

## Élménykeresés a szociális professzióban

*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 hármás” [1] értékformáló szerepét keressük és vizsgáljuk szakmai identitásunkban. A tanulmány az élményközpontú szociális esetmunkamodell sajátosságaira és a gyakorlatban betöltött szerepére hívja fel a figyelmet.*

A feszes teljesítménykontroll, az önmagunknak és feletteseinknek való megfelelés csapdája időnként megtévesztő eredményességet szül szakmai kapcsolatainkban. A segítő interakciókban való elmélyülés, az érzelmi megértés folyamata elképzelhetetlen tudatosan felépített reflexiók nélkül, melyek nagymértékben hozzásegítik a kapcsolat résztvevőit helyzetük értelmezéséhez. Az élmény egy jól megfogható állapot. Az élmények szűk keresztmetszetét adják annak az ismert segítő világnak, melyet mi, szakemberek oly gyakran a „hüvös 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 a szomorúság feloldása, a lelkesedés vagy éppen az élmények keresése.

Ezek közül az életszerű mozzanatok közül talán az egyik legalapvetőbb 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. Minden élmény lelki reláció egy szubjektum és egy objektum között. „Élmény minden pszichés folyamat, amely az Én számára közvetlenül jelenvalóvá tesz valamit.” – hangzik Eisler összefoglaló definíciója (Eisler, 1927:56) [2]. Az élmény alanya tehát mindig egy objektív vagy annak látszó ténnyel áll szemben. Az élmények tárgyiasítása a könnyebb viszonyulást segíti, hogy az objektum által kiváltott élménytartalom könnyebben átélhető, feldolgozható legyen. Az élménytartalom legbelső szubjektív tartalmaink egyike,

melybe bepillantást nem 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 lelkiállapot. Nem egyszerűen lelki történés, hanem e történésnek a megélése is. H. Dingler direkt és reprezentatív élményekről beszél (*Dingler, 1923*), azaz e kettősség alapján két részre bontja ezt a lélektani kategóriát. A nehézséget az élményfogalom túlzott 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 e facilitatív tevékenység forrása, így a felkészültség legalább annyira szükséges eleme a segítésnek, mint a személyes tér vagy az érzelmi involválódás (empátiás megértés).

Az élmény egy további lényeges vonása, hogy benne valami részleges valami egésszel jut viszonyba (*Diersch, 1923*). Az, hogy e két reláció sem logikailag, sem lélektanilag nem azonos, és egymásra vissza nem vezethető, nyilvánvaló: az „én” is lehet „rész”, s ekkor a „tárgy” az „egész” (pl. a világnézet élménye), vagy megfordítva: az „én” lehet „egész”, s a „tárgy” a „rész” (pl. a megismerés élménye). Első pillantásra érthető, hogy a hagyományos élményfogalomnak ez a két hasonló mozzanata igen sok félreértésre adott és ad alkalmat, és nagyban hozzájárul a probléma körüli homály sűrűségéhez. 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 segítés dimenzióiban, akkor egyértelműnek mondható relációkra találunk, amennyiben a segítést 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, hogy 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 pusztá 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 figyelembevételével 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 mindamellelt, 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 segítés által kiváltható eredményességet vagy az elvárt aktivitást?

A segítés eseményvezérelt folyamatelve a történéseket, mint meghatározó életeseményeket jeleníti meg, amelyben 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**,<sup>[2]</sup> 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 továbbiakban a fent említett tartalmakból kiindulva, saját elgondolásaim mentén egy olyan szakmai modellt kívánok előtérbe helyezni, amely az élmények központi szerepét hangsúlyozza a hivatásos segítő munkában.

## 1. Élményközpontú szociális esetmunkamodell

*1.1. 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, amely motiválttá teszi a kapcsolatban résztvevőket azáltal, hogy a probléma kimunkálásához vezető úton a köztük fennálló érzelmi-kognitív tartalmakat (reprezentációkat) reflexiók útján folyama-

tosan felülvizsgálják, azokat determinálják – szükség esetén –, újradeterminálják. Az élményállapot azonosítható az adott élményfaktorra vonatkozó intenciók és attitűdök rendszerével.

