232	0,016	0,070	0,147	0,281	0,009	0,079	0,139	0,142		
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,004	0,424	.	0,330	0,809	0,031	0,884	0,043	0,751	0,392	0,496	0,362	0,658	0,001	0,419	0,138	0,362	0,328	0,354	0,353	0,426	0,062	0,011	0,866	0,445	0,110	0,002	0,922	0,390	0,129	0,121		
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
E5	Correlation Coefficient	0,112	0,341	0,279	0,090	1,000	0,429	0,465	0,608	0,141	0,128	0,098	0,210	0,004	0,252	0,109	0,420	0,137	0,020	0,745	0,332	0,011	0,396	0,064	0,037	0,251	0,085	0,328	0,450	0,206	0,034	0,495	0,635		
	Sig. (2-tailed)	0,223	0,000	0,002	0,330	.	0,000	0,000	0,000	0,124	0,165	0,286	0,022	0,963	0,006	0,236	0,000	0,137	0,825	0,000	0,000	0,907	0,000	0,489	0,686	0,006	0,354	0,000	0,000	0,024	0,716	0,000	0,000		
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
K1	Correlation Coefficient	0,047	0,069	0,168	0,022	0,429	1,000	0,150	0,519	0,117	0,095	0,018	0,042	0,160	0,185	0,116	0,176	0,360	0,007	0,431	0,072	0,305	0,148	0,130	0,250	0,384	0,228	0,037	0,163	0,036	0,163	0,109	0,268		
	Sig. (2-tailed)	0,612	0,457	0,067	0,809	0,000	.	0,103	0,000	0,202	0,300	0,848	0,648	0,081	0,043	0,206	0,055	0,000	0,941	0,000	0,432	0,001	0,106	0,158	0,006	0,000	0,012	0,688	0,076	0,696	0,076	0,234	0,003		
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
K2	Correlation Coefficient	0,055	0,815	0,147	0,197	0,465	0,150	1,000	0,497	0,300	0,389	0,509	0,301	0,140	0,431	0,237	0,094	0,027	0,190	0,506	0,500	0,155	0,359	0,196	0,327	0,031	0,054	0,142	0,572	0,427	0,155	0,479	0,535		
	Sig. (2-tailed)	0,547	0,000	0,109	0,031	0,000	0,103	.	0,000	0,001	0,000	0,000	0,001	0,128	0,000	0,009	0,307	0,767	0,037	0,000	0,000	0,092	0,000	0,032	0,000	0,738	0,561	0,122	0,000	0,000	0,091	0,000	0,000		

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,729	0,444	0,362	0,825	0,941	0,037	0,079	0,893	0,000	0,000	0,221	0,965	0,039	0,005	0,070	0,030	0,264	0,643	0,895	0,407	0,081	0,010	0,439	0,248	0,073	0,447	0,153	0,044	0,021	0,211	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
SZ3	Correlation Coefficient	0,023	0,470	0,487	-	0,745	0,431	0,506	0,600	-	0,301	0,261	0,227	-	0,212	0,291	0,536	-	1,000	0,213	0,108	0,628	0,077	0,201	0,279	0,385	0,338	0,599	0,369	0,029	0,440	0,595	
	Sig. (2-tailed)	0,806	0,000	0,000	0,328	0,000	0,000	0,000	0,000	0,637	0,001	0,004	0,013	0,539	0,020	0,001	0,000	0,049	0,264	0,020	0,239	0,000	0,403	0,027	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,756	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
SZ4	Correlation Coefficient	-	0,328	0,056	0,085	0,332	0,072	0,500	0,222	0,027	0,210	0,375	0,238	0,190	0,583	0,409	0,305	0,481	0,043	0,213	1,000	0,179	0,065	0,513	0,028	0,079	0,003	0,303	0,300	0,276	0,177	0,462	0,531