Az élményközpontú esetmunka egy, a benne résztvevők által kölcsönösen definiált segítő kapcsolat, amelyben 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.

### *1.2. „Élménybank”, mint individuális reprezentáció, a segítő kapcsolatokat átható (többnyire első- és másodrendű) intencionális változó*

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).

Elkerülhetetlen a kommunikációs szándékok (a továbbiakban intenciók) megfelelő értelmezése azokban a szituációkban, amelyek a segítő kapcsolat alakulását, fejlődését meghatározó események, élmények láncolatában szerveződnek (pl. a probléma meghatározása, az együttműködési vagy motivációs készségek felismerése), s amelyeket élőszóbeli és/vagy metakommunikációs eszközök fejeznek ki.

### *1.3. A modell szerkezeti alapját képező intencionális fókuszpontok*

A kölcsönös (segítő–kliens) intenciók rendszerét intencionális alrendszereknek nevezem, mint a segítő kapcsolat háttérében működő ösztönző, generatív tényezők rendszerének. Az alrendszerek funkcionális gyűjtőegységei az intencióknak, annak függvényében, hogy azok mely központi eseményre vagy történetre irányulnak a segítő találkozások folyamatában. **Fókusz**nak 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.

### *1.4. Az intencionális alrendszerek 5 szintje a segítő kapcsolat kommunikatív szituációiban*

- (1) viszonyulás egymáshoz;
- (2) viszonyulás a problémához;
- (3) viszonyulás a kapcsolathoz;
- (4) viszonyulás az elégedettséghez;
- (5) viszonyulás a változáshoz.

1.4.1. Az intencionális alrendszerek a fókuszpontok meghatározásával

**Személyfókusz:** egymás kongruens világának (szakmai, emberi attitűdök, tudás, magatartás) reprezentációja; a kölcsönös megértés; „feed-back” mechanizmusok kognitív magyarázata, pl. elképzelt segítő szerep, előzetes ismeretek, elvárások stb.

**Problémáfókusz:** a problematikus helyzet vagy felbomlott egyensúlyi állapot értelmezése. A kliens és segítő közti problémaérték relevancia (ki hogyan gondolja a másik problémaértelmezését, a problematikus helyzetről alkotott véleményét).

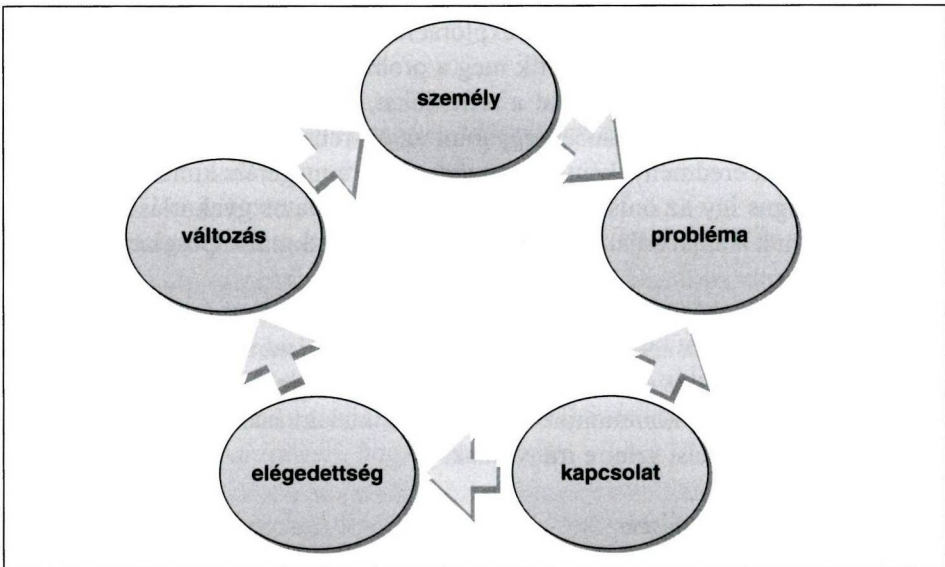
**Kapcsolatfókusz:** egymás együttműködési szándékának, cselekvéses vagy érzelmi érdeklődésének értelmezése; emocionális reprezentációk.