	Sig. (2-tailed)	0,179	0,000	0,547	0,354	0,000	0,432	0,000	0,015	0,769	0,021	0,000	0,009	0,037	0,000	0,000	0,001	0,000	0,643	0,020	0,050	0,480	0,000	0,761	0,392	0,978	0,001	0,001	0,002	0,053	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
SZ5	Correlation Coefficient	0,009	-	0,317	0,086	0,011	0,305	-	0,192	-	0,246	0,375	0,005	0,443	0,079	0,166	0,331	0,150	0,012	0,108	0,179	1,000	0,235	0,392	-	0,044	-	0,072	-	0,131	0,547	0,094	0,022
	Sig. (2-tailed)	0,926	0,420	0,000	0,353	0,907	0,001	0,092	0,036	0,611	0,007	0,000	0,956	0,000	0,389	0,070	0,000	0,102	0,895	0,239	0,050	0,010	0,000	0,000	0,634	0,133	0,436	0,098	0,155	0,000	0,307	0,812	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
SZ6	Correlation Coefficient	0,152	0,432	0,536	-	0,396	0,148	0,359	0,428	-	0,444	0,620	0,226	0,161	0,454	0,409	0,346	0,096	-	0,628	0,065	0,235	1,000	0,186	0,278	-	0,049	0,274	0,308	0,611	0,168	0,306	0,478
	Sig. (2-tailed)	0,098	0,000	0,000	0,426	0,000	0,106	0,000	0,000	0,275	0,000	0,000	0,013	0,080	0,000	0,000	0,000	0,296	0,407	0,000	0,480	0,010	0,042	0,002	0,126	0,596	0,002	0,001	0,000	0,067	0,001	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
SZ7	Correlation Coefficient	-	0,033	0,167	0,171	0,064	0,130	0,196	0,154	0,020	0,441	0,496	0,312	0,046	0,475	0,446	0,174	0,191	0,160	0,077	0,513	0,392	0,186	1,000	0,201	0,220	0,080	0,036	0,128	0,351	0,166	0,059	0,176
	Sig. (2-tailed)	0,098	0,717	0,068	0,062	0,489	0,158	0,032	0,094	0,827	0,000	0,000	0,001	0,616	0,000	0,000	0,058	0,037	0,081	0,403	0,000	0,000	0,042	0,027	0,016	0,387	0,698	0,164	0,000	0,070	0,520	0,055	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
SZ8	Correlation Coefficient	0,093	0,352	0,085	0,232	0,037	-	0,327	0,158	-	0,041	0,207	0,152	0,185	0,299	0,370	-	0,293	-	0,201	0,028	-	0,278	-	1,000	0,062	0,066	0,193	0,447	0,361	-	0,442	0,203
	Sig. (2-tailed)	0,311	0,000	0,355	0,011	0,686	0,006	0,000	0,086	0,841	0,656	0,024	0,097	0,043	0,001	0,000	0,553	0,001	0,010	0,027	0,761	0,000	0,002	0,027	0,501	0,473	0,034	0,000	0,000	0,002	0,000	0,026	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
SZ9	Correlation Coefficient	-	-	0,106	0,016	0,251	0,384	-	0,315	-	0,132	0,058	0,244	0,113	0,275	0,040	0,218	0,126	0,071	0,279	0,079	0,044	0,141	0,220	0,062	1,000	0,303	0,252	0,358	0,041	0,092	0,163	0,280
	Sig. (2-tailed)	0,182	0,848	0,248	0,866	0,006	0,000	0,738	0,000	0,151	0,529	0,007	0,218	0,002	0,005	0,661	0,017	0,170	0,439	0,002	0,392	0,634	0,126	0,016	0,501	0,001	0,006	0,000	0,659	0,317	0,075	0,002	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
V1	Correlation Coefficient	-	-	0,244	0,070	0,085	0,228	0,054	0,224	-	0,206	0,178	0,165	0,249	0,410	0,050	0,275	0,316	0,106	0,385	0,003	0,138	0,049	0,080	0,066	0,303	1,000	0,194	0,381	-	0,258	0,195	0,307
	Sig. (2-tailed)	0,125	0,924	0,007	0,445	0,354	0,012	0,561	0,014	0,160	0,024	0,052	0,071	0,006	0,000	0,587	0,002	0,000	0,248	0,000	0,978	0,133	0,596	0,387	0,473	0,001	0,033	0,000	0,003	0,004	0,033	0,001	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