**Elégedettség fókusz:** egymás elégedettségi szintjének ismerete.

**Változásfókusz:** egymás változásba vetett hitének reprezentációja, melyben a sikertelenség alapkérdéséről való gondolkodás ellenpólusát a feltételes szándékok, a jövő pozitív anticipációjának elgondolása adja.

A kölcsönös intenciók rendszere (1. ábra) a fent vázolt öt viszonyulási helyzet fókuszában segít meghatározni a segítő kapcsolatok kimenetelét. Ezek egyben a folyamat azon állomásai is lehetnek, ahol bizonyos fejlődési szinten megrekedhet a kapcsolat elmélyülése, és ezáltal az nem a kívánt eredményesség felé szerveződik.

1. ábra: Az intencionális alrendszerek folyamatábrája



Az öt kritikus pont:

- (1) szimpátia, elfogadás;
- (2) problématudat;

- (3) együttműködési szándék;
- (4) elégedettség;
- (5) változás, változtatás szándéka.

A szakmai kapcsolat hatékonysága két lényeges szempont alapján mérhető:

- (1) A kommunikatív „szándékosság” sikertényezői alapján az egyén szintjén valamennyi mögöttes érzés, gondolat, attitűd kifejezésre és megértésre talál.
- (2) A kommunikációs technikák alkalmazásának sikertényezői alapján a megfelelő technikák (kérdés, fókuszálás stb.) alkalmazása elősegíti a szándékok kifejezését; hogy a segítő kapcsolatban résztvevő felek tisztában legyenek kapcsolatuk fejlődésével (a fent ismertetett négy viszonyulási helyzet alapján), és ezt egyértelművé tegyék egymás számára is.

### *1.5. Reflexivitás (ön- és viselkedési reflexiók), amely új gondolkodási és viselkedési minták kialakítására ösztönöz a segítő kapcsolatban (pl. sztereotípiák, predikciók feloldása)*

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 „kérdézz-felelek” típusú dialógusok, valamint a „reflexív” vagy implicit „kérdézz-felelek” típusú dialógusok. Ez utóbbi két fajtája a viselkedési (vagy társ-) és az önreflexió. Az explorációs dialógusok a kliens és segítője közti tárgyilagos diskurzust jelenítik meg a problémafeltárás folyamatában, míg az utóbbiak ennek hatására azokat a reflexiókat, releváns szakmai élményeket, melyek a segítőben 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 szerkesztője.

### *1.6 A modell stratégiai szerkezetét alkotó reflexív kérdések szerepe és formái*

A modell sajátossága az esetmunka gyakorlatában megjelenő, kölcsönös reflexiókat előtérbe helyező kommunikációs stratégia kialakítása. A reflexiók fókuszpontjai a 4 viszonyulási szintre irányulnak.

#### *1.6.1. Alkalmazott kérdések*

Problémafókusz:

- *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?*)