V2	Correlation Coefficient	-	0,178	0,405	0,147	0,328	0,037	0,142	0,331	-	0,227	0,245	0,166	0,247	0,232	0,210	0,319	0,070	-	0,338	0,303	0,072	0,274	-	0,193	0,252	0,194	1,000	0,298	0,139	-	0,361	0,433
	Sig. (2-tailed)	0,216	0,051	0,000	0,110	0,000	0,688	0,122	0,000	0,506	0,013	0,007	0,070	0,007	0,011	0,021	0,000	0,446	0,073	0,000	0,001	0,436	0,002	0,698	0,034	0,006	0,033	0,001	0,129	0,136	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
V3	Correlation Coefficient	0,203	0,636	0,319	-	0,450	0,163	0,572	0,498	-	0,134	0,183	0,090	-	0,161	0,219	0,366	0,026	-	0,599	0,300	-	0,308	-	0,447	0,358	0,381	0,298	1,000	0,262	-	0,581	0,580
	Sig. (2-tailed)	0,026	0,000	0,000	0,002	0,000	0,076	0,000	0,000	0,229	0,146	0,045	0,331	0,969	0,080	0,016	0,000	0,775	0,447	0,000	0,001	0,098	0,001	0,164	0,000	0,000	0,000	0,001	0,004	0,631	0,000	0,000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

V4	Correlation Coefficient	0,038	0,504	0,086	-	0,206	0,036	0,427	0,155	-	0,298	0,659	0,414	0,138	0,664	0,622	0,246	0,331	-	0,369	0,276	0,131	0,611	0,351	0,361	0,041	-	0,139	0,262	1,000	0,226	0,186	0,319
	Sig. (2-tailed)	0,679	0,000	0,351	0,922	0,024	0,696	0,000	0,092	0,377	0,001	0,000	0,000	0,133	0,000	0,000	0,007	0,000	0,153	0,000	0,002	0,155	0,000	0,000	0,000	0,659	0,003	0,129	0,004	.	0,013	0,042	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
V5	Correlation Coefficient	0,223	0,017	0,089	0,079	0,034	0,163	-	0,182	0,168	0,060	0,137	-	0,382	0,154	0,279	0,346	0,400	0,184	0,029	0,177	0,547	0,168	0,166	-	0,092	-	-	-	0,226	1,000	0,160	-
	Sig. (2-tailed)	0,015	0,856	0,334	0,390	0,716	0,076	0,091	0,047	0,066	0,512	0,137	0,730	0,000	0,092	0,002	0,000	0,000	0,044	0,756	0,053	0,000	0,067	0,070	0,002	0,317	0,004	0,136	0,631	0,013	.	0,081	0,441
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
V6	Correlation Coefficient	0,077	0,425	0,377	0,139	0,495	0,109	0,479	0,575	0,085	0,387	0,302	-	0,326	0,377	0,348	0,451	0,270	-	0,440	0,462	0,094	0,306	-	0,442	0,163	0,195	0,361	0,581	0,186	0,160	1,000	0,631
	Sig. (2-tailed)	0,402	0,000	0,000	0,129	0,000	0,234	0,000	0,000	0,359	0,000	0,001	0,603	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,021	0,000	0,000	0,307	0,001	0,520	0,000	0,075	0,033	0,000	0,000	0,042	0,081	.	0,000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
V7	Correlation Coefficient	0,042	0,405	0,263	-	0,635	0,268	0,535	0,493	-	0,521	0,422	0,118	0,133	0,457	0,329	0,451	0,046	-	0,595	0,531	0,022	0,478	0,176	0,203	0,280	0,307	0,433	0,580	0,319	-	0,631	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,647	0,000	0,004	0,142	0,000	0,003	0,000	0,000	0,775	0,000	0,000	0,198	0,147	0,000	0,000	0,000	0,618	0,211	0,000	0,000	0,812	0,000	0,055	0,026	0,002	0,001	0,000	0,000	0,000	0,441	0,000	.
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120