**Személyfókusz:**

- *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?)*

**Kapcsolatfókusz:**

- *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?)*

**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?)*

**Változásfókusz:**

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

**1.6.2. 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.*

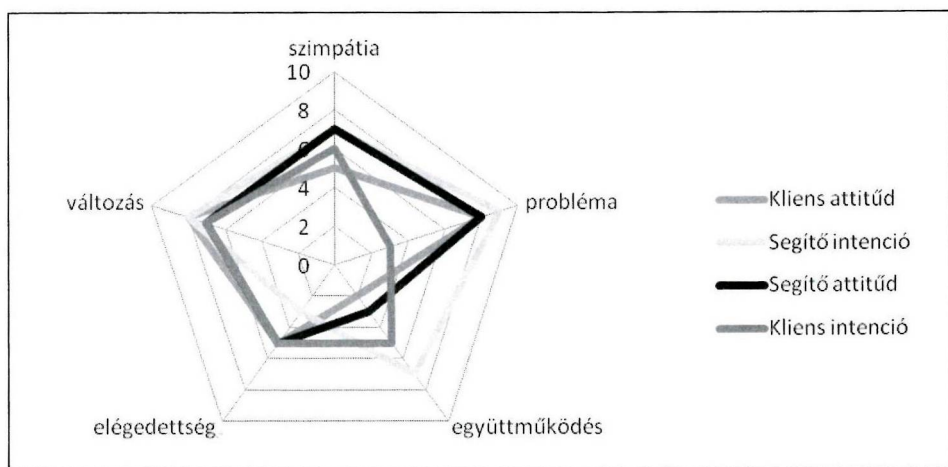
**2. Kognitív térkép**

A kognitív térkép olyan objektív mérőmódszer, amely bizonyos kognitív területek grafikus ábrázolását nyújtja. Az esetmunka folyamatát meghatározó élmények (5 fókuszpont) alapján összehasonlíthatóvá válnak az attitűdök az intenciókkal. Ennek jelentősége a kapcsolatok fejlődésében van, amikor a mentális tartalmak

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

Ahogy azt a 2. ábra mutatja, minél határozottabban illeszkednek egymáshoz a kognitív mezők, annál biztosabb a kommunikációs szándék kölcsönös kinyilvánítása.

2. ábra: A segítő kapcsolat kognitív mezői



A hiányterületek értelmezése segítséget nyújt a kommunikációs stratégia átgondolásához, újbóli megtervezéséhez az elkövetkező kommunikációs szituációkban. Ehhez nyújthat segítséget egy jól átgondolt kommunikációs terv.

$$(KA=SI);(SA=KI)$$

Diagramok egyezősége a megfelelő kommunikációs stratégia alkalmazásával:

$$(KA+/-SI)=(SA+/-KI)$$

### 2.1. Hogyan készíthetünk 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 1. 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 reflexív tartalmak, amelyek a segítő kapcsolatok tartalmi esszenciáját adják.

### 1. táblázat: Kommunikációs tervdokumentáció

<i>Cél</i>	<i>Eddig elért eredmény</i>	<i>Előrehaladást segítő kommunikációs technika</i>
Személy		
Probléma		
Együttműködés		
Elégedettség		
Változás		

#### JEGYZETEK

- [1] empátia, hitelesség, feltétel nélküli elfogadás  
 [2] Fordítás: Haász Sándor.  
 [3] sajátos nyelvi, kommunikációs eszköz a pozitív érzelmi tartalmak kiemelésére

#### IRODALOM

- Dingler, H (1923): *Die Grundlagen der Physik*. 2. Aufl. Berlin.  
 Driesch, H (1923): *Ordnungslehre. Ein System des nichtmetaphysischen Teiles der Philosophie*. Diederichs, Jena.  
 Külpe, O. (1893): *Grundriss der Psychologie auf experimenteller Grundlage dargestellt*. Engelmann, Leipzig.  
 Cornelius, H (1901): *Einleitung in die Philosophie*. B. G. Teubner, Leipzig.  
 Eisler, R (1927): *Wörterbuch der philosophischen Begriffe*. Gruyter I. Band, Berlin.  
 Heuer, W (1927): *Kausalität u. Willensfreiheit*. Akademische Verlagsgesellschaft, Leipzig.  
 Hoffmann, P (1919): *Empfindung und Vorstellung*. Reuther & Reichard, Berlin.  
 Grice, H. P. (1957): „Meaning”, *The Philosophical Review* 64. 377–388.  
 Schulze, Gerhard (2000): Élménytársadalom. A jelenkor kultúrszociológiája. A mindennapi élet esztétizálódása. *Szociológiai Figyelő* 1/2. 135–157.